

# TEORIA ȘI PRACTICA TURISMULUI ACCESIBIL ÎN EUROPA CENTRALĂ –

implicații ale unui proiect  
internațional de cooperare

Csapó, J. et al.



Editura Scientia, Cluj-Napoca  
2025



Erasmus+



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# **Teoria și practica turismului accesibil în Europa Centrală - implicații ale unui proiect internațional de cooperare**



**ACCESSIBLE**

THE DEVELOPMENT OF THE INNOVATIVE  
EDUCATIONAL METHOD OF ACCESSIBLE TOURISM  
IN CENTRAL EUROPE



ADAM MICKIEWICZ  
UNIVERSITY  
IN POZNAŃ



**SAPIENTIA**  
HUNGARIAN UNIVERSITY  
OF TRANSYLVANIA



## **Autori**

Csapó, J., Bálint, B., Bálint, Gy., Čavlek, N., Csóka, L.,  
Gergely, N., Gonda, T., György, O., Halik Ł., Kassay, J.,  
Krajinović, V., Nagy, B., Raffay, Z., Siwek A., Sowa P.,  
Zajadacz, A.

Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

**Dezvoltarea metodei educaționale inovatoare a turismului ACCESSIBIL în Europa Centrală – ACCESSIBLE 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410**

**Autori**

Csapó, J., Bálint, B., Bálint, Gy., Čavlek, N., Csóka, L., Gergely, N., Gonda, T., György, O., Halik Ł., Kassay, J., Krajnović, V., Nagy, B., Raffay, Z., Siwek A., Sowa P., Zajadacz, A.

**Titlu original:** The Theory and Practice of Accessible Tourism in Central Europe – Implications from an International Project Co-operation. Pécs-Zagreb-Poznań-Miercurea-Ciuc, 2024. ISBN: 978-963-626-341-6

**Parteneri**

Pécsi Tudományegyetem - Universitatea din Pécs

Universitatea Sapiientia din Cluj-Napoca - Sapiientia - Hungarian University of Transylvania

Sveučilište u Zagrebu - Universitatea din Zagreb

Uniwersytet Im. Adama Mickiewicza W Poznaniu - Universitatea Adam Mickiewicz, Poznań

**Traducere**

György Otilia

Nagy Benedek

**Cum să cităm**

Csapó, J., Bálint, B., Bálint, Gy., Čavlek, N., Csóka, L., Gergely, N., Gonda, T., György, O., Halik Ł., Kassay, J., Krajnović, V., Nagy, B., Raffay, Z., Siwek M., Sowa P., Zajadacz, A. 2025. Teoria și practica turismului accesibil în Europa Centrală - implicații ale unui proiect internațional de cooperare (Traducere de György, O. și Nagy, B., carte original apărută în 2024 sub titlul: „The Theory and Practice of Accessible Tourism in Central Europe – Implications from an International Project Co-operation”). Editura Scientia, Cluj-Napoca. 254 p.

ISBN: 978-606-975-099-5

# Cuprins

|                                                                                                                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PREFATĂ LA PROIECTUL ERASMUS “ACCESIBIL” .....</b>                                                                                                                         | <b>7</b>  |
| <b>1. INTRODUCERE, BAZA TEORETICĂ A RELAȚIEI DINTRE ACCESUL<br/>EGAL ȘI TURISM.....</b>                                                                                       | <b>9</b>  |
| 1.1. IMPORTANȚA ACCESULUI EGAL ÎN TURISM.....                                                                                                                                 | 9         |
| 1.2. CONCEPTUL DE TURISM ACCESIBIL ȘI DIFICULTĂȚILE ÎN DEFINIREA<br>SUBIECTULUI .....                                                                                         | 13        |
| <b>2. DEFINIȚIA ȘI TIPURILE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI .....</b>                                                                                                             | <b>19</b> |
| 2.1. CONCEPTUL DE DIZABILITATE .....                                                                                                                                          | 19        |
| 2.2. CLASIFICAREA PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.....                                                                                                                            | 22        |
| <b>3. SCHIMBĂRI ISTORICE ÎN SITUAȚIA PERSOANELOR<br/>CU DIZABILITĂȚI .....</b>                                                                                                | <b>27</b> |
| 3.1. PERCEPȚII ISTORICE ALE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI LA DIFERITE VÂRSTE ...                                                                                                | 30        |
| 3.1.1. <i>Mesopotamia</i> .....                                                                                                                                               | 30        |
| 3.1.2. <i>Iudaismul antic</i> .....                                                                                                                                           | 31        |
| 3.1.3. <i>Egiptul Antic</i> .....                                                                                                                                             | 31        |
| 3.1.4. <i>Grecii antici</i> .....                                                                                                                                             | 33        |
| 3.1.5. <i>Roma antică</i> .....                                                                                                                                               | 35        |
| 3.1.6. <i>Evul Mediu</i> .....                                                                                                                                                | 35        |
| 3.1.7. <i>Noua eră</i> .....                                                                                                                                                  | 37        |
| 3.2. MIȘCĂRI PROGRESISTE .....                                                                                                                                                | 38        |
| 3.2.1. <i>Mișcarea pentru viață independentă</i> .....                                                                                                                        | 38        |
| 3.2.2. <i>Mișcarea pentru dezinstituționalizare</i> .....                                                                                                                     | 40        |
| 3.3. EVOLUȚIA MODELELOR PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI .....                                                                                                                     | 42        |
| <b>4. REGLEMENTĂRI JURIDICE ȘI DOCUMENTE POLITICE PRIVIND<br/>ACCESIBILITATEA ȘI TURISMUL ACCESIBIL LA NIVEL<br/>INTERNĂȚIONAL ȘI ÎN ȚĂRILE PARTICIPANTE LA PROIECT .....</b> | <b>45</b> |
| 4.1. INTRODUCERE GENERALĂ ÎN REGLEMENTĂRILE JURIDICE ȘI DOCUMENTELE<br>DE POLITICĂ PRIVIND TURISMUL ACCESIBIL LA NIVEL INTERNAȚIONAL.....                                     | 46        |
| 4.2. PREZENTAREA CONTEXTULUI GLOBAL AL LEGISLAȚIEI CONEXE RELEVANTE .....                                                                                                     | 47        |
| 4.2.1. <i>Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități</i> .....                                                                                              | 48        |
| 4.2.2. <i>UE pentru egalitate: o strategie pentru drepturile persoanelor<br/>                cu dizabilități (2021-2030)</i> .....                                            | 51        |
| 4.2.3. <i>Codul global de etică pentru turism și accesibilitate</i> .....                                                                                                     | 53        |
| 4.2.4. <i>Convenția-cadru privind etica turismului (2019)</i> .....                                                                                                           | 54        |
| 4.3. REGLEMENTAREA TURISMULUI ACCESIBIL LA NIVEL NAȚIONAL ÎN ȚĂRILE<br>ÎN CAUZĂ - CROAȚIA.....                                                                                | 55        |
| 4.4. REGLEMENTAREA TURISMULUI ACCESIBIL LA NIVEL NAȚIONAL ÎN ȚĂRILE<br>ÎN CAUZĂ – UNGARIA. O PREZENTARE ANALITICĂ A MEDIULUI LEGISLATIV<br>MAGHIAR RELEVANT .....             | 59        |

|                                                                                                                                                                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5. REGLEMENTAREA TURISMULUI ACCESIBIL LA NIVEL NAȚIONAL ÎN ȚĂRILE ÎN CAUZĂ - POLONIA.....                                                                                                                                  | 66         |
| 4.6. REGLEMENTAREA TURISMULUI ACCESIBIL LA NIVEL NAȚIONAL ÎN ȚĂRILE ÎN CAUZĂ - ROMÂNIA .....                                                                                                                                 | 69         |
| <b>5. ORGANIZAȚII CARE SPRIJINĂ CĂLĂTORIILE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ÎN EUROPA ȘI ÎN ȚĂRILE PARTICIPANTE LA PROIECT .....</b>                                                                                             | <b>78</b>  |
| 5.1. REȚEAUA EUROPEANĂ PENTRU TURISM ACCESIBIL (ENAT): ASIGURAREA UNEI CĂLĂTORII FĂRĂ BARIERE.....                                                                                                                           | 78         |
| 5.2. ACCES4YOU .....                                                                                                                                                                                                         | 79         |
| 5.3. EXEMPLE DIN CROAȚIA .....                                                                                                                                                                                               | 81         |
| 5.4. EXEMPLE POLONEZE .....                                                                                                                                                                                                  | 85         |
| 5.5. EXEMPLE ROMÂNEȘTI .....                                                                                                                                                                                                 | 99         |
| <b>6. CARACTERIZAREA CERERII DE TURISM ACCESIBIL ȘI A NEVOILOR SPECIFICE ÎN ACTIVITĂȚILE TURISTICE .....</b>                                                                                                                 | <b>113</b> |
| 6.1. BENEFICIARIILOR TURISMULUI ACCESIBIL ȘI NEVOILE LOR SPECIFICE ÎN ACTIVITĂȚILE TURISTICE .....                                                                                                                           | 113        |
| 6.1.1. <i>Rolul pe piață al persoanelor cu dizabilități ca segment turistic .....</i>                                                                                                                                        | <i>113</i> |
| 6.1.2. <i>Persoane cu dizabilități fizice și locomotorii .....</i>                                                                                                                                                           | <i>114</i> |
| 6.1.3. <i>Persoane cu dizabilități senzoriale.....</i>                                                                                                                                                                       | <i>115</i> |
| 6.1.4. <i>Persoane cu dizabilități intelectuale .....</i>                                                                                                                                                                    | <i>118</i> |
| 6.1.5. <i>Persoane cu boli psihice sau fizice .....</i>                                                                                                                                                                      | <i>119</i> |
| 6.1.6. <i>Persoane cu dezavantaje legate de vârstă .....</i>                                                                                                                                                                 | <i>120</i> |
| 6.2. CREȘTEREA PARTICIPĂRII PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ÎN TURISM .....                                                                                                                                                      | 122        |
| 6.3. STANDARDE MAI RIDICATE PENTRU ACCESIBILITATEA ÎN TURISM, ACCESIBILITATEA CA INSTRUMENT POZITIV PENTRU UN TURISM DE CALITATE ..                                                                                          | 124        |
| 6.4. RĂSPUNSURILE MARKETINGULUI TURISTIC LA PROVOCĂRILE TURISMULUI ACCESIBIL .....                                                                                                                                           | 126        |
| <b>7. CARACTERISTICILE SPECIFICE ALE ȚĂRILOR IMPLICATE ÎN CERCETARE. OBIECTIVUL ȘI REZULTATELE CERCETĂRII SPECIFICE FIECĂREI ȚĂRI PRIVIND TURISMUL ACCESIBIL (PE BAZA UNUI REZUMAT AL LITERATURII DE SPECIALITATE) .....</b> | <b>129</b> |
| 7.1. CROAȚIA.....                                                                                                                                                                                                            | 129        |
| 7.2. UNGARIA .....                                                                                                                                                                                                           | 132        |
| 7.3. POLONIA.....                                                                                                                                                                                                            | 135        |
| 7.4. ROMÂNIA.....                                                                                                                                                                                                            | 140        |
| <b>8. SOLUȚII TEHNICE PENTRU ACCESIBILITATEA ÎN TURISM.....</b>                                                                                                                                                              | <b>147</b> |
| 8.1. SOLUȚII SPECIFICE ÎN TURISM PENTRU ACCESIBILITATE.....                                                                                                                                                                  | 150        |
| 8.1.1. <i>Soluții de cazare accesibilă în cadrul turismului accesibil .....</i>                                                                                                                                              | <i>152</i> |
| 8.1.2. <i>Atracții și experiențe accesibile, muzee și expoziții .....</i>                                                                                                                                                    | <i>153</i> |
| 8.1.3. <i>Soluții de transport accesibil în cadrul turismului accesibil.....</i>                                                                                                                                             | <i>155</i> |
| 8.1.4. <i>Piscine și spa-uri accesibile .....</i>                                                                                                                                                                            | <i>157</i> |
| 8.1.5. <i>Facilități de recreere în aer liber accesibile.....</i>                                                                                                                                                            | <i>158</i> |
| 8.1.6. <i>Alte soluții tehnologice .....</i>                                                                                                                                                                                 | <i>161</i> |

|                                                                                                                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>9. PEREȚI INVIZIBILI: PROBLEMA BARIERELOR LINGVISTICE .....</b>                                                                                            | <b>163</b> |
| <b>10. ASIGURAREA ACCESIBILITĂȚII INFO-COMUNICĂRII.....</b>                                                                                                   | <b>172</b> |
| <b>11. BUNE PRACTICI ÎN DOMENIUL TURISMULUI ACCESIBIL LA NIVEL<br/>INTERNĂȚIONAL ȘI ÎN ȚĂRILE PARTICIPANTE LA PROIECT .....</b>                               | <b>182</b> |
| 11.1. SISTEMUL DE CERTIFICARE .....                                                                                                                           | 182        |
| 11.2. ACCESIBILITATE FIZICĂ .....                                                                                                                             | 185        |
| 11.3. FACILITĂȚI SPORTIVE PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI.....                                                                                              | 186        |
| 11.4. SENSIBILIZAREA, CREȘTEREA GRADULUI DE CONȘTIENȚIZARE .....                                                                                              | 187        |
| 11.5. ASIGURAREA DE LOCURI DE MUNCĂ PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI<br>ÎN SECTORUL TURISMULUI .....                                                         | 188        |
| 11.6. EDUCAȚIE ȘI FORMARE .....                                                                                                                               | 190        |
| <b>12. ANALIZA MODELELOR DE CĂLĂTORIE ALE PERSOANELOR<br/>CU DIZABILITĂȚI PE BAZA EXPERIENȚELOR DE CERCETARE<br/>PRIMARĂ ÎN ȚĂRILE PARTENERE.....</b>         | <b>192</b> |
| 12.1. METODOLOGIA CERCETĂRII .....                                                                                                                            | 192        |
| 12.2. REZULTATE.....                                                                                                                                          | 193        |
| 12.2.1. <i>Caracteristicile respondenților.....</i>                                                                                                           | <i>193</i> |
| 12.2.2. <i>Modalitățile de călătorie pentru persoanele cu dizabilități<br/>și persoanele în vârstă și scopul principal al călătoriei lor.....</i>             | <i>195</i> |
| 12.2.3. <i>Frecvența călătoriilor și caracteristicile ofertei turistice<br/>preferate de persoanele cu dizabilități.....</i>                                  | <i>199</i> |
| 12.2.4. <i>Impactul îmbunătățirii accesibilității asupra turismului<br/>accesibil.....</i>                                                                    | <i>204</i> |
| 12.3. REZUMAT.....                                                                                                                                            | 211        |
| <b>13. PERCEPȚIILE POPULAȚIEI DIN ȚARA STUDIATĂ CU PRIVIRE<br/>LA TURISMUL ACCESIBIL (ANALIZA EȘANTIONULUI DE<br/>1 000 DE PERSOANE) .....</b>                | <b>214</b> |
| 13.1. REZUMATUL PRINCIPALELOR REZULTATE: ATITUDINILE POPULAȚIEI<br>CROATE PRIVIND PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ȘI OBICEIURILE LOR<br>DE CĂLĂTORIE .....         | 214        |
| 13.2. REZUMATUL PRINCIPALELOR REZULTATE: ATITUDINILE POPULAȚIEI<br>MAGHIARE PRIVIND PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ȘI OBICEIURILE LOR<br>DE CĂLĂTORIE .....       | 219        |
| 13.3. REZUMATUL PRINCIPALELOR REZULTATE: ATITUDINILE POPULAȚIEI<br>POLONEZE CU PRIVIRE LA PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ȘI OBICEIURILE<br>LOR DE CĂLĂTORIE ..... | 223        |
| 13.4. REZUMATUL REZULTATELOR CHEIE: ATITUDINILE POPULAȚIEI<br>ROMÂNEȘTI FAȚĂ DE PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ȘI OBICEIURILE<br>LOR DE CĂLĂTORIE .....           | 228        |
| <b>14. REZUMAT, CONCLUZII.....</b>                                                                                                                            | <b>233</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIE, SURSE .....</b>                                                                                                                              | <b>235</b> |

## Prefață la proiectul Erasmus „Accesibil”

*„Scopul de a promova turismul responsabil, durabil și universal accesibil în cadrul dreptului tuturor persoanelor de a-și folosi timpul liber pentru activități de agrement sau călătorii, cu respectarea opțiunilor societății tuturor popoarelor” (Codul global de etică pentru turism, OMT, 1999)*

*„...afirmăm dreptul la turism și libertatea de mișcare a turiștilor, ne exprimăm dorința de a promova o ordine mondială a turismului echitabil, responsabil și durabil, ale cărei beneficii vor fi împărtășite de toate sectoarele societății în contextul unei economii internaționale deschise și liberalizate, și adoptăm solemn în aceste scopuri principiile Codului global de etică pentru turism” (Codul global de etică pentru turism, OMT, 1999)*

Oricine, indiferent de capacitățile sale fizice, senzoriale sau cognitive, ar trebui să aibă posibilitatea de a călători și de a explora lumea. Acesta ar trebui să fie un lux universal deschis tuturor. Pe de altă parte, sectorul turistic nu a reușit să răspundă în mod adecvat cerințelor persoanelor cu dizabilități pentru o perioadă de timp excesiv de lungă. Ca urmare, un procent considerabil din populație nu poate participa pe deplin la activitățile oferite de acest sector sau nu se poate bucura de acestea. Cercetătorii, educatorii și profesioniștii care lucrează în sectorul turistic au fost încurajați să investigheze în mod critic modalitățile prin care turismul ar putea deveni mai accesibil, mai inclusiv și, în cele din urmă, mai satisfăcător pentru toate persoanele, ca urmare a acestei diviziuni.

Cartea de față, intitulată *Teoria și practica turismului accesibil în Europa Centrală - Implicații ale unui proiect internațional de cooperare*, este o reflectare a activității unui grup larg de cadre universitare și instituții situate în Europa Centrală. Acești cercetători s-au dedicat investigării și abordării dificultăților care sunt discutate în această carte. *Proiectul inovator Accessible Erasmus*, care este sursa volumului, este o cooperare care se străduiește să îmbunătățească cadrele educaționale și practicile turistice în moduri care să încurajeze călătoriile accesibile pentru toate persoanele, inclusiv pentru cele care au deficiențe.

Această carte este unică deoarece îmbină analiza teoretică cu studii de caz reale din patru țări diferite

- Croația, Ungaria, Polonia și România - subliniind în același timp avantajele sociale și economice ale turismului ușor accesibil. În cadrul acesteia sunt discutate subiecte fundamentale precum cadrele juridice, restricțiile politice și creșterea accesibilității în turism. În plus, sunt explicate și soluțiile tehnice și cele mai bune practici pentru a oferi o experiență turistică mai incluzivă.

Este esențial să înțelegem că incluziunea tuturor grupurilor, în special a persoanelor cu dizabilități, reprezintă nu doar un imperativ etic, ci și o mare oportunitate economică. Turismul a devenit o componentă cheie a dezvoltării economice și, pe măsură ce acest sector continuă să se dezvolte, este necesar să recunoaștem că această incluziune implică un potențial comercial substanțial. Pe măsură ce ne străduim să facem turismul mai accesibil, dezvoltăm în același timp

o societate mai primitoare pentru persoanele din toate mediile, oferind totodată oportunități de expansiune economică, experiențe îmbunătățite pentru oaspeți și interacțiuni culturale mai semnificative.

Autorii acestei cărți oferă o analiză relevantă și completă a modului în care turismul accesibil poate fi implementat cu succes în acest domeniu. Ei fac acest lucru cu scopul ca aceste perspective să inspire noi progrese atât în Europa Centrală, cât și în afara granițelor sale. Nu numai că respectăm drepturile omului atunci când ne asigurăm că toată lumea are acces egal la turism, dar contribuim și la structura socială și economică mai largă a unei lumi mai echitabile și mai primitoare pentru oamenii din toate mediile.

Avem încredere că această carte se va dovedi a fi o resursă neprețuită pentru cercetători, legislatori, experți în turism și militanți care lucrează pentru un viitor în care călătoriile să nu cunoască nicio graniță.

# **1. Introducere, baza teoretică a relației dintre accesul egal și turism**

## **1.1. Importanța accesului egal în turism**

Noțiunea de acces echitabil în turism este esențială pentru a garanta că plăcerea de a călători și de a descoperi este accesibilă tuturor, fără excepție. Această prezentare analizează importanța turismului accesibil, în special în Europa Centrală, unde parteneriatele internaționale schimbă industria turismului pentru a fi mai incluzivă. În această analiză, explorăm interacțiunea dintre obligațiile morale, motivațiile financiare și structurile juridice care sprijină promovarea turismului incluziv. Turismul incluziv urmărește să includă persoanele care au fost în mod tradițional marginalizate sau excluse de la participarea la activitățile turistice. Prin recunoașterea și corectarea acestor excluziuni, sectorul poate reprezenta mai fidel diversitatea societății și poate contribui activ la o integrare socială mai largă.

Persoanele cu dizabilități și cerințele lor specifice de accesibilitate solicită din ce în ce mai mult un loc în activitățile turistice. În acest sens, multe părți interesate din sector s-au angajat deja în inițiative menite să adapteze serviciile turistice la diferite profiluri de consumatori pentru a sprijini principiul „Turism pentru toți”, în vederea asigurării accesului egal. În cea mai recentă și mai cuprinzătoare abordare a turismului accesibil, devine din ce în ce mai clar că beneficiile accesibilității nu sunt doar pentru persoanele cu dizabilități, ci pentru întreaga populație. Atunci când problema turismului accesibil a început să fie abordată de părțile interesate din domeniul turismului, termenul „turism pentru toți” a fost utilizat pe scară largă în multe țări, deoarece obiectivul acestuia este de a se asigura că serviciile și mediile turistice pot fi utilizate și de el se pot bucura toți oamenii, indiferent dacă au sau nu dizabilități (Gonda, 2023).

Turismul accesibil nu numai că pune accentul pe incluziune, dar dezvăluie, de asemenea, oportunități economice semnificative prin orientarea către categorii demografice care sunt în general neglijate, cum ar fi persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități. Prioritizarea accesibilității poate îmbunătăți considerabil experiența vizitatorilor, atrăgând o gamă mai largă de persoane și ducând la beneficii economice mai mari. Accesibilitatea este acum recunoscută pe scară largă de către industrie ca o componentă fundamentală a pieței, mai degrabă decât o nișă specializată, și este considerată ca având un potențial semnificativ de creștere. Darcy și Dickson (2009) pledează pentru o strategie cuprinzătoare în domeniul turismului, care să includă experiențe accesibile pentru persoanele cu toate abilitățile fizice.

Din punct de vedere economic, turismul accesibil joacă un rol crucial în creșterea veniturilor naționale, în special în cadrul cooperării economice europene, unde politicile promovează mobilitatea și accesibilitatea fără restricții.

Adoptarea metodelor de turism accesibil promovează nu numai dezvoltarea economică, ci și o societate mai favorabilă incluziunii. Importanța integrării accesibilității în strategia turistică mai largă este evidențiată de dublul său avantaj, ceea ce o transformă într-o practică obișnuită în întregul sector (Buhalis et al., 2012).

În acest cadru de referință, s-a pus întrebarea dacă echivalența terminologică poate fi obținută fără a menționa accesibilitatea. Conceptul de „turism pentru toți”, care a apărut pentru prima dată în campania "Tourism for All" din Marea Britanie în 1989 (Baker, 1989), a fost definit după cum urmează: „*Acea formă de turism care planifică, proiectează și dezvoltă activități turistice de agrement și de timp liber de care se pot bucura toate tipurile de persoane, indiferent de condițiile lor fizice, sociale sau culturale*”. (Baker, 1998). În acest sens, „turismul pentru toți” este un concept care se aplică întregii populației și include nu numai aspecte legate de accesibilitate, ci și alte aspecte ale turismului, cum ar fi turismul social. Acesta din urmă se concentrează pe posibilitatea de a implica grupuri de populație cu caracteristici economice și sociale diferite ca factori de integrare a turismului. „Turismul pentru toți” promovează accesibilitatea universală în industria turismului, cu rădăcini în principiile etice. Această noțiune depășește simpla eliminare a obstacolelor fizice pentru a îmbunătăți experiența turistică generală pentru toate persoanele, indiferent de capacitatea lor fizică. De asemenea, adoptarea unei abordări incluzive în turism nu este doar o chestiune de drepturi ale omului, ci și o măsură strategică care îmbunătățește calitatea siturilor turistice și aduce beneficii întregului ecosistem turistic (Martin-Fuentes et al., 2021).

Turismul social are o viziune mai largă asupra potențialilor săi beneficiari, deoarece urmărește să combată inegalitățile și excluderea persoanelor din medii culturale diferite, a celor cu resurse financiare reduse sau a celor care trăiesc în regiuni defavorizate. Legătura dintre cele două concepte este evidentă, deoarece persoanele cu dizabilități sunt, în multe cazuri, considerate a fi defavorizate și din punct de vedere financiar.

Deși s-au înregistrat îmbunătățiri, există încă obstacole considerabile în calea realizării unui turism complet accesibil. Experiența de călătorie a persoanelor cu deficiențe este adesea îngreunată de inconsecvența informațiilor accesibile și de furnizarea de servicii fragmentate. Sunt de netăgăduit importanța unor informații exacte și a unor sisteme accesibile neîntrerupte, care să permită persoanelor cu dizabilități să călătorească în siguranță și să se bucure pe deplin de experiențele lor. Pentru a depăși aceste obstacole, este necesară o strategie coerentă care să implice toate părțile relevante din sectorul turismului (Farkas & Petykó, 2020).

Adunarea Generală a OMT din 1999 de la Santiago, Chile, a adoptat Codul global de etică pentru turism, unul dintre cele mai importante documente din sectorul turismului. În articolul 3 din Constituția OMT, recunoscută de Adunarea Generală a ONU, turismul este considerat un factor care promovează respectul universal și respectarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, indiferent de rasă, sex, limbă sau religie (și, am putea adăuga, dizabilitate fizică sau de altă natură sau lipsa acesteia). Codul menționează implicit printre obiectivele sale punerea în aplicare a turismului accesibil (scopul este de a promova turismul responsabil, durabil și incluziv în contextul dreptului la agrement și la călătorie). În articolul 7 (Dreptul la turism), codul face deja referire

specifică la persoanele cu dizabilități: (1) dreptul universal la turism ar trebui văzut ca o consecință a dreptului la odihnă și agrement consacrat la articolul 24 din Declarația Universală a Drepturilor Omului; (2) turismul social ar trebui dezvoltat cu sprijinul autorităților publice (deoarece persoanele cu dizabilități reprezintă o proporție semnificativ mai mare a grupului dezavantajat din punct de vedere social, chiar și din punct de vedere financiar, acest lucru este deosebit de important pentru acestea); (3) și turismul familial, de tineret și studențesc, precum și turismul pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități ar trebui încurajate și sprijinite (OMT, 1999).

Mai sunt multe de făcut pentru ca accesibilitatea universală să devină o realitate în sectorul turismului. Este necesar să se schimbe mentalitățile și modelele de furnizare a serviciilor turistice, nu numai pentru a respecta drepturile persoanelor cu dizabilități și ale familiilor acestora, ci și pentru a satisface o nevoie semnificativă a pieței, care poate crește competitivitatea și dezvolta destinațiile turistice și întreprinderile din domeniu (Baccarani & Cavallo, 2023). Autorii acestei cărți sunt, în mod firesc, angajați în asigurarea accesului egal la turism, pe cât posibil, indiferent de dizabilitatea persoanei. Având în vedere că turismul este fenomenul social definitoriu al timpului nostru, acesta nu mai poate fi considerat un sector economic, ci o parte integrantă a vieții umane și un factor care are un impact semnificativ asupra vieții cotidiene. Deoarece turismul este o sursă de bunăstare și fericire subiectivă, un mijloc de realizare personală și de autorealizare pentru un număr mare de persoane din țările dezvoltate, este inacceptabil ca anumite grupuri sociale să fie excluse din turism din cauza unui anumit tip de dizabilitate. Din fericire, în prezent, persoanele cu dizabilități sunt din ce în ce mai implicate în activități turistice, datorită creșterii nivelului lor de integrare economică și socială. Cu toate acestea, după cum s-a menționat, există încă multe și variate bariere care împiedică accesul la serviciile turistice.

Creșterea, extinderea și dezvoltarea în masă a turismului modern datează de aproximativ 60 de ani. Dinamismul acestei expansiuni este bine reprezentat de faptul că, în timp ce la începutul anilor 1950 au fost detectate aproximativ 25 de milioane de vizite în turismul internațional (călătorii în străinătate), se estimează că această cifră va depăși 1,8 miliarde până în 2030. Turismul a devenit sectorul economic dominant la nivel mondial, ponderea sa relativă în economia mondială crescând constant (Csapó & Töröcsik, 2020). Prin urmare, măsura în care o gamă largă de persoane cu dizabilități pot fi integrate în turism este o problemă economică importantă. Considerăm că este important să subliniem la începutul acestei cărți că accesibilitatea nu este doar o cerință pentru persoanele cu dizabilități, deoarece acestea nu sunt singurii beneficiari. Destinațiile turistice care abordează aceste cerințe și consideră accesibilitatea drept o măsură pozitivă pot obține un avantaj competitiv față de alte destinații. Acestea vor constata că oferta lor de produse și servicii evoluează pentru a facilita experiența turistică, pentru a promova un acces mai bun la servicii și pentru a îmbunătăți calitatea vieții pentru toți locuitorii și vizitatorii lor.

Pe măsură ce turismul evoluează ca fenomen social, la fel se întâmplă și cu practica turismului și cu știința turismului. Din punctul nostru de vedere, până de curând, turismul accesibil a fost un domeniu insuficient cercetat, deoarece chiar și pe scena internațională a fost cercetat într-o mai mare măsură doar

începând cu anul 2000. Astăzi, după cum s-a menționat, turismul este unul dintre cele mai importante sectoare ale comerțului internațional și o sursă majoră de venit pentru multe țări în curs de dezvoltare. Turismul este un mijloc de creare de locuri de muncă, de eradicare a sărăciei, de promovare a egalității de gen și de conservare și promovare a patrimoniului natural și cultural. Cu toate acestea, nu numai dezvoltarea globalizării este importantă, ci și faptul că turismul nu mai este doar un sector economic, un sector de servicii cu o ofertă specifică, ci un fenomen social care afectează viața de zi cu zi a oamenilor din societate, are un impact semnificativ asupra calității vieții lor și este strâns legat de nivelul lor de trai și de bunăstare (Gonda & Raffay, 2020).

În plus, turismul este un mijloc excepțional de consolidare a noilor relații personale și de încurajare a legăturilor de familie și de rudenie. Prin urmare, este extrem de important pentru noi să punem în practică principiul „turism pentru toți”, astfel cum a fost subliniat mai sus. În acest context și, de asemenea, în calitate de susținători ai accesului egal, considerăm că este important să continuăm să abordăm practicile turistice ale persoanelor cu dizabilități, să identificăm barierele în calea dezvoltării în continuare a turismului accesibil și să prezentăm posibile bune practici.

Pentru marea majoritate a oamenilor, turismul este o activitate simpatică și credem că percepția sa este în general bună. În această carte, am dori să atragem atenția asupra faptului că practica turismului nu este încă incluzivă și că se pot și trebuie făcute îmbunătățiri în ceea ce privește incluziunea socială. Problemele legate de accesibilitate nu ar trebui disociate de destinațiile turistice și de furnizorii de servicii ai acestora. Dacă putem vedea eșecurile care există și cunoaștem riscurile semnificative care ne așteaptă, nu trebuie să ratăm ocazia de a ne schimba. Oportunitățile de schimbare conștientă și, prin aceasta, oportunitățile de îmbunătățire a condițiilor pentru un turism accesibil, există acum.

La nivel de declarații, accesibilitatea nu mai este o problemă, însă realitatea este diferită. Atunci când dorim să explorăm relația dintre persoanele cu dizabilități și turism, trebuie să ținem cont întotdeauna de faptul că diferiți vizitatori cu dizabilități au nevoi specifice diferite. Cu toate acestea, pentru ei, accesibilitatea este vitală, deoarece, în multe cazuri, ignorarea nevoilor lor specifice poate face imposibilă participarea lor activă la turism. În prezent, oportunitățile, obiceiurile și nevoile turistice ale persoanelor cu dizabilități prezintă diferențe semnificative în anumite aspecte în comparație cu eșantionul populației generale. O examinare a legislației arată că, începând cu anii 1990, a avut loc o schimbare de paradigmă, datorită (de asemenea) accentului pus pe drepturile omului. Această schimbare de abordare se bazează pe ideea că persoanele cu dizabilități nu ar trebui să fie ascunse sau excluse de ceilalți, ci ar trebui să li se ofere aceleași oportunități, promovând astfel incluziunea socială.

În societățile moderne și civilizate, este de la sine înțeles că discriminarea directă sau indirectă împotriva oricărei minorități (pe criterii de rasă, etnie, religie, vârstă, limbă, sex, orientare sexuală) în orice domeniu al vieții este interzisă (Henrard, 2007), inclusiv, prin analogie, dreptul de a călători și interzicerea discriminării în turism. Extinzând sfera grupurilor defavorizate, cei care, din cauza unor dizabilități fizice sau mentale, nu pot călători fără asistență sau doar cu dificultate, pot fi considerați o minoritate specială în sensul că, din

păcate, sunt adesea supuși discriminării. OMS estimează că una din șase persoane de pe pământ are o dizabilitate, iar acest număr este în creștere (OMS, 2011).

Promovarea unui turism mai ușor accesibil semnifică o mișcare avangardistă către incluziune. Adoptarea conceptului de „turism pentru toți” nu numai că îmbunătățește serviciile și infrastructura turistică, dar demonstrează și modul în care industria poate prelua inițiativa în eliminarea obstacolelor sociale și fizice. Această tendință semnifică o perioadă viitoare în care turismul este cu adevărat accesibil tuturor, în conformitate cu obiectivele sociale și economice mai largi ale incluziunii și echității. Literatura academică subliniază importanța etică, economică și socială a accesului egal în turism. Aceasta subliniază necesitatea unor politici incluzive, a dezvoltării infrastructurii și a sensibilizării pentru a asigura accesul tuturor persoanelor, inclusiv al celor cu dizabilități.

## **1.2. Conceptul de turism accesibil și dificultățile în definirea subiectului**

*„Accesibilitatea este un element central al oricărei politici turistice responsabile și durabile. Este atât un imperativ al drepturilor omului, cât și o oportunitate de afaceri excepțională. Mai presus de toate, trebuie să înțelegem că turismul accesibil nu aduce beneficii doar persoanelor cu dizabilități sau cu nevoi speciale, ci ne aduce beneficii tuturor”. (Taleb Rifai, Secretar general al OMT)*

Turismul accesibil sau fără bariere se străduiește să se asigure că persoanele cu limitări fizice pot avea acces și se pot bucura de sectorul călătoriilor la fel ca toți ceilalți. Acest capitol analizează ideea de bază a turismului accesibil, examinează provocările cu care acesta se confruntă și evidențiază structurile teoretice și practice care contribuie la realizarea sa. Această discuție urmărește să obțină o înțelegere aprofundată a modului în care turismul accesibil poate fi realizat în contextul unei dezvoltări globale durabile și favorabile incluziunii prin integrarea constatărilor din diverse articole științifice. Turismul accesibil implică acțiuni intenționate și coordonate pentru eliminarea barierelor fizice, informaționale și atitudinale, oferind tuturor, în special celor cu dizabilități, oportunități egale de a se implica în turism și de a duce o viață satisfăcătoare. Acest concept se extinde dincolo de simplul acces fizic și include o abordare holistică pentru a garanta implicarea tuturor călătorilor, indiferent de restricțiile lor fizice sau senzoriale (Altinay et al., 2020).

Punerea în aplicare a turismului accesibil sau fără bariere este plină de dificultăți. Acești factori cuprind o infrastructură inadecvată care nu îndeplinește diverse cerințe, o calitate inferioară a serviciilor și lipsa generalizată de împrejurări care să satisfacă în mod adecvat cerințele de accesibilitate ale persoanelor cu dizabilități. Dificultățile sunt adesea agravate de cadrele juridice insuficiente și de lipsa unui acord cu privire la definirea accesibilității eficiente și cuprinzătoare (Kotlyarova et al., 2020). Extinzând termenul de turism fără bariere sau accesibil, trebuie să ne ocupăm și de turismul incluziv, care vizează eliminarea exclusivității inerente care a fost asociată în mod tradițional cu

industria turismului. Obiectivul este de a integra persoanele marginalizate sau excluse în sectorul turismului într-un mod avantajos și înălțător. Această abordare nu numai că îmbunătățește experiența de călătorie pentru aceste grupuri, ci și consolidează structura socială a locațiilor turistice prin promovarea schimburilor culturale și a înțelegerii (Biddulph & Scheyvens, 2018).

Majoritatea oamenilor consideră că traiul fără bariere este de la sine înțeles, dar, de fapt, unele estimări sugerează că aproximativ 10% din populația europeană are o dizabilitate. În țările dezvoltate, accesibilitatea primește, de asemenea, o atenție tot mai mare în organizarea ofertelor turistice, parțial din umanitate și parțial din recunoașterea potențialului comercial semnificativ. În termenii cei mai generali, turismul accesibil este turismul care este accesibil în egală măsură tuturor, inclusiv persoanelor cu dizabilități, persoanelor cu dizabilitate temporară, persoanelor în vârstă, persoanelor cu copii mici și familiilor multigeneraționale. În consecință, principalele domenii de analiză ale accesului egal sunt aceleași cu principalele teme ale ofertei turistice, și anume: cazare; ospitalitate; atracții turistice; transport; comunicare. Dintre acestea, poate că accesibilitatea atracțiilor turistice este cea mai abordată în literatura de specialitate, probabil în contextul faptului că o proporție semnificativă a atracțiilor turistice sunt facilități publice deținute de stat (OMT, 2016).

Definirea grupului țintă pentru turismul accesibil este, de asemenea, problematică. În multe cazuri, publicul nici măcar nu îi include în grupul țintă pe cei care, din cauza situației lor de viață, fac parte din grupul țintă pentru o perioadă mai scurtă sau mai lungă de timp: de exemplu, femeile însărcinate, persoanele cu dizabilități temporare supuse unei intervenții chirurgicale sau persoanele în vârstă. De asemenea, proporția persoanelor vârstnice în totalul populației este în continuă creștere și multe forme de accesibilitate reprezintă un element esențial pentru acestea. Prin urmare, mulți dintre noi trăiesc cu o dizabilitate permanentă sau temporară care poate fi o barieră în viața lor și o barieră în călătoriile lor. De fapt, turismul accesibil este un efort continuu de a face ca toate destinațiile, produsele și serviciile turistice să fie accesibile tuturor persoanelor, indiferent de limitările lor fizice, de dizabilități sau de vârstă, și indiferent dacă acestea sunt situri turistice publice sau private (Organizația Națiunilor Unite - Promovarea turismului accesibil pentru toți).

O definiție specifică a acestei probleme este dificil de stabilit, deoarece nu există încă o definiție acceptată și convenită la nivel internațional a „turismului accesibil”. În conformitate cu studiul subiectului, conceptul în sine a evoluat considerabil în ultimii zece ani. Doi factori fac dificilă adoptarea unei definiții unice și comune:

- cercetările privind turismul accesibil și evoluția conceptului de-a lungul timpului au condus la utilizarea, în diferite țări, a unui număr de sinonime pentru turism accesibil, fără a se ajunge la un acord asupra unui concept comun. Câteva exemple de termeni utilizați sunt: turism inclusiv, turism accesibil, turism adaptat, turism pentru toți, turism fără bariere, turism accesibil și turism universal;
- deoarece turismul a fost legat de conceptul de accesibilitate, au existat numeroase încercări de definire concretă a termenului, însă nu s-a ajuns la un acord cu privire la o definiție unică, în ciuda importanței tot mai mari a

conceptului. Toți experții în domeniu au definiții diferite și nu există un consens internațional cu privire la o definiție care să satisfacă toate părțile interesate (OMT, 2016).

Scopul acestei cărți nu este de a oferi o definiție nouă, diferită de cea care a fost utilizată până în prezent, ci mai degrabă de a oferi o imagine de ansamblu a aspectelor care sunt luate în considerare în cadrul conceptului de turism accesibil. În această prezentare generală, ne bazăm, de asemenea, pe activitatea de sinteză a Organizației Mondiale a Turismului (UNWTO, 2016), care oferă cele mai relevante definiții prin care să monitorizăm domeniul de aplicare în continuă expansiune al problemei. Două exemple de definiții timpurii ale conceptului sunt prezentate mai jos:

*„O serie de activități desfășurate în timpul liber dedicat turismului de către persoane cu capacități limitate, care face posibilă integrarea lor funcțională și psihologică deplină și astfel se obține o satisfacție individuală și socială deplină”.* (Lawrence et al., 1996).

*„Un proces care permite persoanelor cu dizabilități și persoanelor în vârstă să funcționeze independent, cu echitate și demnitate, prin furnizarea de produse, servicii și medii turistice universale”* (Darcy, 2006).

Această definiție include dimensiunile de mobilitate, vizuală, auditivă și cognitivă ale accesibilității și urmărește să faciliteze accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile turistice.

Dacă analizăm contextul termenului „turism fără bariere”, putem vedea că a existat o idee conceptuală inițială de integrare a persoanelor cu dizabilități în turism prin eliminarea barierelor existente. A existat o aspirație la accesibilitate de-a lungul întregului lanț valoric al turismului, inclusiv călătoria, zona gazdă și toate serviciile turistice. Ca urmare a Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (UNCPRD, 2006), a avut loc o schimbare de paradigmă în sensul adoptării unei abordări mai pozitive, axată pe accesibilitate ca măsură de creare a unui mediu accesibil pentru toți, indiferent de abilitățile individuale. Pe măsură ce abordarea persoanelor cu dizabilități a evoluat, la fel s-a întâmplat și cu noul concept de turism accesibil. Acesta nu se mai aplică numai și exclusiv turiștilor cu dizabilități, ci mai degrabă adaptării sau reproiectării mediului turistic pentru a-l face accesibil tuturor grupurilor de populație.

Tendința actuală este de a integra conceptul de turism accesibil cu ideea generală de design universal, adăugând alte aspecte, mai globale (Darcy, et al. 2010), cum ar fi:

- extinderea gamei de părți interesate (populație);
- relația dintre dizabilitate și persoanele în vârstă;
- accesibilitatea ca factor util pentru cât mai multe persoane;
- design universal sau design pentru toți ca mijloc de realizare a accesibilității.

În ultimii ani, necesitatea științifică și eforturile guvernamentale de promovare a conceptului de turism accesibil au condus la alte definiții mai cuprinzătoare ale conceptului, care au devenit din ce în ce mai largi și mai

incluzive (UNWTO, 2016). Câteva exemple ale acestor noi definiții ale turismului accesibil:

*„Turismul accesibil este turismul și călătoriile care sunt accesibile tuturor persoanelor, cu sau fără dizabilități, inclusiv celor cu dizabilități de mobilitate, auditive, de vedere, cognitive sau intelectuale și psihosociale, persoanelor în vârstă și celor cu dizabilități temporare”.* (Comisia Economică și Socială pentru Asia și Pacific, 2009)

*„Turismul accesibil reprezintă efortul continuu de a se asigura că destinațiile, produsele și serviciile turistice sunt accesibile tuturor persoanelor, indiferent de limitările lor fizice, dizabilități sau vârstă. Acesta cuprinde locațiile turistice proprietate publică și privată. De îmbunătățiri beneficiază nu numai persoanele cu dizabilitate fizică permanentă, ci și părinții cu copii mici, călătorii în vârstă, persoanele cu leziuni temporare, cum ar fi un picior rupt, precum și însoțitorii lor de călătorie”* (Miller et al., 2010).

Una dintre definițiile utilizate în publicațiile academice recente pe această temă, care include toate conceptele descrise anterior, este următoarea: turismul accesibil este o formă de turism care implică procese de colaborare strategic concepute între părțile interesate care *„permit persoanelor cu nevoi de acces, inclusiv mobilitate, vedere, auz și dimensiuni cognitive ale accesului, să funcționeze independent și cu echitate și demnitate prin furnizarea de produse, servicii și medii turistice universal concepute”.* (Darcy & Dickson, 2009).

Această definiție adoptă o abordare a turismului pe tot parcursul vieții. Beneficiile accesibilității în turism sunt evidente pentru toți oamenii de-a lungul vieții lor. Acestea includ persoanele cu dizabilități permanente și temporare, persoanele cu probleme de sănătate specifice, persoanele în vârstă și familiile cu copii mici (Buhalis & Darcy, 2011). Acest lucru sugerează că termenul de turism accesibil a evoluat de la ideea de cazare sau adaptare pentru a găzdui persoanele cu dizabilități în turism la conceptul de turism de calitate pentru toți, cu înțelegerea faptului că accesibilitatea este o parte importantă a acestei calități. Cu siguranță vor continua să apară noi definiții, deoarece turismul nu este o știință exactă, ci mai degrabă un fenomen în continuă evoluție și creștere, influențat de o serie de factori politici, socioeconomi, culturali și de mediu (OMT, 2016).

După cum s-a menționat mai sus, grupul țintă pentru turismul accesibil poate fi aproape oricine, temporar sau pe viață, altul decât persoanele cu dizabilități. Având în vedere că persoanele cu dizabilități reprezintă o bază semnificativă de clienți (peste 1 miliard de persoane), dezvoltarea de servicii accesibile ar putea fi un motor economic semnificativ. În termenii cei mai simpli și mai generali, obiectivul turismului accesibil pentru toți poate fi definit ca permițând tuturor persoanelor, indiferent de dizabilitate, să călătorească între țări sau în interiorul acestora și să aibă acces la atracții, evenimente sau oriunde doresc să meargă și să utilizeze servicii turistice.

Numărul persoanelor cu dizabilități a crescut la nivel mondial în ultimele decenii, iar această creștere este atribuită în principal îmbătrânirii și altor factori de sănătate (Darcy, 2002; Yau et al., 2004). Este important de remarcat faptul că majoritatea persoanelor în vârstă, deși au anumite limitări și necesită accesibilitate în multe domenii ale vieții, nu se consideră persoane cu dizabilități. Cu toate acestea, având în vedere că acesta este un grup foarte dinamic și în creștere și că turismul pentru vârstnici este un factor în creștere în turism,

nevoile specifice ale persoanelor în vârstă ar trebui să beneficieze de o atenție specială atunci când se ia în considerare turismul accesibil. Cercetările au arătat că există o corelație foarte puternică între îmbătrânire și dizabilitate (OMS, 2007). Deși acest lucru este adevărat, Mann et al. (2005) susține că persoanele în vârstă cu o anumită formă de dizabilitate pot să nu devină neapărat persoane cu dizabilitate dacă pot găsi modalități de adaptare la această deficiență. Cu toate acestea, în cele mai multe cazuri, majoritatea acestor persoane în vârstă nu sunt în măsură să compenseze dizabilitatea lor și devin astfel persoane cu dizabilități. Legătura dintre dizabilitate și îmbătrânire este clară și este susținută și de date statistice.

Aceasta reprezintă o provocare majoră pentru industria globală a turismului (OMS, 2007). Acest lucru a fost recunoscut în Europa și SUA, iar industria turismului caută modalități de a se asigura că infrastructura și produsele sale sunt accesibile persoanelor în vârstă. Majoritatea persoanelor vor beneficia de aceste îmbunătățiri, inclusiv populația îmbătrânită, părinții cu copii mici și angajații, deoarece acestea includ proiectarea adecvată a unei game largi de cerințe de sănătate și siguranță în muncă (Preiser & Ostroff, 2001). Multe țări dezvoltate au coduri de construcție și standarde pentru proiectarea fără bariere care includ aceste idei (Darcy & Dickson, 2009).

Abordarea generală este de a clasifica persoanele active din punct de vedere turistic cu vârsta de peste 55 de ani drept turiști seniori, unde putem face distincție între așa-numiții „turiști seniori tineri - între 55-64 de ani” și „turiști seniori - cu vârsta de peste 65 de ani” (MTÜ, 2017). Din perspectiva turismului, nu este necesar să se adapteze oferta turistică la aceștia, ci mai degrabă să se adapteze oferta existentă. Vârsta în sine nu este un factor determinant, deoarece același muzeu poate fi interesant atât pentru o persoană de 25 de ani, cât și pentru una de 60 de ani, astfel încât nu natura cererii este cea care distinge acest grup de vârstă de alte grupuri demografice, ci unde și cum, și anume prin ce canale de vânzare și promovare, ar trebui să fie atinși și abordați. Este mai probabil ca persoanele în vârstă să aibă mult mai mult timp liber și să călătorească mai puțin sezonier, astfel încât acestea pot fi motivate să călătorească în perioadele de vârf, în afara vacanțelor școlare, prin dezvoltarea de oferte adecvate, reducând astfel problema sezonității în destinațiile sensibile. Îmbătrânirea populației în țările dezvoltate reprezintă o nouă provocare nu numai pentru sistemul de sănătate, ci și pentru turism și agrement. Multe hoteluri și agenții de turism analizează perspectivele atragerii în turism a unui număr tot mai mare de persoane în vârstă și au început să creeze produse speciale pentru acest nou grup țintă, „turiștii seniori”, cum ar fi circuite speciale pentru persoanele cu vârsta peste 65 de ani (OMT, 2016).

Pentru a dezvolta piața și produsele turistice, este important să se identifice noile provocări demografice și schimbarea structurii sociale. Astfel, industria turismului trebuie să răspundă provocării demografice reprezentate de îmbătrânirea populației cu noi tipuri de turism și noi tehnologii de servicii. În același timp, dezvoltarea serviciilor hoteliere și turistice pentru persoanele în vârstă este împiedicată de prejudecățile sociale. Persoanele în vârstă nu sunt considerate o cerere solvabilă, sunt considerate ca neavând nevoi speciale, iar vârstnicii sunt adesea percepuți ca supraviețuitori. Cu toate acestea, există exemple de companii care au adoptat strategii pentru a crește oferta pentru

persoanele în vârstă. Este vorba de așa-numitul mod de vacanță „3G”, o vacanță pentru 3 generații (copii + părinți + bunici) împreună. În SUA, copiii și nepoții merg din ce în ce mai des în vacanță cu bunicii. Hotelurile și complexe de vacanță dezvoltă apartamente de oaspeți multifuncționale pentru familiile extinse datorită duratei mai lungi a sejurului (30-60 de zile) și intereselor și nevoilor diferitelor generații (Farkas et al., 2023).

În prezent, problema este deosebit de acută din cauza îmbătrânirii societăților. Nevoile speciale la vârste înaintate sunt comune pentru aproape toată lumea, dar există și multe alte situații de viață care pot da naștere unor nevoi speciale: de exemplu, persoanele aflate în curs de reabilitare după un accident, familiile cu copii mici (Darcy & Dickson, 2009).

Din fericire, acum se acceptă faptul că este de datoria noastră umană, etică, morală și juridică să facilităm călătoriile persoanelor cu dizabilități și să le oferim condițiile fizice necesare. Faptul că turismul pentru persoanele cu dizabilități este, de asemenea, o problemă economică importantă nu poate fi neglijat, deoarece acestea reprezintă în prezent un segment de nișă în mare parte neexploatat al pieței turistice, deși au existat mai multe contraexemple pozitive în ultima perioadă (Buhalis et al., 2012).

Mai departe, progresele tehnologice sunt, de asemenea, esențiale în promovarea turismului accesibil. Progresele tehnologice precum realitatea virtuală și realitatea augmentată pot reproduce experiențele de vacanță în avans, sporind astfel accesibilitatea și reducând provocările cu care se confruntă persoanele cu deficiențe în turism. În plus, tehnologia permite dezvoltarea de profiluri turistice personalizate, care pot ajuta furnizorii de servicii să răspundă mai eficient cerințelor individuale (McKercher & Darcy, 2018).

Stabilirea cadrelor politice și legislative are, de asemenea, un rol esențial în determinarea condițiilor și a structurii turismului accesibil. Politicile eficiente pot cultiva un mediu care să răspundă cerințelor vizitatorilor cu dizabilități prin aplicarea standardelor de accesibilitate și prin sensibilizarea părților interesate cu privire la importanța incluziunii. Pentru a oferi o strategie unificată de instituire a unui turism fără bariere, este necesar să se integreze astfel de politici la toate nivelurile de guvernare (Dredge, 2019).

În concluzie, putem afirma că termenul de turism fără bariere urmărește să asigure accesul egal al tuturor persoanelor, însă definirea și executarea acestuia este complex și plin de dificultăți. Integrarea unei politici înțelepte, a planificării strategice și a inovării tehnice poate îmbunătăți considerabil posibilitatea unui turism fără bariere. Acest capitol subliniază importanța adoptării unei strategii cuprinzătoare care să ia în considerare cerințele variate ale tuturor turiștilor pentru a promova un sector turistic inclusiv, durabil și prosper.

## **2. Definiția și tipurile persoanelor cu dizabilități**

### **2.1. Conceptul de dizabilitate**

Conceptul de dizabilitate preocupă cercetătorii de zeci de ani, fiind realizate numeroase studii la scară mică și mare în încercarea de a elabora o definiție care să ofere o descriere cuprinzătoare și globală al dizabilității (Grövník, 2009). Problema elaborării unei definiții unice provine, de asemenea, din faptul că există trei abordări diferite ale conceptului: persoane cu dizabilități ca o limitare funcțională, persoane cu dizabilități ca o definiție administrativă și persoane cu dizabilități ca o definiție subiectivă. Prima este cea mai cunoscută și va fi discutată mai în detaliu în continuare, inclusiv subcategoriile sale. A doua este definiția juridică sau administrativă a dizabilității, care derivă din distribuția prestațiilor sociale, adică grupul de persoane din societate care au dreptul să primească sprijin din partea statului în acest scop. Este vorba despre persoane care sunt recunoscute din punct de vedere juridic ca fiind persoane cu dizabilități și care beneficiază de diverse servicii de îngrijire și/sau beneficii. O a treia definiție a persoanei cu dizabilități este dizabilitatea subiectivă, care se referă la persoanele care se percep ca fiind cu dizabilitate, un fel de dizabilitate subiectivă definit în mod voluntar (vom vedea și la sfârșitul acestui capitol). Cercetările și statisticile arată că aceste abordări conduc la date diferite referitor la numărul persoanelor cu dizabilități, în funcție de abordarea adoptată (Grövník, 2009).

Semnificația termenului „dizabilitate” s-a schimbat de-a lungul deceniilor. Pe măsură ce politica publică s-a schimbat, sensul din spatele termenului a evoluat în funcție de diferite contexte sociale și culturale (Francis - Silvers, 2016). În timp ce punctul de vedere conform căruia medicii erau cei care trebuiau să stabilească dizabilitatea a fost cândva unul comun, abordarea dizabilității este acum un subiect mai comun și mai controversat, care s-a schimbat odată cu apariția protecției drepturilor civile. Astăzi, cea mai controversată problemă nu este cine este considerată persoană cu dizabilități, ci dacă o persoană care este limitată într-un fel sau altul în capacitatea sa de a-și exercita drepturile este sau nu capabilă să facă acest lucru și dacă persoanei respective i se oferă sau nu acces echitabil.

Conform OMS (Organizația Mondială a Sănătății), „persoană cu dizabilitate” este, de fapt, un termen prescurtat, un termen generic utilizat pentru a descrie și identifica deficiențele care rezultă din boli și răni, limitările/dizabilitățile funcționale fizice, precum și mentale sau emoționale. Definiția OMS distinge trei concepte, care diferă în ceea ce privește nivelul și conținutul: deficiență, dizabilitate și dezavantaj.

Aceste trei categorii sunt (Berszán, 2017):

- deficiența se referă la orice anomalie sau deficiență în structura sau rolul psihologic sau fiziologic al unei persoane (deficiență de sănătate);
- dizabilitatea se referă la capacitatea redusă a unei persoane de a efectua anumite activități: transport, îngrijire personală, muncă, învățare etc.;
- dezavantaj: un dezavantaj social rezultat dintr-o deficiență sau o dizabilitate care limitează sau împiedică viața de zi cu zi a unei persoane. De fapt, dezavantajul este socializarea deficienței sau a dizabilității.

Termenul „persoane cu dizabilități” este, de asemenea, utilizat pentru a descrie o varietate de caracteristici diferite ale procesului de dizabilitate, al cărui nivel poate varia sau fluctua în funcție de factorul de concentrare, precum și de caracteristicile individuale (vârstă, sex) și circumstanțe (Altman, 2014). În conformitate cu manualul Americans with Disabilities Act (1991), aceasta include atât funcționarea fizică, mentală, emoțională sau unele deficiențe specifice care limitează în mod semnificativ o persoană în acțiunile funcționale, precum și activitățile majore de viață. Aceste probleme pot fi foarte diverse, de diferite grade și complexe.

Pentru a conceptualiza „persoanele cu dizabilități”, au fost elaborate mai multe modele descriptive ale acestora începând cu anii 1970, după abordările medicale, a apărut modelul social al persoanelor cu dizabilități, care critică puternic modelul medical, considerându-l depășit și opresiv (Beaudry, 2016). Conform acestui model, factorii de mediu care contribuie la dizabilitate ar trebui, de asemenea, să fie luați în considerare. Modelul social al dizabilității formulat de oamenii de știință face distincție dintre excluziunea socială care rezultă din faptul dizabilității și deficiența care rezultă din limitarea fizică. Dizabilitatea este definită în prezent nu numai în termeni funcționali, ci și în termeni de limitare a activității cauzată de un factor social. În această abordare, accentul nu este pus pe persoanele cu dizabilități fizice, ci pe participarea la activități (Shakespeare, 2010).

În prezent, punctele de vedere existente cu privire la dizabilitatea fizică pot fi împărțite în două categorii, în funcție de perspectiva adoptată: punctul de vedere naturalist, care vede dizabilitatea ca o trăsătură biologică, și punctul de vedere constructivist, care vede dizabilitatea ca un fenomen parțial construit social. În plus, există un nou concept în literatura de specialitate, conceptul de funcționare marginalizată (Jenkins & Webster, 2021). Acest concept se referă la relația dintre abilitățile fizice ale unui individ și lumea sa socială (mentală). Introducerea acestui concept urmărește să combine factorii fizici și psihologici atunci când se vorbește despre persoane cu dizabilități.

Ca urmare, definiția persoanelor cu dizabilități variază în funcție de context și este complexă în mod inherent. Ceea ce înțelegem prin persoane cu dizabilități a variat de-a lungul istoriei, în funcție de ceea ce *zeitgeistul* vremii considera important. În cele ce urmează, vom vedea cum s-a schimbat conceptul de persoane cu dizabilități de-a lungul timpului, din diferite perspective (Francis & Silvers, 2016):

- *perspectiva medicală (sfârșitul secolului XIX)*: dizabilitățile se referă la sănătate, în această perioadă funcționarea biologică anormală este legată de dizabilitatea biologică;

- *perspectiva de dinaintea drepturilor civile (până la jumătatea secolului XX)*: odată ce a apărut viziunea generală asupra persoanei cu dizabilități funcțional, aceasta a fost abordată în mod colectiv în cadrul politicilor. Discriminarea s-a dezvoltat în această perioadă, astfel încât unele persoane cu dizabilități au fost excluse de la accesul la serviciile comune. În schimb, au fost introduse sisteme legale de sprijin pentru acestea, bazate pe diagnostice medicale individuale. Aprecierile nu au fost întotdeauna uniforme, ceea ce a dus la dezacorduri, de exemplu cu privire la capacitatea de muncă a unei persoane;
- *perspectiva drepturilor civile (a doua jumătate a secolului XX)*: excluderea și discriminarea acestui grup sunt recunoscute. Se fac eforturi pentru a oferi persoanelor cu dizabilități acces egal la clădirile publice, la transportul public și la educație. Legislația privind drepturile civile vizează eliminarea discriminării față de persoanele cu dizabilități și asigurarea accesibilității în toate domeniile. La baza acestor eforturi stă punctul de vedere conform căruia dezavantajul persoanei cu dizabilități nu este, într-o anumită măsură, o deficiență biologică, ci o discriminare socială;
- *perspectiva etică*: aspectul care se referă la faptul că persoana cu dizabilități are semnificații diferite în contexte diferite, amploarea sa variază, de asemenea, în funcție de context, iar acest lucru creează adesea dificultăți etice (de exemplu, în cazurile în care este vorba de ocuparea unui loc de muncă și persoana în cauză ar dori să lucreze). Întrebarea se referă la faptul dacă persoana (indiferent de existența sau gravitatea dizabilității) a fost supusă unei discriminări bazate pe dizabilitate și dacă dreptul său la oportunități sociale echitabile a fost încălcat.

Conform raportului 2022 al OMS privind persoanele cu dizabilități, până în 2021, aproximativ 1,3 miliarde de persoane - aproximativ 16% din populația lumii - vor avea o dizabilitate. Acest număr a crescut în ultimul deceniu și se preconizează că va continua să crească. Statisticile evidențiază importanța acestei probleme și urgența acțiunii (OMS, 2022). Deși adesea definit ca un singur grup, acesta se caracterizează prin diversitatea sa umană, fiind de fapt un grup divers de persoane.

Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, adoptată în 2007, este obligatorie pentru statele membre ale UE și face parte din ordinea juridică a UE. Este un instrument internațional obligatoriu privind drepturile omului care obligă statele să protejeze toate drepturile omului și libertățile fundamentale ale persoanelor cu dizabilități. În conformitate cu Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, o persoană cu dizabilitate este orice persoană care are o deficiență fizică, mentală, intelectuală sau senzorială pe termen lung care, împreună cu o serie de alte bariere, poate limita participarea deplină, efectivă și egală a persoanei respective în societate. Convenția urmărește să garanteze că persoanele cu dizabilități au același drept ca toate celelalte persoane de a se bucura de cel mai înalt standard de sănătate posibil.

Conform Strategiei Europene pentru persoanele cu dizabilități a Comisiei Europene (CE, 2010), una din șase persoane din Uniunea Europeană are o dizabilitate. Dizabilitatea poate varia de la ușoară la severă și afectează aproape

80 de milioane de persoane, dintre care multe nu pot participa la activități sociale din cauza barierelor. Nu în ultimul rând, persoanele cu dizabilități sunt, de asemenea, mai expuse la sărăcie, parțial din cauza accesului limitat la locuri de muncă.

Așadar, după cum am văzut, dizabilitatea are multe abordări și forme diferite; în multe cazuri, termenul nu este clar definit, deoarece prin dizabilitate nu înțelegem doar deficiența de mobilitate, deficiența de vedere, deficiența de auz, dizabilitatea de dezvoltare, dizabilitatea intelectuală, dizabilitatea de învățare sau dizabilitatea legată de o afecțiune pe termen lung, deoarece oamenii pot avea și dizabilități invizibile, cum ar fi alergiile, sau ar trebui să menționăm persoanele în vârstă. Este important să subliniem faptul că persoanele în vârstă sunt mai vulnerabile la dezvoltarea unei forme de dizabilitate la bătrânețe din cauza vârstei lor (Zsarnóczy, 2018). Potrivit Comisiei Europene (CE, 2010), mai mult de o treime dintre persoanele în vârstă de 75 de ani și peste sunt afectate de o dizabilitate care le limitează într-o anumită măsură, iar această proporție este de așteptat să crească pe măsură ce populația UE îmbătrânește. Acesta este motivul pentru care Strategia Comisiei Europene privind persoanele cu dizabilități stabilește obiectivul de a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure de drepturile lor și să participe activ în societate. Acest obiectiv urmează să fie realizat prin intermediul următoarelor priorități: accesibilitate, participare, egalitate, ocuparea forței de muncă, educație și formare, protecție socială, sănătate și acțiune externă.

După cum am văzut, există multe abordări diferite ale conceptului de dizabilitate, iar semnificația acestuia s-a schimbat de-a lungul timpului. În cele ce urmează, vom adopta următoarea definiție standard ca definiție a noastră: *dizabilitatea se referă la o condiție fizică sau mentală care se referă la un anumit tip de deficiență fizică sau mentală a unui individ și, ca urmare, individul se confruntă cu bariere în viața de zi cu zi* (Zsarnóczy, 2017).

## **2.2. Clasificarea persoanelor cu dizabilități**

Clasificarea persoanelor cu dizabilități nu este o sarcină simplă, deoarece există mai multe clasificări diferite în funcție de perspectiva utilizată pentru a grupa aceste persoane. Dacă se utilizează un diagnostic medical, atunci un set de date statistice calculate în situația actuală trebuie să ia în considerare faptul că, în orice moment, o dizabilitate se poate dezvolta potențial pentru anumite persoane, astfel încât pot exista situații în care această clasificare nu este valabilă pentru moment, dar poate apărea în viitor.

Înainte de clasificare, trebuie subliniat faptul că dizabilitatea nu este o afecțiune, ci un proces, care poate fi progresiv, static sau intermitent. Dizabilitatea poate apărea în diferite situații și etape ale vieții: la naștere, în copilărie sau la vârsta adultă, în urma unei leziuni sau ca urmare a unor afecțiuni genetice.

Există mai multe abordări pentru clasificarea persoanelor cu dizabilități. Cea mai comună și familiară clasificare este aceea că există patru tipuri de bază de dizabilitate: fizică, intelectuală, mentală și senzorială. Trebuie subliniat faptul că

acest tip de grupare nu coincide neapărat cu grupările găsite în literatura de specialitate.

1. Dizabilitatea fizică este o afecțiune care afectează o parte a corpului unei persoane și care împiedică sau limitează funcționarea fizică sau mobilitatea. Aceasta poate fi cauzată de genetică, boală sau rănire și a include persoanele cu deficiențe de mobilitate.
2. Persoanele cu dizabilități intelectuale au dificultăți de autoîngrijire, siguranță, comunicare și interacțiune socială. Cauzele pot fi: genetica, boala, rănirea. Aceasta include, de exemplu, deficite în vorbire și abilități lingvistice.
3. Dizabilitatea mintală se referă la tulburări de gândire, emoție și comportament. Aceasta poate fi cauzată în principal de leziuni cerebrale sau de o dezvoltare neurologică anormală. Aceasta poate include tulburarea bipolară, depresia, schizofrenia și bulimia.
4. Dizabilitatea senzorială afectează auzul, vederea, atingerea, mirosul sau gustul unei persoane. Aceasta include tulburarea de spectru autist, orbirea și pierderea auzului.

O altă abordare definește patru categorii principale de dizabilitate: deficiențe de vedere, deficiențe de auz, deficiențe de mobilitate și deficiențe cognitive (Crow, 2008):

1. Când ne gândim la persoanele cu deficiențe de vedere, ne gândim de obicei la trei tipuri de deficiențe de vedere: orbire totală, vedere redusă și daltonism. Această împărțire se referă de fapt la gravitatea deficienței.
2. Tipurile și gravitatea pierderii auzului variază. Persoanele cu pierdere a auzului pot avea o capacitate redusă de a auzi anumite frecvențe (înălțimi) și pot avea dificultăți de auz.
3. Persoanele cu deficiențe motorii sunt persoane cu dizabilitate fizică sau locomotoare care se confruntă cu o serie de dificultăți în desfășurarea activităților lor, în funcție de gravitatea și tipul deficienței. Există o gamă largă de afecțiuni asociate cu dizabilitățile motorii. De exemplu, unele persoane din acest grup au o utilizare limitată a mâinilor, altele nu au nicio utilizare a mâinilor.
4. Pentru persoanele cu deficiențe cognitive, memoria, percepția, rezolvarea problemelor și conceptualizarea pot fi o provocare. O gamă largă dintre acestea pot fi posibile, cum ar fi autismul, leziunile cerebrale, epilepsia, deficiențele mintale sau neurologice. Există multe dizabilități cognitive.

Dacă adoptăm clasificarea larg acceptată a OMS, ar trebui să ne gândim la dizabilitate ca la o condiție sau funcție în care o persoană se află într-un dezavantaj semnificativ în comparație cu nivelul său normal de funcționare. În această lumină, termenul se referă la funcționarea individuală, inclusiv deficiența fizică, senzorială, cognitivă, intelectuală, mintală și diferite tipuri de boli cronice. O dizabilitate poate afecta organe sau părți ale corpului, dar poate afecta și participarea unei persoane la diferite aspecte ale vieții sale.

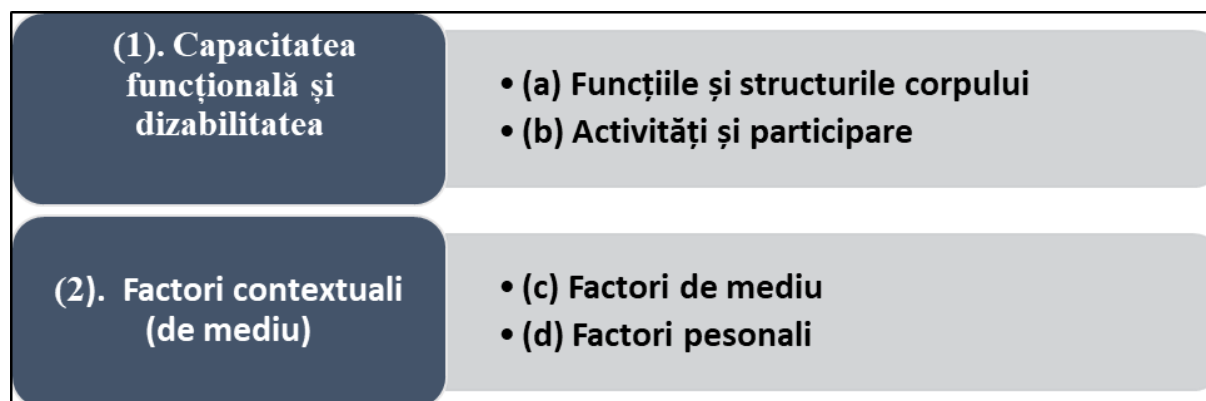
În 2001, OMS a publicat Clasificarea internațională a funcționării, dizabilității și sănătății (acronimul internațional CIF). În cele ce urmează este prezentată o

descriere a sistemului de clasificare conținut în acest document, al cărui scop principal a fost acela de a oferi un instrument util pentru descrierea stării de sănătate a populației și pentru utilizare internațională. Documentul s-a dorit a fi un cadru comun standardizat care să permită comunicarea despre sănătate și îngrijirea sănătății între diferite discipline și ramuri de știință din întreaga lume.

CIF este o grupare sistematică a persoanelor cu diferite condiții de sănătate. După cum indică și numele clasificării, aceasta face distincție între conceptele de funcționalitate și dizabilitate. Funcționalitatea este un termen generic care include toate funcțiile corporale, activitățile și participarea; iar dizabilitatea este, de asemenea, un termen generic care se referă la deficiențe, limitări ale activității sau restricții de participare. CIF nu se referă doar la persoanele cu dizabilități, ci și la o clasificare universală a condițiilor legate de sănătate.

Astfel, clasificarea oferită de CIF constă în două părți definitorii: *capacitatea funcțională și dizabilitatea (1)* și *factorii contextuali (de mediu) (2)*. Aceasta din urmă, factorii contextuali, se referă la întregul context al vieții unui individ, factori care pot afecta starea de sănătate a individului. Clasificarea împarte în continuare cele două categorii principale în două subdiviziuni, după cum se arată în figura de mai jos (CIF, 2001).

**Figura 1.** Clasificarea ICF a persoanelor cu dizabilități



Sursă: Editare proprie pe baza ICF (2001)

- Prin funcție corporală se înțeleg funcțiile fiziologice (inclusiv psihologice) ale sistemelor corpului, în timp ce prin structuri se înțeleg părțile anatomice ale corpului (cum ar fi organele, membrele și componentele acestora). În ambele cazuri, prejudiciul (abaterea/pierderea) este semnificativ.
- În ceea ce privește activitățile și participarea, ne referim la restricțiile de activitate și participare, atunci când o persoană nu poate participa la o activitate sau nu poate desfășura o activitate.
- Factorii de mediu sunt factorii fizici, sociali și comportamentali în care trăiesc oamenii. În general, aceștia sunt factori externi, independenți de indivizi. Aceștia pot avea efecte pozitive sau negative asupra sănătății unei persoane.
- Factorii personali se referă la contextul specific al stilului de viață al individului și se referă la caracteristici care nu fac neapărat parte din evaluarea stării de sănătate. Astfel de factori pot include forma fizică, stilul de viață, obiceiurile, educația, educația etc. Recunoaștem că acești factori pot

juca un rol la orice nivel de dizabilitate, dar acești factori personali nu vor fi discutați în detaliu mai jos, deoarece variază de la individ la individ.

Există mai multe beneficii ale utilizării clasificării ICF. Unul dintre principalele avantaje ale CIF este că clasifică în funcție de starea de sănătate, asigurând astfel că rezolvarea problemelor și intervențiile nu sunt doar pentru individ, ci au un impact asupra societății și asupra atitudinii societății. Un alt avantaj major este că orice program de intervenție creat pentru aceste grupuri poate fi utilizat pentru a evalua dacă programul a fost eficient. Implicațiile utilizării CIF în intervenție pot fi următoarele (Bornman, 2004):

- prin evidențierea punctelor forte ale persoanelor cu dizabilități, se concentrează pe participarea acestora în mediul lor social specific, ajutându-le să interacționeze cu ceilalți;
- să contribuie la o participare mai largă prin programe specifice pentru membrii societății;
- accentul pus pe factorii de mediu contribuie la promovarea sensibilizării, a incluziunii sociale și la îmbunătățirea atitudinilor față de persoane cu dizabilități.

Nu în ultimul rând, merită să analizăm conștiința identitară a persoanelor cu dizabilități și tipologia corespunzătoare găsită în literatura de specialitate. Conform literaturii de specialitate, există două tipuri de orientare față de dizabilitate: orientarea „majorității culturale” și orientarea minoritară sau „subculturală” (Darling, 2003). Orientarea „majorității culturale” se referă la acceptarea și/sau accesul la normele general acceptate privind aspectul și capacitatea din partea individului. Orientarea minoritară sau „subculturală” se bazează pe valoarea diversității din partea persoanelor cu dizabilități, adică implică acceptarea faptului că există norme alternative (cazuri speciale) alături de normele majoritare. În această formă de orientare, o persoană poate alege să respingă normele principale și să acorde prioritate identității sale de persoană cu dizabilități.

Pe baza acestor două orientări, Darling (2003) a definit o tipologie a conștiinței identitare a persoanelor cu dizabilități, care se poate schimba în timp (oamenii pot trece prin aceste procese), dar în principiu se încadrează într-o categorie sau alta la un moment dat, pe măsură ce se plasează în societate, se orientează, se informează în societate.

Înainte de introducerea tipologiei, să prezentăm conceptul de normalizare. Conceptul de normalizare a fost inventat de autorul danez Bank-Mikkelsen, care în 1969 a declarat „...să permită persoanelor cu dizabilități intelectuale să realizeze o existență cât mai apropiată de condițiile normale de viață”. (Disability Studies Glossary, 2009). Acest lucru a dat naștere unui concept teoretic general conform căruia dizabilitatea ar trebui să fie privită din ce în ce mai mult ca o formă normală a vieții umane. În plus, așa-numitul „model de afirmare” a apărut în literatura de specialitate, conform căruia dizabilitatea ar trebui să fie văzută ca parte a unui proces social pozitiv (Darling, 2003).

Darling (2003) distinge următoarele categorii în care o persoană cu dizabilități poate fi clasificată pe baza identificării sale cu fiecare tip:

- normalizatori: persoane care acceptă normele societății majoritare și care reușesc mai mult sau mai puțin să dezvolte un mod de viață în care trăiește societatea majoritară. Aceștia sunt cei al căror dizabilitate nu este de obicei foarte vizibilă, ei putând chiar alege să se prezinte ca fiind „normali”;
- cruciați: cei care acceptă normele majorității culturale, dar care nu au acces la un mod de viață normalizat. Prin urmare, aceștia se implică în subcultura persoanelor cu dizabilități, în primul rând pentru auto-apărare și schimbare socială;
- afirmatori: persoane care se identifică cu subcultura persoanelor cu dizabilități pentru a-și atinge obiectivele. Spre deosebire de categoria anterioară, identificarea lor este puternică, își văd dizabilitatea ca pe propria lor identitate, ca pe principala lor identitate;
- identificatori situaționali: persoane care sunt capabile să mențină mai multe identități în același timp, în funcție de cea care li se potrivește. Uneori acceptă normele majorității, alteori acceptă subcultura;
- refuzați: persoane care doresc normalizarea, dar nu o pot obține, dar care, de asemenea, nu au acces la o subkultură a persoanelor cu dizabilități. Acestea pot fi analfabete sau pot trăi în zone sărace sau izolate. Aceste persoane sunt mai susceptibile de a fi expuse normelor culturii majoritare;
- apatici: persoane care rămân apatice sau complet neinformate. În această categorie sunt cel mai probabil să fie incluse persoanele care suferă de o boală mintală gravă sau de o dizabilitate de învățare;
- susținători izolați: persoane care nu au acces la subcultura persoanelor cu dizabilități. De îndată ce devin conștienți de aceasta, este probabil să se alăture subculturii persoanelor cu dizabilități.

După cum am văzut mai sus, există mai multe clasificări diferite ale persoanelor cu dizabilități. Cercetările au evidențiat faptul că persoanele cu dizabilități nu formează un grup mare și omogen, ci sunt de fapt indivizi cu o varietate de caracteristici unice (Zsarnóczy, 2017). În general, există multe tipuri de dizabilități și multe consecințe pentru socializarea indivizilor în societate. Este foarte important să avem o atitudine socială pozitivă și să aplicăm politicile în mod corespunzător pentru a îmbunătăți situația și condițiile de viață ale persoanelor cu dizabilități în societate. Am văzut că este, de fapt, un fel de termen umbrelă în cadrul căruia pot fi definite multe subgrupuri diferite. Este important să subliniem faptul că termenii utilizați nu ar trebui să fie stigmatizanti sau discriminatori, ci ar trebui să încurajeze eforturile în materie de educație, sănătate și politici sociale adecvate afecțiunii.

Având în vedere că ne vom concentra acum asupra participării persoanelor cu dizabilități în turism, vom lua în considerare grupurile țintă specifice ale turismului accesibil. Este important de reținut (din perspectiva turismului accesibil) că pentru participarea persoanelor cu dizabilități la turism se disting următoarele 4 *categorii de bază* (dizabilități): senzoriale (vizuale, auditive), de comunicare (deficiențe legate de vorbire), fizice (mobilitate, dizabilitate temporară, dizabilitate legată de vârstă) și intelectuale (sau psihosociale). În plus față de aceste 4 categorii de bază, este important de reținut că există și o așa-numită dizabilitate multiplă, atunci când o persoană are mai multe tipuri de dizabilități.

### 3. Schimbări istorice în situația persoanelor cu dizabilități

În societățile actuale, adesea denumite societăți post-industriale sau bazate pe servicii, oportunitățile de viață ale persoanelor cu dizabilități - în ceea ce privește ocuparea unui loc de muncă, călătoriile, recreerea, accesul la servicii etc. - par să fie aceleași sau cel puțin nu semnificativ mai puțin favorabile decât cele ale persoanelor fără dizabilități. În secolul XXI, omenirea dispune de soluțiile tehnologice și de posibilitățile sociale (juridice) pentru a asigura condiții de concurență aparent echitabile, o viață fără dizabilități pentru toți. Și, deși astăzi considerăm de la sine înțeles - așa cum ar trebui - că persoanele cu diferite dizabilități își pot trăi viața în întregime, perioada în care acest lucru este de fapt mai mult sau mai puțin adevărat în istoria civilizațiilor umane este de doar câteva decenii, în cel mai bun caz un secol - este o perioadă șocant de scurtă în care nevoile și cerințele specifice ale persoanelor cu dizabilități au fost abordate de majoritatea societății, atât de legislație, cât și de stat.

În cea mai mare parte a istoriei societăților umane, în societățile majoritare au existat cel puțin prejudecăți (și, din păcate, rareori prejudecăți pozitive) față de persoanele cu dizabilități, ceea ce a făcut extrem de dificilă viața de zi cu zi a celor care au nevoie de accesibilitate: în timp ce, în prezent, problema persoanelor cu dizabilități care întâmpină dificultăți în timpul călătoriilor este reprezentată de facilitățile de cazare și de catering care sunt anunțate ca fiind accesibile, dar care în realitate nu sunt, de atracțiile turistice (castele vechi, biserici, monumente) care nu sunt accesibile, de dificultățile de transport - timp de mii de ani, simpla existență a reprezentat o dificultate zilnică pentru persoanele cu dizabilitate fizică sau intelectuală și, adesea, persoanele care s-au născut sau care au devenit persoane cu dizabilitate - orbi, surzi, muți sau cu dizabilitate intelectuală - s-au putut bucura de o calitate a vieții la mila familiei sau a societății în ansamblu. Mai rău, era considerată o senzație să te dai mare pentru cineva care avea o dizabilitate fizică sau mentală vizibilă, vezi instituția spectacolelor de ciudați (sau spectacole de târâtoare - Figura 2) care au atins vârful popularității în a doua jumătate a secolului XIX și în primii ani ai secolului XX (Putova, 2018; Kirkwood, 2017)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Trebuie să definim ce înțelegem prin „freak” și „freak show”. Freak show-ul este practica prezentării diferențelor umane în scopuri lucrative, care a fost populară în America, în special de la mijlocul secolului al XIX-lea până în anii 1920 și 1930. Cu toate acestea, prezentarea „corpurilor extraordinare” a fost la fel de mult un spectacol care a implicat moduri stilizate de prezentare, cât și o „condiție” corporală, adică am reprezentat sau am fost reprezentați ca noi înșine - într-un anumit mod sau într-o anumită postură - bazându-ne pe noțiuni contingente din punct de vedere istoric și cultural de „ciudat” sau „normal”, fiecare dintre acestea fiind impregnată cu elemente maleabile și contestate de rasă, gen și sexualitate (Kirkwood, 2017, pp. 5-6).

**Figura 2.** „Omida umană” într-un spectacol de ciudați



Sursă: <https://www.dailymail.co.uk>

Era cunoscut sub numele de „Omida umană” pentru că se născuse fără membre. Pentru a se distra, se rostogolea și își aprindea țigările doar cu gura.

Această situație umilitoare a fost comună în lume până la începutul secolului trecut, iar până în prezent nu putem spune că situația persoanelor cu dizabilități a fost rezolvată. Pe de o parte, chiar și în societățile cele mai tolerante, există încă prejudecăți împotriva persoanelor cu dizabilități, a se vedea persoanele abileiste și atitudinile lor, ableism (Friedman, 2017) - ca să nu mai vorbim de societățile în care prejudecățile superstițioase împotriva minorităților în general există și astăzi - și, pe de altă parte, chiar și în societățile care sunt relativ avansate în ceea ce privește accesibilitatea, există încă dificultăți în transport și în administrarea zilnică, de exemplu, atunci când cineva este imobilizat într-un scaun cu roțile. În multe țări, nevoile persoanelor cu dizabilități încă nu sunt luate în considerare atunci când se construiesc noi facilități, se reconstruiesc cele vechi, se instalează și se fac accesibile mijloacele de transport etc.

În domeniul turismului, în ceea ce privește cel mai de bază serviciu turistic, cazarea ca parte a suprastructurii turistice primare, există puțin sub zece țări în care proporția hotelurilor accesibile atinge 50% (tabelul 1.)

**Tabelul 1.** Țările cu cele mai mari și cele mai mici rate de hoteluri accesibile, 2015

| Top 10 țări cu cel mai mare procent de hoteluri accesibile |    | Țările cu cel mai mic procent de hoteluri accesibile |    |
|------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------|----|
| Țara                                                       | %  | Țara                                                 | %  |
| Statele Unite ale Americii                                 | 77 | Uruguay                                              | 10 |
| Emiratele Arabe Unite                                      | 55 | Vietnam                                              | 8  |

| Top 10 țări cu cel mai mare procent de hoteluri accesibile |    | Țările cu cel mai mic procent de hoteluri accesibile |   |
|------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------|---|
| Irlanda                                                    | 55 | Nepal                                                | 8 |
| Portugalia                                                 | 55 | Thailanda                                            | 8 |
| Noua Zeelandă                                              | 54 | Azerbaidjan                                          | 8 |
| Mauritius                                                  | 53 | Cambodgia                                            | 8 |
| Italia                                                     | 52 | Bolivia                                              | 8 |
| Norvegia                                                   | 52 | Georgia                                              | 8 |
| Puerto Rico                                                | 51 | Muntele Negru                                        | 7 |
| Israel                                                     | 49 | Laos                                                 | 1 |
| ...                                                        |    |                                                      |   |
| Ungaria                                                    | 25 |                                                      |   |

Sursă: <https://turizmusonline.hu> 2015<sup>2</sup>

Notă: cifra nu se referă la numărul de paturi de hotel, ci la numărul de facilități și, prin urmare, nu ne spune prea multe despre proporția de camere accesibile - ca să nu mai vorbim de faptul că, în cazul în care înregistrarea accesibilității se bazează pe auto-raportare, pot exista diferențe semnificative între facilitățile care sunt de fapt accesibile și cele care sunt doar promise a fi.

De-a lungul istoriei omenirii, diferite epoci și culturi au reacționat la dizabilități și deficiențe (precum și la bătrânețe și boli grave) într-o mare varietate de moduri. Fiecare societate este caracterizată de atitudinea sa față de persoanele cu dizabilități. Literatura privind istoria dizabilităților este mai degrabă săracă (Könczei, 2019) și epuizată în cea mai mare parte în istoria medicală, cărți cu imagini pentru studenții la medicină, dar care oferă cunoștințe despre tipurile de boli și prezintă uneori imagini mai mult sau mai puțin respingătoare, repulsive, adesea de dragul lor, cu un scop în sine, de a provoca groază, și, prin urmare, fără analiză sau interpretare științifică socială. Din aceste surse nu cunoaștem cu adevărat nici viața de zi cu zi a persoanelor cu dizabilități care trăiesc în cultura respectivă în epoca respectivă, nici reacțiile tipice ale societății, astfel încât trebuie să abordăm culturile epocii respective nu cu propriile noastre valori și standarde, ci cu propriile noastre percepții și prejudecăți, ceea ce poate da naștere la numeroase neînțelegeri.

Relația social-comunitară cu persoanele cu dizabilități fizice sau mentale este determinată de imaginea corpului și a minții umane pe care epoca a creat-o. Acest lucru nu este diferit în societățile moderne, în care persoanele cu dizabilități sunt rareori recunoscute sau apreciate. Pentru membrii societăților moderne - influențați de mass-media și de publicitate - sănătatea, tinerețea, independența și frumusețea sunt valorile primordiale. Stereotipul „ceea ce este frumos trebuie să fie bun” operează în gândirea de zi cu zi a membrilor societății, ideea „ceea ce este frumos este bun, ceea ce este bun este frumos” (Platon, 2005), care își are originea în filosofia greacă și a fost modelată de lumea consumeristă de astăzi, conform următoarei imagini: numai ceea ce este frumos este bun.

Deși problema dizabilității a fost cunoscută de om încă din Antichitate, ea este cunoscută în forma sa răspândită și severă abia din secolul al XX-lea. Ea a

<sup>2</sup> Suntem conștienți de vechimea tabelelor/datelor, dar, după cunoștințele noastre, nu există în prezent un astfel de nivel de sinteză disponibil pentru domeniul pe care îl studiem, ceea ce arată că persoanele cu dizabilități sunt încă un grup mai puțin privilegiat în societate, chiar și în cazul cercetărilor și rapoartelor relevante din științele sociale.

devenit o problemă mondială de la mijlocul secolului al XX-lea: pe de o parte, în vechime, persoanele care se nășteau sau deveneau persoane cu dizabilitate nu trăiau de obicei o viață lungă, în timp ce medicina de astăzi poate oferi o viață lungă și plină de sens celor care nu ar fi avut nicio șansă de supraviețuire înainte de societățile industriale, iar pe de altă parte, epoca noastră modernă produce dizabilități în multe feluri (locuri de muncă nesănătoase, transport congestionat și periculos, stiluri de viață nesănătoase, consum excesiv de medicamente, expunere zilnică la cantități uriașe de substanțe chimice nocive, chiar și numai prin consumul nostru de alimente etc.).

De asemenea, abordarea reabilitării există doar de câteva decenii. În regnul animal, individul rănit este, în marea majoritate a cazurilor, condamnat la dispariție așa cum susține principiului darwinist al „supraviețuirii celui mai puternic”. Ceea ce distinge societatea umană de societatea animală este, printre altele, faptul că sistemul complex (fără bariere) pe care oamenii l-au construit le permite să opereze instituții sociale care fac posibilă evitarea consecințelor menționate mai sus la nivel animal (Könczei, 2019; Farkas et al., 2022c).

Sursa ultimă, cea mai îndepărtată, a prejudecăților împotriva persoanelor cu dizabilități este, probabil, în parte un instinct atavic, străvechi, de care omul „modern” nu poate scăpa întotdeauna. O altă explicație posibilă pentru originea prejudecăților este aceea că, în majoritatea perioadelor istorice și în majoritatea culturilor, dizabilitatea în sine a fost profund asociat cu transcendența: din preistorie până în așa-numitele timpuri moderne de astăzi, s-a crezut că își are originea undeva dincolo de lumea vizibilă, tangibilă.

O altă cauză a prejudecăților poate fi alteritatea care este apreciată de mulți astăzi, dar care nu este acceptată de alții. Se poate susține că însăși cultura, adică marile culturi umane, cum ar fi vechea tradiție iudaică, vechea tradiție greacă, vechea cultură egipteană sau creștinismul, nu discriminează, iar dacă acesta este cazul, atunci prejudecățile împotriva persoanelor cu dizabilități nu provin din marile culturi, ci sunt generate și renasc prin instincte atavice, străvechi, superstiții păgâne, convingeri religioase greșite și alteritatea persoanei cu dizabilități, alături și interacționând cu dominanța marilor culturi (Könczei, 2019).

### **3.1. Percepții istorice ale persoanelor cu dizabilități la diferite vârste**

În acest subcapitol vom analiza modul în care „alteritatea” și dizabilitățile au fost percepute și tratate în societate, de la cele antice (cultura egipteană, greacă, romană), prin creștinismul medieval timpuriu, până la societățile moderne de astăzi.

#### **3.1.1. Mesopotamia**

În tăblițele cuneiforme care au ajuns până la noi din Mesopotamia descoperim pentru prima dată legătura dominantă, până în vremuri recente, conform căreia vulnerabilitatea și dizabilitatea în conștiința umană și socială sunt cel mai profund legate de căutarea transcendenței. Deși știm puține despre relația membrilor societății cu persoana cu dizabilități și despre locul acesteia în

comunitate, știm că aceștia nu încercau să prezică viitorul doar din petrol și fum, ci și din „ciudățenii”: acestea erau considerate semne prognostice, semne care ajutau la prezicerea viitorului și se credea că sunt influențate de forțe din lumea cealaltă. „Dacă nu exista nicio explicație rațională, lumească pentru persoanele cu dizabilități, ei căutau ceva din altă lume. Dacă dizabilitatea este de origine extraterestră, pare să fie capabilă de ceea ce gândirea lumească este în general incapabilă să facă: să vadă viitorul”. (Hegedüs et al., 2011, p. 1818)

În alte culturi monoteiste și politeiste, găsim, de asemenea, motivul pedepsei divine pentru dizabilitățile congenitale sau dobândite. Naturalistul italian Ulisso Aldrovandi, care a lucrat în a doua jumătate a secolului al XVI-lea, a comentat această problemă: „Monștrii<sup>3</sup> sunt îndemnurile lui Dumnezeu de a evita păcatele sau, cel puțin, de a se pocăi și de a se întoarce la El”. De asemenea, el speră că forțele transcendente ne vor permite să scăpăm de dizabilitate.

### **3.1.2. Iudaismul antic**

Tora, unul dintre cele mai importante documente ale vieții evreiești antice, nu numai că stabilește ca regulă de bază pentru sacrificii că numai animalele fără cusur pot fi sacrificate (Leviticul 22:21), dar îndatoririle preoților sunt mult mai ample: „Pentru generațiile viitoare, niciunul dintre urmașii voștri care are vreun defect nu se poate apropia să ofere hrana Dumnezeului său. Niciun om care are vreun defect nu se poate apropia: niciun om orb sau șchiop, desfigurat sau diform; niciun om cu piciorul sau mâna schilodite, cocoșat sau pitic, sau care are vreun defect la ochi, sau care are răni purulente sau curgătoare sau testicule deteriorate”. (Leviticul 21:17-20). Și mai grav era cazul celor care erau persoane cu dizabilități de una dintre bolile foarte răspândite în acea vreme: lepra, leprosul - pentru că, dacă cineva era „diagnosticat” cu lepră, aceasta era considerată o „pedeapsă providențială” pentru calomnie, iar persoana infectată, ca persoană necurăță, trebuia să trăiască în afara taberei de atunci încolo. După eventuala sa vindecare, putea reveni în comunitate după anumite ritualuri.

Întrebarea este dacă nu cumva disprețul și prejudecățile severe față de persoanele cu dizabilități au fost cele care le-au izolat și le-au exclus din comunitate. Pe lângă contextul transcendent și caracterul imperativ, textul conține, de asemenea, semnificația ascunsă că o persoană cu dizabilități, marginalizată, exclusă și în dificultate, are dreptul de a trăi o viață umană pe picior de egalitate cu restul societății. Acesta este temeiul obligației de a acorda asistență.

### **3.1.3. Egiptul Antic**

Oamenii din Egiptul antic nu „venerau” deloc omul pitic ca pe un amuzant de bâlci, așa cum făceau multe alte culturi, ci îl asociau mai degrabă cu calități umane și divine pozitive. Este posibil ca piticul Khnumhotep din secolele XX-XXI î.Hr. în timpul domniei dinastiei a VI-a să fi fost un sclav- supraveghetor, adică să nu fi trăit la marginea societății și să i se fi încredințat o funcție importantă.

Seneb, piticul, într-un grup de statui din secolul XIII î.Hr., este așezat împreună cu soția sa pe un scaun de pitic - în ținută de scrib - în cercul familiei

---

<sup>3</sup> Sensul original al cuvântului este figură deformată; prodigiul, bestie (arcanum.com).

sale, cu cei doi copii mici, dar nu de mărimea unui pitic, în picioare în fața lor (Figura 3).

**Figura 3.** Seneb, piticul, cu soția sa pe un scaun de pitic în cercul familiei sale



Sursă: <https://egymonuments.gov.eg>

Seneb este interesant nu numai din punctul de vedere al reabilitării sociale, din cauza dizabilității lui, care este destul de gravă pentru standardele de astăzi, și nu numai pentru că s-a căsătorit și a avut copii, ci și din punctul de vedere al reabilitării profesionale: a fost șeful uriașei fabrici de textile a faraonului, ceea ce înseamnă că a fost o figură importantă și respectată în societatea vremii sale și a deținut multe titluri, inclusiv de preot. Seneb a primit diverse daruri din partea împăratului nu doar pentru loialitatea sa. Motivul reprezentării găsite în mormânt este, în primul rând, întruchiparea sufletului său „ka”.

Piticul Pataikos<sup>4</sup>, ale cărui figuri erau folosite în principal ca amulete, era, de asemenea, adesea reprezentat ca o zeitate care proteja împotriva animalelor periculoase. Fenicienii, care, de asemenea, îl foloseau pe Pataikos ca amuletă, aveau statui mici ca acestea prinse la prova navelor lor.

---

<sup>4</sup> Pataikos a fost venerat ca zeitate protectoare în Egipt în timpul Vechiului Regat, circa 2686-2160 î.Hr., iar sub formă de amuletă era adesea văzut în Noul Regat, circa 1550-1069 î.Hr., pentru a proteja împotriva forțelor malefice ale naturii. În ciuda staturii lor mici, Pataikos (și zeitățile înrudite) sunt adesea reprezentate ca supunând forțele violente ale naturii - cel mai adesea Pataikos pășind și apucând crocodili, șerpi și scorpioni. Zeitățile protectoare precum amuletele Pataikos erau folosite de purtătorii lor pentru a alunga răul care provoca boli, răni sau nenorociri. Pataikos este considerat o manifestare sau un fiu al lui Ptah, zeul meșteșugarilor. Conform scrierilor istoricului grec Herodot, Ptah a fost reprezentat sub forma unui pitic, iar numele inventat de acesta, „Pataikos”, înseamnă literalmente „micul Ptah”. Piticii lucrau adesea în ateliere ca meșteșugari, după cum atestă scenele din mormintele egiptene ([archaeologicalmuseum.jhu.edu](http://archaeologicalmuseum.jhu.edu)).

**Figura 4.** *Figura piticului Pataikos*



Sursă: <https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115>

### **3.1.4. Grecii antici**

În lumea greacă antică, sănătatea se afla în vârful ierarhiei valorilor, sănătatea și integritatea fiind idealurile vremii, fără o distincție clară între sănătatea trupului și a sufletului (bbc.com). Pentru grecii antici, un corp frumos era considerat o dovadă directă a faptului că aveau o minte frumoasă: oricine era considerat frumos era automat o persoană bună, iar grecii chiar aveau un cuvânt pentru acest lucru: „Kaloskagathos”, care însemna frumos la vedere, insinuând o persoană bună. Acesta este un concept pe care îl urmăm și astăzi, conștient sau subconștient. Răufăcătorii portretizați în filme și la televiziune tind să reprezinte punctul de vedere al societății cu privire la „urât”, în timp ce eroul filmului este în general considerat „frumos” (www.eternalgoddess.co.uk).

**Figura 5.** *Bronzul Artemisian, c. 460*



Sursa: [www.eternalgoddess.co.uk](http://www.eternalgoddess.co.uk)

De asemenea, arta din acea perioadă a înregistrat cu exactitate situații de viață și activități care implicau posibilitatea iminentă de a suferi leziuni fizice grave și permanente, dar existau multe modalități de a deveni invalid în Elada, altele decât munca fizică grea: în primul rând, era vorba de război. În Sparta, un războinic care era grav rănit în luptă era apreciat și respectat de public. Aici, însă, exista cunoscuta (infama) tradiție, care este opusul sprijinului instituțional pentru copiii născuți cu dizabilitate. După cum menționează Platon: „... cei care... se nasc invalizi vor fi închiși într-un loc inaccesibil, secret, conform ordinii și obiceiului locului” (Republica 460c) - dar nici Aristotel nu dezaproba această practică crudă: „... niciun copil născut ciudat nu ar trebui crescut...” (Politica 1335b). Contradicția este rezolvată prin faptul că societatea greacă a vremii nu considera un copil cu dizabilitate ca fiind cu adevărat uman, adică excluderea permanentă (adică uciderea) din societate a unui copil cu dizabilitate nu era considerată, conform normelor morale ale vremii, ca fiind luarea unei vieți umane.

Un aspect important al relației cu dizabilitatea în cultura greacă a vremii era faptul că dizabilitatea fizică nu era aproape niciodată asociat automat cu un caracter inferior. De fapt, a existat un erou grec nealterat care, în ciuda dizabilității lui fizice grave și congenitale, a fost un cetățean cu drepturi depline al mitologiei și a uimit atât zeii, cât și oamenii cu meșteșugul său: el a fost Hefaistos - deși dizabilitatea sa a fost rezultatul unei pedepse (în principal) divine: un alt exemplu al fascinației umane aparent eterne cu privire la derivarea dizabilității din pedeapsa divină în gândirea greacă.

### **3.1.5. Roma antică**

Decimus Iunius Iuvenalis, un satirist foarte cunoscut la Roma la mijlocul secolului I, este autorul unei expresii des citate: „o minte sănătoasă într-un corp sănătos”. Deși, la prima lectură, această afirmație poate implica faptul că numai într-un corp sănătos sufletul poate fi sănătos, adică o persoană cu o dizabilitate fizică poate avea și defecte de caracter, de fapt, nu există nicio dovadă care să sugereze că cultura romană era în mod clar împotriva dizabilității. (Citatul original din Iuvenalis sugerează, de asemenea, acest lucru în afara contextului; dacă am citi întreaga invocare a zeităților, din care derivă aceste câteva cuvinte care au devenit o sintagmă, nici nu ne-am gândi că el vorbea împotriva dizabilității fizice). Și deși există un vers din Virgiliu: „Virtutea apare deosebit de grațioasă atunci când este asociată cu frumusețea” (Gratior est pulchro veniens a corpore virtus: Eneida, v. 344), și aceasta este mai degrabă o laudă a frumuseții și armoniei, decât un semn al atitudinii anti-dizabilitate a culturii romane.

### **3.1.6. Evul Mediu**

Poate cea mai interesantă perioadă a istoriei în ceea ce privește percepția societății asupra persoanelor cu dizabilități este Evul Mediu (deși este posibil ca doar posteritatea să găsească acest lucru interesant, deoarece cei care au trăit cu o dizabilitate în secolele medievale ar fi avut probabil o opinie foarte diferită asupra subiectului). Fiind cu secole, chiar milenii, mai aproape de prezent, este posibil să avem mult mai multe informații despre percepția socială a persoanelor cu dizabilități, astfel încât secțiunea privind Evul Mediu și epoca modernă poate fi puțin mai detaliată decât secțiunea privind antichitatea.

În Evul Mediu, multe dintre credințele menționate anterior au fost consolidate, iar oamenii din acea epocă preferau să populeze mediul lor apropiat cu creaturi miraculoase - diavoli, vrăjitoare, vârcolaci, chiar mai mult decât oamenii din zilele noastre - iar a te naște cu o dizabilitate nu era o surpriză pentru ei. Și dacă binele, frumosul, veneau de la Dumnezeu, atunci în spatele celor care nu erau frumoase sau chiar „diforme”, omul medieval bănuia forțe malefice din alte lumi sau pedeapsa lui Dumnezeu. În Divina Comedie a lui Dante, o excelentă expunere a viziunii și gândirii medievale asupra lumii, pedeapsa pentru o lipsă gravă de caracter în această lume este dizabilitatea fizică, adesea mutilarea, în iad. Mutilarea este o formă gravă de dizabilitate fizică. (În antichitate, în Evul Mediu și chiar în epoca modernă, anumite păcate capitale erau adesea pedepsite de sistemul judiciar prin mutilare).

În Europa, influența culturii iudeo-creștine din Evul Mediu i-a adus pe săraci, pe cei decăzuți și pe persoanele cu dizabilități în centrul atenției mult mai mult decât înainte, cu atitudini mai degrabă ambivalente: îngrijirea lor era o datorie morală primordială, dar persoana cu dizabilități era încă văzută ca o acțiune punitivă a Providenței. De asemenea, este necesar să avem grijă de persoanele cu dizabilități, să le menținem în poziția lor vulnerabilă - cu alte cuvinte, în această epocă, nu putem vorbi despre integrarea și incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități. Știm din cercetările gânditorului francez Michel Foucault că excomunicarea din societate, excluderea în lumea modernizatoare, a început abia la mijlocul secolului al XVI-lea (cel puțin în Europa, deoarece Marco Polo

descriesese deja o instituție pentru reabilitarea persoanelor cu dizabilități în secolul al XIII-lea în China). În 1656, la Paris a fost înființat un spital (Hôpital général de Paris, adică Spitalul General din Paris), unde au fost internați mii de oameni fără adăpost, vagabonzi, cerșetori, „leneși” și, bineînțeles, „nebuni”, adică persoane cu dizabilitate mintală (Winance et al., 2007). Epocile anterioare reușiseră să conviețuiască cu aceștia, dar în epoca modernă, odată cu urbanizarea crescândă și continuarea dezvoltarea științei medicale și, parțial, ca o consecință a acesteia, legăturile sociale păreau să slăbească pe măsură ce numărul ființelor umane continua să crească.

Practicile folosite pentru a-i „vindeca” pe cei cu dizabilități, în special mentale, par destul de revoltătoare astăzi. Una dintre aceste metode era „trefina”, prin care cineva era tratat primind o gaură în craniu (sau trefină), astfel încât spiritele rele să poată părăsi capul. Această metodă a fost deja utilizată în antichitate, iar craniile ne-au arătat că pacienții s-au vindecat în urma ei; mai târziu, pe parcursul timpului, aceste metode de trepanație au fost utilizate pentru ameliorarea migrenelor, precum și a fracturilor craniene.

În timpul Evului Mediu timpuriu, oamenii încă mai credeau că fluidele sunt cele care cauzează bolile mintale, astfel încât, pentru a readuce echilibrul în organism, extragerea sângelui era un tratament medical obișnuit și se folosea orice formă de sângerare, inclusiv extragerea din frunte, atingerea venelor hemoroidale sau a capului.

O formă unică de tratament prin șocuri a fost folosită în perioada medievală, când bolnavii mintal erau aruncați în ape reci pentru ca șocul să îi „aducă în simțiri”, sau legați strâns pentru a nu se putea mișca (Figura 6).

**Figura 6.** *O privire în interiorul azilului Bedlam*



Sursă: <https://about-history.com/>

Prejudecățile negative față de persoanele cu dizabilități au pornit parțial de la percepția societății asupra persoanelor cu dizabilități nu în funcție de caracteristicile sale reale, ci într-o formă foarte colorată, răspândită din gură în gură. Revoluția industrială a avut consecințe și în acest domeniu și, în plus la angajarea mai puțin răspândită a femeilor și a copiilor, putem găsi deja o formă specifică de reabilitare profesională în Anglia anilor 1690: existau manufacturi care angajau persoane cu dizabilități intelectuale - dar scopul nu era deloc același cu obiectivele de reabilitare și egalitate de șanse de astăzi și, departe de a fi nobil, era mai prozaic: să păstreze secretele de producție ale manufacturii.

### **3.1.7. Noua eră**

Îngrijirea organizată a copiilor cu dizabilități mintale a început abia în epoca modernă, la mijlocul anilor 1700, cu munca lui Jacob Rodrigues Pereire din Spania, continuată apoi de Jean Marc Gaspard Itard. Dar poate cea mai mare figură a începuturilor a fost elvețianul Johann Jacob Guggenbühl, fondatorul primului institut, Abendberg. Atât Itard, cât și Guggenbühl au lucrat într-un climat social foarte ostil și provocator. Acesta din urmă a avut marele merit de a educa consecvent „sufletele” care i-au fost încredințate într-o atmosferă sănătoasă și naturală, aproape de natură. Primul institut din emisfera vestică a fost fondat de Samuel Gridley Howe în Massachusetts.

Deși îngrijirea persoanelor cu dizabilități fusese deja formulată în Evul Mediu, aceasta a devenit o obligație legală abia odată cu Constituția franceză din 1793, al cărei articol 21 a făcut-o regulă constituțională: „Asistența publică este o datorie sacră. Societatea datorează subzistență cetățenilor nefericiți, fie obținându-le un loc de muncă, fie asigurându-le mijloace de existență celor care nu pot munci”. (<https://alphahistory.com>) Acestea sunt de fapt cele două condiții, care sunt încă esențiale pentru dezvoltarea reabilitării în sens modern: persoana cu dizabilități se află în centrul procesului de reabilitare; iar societatea trebuie să își asume responsabilitatea constituțională pentru cetățenii cu dizabilități (Hegedüs et al., 2009, p. 210).

Dar nucleul activității de reabilitare era încă îngrijirea. Descoperirea a venit abia în secolul XX - provocată de cele două războaie mondiale ale secolului: primul a înregistrat o creștere fără precedent a numărului de persoane cu dizabilități, ceea ce a dus la înființarea mișcării cooperatiste pentru persoanele cu dizabilități în Polonia, la crearea unor mari instituții de îngrijire în mai multe țări și la dezvoltarea ocupării forței de muncă în grup ca răspuns la cererea masivă, în special în țările care suferiseră cele mai mari pierderi în război. (În Statele Unite și Canada, relativ mai puțin afectate, instituțiile și sprijinul financiar pentru nevăzători existau deja în anii 1910 și 1920).

Prima lege privind reabilitarea a fost adoptată în Statele Unite în 1919, iar statele au avut un program federal de reabilitare încă din anii 1920. Chiar și în Țările de Jos, care nu au participat la Primul Război Mondial, prima legislație a fost adoptată abia în 1919, conform căreia pensiile de invaliditate erau plătite în caz de incapacitate temporară sau permanentă, dar în general după 52 de săptămâni. După cel de-al Doilea Război Mondial, în 1945, a fost înființat un centru de reabilitare a răniților de război, care a servit ulterior drept model pentru crearea unor instituții similare de îngrijire a civililor.

Conform definiției Organizației Națiunilor Unite «termenul „reabilitare” se referă la un proces menit să permită persoanelor cu dizabilități să atingă și să își mențină nivelurile funcționale fizice, senzoriale, intelectuale, psihiatrice și/sau sociale optime, oferindu-le astfel instrumentele necesare pentru a-și schimba viața către un nivel superior de independență. Reabilitarea poate include măsuri de asigurare și/sau restabilire a funcțiilor sau de compensare a pierderii sau absenței unei funcții sau a unei limitări funcționale. Procesul de reabilitare nu implică îngrijirea medicală. Aceasta include o gamă largă de măsuri și activități, de la reabilitarea de bază și generală până la activitățile orientate spre un scop, de exemplu reabilitarea profesională.» (Reguli standard ONU 1993, Preambul 23)

Din păcate, anii 1930 și 1940 au adus, de asemenea, un proces în direcția opusă; acest lucru s-a întâmplat în Germania, când obiectivul nu a fost cu siguranță reabilitarea persoanelor cu dizabilități, crearea unei calități a vieții egale cu cea a omologilor lor fără dizabilitate, ci distrugerea sistematică a dreptului lor de a exista și a dreptului lor la viață, care s-a ridicat la nivel de politică de stat. Pe lângă ideea de exterminare a evreilor, începând din 1933, în Germania, tot mai multe grupuri de persoane au fost condamnate la sterilizare și la moarte, inclusiv persoanele cu dizabilități, în parte „justificate” de considerente economice, iar în ideologie (determinată și de eugenie) de desconsiderarea vieților considerate fără valoare. A fost pusă în mișcare sterilizarea forțată a persoanelor cu boli ereditare, uciderea organizată a copiilor născuți cu dizabilități mentale și fizice grave și a adulților cu boli mintale, dizabilități intelectuale și incapacitate de muncă.

În afară de acest capitol sumbru, secolul XX a adus, de asemenea, multe realizări pentru persoanele cu dizabilități: procesul de reabilitare a trecut de la accentul inițial pe îngrijire și asistență la unul de autosuficiență, independență, integrare și incluziune. Două mișcări merită menționate aici: Mișcarea pentru viață independentă și Mișcarea pentru dezinstituționalizarea persoanelor cu dizabilități intelectuale și a părinților acestora.

## **3.2. Mișcări progresiste**

### ***3.2.1. Mișcarea pentru viață independentă***

Viața independentă este dreptul persoanelor cu dizabilități la autodeterminare; o filosofie, o abordare și o practică de viață; și o oportunitate de a trăi o viață în consecință. Dar pentru a face acest lucru, ei trebuie mai întâi să aibă posibilitatea să-și dorească o viață independentă și apoi să acționeze pentru a o obține. Mișcarea pentru viață independentă este, prin urmare, în primul rând o mișcare pentru persoanele cu dizabilități grave care nu pot trăi fără asistență personală. Persoana cu dizabilități trebuie să aibă acces la informații corecte și complete pentru a putea face alegeri și lua decizii și pentru a fi în măsură să achiziționeze serviciile dorite. Este responsabilitatea societății să creeze condițiile necesare pentru aceasta.

Mișcarea pentru drepturile civile din anii 1960 a dus, de asemenea, la inițiative în rândul persoanelor cu dizabilități de a-și afirma drepturile mai pe deplin. La Universitatea din California, Berkeley, patru tineri cu dizabilități grav

doreau să studieze, dar accesul lor la clădiri și dormitoare era aproape imposibil, așa că au fost cazați în spitalul universitar. Unul dintre ei, care trăia cu un aparat respirator, a luptat împotriva situației sale izolate, de plasament. El dorea să trăiască independent, cu asistenți personali, pe picior de egalitate cu colegii săi studenți. Cu timpul, mulți oameni s-au alăturat luptei și a devenit clar că zeci de mii de oameni sufereau de discriminare prin excludere din cauza vulnerabilității lor, de îngrijire paternalistă din partea familiei și a instituțiilor rezidențiale din Statele Unite. Astfel a început mișcarea pentru drepturile civile care s-a răspândit în America, mai târziu în Europa și apoi în lume sub denumirea de Mișcarea pentru viață independentă (Dejong, 1979).

Liderii Mișcării au înființat centre de viață independentă, unde se desfășoară și în prezent următoarele activități:

- organizarea unui serviciu de asistență personală cu finanțare publică;
- sfaturi și sprijin pentru ceilalți călători;
- lupta pentru drepturi egale împotriva discriminării prin demonstrații, blocări de clădiri,
- transporturi etc.;
- lupta pentru educație integrată, locuri de muncă, salarii egale;
- organizarea de întâlniri și forumuri cu liderii și politicienii orașului (Hutchison & Pedlar, 1999).

După 20 de ani de luptă, în 1993 a fost adoptată Legea privind persoanele cu dizabilități (Americans with Disabilities Act - ADA), care prevede că persoanele cu dizabilități sunt cetățeni cu drepturi depline și că discriminarea împotriva lor din cauza dizabilității lor este interzisă prin lege. Astăzi există sute de centre de viață independentă în SUA și în întreaga lume (<https://www.independentliving.org>). Mișcarea presupune ca persoanele cu dizabilități să preia controlul asupra propriei vieți, să ia decizii pentru care sunt responsabile, deoarece ele știu cel mai bine de ce au nevoie și ce este mai bine pentru ele (în timp ce, în trecut, erau întotdeauna profesioniștii sau membrii familiei care luau decizii în locul lor, crezând că nu sunt capabile să gândească singure - deși persoanele cu dizabilități sunt capabile să trăiască independent, să aibă control asupra propriei vieți). Viața independentă și autodeterminată înseamnă că noi decidem când, unde și de la cine primim ajutorul personal de care avem nevoie din cauza dizabilității. Ne stabilim propriile priorități și ne organizăm singuri viața. Acest lucru minimizează dependența și vulnerabilitatea.

Rolul societății este de a asigura participarea egală la toate aspectele vieții prin intermediul legislației, garantând dreptul la locuință, asistență medicală, dispozitive de asistență, asistență personală, mobilitate, comunicare, acces la informații, educație, formare, angajare, activitate politică, educație etc.

Viața independentă este adesea confundată și echivalată cu autosuficiența, care este obiectivul reabilitării, dar este departe de a fi același lucru cu viața independentă. Viața independentă pentru persoanele cu dizabilități s-a îndepărtat de abordarea tradițională a reabilitării, care încearcă să adapteze persoana la un mediu care nu este conceput pentru ea. Aceștia susțin că mediul

trebuie adaptat la nevoile persoanei cu dizabilitate, ceea ce este cunoscut ca fiind mai puțin o chestiune de bani și mai mult o chestiune de atenție<sup>5</sup>.

**Figura 7:** *Un centru de viață independentă în Regatul Unit*



Sursă: <https://www.lbhf.gov.uk>

### **3.2.2. Mișcarea pentru dezinstituționalizare**

Mișcarea persoanelor cu dizabilități intelectuale și a părinților acestora pentru dezinstituționalizare înseamnă desființarea instituțiilor mari, închise și crearea unor medii de viață mai mici, la scară umană, care sunt mai favorabile drepturilor omului. Comisia pentru afaceri sociale, sănătate și dezvoltare durabilă a Parlamentului European a adoptat în unanimitate un proiect de rezoluție și un proiect de recomandare pentru guvernele europene (Parlamentul European, 2022) și a subliniat că activitatea Convenției ONU privind dizabilitățile ar trebui să fie principiul director. Comisia a subliniat că ONU a evoluat în mod clar către o abordare a persoanelor cu dizabilități bazată pe drepturile omului, care pune accentul pe egalitate și incluziune. Comisia recomandă abrogarea treptată a legilor care permit instituționalizarea persoanelor cu dizabilități, precum și a legislației privind sănătatea mintală care permite tratamentul fără consimțământ și detenția pe baza deficienței.

Guvernele ar trebui să elaboreze strategii bine finanțate, cu termene și repere clare, pentru a asigura tranziția eficientă a persoanelor cu dizabilități către o viață independentă. „Se presupune adesea că persoanele cu dizabilități nu sunt capabile să trăiască independent. Acest lucru este înrădăcinat în concepții greșite

<sup>5</sup> <https://onalloelet.hu/az-onallo-elet-filozofiaja>

larg răspândite, inclusiv faptul că persoanele cu dizabilități nu sunt capabile să ia decizii bune în mod independent și că au nevoie de «îngrijire specială» instituționalizată.” ... „În multe cazuri, credințele culturale și religioase pot alimenta, de asemenea, acest stigmat, precum și influența istorică a mișcării eugenice. Pentru prea mult timp, aceste argumente au fost folosite pentru a priva în mod eronat persoanele cu dizabilități de libertatea lor și pentru a le segrega de restul comunității prin plasarea lor în instituții.”- a subliniat Comisia.

În acest sens, Comisia a subliniat în rezoluția sa că trebuie luate măsuri pentru a combate cultura instituționalizării care duce la izolarea și segregarea socială a persoanelor cu dizabilități, inclusiv la domiciliu sau în familie, împiedicându-le să interacționeze și să fie incluse în societate.

O abordare sistemică a procesului de dezinstituționalizare este necesară pentru a obține rezultate bune. Obiectivul nu este simpla dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități, ci o tranziție eficientă către o viață independentă. Acest lucru ar fi în conformitate cu articolul 19 din Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD), cu Comentariul general nr. 5 (2017) al Comitetului ONU pentru drepturile persoanelor cu dizabilități privind viața independentă și integrarea în comunitate și cu viitoarele orientări privind dezinstituționalizarea persoanelor cu dizabilități, inclusiv în situații extreme.

Transformarea serviciilor instituționale rezidențiale este doar un element dintr-o gamă largă de schimbări în domenii precum asistența medicală, reabilitarea, serviciile de sprijin, educația și ocuparea forței de muncă și are, de asemenea, un rol important de jucat în percepția socială a persoanei cu dizabilitate. Simpla mutare a persoanelor în instituții mai mici, în case comunitare sau în alte medii de adunare nu este suficientă și nici nu este conformă cu standardele juridice internaționale.<sup>6</sup>

Ca urmare a acestor două mișcări și a trecerii lor de la cadrele naționale la cele internaționale, au fost create noi legi internaționale, iar atitudinea față de persoanele cu dizabilități s-a schimbat fundamental în întreaga lume modernă, punându-se accentul pe responsabilitatea societății în ansamblu.

În urmă cu o jumătate de secol, în 1973, Congresul Statelor Unite a adoptat o lege privind reabilitarea care interzice discriminarea împotriva persoanelor cu dizabilități. Deoarece discriminarea nu a scăzut semnificativ în ciuda adoptării acestei legi, la mijlocul anilor 1980 a fost introdus în SUA un nou val de legislație în acest domeniu. La 9 decembrie 1975, Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite a adoptat Declarația privind drepturile persoanelor cu dizabilități, care rezumă în 13 puncte principalele drepturi de care beneficiază aceste persoane (de la dreptul la demnitate umană, drepturile civile și politice, protecția împotriva tuturor formelor de exploatare, dreptul de a trăi într-o familie).

În urma proclamării „Anului persoanelor cu dizabilități” la începutul anilor 1980, Organizația Națiunilor Unite a adoptat Normele standard privind egalizarea șanselor pentru persoanele cu dizabilități în prima jumătate a anilor 1990. Deși nu au forță juridică obligatorie, aderarea la normele standard reprezintă un angajament moral și politic puternic al guvernelor de a asigura drepturi egale pentru persoanele cu dizabilități. Normele standard rezumă drepturile omului

---

<sup>6</sup> <https://emberesszabadsag.hu>

într-un total de 22 de puncte, împărțite în patru mari capitole care acoperă toate aspectele vieții persoanelor cu dizabilități. Acestea sunt: condițiile de bază pentru asigurarea participării egale; domeniile vizate pentru participarea egală; măsurile de punere în aplicare; și instrumentele de monitorizare. Condițiile de bază pentru asigurarea participării egale includ sensibilizarea, asistența medicală, reabilitarea și serviciile de sprijin, în timp ce cele opt domenii vizate pentru participarea egală sunt accesibilitatea, educația, ocuparea forței de muncă, menținerea veniturilor și securitatea socială, viața de familie și integritatea personală, cultura, recreerea și sportul și religia.<sup>7</sup>

Pentru a rezuma pe scurt istoria integrării sociale și a egalității de șanse pentru persoanele cu dizabilități, așa-numita „abordare umană”, elementul transcendent, sacralitatea, a fost abordarea dominantă pentru o lungă perioadă de timp. Drepturile persoanelor cu dizabilități au fost, dacă nu explicit, recunoscute la început, dar au fost însoțite, din motive care variau de la o vârstă la alta, de reapariția excluderii, a marginalizării sau, în forma lor cea mai extremă, de dorința de a distruge. La sfârșitul secolului XX, odată cu dezvoltarea mișcărilor pentru persoanele cu dizabilități, s-a produs o schimbare semnificativă în societăți, care a afectat viața de zi cu zi a persoanelor cu dizabilități, calitatea vieții acestora și, cel mai important pentru tema acestei cărți, capacitatea lor de a călători. S-a trecut de la o atitudine anterioară, în esență paternalistă, definită prin sacralitate și transcendență, care ulterior a devenit regretabilă și disprețuitoare, tratând problema ca pe o problemă medicală, la o abordare bazată pe drepturile omului și pe necesitatea de a obține șanse egale.

### **3.3. Evoluția modelelor persoanelor cu dizabilități**

Schimbările istorice în situația persoanelor cu dizabilități sunt reflectate în evoluția modelelor de dizabilitate. În literatura de specialitate au fost prezentate numeroase concepte teoretice (Buhalis & Darcy 2011; Forrester & Davis 2011; Zajadacz, 2015), de la modelul etic, la modelul geografic al persoanei cu dizabilitate, trecând prin cel medical, social și economic.

În modelul etic (Goffman, 1963; Imrie, 1997), persoana cu dizabilitate a fost tratat ca un stigmat (de asemenea, ca o pedeapsă pentru infracțiuni). La rândul său, modelul medical (Parsons, 1951; Hahn, 1986; Bickenbach, 1993; ICF, 2002; Gaines, 2004) tratează persoana cu dizabilitate ca pierdere funcțională, ca o problemă a individului care necesită intervenție medicală sau „reparare”. Criticile acestui model evidențiază tendința sa de a patologiza dizabilitatea și de a trece cu vederea factorii sociali și de mediu (Shakespeare, 2013). Pe fondul criticilor aduse modelului medical, a fost dezvoltat modelul social al persoanei cu dizabilitate. Acesta deplasează accentul de la deficiențele individuale la barierele create de societate care împiedică participarea și incluziunea deplină a persoanelor cu dizabilități. Dizabilitatea este văzută ca o construcție socială care rezultă din normele sociale, atitudini și bariere fizice sau de atitudine. Acest model subliniază nevoia de schimbare socială și de eliminare a barierelor pentru a permite incluziunea și participarea deplină (Oliver, 1990; Barnes & Mercer, 2010).

---

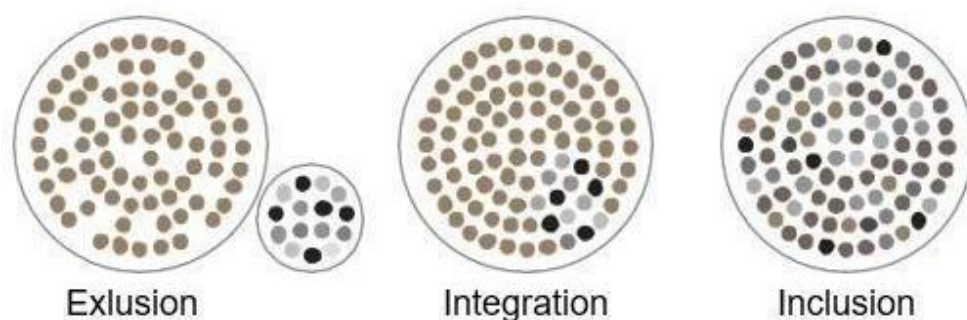
<sup>7</sup> <https://www.un.org>

La rândul său, modelul economic al persoanei cu dizabilitate se bazează pe concluziile rezultate din funcționarea modelului medical și a celui social. Acest concept prezintă dizabilitatea în lumina nevoilor diverse care generează cerere pe piața turismului (Forrester & Davis, 2011). Nevoile persoanelor cu dizabilități, ale persoanelor în vârstă sunt percepute în termeni de segmentare și personalizare a serviciilor turistice. Acest model subliniază, de asemenea, că participarea deplină și egală la viața socială a persoanelor cu dizabilități echivalează cu capacitatea de a îndeplini roluri valoroase din punct de vedere social, în special în domeniul muncii (Geue, 2023).

Modelul geografic (geospațial) al persoanei cu dizabilitate aplică experiența acumulată până în prezent (legată de modelul medical și de modelul social) și se concentrează în principal pe interrelația dintre persoanele cu dizabilități și spațiul geografic (Zajadacz, 2015). Geografii conectează natura factorilor care cauzează dizabilitatea (natura invalidantă) atât cu aspectele sociale, cât și cu cele spațiale ale mediului uman, ei promovează soluții care sunt mai „incluzive” și care oferă acces la locuri și la întreaga sferă a vieții în cadrul societății, luând în considerare diferite grade și tipuri de dizabilități. Modelul geografic urmărește, de asemenea, să elimine „tensiunile” sociale legate de modelul social, care tratează dizabilitatea ca un proces de excludere socială (Chouinard et al., 2010). Acesta presupune că abilitățile limitate sunt cauzate atât de condițiile individuale (legate de disfuncții specifice), cât și de factorii din mediul fizic și social înconjurător, care, împreună, creează restricțiile resimțite de persoanele cu dizabilități în interacțiunea lor cu mediul. Modelul geografic a acceptat o paradigmă semnificativă prin faptul că tratează nevoile legate de diferite tipuri și grade de dizabilitate nu ca „speciale”, ci ca una dintre multele care apar în societatea contemporană. Postulatul central nu este să ne concentrăm asupra „dizabilităților”, ci să ne concentrăm asupra diferitelor nevoi sociale și să adaptăm mediul geografic (social, precum și fizic) în consecință (Imrie, 2012; Zajadacz, 2014).

O analiză a evoluției modelelor de dizabilitate oferă o perspectivă asupra dezvoltării istorice, a cadrelor teoretice și a aplicațiilor practice ale fiecărui model în cadrul studiilor privind dizabilitatea și al domeniilor conexe. Aceasta se referă, de asemenea, la evoluția atitudinilor și a activităților sociale legate de tranziția de la excludere la integrarea persoanelor cu dizabilități (figura 8).

**Figura 8.** Modele de excludere socială, integrare și incluziune a persoanelor cu dizabilități



Sursă: Schrader (2012)

**Excluderea** se referă la procesul de excludere activă a persoanelor sau grupurilor din anumite activități, oportunități sau spații sociale, politice sau economice. În practică, aceasta înseamnă următoarele: refuzul sistematic al accesului sau al participării, lipsa de adaptare la diverse nevoi sau medii; marginalizarea socială, economică sau politică. **Integrarea** presupune încorporarea indivizilor sau grupurilor cu origini sau caracteristici diverse în sistemele, structurile sau mediile existente. Acest proces implică (1) accentul pus pe asimilarea persoanelor în medii obișnuite, (2) modificări sau adaptări limitate ale sistemelor existente, (3) accentul pus pe reunirea diverselor persoane fără a aborda neapărat barierele subiacente. **Incluziunea** este o abordare mai cuprinzătoare care urmărește crearea unor medii în care toți indivizii, indiferent de trecutul sau caracteristicile lor, sunt apreciați, respectați și membri pe deplin participanți ai societății. Trăsăturile caracteristice ale incluziunii integrează accentul pus pe eliminarea barierelor și crearea de oportunități echitabile pentru toți, (2) recunoașterea și celebrarea diversității și a diferențelor individuale, (3) eforturi active pentru a se asigura că nevoile tuturor sunt satisfăcute și că toate vocile sunt auzite. Pe scurt, excluderea implică împiedicarea activă a participării persoanelor sau grupurilor, integrarea înseamnă încorporarea diverselor persoane în sistemele existente fără a aborda neapărat barierele subiacente, în timp ce incluziunea se concentrează pe crearea unor medii care sunt accesibile, echitabile și primitoare pentru toți. Incluziunea merge dincolo de simpla prezență sau asimilare, urmărind participarea semnificativă, apartenența și emanciparea tuturor.

## **4. Reglementări juridice și documente politice privind accesibilitatea și turismul accesibil la nivel internațional și în țările participante la proiect**

Principalul obiectiv al legislației privind accesibilitatea este de a promova egalitatea de șanse și de a asigura o participare egală pentru toți, indiferent de condițiile persoanelor cu dizabilități. Reglementarea juridică joacă un rol important în crearea unor practici bune și etice. În opinia noastră, legislația privind persoanele cu dizabilități și turismul accesibil este, în principiu, adecvată în țările în cauză; legislația de bază în această privință există de trei decenii, iar armonizarea a avut loc în acest domeniu în timpul procesului de aderare la Uniunea Europeană. Problemele constau mai degrabă în punerea în aplicare practică a dispozițiilor legale. În acest scurt capitol de sinteză, ne propunem să oferim o prezentare generală a celor mai importante documente internaționale care influențează legislația privind turismul accesibil în țările respective.

În societățile civilizate, este de la sine înțeles că orice discriminare directă sau indirectă împotriva minorităților (rasiale, etnice, religioase, de vârstă, de limbă, de gen, de orientare sexuală) în orice domeniu al vieții este interzisă, inclusiv, prin analogie, dreptul de a călători și interzicerea discriminării participării în turism. Extinzând sfera de aplicare a grupurilor dezavantajate, cei care, din cauza oricărei dizabilități fizice sau mentale, nu pot călători fără asistență sau pot călători doar cu dificultate, pot fi considerați o minoritate specială (cu siguranță în sensul, din păcate, că suferă adesea de discriminare, a se vedea Uniunea pentru Egalitate: Strategia pentru drepturile persoanelor cu dizabilități 2021-2030). Dizabilitatea poate lua multe forme. „Putem include nu numai persoanele cu mobilitate redusă, deficiențe vizuale și auditive, dizabilități intelectuale, ci și pe cele cu alte afecțiuni care au un impact pe termen lung asupra calității vieții lor, cum ar fi alergiile”. (Zsarnóczky, 2018:39) Pe baza estimărilor OMS, UNWTO estimează la 1 miliard numărul persoanelor afectate de turismul accesibil (UNWTO, 2016). Putem fi afectați în orice moment, gândiți-vă doar la îmbătrânirea noastră și la faptul că un accident poate face ca cineva să devină invalid temporar sau permanent.

În prezent, problema este deosebit de acută din cauza îmbătrânirii societăților. Nevoile speciale la o vârstă înaintată sunt comune pentru aproape toată lumea, dar există și multe alte situații de viață care pot da naștere unor nevoi speciale: de exemplu, persoanele aflate în curs de reabilitare după un accident, familiile cu copii mici (Darcy & Dickson, 2009). Astăzi, din fericire, este acceptat faptul că este de datoria noastră umană, etică, morală și juridică să facilităm călătoriile persoanelor cu dizabilități și să asigurăm condițiile fizice necesare. Faptul că turismul pentru persoanele cu dizabilități este, de asemenea, o problemă economică importantă nu poate fi neglijat, deoarece acestea

reprezintă în prezent un segment de nișă în mare parte neexploatat al pieței turistice, deși au existat mai multe contra-exemple pozitive în ultima perioadă (Buhalis et al., 2012).

Examinând legislațiile naționale în domeniul accesibilității, al persoanelor cu dizabilități și al egalității de tratament, există sute de legi în toate țările în cauză care se referă într-o măsură mai mică sau mai mare, direct sau indirect, la persoanele cu dizabilități. O analiză a legislației arată că, începând cu anii '90, a avut loc o schimbare de paradigmă, (și) ca urmare a concentrării mai intense asupra drepturilor omului. Această schimbare de abordare se bazează pe ideea că persoanele cu dizabilități nu ar trebui să fie ascunse sau segregate de alte persoane, ci ar trebui să beneficieze de aceleași oportunități ca și persoanele apte de muncă, promovând astfel incluziunea socială. În acest context, asistența lor socială a fost transformată, având la dispoziție servicii personalizate și condiții de viață mai bune.

Documentele evidențiate în lista de mai jos au un impact semnificativ asupra vieții persoanelor cu dizabilități și contribuie la crearea accesului egal. Faptul că există convenții și legi privind drepturile persoanelor cu dizabilități la nivel mondial, european și național este foarte important. Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, adoptată de Organizația Națiunilor Unite în 2006 și proclamată în țările în cauză, obligă statele părți să asigure accesul persoanelor cu dizabilități la facilitățile și serviciile sportive, recreative și turistice. Pe baza documentului elaborat de Comisia Europeană în 2010, Strategia Europeană privind persoanele cu dizabilități 2010-2020: un angajament reînnoit pentru o Europă fără bariere, a fost pregătită o nouă strategie consolidată privind drepturile persoanelor cu dizabilități (2021- 2030), care se bazează pe realizările din ultimii zece ani și oferă soluții la provocările viitoare.

#### **4.1. Introducere generală în reglementările juridice și documentele de politică privind turismul accesibil la nivel internațional**

Conform celei mai recente estimări a OMS, 1,3 miliarde de oameni de pe Pământ, 16% din populația totală a lumii are o dizabilitate, iar acest număr este în creștere (<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>). Întrebarea dacă persoanele cu dizabilități vor avea acces la un mediu de sprijin care să țină seama de nevoile lor specifice pe tot parcursul vieții sau dacă vor trebui să sufere o formă de dizabilitate este, prin urmare, foarte importantă.

Accesibilitatea în sine, ca termen complex, acoperă în mod natural o serie de domenii, ale căror teme principale pot fi prezentate după cum urmează:

- mediul construit: accesibilitatea mediului construit include proiectarea și construirea corespunzătoare a clădirilor, a spațiilor publice și a infrastructurii pentru a se asigura că acestea sunt ușor accesibile persoanelor cu dizabilități. Aceasta poate include: intrări fără bariere, rampe, lifturi sau ascensoare în loc de scări, uși și coridoare de lățime corespunzătoare etc.;

- transport: transport accesibil înseamnă că infrastructura de transport este accesibilă și adaptată la nevoile persoanelor cu dizabilități. Aceasta poate include vehicule adecvate, stații accesibile, acces plat și acces ușor la informații pentru persoanele cu dizabilități;
- accesibilitate digitală: informațiile, site-urile și aplicațiile de pe internet și de pe dispozitivele electronice trebuie să fie accesibile persoanelor cu diferite tipuri de dizabilitate. Aceasta include proiectarea adecvată a site-urilor web și a aplicațiilor pentru a permite, de exemplu, utilizarea cititoarelor de ecran, navigarea ușoară și alte dispozitive de asistență;
- comunicare și informare: în acest domeniu al accesibilității, este important ca informațiile și comunicarea să fie ușor de înțeles și accesibile pentru persoanele cu dizabilități. Aceasta include utilizarea de fonturi ușor de citit sau, de exemplu, pregătirea adecvată a textelor și documentelor pentru citirea cu voce tare;
- servicii și administrație: în acest domeniu al accesibilității, serviciile și administrația publice și private ar trebui să fie concepute astfel încât să fie accesibile și utilizabile de către persoanele cu dizabilități. Aceasta înseamnă, de exemplu, furnizarea de mijloace de comunicare adecvate și de servicii accesibile pentru clienți;<sup>2</sup>
- educație și ocuparea forței de muncă: accesibilitatea este o prioritate în educație și la locul de muncă. Instituțiile de învățământ trebuie să respecte standardele de accesibilitate și să asigure accesul egal la educație pentru persoanele cu dizabilități. În plus, accesibilitatea la locul de muncă trebuie să fie o prioritate pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități au posibilitatea de a lucra și de a-și dezvolta carierele.

Prin urmare, acestea sunt cele mai importante domenii în care dezvoltarea unui mediu legislativ este esențială în domeniul reglementării complexe a accesibilității, cu scopul principal de a promova egalitatea de șanse și de a asigura o participare egală pentru toți, indiferent de statutul lor de dizabilitate (Gonda & Raffay, 2021; Farkas & Petykó, 2019, 2020; Farkas et al., 2022a).

Reglementarea juridică are un rol imens în crearea de practici bune și etice (Farkas et al., 2022b). În opinia noastră, reglementarea juridică a persoanelor cu dizabilitate și a turismului accesibil în Ungaria este, în principiu, adecvată; legislația de bază privind această chestiune a fost adoptată în ultimele trei decenii, iar armonizarea legislației în acest domeniu a fost realizată în timpul procesului de aderare la Uniunea Europeană. Problema este mai degrabă punerea în aplicare practică a dispozițiilor legale. În scurtul nostru rezumat, ne propunem să oferim o prezentare cuprinzătoare a celei mai importante legislații maghiare relevante.

## **4.2. Prezentarea contextului global al legislației conexe relevante**

Dintre reglementările legale referitoare la această problemă, merită subliniată Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, adoptată de Organizația

Națiunilor Unite în 2006 și promulgată și în Ungaria, care obligă statele părți să asigure accesul persoanelor cu dizabilități la facilitățile și serviciile sportive, recreative și turistice (Legea XCII din 2007).

Această problemă poate afecta, desigur, orice membru al societății, gândiți-vă doar la îmbătrânirea populației noastre, motiv pentru care imaginea societăților îmbătrânite conferă acestei probleme o greutate deosebită în prezent. Nevoile speciale la bătrânețe sunt comune practic tuturor, dar există și multe alte situații de viață care pot da naștere unor nevoi speciale: de exemplu, persoanele aflate în curs de reabilitare după un accident, familiile cu copii mici etc.

În plus față de cele de mai sus, UNWTO, Organizația Mondială a Turismului a Națiunilor Unite, s-a angajat să promoveze turismul accesibil și a dedicat Ziua Mondială a Turismului 2016 acestei teme. Organizația a făcut o serie de recomandări și a publicat un manual pe această temă (UNWTO, 2016).

Ca o nouă etapă în acest domeniu, Rezoluția Parlamentului European din 29 octombrie 2015 privind noi provocări și viziuni pentru promovarea turismului în Europa subliniază importanța dezvoltării unui turism durabil, responsabil și accesibil; principiul „turismul pentru toți”; și faptul că accesibilitatea deplină și accesibilitatea financiară a turismului este un element-cheie pentru durabilitatea sectorului. Rezoluția recomandă statelor membre să dezvolte un sistem de etichetare la nivel european, uniform și transparent pentru ofertele accesibile și să facă din accesibilitate un criteriu de sprijin în contextul programelor de sprijin economic pentru sectorul turismului (Rezoluția Parlamentului European din 29 octombrie 2015 privind noi provocări și idei pentru promovarea turismului [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391\\_HU.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html)).

#### ***4.2.1. Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități***

Adoptarea în 2006 a Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (UN-CRPD) a reprezentat un pas înainte în stabilirea standardelor minime pentru drepturile persoanelor cu dizabilități. Convenția a fost adoptată de Adunarea Generală a ONU în 2006 și a intrat în vigoare în 2008. A fost ratificată de Uniunea Europeană în 2010, iar până în 2015 a fost ratificată de un total de 156 de state. CRPD este cea mai recentă dintr-o serie de declarații ale ONU privind drepturile omului care începe cu Declarația Universală a Drepturilor Omului din 1948. Principiile directoare sunt următoarele: respectarea demnității inerente, autonomia individuală, inclusiv libertatea de a lua propriile decizii, nediscriminarea, participarea și incluziunea socială deplină și efectivă, egalitatea de șanse și accesibilitatea.

Ideea generală a CRPD este de a integra persoanele cu dizabilități în societate și în comunități, mai degrabă decât de a crea norme și instituții speciale. CRPD urmărește să stimuleze schimbări profunde și progresul social în multe domenii ale societății, cum ar fi școlile, locul de muncă și transportul public (Steinert et al., 2016). Preambulul Convenției subliniază demnitatea și valoarea inerentă a tuturor ființelor umane, drepturile lor egale și inalienabile și faptul că toți trebuie să se bucure de toate drepturile și libertățile, fără niciun fel de discriminare. Convenția recunoaște că persoana cu dizabilitate este un concept în continuă schimbare și că dizabilitatea este rezultatul interacțiunii dintre persoanele cu

dizabilități și barierele de atitudine și de mediu care le împiedică să participe pe deplin și eficient în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți (de exemplu, o persoană care are o dizabilitate într-o țară din a cărei cauză este împiedicată să se deplaseze și să trăiască o viață umană deplină și demnă poate fi lipsită de bariere într-o altă țară cu aceleași probleme - acest lucru poate fi chiar un stimulent pentru a călători). De asemenea, recunoaște diversitatea persoanelor cu dizabilități, care, în cele mai bune cazuri, nu se oprește la accesibilitatea tehnică asigurată de rampe.

Preambulul Convenției subliniază, de asemenea, că persoanele cu dizabilități continuă să se confrunte cu obstacole în calea participării lor egale în societate și că discriminarea oricărei persoane pe baza dizabilității reprezintă o încălcare a demnității și valorii inerente a persoanei umane. Documentul subliniază, de asemenea, că persoanele cu dizabilități pot aduce o contribuție semnificativă la bunăstarea generală și la diversitatea comunităților lor, că promovarea participării lor depline le sporește sentimentul de apartenență la societate și că aceasta conduce la progrese semnificative în dezvoltarea umană, socială și economică a societății și la eradicarea sărăciei.

Documentul recunoaște importanța autonomiei individuale și a independenței persoanelor cu dizabilități, inclusiv libertatea de a lua propriile decizii (inclusiv de a călători cât mai liber posibil) și importanța implicării active a persoanelor cu dizabilități în procesele de luare a deciziilor privind programele și politicile, în special cele care le afectează în mod direct (nu este bine ca persoanele „valide” să conceapă pachete și programe de călătorie pentru ele; soluția este de a face toate experiențele, atracțiile, facilitățile fizice și serviciile accesibile în măsura în care permit participarea lor). Deoarece este un fapt regretabil că majoritatea persoanelor cu dizabilități trăiesc în condiții financiare nefavorabile, trebuie abordat impactul negativ al sărăciei asupra persoanelor cu dizabilități - inclusiv, de exemplu, sprijin financiar pentru călătorii pentru persoanele ale căror mijloace financiare nu permit acest lucru. Convenția recunoaște, de asemenea, importanța accesibilității la mediul fizic, social, economic și cultural, la sănătate și educație, precum și la informare și comunicare, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure pe deplin de toate drepturile omului și libertățile fundamentale.

Articolul 30 alineatul (5) din Convenție (Participarea la viața culturală, recreere, agrement și sport) se referă deja în mod specific la promovarea participării persoanelor cu dizabilități în turism:

„În scopul de a permite persoanelor cu dizabilități să participe în condiții de egalitate cu ceilalți la activități recreative, de agrement și sportive, statele părți vor lua măsurile corespunzătoare:

- a) să încurajeze și să promoveze participarea, în cea mai mare măsură posibilă, a persoanelor cu dizabilități la activitățile sportive obișnuite la toate nivelurile;
- b) să se asigure că persoanele cu dizabilități au posibilitatea de a organiza, de a dezvolta și de a participa la activități sportive și recreative specifice dizabilității și, în acest scop, să încurajeze furnizarea, în condiții de egalitate cu ceilalți, de instruire, formare și resurse adecvate;
- c) să se asigure că persoanele cu dizabilități au acces la spațiile sportive, recreative și turistice;

- d) să se asigure că copiii cu dizabilități au acces egal cu ceilalți copii la participarea la activități de joacă, recreere și agrement și la activități sportive, inclusiv la acele activități din sistemul școlar;
- e) asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile celor implicați în organizarea activităților recreative, turistice, de agrement și sportive.” (<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>)

La alineatul (2) al aceluiași articol, documentul menționează dreptul persoanelor cu dizabilități de a participa la viața culturală în condiții de egalitate cu ceilalți, ceea ce traduce prin multe relevanțe în domeniul turismului: trebuie luate toate măsurile necesare pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități au acces la locurile de desfășurare a spectacolelor sau serviciilor culturale, cum ar fi teatrele, muzeele, cinematografele, bibliotecile și agențiile de turism și, acolo unde este posibil, la monumente și la principalele situri culturale naționale.

Importanța călătoriilor și necesitatea de a le sprijini sunt menționate indirect în mai multe locuri:

*Articolul 4, Obligații generale:* Statele părți se angajează să întreprindă sau să promoveze cercetarea și dezvoltarea de bunuri, servicii, dispozitive și facilități universal concepute, care să răspundă nevoilor speciale ale persoanelor cu dizabilități cu cât mai puține modificări și cheltuieli financiare posibile, facilitând utilitatea și utilizarea acestora, și să promoveze proiectarea universală în elaborarea de standarde și orientări; cercetarea și dezvoltarea de noi tehnologii adaptate persoanelor cu dizabilități, inclusiv tehnologiile informației și comunicațiilor, pentru a promova disponibilitatea și utilizarea echipamentelor de transport/mobilitate, a aparatelor și a dispozitivelor de asistență, acordând prioritate tehnologiilor care sunt accesibile; și furnizarea de informații accesibile persoanelor cu dizabilități privind echipamentele de transport, aparatele și dispozitivele de asistență, inclusiv noile tehnologii, precum și alte forme de asistență, servicii de sprijin și alte tipuri de servicii.

*Articolul 9, Accesibilitate:* Pentru a permite persoanelor cu dizabilități să ducă o viață independentă și să participe pe deplin la toate aspectele vieții, statele părți vor lua măsurile corespunzătoare pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități au acces, în condiții de egalitate cu ceilalți, la mediul fizic, transport, informare și comunicare (inclusiv la tehnologiile și sistemele de informare și comunicare) și la alte facilități și servicii care sunt publice disponibile sau accesibile. Măsurile de identificare și eliminare a barierelor și obstacolelor în calea accesului includ, printre altele, clădirile, drumurile, mijloacele de transport și alte facilități interioare și exterioare, precum și serviciile de informare, comunicare și alte servicii, inclusiv serviciile electronice și serviciile de urgență. Statele părți iau, de asemenea, măsurile necesare pentru a elabora, pune în aplicare și monitoriza aplicarea standardelor minime și a liniilor directoare privind accesibilitatea amenajărilor și serviciilor deschise și disponibile publicului.

Convenția abordează, de asemenea, aspecte generale care afectează călătoriile, cum ar fi:

- egalitate și nediscriminare: statele părți interzic discriminarea pe motiv de dizabilitate și asigură persoanelor cu dizabilități protecție juridică egală și eficientă împotriva discriminării în toate domeniile;
- sensibilizare: statele părți se angajează să ia măsuri prompte, eficiente și adecvate pentru: a) sensibilizarea persoanelor cu dizabilități la nivelul societății, inclusiv al familiei, și promovarea respectului pentru drepturile și demnitatea persoanelor cu dizabilități; b) combaterea stereotipurilor, prejudecăților și practicilor dăunătoare împotriva persoanelor cu dizabilități în toate aspectele vieții;
- Articolul 20, mobilitatea personală: statele părți, asigurând pe cât posibil independența persoanelor cu dizabilități, iau măsuri eficiente pentru a asigura mobilitatea personală, inclusiv, *inter alia*, facilitând accesul persoanelor cu dizabilități la suporturi de mobilitate de calitate, echipamente, tehnologii asistate și diverse forme de asistență personală și mediatori, inclusiv prin punerea lor la dispoziție la prețuri accesibile; și prin furnizarea de formare privind abilitățile legate de mobilitate pentru persoanele cu dizabilități și profesioniștii acestora;
- Articolul 26, abilitare și reabilitare: statele părți vor lua toate măsurile eficiente și necesare, inclusiv furnizarea de asistență familială, pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități se bucură de cea mai deplină independență în toate aspectele vieții.

În general, documentul este de o importanță crucială pentru dezvoltarea practicilor naționale privind persoanele cu dizabilități și turismul accesibil. Aceasta a reprezentat o schimbare de paradigmă în domeniu, iar principiile și valorile pe care le conține au devenit de atunci un punct de reper și de referință. Singura deficiență notabilă este faptul că convenția nu abordează sensibilizarea societății "valide" (în special a furnizorilor de servicii), a persoanelor care trăiesc fără dizabilitate.

#### **4.2.2. UE pentru egalitate: o strategie pentru drepturile persoanelor cu dizabilități (2021-2030)**

Atât UE, cât și statele membre sunt părți la Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, care face parte din ordinea juridică a UE și obligă statele părți să protejeze libertățile fundamentale ale persoanelor cu dizabilități. Strategia UE este principalul instrument al UE pentru a pune în aplicare cerințele Convenției ONU și pentru a se asigura că statele membre țin întotdeauna cont de aceasta. Se estimează că 87 de milioane de persoane din UE trăiesc cu o dizabilitate. Parlamentul European depune eforturi pentru a crea o societate incluzivă în care drepturile persoanelor cu dizabilități sunt protejate în mod adecvat și în care nu există discriminare. În acest scop, în iunie 2020, Parlamentul și-a stabilit prioritățile pentru o nouă strategie privind persoanele cu dizabilități post-2020, pornind de la strategia 2010-2020. În cadrul acesteia, principalele recomandări care afectează în mod direct călătoriile și turismul sunt următoarele:

- drepturile persoanelor cu dizabilități trebuie afirmate în toate domeniile și politicile (inclusiv, desigur, în turism);
- accesul egal al persoanelor cu dizabilități la asistență medicală, locuri de muncă, transport public și locuințe;
- persoanele cu dizabilități, familiile acestora și organizațiile lor ar trebui să participe la dialog și să facă parte din procesul de punere în aplicare - în domeniul turismului: nu majoritatea societății fără dizabilitate și factorii de decizie sunt cei care stabilesc ce servicii turistice pot fi furnizate, ci toți împreună, persoanele afectate și neafectate.

Pentru a face progrese suplimentare în asigurarea participării depline a persoanelor cu dizabilități, noua strategie consolidată privind drepturile persoanelor cu dizabilități va ghida, de asemenea, activitatea statelor membre și a instituțiilor UE, bazându-se pe realizările din ultimii zece ani și oferind soluții la provocările viitoare. Strategia privind drepturile persoanelor cu dizabilități își propune să abordeze numeroasele provocări cu care se confruntă persoanele cu dizabilități. Aceasta urmărește să înregistreze progrese în toate domeniile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, atât la nivelul UE, cât și la nivelul statelor membre, pentru a garanta că persoanele cu dizabilități din Europa, indiferent de sex, rasă sau origine etnică, religie sau convingeri, vârstă sau orientare sexuală:

- să se bucure de drepturile omului,
- să aibă șanse egale,
- să aibă șanse egale de a participa în societate și în economie,
- să poată decide unde, cum și cu cine să locuiască,
- să se poată deplasa în UE, indiferent de sprijinul de care au nevoie.

Noua strategie subliniază o serie de priorități, inclusiv garantarea accesului egal la justiție, educație, cultură, sport și turism (asigurând în același timp libertatea de mișcare și de ședere și capacitatea de a participa la procesul democratic, o calitate decentă a vieții și o viață independentă). Turismul este abordat mult mai detaliat decât Convenția ONU în Strategia pentru drepturile persoanelor cu dizabilități (2021-2030). În mod specific, călătoriile și turismul sunt abordate în document în următoarea formă:

Acces egal și nediscriminare: persoanele cu dizabilități au dreptul la protecție împotriva tuturor formelor de discriminare și violență, la acces egal la justiție, educație, cultură, locuințe, agrement, recreere, sport și turism, precum și la oportunități egale și acces îmbunătățit la artă și cultură, agrement, recreere, sport și turism. Accesibile și favorabile incluziunii ... petrecerea timpului liber, recreerea și turismul sunt esențiale pentru participarea deplină în societate. Acestea sporesc bunăstarea și oferă tuturor, inclusiv persoanelor cu dizabilități, posibilitatea de a-și dezvolta și realiza potențialul. Accesibilitatea turismului pentru persoanele cu dizabilități este esențială pentru sprijinirea participării și a dezvoltării socioeconomice. Comisia va consolida participarea persoanelor cu dizabilități în toate aceste domenii și va încerca să facă patrimoniul cultural și toate artele accesibile și incluzive pentru persoanele cu dizabilități prin finanțarea UE, de exemplu prin programul Europa creativă.

De asemenea, Comisia pregătește un studiu privind punerea în aplicare a articolului 30 din Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, pentru a sprijini statele membre în politicile de creștere a participării și a sprijinului pentru persoanele cu dizabilități în activități sportive, culturale și de petrecere a timpului liber; pentru a colabora cu Comitetul Paralimpic Internațional în vederea promovării incluziunii în sport și combaterea stereotipurilor; să continue să promoveze dezvoltarea turismului accesibil, în special pentru orașe, prin intermediul premiului „Capitala europeană a turismului inteligent”.

#### ***4.2.3. Codul global de etică pentru turism și accesibilitate***

Adunarea Generală a OMT din 1999 de la Santiago, Chile, a adoptat Codul global de etică pentru turism. În articolul 3 din Statutul Organizației Mondiale a Turismului, recunoscut de Adunarea Generală a ONU, turismul este considerat un factor care promovează respectarea universală și afirmarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, indiferent de rasă, sex, limbă sau religie (și am putea adăuga cu certitudine: dizabilitate fizică sau de altă natură sau lipsa acestuia). Acesta menționează implicit punerea în aplicare a turismului accesibil printre obiectivele sale (promovarea turismului responsabil, durabil și incluziv în contextul dreptului la petrecerea timpului liber și la călătorie). În plus, întregul document reflectă un spirit și valori care sunt strâns legate de subiectele prezentate în această carte. Din păcate, documentul nu este încă cunoscut pe scară largă de cei interesați de turism sau de cei care lucrează în acest sector, chiar dacă, la momentul adoptării sale, conținutul său era foarte progresist, iar majoritatea obiectivelor sale sunt încă relevante în prezent. Codul global de etică pentru turism sintetizează în zece articole recomandările sale pentru toate părțile interesate din turism. Ne vom referi doar la cele care, din punct de vedere al conținutului, consolidează dezvoltarea turismului accesibil.

- *Articolul 1:* Rolul turismului în înțelegerea și respectul reciproc între popoare și societăți. Acest punct stabilește așteptările privind comportamentul turiștilor: să respecte drepturile și obiceiurile minorităților și ale populațiilor indigene; să respecte legile și obiceiurile locale; să respecte diferitele stiluri de viață și gusturi ale zonei gazdă; să aibă grijă să respecte legea; și să evite comportamentul ofensator.
- *Articolul 2:* Turismul ca mijloc de împlinire individuală și colectivă. Turismul, activitatea cel mai adesea asociată cu recreerea și petrecerea timpului liber, sportul, cultura și natura, trebuie conceput și practicat ca un mijloc special de împlinire individuală și colectivă; dacă este practicat cu suficientă deschidere, turismul va fi un factor de neînlocuit pentru autoeducație, toleranță reciprocă și cunoașterea diferențelor legitime și a diversității dintre popoare și culturi.
- În *articolul 7* („Dreptul la turism”), codul menționează deja implicit persoanele cu dizabilități: dreptul universal la turism ar trebui văzut ca un corolar al dreptului la odihnă și agrement, inclusiv al dreptului de a se bucura de drepturile prevăzute la articolul 24 din Declarația Universală a Drepturilor Omului; turismul social ar trebui dezvoltat cu sprijinul

autorităților publice (întrucât persoanele cu dizabilități aparțin într-o proporție semnificativ mai mare grupului dezavantajat din punct de vedere social, chiar și din punct de vedere financiar, acest lucru este deosebit de important pentru acestea); turismul familial, de tineret și studențesc, precum și turismul pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități ar trebui încurajate și facilitate.

#### ***4.2.4. Convenția-cadru privind etica turismului (2019)***

În septembrie 2019, Convenția-cadru a OMT privind etica turismului a fost aprobată la a 23-a Adunare Generală a OMT de la Sankt Petersburg, ca urmare a propunerii înaintate de Comitetul Mondial pentru Etica Turismului (WCTE) Adunării Generale a OMT în 2015 de a transformarea principalului document de politică al OMT, Codul global de etică pentru turism, într-o convenție internațională, pentru a-l face mai eficient și aplicabil la scară mai largă. Ulterior, Adunarea Generală a OMT (Medellín, Columbia, între 12-17 septembrie 2015) a mandatat Secretarul General al OMT să înființeze un grup de lucru special pentru a examina procedurile și implicațiile adoptării convenției, în cooperare cu WCTE. Grupul de lucru, compus din reprezentanți ai 36 de state membre ale OMT, a fost înființat la începutul anului 2016 și a examinat proiectul inițial de text al Convenției și a revizuit documentul articol cu articol și secțiune cu secțiune. Ca parte a consultărilor sale, Grupul de lucru a convenit să nu aducă nicio modificare de fond celor nouă principii ale Codului global de etică pentru turism, deoarece acestea au fost adoptate de Adunarea Generală a OMT în 1999 și sunt cunoscute pe scară largă de comunitatea internațională a turismului. Aceste nouă articole au fost incluse în proiectul de Convenție privind etica în turism în secțiunea „Principii etice în turism” și formează coloana vertebrală a convenției. Consiliul executiv al OMT a aprobat abordarea conform căreia nu este necesară modificarea celor nouă principii ale Codului global de etică. Versiunea în limba engleză a Convenției-cadru privind etica în turism a fost apoi aprobată la sesiunea a 22-a a Adunării Generale și adoptată în toate cele cinci limbi oficiale ale Organizației la sesiunea a 23-a.

Convenția-cadru privind etica în turism este construită în jurul celor nouă principii ale Codului mondial de etică pentru turism. O serie de dispoziții au fost adaptate pentru a încorpora aceste principii în structura clasică a tratatului internațional.

- Preambulul textului este inspirat din Codul global de etică pentru turism, dar actualizat la contextul internațional actual și la scopul convenției propuse.
- Prima parte a convenției conține dispoziții generale care pun textul în context și prezintă terminologia cheie, scopul și domeniul de aplicare al convenției, precum și mijloacele de punere în aplicare.
- A doua parte abordează principiile etice ale turismului, care reprezintă coloana vertebrală a Convenției.
- A treia parte a Convenției se referă la mandatul, componenta și funcționarea acestui organism subsidiar al Adunării Generale în temeiul Convenției (Comitetul mondial pentru etica turismului).

- Ultimele două secțiuni ale convenției conțin dispozițiile standard pentru tratatele internaționale, și anume cea de-a patra secțiune privind Conferința statelor părți și cea de-a cincea secțiune conținând dispozițiile finale care reglementează procedurile de semnare, ratificare, acceptare, aprobare și aderare (sursa: OMT: Etică, cultură și responsabilitate socială).

### 4.3. Reglementarea turismului accesibil la nivel național în țările în cauză - Croația

În Republica Croația, Institutul Croat de Sănătate Publică este responsabil pentru publicarea datelor statistice privind persoanele cu dizabilități. Conform raportului publicat de acest institut (2023), în Republica Croația trăiesc 657 791 de persoane cu dizabilități, dintre care 56,1% sunt bărbați și 43,9% sunt femei. Persoanele cu dizabilități reprezintă aproximativ 17% din populația totală a Republicii Croația. Cele mai multe persoane cu dizabilități, respectiv 47,6%, fac parte din grupa de vârstă 65+, în timp ce 41,2% dintre persoanele de vârstă activă au între 20 și 64 de ani. Dizabilitățile sunt întâlnite și în rândul copiilor cu vârste cuprinse între 0-19 ani, cu o pondere de 11,1%. O privire de ansamblu a tipurilor de deficiențe care conduc la o dizabilitate sau sunt diagnostice de comorbiditate legate de nivelul de deficiență funcțională al unei persoane, precum și o prezentare generală a deficiențelor capacității funcționale în raport cu sexul și grupele de vârstă (ambele la 1 septembrie 2022) sunt prezentate în tabelele 2 și 3.

**Tabelul 2.** *Prezentare generală a tipurilor de deficiențe care cauzează invaliditate sau ca diagnostice de comorbiditate legate de gradul de deficiență funcțională a unei persoane (situația la 4 septembrie 2023)*

| Tipul de dizabilitate                                                                             | Număr total | Ponderea în numărul total de persoane cu dizabilitate | Prevalența / 10,000 locuitori |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Dizabilități multiple                                                                             | 203,136     | 30,9                                                  | 52                            |
| Afectarea sistemului locomotor                                                                    | 188,623     | 28,7                                                  | 49                            |
| Afectarea altor organe și sisteme de organe, boli cromozomiale, anomalii congenitale și boli rare | 180,750     | 27,5                                                  | 47                            |
| Dizabilități mintale                                                                              | 160,165     | 24,4                                                  | 41                            |
| Afectarea sistemului nervos central                                                               | 118,319     | 18,0                                                  | 31                            |
| Deficiențe de comunicare vorbire-voce                                                             | 54,704      | 8,3                                                   | 14                            |
| Dizabilități intelectuale                                                                         | 35,522      | 4,9                                                   | 8                             |
| Deficiențe de vedere                                                                              | 21,728      | 3,3                                                   | 6                             |
| Afectarea sistemului nervos periferic                                                             | 18,933      | 2,9                                                   | 5                             |
| Deficiențe de auz                                                                                 | 18,923      | 2,9                                                   | 5                             |
| Tulburări ale spectrului autist                                                                   | 4,730       | 0,7                                                   | 1                             |
| Surdocecitate                                                                                     | 166         | 0,03                                                  | < 0,1                         |

Sursă: Benjak (2023), p. 7

**Tabelul 3.** Deficiențe ale capacităților funcționale - prezentare generală în funcție de sex și grupe de vârstă (situația la 4 septembrie 2023)

| Tipul de dizabilitate                                                   | Gen | Grupe de vârstă |         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------|---------|--------|
|                                                                         |     | 0 - 19          | 20 - 64 | 65 +   |
| Boli cronice                                                            | f   | 922             | 33,605  | 44,854 |
|                                                                         | m   | 1,167           | 25,766  | 31,561 |
| Boli mintale                                                            | f   | 1,385           | 19,747  | 24,613 |
|                                                                         | m   | 3,394           | 43,169  | 28,853 |
| Dizabilitate fizică                                                     | f   | 853             | 8,175   | 14,786 |
|                                                                         | m   | 1,067           | 9,368   | 9,203  |
| Tulburări de voce, limbaj și vorbire                                    | f   | 8,014           | 6,754   | 512    |
|                                                                         | m   | 14,249          | 12,176  | 706    |
| Dificultăți intelectuale                                                | f   | 2,700           | 8,729   | 1,121  |
|                                                                         | m   | 4,156           | 11,952  | 1,069  |
| Bolile cronice la copii                                                 | f   | 8,462           | -       | -      |
|                                                                         | m   | 10,344          | -       | -      |
| Deficiențe de vedere                                                    | f   | 553             | 2,753   | 5,624  |
|                                                                         | m   | 694             | 4,024   | 4,648  |
| Dizabilități multiple                                                   | f   | 2,866           | 3,494   | 59     |
|                                                                         | m   | 5,115           | 6,212   | 47     |
| Dizabilități de dezvoltare care nu sunt definite în lista de deficiențe | f   | 5,884           | -       | -      |
|                                                                         | m   | 10,110          | -       | -      |
| Deficiențe de auz                                                       | f   | 511             | 2,105   | 2,912  |
|                                                                         | m   | 750             | 3,359   | 3,347  |
| Tulburări ale spectrului autist                                         | f   | 608             | 244     | 10     |
|                                                                         | m   | 2,528           | 762     | 6      |
| Surdocecitate                                                           | f   | 4               | 13      | 9      |
|                                                                         | m   | 2               | 14      | 7      |

Sursă: Benjak (2023), p. 9

În Croația, Ministerul Turismului și Sportului este responsabil cu elaborarea politicilor pentru dezvoltarea turismului. În cadrul programului "Turism pentru toți", un accent deosebit și o importanță deosebită sunt acordate turismului accesibil, iar Republica Croația s-a angajat să ia toate măsurile adecvate pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități (printre altele):

- au acces la servicii turistice,
- au acces la destinații turistice și
- au acces la activitățile turistice (Ministerul Turismului și Sportului, s.f.).

Pentru a realiza egalitatea între copiii cu dificultăți și persoanele cu dizabilități, Ministerul Turismului și Sportului a elaborat și pus în aplicare o serie de măsuri pentru a încuraja piața turistică croată să permită persoanelor cu dizabilități să se bucure în mod egal de oferta turistică, dar și să fie integrate pe piața muncii. Pentru a elimina barierele și obstacolele de acces, ministerul cooperează cu organizațiile care reprezintă persoanele cu dizabilități, deoarece numai prin acțiuni sinergice se poate atinge obiectivul stabilit - egalitatea de

șanse pentru persoanele cu dizabilități. Ministerul a creat 3 măsuri în cadrul a 2 obiective specifice (Îmbunătățirea accesibilității mediului construit și a transportului și Îmbunătățirea accesibilității conținutului vieții publice și consolidarea securității în situații de criză) în Planul de acțiune al Strategiei naționale pentru egalitatea de șanse pentru persoanele cu dizabilități pentru perioada 2021-2024, a cărui adoptare este în curs de desfășurare.

În ceea ce privește statutul juridic, în Republica Croația, drepturile persoanelor cu dizabilități sunt reglementate de mai multe legi, iar acestea trebuie respectate și atunci când se planifică dezvoltarea turismului accesibil. Cele mai importante mijloace de reglementare sunt discutate mai jos.

### ***Legea privind ratificarea Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități și a Protocolului opțional la Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități***

Republica Croația a semnat Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități la 30 martie 2007. Scopul acestei convenții este de a promova, proteja și asigura exercitarea deplină și egală a tuturor drepturilor omului și libertăților fundamentale de către toate persoanele cu dizabilități și de a promova respectarea demnității lor inerente.

### ***Legea privind asistența socială***

Prezenta lege reglementează activitatea de asistență socială, principiile asistenței sociale, finanțarea asistenței sociale, drepturile și serviciile sociale în sistemul de asistență socială și procedurile de realizare a acestora, beneficiarii, conținutul și metoda de desfășurare a activităților de asistență socială, lucrătorii profesioniști în domeniul asistenței sociale, datele de colectare, inspecția și supravegherea administrativă și alte aspecte importante pentru activitatea de asistență socială.

### ***Legea privind limbajul croat al semnelor și alte sisteme de comunicare pentru persoanele surde și care suferă de surdocecitate din Republica Croația***

Prezenta lege stipulează dreptul persoanelor surde, a celor care suferă de surdocecitate și al altor persoane cu dificultăți de comunicare de a utiliza, a fi informate și educate în limbajul croat al semnelor și în alte sisteme de comunicare care răspund nevoilor lor individuale, în scopul accesului egal la mediul social, economic și cultural și al realizării egale a tuturor drepturilor omului și libertăților fundamentale. Prezenta lege stabilește, de asemenea, beneficiarii dreptului la utilizare, informare și educație în limbajul croat al semnelor și în alte sisteme de comunicare pentru persoanele surde și cele care suferă de surdocecitate.

## ***Legea privind deplasarea unei persoane nevăzătoare cu ajutorul unui câine ghid***

Această lege reglementează dreptul unei persoane nevăzătoare cu un câine ghid de a utiliza mijloacele de transport și accesul liber al acesteia în locurile publice. O persoană nevăzătoare cu un câine ghid are dreptul de acces în locuri publice precum: birouri, hoteluri, restaurante, bănci, oficii poștale, teatre, săli de concert, facilități sportive, piețe, magazine, școli, universități etc. (cap. 6, nr. 1).

## ***Declarația privind drepturile persoanelor cu dizabilități***

Printre numeroasele drepturi enumerate ca parte a acestei declarații, cele strâns legate de dezvoltarea turismului accesibil sunt:

1. Discriminarea persoanelor cu dizabilități se manifestă prin neadoptarea de măsuri pentru eliminarea barierelor din mediu și din atitudinea generală a societății sau prin crearea de noi bariere care împiedică disponibilitatea serviciilor și participarea deplină a persoanelor cu dizabilități la activitățile vieții civile, culturale, economice, politice și sociale.  
Accesibilitatea este o măsură sau o condiție care permite tuturor persoanelor, inclusiv persoanelor cu dizabilități, să utilizeze diverse resurse (la nivel fizic, vizual, auditiv și/sau cognitiv). Aceasta ar trebui realizată, dacă este necesar, prin proiectarea și adaptarea care iau în considerare toate formele de dizabilități. Accesibilitatea include accesul la facilitățile fizice, la clădiri și la transportul public, precum și accesul la informație și comunicare, inclusiv la tehnologia informației și comunicării și la dispozitivele de asistență.
2. O persoană cu dizabilitate are dreptul la o participare egală la viața culturală, științifică, educațională, politică și la alte forme de viață socială.
3. O persoană cu dizabilitate are dreptul la o existență demnă de însemnătatea umană și la un nivel de trai adecvat pentru bunăstarea sa și a familiei sale, completat, dacă este necesar, prin mijloace de protecție socială.
4. Republica Croația va lua măsurile necesare pentru a promova drepturile omului și nediscriminarea persoanelor cu dizabilități și pentru a elimina barierele psihologice, educaționale, familiale, culturale, sociale, profesionale, financiare și arhitecturale din calea integrării și participării depline a persoanelor cu dizabilități la viața socială, economică, culturală și politică în condiții egale.
5. În efortul de a permite persoanelor cu dizabilități să trăiască independent și să își exercite drepturile, Republica Croația va promova angajarea persoanelor cu dizabilități în relații de muncă obișnuite, va crea măsurile fiscale, politicile de credit și politicile de stimulare necesare, va elabora strategii de ocupare a forței de muncă pentru persoanele cu dizabilități și va asigura crearea de servicii profesionale de orientare, formare, reabilitare și ocupare a forței de muncă.

## ***Strategia națională de egalizare a șanselor pentru persoanele cu dizabilități 2017 - 2020***

Prezenta Strategie națională își propune să asigure implementarea cu cel mai mare succes a Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități, cu scopul de a face progrese și de a promova în continuare drepturile persoanelor cu dizabilități și ale copiilor cu dizabilități de dezvoltare. Sarcina Strategiei naționale este de a armoniza toate politicile din domeniul promovării drepturilor persoanelor cu dizabilități cu standardele atinse la nivel mondial, dar și cu toate evoluțiile menite să facă toate domeniile vieții și activității deschise și accesibile persoanelor cu dizabilități, respectând principiile designului universal și adaptării rezonabile.

### ***Programul național de dezvoltare a turismului social - Turism pentru toți***

Având în vedere faptul că turismul social devine din ce în ce mai important în tendințele turistice moderne, Ministerul Turismului, în colaborare cu Institutul pentru Turism, a elaborat acest document care oferă un cadru strategic de dezvoltare pentru activitățile și punerea în aplicare a activităților diferitelor părți interesate relevante în domeniul turismului social. În plus, documentul reprezintă operaționalizarea unei părți a măsurilor de politică în domeniul turismului planificate în Strategia de dezvoltare a turismului în Republica Croația până în 2020. Documentul definește principalele orientări pentru dezvoltarea turismului social în Republica Croația până în 2020, în strânsă cooperare cu toate părțile interesate și în conformitate cu principiile moderne ale planificării participative. Aceasta include definirea orientărilor pentru: viziunea dezvoltării turismului social, obiectivele dezvoltării turismului social, principalii actori care sunt importanți în contextul dezvoltării turismului social, proiectele-cheie în dezvoltarea ofertei de turism social și modalitățile de promovare și finanțare a modelelor de dezvoltare a turismului social, cu o atenție deosebită acordată posibilității de finanțare a proiectelor din domeniul turismului social din fonduri UE. În cele din urmă, importanța documentului derivă și din faptul că acesta reprezintă operaționalizarea strategiei adoptate anterior pentru dezvoltarea turismului croat până în 2020, în care turismul social este enumerat ca unul dintre produsele turistice importante care trebuie dezvoltate în continuare.

#### **4.4. Reglementarea turismului accesibil la nivel național în țările în cauză – Ungaria. O prezentare analitică a mediului legislativ maghiar relevant**

Pentru o analiză descriptivă a legislației maghiare în domeniile accesibilității, persoanelor cu dizabilități și tratamentului egal, ne putem baza în mare măsură pe colecția cuprinzătoare de legislație a Asociației Naționale a Asociației Persoanelor cu Dizabilități (MEOSZ), cea mai importantă organizație profesională din Ungaria în acest domeniu. O examinare a legislației arată că, începând cu anii

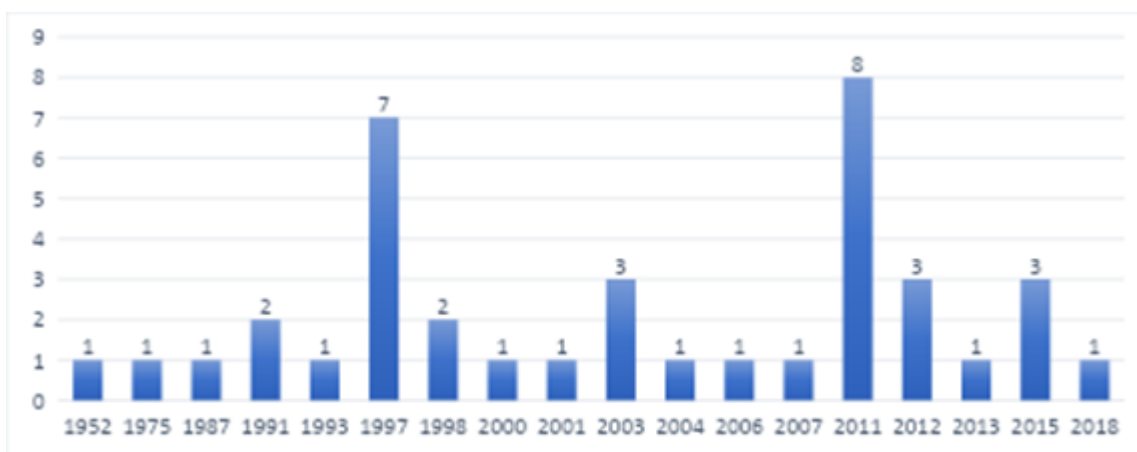
1990, a avut loc o schimbare de paradigmă, datorită (și) concentrării asupra drepturilor omului. Această schimbare de abordare se bazează pe ideea că persoanele cu dizabilități nu ar trebui să fie ascunse sau excluse de ceilalți, ci ar trebui să li se ofere aceleași oportunități ca și persoanelor valide, promovând astfel incluziunea socială. În acest context, asistența lor socială a fost transformată, având la dispoziție servicii personalizate și condiții de viață mai bune.

Pe scurt, 256 de acte legislative aflate în prezent în vigoare în Ungaria conțin un anumit nivel de subiecte legate de accesibilitate, dintre care 39 pot fi considerate relevante pentru această problemă. Următoarea listă de acte legislative, în întregime sau parțial, afectează viața persoanelor cu dizabilități și promovează accesul egal:

- Legea fundamentală (Accesibilitatea nu este menționată în mod specific, dar egalitatea de șanse și incluziunea socială sunt menționate),
- Legea CLI din 2011 privind Curtea Constituțională,
- Legea CXI din 2011 privind Comisarul pentru drepturile fundamentale,
- Legea CXXV din 2003 privind egalitatea de tratament și promovarea egalității de șanse,
- Legea XXVI din 1998 privind drepturile persoanelor cu dizabilități și asigurarea egalității lor de șanse (FOT.),
- Decretul guvernamental 141/2000 (VIII. 9.) privind normele de clasificare și revizuire a dizabilității grave și de plată a indemnizației de dizabilitate,
- Decizia parlamentară 15/2015 (IV. 7.) privind Programul național pentru persoanele cu dizabilități (2015- 2025),
- 1653/2015 (IX. 14.) Hotărâre a Guvernului privind Planul de acțiune pentru implementarea Programului național pentru persoanele cu dizabilități pentru anii 2015-2018,
- Legea CXCI din 2011 privind prestațiile pentru persoanele cu capacitate de muncă redusă și de modificare a anumitor legi,
- Decretul guvernamental 327/2011 (XII. 29.) privind normele procedurale referitoare la prestațiile pentru persoanele cu capacitate de muncă redusă,
- NEFMI (Ministerul Resurselor Naționale) Decretul nr. 7/2012 (II. 14.) privind normele detaliate pentru certificarea complexă,
- Decretul guvernamental 74/2015 (III. 30.) privind Oficiul Național de Reabilitare și Asistență Socială,
- Legea LXXX din 1997 privind persoanele care au dreptul la prestații de securitate socială și pensii private și privind acoperirea acestor servicii,
- Legea LXXXI din 1997 privind prestațiile de pensii de asigurări sociale,
- Legea LXXXIII din 1997 privind prestațiile de asigurări obligatorii de sănătate,
- Decretul MT nr. 83/1987 (XII. 27.) privind prestațiile de invaliditate,
- Legea III din 1993 privind administrația socială și prestațiile sociale,
- Legea LXXXIV din 1998 privind susținerea familiei,
- Legea CLIV din 1997 privind asistența medicală,

- Legea XCVIII din 2006 privind normele generale pentru furnizarea sigură și economică a medicamentelor și a dispozitivelor medicale și pentru comercializarea medicamentelor
- Decretul nr. 14/2007 (III. 14.) al Ministerului Sănătății privind includerea ajutoarelor medicale în prestațiile de securitate socială, comanda, distribuirea, repararea și împrumutul de ajutoare medicale cu prestații,
- Decretul guvernamental 12/2001 (I. 31.) privind ajutorul de stat pentru locuințe,
- Legea LXXXII din 1991 privind taxa pe autovehicule,
- Decretul guvernamental nr. 102/2011 (VI. 29.) privind prestațiile de transport pentru persoanele cu mobilitate redusă severă,
- Decretul guvernamental 218/2003 (XII. 11.) privind cardul de parcare al persoanelor cu mobilitate redusă,
- Decretul comun nr. 1/1975 (II. 5.) al Ministerului Transporturilor și Comunicațiilor din 5 mai 1975 privind regulile de circulație (Kresz),
- Legea CXC din 2011 privind învățământul public național,
- EMMI (Ministerul Resurselor Umane) Decretul nr. 15/2013 (II. 26.) privind funcționarea instituțiilor pedagogice,
- Legea LXXVIII din 1997 privind modelarea și protecția mediului construit,
- Decretul guvernamental 253/1997 (XII. 20.) privind planificarea națională a așezărilor și cerințele de construcție (OTÉK),
- Legea V din 2013 privind Codul civil,
- Legea CLXXV din 2011 privind dreptul de asociere, statutul de utilitate publică și funcționarea și sprijinirea organizațiilor neguvernamentale,
- Legea CLXXXI din 2011 privind registrul judiciar al organizațiilor neguvernamentale și normele procedurale aferente,
- Legea CXL din 2004 privind normele generale de procedură administrativă și servicii,
- Legea III din 1952 privind Codul de procedură civilă,
- Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor,
- Legea I din 2012 privind Codul muncii,
- Legea IV din 1991 privind promovarea ocupării forței de muncă și a prestațiilor de șomaj,
- Legea LXXV din 2018 privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale organizațiilor din sectorul public.

**Figura 9.** Numărul și anul de adoptare a legislației care abordează aspecte legate de accesibilitate



Sursa: colecție proprie

Cu ajutorul analizei profesionale a MEOSZ, se poate afirma că unul dintre cele mai importante puncte de plecare și baza pentru multe domenii relevante este **Legea XCII din 2007 privind Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități și Protocolul opțional la aceasta și Legea XXVI din 1998 privind drepturile persoanelor cu dizabilități și asigurarea egalității lor de șanse.**

Accesibilitatea, ca un concept tot mai larg, poate fi observată în mod clar în reglementările adoptate inițial în contextul *accesibilității mediului construit*, care, în conformitate cu definiția din **Legea LXXVIII din 1997 privind modelarea și protecția mediului construit** (denumită în continuare „legea”), *„mediul construit este accesibil dacă utilizarea sa confortabilă, sigură și independentă este asigurată tuturor persoanelor, inclusiv persoanelor sau grupurilor de persoane cu deficiențe de sănătate care necesită echipamente sau soluții tehnice speciale. Mediul construit este definit ca acea parte a mediului construit care este rezultatul unei lucrări de construcție conștiente și care este destinată în primul rând creării condițiilor de existență individuală și comunitară.”*

În conformitate cu analiza MEOSZ, acest lucru înseamnă că, spre deosebire de terminologia de zi cu zi conform căreia accesibilitatea nu este altceva decât modificarea sau transformarea clădirilor și amenajărilor existente pentru a le face accesibile persoanelor cu dizabilități - **definiția din legea menționată mai sus acoperă domenii mult mai complexe, astfel încât accesibilitatea, pe lângă faptul că servește intereselor persoanelor cu dizabilități, folosește și altor utilizatori din societate cu nevoi speciale, cum ar fi persoanele în vârstă, copiii, mamele sau persoanele care utilizează dispozitive de asistență temporară** (<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemestervezes/>).

Această abordare mai largă se reflectă, de asemenea, în recomandarea așanumitului Comitet CDPD (Comitetul pentru drepturile persoanelor cu dizabilități - cadrul UE pentru Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități) la articolul 9, care este prezentată mai departe în această lucrare:

*„Accentul nu se mai pune pe personalitatea juridică și nici pe faptul dacă clădirile, transportul, infrastructura, vehiculele, informațiile și comunicațiile și serviciile sunt în proprietate privată sau publică. Atât timp cât bunurile,*

*produsele și serviciile sunt disponibile publicului sau sunt destinate să fie disponibile publicului, acestea ar trebui să fie accesibile tuturor, indiferent dacă sunt deținute de o autoritate publică sau de o persoană privată. Persoanele cu dizabilități ar trebui să aibă acces egal la toate bunurile, produsele și serviciile destinate publicului larg, într-un mod care să le asigure accesul efectiv și egal și să le respecte demnitatea.”* (<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemes-tervezes/>).

Un domeniu foarte important pentru studiul și analiza reglementării juridice **bazate pe legătura dintre accesibilitate și turism este Legea XCII din 2007 privind ratificarea Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități și a Protocolului opțional al acesteia, articolele 9 și 20**, care reglementează, printre altele, accesibilitatea și mobilitatea personală:

### *Articolul 9 Accesibilitate*

1. *Pentru a permite persoanelor cu dizabilități să trăiască independent și să participe pe deplin la toate aspectele vieții, statele părți iau măsurile corespunzătoare pentru a asigura accesul persoanelor cu dizabilități, în condiții de egalitate cu ceilalți, la mediul fizic, la transport, la informații și comunicații, inclusiv la tehnologiile și sistemele de informații și comunicații, și la alte facilități și servicii deschise sau oferite publicului, atât în zonele urbane, cât și în cele rurale. Aceste măsuri, care includ identificarea și eliminarea obstacolelor și a barierelor din calea accesibilității, se aplică printre altele în următoarele cazuri:*

- a) Clădiri, drumuri, mijloace de transport și alte facilități interioare și exterioare, inclusiv școli, locuințe, facilități medicale și locuri de muncă;
- b) Informații, comunicații și alte servicii, inclusiv servicii electronice și servicii de urgență.

2. De asemenea, statele părți iau măsuri adecvate pentru următoarele:

- a) Elaborează, promulgă și monitorizează punerea în aplicare a standardelor minime și a orientărilor privind accesibilitatea amenajărilor și serviciilor deschise sau furnizate publicului;
- b) Asigură ca entitățile private care oferă facilități și servicii (deschise sau furnizate) publicului iau în considerare toate aspectele legate de accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități;
- c) Asigurarea formării pentru părțile interesate cu privire la problemele de accesibilitate cu care se confruntă persoanele cu dizabilități;
- d) Asigurarea în clădiri și în alte facilități deschise publicului semnalizare în Braille și în forme ușor de citit și de înțeles;
- e) Asigurarea formelor de asistență live și intermediari, inclusiv ghizi, cititori și interpreți profesioniști în limbajul semnelor, pentru a facilita accesul la clădiri și alte facilități deschise publicului;
- f) Promovarea altor forme adecvate de asistență și sprijin pentru persoanele cu dizabilități pentru a le asigura accesul la informații;

- g) Promovarea accesului persoanelor cu dizabilități la noile tehnologii și sisteme de informare și comunicare, inclusiv la internet;
- h) Promovarea proiectării, dezvoltării, producției și distribuției de tehnologii și sisteme de informații și comunicații accesibile într-un stadiu incipient, astfel încât aceste tehnologii și sisteme să devină accesibile la costuri minime.

## *Articolul 20* *Mobilitatea personală*

*Statele părți, asigurând în cea mai mare măsură posibilă i n d e p e n d e n ț a persoanelor cu dizabilități, iau măsuri eficiente pentru a asigura mobilitatea personală, inclusiv:*

- a) să permită mobilitatea personală a persoanelor cu dizabilități la momentul și în modul stabilit de acestea și la un preț accesibil;
- b) facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la suporturi de mobilitate de calitate, echipamente, tehnologii de asistare și diverse forme de asistență personală și mediatorii, inclusiv furnizarea acestora la prețuri accesibile;
- c) asigurarea formării în domeniul mobilității pentru persoanele cu dizabilități și experții acestora;
- d) încurajarea entităților care produc suporturi de mobilitate, dispozitive și tehnologii de asistență să ia în considerare aspectele legate de mobilitate ale persoanelor cu dizabilități.

Din punct de vedere legislativ, aceste două articole și activitățile pe care le reglementează susțin și consolidează, prin urmare, condițiile esențiale pentru mobilitatea personală a persoanelor cu dizabilități.

În contextul discuției pe această temă, ar trebui, de asemenea, subliniat faptul că noul Program național pentru persoanele cu dizabilități (2015-2025) adoptat în 2015 afirmă că furnizorii de servicii interne nu au identificat încă suficient oportunitățile turistice pentru persoanele cu dizabilități. Prin urmare, este important să se actualizeze și să se disemineze studiile existente privind cererea turistică în cadrul domeniului turism, precum și să se formeze și să se sensibilizeze furnizorii de servicii și personalul, punând accentul pe principiul designului universal. Scopul este, desigur, de a încuraja exploatarea pachetelor turistice pentru persoanele cu dizabilități, care vizează accesibilitatea într-un mod complex și care servesc nu numai egalității de șanse, ci și intereselor economice.

## **Rezumat**

Pentru o societate modernă, crearea unui mediu fără bariere este esențială, deoarece contribuie, printre altele, la promovarea egalității de șanse și la respectarea demnității umane pentru toți. Accesibilitatea este o prioritate din următoarele motive:

- *Egalitatea de șanse:* asigurarea unui mediu accesibil permite persoanelor cu dizabilități să aibă șanse egale în educație, ocuparea forței de muncă,

transport și alte domenii ale societății. Acest lucru contribuie la reducerea inegalităților și a discriminării și permite tuturor să contribuie la societate în funcție de capacitățile lor.

- *Participarea deplină în societate*: un mediu accesibil permite persoanelor cu dizabilități să participe pe deplin la viața socială și economică. Dacă infrastructura, serviciile și comunicarea nu sunt lipsite de obstacole, multe persoane se simt excluse și nu pot participa pe deplin la viața socială.
- *Demnitatea umană și autodeterminarea*: un mediu accesibil contribuie la păstrarea și respectarea demnității umane. Fiecare persoană are dreptul de a trăi independent și de a deține controlul asupra propriei vieți. Accesibilitatea contribuie la împuternicirea persoanelor cu dizabilități de a lua propriile decizii cu privire la aspectele care le afectează viața.
- *Beneficii economice*: accesibilitatea poate aduce, de asemenea, beneficii economice pe termen lung. Infrastructura și mediile accesibile permit participarea persoanelor cu dizabilități pe piața muncii și contribuie la creșterea economică. Este, de asemenea, un factor important în turism, deoarece orașele și atracțiile accesibile devin destinații atractive pentru turiști.
- *Persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități*: accesibilitatea nu este importantă doar pentru persoanele cu dizabilități, ci și pentru persoanele în vârstă. Un mediu accesibil le face viața mai ușoară și contribuie la menținerea unei vieți independente și demne.
- *Cerințe legale și așteptări internaționale*: în multe țări și la nivel internațional, sunt necesare legi și directive pentru a promova accesibilitatea. În multe țări și la nivel internațional, accesibilitatea este o cerință legală care trebuie respectată.

Prin urmare, crearea unui mediu fără bariere nu este doar în interesul direct al - unui mare procent și raport al - persoanelor vizate, ci contribuie și la dezvoltarea și prosperitatea economică a societății în ansamblu. Este o investiție care are efecte pozitive pe termen lung pentru toți, motiv pentru care este esențial să continuăm să învățăm, să cercetăm și să susținem în acest domeniu, în timp ce, în același timp, crearea unui mediu legislativ fără bariere este de importanță capitală pentru justiția socială, protecția drepturilor omului și promovarea egalității de șanse, atât în context internațional, cât și național.

Pe scurt, crearea unui mediu legislativ fără bariere este o prioritate absolută în ceea ce privește asigurarea egalității de șanse, protecția drepturilor omului, prevenirea excluziunii, proiectarea adecvată a infrastructurii și serviciilor, precum și obținerea de beneficii economice și îndeplinirea așteptărilor internaționale.

## 4.5. Reglementarea turismului accesibil la nivel național în țările în cauză - Polonia

În Polonia, **Carta drepturilor persoanelor cu dizabilități**<sup>8</sup> a fost adoptată prin Rezoluția Sejm-ului Republicii Polonia din 1 august 1997. **Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități**, elaborată la New York la 13 decembrie 2006, a fost ratificată în 2012 (Jurnalul de legi din 2012, punctul 1169).<sup>9</sup>

Conceptul de dizabilitate este definit în art. 2 punctul 11 din Legea din 27 august 1997 **privind reabilitarea profesională și socială și încadrarea în muncă a persoanelor cu dizabilități**. (Monitorul Oficial din 2020, punctele 426, 568 și 875)<sup>10</sup>, capitolul 1, art. 2, punctul 10: „dizabilitate - aceasta înseamnă incapacitatea permanentă sau periodică de a îndeplini roluri sociale din cauza afectării permanente sau pe termen lung a aptitudinilor organismului, în special având ca rezultat incapacitatea de a lucra”. Legea include, de asemenea, drepturi pentru persoanele cu dizabilități. De exemplu, în cap. 4, Art. 20a.

1. O persoană cu dizabilitate cu un câine de asistență are dreptul de a intra:

- 1) în cadrul edificiilor de utilitate publică, în special: clădirile și împrejurimile acestora destinate nevoilor administrației publice, justiției, culturii, educației, învățământului superior, științei, asistenței medicale, asistenței sociale, serviciilor bancare, comerțului, gastronomiei, serviciilor, turismului, sportului, transportului de călători pe calea ferată, rutier, aerian, maritim sau fluvial, furnizării de servicii poștale sau de telecomunicații și alte clădiri accesibile publicului destinate să îndeplinească funcții similare, inclusiv clădiri de birouri și sociale;
- 2) în parcuri naționale și rezervații naturale;
- 3) la plaje și zone de înot.

2. Dreptul menționat la secțiunea 1 este, de asemenea, disponibil în mijloacele de transport feroviar, rutier, aerian și pe apă și în alte mijloace de transport public.

3. Dreptul menționat la secțiunile 1 și 2 nu exonerează o persoană cu dizabilități de răspunderea pentru daunele cauzate de un câine de asistență.

4. Condiția pentru exercitarea dreptului menționat la secțiunile 1 și 2 este ca câinele de asistență să fie echipat cu un ham și ca persoana cu dizabilități să dețină un certificat care să confirme statutul câinelui de asistență și un certificat de efectuare a vaccinărilor veterinare necesare.

Concepte de bază precum accesibilitatea și persoana cu nevoi speciale au fost definite în art. 2 din Legea din 19 iulie 2019 **privind asigurarea accesibilității pentru persoanele cu nevoi speciale** (Jurnalul legilor din 2019, punctul 1696).<sup>11</sup>

<sup>8</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (accesat: 11.10.2023)

<sup>9</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (accesat: 11.10.2023)

<sup>10</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (accesat: 11.10.2023)

<sup>11</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (accesat: 11.10.2023)

- „Accesibilitate - accesibilitatea arhitecturală, digitală și a informațiilor și comunicațiilor, cel puțin în măsura specificată de cerințele minime menționate la art. 66, care rezultă din luarea în considerare a îmbunătățirii designului universal sau a aplicării raționale.”
- „Persoană cu nevoi speciale - o persoană care, din cauza caracteristicilor sale externe sau interne, sau din cauza circumstanțelor în care se află, trebuie să facă apel la activități suplimentare sau să ia măsuri suplimentare pentru a depăși obstacolul în calea participării în diferite sfere ale vieții pe baza egalității cu alte persoane.”

Art. 6 definește „cerințele minime pentru asigurarea accesibilității pentru persoanele cu nevoi speciale care includ:

1. în ceea ce privește accesibilitatea arhitecturală:

- a) asigurarea unor spații de comunicare orizontală și verticală fără bariere în clădiri,
- b) instalarea de dispozitive sau utilizarea de măsuri tehnice și soluții arhitecturale în clădire care permit accesul la toate încăperile, cu excepția încăperilor tehnice,
- c) furnizarea de informații privind dispunerea camerelor în clădire, cel puțin în mod vizual și tactil sau vocal,
- d) asigurarea accesului în clădire pentru persoana care utilizează câinele de asistență menționat mai sus.”

În ceea ce privește accesibilitatea digitală - cerințele sunt specificate în Legea din 4 aprilie 2019 **privind accesibilitatea digitală a site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale entităților publice** (Jurnalul de legi din 2019, punctul 848)<sup>12</sup>. Actul specifică:

1. cerințe de accesibilitate digitală pentru site-urile web și aplicațiile mobile ale entităților publice;
2. cerințele privind conținutul, revizuirea și actualizarea declarațiilor de accesibilitate ale site-urilor web și ale aplicațiilor mobile ale entităților publice și publicarea acestora;
3. competențele autorității responsabile cu monitorizarea asigurării accesibilității digitale a site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale entităților publice și cu supravegherea aplicării dispozițiilor legii;

În Polonia, limbajul semnelor a fost recunoscut ca o limbă separată a comunității surzilor. Actul juridic se referă la acest lucru - **Legea din 19 august 2011 privind limbajul semnelor și alte mijloace de comunicare** (Jurnalul legilor din 2017, punctul 1824)<sup>13</sup>. Legea stabilește normele:

1. persoanele autorizate care utilizează asistența unei persoane adoptate în contactele cu organismele administrației publice, unitățile sistemului și entitățile unităților medicale, unitățile de poliție, Serviciul de pompieri de

<sup>12</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (accesat: 11.10.2023)

<sup>13</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (accesat: 11.10.2023)

stat și gărzile municipale și unitățile voluntare care operează în aceste domenii;

2. deservirea persoanelor autorizate în contactele cu organismele administrației publice;
3. cofinanțarea costurilor de educație a persoanelor eligibile și a membrilor familiilor acestora și a altor persoane care au contact permanent sau direct cu persoane autorizate în domeniul limbajului semnelor polonez, al limbajului lingvistic și semnelor și al metodelor de comunicare pentru persoanele cu surdocecitate la diferite niveluri;
4. monitorizarea soluțiilor care sprijină comunicarea și accesul la acestea. În conformitate cu actul, „limbajul semnelor polonez (PJM) este un limbaj vizual și spațial natural de comunicare pentru persoanele autorizate”.

**Anunțul ministrului sportului și turismului din 26 octombrie 2017 privind anunțarea textului unitar al Regulamentului ministrului economiei și muncii privind dotările hoteliere și alte dotări în care se prestează servicii hoteliere, Anexa nr. 8 - Cerințe minime pentru adaptarea dotărilor hoteliere la nevoile persoanelor cu dizabilități (Monitorul Oficial din 24 noiembrie 2017, poziția 2166)<sup>14</sup>. Regulamentul precizează:**

1. cerințele pentru fiecare tip și categorie de unități hoteliere în ceea ce privește
2. echipamentul și sfera serviciilor furnizate, inclusiv serviciile de catering;
3. cerințele minime pentru echiparea altor facilități în care sunt furnizate servicii hoteliere;
4. condițiile de autorizare a derogărilor de la cerințele menționate la punctul 1;
5. metoda de documentare a conformității cu cerințele în materie de construcții, incendiu și igienă;
6. norme și proceduri detaliate pentru clasificarea facilităților hoteliere în anumite tipuri și categorii;
7. procedura de exercitare a controlului cu privire la respectarea cerințelor în facilitățile individuale în ceea ce privește echipamentele și furnizarea de servicii corespunzătoare tipului și categoriei acestora;
8. metodă de evidență a facilităților hoteliere și a altor facilități în care sunt furnizate servicii hoteliere.

Actele juridice menționate mai sus se numără printre drepturile de bază ale persoanelor cu dizabilități în ceea ce privește accesibilitatea arhitecturală, digitală, informațională și de comunicare în Polonia. Acestea sunt completate de reglementări mai detaliate în domeniul turismului și recreerii pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități. De asemenea, se fac recomandări pentru sectorul serviciilor turistice în ceea ce privește accesibilitatea acestora.

---

<sup>14</sup> <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (accesat: 11.10.2023)

## ***Lista documentelor de bază referitoare la dezvoltarea turismului accesibil***

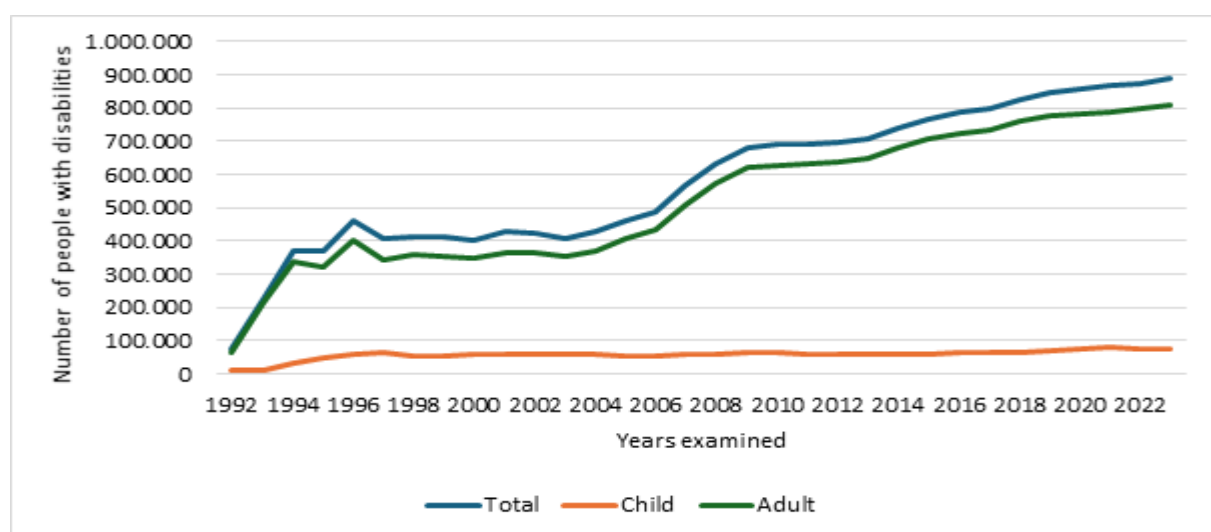
- Legea din 19 iulie 2019 privind asigurarea accesibilității pentru persoanele cu nevoi speciale. Jurnalul legilor din 2019, punctul 1696, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Legea din 27 august 1997 privind reabilitarea profesională și socială și ocuparea forței de muncă a persoanelor cu dizabilități. Jurnalul legilor din 1997 nr. 123 poziția 776 <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Legea din 4 aprilie 2019 privind accesibilitatea digitală a site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale entităților publice. Jurnalul legilor din 2019, punctul 848, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Legea din 19 august 2011 privind limbajul semnelor și alte mijloace de comunicare. JO 2011, nr. 209, pct. 1243. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Anunțul ministrului sportului și turismului din 26 octombrie 2017 privind anunțarea textului unitar al Regulamentului ministrului economiei și muncii privind structurile hoteliere și alte structuri în care se prestează servicii hoteliere, Anexa nr. 8 - Cerințe minime pentru adaptarea structurilor hoteliere la nevoile persoanelor cu dizabilități (Monitorul Oficial din 24 noiembrie 2017, poziția 2166) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, elaborată la New York la 13 decembrie 2006 (Jurnalul Oficial din 2012, punctul 1169) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Rezoluția Sejm-ului Republicii Polonia din 1 august 1997, Carta drepturilor persoanelor cu dizabilități. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (accesat în: 11.10.2023)

## **4.6. Reglementarea turismului accesibil la nivel național în țările în cauză - România**

Numărul persoanelor care trăiesc în România și care sunt înregistrate ca având o dizabilitate a crescut treptat în ultimii treizeci de ani. În 1992, doar 74.000 de persoane din țară erau înregistrate ca având o formă de dizabilitate (Figura 10). Majoritatea acestor persoane, 88%, erau adulți, iar restul de 12% erau copii cu un anumit tip de dizabilitate. Numărul persoanelor cu diverse dizabilități a prezentat o tendință de creștere treptată până în 2022, când numărul

persoanelor afectate din țară a ajuns la aproape 886 950 (Figura 10). Aceasta corespunde cu 4,46% din populație. Din acest număr de persoane, 91,4% erau adulți și, în consecință, copiii cu un anumit tip de dizabilitate înregistrați în registrul de sănătate reprezentau restul de 8,6%. Din cifrele de mai sus, se poate concluziona că numărul persoanelor cu dizabilități raportat la populația României se mișcă în sens invers față de tendința de scădere a populației țării. În cei 30 de ani analizați, populația țării a scăzut cu 16,41%, în timp ce, în aceeași perioadă, numărul persoanelor cu dizabilități a crescut de la 74.053 la 886.950 în 2022, ceea ce reprezintă o creștere de aproximativ 12 ori în ultimii treizeci de ani, astfel încât, în medie, numărul persoanelor cu dizabilități din țară a crescut cu 27.096 pe an (Figura 10).

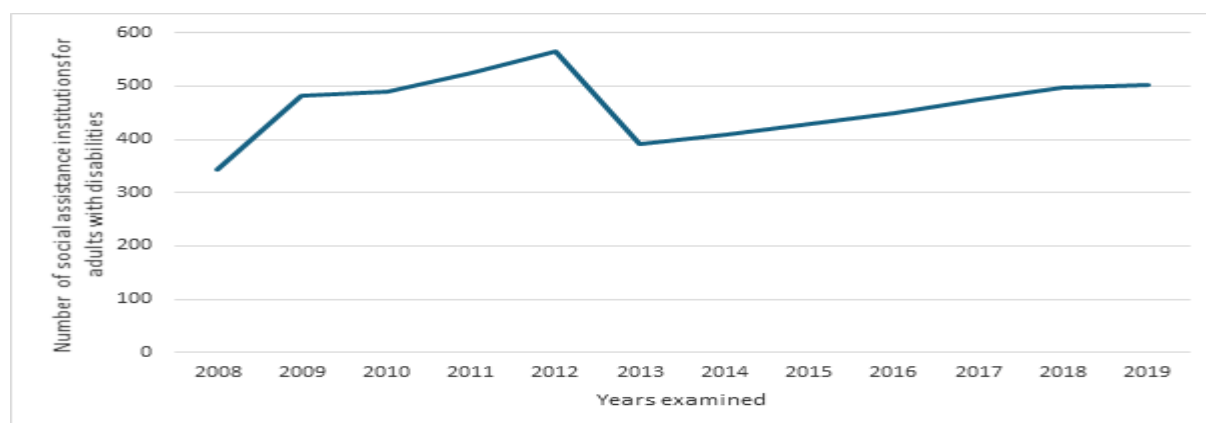
**Figura 10.** *Evoluția numărului de persoane cu dizabilități în România între 1992 și 2022*



Sursă: Editare proprie pe baza datelor ANPDPD

Între 2008 și 2019, a existat o creștere semnificativă a numărului de instituții responsabile cu îngrijirea adulților cu dizabilități din România, așa cum reiese din datele Institutului Național de Statistică din România. La începutul perioadei studiate, în 2008, existau doar 343 de instituții specializate în îngrijirea adulților cu dizabilități (Figura 11). Numărul acestor instituții a crescut până în 2012, când a ajuns la 564. Acest număr are o corelație semnificativă cu numărul de persoane care au nevoie de îngrijire, deoarece între 2008 și 2012 se poate observa aceeași schimbare de tendință între cele două variabile (figura 11). În anul 2013, numărul unităților de îngrijire pentru adulți menționate mai sus a înregistrat o scădere importantă, deoarece s-a înregistrat o scădere de 30,5% a numărului de unități. După acest an, s-a observat o tendință de creștere treptată între 2014 și 2019, rezultând un număr de 503 unități responsabile de bunăstarea adulților cu dizabilități până la sfârșitul perioadei analizate, în 2019 (figura 11).

**Figura 11.** *Evoluția numărului de instituții de asistență socială pentru adulți cu dizabilități în România între 2008 și 2019*



Sursă: editare proprie pe baza datelor INS

Principalul organism oficial care se ocupă de drepturile și facilitățile pentru persoanele cu dizabilități este Autoritatea națională pentru protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități (<https://anpd.gov.ro>).

România s-a angajat să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integrarea în comunitate a tuturor persoanelor cu dizabilități, inclusiv a celor care trăiesc în instituții rezidențiale pe termen lung, prin asigurarea unor locuri de rezidență liber alese de persoanele cu dizabilități, precum și accesul la o gamă largă de servicii de sănătate. Principala temă în legislația românească este dezinstituționalizarea. Începând cu anul 2023, autoritățile locale vor monitoriza anual stadiul de realizare a indicatorilor-cheie de performanță (ICP). Obiectivele planificate la nivel național legate de ICP sunt:

1. Până la 30 iunie 2026, cel puțin 32% dintre adulții cu dizabilități instituționalizați vor fi sprijiniți să se dezinstituționalizeze și să pună în aplicare calea de viață independentă;
2. Până la 30 iunie 2026, procentul de adulți cu dizabilități instituționalizați este redus la 32% din numărul total de persoane sprijinite în sistemul rezidențial la sfârșitul anului 2020;
3. Între 1 iulie 2026 și 31 decembrie 2030, procentul adulților cu dizabilități din instituții va fi redus cu 10 % din numărul total de persoane sprijinite în sistemul rezidențial la 30 iunie 2026.

## Legislație

- I. Legea nr. 221 din 2010, pentru ratificarea Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități, adoptată la New York de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite la 13 decembrie 2006, este un act legislativ important în România care vizează combaterea discriminării și promovarea egalității de șanse. Legea a fost promulgată la 19 mai 2010 și joacă un rol crucial în protejarea drepturilor diferitelor grupuri marginalizate și vulnerabile, inclusiv a persoanelor cu dizabilități.

- II. Legea nr. 7 din ianuarie 2023 - dezinstituționalizare
- III. Legea nr. 448 din februarie 2006 - Drepturile fundamentale ale persoanelor care trăiesc cu dizabilități (Metodologie de aplicare HOTĂRÂRE nr. 268 din 14 martie 2007)
- IV. Decretul nr. 189/2013 - Aprobarea Normativului de reglementare tehnică privind adaptarea construcțiilor civile și a spațiului urban la nevoile individuale ale persoanelor cu dizabilități, Indicativ NP 051-2012 - Revizuire NP 051/2000
- V. Legea 232/2022 privind cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii.

### ***I. Puncte cheie privind Legea nr. 221/2010***

Scop: Scopul principal al Legii nr. 221/2010 este de a stabili cadrul legal pentru prevenirea și combaterea discriminării în România, inclusiv a discriminării bazate pe dizabilitate.

- Domeniu de aplicare: Legea acoperă o gamă largă de domenii, inclusiv ocuparea forței de muncă, educația, asistența medicală, protecția socială, accesul la bunuri și servicii și participarea la viața publică.
- Interzicerea discriminării: Legea interzice în mod explicit discriminarea pe diverse motive, inclusiv persoanele cu dizabilități. Aceasta prevede că persoanele și instituțiile trebuie să îi trateze pe ceilalți în mod egal și fără discriminare.
- Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării: Legea instituie Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării (CNCD), care este o autoritate publică independentă responsabilă de aplicarea dispozițiilor legii și de soluționarea plângerilor privind discriminarea.
- Sancțiuni: Legea prevede sancțiuni și penalități pentru actele de discriminare. Acestea pot include amenzi, interdicții și alte măsuri menite să corecteze situația.
- Proceduri de depunere a plângerilor: Legea nr. 221/2010 stabilește procedurile de depunere a plângerilor de discriminare la Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării.
- Măsuri pozitive: Legea permite luarea de măsuri pozitive pentru promovarea egalității de șanse și combaterea discriminării, inclusiv măsuri de sprijin pentru persoanele cu dizabilități.
- Sensibilizare și educație: Legea încurajează activitățile educaționale și de sensibilizare pentru a promova toleranța, diversitatea și tratamentul egal.

### ***II. Puncte cheie privind Legea nr. 448 din februarie 2006 - Drepturile fundamentale ale persoanelor care trăiesc cu dizabilități (Metodologie de aplicare HOTĂRÂRE nr. 268 din 14 martie 2007)***

În conformitate cu art. 6, persoanele cu dizabilități au dreptul la:

- a) îngrijirea sănătății - prevenire, tratament și reabilitare;
- b) educație și formare profesională;

- c) ocuparea forței de muncă și adaptarea la locul de muncă, orientare profesională și reconversie profesională;
- d) asistență socială, și anume servicii sociale și prestații sociale;
- e) locuință, mediu de viață personal, transport, acces la mediul fizic, informațional și de comunicare;
- f) **petrecerea timpului liber, accesul la cultură, sport, turism;**
- g) asistență juridică;
- h) reducerea impozitelor;
- i) evaluarea și reevaluarea prin vizite la domiciliu efectuate de membrii comitetului de evaluare la persoanele neînamovibile la fiecare doi ani.

## **Articolul 7.**

(1) Promovarea și asigurarea respectării drepturilor persoanelor cu dizabilități este responsabilitatea principală a autorităților administrației publice locale în care persoana cu dizabilități își are reședința sau domiciliul și, în subsidiar sau complementar, a autorităților administrației publice centrale, a societății civile și a familiei sau a reprezentantului legal al persoanei cu dizabilități.

## **Articolul 21. - Cultură, sport, turism**

1. Autoritățile competente ale administrației publice sunt obligate să faciliteze accesul persoanelor cu dizabilități la valorile culturale, patrimoniul, obiectivele turistice, sportive și de agrement.
2. Pentru a asigura accesul persoanelor cu dizabilități la cultură, sport și turism, autoritățile administrației publice sunt obligate să ia următoarele măsuri specifice;
  - a) promovarea participării persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora la evenimente culturale, sportive și turistice;
  - b) organizarea de evenimente și activități culturale, sportive și de agrement în cooperare sau parteneriat cu persoane juridice publice sau private;
  - c) asigurarea condițiilor pentru practicarea sportului de către persoanele cu dizabilități;
  - d) sprijinirea activităților organizațiilor sportive ale persoanelor cu dizabilități;
  - e) să asigure, atât în interiorul clădirilor, cât și în zonele exterioare ale unităților culturale, turistice, sportive și de agrement, adaptări specifice pentru următoarele tipuri de dizabilități, fără ca această listă să fie exhaustivă:
    - i. pentru persoanele cu dizabilități locomotor și mobilitate redusă: rampe și/sau, după caz, sisteme de acces electronice sau automate, ascensoare sau lifturi;
    - ii. pentru persoanele cu deficiențe de auz: sisteme de avertizare vizuală și amplificatoare electronice pentru aparate auditive;
    - iii. pentru persoanele cu dizabilități mintale și persoanele cu dificultăți de învățare: sisteme de ghidare prin limbajul semnelor;

- f) să ofere cel puțin o toaletă accesibilă persoanelor cu dizabilități în interiorul clădirilor legate de obiectivele culturale, turistice, sportive și de agrement sau, după caz, în zonele exterioare legate de acestea.

(la 18-05-2023, Alineatul (2) al articolului 21, Secțiunea 4, Capitolul II a fost completat de Punctul 3, Articolul I din LEGEA nr. 96 din 12 aprilie 2023, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 322 din 18 aprilie 2023)

3. Copilul cu dizabilitate și persoana însoțitoare au dreptul la intrare gratuită la spectacole, muzee, evenimente artistice și sportive.
4. Adulții cu dizabilități au dreptul la intrare gratuită la spectacole, muzee, evenimente artistice și sportive, după cum urmează:
  - a) adultul cu o dizabilitate gravă sau acută și persoana care îl însoțește sunt admiși gratuit;
  - b) adulții cu dizabilități mediu și ușor au dreptul la bilete în aceleași condiții ca elevii și studenții.
5. Quantumurile drepturilor menționate la alineatele (1), (3) și (4) se suportă din bugetul de stat, prin bugetul Ministerului Culturii și Identității Naționale, al Agenției Naționale pentru Sport\*), din bugetele locale sau, după caz, din bugetul organizatorilor publici sau privați.

### ***III. Punctele cheie ale Decretului nr. 189/2013***

În România se referă la aprobarea unui standard de reglementare tehnică care abordează adaptarea clădirilor civile și a spațiilor urbane la nevoile individuale ale persoanelor cu dizabilități. În mod specific, acesta aprobă indicativul NP 051-2012, care este o revizuire a NP 051/2000.

Iată o defalcare a componentelor cheie:

- Standard de reglementare tehnică: Standardul de reglementare tehnică este un set de orientări și cerințe tehnice specifice stabilite de guvern pentru a se asigura că clădirile civile și spațiile urbane sunt accesibile și adaptate pentru a satisface nevoile persoanelor cu dizabilități.
- Adaptarea clădirilor civile: aceasta se referă la efectuarea de ajustări fizice ale clădirilor pentru a acomoda persoanele cu dizabilități. Aceasta poate include instalarea de rampe, ascensoare, uși mai largi, băi accesibile și alte modificări pentru îmbunătățirea accesibilității.
- Adaptarea spațiului urban: aceasta se concentrează asupra accesibilizării zonelor și spațiilor publice dintr-un oraș sau localitate. Aceasta implică considerente precum construirea de trotuare adaptate scaunelor cu roțile, instalarea de rampe la trecerile de pietoni și crearea de locuri de parcare accesibile.
- NP 051-2012: acesta este setul specific de reglementări tehnice care prezintă cerințele pentru adaptarea clădirilor civile și a spațiilor urbane pentru persoanele cu dizabilități. Este o versiune revizuită a standardului NP 051/2000.

- NP 051/2000: aceasta este versiunea anterioară a standardului de reglementare tehnică pentru adaptarea clădirilor civile și a spațiilor urbane. Revizuirea din 2012 a implicat probabil actualizări, îmbunătățiri sau clarificări pentru a răspunde mai bine nevoilor persoanelor cu dizabilități.

Scopul acestui decret și al standardelor tehnice asociate este de a se asigura că clădirile și mediile urbane din România sunt proiectate și construite astfel încât să promoveze accesibilitatea și incluziunea tuturor cetățenilor, inclusiv a celor cu dizabilități.

### ***Alte acte***

1. Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități a fost adoptată de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite la 13 decembrie 2006 și deschisă spre semnare la 30 martie 2007. România a semnat-o la 26 septembrie 2007 și a ratificat-o prin Legea nr. 221 din 2010.
2. Strategia națională pentru prevenirea instituționalizării adulților cu dizabilități și accelerarea procesului de dezinstituționalizare pentru perioada 2022-2030 a fost aprobată de Guvern prin Hotărârea nr. 1543/2022.

Aprobă Strategia națională pentru prevenirea instituționalizării adulților cu dizabilități și pentru accelerarea procesului de dezinstituționalizare în perioada 2022-2030, astfel cum este descrisă în anexa\*, care face parte integrantă din prezenta decizie.

3. De asemenea, Hotărârea Guvernului nr. 1.444/2022 aprobă mecanismul de colectare a datelor și de monitorizare pentru implementarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și modificarea unor acte normative. Proiectul de Ordin nr. 1914/29/09/2022 vizează modificarea și completarea anexei la Ordinul nr. 762/1992/2007, care aprobă criteriile pentru stabilirea gradului de dizabilitate 5 din perspectivă medico-psiho-socială. Documentul aderă la formatul academic convențional, incluzând autorul obișnuit și formatul instituției și utilizează un registru formal pentru a evita colocvialismul, contracțiunile sau expresiile informale. În plus, textul asigură obiectivitatea prin excluderea evaluărilor subiective, a prejudecăților, a limbajului figurativ sau ornamental și a cuvintelor de umplutură. În cele din urmă, sunt asigurate precizia vocabularului și corectitudinea gramaticală, cu termeni tehnici specifici utilizați atunci când transmit un înțeles precis și fără greșeli gramaticale și de ortografie.
4. Ordinul nr. 1914/29/09/2022 vizează modificarea și completarea anexei la Ordinul nr. 762/1992/2007, care aprobă criteriile de determinare a gradului de dizabilitate 5 din perspectivă medico-psiho-socială. Structura obiectivă și logică a documentului este menținută printr-un limbaj clar și concis, cu abrevieri ale termenilor tehnici explicate la prima utilizare.
5. Ordinul nr. 847/2021, aprobat la 23 septembrie 2021, definește procedura de autorizare a unităților protejate.

În conformitate cu Legea nr. 448/2006, o întreprindere protejată autorizată este o persoană juridică, publică sau privată, care dispune de conducere proprie, **în cadrul căreia trebuie să fie angajate nu mai puțin de trei persoane cu dizabilități, reprezentând cel puțin 30% din numărul total de angajați**, iar orele lor de lucru cumulate nu reprezintă mai puțin de 50% din totalul orelor de lucru ale tuturor angajaților, precum și orice configurație a desfășurării unei operațiuni economice de către o persoană care posedă de o dizabilitate.

6. HOTĂRÂREA nr. 268 din 14 martie 2007 (\*actualizată\*) pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități (actualizată până la 29 noiembrie 2012\*) Articolul 8a.

Biletele gratuite de tratament balnear pentru adulții cu dizabilități vor fi acordate în conformitate cu Legea bugetului asigurărilor sociale de stat pentru anul în curs, sub rezerva unui acord anual între Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități și Casa Națională de Pensii și Alte Drepturi de Asigurări Sociale. Trebuie remarcat faptul că, la 15-02-2010, art. 8 a fost modificat prin alin. 2 al art., stabilindu-se astfel o limită certă a numărului total de bilete disponibile (HOTĂRÂREA nr. 89 din 5 februarie 2010, care a fost publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 103 din 15 februarie 2010).

### ***Transport și alte reduceri legate de turism pentru persoanele cu dizabilități***

Adulții cu dizabilități grave pot beneficia de asistență socială pe bază de documente justificative sau pe bază de cerere. Acest ajutor se acordă **sub formă de transport interurban gratuit cu orice tip de tren**, până la costul unui tren interregional (IR) cu rezervare la clasa a 2-a, sau cu autobuzul sau cu o navă de transport fluvial pentru un total de 24 de călătorii pe an calendaristic. În mod alternativ, este disponibilă o reducere pentru combustibil de 1 500 de lei.

Pentru adulții cu dizabilități accentuate: sunt disponibile 12 călătorii interurbane gratuite pe an cu trenul, autobuzul sau transportul fluvial, limitate la costul unui bilet de tren interregional (IR) clasa a doua cu rezervare. Este disponibilă, de asemenea, o reducere pentru combustibil de 750 de lei. În plus, toate liniile de transport public urban oferă transport de suprafață gratuit și se oferă un abonament lunar de metrou cu un număr nelimitat de călătorii.

**Accesul** persoanelor cu dizabilități **la clădirile de servicii publice**, cum ar fi instituțiile culturale, ar trebui să fie facilitat. Acest lucru poate fi realizat prin punerea în aplicare a semnelor Braille și a formelor clar vizibile.

**Facilitățile de cazare ar trebui, de asemenea, să fie proiectate ținând cont de accesibilitate.** În plus, persoanele cu dizabilități și însoțitorii acestora ar trebui să beneficieze de permise de baie gratuite.

Se poate acorda finanțare de la bugetul local și central pentru ca persoanele cu dizabilități și însoțitorii acestora să participe la activități educaționale, culturale și sportive, precum și la concursuri și seminarii. Aceasta include transportul și cazarea în limitele personalului bugetar, taxele de participare și taxele de intrare la muzee și săli de spectacole din străinătate. Vă rugăm să rețineți că aceste informații se referă numai la persoanele cu dizabilități și însoțitorii acestora.

Facilități suplimentare pentru activitățile turistice din România, în conformitate cu reglementările locale:

- **Vouchere spa gratuite**
- Locuri de parcare rezervate în zonele publice pentru persoanele cu dizabilități sau reprezentanții lor autorizați
- Scutire de la plata taxelor de drum atunci când se utilizează rețeaua de drumuri naționale cu o vinieta valabilă**
- **Reducere la cheltuielile de combustibil atunci când călătoriți cu mașina**
- Acces neîngrădit la programele educaționale, indiferent de vârstă, tipul de dizabilitate și cerințele educaționale.
- Vârsta standard de pensionare pentru persoanele angajate este redusă.
- Acces gratuit sau parțial subvenționat la evenimente culturale, sportive și de agrement la nivel național și european în Slovenia, Cipru, Belgia, Italia, Estonia, Finlanda, Malta pe baza cardului european pentru persoane cu dizabilități.

Legea acordă drepturi și facilități, dar rămâne de văzut dacă aceste drepturi sunt respectate de instituțiile publice și entitățile private. Există infrastructură și echipamente adecvate pentru a asigura accesibilitatea și a permite organizarea de evenimente. În concluzie, România oferă o serie de reduceri și servicii pentru persoanele cu dizabilități. Problema este că majoritatea acestora nu sunt transparente și în multe cazuri sunt doar temporare. Sistemul de sprijin pentru petrecerea timpului liber și călătorii pentru persoanele cu nevoi speciale trebuie încă dezvoltat.

## **5. Organizații care sprijină călătoriile persoanelor cu dizabilități în Europa și în țările participante la proiect**

### **5.1. Rețeaua Europeană pentru Turism Accesibil (ENAT): Asigurarea unei călătorii fără bariere**

Rețeaua europeană pentru turism accesibil (ENAT) este o inițiativă inovatoare axată pe asigurarea faptului că turismul este accesibil tuturor. Începutul și acțiunile evidențiază recunoașterea din ce în ce mai mare a turismului accesibil nu numai ca o afacere specializată, ci și ca un drept de bază pentru persoanele cu dizabilități. Aici vom prezenta rolul, semnificația și diferitele acțiuni ale ENAT în promovarea călătoriilor pentru persoanele cu dizabilități în Europa și în alte regiuni.

ENAT crede în turismul incluziv, permițând persoanelor cu dizabilități, vârstnicilor și celor cu probleme de mobilitate să călătorească cu respect, confort și libertate. Grupul servește ca o legătură care unește părțile interesate din industria turismului, cum ar fi guvernele, întreprinderile și consumatorii, mergând dincolo de advocacy. ENAT joacă un rol esențial în promovarea colaborării și înțelegerii între diferite grupuri pentru a spori incluziunea în sectorul turismului.

Activitatea ENAT este importantă datorită abordării sale holistice a accesibilității. ENAT militează pentru îmbunătățirea infrastructurii, a furnizării de servicii și a conștientizării pentru a aborda barierele fizice, informaționale și atitudinale din calea călătoriilor. Acest punct de vedere global garantează că inițiativele menite să îmbunătățească accesibilitatea iau în considerare toate cerințele și dificultățile diverse întâmpinate de către călătorii cu deficiențe (<https://www.accessibletourism.org/>).

#### ***Programe și proiecte***

ENAT se implică într-o gamă largă de activități, inclusiv cercetarea, formarea, formularea de politici și promovarea celor mai bune practici. Unele inițiative principale sunt:

*Cercetare și dezvoltare:* ENAT se angajează în programe de cercetare și dezvoltare pentru a colecta date esențiale privind cerințele, alegerile și influența financiară a călătorilor cu persoane cu dizabilități. Această cercetare oferă recomandări de politici și standarde industriale bazate pe dovezi, asigurându-se că acestea se bazează pe experiențe și cerințe practice.

*Formare și educație:* ENAT oferă programe de formare pentru personalul din domeniul turismului, în vederea îmbunătățirii cunoștințelor și abilităților acestuia de a oferi servicii accesibile. Cursurile cuprind mai multe subiecte,

inclusiv crearea de site-uri web ușor de utilizat și furnizarea de servicii pentru clienți adaptate la cerințele pasagerilor cu dizabilități.

*Certificare și etichetare de calitate:* ENAT a creat o metodă de certificare pentru a ajuta consumatorii să recunoască întreprinderile care aderă la cerințe ridicate de accesibilitate. Această abordare ajută întreprinderile să își îmbunătățească accesibilitatea și oferă călătorilor o emblema fiabilă a serviciilor accesibile.

*Promovarea politicilor:* ENAT interacționează cu factorii de decizie la nivel național și european pentru a sprijini legislația și reglementările care încurajează turismul accesibil. ENAT a contribuit la integrarea aspectelor legate de accesibilitate în politicile importante ale UE în materie de turism și transport.

*Rețele și colaborare:* ENAT facilitează crearea de rețele și colaborarea între membrii săi pentru schimbul de cunoștințe, experiențe și resurse. Părți interesate din toate sectoarele colaborează prin conferințe, ateliere și forumuri online pentru a împărtăși cele mai bune practici și a stabili colaborări.

*Campanii de sensibilizare a publicului:* ENAT desfășoară programe de sensibilizare a publicului pentru a modifica atitudinile și a spori înțelegerea semnificației turismului accesibil, subliniind avantajele accesibilității pentru toată lumea. Campaniile urmăresc să elimine neînțelegerile și să evidențieze beneficiile economice, sociale și culturale ale turismului incluziv (<https://www.accessibletourism.org/>).

Rețeaua europeană pentru turism accesibil este esențială în promovarea călătoriilor fără bariere. ENAT pledează pentru drepturile turiștilor cu dizabilități și prezintă avantajele mai largi ale turismului accesibil pentru societate prin diversele sale activități și inițiative. ENAT joacă un rol crucial în cadrul rețelei de organizații care facilitează călătoriile persoanelor cu dizabilități, asigurându-se că persoanele cu toate abilitățile fizice se pot bucura de frumusețea și varietatea Europei și a țărilor din cadrul proiectului său (<https://www.accessibletourism.org/>).

**Figura 12.** Logo-ul ENAT



Sursă: <https://www.accessibletourism.org/>

## 5.2. Acces4you

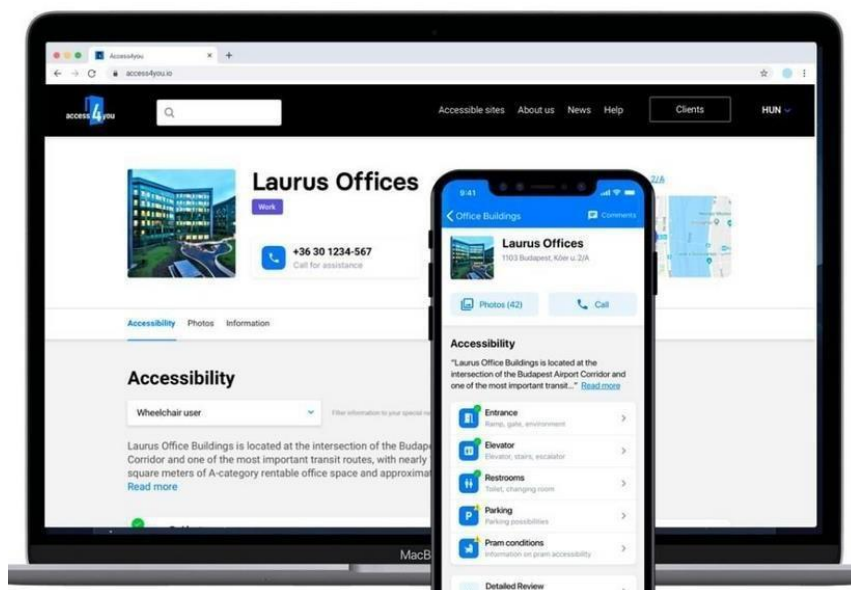
Marca Access4you® este o marcă internațională de certificare. În prezent, este înregistrată în Uniunea Europeană și în Regatul Unit. Crearea acesteia a fost inspirată de o experiență neplăcută a creatorului său (care este în deplină concordanță cu experiența personală a lui Farkas, J., autorul mai multor capitole din această carte): o problemă cauzată de o proprietate anunțată ca fiind complet

accesibilă, dar, în realitate, inaccesibilă cu scaunul cu roțile. „Atunci mi-am dat seama că a fi de ajutor nu este suficient. Avem nevoie de un limbaj comun privind accesibilitatea, pe care să-l înțelegem și să-l vorbim cu toții. Am decis că o vom face”. - scrie Berecz, B. fondator și director general. Limbajul comun la care au lucrat de atunci este reprezentat de informațiile certificate privind accesibilitatea.

Marca Access4you oferă informații detaliate și fiabile privind accesibilitatea mediului construit pentru persoanele cu diferite dizabilități - mobilitate, nevoi speciale vizuale, auditive și cognitive. Acest lucru ajută nu numai persoanele cu dizabilități și rudele acestora, ci și proprietarii de imobile și companiile: pe lângă faptul că oferă o imagine detaliată a accesibilității spațiilor lor, certificatul Access4you sprijină în mod eficient obiectivele de afaceri și de durabilitate.

Baza de date Access4you și aplicația mobilă, care conține profiluri detaliate a peste 700 de locații internaționale, sunt disponibile gratuit pentru toată lumea. Profilurile locațiilor se bazează pe un sistem de criterii de 1 000 de puncte, care a fost compilat în conformitate cu criteriile a 8 grupuri de părți interesate și oferă informații filtrate în funcție de impact, cu dimensiuni precise și o serie de fotografii utile (<https://access4you.io/about-us>).

**Figura 13.** *Aplicația Access4you pentru găsirea de locuri accesibile*



Sursă: <https://access4you.io/>

Baza de date oferă utilizatorilor un avantaj atât pe partea ofertei, cât și pe partea cererii. Partea cererii (călătorul/turistul) poate fi asigurată că utilizează un serviciu accesibil, certificat de experți, în timp ce partea ofertei poate contribui la propriile obiective de afaceri prin participarea la baza de date (atragera de noi clienți; creșterea valorii mărcii prin contribuția socială; și furnizarea de date măsurabile pentru partea socială (S) a rapoartelor ESG).

### 5.3. Exemple din Croația

În Croația, oferta turistică pentru persoanele cu dizabilități este încă destul de rară și fragmentată. Cea mai mare provocare cu care se confruntă persoanele cu dizabilități este calitatea informațiilor despre segmentele specifice ale ofertei. Din acest motiv, este important ca diferite organizații să participe la acest proces pentru a crea un produs de calitate în contextul turismului accesibil. Privind piața din perspectiva companiilor private, în prezent nu există nicio agenție de turism specializată în nevoile și cerințele persoanelor cu dizabilități. A existat o astfel de agenție, dar aceasta și-a încetat activitatea. Având în vedere acest fapt, este important de știut că guvernul național face eforturi mari pentru a crește gradul de conștientizare a acestui produs turistic și pentru a oferi angajaților din turism posibilitatea de a participa la ateliere speciale menite să îmbunătățească înțelegerea și cunoașterea acestui segment de turiști.

În plus, mai multe ONG-uri sunt implicate în crearea unei platforme pentru schimbul de cunoștințe - nu numai cele care lucrează pentru îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu dizabilități, ci și cele care lucrează pentru îmbunătățirea calității vieții persoanelor în vârstă care, de asemenea, au nevoie de o mai bună accesibilitate la facilitățile și atracțiile turistice. Colaborarea acestor inițiative individuale în vederea creării unui design mai accesibil și universal al diverselor facilități va conduce, sperăm, la o organizație specializată în acest segment special de turiști, oferindu-le acces la servicii și experiențe turistice, dar, cel mai important, informații exacte și fiabile privind disponibilitatea și calitatea accesibilității destinațiilor.

Exemple de bune practici în domeniul turismului accesibil în Croația includ mai multe site-uri și programe, atât în sectorul public, cât și în cel privat, dintre care unele sunt discutate mai jos.

#### ***Ghizi turistici în Pula***

Asociația ghizilor turistici din Pula și Asociația nevăzătorilor din județul Istria au lansat proiectul „Culorile turismului incluziv”.

O duzină de membri au absolvit cu succes cursuri teoretice și practice pentru lucrul cu persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere și sunt prima companie de ghizi turistici din Croația ai cărei membri au urmat cursuri de formare profesională pentru a putea prezenta lumea din jurul lor în cel mai potrivit mod pentru persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere.

Proiectul a fost finanțat de Ministerul Turismului și constă în tehnologia GPS și software vocal integrat în telefoanele mobile, care conține cele mai importante obiective turistice din Pula și Premantura. Ca parte a proiectului, a fost creată o hartă turistică vocală a Istriei cu 134 de puncte turistice, care a fost tradusă și în italiană și este destinată persoanelor nevăzătoare și cu deficiențe de vedere, precum și altor turiști. Harta este disponibilă prin intermediul computerului vocal.

Scopul proiectului este de a motiva ghizii turistici din județul Istria să includă grupurile vulnerabile în programele lor, să participe activ la conferința privind dezvoltarea turismului accesibil în Istria, să informeze membrii despre nevoile persoanelor cu dizabilități, cu accent pe persoanele nevăzătoare.

**Figura 14.** *Activitatea membrilor proiectului „Culorile turismului incluziv”*



Sursa: Autorii

Pe lângă consolidarea și aprofundarea în continuare a cooperării intra-industriale dintre Asociația ghizilor turistici din Pula, Asociația nevăzătorilor din județul Istria și Stațiunea ghizilor montani din Istria, ghizii turistici și alpiniștii vor putea aplica cunoștințele și abilitățile dobândite în ghidarea și drumețiile cu nevăzători în activitatea lor ulterioară cu grupuri de persoane cu dizabilități.

Organizația parteneră are un rol de mentor în cadrul proiectului și consolidează capacitatea organizației gazdă prin învățare informală continuă privind implementarea proiectului, monitorizarea fluxului de fonduri, planul de activități și promovarea în mass-media.

### ***Manual „Îngrijirea oaspeților cu dizabilități”***

Proiectul High School - Centrul pentru Educație Zagreb, în parteneriat cu Centrul pentru Educație „Vinko Bek”, Centrul pentru Educație „Slava Raškaj”, Zagreb, și Școala de Inginerie Electrică, Zagreb, a fost finanțat de Ministerul Turismului și Sportului în cadrul unei licitații publice pentru școli secundare vocaționale și artistice pentru promovarea și consolidarea competențelor profesioniștilor din turism. Manualul conține instrucțiuni foarte clare cu privire la modul de servire a oaspeților cu diferite tipuri de dizabilități. De asemenea, au fost incluse exemple video - proceduri de sprijin pentru oaspeții cu deficiențe de auz, cu dificultăți intelectuale, cu tulburări din spectrul autist și cu dizabilități fizice.

Manualul a fost publicat în 2020. Studenții au dorit să ia în considerare faptul că fiecare persoană are nevoi diferite, individuale și au ajuns la concluzia că îngrijirea activă a oaspeților în industria ospitalității nu poate fi universală pentru fiecare oaspete. Fiecare oaspete cu dizabilitate este o persoană cu propriile sale nevoi unice. Prin urmare, cu ajutorul acestui manual, doresc să educe furnizorii de servicii cu privire la nevoile persoanelor cu dizabilități din industria

ospitalității, iar acest proces necesită îmbogățirea constantă a competențelor emoționale și sociale ale lucrătorilor din industria ospitalității.

### ***Hartă accesibilă Dubrovnik***

Harta „Turism accesibil” din Dubrovnik arată accesibilitatea facilităților turistice pentru utilizatorii de scaune rulante (hoteluri, facilități culturale, plaje), precum și alte facilități utile pentru utilizatorii de scaune rulante (farmacii). Pentru fiecare hotel de pe hartă, de exemplu, există diverse informații - numărul de camere pentru utilizatorii de scaune cu roțile, accesibilitatea intrării cu descriere, facilități, accesibilitatea piscinei și a plajei hotelului. Pentru locațiile turistice, există informații despre prezența rampelor, ascensoarelor, toaletelor, dubițelor și platformelor. Fiecare locație conține informații despre adresă și adresa de internet. În plus, acest site web conține o bază de locuri care sunt accesibile pentru utilizatorii de scaune cu roțile, cu informații despre diverse bariere, cum ar fi trotuare, borduri, trepte sau pante. Harta este destul de ușor de utilizat și conține informații utile.

### ***Sanctuarul Maicii Domnului din Aljmaš***

Sanctuarul Fecioarei Maria a Refugiului din Aljmaš este un obiect sacru contemporan cu un aspect unic, care oferă o mână de conținuturi accesibile, deși poate fi și mai accesibil cu o mică adaptare judicioasă. În apropierea bisericii există o parcare municipală cu spații marcate pentru persoanele cu dizabilități, iar drumul de acces oarecum periculos este plat în partea centrală, în timp ce restul sitului este înconjurat de o bordură. Mica piață pavată din fața bisericii este complet plată și are bănci pentru odihnă, precum și suprafețe cu texturi diferite care duc la biserică și care servesc drept indicatori tactili pentru vizitatorii cu deficiențe de vedere.

În piață există, de asemenea, două puncte de belvedere accesibile, atractive și ceva mai abrupte (cu o pantă de 14 până la 15 procente) cu vedere spre Dunăre, la care pot ajunge și vizitatorii în scaune cu roțile, cu puțin ajutor. Intrarea în biserică, interiorul acesteia și confesionalul sunt plane și căptușite cu marmură, dar nu există indicatori sau ajutoare tactile. Clădirea are, de asemenea, o toaletă accesibilă, dar aceasta este un pic dărăpănată și are unele dezavantaje: ușa nu se deschide complet din cauza mânerului, nu mai există o balustradă, iar bara de cupru de sub chiuvetă îngreunează accesul persoanelor cu scaune cu roțile mai înalte.

**Figura 15.** *Sanctuarul Maicii Domnului din Aljmaš*



Sursa: Autorii

La opt sute de metri sud de biserică, există, de asemenea, o potecă pavată și sinuoasă a Calvarului, cu aproximativ același gradient ca și punctele de belvedere ale bisericii, astfel încât toți vizitatorii pot ajunge în vârf cu puțin ajutor. Conducerea parohiei are multă experiență în primirea vizitatorilor cu o gamă largă de dizabilități, dar nu înțelege prea bine nevoile diferite ale acestora. Site-ul internet al bisericii de pelerinaj oferă suficiente informații și conținut, dar ar beneficia de modernizare și ar putea fi făcut mai accesibil pentru toți utilizatorii.

### ***Piscina Kantrida***

În timpul proiectării și construcției piscinei Kantrida, s-a acordat o atenție deosebită adaptării amenajărilor pentru persoanele cu dizabilități, iar asociațiile pentru persoane cu dizabilități au fost, de asemenea, implicate în căutarea celor mai bune soluții în timpul construcției.

Accesul la piață și la restaurantul cu terasă de pe acoperișul clădirii garajului se face prin rampe. Accesul persoanelor cu dizabilități la piscina Kantrida este posibil dinspre garaj, unde există 8 locuri de parcare pentru persoanele cu dizabilități. Accesul la piața din fața intrării principale la piscine este posibil cu un lift care are butoane încorporate cu numere de etaj în Braille.

**Figura 16.** *Piscina Kantrida*



Sursa: Autorii

La nivelul intrării principale în bazinele de înot Kantrida există o recepție și vestiare cu instalații sanitare. Marcajele speciale de pe podelele complexului de piscine sunt, de asemenea, menite să faciliteze deplasarea persoanelor nevăzătoare și cu deficiențe de vedere. Toate direcțiile de deplasare sunt marcate cu benzi albe sau galbene, care ies în evidență nu numai prin culoare, ci și prin structura lor față de pardoseala din jur, astfel încât persoanele cu deficiențe de vedere să le poată urmări mai ușor.

Piscinele Kantrida au lifturi fixe și mobile care permit persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă să intre și să iasă din piscine. Personalul bazinelor de înot Kantrida este instruit să folosească liftul și este întotdeauna disponibil pentru a ajuta persoanele cu mobilitate redusă. În tribunele pentru spectatori există, de asemenea, locuri special marcate pentru persoanele în scaun cu roțile. În tribune există, de asemenea, o toaletă adaptată pentru persoanele cu dizabilități.

Accesul la plaja Ploče este posibil pentru persoanele cu dizabilități prin intermediul platformelor externe. Prima platformă se află pe terasa în aer liber a cafenelei de lângă recepție, care duce la terasa înșorită, iar platforma de la capătul terasei înșorite coboară spre plajă, unde este posibil să se continue de-a lungul promenadei și al rampelor. În partea de est a plajei, a fost instalată o altă platformă de pe care se poate coborî direct pe plajă. În partea de vest a plajei există o rampă pentru coborârea în mare și o zonă de plajă pentru persoanele cu dizabilități. Platforma este ușor de utilizat - trebuie doar să țineți apăsat butonul în timp ce conduceți.

În bazinele de înot din Kantrida au loc în mod regulat sesiuni de instruire pentru persoanele cu dizabilități, organizate de Clubul de înot Forca și de Asociația părinților persoanelor cu dizabilități Sunce. Un astfel de complex de piscine accesibil nu numai că facilitează utilizarea zilnică de către persoanele cu dizabilități, dar permite și organizarea de competiții de înot pentru persoanele cu dizabilități la cel mai înalt nivel din Croația. Calitatea construcției și funcționalitatea complexului au fost confirmate de un premiu special la nivel internațional. Complexul sportiv din Rijeka a primit premiul IPC al Comitetului Paralimpic Internațional, care este acordat edificiilor sportive pentru persoanele cu dizabilități.

Acestea sunt doar câteva dintre exemplele de turism accesibil în Croația, altele incluzând numeroase instituții culturale, facilități de cazare și alte exemple.

## **5.4. Exemple poloneze**

Exemplele de bune practici privind activitățile turistice accesibile din Polonia sunt diverse. Acest capitol discută practicile selectate referitoare la:

1. activități instituționale la nivel de țară (Ministerul Sportului și Turismului) și la nivel de regiune (Organizația Turistică Wielkopolska),
2. ghiduri turistice pentru cea mai populară destinație turistică urbană din Polonia, care este Cracovia („Un ghid al Cracoviei pentru turiștii cu

- dizabilități”), informații turistice privind disponibilitatea și facilitățile de pe traseele turistice („Karkonosze for Everyone”, Piast Trail in Greater Poland),
3. atracții turistice (Strada Invizibilă din Poznań, Brama Poznania ICHOT [Poarta Poznan], Muzeul Primelor Piaste din Lednica, Muzeul Arhiepiscopiei din Gniezno),
  4. spații deschise, cum ar fi parcurile și grădinile senzoriale (Spatial Orientation Park în Owińska),
  5. un eveniment menit să educe integrarea și incluziunea socială, organizat periodic de comunitatea persoanelor cu dizabilități (OzN) în timpul Zilei Internaționale a Bastonului Alb.

Ministerul Sportului și Turismului (MSiT) din Polonia promovează turismul accesibil în contextul turismului social ca „o prioritate în activitățile operatorilor de turism, ale agențiilor de turism și ale punctelor de informare turistică”. Programul Accesibilitate Plus 2018-2025 este în curs de dezvoltare la nivel național, axat pe proiectarea universală a spațiului public, a produselor și serviciilor în ceea ce privește arhitectura, informarea și comunicarea. Acest program este inclus în activitățile Organizației Poloneze de Turism și ale organizațiilor regionale și locale de turism. Accesibilitatea este înțeleasă ca posibilitatea de utilizare independentă și autonomă a atracțiilor turistice, informațiilor (ghiduri, hărți, puncte de informare), transportului și comunicării în turism, rutelor, potecilor, traseelor turistice și infrastructurii de catering, cazare și sanitare.

**Figurile 17-18.** Programul Ministerului Sportului și Turismului din Polonia - turism accesibil; portalul Cazare fără bariere



Sursă: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich> (accesat: 15.04.2024)

Sursa: <https://noclegibezbarier.pl/noclegi/> (accesat: 15.04.2024)

„Turism pentru persoanele cu nevoi speciale” (figura 17) - potrivit Ministerului Sportului și Turismului, peste 4 milioane de polonezi (14%) sunt persoane cu dizabilități, iar persoanele cu vârsta de peste 60 de ani constituie aproximativ 10 milioane de persoane, adică 25% din populația Poloniei. Puterea de cumpărare a persoanelor în vârstă este în creștere - până în 2035, ponderea acestora în valoarea totală a achizițiilor va crește la 37%. Ministerul Sportului recomandă un ghid intitulat: „Manual: Turism pentru persoanele cu nevoi

speciale. Ghid pentru operatorii de turism, agențiile de turism și punctele de informare turistică” (figura 19).

**Figura 19.** *Manual: Turism pentru persoanele cu nevoi speciale. Ghid pentru turoperatori, agenții de turism și puncte de informare turistică, 2023*



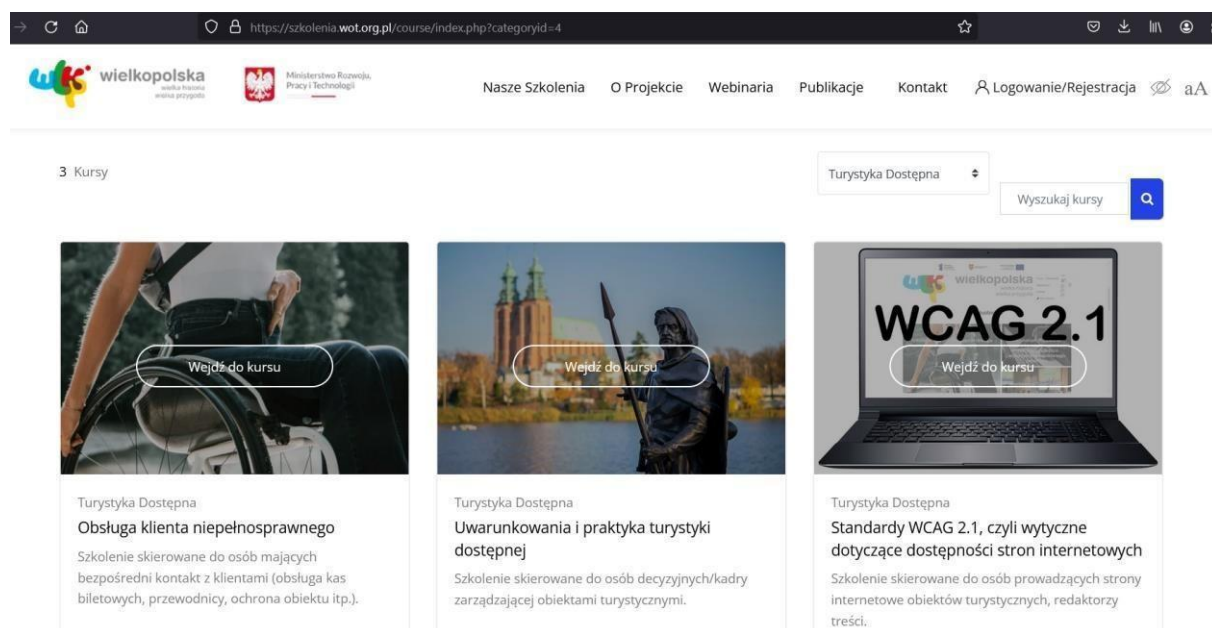
Sursa: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich> (accesat în: 15.04.2024)

Site-ul Ministerul Sportului include, de asemenea, o listă de exemple de bune practici și soluții, inclusiv o bază de date cu ghiduri, standarde, orientări, trimiteri la acte juridice, programe și portaluri care conțin date privind disponibilitatea, de exemplu, a facilităților de cazare (figura 19).

Începând cu 2020, Organizația Turistică din Wielkopolska (WOT) a organizat cursuri gratuite de formare în domeniul turismului accesibil pe platforma de e-learning, adresate tuturor persoanelor implicate profesional în turism (figura 20). Formarea se adresează atât angajaților care deservește direct clienții, precum și managerilor și persoanelor care iau decizii strategice. Fiecare curs se încheie cu un test de verificare a cunoștințelor dobândite, iar participantul la formare care obține un rezultat pozitiv primește un certificat. Utilizatorii pot reveni de oricâte ori la conținutul cursului - pentru a completa sau verifica informațiile. Platforma oferă, de asemenea, flexibilitate deplină în dobândirea cunoștințelor, astfel încât nu există o limită de timp în care să fie finalizată întreaga formare.

Cursurile au fost pregătite de o echipă profesională de formatori. Membrii acesteia au inclus practicieni și oameni de știință specializați într-un anumit domeniu. Acest lucru garantează calitatea și conformitatea cu cele mai recente cunoștințe. În plus, este posibil să se utilizeze materiale suplimentare: webinarii, conferințe și manuale (figura 21). Platforma de e-learning WOT a fost creată ca parte a punerii în aplicare a unei sarcini publice intitulate: „Îmbunătățirea siguranței serviciilor turistice pentru persoanele cu dizabilități în Voievodatul Polonia Mare”, cofinanțată de Ministerul Dezvoltării, Muncii și Tehnologiei în 2020.

**Figura 20.** *Turismul accesibil - un curs gratuit de e-learning adresat sectorului serviciilor turistice*



Sursa: <https://szkolenia.wot.org.pl/> (accesat în: 15.04.2024)

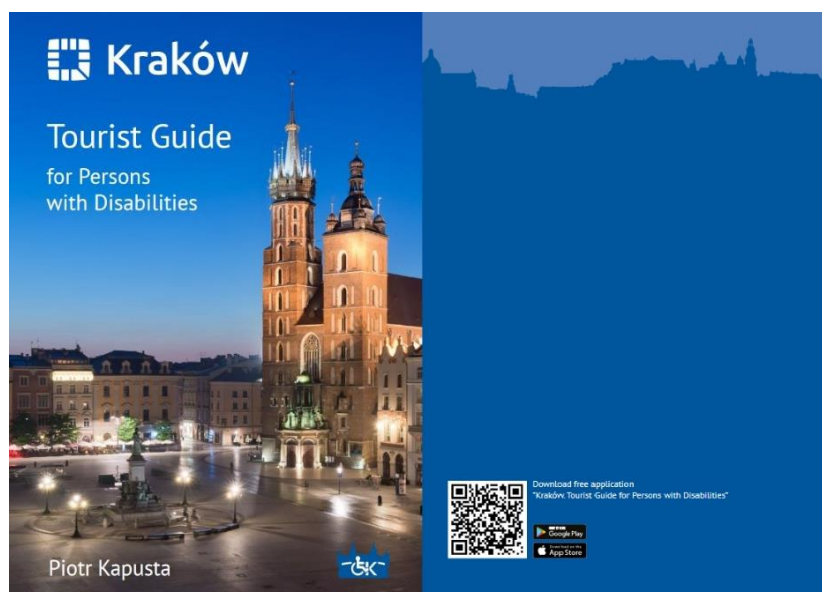
**Figura 21.** *Manualul „Turism accesibil” - recomandări pentru sectorul serviciilor turistice.*



Sursa: [https://www.wot.org.pl/wp-content/uploads/WOT\\_Turystyka\\_dostepna.pdf](https://www.wot.org.pl/wp-content/uploads/WOT_Turystyka_dostepna.pdf) (accesat în: 15.04.2024)

„Ghidul Cracoviei pentru turiștii cu dizabilități” (figura 22) este un rezumat de cunoștințe privind accesibilitatea principalelor atracții pentru persoanele cu dizabilități. A doua sa ediție, lansată în 2023, a fost extinsă pentru a include traseul Nowa Huta și a fost disponibilă în 4 versiuni lingvistice (poloneză, engleză, franceză și rusă). Publicația poate fi obținută gratuit de la Departamentul pentru problemele persoanelor cu dizabilități din cadrul Departamentului de politică socială și sănătate al Primăriei Cracovia, precum și de la punctele municipale de informare turistică, și poate fi descărcată, de asemenea, de pe site-ul web și prin QR ca aplicație pentru dispozitive mobile.

**Figura 22.** „Ghidul Cracoviei pentru turiștii cu dizabilități” - descărcare gratuită pe suport de hârtie, PDF și aplicație pentru dispozitive mobile



Sursă: [https://www.krakow.pl/bezbarrier/aktualnosci/202398,60,komunikat,krakow\\_dla\\_turysty\\_z\\_niepełnosprawnością](https://www.krakow.pl/bezbarrier/aktualnosci/202398,60,komunikat,krakow_dla_turysty_z_niepełnosprawnością) (accesat în: 15.04.2024)

Traseul Piast este unul dintre principalele trasee culturale din Polonia, legat de istoria primei dinastii regale - dinastia Piast. În 2019, administrația locală a Voievodatului Wielkopolska a comandat o analiză a accesibilității sale pentru centrele de asistență medicală (motorie, vizuală, auditivă), persoanele în vârstă și familiile cu copii în toate (33) facilitățile din Piast Trail din Voievodatul Wielkopolska. Scopul auditului nu a fost de a colecta cunoștințe actuale cu privire la disponibilitatea atracțiilor individuale de pe traseu. A fost elaborat un catalog de criterii pentru evaluarea accesibilității facilităților, pe baza căruia fiecare atracție turistică a fost evaluată și descrisă într-o fișă informativă postată pe site-ul internet al traseului. Materialul elaborat de experți reprezintă o sursă fiabilă de informații pentru turiști și pentru toate persoanele care vizitează facilitățile traseului Piast. Acesta include, de asemenea, recomandări pentru proprietarii de facilități cu privire la facilitățile utile, universale (figura 23).

**Figura 23.** Traseul Piast



Sursa: [szlakpiastowski.pl](http://szlakpiastowski.pl) (accesat în: 15.04.2024)

„Karkonosze for All” este un proiect implementat în parteneriat polono-ceh, pe partea poloneză dezvoltat de Karkonosze Sejmik al persoanelor cu dizabilități (KSON). Angajații KSON au testat trasee turistice și locuri disponibile pentru persoanele cu dizabilități pe partea poloneză a munților și la poalele munților din apropiere: trasee turistice, atracții turistice și pentru turismul competitiv (figura 24).

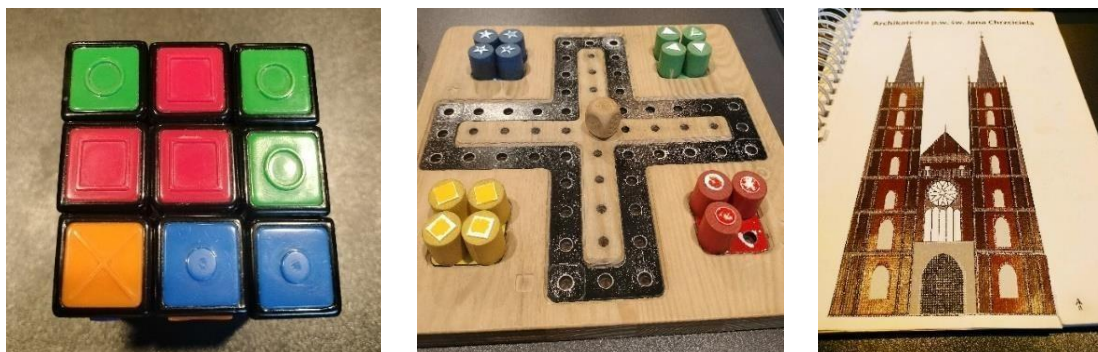
**Figura 24.** *Poteca spre cascada Szklarka din Parcul Național Karkonosze, adaptată la nevoile utilizatorilor de scaune cu rotile*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Strada invizibilă (Poznań, ul. Matejki 53) este un loc care poate fi vizitat în întuneric absolut, iar ghizii sunt persoane nevăzătoare. Puteți experimenta nu numai deplasarea pe stradă fără ajutorul vederii, ci și călătoria cu tramvaiul și experiențele senzoriale (prin miros, atingere). Ghidul explică modul în care persoanele nevăzătoare funcționează în viața de zi cu zi (figurile 25-27). De asemenea, puteți lua parte la ateliere care explică facilitățile pentru nevăzători și persoanele cu deficiențe de vedere, cum ar fi: cubul Rubik (figurile 25-27), jocuri de societate (figurile 25-27), ghiduri turistice cu desene convexe (în relief) și o scară de referință, cum ar fi o figură umană plasată în fiecare colț din dreapta jos al paginii (figurile 25-27).

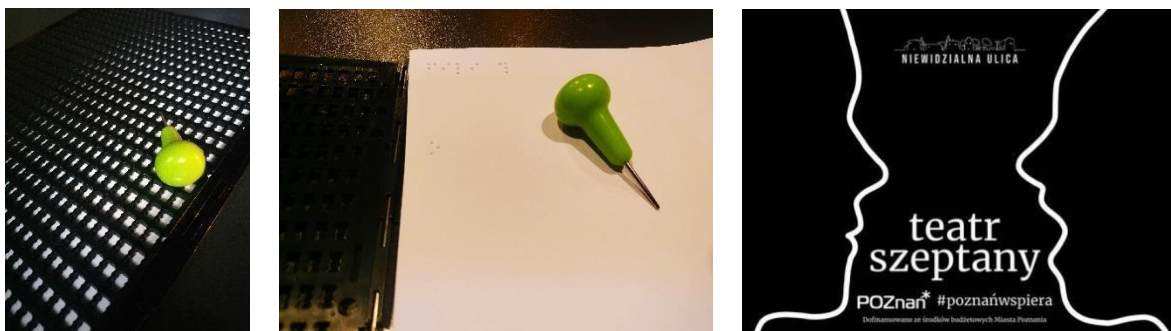
**Figurile 25-26-27.** *Strada invizibilă. Cub Rubik pentru nevăzători; Invisible Street. Joc pentru nevăzători; Ghiduri de călătorie cu desene în relief și scară de referință (figură umană)*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Strada Invizibilă oferă, de asemenea, Teatrul Șoaptelor (figurile 28-29) - spectacole realizate live în întuneric complet și recepționate doar în sfera audio.

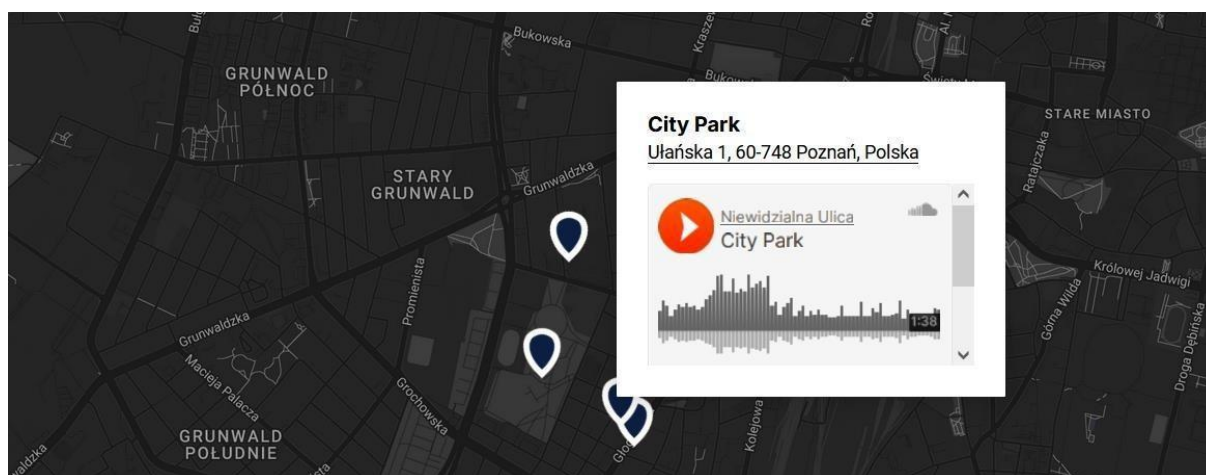
**Figurile 28-29.** *Tablete Braille; afiș „Teatru șoptit”*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Panorama sonoră a cartierului de locuințe Łazarz (partea din Poznań în care se află strada invizibilă) este disponibilă pe site-ul web al străzii invizibile. Panorama este un proiect finanțat de Departamentul de Cultură al orașului Poznań și include o hartă audio interactivă cu cele mai caracteristice locuri din cartier. Pentru a asculta înregistrările, este suficient să faceți clic pe orice marker de pe hartă (figura 30).

**Figura 30.** *Strada invizibilă - Panorama sonoră a cartierului de locuințe Łazarz*



Sursa: <https://niewidzialnaulica.pl/panorama-dziekowa-osiedl-lazarza/>  
(accesat în: 15.04.2024)

Brama Poznania ICHOT [Poarta Poznań] (ul. Gdańska 2, Poznań) este un centru modern de interpretare multimedia a patrimoniului. În comparație cu alte atracții turistice nu numai din Poznań, Polonia Mare, ci și din Polonia, este una dintre facilitățile bine adaptate la nevoile persoanelor cu dizabilități, ale persoanelor în vârstă și ale vizitatorilor cu copii (figura 31).

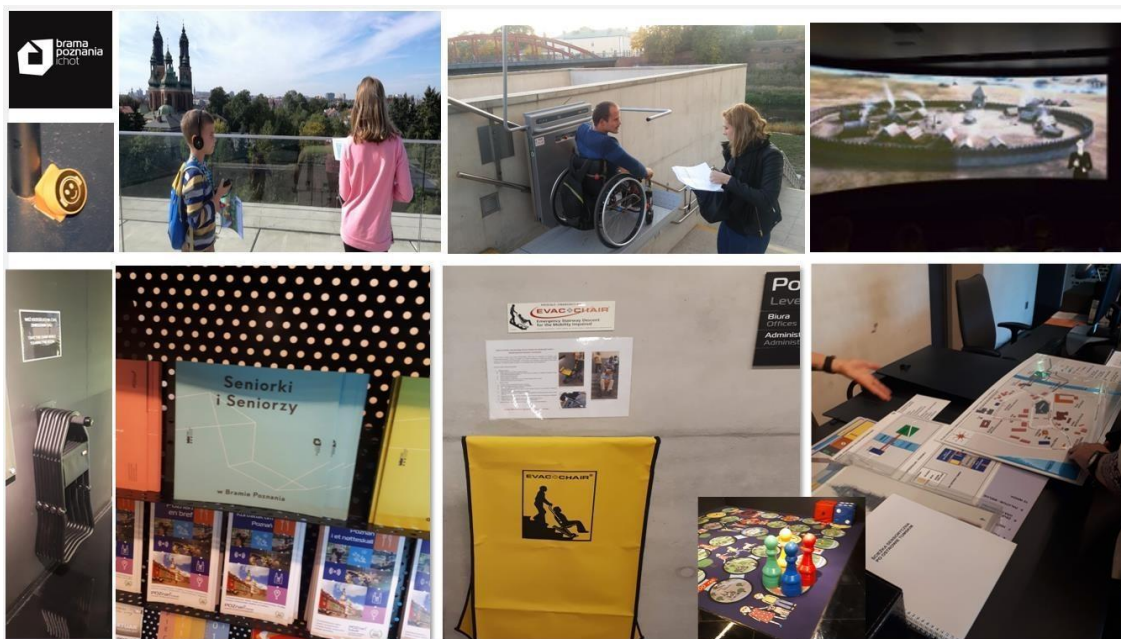
**Figura 31.** *Brama Poznania ICHOT [Poarta Poznan]*



Sursa: <https://bramapoznania.pl> (accesat în: 15.04.2024)

Brama Poznania oferă numeroase evenimente adresate persoanelor cu dizabilități, persoanelor în vârstă și familiilor cu copii. Ținând cont de copii, a fost creat un traseu turistic separat cu ghid audio, care include elemente distractive și conduce prin marcaje galbene la locuri adaptate pentru copii. Persoanele în vârstă pot vizita Poarta cu un ghid din grupa lor de vârstă, iar pentru nevăzători există ajutoare, elemente tactile de expunere și descriere audio. Toate filmele au fost echipate cu traducere în limbajul semnelor polonez (PJM), la casele de marcat puteți, de asemenea, să vă conectați cu un interpret în limbajul semnelor polonez în timp real prin transmisie video. Clădirea are un lift și un scaun de evacuare (un scaun de evacuare în cazul în care liftul este defect), iar în exterior există un lift care permite accesul scaunelor cu roțile la plaja cu iarbă de lângă râu. În timpul turului, puteți utiliza scaune confortabile, precum și scaune portabile, ușoare, disponibile la intrarea în săli (figura 32).

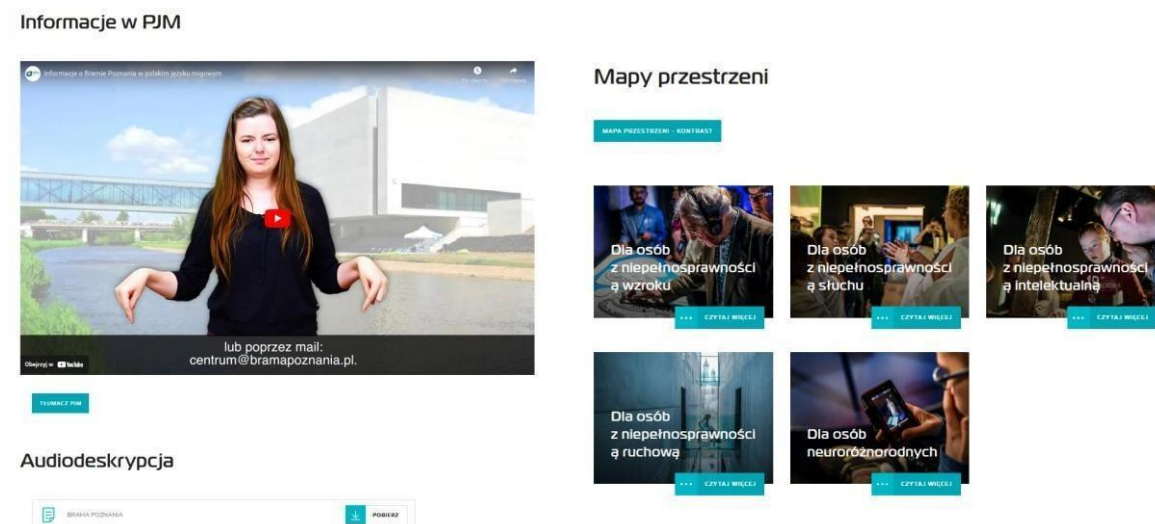
**Figura 32.** *Brama Poznania [Poarta Poznan] - exemple de bune practici în domeniul accesibilității*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Toate facilitățile, precum și evenimentele adresate persoanelor cu dizabilități, persoanelor în vârstă și familiilor cu copii, au fost prezentate în detaliu și într-un mod accesibil (inclusiv PJM și descriere audio) pe site-ul web (figura 33).

**Figura 33.** Brama Poznania - informații pe site-ul web privind accesibilitatea, inclusiv: în limbajul semnelor polonez și descriere audio



Sursa: <https://bramapoznania.pl/dostepnosc> (accesat în: 15.04.2024).

Brama Poznania a câștigat numeroase concursuri legate de accesibilitate. În 2016, a primit titlul de instituție culturală municipală accesibilă în Poznań. În cadrul competiției Accessible Poznań 2019, a fost premiată cu Golden Roar la categoria Innovation, iar în 2020 a primit titlul de Accessibility Leader 2020 la categoria Public Space.

Muzeul Primelor Piastę din Lednica (Dziekanowice, Lednogóra) este un bun exemplu de punere la dispoziție a locurilor istorice atât în aer liber, în clădiri, inclusiv în clădirile istorice ale muzeelor în aer liber, cât și prin organizarea de evenimente de integrare (figura 34).

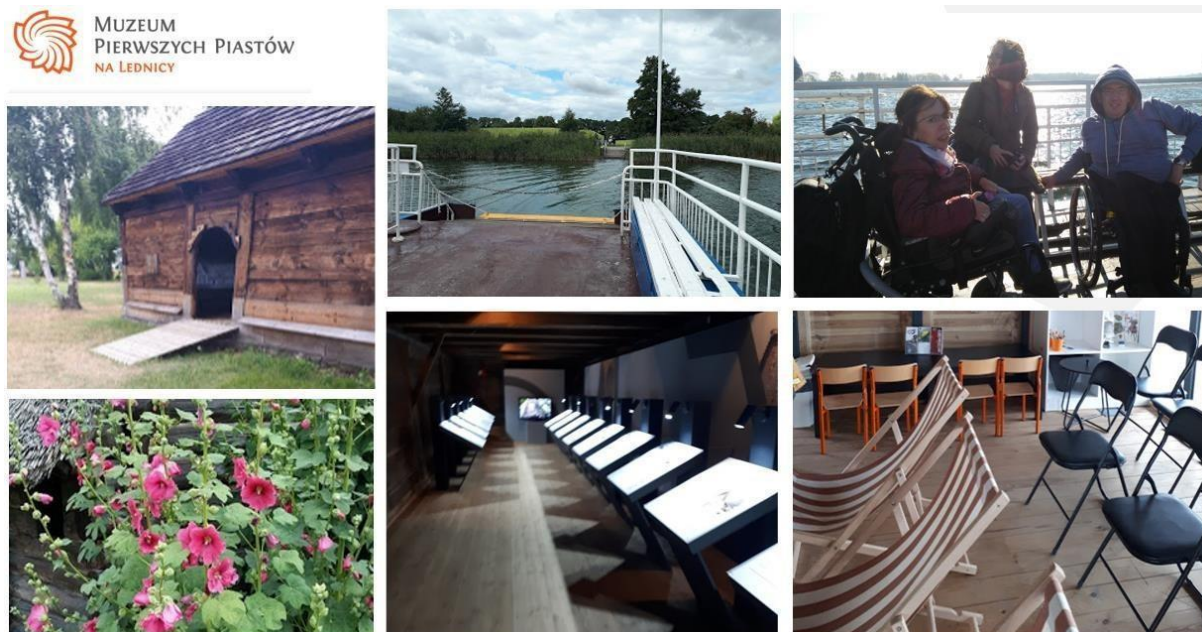
**Figura 34.** Muzeul Dinastiei Piaste din Lednica



Sursa: <https://www.lednicamuzeum.pl> (accesat în: 15.04.2024)

Muzeul oferă servicii complete. În timpul traversării cu feribotul către insula Ostrów Lednicki, angajații ajută utilizatorii de scaune cu roțile să intre în feribot. Căile sunt pietruite, pavate și există rampe care duc la cabanele cu exponate. Panourile de la expoziții au fost amplasate la o înălțime și la un unghi convenabile pentru citirea de către persoanele în scaune cu roțile și au existat locuri de vizionare pentru odihnă într-un mediu multisenzorial lângă apă, alături de flori parfumate (figura 35).

**Figura 35.** Muzeul Dinastiei Piaste din Lednica - bune practici în domeniul amenajărilor în aer liber în Ostrów Lednicki



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Arhitectura istorică a căsuțelor din muzeul în aer liber din Dziekanowice utilizează o soluție simplă de rampe portabile care nivelează pragurile. Acest lucru a permis evitarea interferențelor cu structurile originale și, în același timp, a permis persoanelor în scaune cu roțile să depășească scările și pragurile (figura 36).

**Figura 36.** Muzeul Dinastiei Piaste din Lednica - bune practici în domeniul amenajărilor în arhitectura istorică a muzeului în aer liber din Dziekanowice



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Toate facilitățile în aer liber au scaune ușoare, portabile, folosite cu nerăbdare de vizitatori (figura 37).

**Figura 37.** Muzeul Dinastiei Piaste din Lednica - bune practici în domeniul scaunelor mobile



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Muzeul organizează numeroase evenimente și ateliere de integrare, inclusiv un eveniment ciclic intitulat „Prin pragurile culturii populare” în muzeul în aer liber din Dziekanowice. În această zi, o parte a muzeului în aer liber va deveni un loc deschis pentru mișcarea persoanelor cu dizabilități, educatorii instruiți efectuează atât tururi, cât și activități de integrare. Unul dintre cele mai importante obiective ale evenimentului este de a face din muzeu un loc accesibil unui public cât mai larg. Programul evenimentului se bazează pe principiile incluziunii sociale. Acesta se adresează în principal persoanelor care se luptă cu probleme de mișcare și de vedere și persoanelor în vârstă (figura 38).

**Figura 38.** Muzeul Dinastiei Piaste din Lednica - Evenimente ciclice – „Prin pragul culturii”

poniedziałek 15 lipiec 2019

8/08 PROJEKT „PRZEZ PROGI KULTURY LUDOWEJ”



ARCHIWUM

Rok 2023 (104)  
Rok 2022 (125)  
Rok 2021 (126)  
Rok 2020 (96)  
Rok 2019 (136)  
Rok 2018 (142)  
Rok 2017 (109)  
Rok 2016 (118)  
Rok 2015 (94)  
Rok 2014 (83)  
Rok 2013 (88)  
Rok 2012 (98)  
Rok 2011 (122)

Sursa: <https://www.lednicamuzeum.pl> (accesat 15.04.2024)

În Muzeul Arhiepiscopiei din Gniezno, un exemplu de bune practici adresate persoanelor surde și cu deficiențe de auz sunt ghizii turistici (figura 39), echipați cu înregistrări în limbajul semnelor polonez, cu privire la toate exponatele vizitate atât în muzeu, precum și Catedrala Gniezno (locul încoronării primilor conducători ai Poloniei și centrul cultului Sfântului Adalbert).

**Figura 39.** *Un ghid cu înregistrări PJM în Muzeul Arhiepiscopiei din Gniezno*



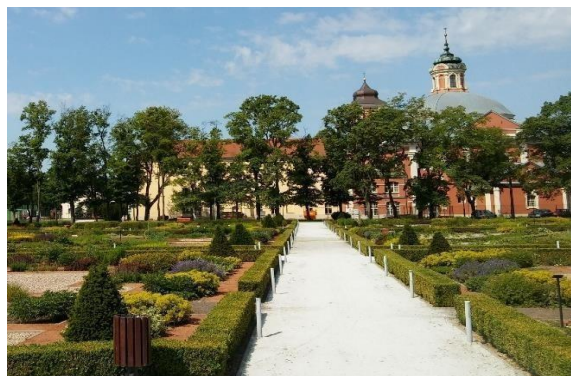
Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Pe site-ul Lech Hill este disponibil un tur virtual al principalelor obiecte istorice, precum și un catalog - Digital Collections of the Oldest Cathedral Treasury in Poland. Persoanele cu dizabilități motorii pot ajunge cu mașina direct la intrarea în Muzeul Arhiepiscopiei din Gniezno și există o cale de acces către Catedrală.

Parcul de orientare spațială a fost înființat în 2012 la o școală pentru copii nevăzători (Centrul educațional special pentru copii nevăzători, Plac Przemysława 9, Owińska). Acesta deservește în principal copii și adolescenți, dar este deschis și vizitatorilor în timpul orelor desemnate, atunci când nu există cursuri. Are o suprafață de peste 2,5 hectare și include, printre altele: grădină de legume, zonă de recreere, jucării special concepute și auxiliare didactice. Parcul este un spațiu sigur, conceput cu participarea persoanelor nevăzătoare. Întotdeauna există un membru al personalului la intrare pentru a ajuta în caz de nevoie (figurile 40-41).

Printre elementele care facilitează orientarea în spațiu se numără: o dispunere clară a căilor - căi largi, cu pietriș, căi înguste de pământ cu margini ridicate; texturi diferite ale suprafețelor căilor (figurile 45-47); un loc de joacă și pentru ciclism înconjurat de un ghid pentru un cărucior de lemn (figurile 42-44); zone verzi cu paturi de flori dominate de o singură specie de vegetație; sfaturi de la alte persoane - există siguranță în grădină, utilă dacă nevăzătorii o vizitează singuri, iar nevăzătorii pot lucra împreună cu grădinarul; sunete care apar în mod natural în peisaj: sunetul apei, scârțâitul pietrișului, dispozitive acustice: scări care cântă, cabluri de amplificare a sunetului; bănci, mese; borduri (ca ghidaje); balustrade; terenul este plat, nu necesită rampe; puncte caracteristice care facilitează orientarea în spațiu - case de cărămidă, o grădină zoologică, un foișor, sculpturi, robinete cu figurine ale diferitelor animale (figurile 40-41).

**Figurile 40-41.** *Parcul de orientare spațială din Owińska - trasarea clară a aleilor; Parcul de orientare spațială din Owińska - indicatoare cu descrieri ale plantelor în Braille*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

**Figurile 42-43-44.** *Parcul de orientare spațială din Owińska - diferite texturi de suprafață ale căilor; Parcul de orientare spațială din Owińska - diversitate - forme perceptibile prin atingere; Parcul de orientare spațială din Owińska - un loc pentru joacă și ciclism înconjurat de un ghid pentru o căruță de lemn.*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Instrumentele pentru educarea persoanelor nevăzătoare și cu deficiențe de vedere din Parcul de orientare spațială din Owińska includ: Semne Braille (figura 41); o zonă de ierburi, o grădină de legume unde puteți planta și îngriji plante; persoanele nevăzătoare pot culege legume și fructe și le pot gusta (figurile 42-44); un loc de joacă cu jucării educative, de exemplu un glob pământesc (figurile 45-47); numeroase jucării interactive, de exemplu, un carillon de pământ sau o cușcă specială cu un sistem de țevi conducătoare de sunet; grafică tactilă, traseu senzorial. Echipamentele sportive includ: o bandă de alergare, un perete de cățărare, trambuline, leagăne și o zonă securizată pentru, de exemplu, ciclism (figurile 42-44). Parcul a avut grijă de mici elemente arhitecturale, de exemplu mini case realizate din diverse materiale: lemn, piatră, cărămidă - permițând oamenilor să învețe despre construcția caselor prin atingere (figurile 42-44).

**Figurile 45-46-47.** *Parcul de orientare spațială din Owińska - zonă; Parcul de orientare spațială din Owińska - căi înguste de pământ cu margini ridicate; textură diferită a suprafețelor căilor; Parcul de orientare spațială din Owińska - loc de joacă cu echipamente educaționale - glob*



Sursa: fotografie de A. Zajadacz

Elementele de recreere și divertisment pentru persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere din Parcul de Orientare Spațială din Owińska includ: bănci; vegetație de parc, loc de joacă extins cu numeroase jucării și echipamente; poduri, foișor, grădină zoologică.

**Ziua internațională a bastonului alb**, sărbătorită la 15 octombrie începând din 1969, este menită să reamintească tuturor nevoile persoanelor nevăzătoare și cu deficiențe de vedere. Scopul campaniei este de a forma atitudini sociale bazate pe deschidere, toleranță, empatie și înțelegere a nevoilor persoanelor cu deficiențe de vedere. În 2023, celebrarea sa, organizată de Centrul educațional și de învățământ special pentru copii nevăzători din Owińska, a avut loc la Collegium Geographicum al Universității Adam Mickiewicz din Poznań. Au fost prezentate, printre altele: istoria centrului, natura cursurilor, auxiliare didactice (figurile 48-49). În timpul întâlnirii, studenții și profesorii au aflat, printre altele, despre Sistemul de scriere Braille și dispozitivele electronice care sprijină persoanele nevăzătoare. De asemenea, au putut să joace șah tactil și tenis de masă sonor și să vadă expoziția de typhlomap. Ideea care stă la baza organizării întâlnirilor este incluziunea socială prin schimbul de cunoștințe și experiențe în domeniul designului universal.

**Figurile 48-49.** *Ziua bastonului alb. Mijloace didactice; White Cane Day. Tenis de masă sonor*



Sursa: fotografie de J. Zwoliński

**Figurile 50-51-52.** Ziua Bastonului Alb. Șah pentru nevăzători; White Cane Day. Scrierea în Braille; Învățarea orientării spațiale



Sursa: fotografie de J. Zwoliński

Exemplele de bune practici prezentate se referă la „cei trei piloni ai accesibilității” legați de proiectarea arhitecturală și informațională universală, precum și de dezvoltarea competențelor adecvate ale personalului care deservește turiștii. În plus, acestea atrag atenția asupra necesității de a lua măsuri sistemice de către instituțiile responsabile de politica socială și de turism la nivel național, regional și local, precum și de educație în domeniul incluziunii sociale și al designului universal.

## 5.5. Exemple românești

În România, de la începutul anilor 2000, au apărut o serie de programe de turism social, care sunt, de asemenea, strâns legate de politicile sociale la nivel național (Simon et al., 2017). Potrivit unui studiu realizat de Simon et al. (2017), se poate afirma, în general, că turismul social, inclusiv turismul pentru persoanele cu dizabilități, se află la un nivel scăzut în România. Acest lucru înseamnă în principal că fondul de oportunități turistice din țară este subdimensionat în raport cu nevoile reale ale categoriilor de populație care beneficiază de activități turistice la prețuri mai mici. În același timp, din punct de vedere statistic, există o lipsă de informații complete privind turismul social, inclusiv date privind turismul pentru persoanele defavorizate. Asociațiile de turism care derulează programe de turism social nu dispun de analize anuale privind datele de participare, întreprinderile participante, spațiile de cazare, locurile de desfășurare, numărul de turiști etc., astfel încât nu putem avea o imagine realistă a numărului de persoane din categoriile defavorizate care beneficiază în prezent de oportunitățile existente, dar limitate la nivel național (Simon et al., 2017).

Un alt studiu realizat de Diaconu M. (2019) oferă o prezentare detaliată a eforturilor în domeniul turismului accesibilității din România în ultimii ani. Din 2013, Fundația Motivation România oferă cursuri de formare certificate pentru profesioniști pe baza curriculei dezvoltate de Organizația Mondială a Sănătății (OMS). În același timp, a creat prima platformă online, o hartă națională a locurilor accesibile, unde pot fi găsite instituții publice, locuri de divertisment și agrement, spații de cazare și facilități și împrejurimile acestora. Harta este disponibilă la adresa [www.accesibil.org](http://www.accesibil.org) și este concepută pentru persoanele cu dizabilități. Harta poate fi utilizată și de operatorii din turism care doresc să dezvolte servicii

turistice pentru persoanele cu dizabilități (Diaconu, 2019). O altă inițiativă a Fundației Motivation România este evaluarea accesibilității clădirilor, care permite unei clădiri să obțină o marcă de accesibilitate de la Oficiul de Stat pentru Inventare și Mărci. Dintre puținii furnizori de servicii de turism și ospitalitate, merită subliniat faptul că complexul Băile Felix și Curtea Domnească din Piatra Neamț îndeplinesc criteriile de accesibilitate (Diaconu, 2019).

În prezent, numărul persoanelor cu dizabilități este în creștere în România (și în întreaga lume), ceea ce reprezintă un motiv suficient pentru ca persoanelor cu dizabilități să li se acorde o atenție deosebită de către diferite segmente ale societății, cum ar fi furnizorii de servicii (inclusiv turism), antreprenori și cercetători. Băbăiță (2014) a cercetat domeniul specific al turismului din România care abordează problema turismului pentru persoanele cu dizabilități. În cercetarea sa, ea subliniază necesitatea de a dezvolta un model social pentru persoanele cu dizabilități, care nu a fost încă formulat în literatura de turism. Scopul cercetării sale prin chestionar a fost de a afla dacă societatea românească este deschisă și pregătită să accepte acest nou segment, adică dacă nevoile consumatorilor cu nevoi speciale sunt luate în considerare pe piața turismului. Cercetarea a examinat atitudinile societății românești față de această problemă, respectiv atitudinile și comportamentul persoanelor fără dizabilități față de persoanele cu dizabilități. În plus, cercetarea a vizat explorarea motivelor care conduc la sentimente negative față de persoanele cu dizabilități (reticență sau indiferență) (Băbăiță, 2014).

Principala concluzie a cercetării sale este că majoritatea persoanelor cu dizabilități sunt acceptate în societatea românească și susțin procesul de integrare. În plus, respondenții consideră că, la fel ca în toate societățile moderne, în România ar trebui să existe un sistem care să ofere anumite beneficii materiale și asistență psihosocială acestor persoane. De asemenea, se subliniază faptul că, deși s-au înregistrat progrese în ceea ce privește eliminarea anumitor bariere în calea transportului, mai sunt încă multe de făcut în ceea ce privește accesul la cazare, restaurante și atracții și că participarea persoanelor cu dizabilități la programele turistice este limitată. Potrivit participanților la cercetare, este necesar să se promoveze participarea persoanelor cu dizabilități în turism (Băbăiță, 2014).

Erdeli et al. (2011) rezumă dificultățile și schimbările de-a lungul timpului în turismul balnear românesc. Studiul aprofundează modul în care industria s-a transformat de la rădăcinile sale comuniste la era postcomunistă. În ciuda faptului că a fost semnificativ afectată de schimbările politice și socio-economice majore care au urmat Revoluției din 1989, această industrie continuă să prospere alături de formele emergente de turism care răspund preferințelor consumatorilor moderni de agrement. Aceștia subliniază faptul că fondurile naționale de pensii și alte fonduri de asigurări sociale au un rol esențial în facilitarea turismului social prin oferirea de vouchere subvenționate sau gratuite pentru tratamente spa persoanelor pensionate și adulților cu dizabilități. Programul special de turism social balnear, gestionat de fondul național de pensii și de fondul de asigurări sociale pentru persoanele afectate de accidente de muncă și boli profesionale, se adresează pensionarilor și persoanelor cu dizabilități. Programul distribuie „vouchere gratuite” pentru persoanele pensionate cu dizabilități și „vouchere subvenționate” pentru alte persoane pensionate.

În ceea ce privește barierele fizice, constatările indică faptul că, deși au existat îmbunătățiri în ceea ce privește accesibilitatea, membrii eșantionului încă percep prezența unor astfel de bariere pentru persoanele cu dizabilități.

Autorii au concluzionat, de asemenea, că o schimbare reală a atitudinilor societății față de persoanele cu dizabilități poate fi realizată numai prin educație. În consecință, încorporarea în programa școlară primară a subiectelor care vizează îmbunătățirea atitudinilor față de persoanele cu dizabilități ar putea servi drept impuls pentru atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă ale ONU.

Munteanu et al. (2014) investighează strategiile competitive care pot fi adoptate de managerii de hoteluri din stațiunile de pe litoralul Mării Negre din Mamaia, România, luând în considerare așteptările consumatorilor și cele mai bune practici din industria turismului. Printre alte elemente importante de infrastructură și servicii, aceștia au evidențiat faptul că facilitățile pentru turiștii cu dizabilități pot fi găsite în patru hoteluri din eșantion după cum urmează: fie camerele sunt echipate corespunzător pentru aceste persoane, fie există acces adecvat pentru scaune cu roțile în împrejurimile hotelului și în zonele publice și există acces cu rampă la diferite clădiri ale complexului hotelier. Iaki este singurul hotel românesc din eșantion cu facilități pentru persoanele cu dizabilități.

Studiul lui Crismariu (2017) evidențiază interesul în creștere pentru turismul accesibil în România în ultimii ani și importanța tot mai mare a acestei piețe. Cu toate acestea, pentru moment, în țară au loc etape de conștientizare și de început. De fapt, scopul etapei de sensibilizare este de a crește gradul de conștientizare a importanței turismului accesibil în sectoarele relevante în rândul întreprinderilor și administrațiilor publice. În faza inițială, obiectivul este de a pune bazele în acest domeniu, cum ar fi formarea personalului adecvat și formularea principiilor și acțiunilor care vor fi necesare în faza de dezvoltare.

Analiza (Crismariu, 2017) arată, de asemenea, că au început să apară primele organizații interesate de dezvoltarea turismului accesibil în România. În România, studiul menționează 3 actori cheie înregistrați în ENAT (European Network for Accessible Tourism): Fundația Motivation România, ADR - Agenția de Dezvoltare Regională și Agenția de turism Sano Touring. Sano Touring este o agenție de turism românească specializată în turismul accesibil, care funcționează din 2015 și care își propune să atragă turiști străini cu nevoi speciale în țară.

Serviciile oferite de agenție sunt: programe turistice selectate și testate, excursii, tratamente medicale (spa-uri, care sunt importante pentru turismul pentru toți) și programe recreative. Pentru aceste programe, agenția de turism va pune la dispoziție mijloace de transport adecvate, cazare, ghizi, mijloace de transport în comun, restaurante cu astfel de facilități și personal calificat, familiarizat cu nevoile dumneavoastră. În România, principalele locuri care contribuie la asigurarea turismului accesibil în categoria stațiunilor balneoclimaterice sunt: Băile Felix, Băile Covasna, Balnearul Covasna, Balnearul Sovata, stațiunea Eforie Nord de la Marea Neagră.

În ceea ce privește turismul accesibil, este extrem de important să sensibilizăm societatea și să dezvoltăm o atitudine incluzivă, care să permită turiștilor cu dizabilități să beneficieze de experiența serviciilor turistice. Multe destinații turistice, precum și spațiile de cazare, restaurantele și facilitățile de divertisment din cadrul acestora se promovează ca destinații accesibile pentru

persoanele cu dizabilități. În marea majoritate a cazurilor, deși serviciile oferite sunt promovate ca fiind accesibile, persoanele în cauză se confruntă în continuare cu diverse bariere din cauza facilităților inadecvate, a lipsei unei evaluări exacte a nevoilor și a experienței insuficiente. Operatorii facilităților din diferite destinații uită adesea că fiecare tip de dizabilitate necesită o abordare specifică, din cauza problemelor diferite ale persoanelor în cauză. Acest lucru înseamnă că persoanele cu dizabilități continuă să reprezinte un nou grup țintă în turism, care necesită servicii turistice atipice, iar rolul lor din ce în ce mai important în industrie trebuie luat în considerare. Epidemia mondială de COVID-19 în 2020 a contribuit la utilizarea eficientă a tehnologiilor moderne, deoarece a dus la materiale audio, diverse aplicații de accesibilitate și smartphone-uri care au făcut posibilă navigarea prin servicii a persoanelor cu dizabilități. Creșterea accesibilității necesită cunoașterea nevoilor diverse ale persoanelor cu dizabilități și capacitatea de a aplica aceste cunoștințe în practică (Eusébio et al., 2023).

Pentru a se asigura că turiștii cu dizabilități sunt incluși în experiența turistică și în turismul în sine, sunt necesare diverse inițiative care să constituie un exemplu pentru societate și pentru întreprinderile care alcătuiesc sectorul turistic. În acest scop, autorii cărții au colectat 13 bune practici (așa cum sunt prezentate în tabelul 4) care vizează incluziunea turiștilor cu dizabilități în România și care contribuie la dezvoltarea unui segment semnificativ al turismului. Bunele practici includ inițiative care sunt utile în special persoanelor cu deficiențe de vedere, persoanelor cu dizabilități intelectuale și persoanelor cu mobilitate redusă, dar există și o serie de bune practici care sunt informative pentru toți și pot fi utilizate pe scară largă.

**Tabelul 4.** Bune practici colectate de autori pentru incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități în România

| Nu. | Denumirea de bună practică                                           | Grup țintă                                                        | Locație                                               | Implementatori, promotori                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Proiectul Terra Mirabilis                                            | Persoane cu deficiențe de vedere                                  | Cluj-Napoca și împrejurimi                            | Asociația Babilon Travel, Primăria Cluj-Napoca, Cluj-Napoca Centrul de informare turistică |
| 2.  | Sculptura de la Șumuleu                                              | Persoane cu deficiențe de vedere și persoane cu mobilitate redusă | Miercurea Ciuc, Șumuleu                               | Asociația Transylvanian Roads Association, Orbán László, Tövissi Zsolt, Berze Imre         |
| 3.  | Traseu original pentru persoanele cu dizabilități în Munții Retezat  | Persoane cu deficiențe de vedere și persoane cu mobilitate redusă | Parcul Național Retezat, Centrul de vizitare Nucșoara | Asociația de Turism Retezat                                                                |
| 4.  | Harta accesibilității la internet                                    | Persoane cu mobilitate redusă                                     | Platformă online                                      | Fundația Motivation Romania                                                                |
| 5.  | Ghid de drumeții pentru familii cu copii și persoane cu dizabilități | Persoane cu mobilitate redusă                                     | Munții din jurul Brașovului                           | Marian Anghel, AECO România, Asociația Culturală și de Educație în Aer Liber               |

| Nu. | Denumirea de bună practică                            | Grup țintă                                                     | Locație                                                  | Implementatori, promotori                                                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.  | Agropensiunea Valea Fagilor                           | Persoane cu mobilitate redusă                                  | Tulcea Județul, Luncavița municipalitate                 | Valea Fagilor Agropension                                                                                                              |
| 7.  | Mare și plajă pentru toți                             | Persoanele cu mobilitate redusă                                | Pupa Plajă, Mamaia                                       | M24Seven Europe, RAPTronic, RAP Develoment, RAP Instal, Petroterm SRL, Sorla și Dobra, AQUA Carpatica, Martin Eughenia, Gabriel Voitis |
| 8.  | Turbărie                                              | Persoane cu mobilitate redusă                                  | Municipiul Praid, județul Harghita                       | Conservarea naturii, Asociația turistică Korond, Korond-Parajd                                                                         |
| 9.  | Mișcarea este pentru toată lumea. Educația în natură. | Persoane cu mobilitate redusă                                  | Județul Harghita, Harghita Madaras                       | Educația în natură                                                                                                                     |
| 10. | Noi aducem România Accesibilă în lume                 | Persoane cu mobilitate redusă și persoane cu deficiențe de auz | Mai multe destinații (Brașov, Sibiu, București etc.)     | România accesibilă prin Santo Touring                                                                                                  |
| 11. | Schi pentru persoanele cu mobilitate redusă           | Persoane cu mobilitate redusă                                  | Munții de România                                        | CaiacSMile                                                                                                                             |
| 12. | Jocurile olimpice speciale                            | Persoane cu dizabilități intelectuale                          | Competiții sportive, școală educație, cursuri în România | Fundația Special Olympics                                                                                                              |
| 13. | AUDARA (Audit Accesibilitate România)                 | Toate persoanele cu dizabilități                               | Platformă online                                         | CED Romanian Exceprience Center, Accesibil România by Sano Touring, Accesibil România                                                  |

Sursă: ediție proprie (2024)

1. *Proiectul Terra Mirabilis* este o inițiativă pentru persoanele cu deficiențe de vedere, creată în comun de Asociația Babilon Travel din Cluj-Napoca, Primăria Cluj și Centrul de Informare Turistică Cluj. Proiectul este educațional, de creștere a mobilității și urmărește implicarea persoanelor în cauză în procesul turistic. Relevanța inițiativei constă în documentarea itinerariilor în schimbul sprijinului financiar și în formarea a opt voluntari capabili să însoțească persoanele cu deficiențe de vedere sau grupurile de persoane cu această problemă pe traseele dezvoltate. Sprijinul financiar va finanța diverse ghiduri, hărți, materiale de informare și promovare pentru a face Cluj-Napoca accesibil persoanelor cu deficiențe de vedere, turiști naționali și străini. Itinerariile vor include planuri ale celor mai importante obiective turistice, monumente și lăcașuri de cult care pot evidenția dimensiunea multiculturală și multiethnică a orașului. Ghidurile sunt în limbile română și engleză, într-un format potrivit pentru persoanele cu deficiențe de vedere, respectiv ghiduri audio cu caractere mari. Aceste materiale sunt

disponibile și în format digital ca documente audio MP3 și documente PDF. Scopul proiectului este de a încuraja integrarea persoanelor cu deficiențe de vedere în comunitate, accesul la destinațiile turistice și dezvoltarea interacțiunilor între persoanele cu deficiențe de vedere, care în multe cazuri trebuie să iasă din zona lor de confort, ceea ce poate fi dificil. Caracterul inovator al inițiativei constă în faptul că oferă persoanelor cu deficiențe de vedere posibilitatea de a descoperi caracteristicile, atracțiile și istoria orașului. Această bună practică poate fi transferată fără modificări în alte orașe din țară, dacă municipalitatea și ONG-urile din orașul respectiv o consideră importantă. Proiectul nu dăunează mediului, iar producția de semnalizare mai vizibilă, hărți de extindere, materiale informative și promoționale va fi realizată la un cost financiar fix.

2. *Sculptura din Piața Șumuleu* este o inițiativă comună a Asociației Drumuri Transilvane, László Orbán, Zsolt Tövissi și Imre Berze, care are ca scop sensibilizarea societății și informarea persoanelor cu deficiențe de vedere. Sculptura este special concepută pentru a face traseul Biserica Crucii din Șumuleu și alte repere din zonă tactile pentru persoanele cu deficiențe de vedere și informative pentru vizitatorii în scaune cu roțile, din cauza accesibilității dificile a zonei. Situată în parcare de lângă Biserica din Șumuleu, sculptura modelează pe un relief de bronz un cerc cu diametrul de 900 de metri în linie dreaptă și clădirile de pe amplasament (figura 53). Caracterul inovator al inițiativei constă în modul său alternativ de prezentare a zonei. Din punctul de vedere al sustenabilității, este de așteptat ca reliefurile de bronz să își păstreze funcția pentru o lungă perioadă de timp, fără cheltuieli suplimentare, iar vizitatorii zonei pot avea acces gratuit la el și pot afla informații despre el. Inițiativa ar putea fi adaptată oricărei destinații folosind diferite tehnici de sculptură și imprimare 3D, care ar putea prezenta principalele atracții turistice ale sitului, nu numai pentru persoanele cu deficiențe de vedere, ci și pentru utilizatorii de scaune cu roțile.

**Figura 53.** *Sculptura de la Șumuleu*



Sursă: <https://felvidek.ma>

3. Inițiativa *Traseu original pentru persoanele cu dizabilități în Munții Retezat* a fost creată de

Asociația de Turism Retezat pentru a oferi informații despre zona montană și posibilitatea de a călători până la sit, în plus față de vizitarea sitului de către persoanele cu dizabilități. Traseul este deschis tuturor, dar a fost creat în primul rând pentru a servi persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu deficiențe de vedere. Traseul este situat la poalele Munților Retezat, în Parcul Național Retezat, la Centrul de vizitare Nucșoara, care oferă o experiență pentru adulții și copiii cu dizabilități. Traseul are o lungime de 36 de metri și este dotat cu rampe și balustrade. De-a lungul traseului, vizitatorii pot observa urmele de pași ale animalelor care trăiesc în lanțul muntos și au fost amplasate informații despre speciile respective. Traseul a fost proiectat astfel încât să fie accesibil scaunelor cu roțile.

Zona este ușor accesibilă cu mașina, este lipsită de bariere și există un trafic relativ redus în această zonă. Inițiativa va aduce natura mai aproape de persoanele cu dizabilități. Proiectarea zonei a urmărit să ofere o rețea de infrastructură bine gândită și detaliată. Speciile de plante de pe sit sunt tactile, iar urmele de pași ale animalelor sunt vizibile din scaune cu roțile. Urmele animalelor, în principal ale vidrei, căprioarei, șacalului, mistrețului, lupului, ursului și căprioarei, sunt plasate pe panouri de lemn în relief pentru a permite persoanelor cu deficiențe de vedere să se orienteze și sunt o priveliște interesantă pentru toți vizitatorii. Itinerariul a fost realizat de Asociația de Turism Retezat în colaborare cu Asociația Română pentru Natură și Direcția Parcului Național Retezat, cu sprijinul Romanian-American Foundation și al Fundației pentru Parteneriat. Menținerea inițiativei nu presupune costuri suplimentare pentru Administrația Parcului Național Retezat, astfel încât aceasta poate rămâne operațională pe termen lung. Buna practică poate fi adaptată fără modificări în centrele de vizitare ale parcurilor naționale din țară, dar poate fi dezvoltată și susținută și în școli, grădinițe și instituții de învățământ.

4. *Harta accesibilității la internet*, o inițiativă a Fundației Motivation România, situată în localitatea Buda, județul Ilfov. Harta a fost creată pentru informarea și mobilitatea turiștilor. Ea se adresează în principal persoanelor cu dizabilități care folosesc scaunul cu roțile pentru transport. Harta accesibilității este un instrument care oferă o sursă utilă de informații și centralizează datele privind locurile accesibile din România. Marca de accesibilitate Motivation este înregistrată la Oficiul de Stat pentru Mărci și Modele Industriale cu numărul de înregistrare M2012 02770. Accesibilitatea la cazare, muzee și situri culturale este esențială pentru persoanele cu mobilitate redusă, ca și pentru toți călătorii, atunci când își planifică călătoria. Scopul inițiativei este de a oferi utilizatorilor de scaune cu roțile informații cu privire la accesibilitatea cazării, a spațiilor urbane și a atracțiilor turistice. În prezent, accesul la informații pe internet este din ce în ce mai important, astfel încât este un factor important și faptul că persoanele cu dizabilități sunt informate la domiciliu înainte de a vizita o destinație sau o unitate pe care doresc să o viziteze. Acesta este scopul și rolul inovator al site-ului web. În ceea ce privește sustenabilitatea financiară a bunei practici, este demn de remarcat faptul că sunt necesare resurse pentru studierea continuă a siturilor și facilităților și pentru actualizarea periodică a bazei de date. Inițiativa ar putea fi adaptată la alte țări, dacă acestea dispun de informațiile necesare.

5. Inițiativa *Ghid de drumeție pentru familii cu copii și persoane cu dizabilități* este un ghid de drumeție disponibil în limbile română și engleză, scris de Marian Anghel cu sprijinul AECO România și al Asociației Outdoor Education and Cultural. Ghidul este conceput pentru a sensibiliza și informa. Acesta se adresează unui grup țintă specific, în primul rând persoanelor cu mobilitate redusă, utilizatorilor de scaune cu roțile, și în principal traseelor disponibile în județul Brașov. Ghidul conține descrierea a aproape 60 de trasee din șase masive montane din zona Brașovului, clasificate în funcție de dificultate. Traseele sunt însoțite de hărți explicative, imagini și informații utile, precum și de o sumedenie de informații despre ce înseamnă drumețiile montane.

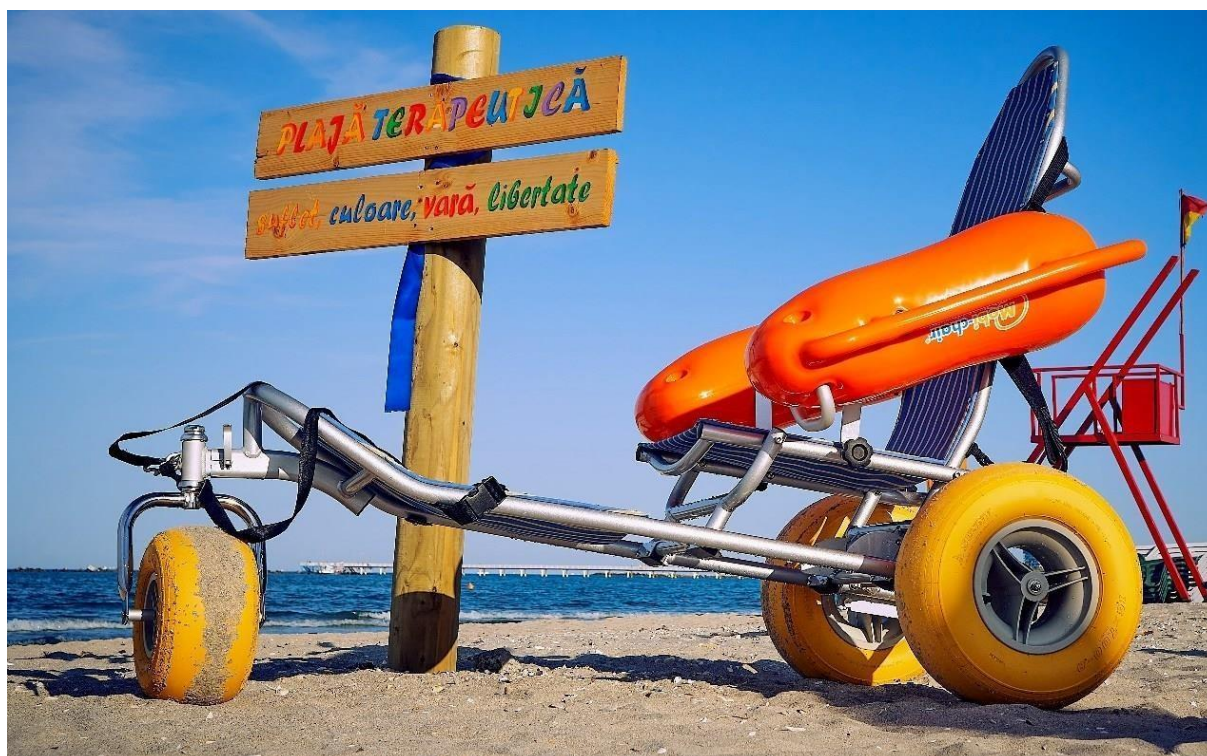
Cartea descrie și traseele din Muntele Postăvaru, alături de traseele din Muntele Piatra Mare, Muntele Piatra Craiului, Bucegi, Munții Ciucaș și Munții Baiului. Ghidul este un instrument foarte util pentru persoanele cu dizabilități, dar și pentru familiile cu copii, cadre didactice, asociații, ONG-uri, pentru a-i ajuta să se orienteze în munții din jurul Brașovului. Informațiile cuprinse în ghid îi vor ajuta pe adulți să aleagă traseele potrivite pentru copiii lor, în funcție de vârstă, echipamentul și experiența acestora. Dezvoltarea este justificată de necesitatea de a oferi informații privind siguranța traseelor pentru persoanele cu dizabilități, familii și copii. Asigurarea unui acces sigur și confortabil la unele atracții montane pentru persoanele cu dizabilități. Publicația este durabilă și nu are un impact semnificativ asupra mediului. Ea este trimisă gratuit prin poștă persoanelor cu dizabilități. Ghidul poate fi adaptat la atracțiile montane din alte județe sau țări, în limbi diferite, dar este recomandabil să se evalueze în prealabil originea vizitatorilor.

6. *Agropensiunea Valea Fagilor* este o pensiune agroturistică din comuna Luncavița, județul Tulcea, care a fost dezvoltată cu sprijinul Programului Național de Dezvoltare Rurală. Aceasta funcționează ca o unitate de cazare certificată și poate găzdui turiști în trei camere. Inițiativa are un caracter de sensibilizare, îmbunătățire a mobilității și atracție turistică. Pensiunea este proiectată cu o atenție deosebită pentru persoanele cu dizabilități. Managerul pensiunii este o persoană cu dizabilități imobilizată într-un scaun cu roțile, ceea ce contribuie la atmosfera plăcută și la farmecul special al pensiunii. Prin urmare, pensiunea se adresează acestui grup țintă special, cu echipamente bine gândite, eliminarea pragurilor, băi speciale, spații confortabile. Cazarea este adaptată la caracteristicile zonei, cu tradițiile culturale dobrogene la care se adaugă rețetele Deltei Dunării. Mediul tradițional, atracțiile naturale, activitățile de agrement (drumeții, pescuit, ciclism, astronomie, participarea la lucrările agricole) hrănesc sufletul și oferă experiențe de neuitat celor care vin aici. Vizitatorii sunt invitați să descopere patrimoniul cultural local și să participe la evenimentele și festivitățile locale. Camerele, băile și sala de mese ale pensiunii sunt adaptate nevoilor specifice, în plus față de faptul că sunt ușor accesibile cu mașina. Particularitatea pensiunii agroturistice constă în amenajarea specială a spațiului și o livadă în care vizitatorii pot descoperi diferite soiuri de mere, caise, cireșe și prune și pot participa la lucrările din jurul fermei. Veniturile proprii ale pensiunii îi asigură sustenabilitatea financiară, iar administrația furnizează fonduri pentru îmbunătățirea calității serviciilor sale. Buna practică poate fi adaptată la alte destinații, ținând seama de posibilitățile locale.

7. Inițiativa *Mare și plajă pentru toți* este un set de activități de sensibilizare, educare și îmbunătățire a mobilității pe litoralul românesc, rezultatul unei

colaborări între M24Seven Europe, RAPTronic, RAP Develoment, RAP Instal, Petroterm SRL, Sorla și Dobra din Constanța, AQUA Carpatica, Martin Eughenia și Gabriel Voitis. Evenimentul este accesibil tuturor persoanelor cu dizabilități, cu eforturi dedicate pentru a oferi o experiență unică de plajă adaptată special pentru acești călători. Inițiativa *Mare și plajă pentru toți* a avut loc în august 2017 și august 2021, când s-a deschis prima plajă pentru persoane cu dizabilități din România, în Mamaia. Cu acordul operatorului de turism care deține porțiunea de plajă „Pupa Beach”, o parte din plajă a fost construită chiar lângă turnul salvamarilor, pentru siguranță și pentru a asigura accesul facil al persoanelor cu dizabilități. Secțiunea „Pupa Beach” este situată direct la intrarea în stațiunea Mamaia, fiind semnalizată corespunzător și accesibilă din stradă printr-o rampă pentru persoane cu dizabilități. Un drum de acces din lemn duce la partea accesibilă a plajei, unde sunt disponibile trei Mobi-chairs plutitoare pentru ca persoanele cu dizabilități să se bucure de experiența scăldatului. Plaja este dotată cu șase șezlonguri speciale cu umbrele, toalete speciale și vestiare-camere adaptate la nevoile persoanelor cu dizabilități. Scaunele mobile (figura 54) plutesc în mare și permit persoanelor cu mobilitate redusă să facă baie în siguranță. Scaunele mai mici au o limită maximă de greutate de 115 kg, în timp ce scaunele mai mari pot suporta până la 136 kg. Șezlongurile speciale pentru persoanele cu dizabilități sunt furnizate gratuit de asociație. Inițiativa a avut un buget de 7 000 de euro, asigurați de întreprinderi, organizații și persoane fizice din România. Buna practică poate fi adaptată fără modificări la alte localități cu plaje de coastă sau stațiuni cu lacuri. Mobilitatea scaunelor plutitoare va facilita scăldatul în locuri cu acces ușor la malul mării.

**Figura 54.** Scaun plutitor în cadrul proiectului „Mare și plajă pentru toți”



Sursă: <https://www.romania-insider.com>

8. *Turbăria* din Fântâna Brazilor este primul traseu accesibil persoanelor cu dizabilități din România, creat în comun de Conservarea Naturii Korond-Parajd și Asociația Turistică Korond pentru educație și informare, facilitând în același timp mobilitatea și făcând atracția accesibilă. Inițiativa este concepută pentru a servi tuturor persoanelor cu dizabilități. Traseul a fost deschis în 2013 în rezervația naturală din zonă pentru a atrage vizitatori în scaune cu roțile. Rezervația naturală Korond-Parajd a inaugurat Traseul turbăriei din Munții Pinilor, care a fost conceput pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se deplaseze fără obstacole. Traseul face parte dintr-o rezervație naturală Natura 2000. Vizitatorii pot obține o imagine de ansamblu asupra florei și faunei tipice din taiga și asupra amenințărilor cu care se confruntă acestea. Traseul a fost construit cu fonduri nerambursabile și donații generoase din partea comunității locale și a fost renovat din nou în 2022. Aproape 85% din lemnul necesar pentru construirea sistemului de trasee a fost donat de persoane din zonă. Turbăria din satul Corund este accesibilă cu bicicleta și poate fi vizitată gratuit, dar numai de către studenți voluntari locali. Traseul este interactiv, cu panouri educative și interactive care oferă informații despre plantele și animalele care trăiesc acolo. Panourile informative sunt disponibile în trei limbi, maghiară, română și engleză, și informează vizitatorii cu privire la caracteristicile turbăriei. Inițiativa ar putea oferi o experiență educațională și de învățare specială pentru persoanele cu dizabilități, pe lângă atracția de a face drumeții în natură. Caracterul inovator al traseului constă în faptul că acesta oferă o oportunitate unică persoanelor cu dizabilități de a învăța despre speciile de plante din zonă, făcându-l accesibil. În plus, diferitele specii de mușchi, care oferă un spectacol unic, merită o mențiune specială. În ceea ce privește sustenabilitatea financiară a inițiativei, menținerea traseului la un nivel adecvat de calitate necesită o monitorizare periodică pentru a asigura utilizarea în siguranță, ceea ce reprezintă un factor de cost. Obiectivul principal al destinației turistice este educația și sensibilizarea cu privire la mediu. Semnalizarea interactivă în turbăriile de aici va îndeplini acest rol. Acesta este un element-cheie în promovarea protecției mediului. Buna practică poate fi adaptată în alte părți ale țării cu modificări minore sau majore în funcție de condițiile locale.

9. Inițiativa *Educație în natură. Mișcarea este pentru toată lumea* este un instrument educațional și de dezvoltare a mobilității pentru recreerea activă pentru persoanele cu dizabilități. Echipa care implementează exercițiul este formată din instructori de schi, ghizi montani și o serie de persoane active și mobile, angajate în principal în Mădăraș Harghita, județul Harghita. Inițiativa oferă activități în aer liber accesibile, inclusiv excursii de vară cu biciclete special concepute pentru utilizarea în afara drumului, care permit participarea persoanelor cu dizabilități. Aceste biciclete sunt echipate cu un scaun în față pentru participantul cu dizabilități, în timp ce un însoțitor controlează echipamentul și îl ajută la urcare și coborâre. Iarna, persoanele cu dizabilități pot învăța să schieze folosind scaune de schi speciale (figura 55), care oferă diferite grade de independență în funcție de tipul de scaun. Este necesar un ghid, dar persoanele cu dizabilități mai puțin grav pot utiliza echipamentul cu o mai mare autonomie, oferind diferite niveluri de provocare pentru participanții interesați. Scopul activității este de a face recreerea activă accesibilă persoanelor cu dizabilități și tuturor iubitorilor de natură, atât iarna, cât și vara. Inițiativa este inovatoare prin faptul că utilizează echipamente speciale pentru a oferi o experiență de activitate fizică pe care un anumit segment al societății nu o

poate experimenta altfel. Serviciile furnizate sunt durabile și nu necesită consum semnificativ de energie sau alte materiale și au o amprentă ecologică neglijabilă. Principala condiție prealabilă pentru durabilitate este implicarea unui număr suficient de clienți plători și de personal de sprijin în organizarea și funcționarea continuă. Buna practică poate fi aplicată în toate locurile în care sunt disponibile pârtii de schi, trasee de drumeție și alte activități în aer liber, cu condiții de teren diferite. Furnizorul activității vede în prezent doar posibilitatea extinderii acestora în anumite locații din județul Harghita românesc, eventual în județele limitrofe.

**Figura 55.** Scaunele de schi speciale din proiectul „Educație în natură. Mișcarea este pentru toată lumea”



Sursă: <https://www.facebook.com/NiNadventuresWorld/>

10. Proiectul *We bring Accessible Romania to the world* a fost creat de agenția de turism Accessible Romania by Sano Touring pentru a facilita vizitarea diferitelor atracții. Agenția de turism se adresează unei varietăți de grupuri țintă cu dizabilități, cum ar fi persoanele cu mobilitate redusă sau cu deficiențe de auz, dar nu toate serviciile sunt clare cu privire la faptul dacă sunt sau nu accesibile pentru utilizatorii de scaune cu roțile sau alte persoane cu dizabilități. Furnizorul de servicii promovează diverse produse și destinații turistice din România, în principal în limba engleză. Tururile tematice includ tururi accesibile în Transilvania, tururi de vinuri și gastronomie în România. Sunt organizate vizite ale orașelor Brașov, Constanța, Sibiu și București. Se oferă vacanțe balneare în Băile Felix, Covasna și Sovata. Transportul personal este asigurat în România, cu ajutorul unui vehicul special numit Crafty. Caracterul inovator al inițiativei constă în faptul că, cu ajutorul echipamentelor speciale, toate persoanele cu dizabilități pot participa la diferite programe turistice ca orice altă persoană din societate. Cu scopul de a pune România pe harta turismului pentru persoanele cu dizabilități, agenția de turism România Accesibilă by Sano Touring a fost creată pentru a face aventura și descoperirea accesibile tuturor. Din punct de vedere al adaptabilității, acesta poate fi folosit în alte țări și în alte orașe și destinații din România unde există infrastructură specială pentru accesul persoanelor în scaun cu roțile la anumite atracții.

11. *Schi pentru persoanele cu dizabilități motorii* este o inițiativă de îmbunătățire a mobilității care poate fi încercată de toate persoanele cu dizabilități. Activitatea a

fost lansată de organizația CaiacSMile din Cluj-Napoca, deoarece consideră că sportul nu discriminează, astfel încât toată lumea să se poată bucura de recreere activă. Pentru perioada de iarnă 2021-2022, CaiacSMile a lansat proiectul „Schi pentru persoanele cu dizabilități motorii”, în cadrul căruia a fost achiziționat echipament special pentru a face pârtiile de schi accesibile persoanelor cu dizabilități motorii (figura 56). Au fost organizate evenimente pe pârtiile de schi, iar supraveghetorii și ghizii montani au fost instruiți pentru a utiliza echipamentul. Pistele de schi accesibile oferă persoanelor cu dizabilități posibilitatea de a se antrena independent. Asociația a făcut deja un pas mare în această direcție cu sprijinul Euroski Vatra Dornei - Centrul Național de Formare a Instructoilor. Trei dintre membrii emblematici ai clubului CaiacSMile au devenit instructori de schi acreditați în iarna anului 2022. Organizația a oferit oportunități de schi pentru 1000 de persoane în iarna 2022-2023. În timpul sezonului de schi 2022-2023, au fost organizate opt tabere, fiecare cu o durată de șase zile, la momente diferite și în diferite locații pe pârtii de schi accesibile în sezonul precedent, unde persoanele cu dizabilități au schiat împreună cu membrii clubului. Mai mult de 50 de participanți cu dizabilități au învățat să schieze independent folosind dispozitivul Monoski. Acestora li s-au alăturat sute de persoane cu diverse dizabilități care s-au bucurat de experiența schiului. În România, condițiile naturale permit practicarea sporturilor de iarnă, însă persoanele cu dizabilități nu au putut încerca aceste activități până în 2021. Terapia prin exerciții fizice este una dintre cele mai eficiente modalități de a depăși anxietatea și de a îmbunătăți calitatea vieții, atât fizic, cât și mental. Persoanele cu dizabilități ar trebui să fie primele care să aibă acces la aceste forme de terapie, însă sunt primele cărora li se refuză acest drept, deoarece nu participă la sporturi de competiție tradiționale sau adaptate. În ceea ce privește sustenabilitatea financiară a proiectului, costul de bază al scaunelor de ridicare este de aproximativ 6.500 de euro, dar aceste ascensoare pot fi transportate în diferite stațiuni de schi din țară, astfel încât să poată fi utilizate în mai multe locații în mod ciclic. Activitatea nu dăunează mediului și se bazează pe utilizarea pârtiilor de schi care au fost construite. Buna practică poate fi adaptată fără modificări la pârtiile de schi din țară, cu condiția ca acestea să fie dotate cu echipamente adecvate și cu personal calificat.

**Figura 56.** Proiectul „Schi pentru persoanele cu mobilitate redusă”



Sursă: <https://www.caiacsmile.ro>

12. Inițiativa *Special Olympics* a fost creată de Fundația Special Olympics, o fundație cu sediul în orașul Bragadiru din județul Ilfov. Buna practică are ca scop sensibilizarea și educarea societății, contribuind în același timp la mobilitatea turiștilor în cauză. Special Olympics (figura 57) este o mișcare ce ajută persoanele cu dizabilități intelectuale să fie acceptate și incluse în societate ca membri activi ai comunităților lor, dar este accesibilă tuturor persoanelor cu dizabilități. Mișcarea încearcă să sfideze pasivitatea, nedreptatea și intoleranța. În România, din 2003, Special Olympics a ajutat peste 27.000 de copii, tineri și adulți cu dizabilități intelectuale să devină membri activi ai comunităților lor. Scopul fundației este de a permite persoanelor cu dizabilități și familiilor acestora să participe la diverse competiții sportive, activități educaționale în școli, traininguri, evaluări ale stării și soluții sustenabile pentru creșterea capacității de angajare a adulților cu dizabilități. Caracterul inovator al proiectului constă în capacitatea sa de a crește capacitatea de inserție profesională a adulților cu dizabilități intelectuale, participarea lor la competiții și cursuri de formare. În ceea ce privește sustenabilitatea financiară a activității, se poate concluziona că fundația are nevoie de finanțare permanentă, care este asigurată din surse externe. Buna practică ar putea fi adaptată la nivelul altor orașe, cu condiția să existe suficiente resurse financiare și umane disponibile pentru organizarea de evenimente, concursuri și cursuri de formare.

**Figura 57.** „Jocurile olimpice speciale”



Sursă: <https://specialolympics.ro>

13. Proiectul *AUDARA (Audit Accesibilitate România)* este o inițiativă comună a CED Romanian Experience Center, Accessible Romania by Sano Touring și Accessible Romania. Software-ul serviciului de informare, destinat în

principiu transiterii instituțiilor și evenimentelor fără bariere, oferă asistență tuturor persoanelor cu dizabilități, ceea ce contribuie la sensibilizarea societății, educarea și informarea persoanelor afectate. Creatorii software-ului au dezvoltat aplicația pentru persoanele care trăiesc cu o gamă largă de dizabilități, care pot alege locațiile, instituțiile și evenimentele pe care doresc să le viziteze pe baza diferitelor informații, precum și să afle despre accesibilitatea fiecărui program. Conform estimărilor Organizației Mondiale a Sănătății, 16% din populația lumii are un anumit tip de dizabilitate, acest procent crescând paralel cu îmbătrânirea populației. Din noiembrie 2022, în aplicație vor fi disponibile informații diferite pentru persoanele cu dizabilități. AUDARA permite elaborarea de rapoarte de accesibilitate pentru instituțiile în care se desfășoară activități culturale pe întreg teritoriul României la momentul vizitei. Aceste rapoarte oferă posibilitatea de a deveni transparenți cu privire la modul de îmbunătățire a accesului și a participării persoanelor cu diverse nevoi speciale la fiecare eveniment. Ca urmare, instituțiile culturale vor fi mai incluzive pentru grupul țintă relevant al populației. Caracterul inovator al software-ului constă în faptul că acesta facilitează crearea unei baze de date a destinațiilor culturale din România, în care informațiile legate de accesibilitate sunt prezentate într-un mod structurat. AUDARA dezvoltă aproximativ 300 de parametri pe baza criteriilor de accesibilitate prevăzute de cadrul legal românesc, a analizei bunelor practici din întreaga lume și a experienței teoretice și practice a experților în accesibilitate și turism accesibil.

Recunoscând importanța turismului accesibil și a emancipării persoanelor cu dizabilități, România a început să ia măsuri pentru a îmbunătăți situația. Eforturile includ dezvoltarea de locuri de cazare accesibile, servicii de transport și promovarea experiențelor de călătorie incluzive. Diferite organizații, atât guvernamentale, cât și neguvernamentale, lucrează pentru a crește gradul de conștientizare, cu scopul de a oferi formare și a lupta pentru modificarea politicilor care sprijină drepturile și nevoile călătorilor cu dizabilități.

Accesibilitatea serviciilor de călătorie și turism pentru persoanele cu dizabilități din România este încă în curs de dezvoltare. Prin abordarea provocărilor și prin investiții în infrastructura accesibilă, România are potențialul de a deveni o destinație mai incluzivă și mai primitoare pentru călătorii de toate tipurile. Această explorare a bunelor practici de accesibilitate din România pregătește terenul pentru o înțelegere mai profundă a situației actuale și a eforturilor în curs de desfășurare pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități pot explora și se pot bucura de comorile țării cu ușurință și demnitate.

## **6. Caracterizarea cererii de turism accesibil și a nevoilor specifice în activitățile turistice**

### **6.1. Beneficiarii turismului accesibil și nevoile lor specifice în activitățile turistice**

#### **6.1.1. Rolul pe piață al persoanelor cu dizabilități ca segment turistic**

Sectorul turistic se schimbă pentru a fi mai incluziv și mai accesibil, concentrându-se pe satisfacerea nevoilor persoanelor cu dizabilități ca parte a unei tendințe culturale mai ample. Importanța tot mai mare a acestui grup în industria turismului reflectă o schimbare semnificativă în direcția recunoașterii impactului economic și social al acestora, precum și a dreptului lor esențial la experiențe de călătorie demne și satisfăcătoare. Punerea în aplicare a practicilor de turism accesibil demonstrează dedicarea industriei de a satisface nevoile unui segment de piață cu un potențial economic substanțial, respectând în același timp principiile turismului durabil și responsabil (Darcy & Buhalis, 2011; Darcy, McKercher & Schweinsberg, 2020).

În ceea ce privește importanța economică, putem afirma că persoanele cu dizabilități reprezintă un segment important al industriei turismului, având o influență financiară semnificativă, denumită în mod obișnuit „lira violet” sau „dolarul dizabilității”. Această influență financiară evidențiază potențialul economic semnificativ pentru locațiile și întreprinderile care se concentrează pe accesibilitate (Darcy & Dickson, 2009). Numărul tot mai mare de turiști cu dizabilități este influențat de recunoașterea de către societate a importanței lor economice și de obligația etică de a oferi oportunități turistice echitabile. Această schimbare nu este doar necesară pentru succesul afacerii, ci și un factor-cheie pentru a ieși în evidență pe piață și a obține un avantaj competitiv, oferind organizațiilor o abordare distinctă pentru a se diferenția pe o piață saturată.

Există, de asemenea, o nevoie tot mai mare de experiențe turistice adaptate la cerințele specifice ale călătorilor cu deficiențe. Această cerere depășește standardele fundamentale de accesibilitate impuse de lege, vizând experiențe de călătorie care să fie ușoare și complet captivante (Poria, Reichel și Brandt, 2011). Inițiativele industriei turismului de a veni în întâmpinarea turiștilor cu dizabilități nu numai că aduc beneficii directe acestora, dar sporesc și calitatea și atractivitatea generală a produselor turistice, făcând locațiile mai atractive pentru o gamă mai largă de clienți.

Pentru a răspunde în mod adecvat nevoilor vizitatorilor cu dizabilități, este necesară o abordare cuprinzătoare a accesibilității, inclusiv accesul fizic, informații clare și servicii personalizate (Burnett & Bender Baker, 2001). Eforturile ample de accesibilizare evidențiază necesitatea crucială de a promova o

atitudine incluzivă în rândul furnizorilor de servicii și al publicului, creând un mediu în care toți turiștii se simt acceptați și apreciați.

Luarea în considerare a diferențierii pieței și a avantajului competitiv și, astfel, accentuarea accesibilității în turism permite firmelor să stabilească o poziție unică într-un sector extrem de competitiv. Ofertele turistice accesibile servesc ca puncte de marketing distinctive, atrăgând atât persoanele cu dizabilități, cât și o populație mai largă care prioritizează diversitatea și responsabilitatea socială a întreprinderilor (Benjamin, Dillette și Alderman, 2018). Diferența strategică îmbunătățește reputația unei companii și fidelizează clienții, creând o bază solidă pentru succesul pe termen lung.

Încorporarea practicilor turistice accesibile este, de asemenea, esențială pentru promovarea obiectivelor turistice durabile și etice. Turismul accesibil sprijină inițiativele globale pentru un turism durabil și echitabil prin promovarea incluziunii sociale, a echității și a accesului universal la agrement și călătorii (McCabe, Joldersma, & Li, 2010).

Deși s-au înregistrat progrese în ceea ce privește includerea persoanelor cu dizabilități în industria turismului general, există încă obstacole în calea realizării depline a acestui potențial. Constrângerile sunt reprezentate de cerința unor standarde de accesibilitate implementate la nivel universal și de formarea temeinică a personalului în ceea ce privește conștientizarea dizabilităților (Ray & Ryder, 2003). Înfruntarea directă a acestor dificultăți oferă șanse distincte pentru creativitate, cooperare și leadership în sectorul turismului, promovând obiectivul incluziunii.

În cele din urmă, implicarea crescândă a persoanelor cu dizabilități în sectorul turistic reflectă angajamentul general al industriei față de incluziune, recunoscând impactul economic și social semnificativ al acestei categorii demografice. Sectorul turismului poate realiza potențialul vast al pieței turismului accesibil, acceptând pe deplin dificultățile și oportunitățile sale. Această inițiativă aduce beneficii atât turiștilor cu dizabilități, cât și îmbunătățirii experienței turistice pentru toți, reprezentând un progres semnificativ către un sector turistic mai incluziv, durabil și responsabil.

### ***6.1.2. Persoane cu dizabilități fizice și locomotorii***

Având în vedere apariția călătoriilor all-inclusive, ar trebui depuse eforturi pentru a include persoanele cu dizabilități fizic și locomotor în sectorul călătoriilor. Capitolul analizează cerințele unice și dificultățile cu care se confruntă această populație în ceea ce privește turismul accesibil. Scopul este de a promova accesibilitatea și plăcerea de a face turism pentru persoanele cu dificultăți fizice prin sensibilizarea pentru incluziune.

Deficiențele fizice și locomotorii cuprind o gamă variată de probleme, inclusiv dificultăți în mișcare, coordonare și performanță fizică. Dizabilități congenitale precum paralizia cerebrală sau dizabilități dobândite prin afecțiuni precum afectarea măduvei spinării sau amputarea. Organizația Mondială a Sănătății subliniază importanța acordării de prioritate dezvoltării orientate spre dizabilitățile fizice pentru un turism incluziv (2011).

### *Componentele esențiale ale turismului accesibil*

- Accesibilitate: accesibilitatea în turism se concentrează pe asigurarea accesului neîngrădit la toate facilitățile turistice. Aceasta include transportul, cazarea și siturile turistice, asigurându-se că ușile, lifturile și băile sunt complet accesibile oricărei persoane care se confruntă cu dificultăți de mobilitate (Rețeaua europeană pentru turism accesibil, 2014).
- Adaptări pentru cazare: adaptările ar trebui să includă paturi reglabile, butoane de apel de urgență și toalete accesibile pentru a îmbunătăți confortul și siguranța dincolo de standardele de accesibilitate de bază (Poria, Reichel & Brandt, 2011).
- Soluții de transport: este esențial să se ofere opțiuni de transport accesibile, cum ar fi vehicule modificate și servicii de asistență pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se deplaseze liber (Darcy & Dickson, 2009).
- Activități incluzive: activitățile turistice ar trebui să fie flexibile pentru a asigura implicarea completă a celor cu limitări fizice și locomotorii. Acest lucru implică oferirea de echipamente adaptate și furnizarea de excursii și deplasări accesibile (Buhalis & Darcy, 2011).
- Informare și comunicare: accesibilitatea informațiilor cu privire la produsele și serviciile turistice este esențială pentru planificarea eficientă și savurarea experiențelor de călătorie. Acest lucru implică garantarea faptului că paginile web, broșurile și semnalizarea sunt clare și ușor accesibile (McKercher & Darcy, 2018).
- Formarea și sensibilizarea personalului: formarea și sensibilizarea personalului din sectorul turismului cu privire la cerințele turiștilor cu dizabilități fizice sunt esențiale pentru promovarea unei atmosfere favorabile incluziunii și ospitalității (Darcy, McKercher & Schweinsberg, 2020).

Deși s-au înregistrat îmbunătățiri, există încă unele obstacole, cum ar fi infrastructura insuficientă, atitudinile tendențioase și lipsa de cunoștințe. Pentru a aborda aceste dificultăți, este necesar să se pună în aplicare măsuri aprofundate, cum ar fi modificarea reglementărilor, construirea infrastructurii și derularea de inițiative de sensibilizare pentru a promova incluziunea în industria turismului.

Satisfacerea cerințelor și depășirea barierelor cu care se confruntă turiștii cu dizabilități fizice și locomotorii nu este doar o problemă de drepturi, ci și o șansă de a îmbunătăți incluziunea și atractivitatea sectorului turismului. Sectorul turismului poate îmbunătăți experiențele pentru toți turiștii, inclusiv pentru cei cu dizabilități, acordând prioritate accesibilității, cazării, transportului și informării, promovând un mediu de călătorie mai incluziv și mai primitiv.

#### **6.1.3. Persoane cu dizabilități senzoriale**

Dizabilitățile senzoriale afectează capacitatea unei persoane de a interpreta datele senzoriale, cum ar fi auzul, vederea sau ambele. Această secțiune analizează cerințele specifice ale persoanelor cu deficiențe senzoriale în contextul turismului accesibil. Industria turismului trebuie să își modifice

serviciile și mediile pentru a fi mai favorabilă incluziunii, permițând persoanelor cu dificultăți senzoriale să se bucure complet și independent de călătorii.

Călătoriile pentru persoane cu dizabilități senzoriale sunt o componentă importantă a activității turistice și au cerințe unice care trebuie îndeplinite pentru a garanta implicarea lor deplină în activitățile turistice. Industria turismului poate oferi experiențe incluzive și plăcute persoanelor cu dizabilități senzoriale prin stabilirea unor măsuri specifice de accesibilitate, prin formarea lucrătorilor și prin adoptarea de noi soluții. Angajamentul față de accesibilitate aduce beneficii călătorilor cu dizabilități și îmbunătățește sectorul turismului prin promovarea diversității și a incluziunii în toate aspectele călătoriilor (Darcy et al., 2018).

Tulburările senzoriale pot varia de la pierderea ușoară până la cea extinsă a auzului, de la vederea redusă până la orbirea completă sau o combinație cunoscută sub numele de surdocecitate. Persoanele cu dizabilități senzoriale întâmpină obstacole distincte atunci când navighează și se bucură de activitățile turistice, necesitând o atenție specială. Accesibilitatea turismului pentru persoanele cu dizabilități senzoriale cuprinde accesibilitatea mediului fizic și furnizarea de informații în formate accesibile, după cum au afirmat Federația Mondială a Surzilor și Uniunea Mondială a Nevăzătorilor în 2012 (World Federation of the Deaf & World Blind Union, 2012).

### **Accesibilitate pentru persoanele cu deficiențe de auz**

Călătorii cu deficiențe de auz au nevoie de adaptări pentru a depăși obstacolele de comunicare și pentru a-și proteja siguranța. Principalele adaptări constau în:

- Sisteme de alertă vizuală: instalarea de sisteme de alertă vizuală în hoteluri și zone publice pentru a notifica persoanele în caz de urgență, sonerii sau telefoane care sună.
- Interpretare în limbajul semnelor și subtitrare: furnizarea de interpreți în limbajul semnelor sau de servicii de subtitrare în timpul vizitelor, spectacolelor și sesiunilor de informare.
- Dispozitive auditive de asistență (ALD): disponibilitatea ALD în muzee, teatre și tururi ghidate poate îmbunătăți experiența vizitatorilor cu deficiențe de auz.
- Canale de comunicare accesibile: asigurarea că birourile de informații, serviciile de rezervare și asistența pentru clienți sunt accesibile prin mesaje text, e-mail sau chat live (Eichhorn & Buhalis, 2011).

### **Accesibilitate pentru persoanele cu deficiențe de vedere**

Călătoriile pot fi dificile pentru persoanele cu deficiențe de vedere din cauza dificultăților de navigare în medii noi și de obținere a informațiilor. Modificările cheie constă în:

- Hărți tactile și semnalizare Braille: furnizarea de hărți tactile, machete și indicatoare Braille în spațiile de cazare, atracțiile turistice și mijloacele de transport în comun pot ajuta la navigare.

- Sisteme de informare auditivă: utilizarea ghidurilor audio și a tururilor descriptive în muzee, galerii și situri în aer liber pentru a oferi context și informații.
- Conținut digital accesibil: site-urile web și platformele digitale ar trebui să respecte orientările privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) pentru a se asigura că informațiile sunt accesibile prin intermediul cititoarelor de ecran.
- Asistență pentru orientare și mobilitate: oferirea de asistență personalizată pentru orientare și mobilitate în hoteluri și la atracții poate îmbunătăți semnificativ experiența de călătorie pentru oaspeții nevăzători sau cu deficiențe de vedere (Hayhoe, 2017).

### **Nevoi specifice în activitățile turistice**

Turismul accesibil este esențial pentru persoanele cu dizabilități senzoriale în următoarele domenii:

- *Accesibilitatea informațiilor*: accesul la informații în mai multe formate este esențial. Acesta cuprinde furnizarea de descrieri audio, Braille, caractere mari și servicii de interpretare în limbajul semnelor pentru a garanta că toți călătorii au acces la informații privind serviciile turistice, protocoalele de urgență și activitățile culturale (Hayhoe, 2017).
- *Sprijin pentru comunicare*: includerea interpretilor în limbajul semnelor sau a echipamentelor auditive de asistență este esențială în cadrul tururilor, atracțiilor și interacțiunilor cu serviciile pentru clienți, pentru a garanta participarea completă (Eichhorn & Buhalis, 2011).
- *Experiențe adaptate*: operatorii de turism ar trebui să ofere experiențe adaptate care să satisfacă preferințele senzoriale ale oaspeților, cum ar fi oferirea de tururi tactile pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau furnizarea de ajutoare vizuale pentru oaspeții surzi sau cu deficiențe de auz (Smith, 2012).
- *Tehnologie și inovare*: tehnologia, cum ar fi aplicațiile mobile care oferă ajutor pentru navigare, descrieri audio sau subtitrare, poate îmbunătăți considerabil accesibilitatea și plăcerea de a face turism pentru persoanele cu tulburări senzoriale (Goggin & Newell, 2003).
- *Formare și sensibilizare*: formarea personalului cu privire la cerințele persoanelor cu dizabilități senzoriale și la tehnicile de comunicare eficientă este esențială pentru stabilirea unui cadru incluziv și ospitalier (Darcy et al., 2018).

Deși s-au înregistrat îmbunătățiri, există încă obstacole în calea integrării depline a persoanelor cu dizabilități senzoriale în sectorul turismului. Acești factori constau într-o lipsă de cunoștințe în rândul operatorilor din turism, o formare inadecvată privind integrarea persoanelor cu dizabilități și necesitatea unei utilizări mai largi a tehnologiilor și formatelor de informații accesibile (Rains, 2013).

Ca exemplu, merită menționat faptul că diverse locuri și organizații au devenit pioniere în furnizarea de călătorii accesibile pentru persoanele cu tulburări senzoriale. British Museum oferă, de exemplu, tururi tactile și tururi cu

descriere audio pentru vizitatorii cu deficiențe de vedere. Instituția Smithsonian organizează tururi în limbajul semnelor și videoclipuri subtitrate pentru vizitatorii surzi sau cu deficiențe de auz.

Asigurarea accesibilității turismului pentru persoanele cu dizabilități senzoriale este atât o obligație morală, cât și o șansă pentru sectorul turistic de a-și extinde piața și de a îmbunătăți experiența de călătorie pentru toată lumea. Pentru a permite accesul egal la experiențele de călătorie pentru persoanele cu dizabilități senzoriale, sectorul turismului poate integra practici și tehnologii accesibile, instrui lucrătorii și adapta serviciile pentru a răspunde diferitelor nevoi.

#### **6.1.4. Persoane cu dizabilități intelectuale**

Persoanele cu dizabilități intelectuale reprezintă o populație eterogenă din spectrul dizabilităților, cu diferite niveluri de limitare a funcționării intelectuale și a comportamentului adaptiv. Acest subcapitol examinează cerințele și obstacolele specifice cu care se confruntă persoanele cu dizabilități intelectuale în contextul turismului accesibil. Acesta se străduiește să evidențieze necesitatea de a dezvolta experiențe turistice incluzive care să răspundă acestor nevoi, asigurând faptul că experiența călătoriei este plăcută și accesibilă pentru toți.

Deficiențele intelectuale se referă la o varietate de afecțiuni care cauzează limite cognitive, afectând capacitatea unei persoane de a învăța, de a comunica și de a-și îndeplini sarcinile zilnice. Aceste boli, cum ar fi sindromul Down, pot fi congenitale sau dobândite. Asociația Americană pentru Dizabilități Intelectuale și de Dezvoltare (AAIDD) subliniază necesitatea de a oferi asistență care să îmbunătățească funcționarea unui individ în toate părțile vieții, inclusiv participarea la activitățile turistice (Schalock et al., 2010).

Pentru a permite experiențe turistice incluzive pentru persoanele cu dizabilități intelectuale, trebuie abordate cinci cerințe majore:

- *Informații simplificate*: ar trebui utilizat un limbaj clar și direct pentru a comunica informații despre serviciile, facilitățile și activitățile turistice (Weiler & Black, 2015). Simbolurile sau elementele vizuale pot, de asemenea, îmbunătăți înțelegerea.
- *Incluziunea socială*: este important ca persoanele cu deficiențe intelectuale să se simtă binevenite și incluse în activitățile turistice. Acest lucru poate fi realizat prin programe incluzive și prin cultivarea unei culturi a toleranței și acceptării în rândul personalului și al vizitatorilor (Darcy & Pegg, 2011).
- *Siguranță și securitate*: persoanele cu deficiențe intelectuale au diferite niveluri de independență, făcând din siguranța și securitatea călătoriei o prioritate absolută. Aceasta include oferirea de informații și asistență în funcție de necesități, precum și asigurarea că activitățile și cazările sunt sigure și favorabile (Deville & Darcy, 2016).
- *Programe adaptive*: companiile de turism ar trebui să ofere programe adaptate intereselor și abilităților călătorilor cu dizabilități intelectuale. Acestea includ activități flexibile care pot fi adaptate la cerințe și preferințe specifice (Huh & Singh, 2017).

- *Formarea personalului*: formarea personalului din turism cu privire la recunoașterea dizabilităților intelectuale și a strategiilor de comunicare adecvate este esențială pentru a oferi servicii de calitate și sprijin turiștilor cu aceste dizabilități (Figueiredo et al., 2012).

Persoanele cu deficiențe intelectuale întâmpină frecvent obstacole în calea participării depline la turism, cum ar fi atitudinile și preconcepțiile societății, lipsa de informații accesibile și barierele fizice din interiorul destinațiilor turistice. În plus, dificultatea pregătirilor de călătorie și necesitatea serviciilor de sprijin pot constitui impedimente substanțiale (Darcy, McKercher și Schweinsberg, 2017).

Mai multe grupuri și locații au depus eforturi în domeniul turismului accesibil pentru persoanele cu dizabilități intelectuale. De exemplu, evenimentele Special Olympics arată modul în care turismul sportiv poate fi accesibil și plăcut pentru sportivii cu deficiențe intelectuale, oferind o perspectivă asupra celor mai bune practici pentru o accesibilitate turistică mai largă (Special Olympics, 2020).

Oferirea de experiențe turistice accesibile pentru persoanele cu dizabilități intelectuale nu este doar o necesitate legală, ci și o datorie morală și o oportunitate de a spori incluziunea și bogăția industriei turismului. Prin satisfacerea nevoilor speciale ale acestor persoane, furnizorii de servicii turistice se pot asigura că toată lumea are ocazia să exploreze și să se bucure de împrejurimile lor.

### **6.1.5. Persoane cu boli psihice sau fizice**

Persoanele cu afecțiuni psihice sau fizice reprezintă o categorie demografică distinctă și semnificativă în contextul turismului accesibil. Acest subcapitol, sub titlul „Beneficiarii turismului accesibil și nevoile lor specifice în activitățile turistice”, urmărește să clarifice cerințele și obstacolele unice cu care se confruntă vizitatorii cu deficiențe de sănătate mintală sau fizică. Prin crearea unui mediu turistic incluziv, industria poate asigura acestor persoane experiențe de călătorie semnificative și fără bariere.

Bolile mentale și fizice se referă la o gamă largă de afecțiuni care pot afecta mișcarea, percepția senzorială, capacitatea cognitivă și sănătatea mintală a oamenilor. Depresia, tulburările de anxietate, bolile cronice precum diabetul, bolile de inimă și dizabilitățile de mobilitate necesită preocupări speciale în industria turismului (Organizația Mondială a Sănătății, 2011). Pentru a include acești turiști, sunt necesare tehnici specializate care să abordeze atât problemele aparente, cât și cele nevăzute (Buhalis & Darcy, 2011).

Facilitățile de cazare ar trebui adaptate diferitelor nevoi ale acestui grup, cum ar fi camere liniștite pentru persoanele cu probleme de anxietate sau facilități de cazare în apropierea facilităților pentru cei cu probleme de mobilitate (Poria et al., 2011).

- *Opțiuni de transport de suport*: opțiunile de transport de suport includ locuri preferențiale pentru cei cu dureri cronice sau oboșală, precum și

ajutor pentru cei cu deficiențe cognitive (Rețeaua europeană pentru turism accesibil, 2014).

- *Informații și comunicare accesibile*: informațiile clare și concise privind serviciile turistice și de sănătate în caz de urgență sunt esențiale pentru o comunicare eficientă. Acestea includ site-uri web ușor accesibile și broșuri care descriu nivelul de activitate fizică necesar în excursii și atracții (McKercher & Darcy, 2018).
- *Activități incluzive*: furnizorii de turism ar trebui să planifice activități incluzive care să se adreseze tuturor abilităților, inclusiv persoanelor cu dizabilități fizice și cu probleme de sănătate mintală (Darcy & Dickson, 2009).
- *Sprijin pentru sănătatea mintală*: oferirea de asistență pentru sănătatea mintală și de locuri liniștite pentru decompresie poate spori siguranța și plăcerea călătorilor cu boli mintale (Vlachos, Siomkos, & Cerit, 2018).

Călătorii care suferă de boli psihice sau fizice se confruntă cu o serie de provocări, inclusiv stigmatizarea socială, lipsa de empatie din partea furnizorilor de servicii medicale și condițiile de cazare inadecvate. Pentru a aborda aceste probleme, operatorii turistici ar trebui să asigure formarea continuă a personalului, axată pe empatie și sprijin pentru călătorii cu probleme de sănătate. În plus, colaborarea cu profesioniștii din domeniul sănătății poate oferi informații utile în vederea creării unor experiențe turistice mai accesibile și mai utile.

Mai multe locuri și furnizori de servicii au stabilit standarde de includere. Unele stațiuni, de exemplu, oferă retrageri de wellness special concepute pentru persoanele cu tulburări mintale, care includ activități terapeutice și servicii de sprijin. În mod similar, orașele care au stabilit măsuri cuprinzătoare de accesibilitate pentru persoanele cu boli fizice servesc drept exemple de bune practici în domeniu.

Asigurarea unui turism accesibil pentru persoanele cu boli mintale sau fizice este esențială pentru angajamentul industriei față de diversitate. Prin satisfacerea cerințelor speciale ale acestor călători, industria turismului poate nu numai să le îmbunătățească experiența de călătorie, dar și să demonstreze un angajament mai mare față de responsabilitatea socială și diversitate. Acest subcapitol subliniază necesitatea înțelegerii și satisfacerii nevoilor unice ale turiștilor cu probleme de sănătate, deschizând calea către o industrie a turismului mai favorabilă incluziunii și compasiunii.

#### **6.1.6. Persoane cu dezavantaje legate de vârstă**

Pe măsură ce populația lumii îmbătrânește, sectorul turistic se va confrunta cu o creștere a cererii de satisfacere a cerințelor speciale ale adulților în vârstă, inclusiv ale celor cu dificultăți legate de vârstă. Acest subcapitol investighează obstacolele și cerințele legate de furnizarea de experiențe turistice accesibile pentru persoanele în vârstă. Abordarea acestor cerințe nu numai că corespunde principiilor de incluziune și egalitate, dar creează, de asemenea, noi oportunități pentru industria turismului de a satisface o clientelă largă.

Dezavantajele legate de vârstă acoperă o gamă largă de probleme care pot afecta mobilitatea, capacitățile senzoriale, funcționarea cognitivă și starea

generală de sănătate. Afecțiuni precum artrita, mobilitatea limitată, deficiențele de auz și de vedere și bolile cognitive precum demența trebuie luate în considerare cu atenție în contextul turismului (Organizația Mondială a Sănătății, 2015). Recunoașterea și abordarea acestor probleme diverse este necesară pentru a crea un mediu care să încurajeze persoanele în vârstă să participe la activități turistice.

Călătorii în vârstă au nevoie de accesibilitate fizică ca una dintre nevoile lor principale. Accesul fizic la toate facilitățile turistice este esențial. Aceasta include hoteluri, mijloace de transport, atracții și zone publice care dispun de rampe, lifturi și balustrade pentru a-i ajuta pe cei cu dificultăți de mobilitate (Buhalis & Darcy, 2011).

- *Accesibilitate senzorială*: pentru a îmbunătăți experiența de călătorie pentru adulții în vârstă cu deficiențe de auz și de vedere, serviciile turistice ar trebui să ofere ajutoare senzoriale, cum ar fi bucle auditive, materiale cu caractere mari și semnalizare clară (Rețeaua europeană pentru turism accesibil, 2014).
- *Accesibilitate cognitivă*: turismul cu dizabilități cognitive, cum ar fi demența, necesită informații clare și ajutoare de orientare. Formarea personalului pentru a recunoaște și sprijini persoanele cu probleme cognitive poate îmbunătăți semnificativ experiențele de călătorie ale acestora (Gibson & Singleton, 2012).
- *Confort și comoditate*: locurile prioritare, perioadele prelungite de check-in și spațiile de odihnă pot oferi confort și comoditate călătorilor în vârstă, făcând călătoria mai plăcută și mai puțin obositoare (Poria et al., 2011).
- *Accesibilitatea asistenței medicale*: vizitatorii în vârstă, în special cei cu boli cronice, au nevoie de acces ușor la serviciile de asistență medicală și de sprijin medical de urgență. Informațiile despre facilitățile și serviciile locale de asistență medicală ar trebui să fie ușor accesibile (Vlachos et al., 2018).

Principalele obstacole în facilitarea turismului pentru persoanele cu dezavantaje legate de vârstă sunt depășirea barierelor din infrastructura fizică, atitudinile sociale și lipsa de informații cu privire la nevoile speciale ale adulților în vârstă. Printre oportunități se numără instruirea angajaților pentru a fi sensibili la aceste nevoi, investițiile în principiile designului universal și valorificarea tehnologiei pentru a oferi noi soluții care îmbunătățesc accesibilitatea și plăcerea călătorilor în vârstă.

Eforturile încununate de succes, cum ar fi programele orașelor prietenoase cu vârstnicii și stațiunile specializate în turismul pentru vârstnici, arată cum se poate adapta sectorul pentru a servi mai bine persoanele în vârstă. Aceste exemple arată necesitatea unei planificări cuprinzătoare, de la infrastructură la proiectarea serviciilor, în crearea unor medii favorabile incluziunii pentru călătorii cu dezavantaje legate de vârstă.

Adaptarea metodelor de turism pentru a răspunde cerințelor persoanelor cu dizabilități legate de vârstă nu este doar o problemă etică, ci și o oportunitate strategică pentru sectorul turismului. Prin prioritizarea accesibilității și a incluziunii, industria se poate asigura că persoanele în vârstă nu numai că

participă, dar și profită considerabil de experiențele de călătorie. Acest subcapitol subliniază importanța cunoașterii și satisfacerii cerințelor specifice ale vizitatorilor în vârstă, contribuind astfel la un peisaj turistic mai egal și mai divers.

## **6.2. Creșterea participării persoanelor cu dizabilități în turism**

În ultimii ani, sectorul turistic la nivel mondial și în Europa Centrală a cunoscut o schimbare considerabilă în direcția incluziunii, în special în ceea ce privește creșterea implicării persoanelor cu dizabilități. Acest capitol analizează abordarea cuprinzătoare adoptată pentru a promova turismul accesibil, cooperarea internațională în cadrul proiectelor jucând un rol important. Astfel de eforturi comune demonstrează valoarea colaborării părților interesate în eliminarea barierelor și crearea unei experiențe turistice universal accesibile.

Persoanele cu dizabilități participă din ce în ce mai mult la turism, o tendință pozitivă care reflectă schimbări culturale mai ample în favoarea incluziunii și accesibilității. Această creștere poate fi legată de o serie de factori, inclusiv de progresele juridice, de inovațiile tehnice și de schimbarea perspectivei asupra dizabilității în sectorul turistic și în societate în ansamblu.

Cadrele legislative au un rol important în sporirea accesibilității turismului. Adoptarea în 2006 a

Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (UNCRPD) reprezintă o piatră de hotar în promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități de a participa în toate domeniile societății, inclusiv în turism. În urma tratatului, numeroase țări au adoptat o legislație națională pentru a îmbunătăți accesibilitatea serviciilor și infrastructurii turistice (Organizația Națiunilor Unite, 2006). Aprobarea de către Uniunea Europeană a Actului european privind accesibilitatea în 2019 demonstrează angajamentul legal de a elimina barierele și de a spori participarea în turism a persoanelor cu deficiențe (Uniunea Europeană, 2019).

Îmbunătățirile tehnologice au jucat, de asemenea, un rol crucial în creșterea implicării persoanelor cu dizabilități în turism. Inovații precum site-urile web accesibile, aplicațiile mobile concepute pentru persoanele cu diferite dizabilități și tururile de realitate virtuală au făcut sectorul mai accesibil. Aceste tehnologii ajută la planificare și navigare, dar îmbunătățesc, de asemenea, experiența de călătorie pentru persoanele cu deficiențe (Goggin & Newell, 2003). De exemplu, crearea de aplicații care oferă descrieri audio ale punctelor de reper și ale expozițiilor îmbunătățește experiența vizitatorilor cu deficiențe de vedere.

Perspectiva schimbătoare a industriei turismului asupra dizabilității a dus la încercări mai concentrate de a atrage acest grup. Turismul accesibil este acum privit ca un element integrant al sectorului turistic general, mai degrabă decât ca o piață de nișă (Darcy & Buhalis, 2011). Acest lucru se reflectă în numărul tot mai mare de operatori turistici care oferă pachete și servicii unice pentru călătorii cu dizabilități, variind de la activități de aventură adaptate la tururi culturale

personalizate. Aceste servicii demonstrează recunoașterea de către industrie a beneficiilor economice și sociale ale accesibilizării turismului pentru toată lumea.

Cercetările empirice susțin ideea că persoanele cu dizabilități ar trebui să participe la mai multe activități turistice. Conform cercetării întreprinse de Rețeaua europeană pentru turism accesibil (ENAT), există o cerere tot mai mare de servicii și experiențe de călătorie accesibile, care este determinată de îmbătrânirea populației și de creșterea activismului pentru drepturile persoanelor cu dizabilități. În plus, McKercher și Darcy (2018) au constatat că locațiile și întreprinderile care investesc în accesibilitate obțin beneficii în ceea ce privește fericirea turiștilor, loialitatea și diferențierea pe piață.

### **Bariere în calea participării**

În ciuda îmbunătățirilor, persoanele cu dizabilități întâmpină încă dificultăți în participarea deplină la activitățile turistice. Acestea includ:

- *Bariere fizice*: infrastructura inadecvată, inclusiv transportul și siturile turistice, continuă să fie o problemă (Darcy & Buhalis, 2011).
- *Bariere informaționale*: informațiile inaccesibile și nesigure despre serviciile și locațiile turistice pot descuraja potențialii călători (McKercher & Darcy, 2018).
- *Bariere atitudinale*: barierele atitudinale, cum ar fi prejudecățile și stereotipurile, pot afecta calitatea serviciilor oferite călătorilor cu dizabilități (Vlachos et al., 2018).

### **Strategii pentru sporirea participării**

Eforturile de îmbunătățire a implicării persoanelor cu dizabilități în turism s-au concentrat pe patru strategii importante:

- *Măsuri legislative*: măsuri legislative pentru asigurarea accesibilității facilităților și serviciilor turistice.
- *Tehnologie și inovare*: potrivit lui Goggin și Newell (2003), utilizarea tehnologiilor de asistență și a platformelor digitale poate spori accesul la informații și confortul călătoriei.
- *Educație și formare*: programe de sensibilizare și de înțelegere a problemelor de accesibilitate în rândul personalului turistic.
- *Proiecte colaborative*: programele de colaborare internațională împărtășesc cele mai bune practici și resurse pentru a spori accesibilitatea dincolo de granițe. Printre exemple se numără proiectele finanțate de UE care promovează turismul accesibil prin colaborări între statele membre, ONG-uri și părțile interesate din mediul de afaceri.

În ceea ce privește studiile de caz de succes, putem menționa Accessible Poland Tours. Acest efort demonstrează modul în care pachetele și serviciile turistice specializate pot acomoda călătorii cu diverse dizabilități, rezultând o experiență plăcută și fără cusur. Un alt exemplu ar fi destinațiile fără bariere din Austria: dedicarea Austriei pentru a construi locuri fără bariere demonstrează modul în care cadrele de reglementare și participarea părților interesate pot îmbunătăți accesibilitatea.

Deși s-au înregistrat progrese, călătoria către un turism complet accesibil este în desfășurare. Eforturile viitoare trebuie să abordeze lacunele rămase în infrastructură, să promoveze colaborarea intersectorială și să valorifice îmbunătățirile tehnologice pentru a oferi persoanelor cu dizabilități experiențe de călătorie mai intuitive și mai ușor de utilizat.

Pe scurt, participarea sporită a persoanelor cu dizabilități în turism este un fenomen multidimensional alimentat de asistența guvernamentală, inovația tehnică și o schimbare în perspectivele industriei. Aceste îmbunătățiri nu numai că optimizează experiența de călătorie a persoanelor cu dizabilități, dar contribuie și la o industrie a turismului mai incluzivă și mai echitabilă.

Participarea la creștere a persoanelor cu dizabilități în turism reflectă eforturile de colaborare ale guvernelor, ale organizațiilor neguvernamentale (ONG-uri), ale sectorului corporativ și ale populației cu dizabilități în sine. Experiența Europei Centrale oferă informații semnificative cu privire la complexitatea dezvoltării unei industrii turistice incluzive care să primească toți vizitatorii. Pe măsură ce regiunea continuă să fie un pionier al practicilor de turism accesibil, ea stabilește norme globale pentru incluziune, echitate și acces universal.

### **6.3. Standarde mai ridicate pentru accesibilitatea în turism, accesibilitatea ca instrument pozitiv pentru un turism de calitate**

Încorporarea accesibilității în turism a trecut de la o necesitate juridică sau etică de bază la o componentă esențială a oferirii unei experiențe de călătorie superioare. Accesibilitatea, văzută anterior ca o necesitate doar pentru persoanele cu dizabilități, este recunoscută din ce în ce mai mult ca un mijloc de îmbunătățire a calității serviciilor turistice pentru un public mai larg, inclusiv pentru persoanele în vârstă, familiile cu copii mici și cei cu limitări temporare. Această tranziție ilustrează faptul că accesibilitatea nu se limitează doar la respectarea legislației; ea îmbunătățește întreaga experiență a vizitatorului, promovează incluziunea și oferă un avantaj competitiv în sectorul turismului.

#### ***Dezvoltarea standardelor de accesibilitate în turism***

Noțiunea de accesibilitate în turism a evoluat considerabil de-a lungul timpului. Accentul inițial pus pe eliminarea obstacolelor fizice pentru persoanele cu dizabilități s-a extins pentru a include o gamă variată de facilități, servicii și experiențe menite să facă turismul accesibil tuturor, indiferent de limitările fizice sau senzoriale. Darcy și Dickson (2009) afirmă că perspectiva asupra turismului accesibil a trecut de la considerarea acestuia ca fiind o piață de nișă la recunoașterea sa ca fiind o componentă fundamentală a turismului general, servind astfel un public mult mai larg.

Această tranziție este demonstrată de punerea în aplicare din ce în ce mai frecventă a principiilor de proiectare universală, care urmăresc crearea unor medii accesibile tuturor persoanelor, indiferent de capacitățile lor fizice.

Proiectarea universală garantează că infrastructura, cazarea și serviciile turistice sunt accesibile unui număr cât mai mare de persoane. Prin integrarea acestor concepte, destinațiile nu numai că aderă la mandatele de reglementare, ci și sporesc calitatea și atractivitatea generală a ofertelor lor.

### ***Avantajele turismului accesibil în contexte economice și concurențiale***

Turismul accesibil cuprinde nu numai incluziunea, ci și rațiunea economică. Studiile indică faptul că persoanele cu deficiențe constituie un segment de piață substanțial și în expansiune. În Europa, aproximativ 80 de milioane de persoane au o dizabilitate, o cifră care crește atunci când se include populația îmbătrânită și persoanele cu deficiențe tranzitorii sau situaționale. McKercher și Darcy (2018) afirmă că locațiile și întreprinderile care acordă prioritate accesibilității au adesea avantaje, inclusiv o mai mare loialitate a consumatorilor, niveluri ridicate de satisfacție și o mai bună distincție pe piață.

În plus, turismul accesibil corespunde obiectivelor generale ale turismului durabil și responsabil. Prin îmbunătățirea accesibilității locurilor, întreprinderile răspund cerințelor turiștilor cu dizabilități, promovând în același timp echitatea și incluziunea socială, componente esențiale ale turismului durabil. Această strategie promovează un sector al turismului mai rezistent, capabil să satisfacă cerințele variate ale tuturor pasagerilor (Lőrincz et al., 2023).

### ***Îmbunătățirea calității turismului prin accesibilitate***

Integrarea accesibilității în serviciile și infrastructura turistică îmbunătățește semnificativ calitatea generală a experienței vizitatorilor. Îmbunătățirea accesibilității hotelurilor și a destinațiilor turistice vine în sprijinul persoanelor cu dizabilități, promovând în același timp o experiență mai confortabilă și mai plăcută pentru toți vizitatorii. Atribute precum rampele, lifturile, facilitățile accesibile și împrejurimile sensibile sunt apreciate de diverși vizitatori, inclusiv de familiile cu cărucioare, de persoanele în vârstă și de cei care se recuperează după leziuni.

Turismul accesibil abordează, de asemenea, obstacolele informaționale și atitudinale care îi pot împiedica pe cei cu deficiențe să plece în vacanță. Prin oferirea de informații transparente și accesibile privind serviciile și destinațiile turistice și prin educarea personalului pentru a fi mai incluziv și empatic, sectorul turismului poate îmbunătăți calitatea serviciilor pentru toți clienții. Marketingul și comunicațiile incluzive, care evidențiază caracteristicile accesibile, sunt esențiale pentru dobândirea și păstrarea unei baze diversificate de consumatori.

### ***Funcția legislației în promovarea accesibilității***

Legislația este esențială pentru promovarea unor standarde ridicate de accesibilitate în turism. Cadre internaționale precum Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (UNCRPD) și Actul european privind accesibilitatea au avansat în mod semnificativ turismul

accesibil. Aceste cadre legislative impun ca zonele publice, inclusiv siturile turistice, să fie accesibile tuturor persoanelor, stabilind o normă de bază pentru accesibilitatea în serviciile turistice.

În rezumat, cerințele ridicate de accesibilitate în turism sunt esențiale pentru promovarea incluziunii și acționează ca un mecanism benefic pentru îmbunătățirea calității experiențelor turistice. Prin utilizarea principiilor de proiectare universală, aderarea la reglementările specifice și atenuarea obstacolelor fizice și informaționale, sectorul turistic poate promova o experiență mai incluzivă și mai plăcută pentru toți pasagerii. În consecință, accesibilitatea este un catalizator fundamental pentru turismul de calitate, avantajos atât pentru întreprinderi, cât și pentru călători. Pe măsură ce un număr din ce în ce mai mare de locații recunosc importanța turismului accesibil, sectorul va continua să evolueze, oferind experiențe și posibilități sporite pentru toată lumea.

## **6.4. Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil**

Disciplina în curs de dezvoltare a turismului accesibil a dus la o schimbare substanțială de paradigmă în modul în care sunt concepute și puse în aplicare tacticile de marketing turistic, cu un accent puternic pe satisfacerea nevoilor unice ale oaspeților cu dizabilități. Această evoluție în sectorul turismului este profund ancorată într-o mai bună înțelegere a acestui segment special de piață care se distinge nu numai prin diversitatea sa, ci și prin problemele unice pe care le ridică. Schimbarea intenționată de a încorpora materiale de marketing incluzive, de a sublinia aspectele legate de accesibilitatea produselor turistice și de a se angaja în mod activ cu organizațiile și susținătorii accesibilității reprezintă o schimbare substanțială față de tacticile tradiționale de marketing. Aceste inițiative sunt menite să creeze un mediu turistic mai favorabil incluziunii, în care accesibilitatea nu este doar un accesoriu suplimentar, ci o componentă de bază a experienței turistice.

### ***Înțelegerea pieței***

O examinare aprofundată a demografiei turiștilor cu dizabilități este o componentă esențială în adaptarea tacticilor de marketing pentru turismul accesibil. Această metodă necesită o cercetare de piață aprofundată pentru a identifica preferințele lor de călătorie, cerințele de accesibilitate și canalele de comunicare preferate (Darcy & Buhalis, 2011). Obținerea acestor informații este esențială pentru crearea unor inițiative de marketing care nu numai că rezonază cu această categorie demografică, dar abordează și cerințele lor individuale într-un mod eficient și empatic. Înțelegerea pieței presupune mai mult decât simpla colectare de date; presupune, de asemenea, empatia față de experiențele trăite de călătorii cu dizabilități, asigurându-se că strategiile de marketing nu sunt doar informate, ci și modelate de nevoile și obiectivele reale ale acestei categorii demografice.

## ***Comunicarea de marketing incluzivă***

Trecerea la materiale de marketing mai incluzive a contribuit la coincidența cu etica turismului accesibil. Aplicarea Orientărilor privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) pentru platformele digitale exemplifică această tendință prin asigurarea faptului că comunicările de marketing sunt accesibile unei game largi de persoane, inclusiv celor cu dizabilități (Goggin & Newell, 2003). În plus, includerea de fotografii și povești ale călătorilor cu deficiențe în materialele de marketing promovează o narațiune mai incluzivă. Această tehnică nu numai că pune în discuție presupunerile predominante, dar dezvoltă și un sentiment de apartenență și reprezentare în rândul acestui grup, adăugând autenticitate și incluziune narațiunii de marketing (McKercher & Darcy, 2018).

## ***Evidențierea caracteristicilor de accesibilitate***

Ca răspuns la creșterea cererii de turism accesibil, tehnicile de marketing pun din ce în ce mai mult accentul pe elementele de accesibilitate ale ofertelor turistice. Aceasta include furnizarea de informații detaliate privind accesibilitatea fizică a clădirilor și serviciilor, cum ar fi rampele pentru scaune cu rotile, toaletele accesibile și mediile sensibile (Darcy et al., 2010). Companiile de turism pot atrage turiști cu dizabilități care altfel nu ar fi siguri de caracterul adecvat al locului sau al serviciului, prin anunțarea transparentă a existenței unor caracteristici accesibile. Acest tip de transparență nu numai că ajută potențialii călători cu dizabilități să ia decizii, dar și promovează destinațiile și furnizorii de servicii ca fiind incluzivi și adaptabili, sporind încrederea și loialitatea în acest grup de piață vital.

## ***Implicarea cu organizațiile și susținătorii accesibilității***

Colaborarea strategică cu organizațiile și susținătorii accesibilității este o bună practică în marketingul turismului accesibil. Aceste colaborări oferă informații esențiale cu privire la cerințele pasagerilor cu dizabilități și contribuie la confirmarea promisiunilor de accesibilitate ale operatorilor din turism. Astfel de colaborări merg dincolo de simpla consiliere și includ un proces de co-creație în care apărătorii accesibilității contribuie la elaborarea unor tactici de marketing care răspund în mod autentic nevoilor călătorilor cu dizabilități. Aceste relații nu numai că îmbunătățesc legitimitatea produselor turistice, dar extind, de asemenea, raza de acțiune a mesajelor de marketing prin accesarea rețelelor și grupurilor stabilite în domeniul promovării persoanelor cu dizabilități.

## ***Formare și sensibilizare***

Valoarea formării și sensibilizării echipelor de marketing cu privire la provocările legate de accesibilitate nu poate fi subliniată. Acest proces de formare este esențial pentru dezvoltarea unei mai mari empatii și înțelegeri în comunicările de marketing (Poria et al., 2011). Programele de formare sunt concepute pentru a educa echipele de marketing și de servicii pentru clienți cu privire la limbajul accesibilității, la gama de dizabilități și la importanța adoptării

unei abordări pline de compasiune pentru toate comunicările. În plus, astfel de programe oferă echipelor cunoștințele și competențele de care au nevoie pentru a răspunde cu succes solicitărilor din partea persoanelor cu dizabilități, asigurându-se că toate întâlnirile sunt bine informate, respectuoase și utile.

### ***Utilizarea social media și a conținutului generat de utilizatori***

Ascensiunea social media și a conținutului generat de utilizatori a creat noi oportunități pentru comercializarea turismului accesibil. Călătorii cu dizabilități își împărtășesc din ce în ce mai mult experiențele de călătorie online, oferind informații sincere cu privire la accesibilitatea locurilor și a serviciilor. Agenții de marketing turistic valorifică aceste platforme pentru a împărtăși povești din viața reală și mărturii, promovând un sentiment de comunitate și încredere în rândul potențialilor turiști (Buhalis & Michopoulou, 2011). Participarea la conținutul generat de utilizatori nu numai că stimulează eforturile de marketing, dar permite, de asemenea, un feedback imediat și îmbunătățirea continuă a opțiunilor de accesibilitate.

## **Concluzie**

Răspunsul marketingului turistic la introducerea turismului accesibil demonstrează un angajament mai mare al industriei față de toleranță și diversitate. Industria turismului poate mai bine să atingă și să deservească vizitatorii cu dizabilități prin utilizarea de noi tehnici de marketing, prin implicarea principalelor părți interesate și prin valorificarea puterii de transformare a platformelor digitale. Aceste eforturi de colaborare nu numai că îmbunătățesc experiența de călătorie a persoanelor cu dizabilități, dar contribuie și la creșterea generală și la durabilitatea industriei turismului. În plus, ele subliniază beneficiul inherent al accesibilității ca o componentă-cheie a marketingului turistic modern, deschizând calea pentru un viitor mai incluziv și mai echitabil în turism.

## **7. Caracteristicile specifice ale țărilor implicate în cercetare. Obiectivul și rezultatele cercetării specifice fiecărei țări privind turismul accesibil (pe baza unui rezumat al literaturii de specialitate)**

Turismul accesibil este un subiect din ce în ce mai frecvent de cercetare, ale cărui rezultate au o semnificație cognitivă și aplicativă semnificativă. Qiao et al. (2022) în articolul: *Accessible tourism: a bibliometric review (2008-2020)* au efectuat o prezentare generală a publicațiilor pe această temă publicate în reviste de limbă engleză. Următoarea prezentare generală a studiilor din țări precum Croația, Ungaria, Polonia și România completează informațiile privind studiile ale căror rezultate au fost publicate în mare parte în limbile naționale. Astfel, aceasta extinde cunoștințele cu privire la stadiul actual al cercetării în domeniul turismului accesibil.

### **7.1. Croația**

Deși turismul accesibil primește din ce în ce mai multă atenție în politica națională și devine din ce în ce mai important în planificarea produselor turistice și în eliminarea barierelor de acces, cercetarea academică nu a progresat în același ritm. Într-adevăr, după o căutare extinsă în toate bazele de date relevante (termenii de căutare utilizați au fost „turism accesibil”, „turism incluziv”, „persoane cu dizabilități”, „turiști cu dizabilități”, „Croația”, „limitări”, „incluziune”), au fost găsite doar șase lucrări care abordează acest subiect specific, toate fiind publicate începând cu 2019. Subiectul lor și principalele constatări sunt discutate mai jos.

Gonda (2021) discută specificul cererii de călătorie a persoanelor cu dizabilități, cu un accent special pe analiza celui mai popular produs turistic din perspectiva persoanelor cu dizabilități. Studiul este realizat în Ungaria și comparat cu rezultatele studiilor din Germania, Italia, Spania și Croația. Rezultatele cercetării arată că persoanele cu dizabilități sunt foarte favorabile politicii de incluziune, frecvența lor de călătorie este mai mare decât media populației totale și, prin urmare, pare rezonabil ca părțile interesate din domeniul turismului de pe partea de ofertă a pieței să acorde o atenție adecvată acestui segment al cererii turistice. Deși acest studiu oferă o perspectivă valoroasă asupra nivelului actual de satisfacție al persoanelor cu dizabilități din Croația, trebuie remarcat faptul că eșantionul este destul de mic și, prin urmare, nu este cu

adevărat reprezentativ, deoarece Croația a fost doar una dintre cele patru piețe analizate pentru comparație cu Ungaria. Rezultatele cercetării nu ar trebui să fie generalizate.

Gregoric et al. (2019) au urmărit să identifice nevoia de adaptare a facilităților turistice pentru persoanele cu dizabilități din Republica Croația. Autorii subliniază că, deși turiștii și călătorii cu dizabilități doresc să fie membri egali ai comunității și să se bucure de toate facilitățile turistice fără restricții, există tocmai acei turiști care sunt adesea restricționați din cauza inadecvării facilităților turistice. Rezultatele arată că oferta ar trebui îmbunătățită semnificativ pentru a răspunde nevoilor turiștilor cu diferite tipuri de dizabilități fizice. Autorii propun, de asemenea, mai multe recomandări de îmbunătățire, inclusiv crearea de planuri și cunoștințe adecvate pentru gestionarea destinațiilor turistice; concentrarea pe noi forme de turism care sunt mai bine adaptate la nevoile persoanelor cu orice tip de dizabilități; încurajarea colaborării între facilitățile de sănătate, comunitățile turistice, întreprinderile familiale, proprietarii de mici afaceri chiriași de apartamente, care ar oferi o gamă comună de resurse pentru persoanele cu dizabilități; eforturi pentru a elimina așa-numitele bariere mentale și formarea personalului din turism cu privire la persoanele cu dizabilități. Întrucât eșantionul este reprezentativ, rezultatele pot fi considerate fiabile, iar politicile de dezvoltare ar trebui să fie adaptate la aceste constatări.

Pókó (2022) analizează turismul accesibil ca un segment nou și în creștere rapidă al pieței turistice. Spre deosebire de cercetările anterioare, acesta este un studiu exploratoriu care extinde corpul de cunoștințe prin evidențierea circumstanțelor și dificultăților cu care se confruntă persoanele cu dizabilități în timpul experiențelor lor de călătorie. Studiul este realizat în Ungaria și Croația și identifică obiectivele motivației persoanelor cu dizabilități pentru călătorii. Contribuția acestui articol constă în sublinierea necesității unor noi servicii de călătorie pentru persoanele cu dizabilități atât la nivel național, cât și internațional. În special, autorul propune următoarele recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor turistice accesibile: o bază de date online fiabilă privind călătoriile și facilitățile accesibile în țările învecinate - Croația și Ungaria - ar încuraja mai multe persoane să opteze pentru excursii și programe culturale sau călătorii în natură; mai multe produse și programe (gastronomie, concerte, sport) ar trebui să fie accesibile în turism, care nu vizează în primul rând persoanele cu dizabilități, dar răspund nevoilor acestora; cu informații online mai fiabile și mai diverse despre turismul accesibil, despre locurile care sunt ușor accesibile cu scaunul cu roțile, mai multe persoane ar opta pentru o călătorie în natură, sport și sporturi extreme.

Popović et al. (2022) subliniază faptul că persoanele cu dizabilități întâmpină diverse provocări atunci când călătoresc și că multe dintre acestea nu călătoresc deloc. Cadrul teoretic al acestei lucrări oferă o imagine de ansamblu a condițiilor necesare pentru proiectarea produselor turistice care sunt accesibile și utilizabile pentru toți. Autorii subliniază faptul că, contrar credinței populare, turismul accesibil merge dincolo de mobilitate și include persoanele cu afecțiuni intelectuale, mentale, vizuale, de vorbire, auditive, accident vascular cerebral și alte afecțiuni. Studiul a acoperit cinci orașe și municipalități din zona Istria - Rovinj, Poreč, Medulin, Umag și Pula, adică cele mai importante cinci destinații

turistice din punct de vedere al numărului de înnoptări. Scopul acestei cercetări a fost de a examina următoarele elemente ale destinațiilor în ceea ce privește accesibilitatea acestora: a) planificarea fizică și alte documente relevante ale municipalităților; b) activitățile unităților organizaționale sau ale persoanelor fizice; c) participarea la proiecte; d) informarea cu privire la activitățile desfășurate în oraș de către terți (colaborare, coordonare și rețea). Rezultatele au indicat următoarele - niciunul dintre orașele și municipalitățile selectate nu are un studiu sau un program în scopul egalizării șanselor persoanelor cu dizabilități, însă activitățile și măsurile fac parte integrantă din strategiile de dezvoltare, programele sociale, planurile spațiale și planurile de sănătate ale oricărui oraș, unele dintre acestea provenind din perioade de planificare anterioare. Deși acest studiu nu include persoane cu dizabilități în eșantion, este demnă de remarcat contribuția sa ce constă în faptul că este unul dintre puținele care analizează unitățile administrației locale și rolul lor în turismul accesibil. Una dintre concluziile autorilor este că luarea în considerare a accesibilității ar trebui să fie inclusă ca standard în orice politică de turism responsabil pentru a recunoaște aceste grupuri vulnerabile și pentru a crea fluxuri de venituri pentru destinațiile accesibile.

Škaja et al. (2019) - chiar dacă această cercetare particulară nu se concentrează în primul rând pe turismul accesibil, aceasta abordează subiectul accesibilității în Zagreb pentru utilizatorii de scaune rulante motorizate, transportul fiind unul dintre elementele-cheie pentru persoanele cu dizabilități atunci când decid cu privire la destinațiile pe care le vor vizita, după cum s-a subliniat în cercetarea discutată anterior de Gonda (2021). Cercetarea realizată de Škaja et al. (2019) examinează barierele fizice pe care le întâlnesc utilizatorii de scaune cu roțile electrice în timp ce se deplasează prin Zagreb. A fost aplicată o abordare participativă, iar utilizatorii de scaune rulante au fost incluși în partea cercetării în care a fost evaluată navigabilitatea străzilor și au fost, de asemenea, evaluate și cartografiate barierele care au făcut deplasarea dificilă sau imposibilă. Pe baza cercetării efectuate, au fost create hărți de accesibilitate și a fost încărcată online o hartă GIS interactivă corespunzătoare. În concluzie, autorii consideră că perspectivele de utilizare a lucrărilor privind problemele prezentate în acest studiu constau atât în elaborarea în continuare a metodologiei de navigare, cât și în dezvoltarea unei aplicații mobile care să direcționeze utilizatorii de scaune rulante către rutele optime către destinația dorită. Pe lângă informațiile privind accesibilitatea trotuarelor și barierele fizice de pe acestea, ar fi foarte benefic dacă aplicația ar include și informații privind accesibilitatea facilităților publice și a transportului public, creând astfel un sistem integral de sprijin pentru persoanele în scaun rulant care se deplasează în orașul Zagreb. Rezultatele acestei cercetări ar putea fi utilizate pentru dezvoltarea de soluții incluzive pentru transport, care ar putea fi, de asemenea, utilizate în scopuri turistice pentru a elimina barierele pentru persoanele cu dizabilități și pentru a le permite să participe la experiențe turistice specifice în orașul Zagreb.

Tubic et al. (2022) subliniază faptul că oferta turistică trebuie să fie adaptată persoanelor cu dizabilități, care trebuie tratate ca parte integrantă a cererii turistice. O infrastructură accesibilă, o abordare multidisciplinară a oaspetelui și înțelegerea grupurilor vulnerabile de către toți actorii implicați în turism sunt factori importanți în crearea unei oferte turistice specifice. Având în vedere

faptul că comunicarea în turism se bazează pe accesul direct la client, este necesar să se utilizeze diferite metode și instrumente pentru a se adresa persoanelor cu dizabilități. În ceea ce privește adaptarea necesară a conținutului turistic pentru aceste persoane, această lucrare își propune să arate în ce măsură există instrumente pentru o interpretare mai ușoară a conținutului în parcurile naționale din Republica Croația. Cercetarea empirică se concentrează pe identificarea și analizarea persoanelor cu dizabilități, a liniilor pentru o orientare mai ușoară, a senzorilor digitali tactili, a aplicațiilor mobile adaptate, a descrierilor audio funcționale, a instalațiilor sanitare adaptate și altele. Instrumentul de cercetare a fost un interviu în profunzime, iar cercetarea a fost efectuată pe un eșantion de conveniență de directori ai parcurilor naționale croate. Contribuția cercetării este reflectată în prezentarea generală a stadiului actual de echipare a parcurilor naționale pentru nevoile de dezvoltare a turismului accesibil. Studiul efectuat arată că turismul accesibil în parcurile naționale nu este încă stabilit și este doar în curs de adaptare a conținutului său pentru persoanele cu dizabilități.

Deoarece nu există practic nicio monitorizare statistică a acestui segment în parcurile naționale, este dificil de imaginat numărul real de persoane care ar avea nevoie de anumite tehnologii de asistență pentru a facilita interpretarea conținutului turistic. Din descrierea tehnologiilor de asistență reprezentate, reiese clar că există încă mult loc pentru îmbunătățiri în interpretarea conținutului turistic pentru acest segment, de care respondenții sunt conștienți. Având în vedere că populația cu dizabilități obține informații predominant din surse de pe internet, este dezamăgitor faptul că doar un număr mic de respondenți au editat site-uri web. Acest lucru face ca segmentul să fie slab informat și, în același timp, să nu decidă să viziteze Parcul Național. În cazul în care populația cu dizabilități decide să călătorească, aceasta ar trebui, în primul rând, să solicite organizarea unui tur turistic, în timp ce parcurile naționale individuale nu au nici măcar posibilitatea de a adapta un tur pentru acest segment. Problema continuă în ceea ce privește formarea personalului.

## 7.2. Ungaria

Din ultimul deceniu al secolului XX nu găsim niciun studiu care să se ocupe în mod special de turismul accesibil și abia la sfârșitul primelor două decenii ale secolului nostru cercetătorii maghiari au început să se ocupe mai intens de această problemă. În 2004, în paginile publicației periodice *Turizmus Bulletin* (Buletinul de turism) a fost publicat un scurt studiu intitulat „Oportunități turistice pentru persoanele cu dizabilități din Ungaria” (Végh, 2005, p. 26), în care autorul face afirmații care sunt valabile și astăzi, de la (din păcate încă) situația nefavorabilă a persoanelor cu dizabilități din Ungaria la faptul că nevoile lor de călătorie nu sunt practic diferite de cele ale omologilor lor „sănătoși”. Ea analizează nevoile și problemele celor implicați în „paraturism” în domeniile transportului, cazării, spa-urilor și animatorilor. De asemenea, a fost publicat un studiu realizat de Gálné Kucsák privind situația și oportunitățile pentru persoanele cu deficiențe de vedere în turismul din Ungaria (Gálné Kucsák, 2008, p. 55), în care aceasta explică faptul că, deși din ce în ce mai multe locuri devin

accesibile persoanelor cu dizabilități, atunci când ne gândim la accesibilitate tindem să uităm de persoanele cu deficiențe de vedere, poate pentru că acestea reprezintă un grup ținută mai puțin „vizibil”, a cărui vulnerabilitate reprezintă un impediment major atât pentru călătoriile zilnice, cât și pentru cele de agrement. Studiul concluzionează că principalul motiv pentru care persoanelor cu deficiențe de vedere nu li se oferă turism accesibil este lipsa de informații. Un an mai târziu, în 2009, Csesznák și coautorii, în lucrarea lor intitulată „Asigurarea unui acces mai deplin pentru persoanele cu dizabilități”, publicată de Muzeul Etnografic Szentendre și editată de Centrul pentru Educație și Formare Muzeală, discută problemele de accesibilitate într-un domeniu specific, și anume muzeele (Csesznák et al., 2009). Studiul descrie cooperarea profesională dintre instituțiile pentru persoane cu dizabilități și muzee în vederea creării de oportunități egale.

Începând din 2010, numărul articolelor pe această temă a crescut. Printre acestea putem găsi o carte care tratează (tangential) problema: *Beatific travel - Hungarian aspects of the relation of tourism and quality of life* (Michalkó, 2010); o carte (capitol de carte) scrisă ca un rezumat al cercetării: *Accessible Tourism in some European countries - findings and results of an empirical survey*, Peer-AcT Project (Raffay & Gonda, 2020); *The Primacy of Technical accessibility in tourism product development* (Farkas, 2019); teze de doctorat: *Sportul de performanță pentru persoanele cu dizabilități și impactul său asupra diferitelor arene sportive* (Dorogi, 2012), *Nevoi speciale în turism - locul, rolul și potențialul persoanelor cu dizabilități în sectorul turismului* (Gondos, 2020), *Potențialul de împlinire în dizabilitatea existențială - Insights into the meaning of the concept* (Farkas, 2020); teză de doctorat: *Importanța centrală a accesibilității informațiilor în turismul fără bariere* (Mező, 2019); lucrări publicate în reviste academice maghiare: *Paraturismul și gestionarea conflictelor în industria hotelieră* (Kovács & Kozák, 2016), *Potențialul egalității de șanse pentru persoanele cu dizabilități în turism* (Gondos, 2019), *Bune practici inovatoare în turismul fără bariere* (Raffay & Gonda, 2020), *Accesibilitatea și oportunitățile de turism parasport în Uniunea Europeană* (Zsarnóczy, 2018a). Un studiu privind o abordare juridică a autorilor Farkas și Nagy, intitulat „One possible way to achieve fuller accessibility through the use of trusts”, a fost publicat în revista *Legal Theory Review* (Farkas & Nagy, 2020). Articolele autorilor maghiari publicate în reviste internaționale îmbunătățesc vizibilitatea internațională a cercetării maghiare pe această temă, cum ar fi *The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union* (Zsarnóczy, 2018b) în *Vadyba Journal of Management* din Lituania, *The impact of tourism on the quality of life* și *The impact of tourism on the quality of life* (Gonda, Nagy & Raffay, 2019), *Travelling Habits of People with Disabilities* (Gonda, 2021) publicate în *Romanian Geojournal of Tourism and Geosites*, *The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism* (Zsarnóczy & Zsarnóczy-Dulházi, 2019), de asemenea publicate în *Romanian Journal of Tourism Challenges and Trends*. În 2018, Jurnalul Polonez de Studii de Management a publicat Un studiu empiric privind influențele atitudinilor managementului față de angajații cu dizabilități în sectorul ospitalității de către trio-ul de autori Sharma, Zsarnóczy & Dunay.

Subiectul a apărut, desigur, și în prezentările conferințelor, din ce în ce mai frecvent spre sfârșitul deceniului: *Relația dintre turism și calitatea vieții pentru oameni cu mobilitate redusă* (Gondos, 2017), *Turismul accesibil în Uniunea*

Europeană (Zsarnóczy, 2017), Evoluția accesibilității, sau calea (căile) de călătorie. Securitatea turismului: pe terenul practicii și al teoriei (Farkas, 2018), Can't make it on my own - an analysis of travel habits of people with disabilities in the light of the results of an international survey (Gonda & Raffay, 2020b), Accesibilitatea ca oportunitate de nișă turistică în Uniunea Europeană (Zsarnóczy, 2018), Turismul accesibil ca „instrument” de reabilitare (Dulházi & Zsarnóczy, 2018).

În ultimii ani, studiul acestei probleme a intrat în curentul principal al cercetării în turism. Unul dintre factorii declanșatori a fost proiectul Erasmus + Peer Act, care a inclus un proiect de cercetare major și influent (Gonda & Raffay, 2020a; 2021), explorând unele bune practici ale turismului accesibil în Ungaria și la nivel internațional în cinci țări (Raffay & Gonda, 2020) și realizând un sondaj prin chestionar în rândul persoanelor cu dizabilități. Un scurt rezumat al cercetării și o lucrare de atelier care prezintă rezultatele complete ale cercetării (Gonda & Raffay, 2021). Rezultatele au generat un interes național și internațional considerabil.

Pe lângă ancheta prin chestionar, în 2020 a fost luată o inițiativă de a reuni toți cercetătorii maghiari din domeniul turismului interesați de acest subiect. În acest scop, a fost organizată o conferință științifică în septembrie 2020 la Orfű, la care au participat majoritatea cercetătorilor maghiari care lucrează în domeniul turismului accesibil. Participanților conferinței li s-a oferit posibilitatea de a-și publica articolele în primul număr al publicației periodice *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, VT (Studii de turism și dezvoltare rurală) în 2021. La acel moment, era deja clar că începuse o gamă largă de cercetări în domeniul turismului accesibil. În plus față de examinarea unor aspecte mai generale, cum ar fi frecvența călătoriilor (Gonda & Raffay, 2021), autorii au raportat, de asemenea, asupra unor subdomenii relativ restrânse, dar, de asemenea, importante. În plus față de studiul accesibilității facilităților culturale (Angler, 2021; Máté, 2021), de exemplu, a fost prezentată explorarea posibilităților fără bariere în turismul vinicol (Slezák-Bartos et al., 2021) și a fost abordată, de asemenea, problema vacanțelor de croazieră fluvială și a turismului fără bariere (Pókó, 2021). Desigur, studiul cazării, cel mai important sector de servicii din turism, nu a fost lăsat deoparte (Horváth, 2021). Sensibilitatea revistei față de acest subiect a rămas chiar și după numărul tematic din 2021 al TVT. Autorii Raffay-Danyi și Ernszt (2021) au examinat problema din perspectiva orașului Veszprém, Capitală Europeană a Culturii în 2023, iar în 2022 autorii cunoscuți pe această temă (Farkas & Raffay, 2022) au încercat să abordeze problema accesului egal dintr-un nou unghi și din noi perspective, folosind metoda de investigare a disciplinei filosofie. De asemenea, se poate observa că, dintre revistele maghiare, doar TVT a dezvoltat un atelier puternic privind accesul egal în turism. După 2020, un singur studiu pe această temă a fost publicat în cealaltă revistă principală de turism din Ungaria, *Turizmus Bulletin* (Farkas, Raffay, & Dávid, 2022b). Un alt rezultat al cercetării Peer Act menționate mai sus a fost că cercetătorii maghiari au reușit să stabilească contacte internaționale. În acest context, a fost realizat un volum științific publicat în Germania, în care au publicat mai mulți autori maghiari (Gonda & Raffay, 2020a).

Calitatea și profunzimea rezultatelor cercetării din Ungaria au atins un nivel de interes științific internațional. Acest lucru este susținut și de faptul că, în plus

față de lucrările conferințelor calificate WoS, mai multe reviste Q1 și Q2 au permis publicarea rezultatelor cercetării în ultimii ani (Farkas et al., 2023; Farkas, Raffay și Petykó, 2022). Au fost create colaborări temporare pentru o mai bună utilizare a sinergiilor dintre activitatea de cercetare și publicații. Printre acestea, colaborarea dintre colegii de la Facultatea de Economie a Afacerilor la Universitatea din Pécs, BGE Budapest Business School, BGE și Universitatea Maghiară de Agricultură și Științe ale Vieții este remarcabilă, rezultând, de asemenea, în publicații internaționale prestigioase (Farkas et al., 2022b; Farkas et al., 2022).

### 7.3. Polonia

Analiza literaturii de specialitate include publicații științifice și manuale turistice care au fost elaborate în principal în ultimii zece ani, în legătură cu turismul disponibil în Polonia. Publicațiile selectate se concentrează în principal asupra turismului pentru persoanele cu dizabilități și persoanele în vârstă și, în contexte mai largi, și asupra nevoilor persoanelor care călătoresc cu copii.

Publicațiile dedicate turismului persoanelor cu dizabilități sunt foarte diverse, de la abordări teoretice (a.o. Zajadacz, 2015), studii de revizuire (a.o. Lubarska, 2018), cercetări empirice (a.o. Popiel, 2014; Żbikowski, Siedlecka, & Kuźmicki 2019; Magiera, 2020; Trybuś, 2023) la ghiduri turistice practice adresate acestui grup de beneficiari (a.o. Kapusta, 2018). Lucrarea: *Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism* (Zajadacz, 2015) prezintă o perspectivă nouă, critică asupra modelelor de dizabilități selectate, a căror cheie este căutarea soluțiilor optime în dezvoltarea turismului accesibil. Realizatorul analizei a indicat necesitatea unei sinteze a paradigmelor aflate la baza conceptualizării anumitor modele, inclusiv a celor considerate adesea ca fiind contrare (medicale și sociale). Rezultatele studiilor ar oferi furnizorilor de turism date importante cu privire la o piață a turismului din ce în ce mai competitivă și, de asemenea, ar influența schimbările în modul în care sunt privite persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă, de la categoria „relativ sărace” la „atractive, care utilizează o gamă largă de servicii”.

Lubarska (2018) în capitolul intitulat: *Privire de ansamblu asupra clasificării barierelor și constrângerilor în turism pentru persoanele cu dizabilități* a încercat să răspundă la întrebarea ce clasificări ale barierelor în turism pentru persoanele cu dizabilități sunt utilizate de cercetători. Autorul „a descris diferențele de clasificare cu scopul de a le determina pe cele mai frecvent utilizate. În acest scop, au fost incluse clasificările barierelor din calea turismului pentru persoanele cu dizabilități propuse și utilizate de cercetătorii polonezi și străini.” (Lubarska, 2018: 71).

Popiel (2014) s-a referit la unul dintre cele mai populare orașe turistice din Polonia - Cracovia. Rezultatele lor sunt prezentate în articolul cu titlul *Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow*. Această lucrare a generat informații relevante cu privire la nevoile și barierele de călătorie ale persoanelor cu dizabilități, în scopul de a evalua nivelul actual de accesibilitate în sectorul turismului din Cracovia, în special în opțiunile de cazare, muzee, servicii oferite pe exemple selectate. „Cercetarea a fost efectuată pe baza revizuirii

literaturii și a unui chestionar și interviuri cu turiști cu dizabilități din Cracovia. Majoritatea turiștilor au fost mulțumiți de nivelul de adaptare a serviciilor și atracțiilor la nevoile lor, însă au atras atenția și asupra lipsei de reglementări comune privind accesibilitatea, în special în sectorul privat” (Popiel, 2014: 55).

Żbikowski, Siedlecka și Kuźmicki (2019), la rândul lor, și-au concentrat cercetarea asupra zonelor rurale și și-au discutat rezultatele într-o lucrare intitulată *Determinanții activității turistice a persoanelor cu dizabilități care locuiesc în zonele rurale*. Scopul cercetărilor și analizelor efectuate a fost încercarea de a evalua impactul factorilor selectați asupra activității turistice a persoanelor cu dizabilități și a factorilor legați de mediul imediat al persoanelor cu dizabilități. Un total de 5 000 respondenți au fost supuși cercetării cantitative. Participanții la cercetare au fost adulți cu dizabilități recunoscute legal. În concluzii, autorii au prezentat, că „factorii care stimulează participarea în turism sunt nivelul de educație și activitatea profesională a respondenților. În evaluarea respondenților, factorul important este, de asemenea, o situație familială generală” (Żbikowski, Siedlecka, & Kuźmicki, 2019: 401).

Magiera (2020) în lucrarea „Timpul liber al persoanelor cu dizabilități” a prezentat un context mai larg al factorilor determinanți ai turismului pentru persoanele cu dizabilități, care este timpul liber. Scopul acestui studiu a fost de a identifica formele de timp liber și posibilitatea utilizării lor în ceea ce privește nevoile și preferințele persoanelor cu dizabilități. A fost important să se arate formele de timp liber, care sunt utilizate și alese de bună voie de persoanele cu dizabilități, precum și rolul important al turismului și al teatrului în viața persoanelor cu dizabilități.

Trybuś (2023) s-a referit, de asemenea, la contextul larg al determinării turismului persoanelor cu dizabilități în articolul său sub titlul: *Influența calităților personale ale persoanelor cu dizabilități asupra activității lor turistice*. „Scopul studiului efectuat de autor a fost de a determina impactul unui grup de caracteristici selectate asupra activității turistice prezentate de persoanele cu dizabilități. În cadrul studiului a fost utilizată metoda anchetei diagnostice și tehnica chestionarului distribuit și electronic. Analiza conținutului chestionarului de cercetare a permis selectarea întrebărilor care descriu aspectul specific al activității turistice prezentate de persoanele cu dizabilități pentru care se va efectua o procedură bazată pe analiza corelațiilor dintre aceste variabile și caracteristicile respondenților” (Trybuś, 2023: 162).

Turismul persoanelor cu dizabilități senzoriale (inclusiv persoane surde, persoane nevăzătoare) a fost subiectul cercetării. Rezultatele acesteia pot fi găsite în publicații precum (Manczak & Bajak, 2020; Zajadacz, 2012; Zajadacz, 2014; Zajadacz & Szmaj, 2017; Zajadacz & Lubarska, 2019).

Manczak și Bajak (2020) au prezentat rezultatele cercetării lor privind persoanele surde și nevăzătoare într-un articol intitulat: Balize în muzee: cazul persoanelor cu dizabilități senzoriale. Autorii au identificat importanța balizelor în comunicarea de piață a Muzeului Palatului Regelui Jan al III-lea din Wilanów și a Muzeului Principele Czartoryski din Cracovia cu persoanele cu deficiențe de vedere și auz. Au fost realizate interviuri aprofundate în muzeele enumerate folosind soluția analizată. Autorii au confirmat teza acceptată „că balizele sprijină procesul de comunicare de piață cu turiștii cu dizabilități senzoriale care vizitează muzeele”. (Manczak & Bajak 2020: 83).

Zajadacz a prezentat rezultatele cercetării sale de zece ani<sup>15</sup> într-o monografie intitulată *Tourism of Deaf People. A Geographical Perspective* (2012), iar problemele legate de informațiile turistice adaptate la nevoile persoanelor surde sunt discutate în detaliu în articolele: *Surse de informații turistice utilizate de persoanele surde. Case study: the Polish Deaf community* (2014) și *Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs as Proposals for Accessible Urban Information* (Zajadacz & Szmal, 2017). Din punct de vedere teoretic, cognitiv și practic, cartea (Zajadacz, 2012) abordează problema accesibilității turismului pentru persoanele surde care utilizează limbajul semnelor. Acesta prezintă rezultatele cercetării autorului cu privire la trăsăturile particulare ale activității turistice a persoanelor surde, analizate în contextul grupului de referință al persoanelor care nu au această dizabilitate din Polonia, luând în considerare modelul social al dizabilității.

Turismul și recreerea nevăzătorilor a fost subiectul cercetării, printre alții, a lui Zajadacz și Lubarska, ale căror rezultate sunt publicate în monografia intitulată: *Grădinile senzoriale ca locuri universale de recreere adaptate nevoilor nevăzătorilor în contextul relațiilor dintre om și mediu* (Zajadacz & Lubarska, 2020). Principalele sale concluzii sunt, de asemenea, prezentate în articol: *Grădinile senzoriale în contextul promovării bunăstării persoanelor cu deficiențe de vedere în locurile în aer liber* (Zajadacz & Lubarska, 2019). Scopul studiului a fost de a defini condițiile care trebuie îndeplinite pentru a se asigura că o cale senzorială sau o grădină senzorială este un spațiu universal, care sprijină bunăstarea în siturile în aer liber pentru persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere. Studiul a confirmat utilitatea recomandărilor anterioare în domeniu, în special în ceea ce privește stimularea simțurilor auditiv, olfactiv și tactil. Accesul la loc și compoziția grădinii, precum și alegerea plantelor trebuie să fie planificate astfel încât să permită utilizarea independentă de către nevăzători și persoanele cu deficiențe de vedere, ceea ce include culori contrastante și elemente suspendate. Trebuie oferite facilități de bază în ceea ce privește orientarea spațială, siguranța și informarea. Cu toate acestea, atractivitatea grădinii în ceea ce privește divertismentul și bunăstarea vizitatorilor este, de asemenea, de mare importanță (Zajadacz & Lubarska, 2019:1).

Turismul persoanelor în vârstă a fost prezentat în numeroase studii (Bąk, 2012; Grzelak-Kostulska & Hołowiecka, 2012; Kunysz et al., 2017, Markiewicz-Patkowska, 2018; Żmuda-Pałka & Siwek, 2019, Borzyszkowski & Michalczak 2021).

Bąk (2012), în articolul intitulat „Tourism in the face of an aging society”, a atras atenția asupra schimbărilor demografice care au loc în societatea europeană și asupra consecințelor acestora asupra pieței serviciilor turistice. Autoarea a identificat caracteristicile specifice ale turismului persoanelor în vârstă. În concluziile sale, ea a subliniat faptul că numărul tot mai mare de persoane în vârstă în structura populației nu reprezintă doar o provocare pentru politicile economice și sociale, ci și o nouă provocare puternică pentru piața de bunuri și servicii.

---

<sup>15</sup> Studiu de cercetare finanțat din resurse alocate în scopuri științifice în anii 2008-2010, realizat în cadrul proiectului de grant „Turismul persoanelor surde și posibilitățile de stimulare a acestuia printr-un sistem multimedia de informare turistică” (N N114 208334).

Grzelak-Kostulska și Hołowiecka (2012) au analizat, de asemenea, *Turismul seniorilor în Polonia - condiții socio-demografice*. Autorii au încercat să analizeze factorii care influențează semnificativ activitatea turistică a persoanelor în vârstă din Polonia. „Domeniul de aplicare al analizei a inclus condițiile selectate, atât cu caracter global (modernizarea demografică, modernizarea socială, globalizarea și progresul tehnologic), cât și determinanții individuali ai activității turistice (vârsta, sănătatea, activitatea profesională și situația financiară)” (Grzelak-Kostulska & Hołowiecka, 2012:108).

Kunysz et al. (2017) au efectuat o cercetare detaliată la scară locală în rândul locuitorilor orașului Rzeszów, situat în partea de est a Poloniei. Rezultatele lor au fost discutate în articolul intitulat *Participarea la turism și recreere fizică a locuitorilor vârstnici din Rzeszów*. Autorii s-au concentrat pe participarea persoanelor în vârstă la turism și recreere, precum și asupra motivațiilor care afectează comportamentul lor în timpul liber. Cercetarea efectuată a arătat „că pensionarii sunt cel mai adesea motivați să practice activități de recreere fizică din dorința de a se odihni, de a fi în contact cu natura și de a-și îmbunătăți sănătatea. Prin mișcare ei simt bucurie, relaxare și pace sufletească, precum și, ceea ce este foarte important, o petrecere eficientă a timpului liber și regenerarea forțelor lor psihofizice. Implicații practice: analizând rezultatele cercetării, se poate concluziona care sunt formele de activitate fizică și călătoriile turistice preferate de seniorii din Rzeszów” (Kunysz et al., 2017:217).

Markiewicz-Patkowska et al. (2018) în articolul său intitulat *Turismul senior în contextul statutului economic al pensionarilor din Polonia* a definit noțiunea de senior, a prezentat formele în schimbare ale activității turistice întreprinse de seniori în diferite perioade ale secolului XXI în contextul situației lor economice. Concluziile au afirmat că ar trebui să ne așteptăm la convingerea seniorilor cu referire la beneficiile recreerii active și ale turismului să se traducă în popularizarea stilului de viață sănătos și activ (Markiewicz-Patkowska et al., 2018:106).

Żmuda-Pałka și Siwek (2019) au prezentat rezultatele cercetării lor în publicația intitulată *Senior Tourism - Opportunity and Challenges of Accommodation Facilities in the Context of an Aging Population, Based on the Example of Krynica-Zdrój in Poland*. Articolul menționează că „schimbările demografice legate de îmbătrânirea populației afectează multe aspecte ale vieții noastre. Prelungirea speranței de viață, scăderea numărului de nașteri și dezvoltarea medicinei și a accesului universal la serviciile medicale înseamnă că structura de vârstă a populației se schimbă. Un grup larg de beneficiari reprezintă o șansă de dezvoltare pentru multe întreprinderi legate de turismul senior și balnear” (Żmuda-Pałka & Siwek, 2019:177).

Borzyszkowski și Michalczak (2021), în articolul intitulat *Turismul pentru seniori - Oportunități și provocări ale unităților de cazare în contextul îmbătrânirii populației, pe baza exemplului Krynica-Zdrój din Polonia* analizează modele de impact asupra pieței turismului pentru seniori. Articolul conține o analiză a activităților rezultate din politica în domeniul turismului care au fost întreprinse la diferite niveluri și de diferite entități. „În special, autorii descriu activități selectate care vizează creșterea activității turistice a seniorilor în Europa pentru a determina în ce măsură aceste experiențe pot fi utile în alte contexte și de ce astfel de inițiative ar trebui să fie puse în aplicare în Polonia. Pe baza

rezultatelor cercetării lor documentare, autorii formulează recomandări pentru politica turistică din Polonia” (Borzyszkowski & Michalczak, 2021:81).

Subiectul turismului accesibil într-un context larg referitor la nevoile persoanelor cu dizabilități, ale persoanelor în vârstă și ale celor care sunt însoțite de copii a fost abordat în numeroase publicații (printre altele, Zajadacz, 2017; Zajadacz & Lubarska, 2019; Szał, et al., 2021). Zajadacz (2017) în lucrarea: *Atitudinile viitorilor angajați din sectorul turismului față de organizarea turismului accesibil* a atras atenția asupra rolului foarte important al sectorului serviciilor turistice în punerea în aplicare a principiilor de dezvoltare a turismului accesibil.

Mai multe articole, inclusiv *Dezvoltarea unui catalog de criterii pentru evaluarea accesibilității siturilor de patrimoniu cultural* (Zajadacz & Lubarska, 2019) și *Evaluarea adaptării ofertei turistice a obiectelor de patrimoniu cultural pentru persoanele în vârstă în contextul turismului accesibil* (Szał et al., 2021) prezintă, de asemenea, criteriile de evaluare a accesibilității siturilor de patrimoniu cultural ca atracții turistice din punctul de vedere al nevoilor mai multor grupuri sociale: persoane cu dizabilități, persoane în vârstă și vizitatori cu copii. În acest catalog, trei componente de bază sunt de o importanță esențială: pregătirea fizică/tehnică, sistemul de informare turistică și abilitățile și competențele personalului care deservește oaspeții. Prima parte a articolului este o trecere în revistă, discutând conceptul de accesibilitate, precum și barierele și constrângerile care pot exista în siturile de patrimoniu cultural din perspectiva grupurilor de vizitatori vizate. A doua parte se concentrează pe prezentarea postulatelor pentru elaborarea unui catalog de criterii pentru evaluarea accesibilității pe exemplul studiului de caz al traseului Piast - principalul traseu tematic istoric din regiunea Wielkopolska. Conținutul articolului constituie o bază de cunoștințe utilă în procesul de oportunități egale de acces la patrimoniul istoric și cultural. Acestea servesc, de asemenea, drept orientări pentru îmbunătățirea calității serviciilor în facilitățile turistice. Catalogul acestor criterii a fost utilizat în practică pentru a pregăti un audit al accesibilității atracțiilor turistice de pe principala rută de turism cultural din Wielkopolska, care este Ruta Piast (<https://szlakpiastowski.pl/dostepnosc><sup>16</sup>).

Pentru multe locuri, orașe și regiuni, au fost elaborate ghiduri turistice adresate persoanelor cu dizabilități. Un exemplu este ghidul autorului Kapusta *Guide to Krakow for Disabled Tourists* (2018), actualizat de mai multe ori.

Recent, au fost publicate și multe manuale, colecții de bune practici în domeniul turismului social accesibil, adresate industriei turismului. Exemplele includ monografii editate de: Głabiński (2020): *Eficient pentru persoanele cu dizabilități*, Zajadacz (2020): *Turism accesibil. Recomandări pentru sectorul serviciilor turistice* (2020) sau Stasiak (2021): *Turismul social în Polonia. Ghid de bune practici*. Aceste publicații sunt de cele mai multe ori efectele proiectelor finanțate din fonduri publice sau ale organizațiilor turistice regionale.

Publicațiile sunt de natură diversă, variind de la abordări teoretice, prin prezentarea rezultatelor cercetării empirice de importanță cognitivă și aplicată, la ghiduri de bune practici și ghiduri turistice adresate industriei turismului și turiștilor înșiși.

---

<sup>16</sup> Accesat în: 10.09.2023

În ultimul deceniu, a fost observată o schimbare în nomenclatură, legată de evoluția percepției nevoilor persoanelor cu dizabilități. Disponibilitatea a devenit un termen comun în limba poloneză în contextul satisfacerii acestor nevoi. În ceea ce privește turismul, a existat, de asemenea, o adaptare a termenului preluat din limba engleză „accessible tourism”, în favoarea unor denumiri utilizate anterior, precum „turism fără bariere”, „turism pentru persoanele cu dizabilități” sau „turism pentru toți”.

## **7.4. România**

Această introducere analizează situația persoanelor cu dizabilități din România în ceea ce privește accesul acestora la serviciile de călătorie și turism, punând în lumină provocările cu care se confruntă și eforturile depuse pentru a le îmbunătăți experiența de călătorie. În ciuda frumuseții și atractivității destinațiilor din România, persoanele cu dizabilități întâmpină adesea obstacole atunci când doresc să se implice în activități de călătorie și turism. Infrastructura inadecvată, lipsa locurilor de cazare accesibile, opțiunile limitate de transport și insuficienta conștientizare a nevoilor călătorilor cu dizabilități contribuie la aceste provocări. Aceste bariere nu numai că restricționează capacitatea persoanelor cu dizabilități de a experimenta minunile culturale și naturale ale țării, dar împiedică și dezvoltarea unei industrii turistice incluzive.

### ***Lucrări de cercetare publicate în România despre situația accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile turistice***

Pașcalău-Vrabete și Băban (2018) se concentrează pe experiențele persoanelor cu deficiențe de mobilitate în ceea ce privește dizabilitatea și incluziunea/excluziunea, precum și formarea identității lor și eforturile de a contesta constructele societale invalidante în contextul României post-socialiste. Cercetarea a implicat o analiză fenomenologică a 11 interviuri semi-structurate, conducând la identificarea a cinci teme majore: sentimentul de diferență, redefinirea normalității, percepția ca făcând parte dintr-un „regn diferit”, confruntarea cu bariere fizice și confruntarea cu impactul trecutului în timp ce se întrevede un viitor dorit. Relatările participanților subliniază urgența de a contesta perspectivele medico-productiviste ale dizabilității la nivel social, individual și instituțional. Studiul subliniază rolul crucial pe care persoanele cu dizabilități îl joacă în promovarea unor astfel de schimbări sociale transformative.

Oreian și Rebeleanu (2016) prezintă o examinare cuprinzătoare a rolului economiei sociale în facilitarea integrării socio-profesionale a persoanelor cu dizabilități. Studiul analizează o instituție care a creat cu succes structuri de economie socială, cu un accent deosebit pe funcționarea unităților sale protejate. În plus, studiul analizează aspectele specifice de gen ale capacității de inserție profesională a persoanelor cu dizabilități mintale, subliniind totodată influența serviciilor instituției asupra capacității acestora de a obține și păstra un loc de muncă. În esență, economia socială completează eforturile depuse de titularii de obligații în vederea facilitării integrării profesionale a persoanelor cu dizabilități.

Ea permite accesul acestora pe piața muncii prin adaptarea locurilor de muncă la nevoile și capacitățile lor specifice.

### ***Turismul social și accesibilitatea***

Noua piață turistică a viitorului este un segment de piață numit turism social. Turismul social a fost creat pentru a face turismul de călătorie accesibil grupurilor de consumatori, cum ar fi persoanele defavorizate și persoanele cu dizabilități. Scopul este de a îmbunătăți accesibilitatea opțiunilor de călătorie, ceea ce, de fapt, creează oportunități pentru dezvoltarea de noi afaceri (Diaconu, 2019).

În România, de la începutul anilor 2000, au apărut o serie de programe de turism social, care sunt, de asemenea, strâns legate de politicile sociale la nivel național (Simon et al., 2017). Potrivit unui studiu realizat de Simon et al. (2017), se poate afirma, în general, că turismul social, inclusiv turismul pentru persoanele cu dizabilități, se află la un nivel scăzut în România. Acest lucru înseamnă în principal că fondul de oportunități turistice din țară este subdimensionat în raport cu nevoile reale ale categoriilor de populație care beneficiază de activități turistice la prețuri mai mici. În același timp, din punct de vedere statistic, există o lipsă de informații complete privind turismul social, inclusiv date privind turismul pentru persoanele defavorizate. Asociațiile de turism care derulează programe de turism social nu dispun de analize anuale privind datele de participare, întreprinderile participante, spațiile de cazare, locurile de desfășurare, numărul de turiști etc., astfel încât nu putem avea o imagine realistă a numărului de persoane din categoriile defavorizate care beneficiază în prezent de oportunitățile existente, dar limitate la nivel național (Simon et al., 2017).

James Bowtell, în studiul său (Bowtell, 2015, pp. 203-204), subliniază faptul că se așteaptă ca Europa să înregistreze o creștere mare a cererii pentru turismul accesibil. Acest lucru înseamnă că trebuie să fim pregătiți pentru această cerere în creștere, deoarece doar o proporție foarte mică a pieței satisface în prezent nevoile turismului accesibil.

Un studiu realizat de Diaconu M. (2019) oferă o prezentare detaliată a eforturilor de turism accesibil în România în ultimii ani. Din 2013, Fundația Motivation România a creat prima platformă online, o hartă națională a locurilor accesibile, unde pot fi găsite instituții publice, locuri de divertisment și agrement, spații de cazare și facilități și împrejurimile acestora. Harta este disponibilă la adresa [www.accesibil.org](http://www.accesibil.org) și este concepută pentru persoanele cu dizabilități. Harta poate fi utilizată și de operatorii din turism care doresc să dezvolte servicii turistice pentru persoanele cu dizabilități (Diaconu, 2019). O altă inițiativă a Fundației Motivation România este evaluarea accesibilității clădirilor, care permite unei clădiri să obțină o marcă de accesibilitate de la Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci. Dintre puținii furnizori de servicii turistice și de ospitalitate, merită subliniat faptul că complexul Băile Felix și Curtea Domnească din Piatra Neamț îndeplinesc criteriile de accesibilitate (Diaconu, 2019).

Băbăiță (2014) a cercetat domeniul specific al turismului din România care abordează problema turismului pentru persoanele cu dizabilități. În cercetarea sa, ea subliniază necesitatea de a dezvolta un model social pentru persoanele cu

dizabilități, care nu a fost încă formulat în literatura de turism. Scopul cercetării sale prin chestionar a fost de a afla dacă societatea românească este deschisă și pregătită să accepte acest nou segment, adică dacă nevoile consumatorilor cu nevoi speciale sunt luate în considerare pe piața turismului. Cercetarea a examinat atitudinile societății românești față de această problemă, respectiv atitudinile și comportamentul persoanelor fără dizabilități față de persoanele cu dizabilități. În plus, cercetarea a vizat explorarea motivelor care conduc la sentimente negative față de persoanele cu dizabilități (reticență sau indiferență) (Băbăiță, 2014).

### ***Turismul responsabil și accesul persoanelor cu dizabilități***

Văduva et al. (2021) au analizat principalele obstacole care există în prezent prin studierea literaturii internaționale privind turismul accesibil și au făcut câteva sugestii pentru îmbunătățirea acestei activități turistice, ținând cont de recomandările Organizației Mondiale a Turismului. În studiul lor, aceștia subliniază necesitatea de a crește gradul de conștientizare a necesității accesibilității la nivel mondial.

După cum s-a menționat deja în referințele bibliografice anterioare, studiul realizat de Văduva et al. (2021) arată că cererea de servicii turistice accesibile este în creștere, în principal datorită numărului tot mai mare de persoane cu dizabilități (ajungând la 1 miliard de persoane la nivel mondial în 2019). Acest lucru a dus la crearea de simboluri internaționale, dar există încă multe probleme în domeniul turismului accesibil. Acestea pot fi de mediu (participarea la activități în destinațiile turistice, lipsa comunicării), de infrastructură (accesibilitatea clădirilor, a transportului, a facilităților de rezervare) sau sociale (bariere de atitudine, nivel scăzut de formare specifică pentru turismul accesibil) (Văduva et al., 2021).

Studiul realizat de Văduva et al. (2021) cu privire la circumstanțele specifice ale turiștilor cu dizabilități arată, de asemenea, că turismul în acest domeniu este încă la început, rămânând multe de făcut pentru a face mai multe servicii turistice accesibile persoanelor cu dizabilități. Cu toate acestea, susținătorii turismului accesibil consideră că acest lucru se poate realiza prin îmbunătățirea accesibilității facilităților, îmbunătățirea transportului, accesibilitatea atracțiilor și destinațiilor și cooperarea între părțile interesate (Văduva et al., 2021).

Același studiu realizat de Văduva et al. (2021) face recomandări pentru o mai bună implementare a turismului accesibil. Aceste recomandări includ: crearea de parteneriate public-private, cooperarea internațională, formarea resurselor umane, îmbunătățirea accesibilității destinațiilor prin diversificarea sistemelor de transport, adaptarea modurilor de transport și diversificarea atracțiilor și destinațiilor. De asemenea, se subliniază importanța accesibilizării mai multor destinații pentru persoanele cu dizabilități și a promovării acestui tip de turism de nișă (Văduva et al., 2021).

Obiectivul principal al articolului lui Butnaru (2010) este de a identifica provocările cu care se confruntă clienții, în special cei cu dizabilități, atunci când aleg o unitate de cazare turistică. În plus, articolul urmărește să evidențieze măsurile și soluțiile menite să elimine aceste obstacole. După cum bine se observă în studiul menționat mai sus, din păcate aceste bariere există în turismul

rural, unele sunt independente de industria turismului, fiind efectul politicii țării respective, altele depind de percepția managerului agenției turistice de cazare, a zonei turistice, de termenul de ospitalitate.

Tudorache et al. (2017) au prezentat provocările întâmpinate în aplicarea Sistemului European de Indicatori de Turism (ETIS) în contextul județului Brașov, situat în mare parte în Carpații României. ETIS a fost configurat inițial cu un total de 27 de indicatori de bază și 40 de indicatori suplimentari (opționali).

### ***Infrastructura și serviciile de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități din România***

Tecău et al. (2019) au scris despre problemele privind intenția turismului responsabil de a crește accesibilitatea destinațiilor turistice pentru copiii cu dizabilități și familiile acestora. Scopul a fost de a identifica și analiza obstacolele întâmpinate de familiile cu copii cu dizabilități în timpul experiențelor lor turistice. Ei au efectuat o cercetare calitativă prin interviuri de tip focus grup, cu un total de 32 de participanți (specializați în educația copiilor cu dizabilități și în școlile obișnuite în care ei învață manageri, specialiști și părinți/părinți adoptivi).

Principala concluzie a acestui studiu este că, în România, nu există o pregătire suficientă în rândul autorităților, turiștilor și angajaților pentru a include turiștii atipici, cum ar fi copiii cu dizabilități și familiile acestora, în activitățile turistice. Comparând rezultatele cu studiile anterioare menționate în analiză, cercetarea a scos la iveală faptul că participarea familiilor cu copii cu dizabilități la activitățile turistice este limitată în România. Factorii culturali și economici, cum ar fi veniturile scăzute ale familiilor, sunt considerați principalele motive ale acestei limitări.

În România, barierele de atitudine reprezintă provocări semnificative, atât din partea persoanelor cu dizabilități (în condițiile în care a avea un copil cu dizabilități este încă perceput ca o sursă de rușine pentru multe familii), cât și din partea societății în general. Societatea nu este suficient de pregătită, educată sau empatică în ceea ce privește cazarea persoanelor cu dizabilități, ceea ce contribuie la dificultățile cu care se confruntă acestea în implicarea în activități turistice.

Munteanu et al. (2014) investighează strategiile competitive care pot fi adoptate de managerii de hoteluri din stațiunile de pe litoralul Mării Negre din Mamaia, România, luând în considerare așteptările consumatorilor și cele mai bune practici din industria turismului. Printre alte elemente importante de infrastructură și servicii, aceștia au evidențiat faptul că facilitățile pentru turiștii cu dizabilități pot fi găsite în patru hoteluri din eșantion după cum urmează: fie camerele sunt echipate corespunzător pentru aceste persoane, fie există acces adecvat pentru scaune cu roțile în împrejurimile hotelului și în zonele publice și există rampă de acces la diferite clădiri ale complexului hotelier. Iaki este singurul hotel românesc din eșantion cu facilități pentru persoanele cu dizabilități.

Despre accesibilitatea turismului în România, există un alt articol care tratează această problemă, scris de Răbonțu (2018). Acesta pretinde să examineze nivelul de dezvoltare a facilităților turistice destinate persoanelor cu dizabilități, atât în unitățile de cazare, cât și în cele de catering, având în vedere creșterea

turismului incluziv la nivel național și internațional. Acesta utilizează metode de cercetare pentru a analiza datele statistice existente referitoare la acest subiect. În urma unei analize a datelor statistice, autoarea concluzionează că în turismul românesc accesibilitatea persoanelor cu dizabilități este la un nivel foarte scăzut.

O altă cercetare (Tecău, 2017) a fost realizată cu scopul principal de a confirma necesitatea unei platforme software în România pentru a ajuta persoanele cu dizabilități să navigheze pe rute și facilități turistice accesibile și sigure. Folosind metoda focus-grupurilor, cercetarea a urmărit să identifice problemele de siguranță care pot afecta persoanele cu dizabilități sau însoțitorii acestora în timpul călătoriilor. Conform opiniei subiecților intervievați, persoanele cu dizabilități ar dori să meargă în excursii, iar majoritatea dintre acestea au o nevoie mai mare de astfel de experiențe, astfel încât un produs software ar putea contribui la asigurarea siguranței călătoriei și la comunicarea informațiilor. Respondenții au evidențiat necesitatea organizării unei campanii de informare a membrilor societății pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități atunci când călătoresc, sensibilizând astfel oamenii la această problemă.

Studiul realizat de Cernăianu-Sobry (2011) se concentrează asupra persoanelor cu dizabilități, inclusiv asupra turismului sportiv, în două țări, România și Franța. În studiul publicat în 2011, cercetările autorilor au arătat că în România majoritatea hotelurilor, transporturilor, facilităților și siturilor turistice nu sunt accesibile persoanelor cu dizabilități. În același timp, legea este destul de diferită, conform articolului 21 din Legea română 448/2006: „Autoritățile competente ale administrației publice sunt obligate să faciliteze accesul persoanelor cu dizabilități la valorile culturale, la patrimoniu și la activitățile turistice, sportive și de agrement”.

În ciuda resurselor naturale și antropice abundente ale României, dacă infrastructura turistică românească nu este adaptată persoanelor cu dizabilități, acest segment de piață și această oportunitate de afaceri vor rămâne neexploatare (Cernăianu-Sobry, 2011).

Studiul realizat de Simon et al. (2018) evaluează existența taberelor pentru elevi în România, inclusiv a facilităților pentru persoanele cu dizabilități. Datele studiului arată că există practic un deficit de locuri pentru astfel de tabere la nivel național (4.600 de locuri de internat în 2017), în timp ce pentru copiii cu dizabilități erau înregistrate 1.600 de locuri de internat. De exemplu, pe litoral, în județul Constanța, existau doar 236 de locuri de internat în tabere pentru copii cu dizabilități în 2017 (Simon et al., 2018).

Epuran et al. (2020) au efectuat o cercetare calitativă pentru a identifica principalele bariere cu care se confruntă persoanele cu dizabilități din România atunci când călătoresc, în special atunci când călătoresc în scop turistic. Rezultatele cercetării au arătat că persoanelor cu dizabilități le place să călătorească și să călătorească în scop turistic, dar că, de obicei, acestea întâmpină inevitabil obstacole în timpul călătoriilor lor. Majoritatea respondenților la studiu preferă litoralul românesc (destinația vizitată de mai mult de jumătate dintre respondenți).

Scurtul sondaj realizat în județul Brașov arată că problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități nu beneficiază încă de prea multă atenție. Cercetarea evidențiază, de asemenea, faptul că însoțitorii persoanelor cu

dizabilități întâmpină dificultăți și din cauza lipsei de informații despre destinațiile turistice. Persoanele cu deficiențe fizice și de mobilitate se confruntă în special cu probleme de accesibilitate, cum ar fi localizarea, accesibilitatea diferitelor atracții turistice și accesul la transportul public (de exemplu, lipsa spațiului pentru scaunele cu roțile sau lipsa rampelor) (Epuran et al., 2020).

Brătucu et al. (2016) au realizat un studiu privind percepția turiștilor asupra destinațiilor turistice din județul Brașov în ceea ce privește accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități. Respondenții acestui studiu au menționat, de asemenea, următoarele ca fiind cele mai mari probleme: accesibilitatea destinațiilor pentru persoanele cu dizabilități, accesul la transport, infrastructura inadecvată și probleme cu facilitățile.

În cercetarea lor anterioară, Brătucu et al. (2015) au subliniat deja că ar fi recomandat să se îmbunătățească accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități în destinații, cum ar fi introducerea de servicii de autobuz care să permită accesul în scaun cu roțile și accesul mai ușor la atracțiile turistice și la cazare (Brătucu, Chițu, & Demeter, 2015).

Studiul realizat de Băbăiță (2012) relevă, printr-un sondaj realizat pe un eșantion de 60 de hoteluri (din orașele Arad și Timișoara), măsura în care infrastructura hotelurilor este adaptată la nevoile turiștilor cu dizabilități, precum și perspective asupra opiniei managerilor de hoteluri cu privire la oportunitățile de călătorie pentru acest segment. Băbăiță et al. (2011), examinând barierele din turism pentru persoanele cu dizabilități din România, afirmă că societatea românească nu oferă suficientă asistență persoanelor cu dizabilități din România, dar există și o problemă cu respectarea drepturilor fundamentale.

Studiul lui Crîșmariu (2017) evidențiază interesul în creștere pentru turismul accesibil în România în ultimii ani și importanța tot mai mare a acestei piețe. Cu toate acestea, pentru moment, în țară au loc etape de conștientizare și de început. De fapt, scopul etapei de sensibilizare este de a crește gradul de conștientizare a importanței turismului accesibil în sectoarele relevante în rândul întreprinderilor și administrațiilor publice. În faza inițială, obiectivul este de a pune bazele în acest domeniu, cum ar fi formarea personalului adecvat și formularea principiilor și acțiunilor care vor fi necesare în faza de dezvoltare.

Accesibilitatea în turism este un pilon important al transportului durabil și este în prezent un element central al politicii în domeniul turismului (Bordeianu, 2015). În studiul său, Bordeianu (2015) a constatat că, în România, legislația privind dizabilitatea nu este bine înțeleasă, iar legislația este incertă și nu este bine aplicată în practică. Se poate spune că majoritatea persoanelor care lucrează în sectorul turismului nu sunt conștiente de accesibilitate. De fapt, acest lucru înseamnă că și astăzi, în Europa Centrală și de Est, majoritatea lucrătorilor din turism și a întreprinderilor din turism au cunoștințe superficiale despre cum să dezvolte accesibilitatea pentru afacerea lor (Bordeianu, 2015), dar, pe de altă parte, nu o consideră suficient de importantă.

Fundația Motivation România își propune nu doar să informeze persoanele cu dizabilități, ci și să dezvolte un sistem de control al clădirilor. În acest scop, ei au creat așa-numitul Motivation Accessibility Brand. Acest audit de accesibilitate, care este împărțit în trei părți: controlul accesului la spațiile exterioare (parcări, alei și intrări), controlul accesului la spațiile interioare (circulație în interior, spațiu pentru manevrarea scaunelor cu roțile, toalete) și alte facilități disponibile

în funcție de specificul fiecărui loc (de exemplu, pe baza acestora, evaluarea este împărțită practic în trei categorii: accesibil, moderat accesibil și inaccesibil). Până în iunie 2013, Fundația Motivation România a evaluat 796 de clădiri din România (dintre care 60% sunt hoteluri, restaurante, spații culturale sau de divertisment). Dintre acestea, doar 205 erau accesibile, 229 parțial accesibile și 362 inaccesibile (Bordeianu, 2015, pp. 47). Având în vedere că există mii de facilități de cazare în România, statisticile de mai sus sugerează că aproximativ jumătate dintre acestea sunt complet inaccesibile pentru utilizatorii de scaune cu roțile.

În 2016, asociația Sano Touring a lansat site-ul AccessibleRomania.com, care oferă informații despre cazare, servicii de alimentație publică și obiective turistice accesibile pentru persoanele cu nevoi speciale din România și din străinătate (Visionary Analytics, 2021). Cu toate acestea, potrivit unui studiu al Comisiei Europene (2021), condițiile reale ar trebui verificate cu atenție pentru fiecare destinație, deoarece, după cum se menționează în studiu, „de exemplu, hotelurile marcate ca fiind accesibile pe Booking.com sunt adesea, în realitate, doar parțial adaptate pentru utilizatorii de scaune cu roțile, iar în cazul restaurantelor cea mai frecventă problemă este lipsa de spațiu în toalete. Muzeele și spațiile culturale trebuie să se adapteze tuturor tipurilor de dizabilități, nu numai în ceea ce privește infrastructura (locuri de parcare, rampe, podele), ci și în ceea ce privește activitățile oferite (descrieri, iluminat adaptat, programe speciale pentru persoanele cu dizabilități mintale etc.).” Pentru a depăși aceste probleme, agenția Sano Touring efectuează studii de teren atente și, pe baza acestora, realizează ghiduri accesibile, cum ar fi publicațiile „România accesibilă” și „București accesibil”.

Accesibilitatea serviciilor de călătorie și turism pentru persoanele cu dizabilități din România este încă în curs de dezvoltare. Prin abordarea provocărilor și prin investiții în infrastructura accesibilă, România are potențialul de a deveni o destinație mai incluzivă și mai primitoare pentru toți călătorii. Această explorare a literaturii privind turismul accesibil în România pregătește terenul pentru o înțelegere mai profundă a situației actuale și a eforturilor continue de a se asigura că persoanele cu dizabilități pot explora și se pot bucura de comorile țării cu ușurință și demnitate.

## 8. Soluții tehnice pentru accesibilitatea în turism

Piața pentru clienții cu dizabilități devine un segment crucial și în creștere al industriei globale a turismului. Dreptul de a călători pentru agrement, distracție și mobilitate este un drept fundamental al omului pentru persoanele cu dizabilități, la fel ca și pentru cele fără dizabilități. Facilitățile adecvate și personalul bine pregătit sunt condiții prealabile esențiale pentru a răspunde nevoilor acestei piețe (Ozturk et al., 2008).

Persoanele cu dizabilități se confruntă cu diverse dificultăți în timpul călătoriilor, iar aceste dificultăți le pot afecta dorința de a se implica în activități de călătorie. Călătoria în orice scop este un drept universal al omului care ar trebui să fie recunoscut la nivel global. Refuzarea acestui drept oricărei persoane ar trebui considerată o formă de discriminare. Guvernele trebuie să pună în aplicare măsuri pentru a asigura accesibilitatea călătoriilor pentru toate persoanele. Literatura de specialitate evidențiază patru bariere principale în calea activităților de călătorie ale persoanelor cu dizabilități: intrinseci, economice, de mediu și interactive (McKercher et al., 2003). Atunci când turiștii nu aveau disponibilitatea internă de a vizita siturile turistice, implicarea în activități recreative devenea impracticabilă (Arawindha & Fitrianita, 2018).

În ultimii ani, au fost efectuate mai multe studii pentru a explora dorința persoanelor cu dizabilități de a se integra în turism, care au arătat că persoanele cu dizabilități călătoresc de obicei cu familia și prietenii și mai rar cu un însoțitor care le ajută să depășească barierele (Zaluska et al., 2022). Pentru persoanele cu dizabilități care au nevoie de prezența constantă a unui îngrijitor pentru a îndeplini sarcinile zilnice, atitudinea pozitivă și de ajutor a îngrijitorului este importantă, pe lângă faptul că, în multe cazuri, acestea necesită o prezență constantă (Eusébio et al., 2023). În cazul deplasării persoanelor cu mobilitate redusă, nu numai prezența fizică și sprijinul emoțional sunt esențiale, ci și disponibilitatea resurselor financiare pentru a însoți schimbarea locației, deoarece trebuie acordată atenție calității locului care urmează să fie vizitat, disponibilității infrastructurii specializate, costului mijloacelor de transport și costului însoțitorului de călătorie (Friman & Ollson, 2023). În cazul transportului, accesul neîngrădit la transportul public este esențial. Este esențial să se ofere facilități de transport care să permită accesul utilizatorilor de scaune cu roțile și să se proiecteze stațiile ținând cont de accesibilitate, creând astfel o infrastructură de transport public fără bariere (Park & Chowdhury, 2022).

Accesul la informații este un aspect esențial în sectorul turismului, deoarece poate ajuta persoanele cu diverse dizabilități fizice sau mentale limitative în procesul de planificare, ajutându-le să găsească locuri de vizitat, ținând seama de nevoile lor specifice. Aceste informații le oferă posibilitatea de a afla referințe despre cazare, transport și atracții turistice accesibile. Informațiile privind cazarea accesibilă sunt esențiale pentru persoanele cu dizabilități (Apostolidou &

Fokaides, 2023). Acestea ar trebui să includă accesibilitatea diferitelor camere (cum ar fi ușile fără praguri, pozițiile comutatoarelor de lumină și ale mânerelor accesibile din scaunul cu roțile, designul adecvat al băilor și al spațiilor publice), dar și informații privind disponibilitatea facilităților specifice relevante pentru acestea pe platformele de rezervare online. Dispozitivele inteligente pot permite, de asemenea, controlul automat al camerelor de hotel, dacă conducerea hotelului consideră că aceste progrese pot îmbunătăți egalitatea de șanse pentru persoanele cu dizabilități (Cassia et al., 2020). În acest caz, poate fi oportună implementarea iluminatului inteligent, a controlului inteligent al temperaturii și climei, a tragerii automate a apei din toalete în băi, a controlului automat al presiunii și temperaturii apei în dușuri. Accesul la informații privind transportul public este, de asemenea, o parte esențială a procesului de planificare pentru călători, deoarece în această etapă ei pot decide asupra celor mai bune opțiuni și alternative de călătorie, cu o infrastructură suficient de accesibilă. Atât în domeniul cazării turistice, cât și în cel al transportului public, există inițiative de dezvoltare a serviciilor interactive de unități de control, adesea bazate pe controlul vocal sau pe detectarea mișcării (Joyojeet, 2015). Infrastructurile accesibile activate prin voce și prin mișcare sunt deosebit de benefice pentru persoanele cu mobilitate redusă, deoarece pot ușura foarte mult deschiderea și închiderea ușilor, facilitând astfel accesul în clădiri și urcarea și coborârea din mijloacele de transport în comun.

Locul optim pentru a afla despre accesibilitatea atracțiilor turistice este și în acest caz spațiul online, unde este util să afli despre accesibilitatea diferitelor muzee, parcuri, restaurante, evenimente, iar în acest sens, accesul rapid și ușor la informațiile necesare este esențial (Zaluska et al., 2022). Spațiile culturale accesibile pot contribui la vizionarea confortabilă și sigură a diferitelor expoziții și exponate. Muzeele, galeriile și alte facilități legate de cultură au, de obicei, intrări accesibile, rampe, ascensoare, săli de expoziție spațioase, care facilitează, de obicei, transportul. În același timp cu asigurarea accesului la clădire, este, de asemenea, util să se pună la dispoziție ajutoare audiovizuale și suprafețe tactile pentru a ajuta vizitatorii să se orienteze și să adune informații.

În prezent, au apărut tehnologii și invenții inovatoare care pot facilita în mod semnificativ viața atât a persoanelor cu dizabilități, cât și a celor fără dizabilități și integrarea acestora în societate (Mensah-Gourmel et al., 2022). Pentru soluțiile inovatoare, este esențial să se realizeze accesibilitatea tehnică pentru a se asigura că toți utilizatorii potențiali au acces suficient la informațiile de care au nevoie (Bigham et al., 2010). În acest sens, utilizatorul trebuie să aibă diferite competențe digitale, care, împreună, pot realiza accesibilitatea tehnologică (Farkas et al., 2022). În fiecare zi apar invenții care au un impact asupra îmbunătățirii calității vieții noastre, precum și asupra sprijinirii și simplificării sarcinilor noastre zilnice. Utilizarea pe scară largă a inteligenței artificiale are un impact asupra vieții noastre private, la locul de muncă, în educație și, în multe cazuri, ne ușurează și călătoriile, fie că este vorba de găsirea drumului, colectarea de informații sau planificarea financiară a călătoriei noastre.

Având în vedere acest lucru, este important de remarcat faptul că întreaga industrie a călătoriilor trebuie să integreze tehnologia în evoluție progresivă în furnizarea de servicii de către facilități. Dezvoltarea treptată a internetului, a rețelelor de socializare și a telefoanelor inteligente, care oferă acces ușor și rapid

la acestea, a permis atât întreprinderilor, cât și consumatorilor să acceseze rapid informațiile și să se mențină în contact permanent unii cu alții, ceea ce a dus la o creștere semnificativă a fluxului de informații, atât reale, cât și ireale (Apostolidoi & Fokaidis, 2023). Fluxul liber de informații permite personalizarea serviciilor, ținând seama de preferințele individuale, aducând astfel serviciile turistice mai aproape de persoanele cu dizabilități.

Majoritatea dispozitivelor mobile au încorporate funcții care permit citirea materialelor și mesajelor scrise, ajutând astfel persoanele cu deficiențe de vedere să se orienteze. Această funcționalitate îi ajută, de asemenea, să navigheze între unitățile de cazare turistică și alte facilități, în cazul în care doresc să găsească informații relevante pentru ei (Alves et al., 2022).

În plus față de informațiile online privind accesibilitatea, au fost create site-uri web pentru a oferi potențialilor călători o perspectivă asupra naturii unei atracții turistice. Aceste site-uri pot oferi o experiență nu numai turiștilor obișnuiți, ci și persoanelor cu dizabilități și cu mobilitate redusă care nu pot vizita locurile turistice de interes pentru ei. Aceste platforme online prezintă o perspectivă asupra diferitelor localități prin intermediul realității virtuale, dar, în acest caz, vederea stradală a hărții dezvoltate de Google poate ajuta, de asemenea, la cunoașterea diferitelor destinații. Pentru a călători fără bariere, este recomandabil să se utilizeze diferite instrumente și aplicații de navigare, deoarece acestea pot ajuta la găsirea localităților accesibile și la cunoașterea în avans a accesibilității acestora. Există inițiative pentru a ajuta vizitatorii să descopere un sit de patrimoniu cultural, de obicei prin evidențierea clădirilor care sunt atracții importante pentru zonă (Farkas et al., 2022c). Site-urile web și aplicațiile care oferă conținut informațional util pentru persoanele cu dizabilități și le ajută să navigheze prin diverse soluții de accesibilitate pot contribui la incluziunea lor socială și la experiența lor turistică (Cassia et al., 2020).

Realitatea virtuală și realitatea augmentată pot să le permită persoanelor cu dizabilități să se informeze despre destinația și unitatea de cazare pe care doresc să o viziteze înainte de a călători efectiv. Realitatea virtuală permite persoanelor cu dizabilități să facă tururi virtuale care se apropie de realitate și care pot fi vizionate în ciuda barierelor lor de mobilitate. Aceste tururi sunt adesea detaliate și pot oferi experiențe interactive pentru utilizator. Aplicațiile dezvoltate pentru a comunica realitatea augmentată permit comunicarea de informații actualizate și staționare privind accesibilitatea, ajutând călătorii să găsească intrările, ascensoarele și dispozitivele de asistență concepute pentru ei. Aceste aplicații și inițiative pot ajuta potențialii vizitatori să evite surprizele neplăcute și să faciliteze procesul de planificare a călătoriei lor.

Pe lângă dezvoltările digitale inovatoare, există și instrumente care ajută persoanele cu dizabilități, nu numai pentru a le facilita orientarea, ci mai degrabă pentru a le ajuta cu mobilitatea și pentru a atenua simptomele dizabilității lor. Exemple de astfel de dispozitive includ scaunele cu roțile, care sunt disponibile în formă motorizată. Aceasta poate fi o alegere optimă, în special pentru persoanele care sunt limitate nu numai în utilizarea membrelor inferioare, ci și în mobilitatea adecvată a membrelor superioare. În acest caz, pot fi menționate scaunele cu roțile motorizate care pot fi controlate de diferiți mușchi ai gurii. Persoanele cu deficiențe de vorbire pot fi, de asemenea, asistate de caracteristici care le permit să emită mesaje vocale, folosind, de asemenea, mușchii lor bucali

(Joyojeet, 2015). Aceste dispozitive pot asista mișcarea și comunicarea printr-o combinație de computer și software (Laabidi et al., 2014). Utilizarea adecvată a scaunelor cu roțile depinde, de asemenea, de faptul că clădirile pe care le vizitează au o infrastructură care permite accesul fără bariere. În rândul persoanelor cu dizabilități, în special al celor care și-au pierdut un membru, este posibil să se utilizeze proteze care pot înlocui membrul într-o anumită măsură, dar îi pot ajuta să efectueze mișcări de bază (Aleksandrova & Nenakhova, 2019). Persoanele care trăiesc cu pierderea auzului au posibilitatea de a utiliza diverse aparate auditive concepute pentru a amplifica fragmentele de sunet pe care le întâlnesc în mediul lor. Pentru persoanele cu deficiențe de vedere, ochelarii și lentilele de contact de diferite rezistențe, în funcție de starea lor, pot contribui la îmbunătățirea vederii, dar în prezent sunt frecvente și intervențiile medicale care pot îmbunătăți performanțele ochiului, dar este totuși esențială evaluarea stării acestui organ. Aceste dispozitive sunt destinate în esență să sporească egalitatea de șanse a persoanelor în cauză, contribuind astfel la realizarea unei vieți cotidiene relativ normale.

## **8.1. Soluții specifice în turism pentru accesibilitate**

Disponibilitatea insuficientă a ofertelor turistice și a infrastructurii specifice pentru persoanele cu dizabilități poate fi atribuită mai multor factori. Poate exista o lipsă de conștientizare în rândul furnizorilor de servicii turistice cu privire la nevoile și cerințele specifice ale persoanelor cu dizabilități. Această lipsă de conștientizare poate duce la eșecul de a acorda prioritate și de a investi în infrastructuri și servicii accesibile. Crearea și întreținerea infrastructurii accesibile pot implica costuri suplimentare. Întreprinderile și destinațiile pot ezita să investească în modificări sau în facilități noi, în special dacă percep o cerere limitată sau se confruntă cu constrângeri financiare. Deși unele regiuni dispun de reglementări și orientări privind accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități, aplicarea acestora poate fi inconsecventă. În zonele în care există reglementări, lipsa de strictețe privind aplicarea legii poate reduce stimulentele pentru întreprinderi de a investi în infrastructura accesibilă. Proiectarea infrastructurii și a ofertelor turistice care să răspundă unei game largi de dizabilități poate fi complexă. Realizarea unei incluziuni reale poate necesita soluții de proiectare inovatoare și un angajament de a răspunde nevoilor diverse. Atitudinile societale și stigmatizarea dizabilităților pot contribui, de asemenea, la neglijarea creării de oferte turistice accesibile. Percepțiile negative pot duce la o lipsă de motivație pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu dizabilități. Colaborarea între diferitele părți interesate, inclusiv organismele guvernamentale, operatorii din turism, grupurile de apărare a persoanelor cu dizabilități și arhitecții, este esențială pentru crearea unui turism accesibil. Absența unei colaborări eficiente poate împiedica progresul în dezvoltarea infrastructurii și a serviciilor incluzive.

Pe de altă parte, întreprinderile pot subestima piața potențială pentru turismul accesibil. Îmbunătățirea accesibilității poate nu numai să se adreseze persoanelor cu dizabilități, ci și să atragă o bază mai largă de clienți, inclusiv familii și persoane în vârstă care pot beneficia de caracteristici accesibile. Este

posibil ca personalul din turism să nu aibă pregătirea necesară pentru a asista persoanele cu dizabilități. O formare adecvată este esențială pentru a se asigura că personalul poate oferi sprijinul și serviciile adecvate necesare pentru o experiență de călătorie pozitivă.

Eforturile de abordare a acestor provocări implică creșterea gradului de conștientizare, promovarea practicilor de proiectare incluzivă, furnizarea de formare pentru profesioniștii din turism și promovarea colaborării între diferitele părți interesate pentru a crea o industrie a turismului mai accesibilă și mai incluzivă. Pe măsură ce conștientizarea și așteptările societății evoluează, ar putea exista o cerere tot mai mare de opțiuni de călătorie accesibile, încurajând industria să investească și să acorde prioritate ofertelor turistice incluzive.

Îmbunătățirea accesibilității în turism implică diverse soluții tehnice menite să asigure că persoanele cu dizabilități se pot bucura de experiențe de călătorie confortabile. Iată câteva soluții tehnice utilizate în mod obișnuit:

1. Amenajări accesibile: implementarea de rampe, lifturi, camere accesibile și băi echipate cu bare de susținere și corpuri de iluminat coborâte. Tehnologiile inteligente, cum ar fi comenzile activate vocal și înălțimile reglabile ale paturilor, îmbunătățesc, de asemenea, accesibilitatea.
2. Atracții și experiențe accesibile, muzee și expoziții: implementarea unor caracteristici precum exponatele tactile, semnalizarea Braille, descrierile audio și opțiunile de locuri accesibile în teatre, muzee și alte locuri turistice. Expoziții interactive care utilizează ecrane tactile și afișaje tactile pentru vizitatorii cu deficiențe de vedere.
3. Transport accesibil: proiectarea mijloacelor de transport (autobuze, trenuri, avioane) cu rampe, lifturi, locuri prioritare și spațiu adecvat pentru scaunele cu roțile. În unele locuri au fost introduse taxiuri sau servicii de transport în comun accesibile scaunelor cu roțile.
4. Piscine și spa-uri accesibile: piscinele accesibile și instalațiile de tip spa nu au doar o funcție de agrement, ci pot juca și un rol terapeutic important pentru persoanele cu diverse dizabilități, de exemplu în cazul piscinelor terapeutice sau al echipamentelor speciale. Este foarte important ca toate amenajările să dispună de mai multe piscine care să ofere o experiență acvatică ce poate fi utilizată în siguranță de persoanele cu mobilitate redusă și cu alte dizabilități.
5. Facilități recreative în aer liber accesibile: o componentă importantă a experienței turistice este utilizarea și „consumul” peisajului și al naturii. Acest lucru poate fi experimentat în mod autentic de către persoanele cu dizabilități dacă există rute accesibile, transport și soluții de transport disponibile.
6. Alte soluții tehnologice: diferite soluții tehnologice pot fi o bună completare a ofertei turistice, o experiență valoroasă sau o bună modalitate de a explora și înțelege alte atracții. În prezent, gama de instrumente și soluții inovatoare este în continuă expansiune, iar turismul le pune în aplicare, unele elemente fiind adaptate pentru persoanele cu dizabilități.

### **8.1.1. Soluții de cazare accesibilă în cadrul turismului accesibil<sup>17</sup>**

Cazarea accesibilă este un element de bază al ofertei pentru promovarea turismului incluziv. Există o diferență între mediile asistate de scaune cu roțile și mediile independente adaptate scaunelor cu roțile. Pot exista o serie de aspecte și soluții pentru a se asigura că cazarea este cu adevărat accesibilă în contextul turismului accesibil, după cum urmează:

Proiectarea camerelor accesibile: sunt necesare camere spațioase, cu suficient spațiu pentru a permite o manevrabilitate ușoară pentru utilizatorii de scaune cu roțile și persoanele cu dispozitive de mobilitate. Prizele electrice la înălțimea taliei, rafturile, dulapurile și telefoanele fixe cu înălțimi reduse, paturile reglabile, mobilierul mobil sunt doar câteva dintre acestea. Uneori, apartamentele sunt o opțiune de dorit pentru persoanele cu dizabilități, deoarece acestea călătoresc adesea împreună cu îngrijitorii.

- Accesibilitatea băii: dușurile cu bare de susținere și un scaun de duș rabatabil sunt încorporate pentru persoanele cu mobilitate redusă. În aceste zone ar trebui utilizate materiale de pardoseală antiderapante.
- Chiuvete accesibile: sunt necesare chiuvete cu spațiu dedesubt pentru utilizatorii de scaune cu roțile și opțiuni reglabile pe înălțime.
- Alarmer vizuale și acustice: includerea alarmelor de incendiu vizuale și a semnelor de urgență pentru persoanele cu deficiențe de auz este o necesitate. Alarmer sonore oferă o măsură suplimentară de siguranță pentru persoanele cu deficiențe de vedere.
- Integrarea tehnologiei de asistență poate aduce caracteristici de conectivitate, pentru aceasta spațiile de cazare ar trebui să fie echipate cu Wi-Fi și caracteristici de conectivitate pentru a sprijini utilizarea acestor tipuri de tehnologii. Stațiile de încărcare pentru dispozitivele electronice de mobilitate și tehnologiile de asistență vor fi disponibile pentru a asigura o încărcare accesibilă.
- Rute și intrări accesibile: rampele și lifturile trebuie proiectate astfel încât toate rutele și intrările să fie ușor accesibile pentru utilizatorii de scaune cu roțile, fără praguri sau alte bariere. Ușile automate pot fi, de asemenea, o soluție bună în anumite situații.
- Semnalizare clară: utilizarea de semne clare și vizibile care să indice rutele și facilitățile accesibile este, de asemenea, importantă. Materiale tipărite cu caractere mari: furnizați versiuni tipărite cu caractere mari ale materialelor scrise pentru oaspeții cu deficiențe de vedere.
- Parcare accesibilă și alte spații exterioare ale hotelului: zonele de parcare special amenajate și semnalizate ar trebui să fie spații disponibile aproape de intrare, cu lățime adecvată și alei de acces adiacent.
- Zonele de coborâre și zonele de acces pentru vizitatorii cu mobilitate redusă facilitează accesul. Căile de acces pentru scaunele cu roțile, aleile

---

<sup>17</sup> A se vedea și: <https://www.hoteliga.com/en/blog/making-your-hotel-ada-accessible-and-other-ways-to-be-more-inclusiv>; <https://www.mews.com/en/blog/accessible-hotel-rooms>

pavate și accesibile pentru scaunele cu roțile vor deservi toate zonele hotelului, pe care turiștii le pot vizita.

- Tehnologie inteligentă în camere: tehnologia specială de control al camerelor poate fi utilizată prin intermediul aplicațiilor mobile sau al comenzilor vocale pentru persoanele cu probleme de mobilitate sau dexteritate. Subtitrarea închisă inclusă pe televizoare asigură că televizoarele oferă soluții pentru oaspeții cu deficiențe de auz.
- Formarea personalului: formarea personalului în ceea ce privește problemele legate de dizabilități ar trebui să fie inclusă, astfel încât personalul să fie conștient de nevoile clienților cu dizabilități și să poată oferi asistență atunci când este necesar. Personalul ar trebui să posede abilități de comunicare adecvate pentru a interacționa respectuos și eficient cu oaspeții de toate abilitățile.
- Zone comune accesibile ale hotelului: holul și alte spații comune vor include, de asemenea, opțiuni de ședere pentru persoanele cu dizabilități. Asigurarea că saloanele, restaurantele și sălile de întâlnire sunt proiectate pentru a fi accesibile face, de asemenea, parte din soluțiile accesibile.
- Planuri de evacuare de urgență: unitățile de cazare stabilesc planuri personalizate de evacuare de urgență pentru oaspeții cu dizabilități. Există, de asemenea, formare specifică a personalului privind procedurile de urgență, personalul trebuie să fie pregătit și instruit în situații de urgență.

De asemenea, hotelurile și alte unități de cazare ar trebui să ia în considerare furnizarea de servicii specifice pentru oaspeții cu nevoi speciale: câinii de serviciu sunt esențiali pentru bunăstarea fizică și psihică a persoanelor cu dizabilități. Spălătoriile la fața locului, unele magazine alimentare și alte servicii de cumpărături pot oferi, de asemenea, un ajutor real în anumite situații etc. Prin utilizarea acestor soluții, cazările vor crea un mediu primitiv și accesibil pentru toți oaspeții, indiferent de abilitățile lor. Acest lucru nu numai că îndeplinește cerințele legale, dar îmbunătățește și experiența generală a persoanelor cu dizabilități, contribuind la o industrie a turismului mai incluzivă și mai diversă și oferind astfel un produs special pentru o piață de nișă.

### ***8.1.2. Atracții și experiențe accesibile, muzee și expoziții<sup>18</sup>***

Crearea de muzee și expoziții accesibile este fundamentală pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități au șanse egale de a se implica în experiențe culturale și educaționale. Atracțiile bazate pe vedere reprezintă în special o mare provocare pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Pentru aceasta, există câteva soluții bune legate de tehnologiile multisenzoriale. În prezent, sunt disponibile numeroase modalități și soluții pentru a face muzeele și exponatele mai accesibile, făcând astfel experiența culturală accesibilă tuturor:

---

<sup>18</sup> A se vedea și: Cum să facem muzeele mai accesibile pentru persoanele cu dizabilități? (inclusivecitymaker.com) Cele mai bune practici pentru a face muzeele mai accesibile vizitatorilor cu deficiențe de vedere - MuseumNext Cum pot operatorii de muzee și atracții să ofere experiențe turistice accesibile - tiqets.com ADA Readily Achievable Barrier Removal Checklist for Existing Facilities

- Proiectarea clădirilor accesibile: rampele și lifturile trebuie instalate cu un raport de înclinare adecvat pentru a asigura accesul scaunelor cu roțile la toate zonele, dacă este posibil, chiar și fără asistență.
- Căi libere: asigurarea de căi largi și fără bariere pentru o navigare ușoară, cu borduri, în special pentru persoanele care folosesc dispozitive de mobilitate.
- Scaune și zone de vizionare accesibile: proiectarea și construirea de spații specifice cu o vizibilitate sau o perspectivă mai bună pentru persoanele cu dizabilități în zonele pentru spectatori, sălile de concert sau alte zone pentru vizitatori care să le asigure acestora o experiență optimă. Oferta ar trebui să includă o varietate de opțiuni de ședere, inclusiv bănci și scaune cu cotiere pentru persoanele care pot avea nevoie de sprijin suplimentar. Zonele de odihnă cu scaune confortabile din întregul muzeu sunt importante pentru găzduirea vizitatorilor cu probleme de mobilitate.
- Tururi și ghizi accesibili: oferirea de tururi specializate conduse de ghizi instruiți care să se adapteze diferitelor dizabilități poate îmbunătăți experiența. Aceasta poate include tururi cu interpreți de limbaj al semnelor, audioghizi sau ghizi bine informați cu privire la nevoile de accesibilitate. Personalul muzeului este instruit pentru a oferi asistență și îndrumare vizitatorilor cu dizabilități. Muzeele oferă adesea tururi ghidate special concepute pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau de auz, cu ghizi instruiți care oferă descrieri detaliate.
- Echipament adaptiv: furnizarea de echipamente precum scaune cu roțile, cărucioare sau alte mijloace de mobilitate pentru vizitatorii care ar putea avea nevoie de acestea în timpul vizitei, pentru a se asigura că pot avea acces și se pot bucura de atracții în condiții confortabile (a se vedea la punctul 4).
- Semnalizare tactilă și Braille: hărțile și machetele tactile pot oferi o experiență bună persoanelor cu deficiențe de vedere pentru a înțelege structura muzeului sau a altor atracții.
- Descrieri audio: acestea sunt ghiduri audio care oferă descrieri vocale detaliate despre exponate pentru vizitatorii cu deficiențe de vedere. Opțiunile multilingve garantează că ghidurile audio sunt disponibile în mai multe limbi pentru a veni în întâmpinarea diversității vizitatorilor. Legendarea și subtitrarea videoclipurilor și a prezentărilor multimedia fac conținutul accesibil persoanelor cu deficiențe de auz. Transcrierile acestor texte oferă versiuni scrise ale conținutului audio pentru o accesibilitate suplimentară.
- Toalete și facilități accesibile: este necesar un design universal pentru toalete, inclusiv spațiu adecvat pentru manevrabilitate și bare de susținere, inclusiv vestiare pentru persoanele cu dizabilități, în special cele care au nevoie de asistență.
- Spații prietenoase senzorial: sunt desemnate zone liniștite pentru persoanele cu sensibilități senzoriale, pentru persoanele autiste, care ar putea avea nevoie de o pauză de la stimulare. Exponatele sensibile includ elemente care fac apel la diverse simțuri.
- Informații online privind accesibilitatea: site-ul web al muzeului trebuie să ofere informații privind exponatele, caracteristicile de accesibilitate și

tururile virtuale. Un site web bun oferă resurse online, cum ar fi ghiduri digitale și materiale pre-vizită, pentru a ajuta vizitatorii să își planifice vizita.

- Programe educaționale pentru toți: atelierele incluzive dezvoltă programe educaționale accesibile persoanelor cu dizabilități, la toate nivelurile. Materialele de învățare oferă informații accesibile, cum ar fi manuale digitale, subtitrări cu caractere mari și materiale multisenzoriale.

Prin implementarea acestor soluții și servicii tehnice, muzeele, expozițiile și alte atracții culturale pot crea un mediu favorabil incluziunii, în care persoanele cu dizabilități pot participa pe deplin la experiențele culturale și educaționale. Această abordare incluzivă nu numai că îmbunătățește accesibilitatea, dar îmbogățește și experiența generală a vizitatorilor pentru toată lumea.

### ***8.1.3. Soluții de transport accesibil în cadrul turismului accesibil<sup>19</sup>***

Transportul accesibil este un element indispensabil al turismului în general și în aproape fiecare experiență de călătorie pentru persoanele cu dizabilități. Există mai multe soluții pentru a fi puse în aplicare pentru a face transportul mai accesibil, acoperind diferite moduri de călătorie. Iată câteva soluții detaliate de transport accesibil în contextul turismului accesibil:

- Căi pietonale și trotuare, parcare: căile pietonale și trotuarele sunt o parte de bază a sistemului de transport, deoarece majoritatea oamenilor își încep și își termină călătoriile folosind aceste facilități într-un fel sau altul. Proiectarea acestor facilități trebuie să ia în considerare nevoile tuturor utilizatorilor potențiali. Sunt necesare măsuri pentru a se asigura că aleile pietonale și trotuarele nu sunt obstrucționate de gunoaie, resturi de construcții, rădăcini de copaci sau alte obiecte. Obstacolele create de vânzătorii ambulanți, mașinile parcate și stâlpii de utilități pot, de asemenea, să împiedice persoanele cu mobilitate redusă să utilizeze trotuarul. Pentru a asigura accesibilitatea universală, trebuie respectate anumite dimensiuni minime. O cale pietonală sau un trotuar ar trebui să aibă o lățime de cel puțin 2000 mm în zonele cu trafic pietonal moderat sau intens sau 1500 mm în zonele cu trafic mai puțin intens. În jurul magazinelor și al stațiilor de autobuz, lățimea ideală a trotuarului va fi de cel puțin 3000 - 3500 mm. Ar trebui prevăzute locuri de parcare accesibile și zone de coborâre în apropierea nodurilor de transport și a atracțiilor turistice, pentru a facilita accesul convenabil la serviciile de transport pentru persoanele cu mobilitate redusă.
- Vehicule accesibile cu scaune cu rotile: vehiculele modificate cu rampe sau lifturi pentru a permite accesul utilizatorilor de scaune cu rotile sunt

---

<sup>19</sup> A se vedea și: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/accessible-transport-tourism.pdf> Banca Mondială (2013): Îmbunătățirea accesibilității la transport pentru persoanele cu mobilitate redusă (PLM) O notă de orientare practică. Departamentul de Dezvoltare Durabilă. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/575221468278939280/pdf/Accessibility0Report0Final.pdf> PNUD (2010) "A review of international good practice in accessible transport for persons with disabilities."

elementele de bază, în special în transportul pe distanțe scurte. Taxiurile, serviciile de ridesharing și transportul public sunt principalele modalități de transport în cadrul orașelor, acestea trebuie să aibă componente accesibile cu scaune cu roțile pentru a se asigura că persoanele cu probleme de mobilitate pot călători convenabil. Sistemele urbane de transport ar trebui să includă autobuze cu podea joasă, rampe și spații desemnate pentru scaunele cu roțile. Serviciile de transport cu autobuzul și trenul pe distanțe lungi trebuie să dispună de servicii suplimentare, cum ar fi timpi corespunzători pentru toaletă și odihnă, asistență pentru persoanele cu dizabilități, contoare joase la birouri etc.

- Aplicații de urmărire și alertă în timp real: aplicațiile mobile și platformele online oferă informații în timp real cu privire la locația și starea de accesibilitate a serviciilor de transport public. Folosind aceste programe, călătorii își pot planifica călătoriile mai eficient, cunoscând caracteristicile de accesibilitate ale viitoarelor opțiuni de transport.
- Anunțuri audio și vizuale, informații la bord: sistemele de transport public echipate cu anunțuri audio și vizuale informează pasagerii cu privire la opriri și alte informații importante. Persoanele cu deficiențe de vedere sau de auz pot naviga independent în transportul public cu ajutorul unor anunțuri clare.
- Călătorii cu avionul: aeroporturile trebuie să fie dotate cu tehnologii de asistență, cum ar fi borduri, rampe de îmbarcare, toalete accesibile și mijloace de navigare vizuale sau auditive. Aceste elemente asigură o experiență mai ușoară pentru călătorii cu dizabilități, de la check-in până la îmbarcare și debarcare. Avioanele pot include diverse caracteristici de accesibilitate pentru a facilita călătoria cu avionul a persoanelor cu mobilitate redusă. Persoanele cu dizabilități ar trebui să poată lua gratuit la bord mijloace de mobilitate, cum ar fi cadre de mers, cârje sau scaune cu roțile pliabile, care ar trebui să fie depozitate în limitele cabinei. Scaunele rulante alimentate cu baterii sunt de obicei transportate în cala avionului, iar companiile aeriene sunt obligate să depoziteze bateriile, în special bateriile cu celule umede, care pot fi „vărsabile”
- Nave de croazieră, feriboturi și alte nave maritime accesibile: navele de croazieră cu cabine, lifturi și alte facilități accesibile pot găzdui pasageri cu probleme de mobilitate. Ar trebui încorporate o serie de elemente de circulație, astfel încât persoanele cu dizabilități să se poată bucura de vacanțele de croazieră cu același nivel de confort și comoditate ca ceilalți pasageri. Panta maximă a rampelor pentru scaunele cu roțile ar trebui să fie de 1:20. Ar trebui să existe cel puțin o intrare/ieșire care să fie accesibilă persoanelor cu mobilități limitate, fără scări și trepte, marcată cu simbolul internațional pentru amenajările destinate persoanelor cu dizabilități.
- Mașini de închiriat accesibile, transport în comun: serviciile de închiriere de mașini pot oferi vehicule cu caracteristici precum comenzi manuale și rampe pentru scaune cu roțile. Acestea permit persoanelor cu anumite dizabilități flexibilitatea de a explora destinațiile în mod independent. Unele opțiuni de mobilitate partajată pot fi deschise și pentru persoanele cu anumite dizabilități (ușoare). Bike-sharing și scooter-sharing, cu opțiuni accesibile pentru persoanele cu diverse nevoi.

- Formarea personalului de transport: programele de formare pentru personalul de transport vor fi desfășurate în mod regulat, pentru a spori gradul lor de conștientizare și abilitățile de a asista pasagerii cu dizabilități, ceea ce garantează că personalul de transport este pregătit să ofere asistență și sprijin persoanelor cu nevoi diverse.

Tehnologiile de asistență în turism, în special serviciile de închiriere pentru dispozitive precum scaunele cu roțile, scuterele de mobilitate, aparatele auditive, dar și serviciile de asistență joacă un rol crucial în îmbunătățirea experienței de călătorie pentru persoanele cu dizabilități. Serviciile de închiriere de dispozitive audiovizuale sau digitale de asistență contribuie la creșterea accesibilității destinațiilor turistice pentru persoanele cu dizabilități. Turiștii care pot avea nevoie de dispozitive de mobilitate sau de tehnologie auditivă pot avea acces la dispozitivele necesare pentru a explora atracțiile în condiții confortabile. Scaunele cu roțile și scuterele de mobilitate oferă persoanelor cu mobilitate redusă oportunități de vizitare a obiectivelor turistice în mod independent, creând un sentiment de autonomie și încredere în sine în timpul călătoriilor lor.

Integrarea acestor soluții de transport accesibil oferă o experiență de călătorie mai incluzivă, permițând persoanelor cu dizabilități să participe la activități turistice cu mai multă ușurință și independență. Noile progrese tehnologice și creșterea gradului de conștientizare a nevoilor de accesibilitate continuă să conducă la îmbunătățiri în acest domeniu.

#### **8.1.4. Piscine și spa-uri accesibile<sup>20</sup>**

Piscinele și spa-urile accesibile fac parte din experiența recreativă, însă acestea pot merge dincolo de simple facilități recreative. Acestea au, de obicei, un impact pozitiv asupra sănătății fizice, incluziunii sociale, emancipării și conștientizării educaționale, promovând o societate mai incluzivă și mai echitabilă. Permitearea accesibilității la aceste servicii se aliniază principiilor de proiectare universală, făcând posibil ca toată lumea să poată participa și să se bucure de beneficiile turismului de sănătate și balnear.

Pentru a se asigura că piscinele și spa-urile sunt accesibile persoanelor cu dizabilități, trebuie avute în vedere diverse caracteristici și elemente tehnice, cum ar fi:

- Zone de acces cu rampe instalate sau intrări în pantă pentru a oferi utilizatorilor de scaune cu roțile acces ușor la zona piscinei sau a spa-ului.
- Ascensoare de piscină sau alte sisteme de transfer pentru a ajuta persoanele cu mobilitate redusă să intre și să iasă din piscină sau spa în siguranță.
- Vestiarele și toaletele accesibile trebuie să aibă suficient spațiu pentru utilizatorii de scaune cu roțile și să includă elemente precum bare de susținere și scaune accesibile. Persoanele cu dizabilități pot vizita o

---

<sup>20</sup> A se vedea și: <https://www.accessibleaccommodation.com/make-a-splash-accessible-pools/>  
<https://www.ada.gov/resources/accessible-pools-requirements/>  
 United States Access Board (2003): Piscine și spa-uri accesibile. A summary of accessibility guidelines for recreation facilities. <https://www.access-board.gov/files/ada/guides/pools.pdf>

instalație acvatică împreună cu familia, prietenii sau îngrijitorii. O bună practică emergentă pentru acestea și alte tipuri de facilități de recreere și divertisment este furnizarea de toalete familiale sau unisex.

- Zonele de circulație de lângă piscină asigură că aleile din jurul piscinei și spa-ului sunt largi, plane și antiderapante, permițând persoanelor cu dispozitive de mobilitate și cu mobilitate redusă (de exemplu, persoanele în vârstă) să navigheze cu ușurință.
- Piscinile cu intrare zero sau cu intrare pe plajă au o pantă treptată, creând o intrare asemănătoare unei plaje, care este accesibilă persoanelor cu mobilitate redusă.
- Balustradele și barele de susținere ar trebui instalate în locuri strategice în jurul piscinei și al spa-ului pentru a oferi sprijin și asistență, dar și în vestiare, toalete și alte zone de wellness.
- Echipamentul adaptiv oferă un plus de siguranță și confort în anumite situații, cum ar fi scaunele cu roțile pentru piscină, dispozitivele plutitoare sau băncile de transfer pentru îmbunătățirea accesibilității.
- Semnalizarea și informațiile oferă indicații clare și vizibile privind rutele accesibile, caracteristicile accesibile și informațiile privind facilitățile disponibile.
- Funcțiile de control al temperaturii oferă o opțiune pentru ca toată lumea să se asigure că temperatura apei este confortabilă pentru persoanele cu sensibilități senzoriale sau afecțiuni afectate de fluctuațiile de temperatură.
- Scaunele accesibile pot fi construite în piscine sau zone de odihnă, cu suport pentru spate adecvat pentru persoanele care ar putea avea nevoie de o pauză sau odihnă între activități.

Aceste soluții tehnice nu numai că îmbunătățesc experiența persoanelor cu dizabilități, dar promovează și un mediu mai incluziv și mai primitiv pentru toată lumea.

#### **8.1.5. Facilități de recreere în aer liber accesibile<sup>21</sup>**

În Republica Cehă, cele mai accesibile trasee, piste pentru biciclete etc. se găsesc în regiunile cu parcuri naționale sau situri naturale atractive (Linderová & Janeček, 2017). Construirea de locuri de recreere în aer liber accesibile este fundamentală pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități se pot bucura de activități și spații în aer liber. Dar locurile în aer liber accesibile pot aduce o utilizare ușoară și pentru alte categorii: familii cu copii mici în cărucior, de exemplu. Unele dintre soluțiile accesibile pentru facilitățile recreative în aer liber sunt:

- Traseele și potecile accesibile e referă la faptul că acestea sunt pavate sau au o suprafață fermă și stabilă pentru a facilita deplasarea persoanelor care folosesc scaune cu roțile sau alte dispozitive de mobilitate. În același timp, este importantă și utilizarea unei semnalizări clare și vizibile care să

---

<sup>21</sup> A se vedea și: <https://www.pathsforall.org.uk/resources/resource/outdoor-accessibility-guidance-download> <https://www.americantrails.org/resources/improving-accessibility-on-public-lands>

include simboluri și informații tactile pentru persoanele cu deficiențe vizuale sau cognitive. Asigurarea unor tranziții ușoare între diferite suprafețe și pante pentru a evita obstacolele pentru utilizatorii de scaune cu roțile face ca o călătorie să fie confortabilă. Câteva indicații exacte privind standardele căilor de acces în aer liber pot fi găsite în tabelul 5.

- Zonele de relaxare accesibile scaunelor cu roțile includ zone de relaxare desemnate cu spațiu suficient pentru ca utilizatorii de scaune cu roțile să se poată bucura confortabil de împrejurimi. Mesele de picnic pot fi instalate cu spații proiectate pentru a găzdui scaunele cu roțile.
- Echipamentele sportive și recreative adaptabile oferă experiență sportivă persoanelor cu dizabilități. Acestea pot fi: motociclete de mână, biciclete adaptabile sau caiace care pot fi utilizate de persoane cu diferite abilități. Se pot închiria scaune cu roțile de teren pentru a fi utilizate pe trasee sau pe suprafețe denivelate.
- Locurile de joacă accesibile sunt acoperite cu cauciuc sau cu un alt material accesibil, pentru a asigura o zonă de joacă sigură și confortabilă pentru persoanele care folosesc dispozitive de mobilitate. Instalarea unor structuri de joacă incluzive care să se adreseze copiilor cu toate abilitățile, inclusiv celor cu deficiențe fizice și senzoriale - un alt element de siguranță suplimentar.
- Accesibilitatea facilităților de pescuit și de navigație presupune construirea de locuri de pescuit cu caracteristici accesibile, cum ar fi balustrade coborâte și spații pentru utilizatorii de scaune cu roțile. Recrearea pe apă poate fi asigurată dacă sunt disponibile echipamente adaptabile pentru activitățile de navigație.
- Toalete și vestiare accesibile (dacă este necesar) - la fel ca în alte cazuri - asigurați-vă că toaletele sunt accesibile scaunelor cu roțile, cu spațiu adecvat, bare de susținere și instalații accesibile.
- Grădinile senzoriale sunt zone de grădină de sine stătătoare care permit vizitatorilor să se bucure de o mare varietate de experiențe senzoriale, pentru persoanele cu deficiențe vizuale sau senzoriale. O grădină senzorială este concepută pentru a oferi oportunități de stimulare a simțurilor, atât individual, cât și în combinație, în moduri pe care utilizatorii nu le întâlnesc de obicei<sup>22</sup>. Grădinile senzoriale, ca formă de terapie hortică, pot fi utilizate în educația elevilor cu nevoi speciale, inclusiv a persoanelor autiste, cu demență etc.
- Spațiile pentru evenimente incluzive sunt proiectate cu locuri accesibile în timpul evenimentelor și spectacolelor în aer liber.
- Parcarea accesibilă este, de asemenea, importantă, cu o bună amplasare și indicatoare clar marcate, aproape de intrarea în zona de agrement.
- Angajamentul comunității este, de asemenea, necesar pentru a stabili sisteme de feedback pentru colectarea contribuțiilor persoanelor cu dizabilități, asigurând îmbunătățiri continue și incluziune în spațiile recreative în aer liber.

---

<sup>22</sup> <https://www.sensorytrust.org.uk/resources/guidance/sensory-gardens-planning>

Aceste elemente fac diferența, dar pot fi insuficiente în anumite atracții naturale. Industria turismului trebuie să creeze medii care să fie primitoare și incluzive pentru toate persoanele, indiferent de abilitățile lor. Acest lucru nu este doar în beneficiul persoanelor cu dizabilități, ci îmbunătățește și experiența generală a tuturor vizitatorilor, promovând un sector turistic mai divers și mai incluziv.

**Tabelul 5.** Standarde pentru zonele de gestionare a căilor și traseelor din Regatul Unit

|                                    | <b>A</b>                                                                                                                                        | <b>B</b>                                                                                                                                        | <b>C</b>                                                                                                                                        |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bariere                            | Nu există obstacole fizice, trepte sau bariere fizice care restricționează accesul. Nu există porți mai înguste de 1100 mm (1500 mm în Scoția). | Nu există obstacole fizice, trepte sau bariere fizice care restricționează accesul. Nu există porți mai înguste de 1100 mm (1500 mm în Scoția). | Nu există obstacole fizice, trepte sau bariere fizice care restricționează accesul. Nu există porți mai înguste de 1100 mm (1500 mm în Scoția). |
| Suprafață                          | Fermă și uniformă pe orice vreme, lipsită de pietre și resturi.                                                                                 | Fermă, cu câteva pietre și Resturi libere.                                                                                                      | Calea nu este fermă în orice condiții meteorologice, materiale libere, rădăcini de copaci ocazionale, gropi și întinderi de rutting.            |
| Lățime                             | Respectă lățimile recomandate în secțiunea A.3. Nu sunt necesare locuri de trecere.                                                             | Cel puțin 1200 mm lățime cu locuri de trecere la cel puțin la fiecare 50m.                                                                      | Cel puțin 1000 mm cu locuri de trecere cel puțin la fiecare 150m.                                                                               |
| Lățime restricții                  | Secțiunile mai înguste sunt limitate la 1200 mm largă.                                                                                          | Secțiunile mai înguste sunt limitate la 900 mm lățime.                                                                                          | Secțiunile mai înguste sunt limitate la 850 mm lățime.                                                                                          |
| Puncte de odihnă                   | Cel puțin la fiecare 100 m.                                                                                                                     | Cel puțin la fiecare 300 m.                                                                                                                     | Nu este formalizat. Punctele de odihnă profită la maximum de caracteristicile existente.                                                        |
| Gradient                           | Maxim cu 1:20 (5%) cu zone de nivel peste 1:60 (1.7%).                                                                                          | Maximum 1:12 (8%) și orice pante mai abrupte mai mare de 1:20 (5%) detaliate ca rampe.                                                          | Maxim 1:10 (10%) pe distanțe foarte scurte (600 mm).                                                                                            |
| Cădere încrucișată sau cambrare    | 1:50                                                                                                                                            | 1:50                                                                                                                                            | 1:35                                                                                                                                            |
| Întreruperi de suprafață ale căii. | Valoarea maximă de 5 mm măsurată transversal de linie                                                                                           | Valoarea maximă 5mm măsurată peste linia căii.                                                                                                  | Maxim 12 mm decalaj măsurat peste linia căii.                                                                                                   |

|           | <b>A</b>                                                           | <b>B</b>                                                           | <b>C</b>                                                                         |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Distanța  | Traseul include bucle mai scurte sau opțiuni de întoarcere ușoară. | Traseul include bucle mai scurte sau opțiuni de întoarcere ușoară. | Traseul este lung, fără bucle mai scurte sau ușoare opțiuni de returnare.        |
| Claritate | Traseul este clar definit de suprafața sa.                         | Traseul este clar definit.                                         | Ruta poate fi nedefinită, dar este totuși suficient de clară pentru a fi urmată. |

Sursa: Orientări privind accesibilitatea în aer liber, 2023

### **8.1.6. Alte soluții tehnologice**

Inovațiile tehnologice joacă un rol crucial în îmbunătățirea accesibilității turismului pentru persoanele cu dizabilități. O serie de soluții inovatoare au fost propuse pentru a aborda provocările cu care se confruntă persoanele cu nevoi speciale în sectorul turismului. De exemplu, dezvoltarea de platforme web precum [access@tour by action](#) vizează creșterea transferului de cunoștințe și a colaborării între părțile interesate din domeniul turismului accesibil (Alves et al., 2022). În plus, proiecte precum ICHT se concentrează pe crearea de instrumente digitale și de conținut în limbajul semnelor pentru a îmbunătăți accesibilitatea siturilor de patrimoniu cultural pentru turiștii surzi, utilizând tehnologii precum holografia și aplicațiile mobile (Escudeiro et al., 2022). În plus, tehnologiile inteligente sunt utilizate în destinații precum Breda pentru a oferi transport accesibil și informații despre destinație prin intermediul unor platforme precum site-uri web, aplicații mobile și realitate virtuală. Aceste progrese tehnologice sunt esențiale pentru promovarea incluziunii și îmbunătățirea experienței turistice generale pentru persoanele cu dizabilități (Zabłocki et al., 2022).

Există mai multe evoluții noi în ceea ce privește comunicarea și serviciile în turismul accesibil:

- Aplicațiile de realitate augmentată (RA) oferă călătorilor cu deficiențe de vedere descrieri audio ale împrejurimilor, asistență la navigare și informații despre punctele de reper sau atracțiile din apropiere.
- Aplicațiile mobile pentru navigație și alte instrumente inteligente de navigație și orientare, precum Google Maps sau cele specializate, oferă informații privind rutele auto, de transport public și pietonale, trasee adaptate pentru scaunele cu roțile și locațiile facilităților accesibile (toaile, intrări etc.). Sistemele de navigație pentru interior ajută la o mai bună navigare în aeroporturi, hoteluri și spații publice pentru persoanele cu deficiențe de vedere.
- Site-urile web și resursele online - dacă sunt conforme cu standardele de accesibilitate (precum WCAG) - asigură navigarea pentru utilizatorii cu dizabilități. Compatibilitatea cu cititoarele de ecran, alternativele de text pentru imagini și navigarea clară sunt esențiale. Unele caracteristici trebuie să fie precum dimensiunea ajustabilă a textului, moduri de contrast ridicat și navigare simplă.

- Tururile virtuale și clipurile video la 360 de grade oferă tururi autocontrolabile sau filme preînregistrate ale atracțiilor, permițând persoanelor cu probleme de mobilitate să experimenteze locuri pe care le-ar putea găsi dificil de vizitat fizic.
- Tehnologiile purtabile, cum ar fi brățelele sau etichetele inteligente, interacționează cu infrastructura (cum ar fi balizele) și pot ghida turiștii cu deficiențe de vedere prin furnizarea de informații și direcții bazate pe locație.
- Platformele de rezervare online permit utilizatorilor să își specifice nevoile și preferințele, dar pot fi integrate și cu tehnologii de asistență pentru a facilita procesul de rezervare pentru persoanele cu dizabilități.
- Aplicațiile de comunicare concepute pentru persoane cu nevoi speciale (de exemplu, persoane cu tulburări de comunicare) le ajută să își exprime nevoile și preferințele. Aplicațiile de traducere lingvistică facilitează o mai bună comunicare în medii diverse. Aceste soluții digitale urmăresc să creeze un mediu incluziv, făcând turismul accesibil și plăcut pentru toată lumea, indiferent de abilitățile fizice sau de dizabilități.

Egalitatea persoanelor este din ce în ce mai importantă în prezent, fie că este vorba despre crearea egalității între sexe, naționalități sau chiar despre accesibilitatea la diferite activități cotidiene. Așteptările societății și modul de gândire al omului modern cer ca fiecare persoană, indiferent de sex, etnie sau stare de sănătate, să se bucure de aceleași drepturi. Ne confruntăm cu multe dificultăți în domeniul educației și al ocupării forței de muncă, deoarece fiecare persoană are caracteristici, cunoștințe dobândite, competențe și condiții de sănătate diferite. O parte semnificativă a societății este alcătuită dintr-o comunitate de persoane care trăiesc cu dizabilități congenitale sau pe tot parcursul vieții și, prin urmare, sunt, de asemenea, afectate de problema egalității de șanse. Persoanele care trăiesc cu un anumit tip de dizabilități se confruntă adesea cu bariere, fie în ceea ce privește învățarea, ocuparea forței de muncă sau transportul. Sectorul guvernamental, comunitatea de afaceri și societatea au o responsabilitate comună de a promova incluziunea persoanelor cu dizabilități fizic sau mental (Eusébio et al., 2023).

În lumina evoluției constante a inovațiilor tehnologice, se poate concluziona că acești factori facilitează accesul la informații accesibile, contribuie la integrarea persoanelor cu dizabilități în societate, le îmbunătățește comunicarea cu persoanele din jurul lor și contribuie la calitatea vieții acestora și la integrarea lor mai ușoară în societate. Aceste aspecte sunt din ce în ce mai importante pentru managementul turismului modern, nu numai în ceea ce privește dimensiunea sectorului de piață neexploatat, ci și în ceea ce privește îndeplinirea criteriilor ESG pe care întreprinderile, inclusiv furnizorii de servicii turistice, vor trebui să le raporteze în viitorul apropiat. Introducerea acestor inițiative va fi o potențială atracție pentru investitori și organizații de finanțare.

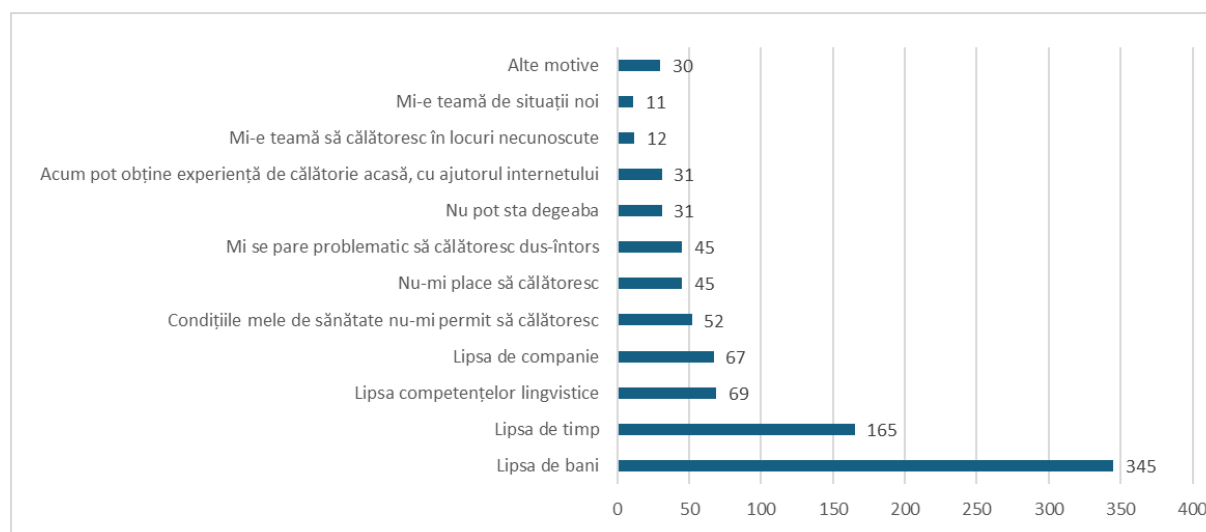
## 9. Pereți invizibili: problema barierelor lingvistice

Nu doar obstacolele fizice ne pot împiedica să călătorim, ci și barierele de comunicare și lingvistice pot împiedica o experiență turistică reușită și fericită. Limba permite exprimarea emoțiilor, împărtășirea sentimentelor, povestirea și comunicarea de mesaje și cunoștințe complexe. Limba este cel mai mare intermediar al nostru, permițându-ne să ne conectăm și să ne înțelegem reciproc - și, de asemenea, ne poate separa unii de alții dacă nu vorbim limba celuilalt: barierele lingvistice sunt un mare obstacol în calea comunicării transculturale. În plus față de „deficiențele” fizice - mobilitate, vedere, auz - există și o dimensiune cognitivă a dizabilității, iar cei care nu pot comunica pot fi încadrați, fără exagerare, în ultimul grup (din fericire, doar temporar și „curabil”).

Depășirea barierelor lingvistice este esențială pentru sectorul turismului. În cuvintele lui Cohen și Cooper: „Barierele lingvistice sunt, după cum știe toată lumea, un obstacol important în calea comunicării transculturale”. (Cohen & Cooper 1986, p. 534) Studiile au arătat că barierele lingvistice afectează alegerea destinației și deciziile de cheltuieli ale turiștilor (Cohen & Cooper 1986); prin urmare, industria turismului face eforturi mari pentru a depăși barierele lingvistice dintre gazde și turiști (Gillovic et al., 2018).

Turiștii sunt foarte conștienți de această dificultate, care are un impact semnificativ asupra alegerii destinației, pregătirii călătoriei, amplitudinii și conținutului interacțiunii lor cu localnicii și calității experienței lor (Cohen & Cooper 1986). Un sondaj online și față în față efectuat pe mai mult de 3 000 de rezidenți maghiari cu vârste cuprinse între 15 și 74 de ani, reprezentativi din punct de vedere al vârstei, sexului și regiunii de reședință (Csapó et al., 2018), realizat în 2018, în perioada premergătoare pandemiei Covid-19, a inclus un sondaj privind comportamentul de călătorie al populației maghiare, inclusiv motivele pentru care nu călătoresc. Este posibil ca celui care nu călătorește să îi lipsească una - în cel mai rău caz, mai mult de una - dintre cele trei condiții de bază ale turismului (motivație, venit discreționar, timp liber), însă lipsa competențelor lingvistice este, de asemenea, o barieră serioasă pentru mulți oameni, chiar dacă bariera este doar mentală, deoarece, după cum se explică mai jos, este posibil să călătorești chiar și fără competențe lingvistice, chiar dacă experiența va fi ceva mai redusă (ceea ce nu se poate spune nici măcar despre o călătorie internă). În cazul abandonului clasic, motivul principal este lipsa mijloacelor financiare, însă reticența de a călători poate fi cauzată și de lipsa competențelor lingvistice. Printre răspunsurile specifice la întrebarea „Care sunt motivele pentru care nu călătoriți?”, lipsa banilor și lipsa de timp se situează pe primul și al doilea loc, în timp ce celelalte motive sunt neglijabile, însă lipsa competențelor lingvistice se află pe locul al treilea, puțin înaintea lipsei de companie (figura 58).

**Figura 58.** Motivele pentru care nu călătoresc respondenții la un sondaj prin chestionar în Ungaria, 2018 (n=1085)



Sursă: Csapó et al. (2018), p. 24.

Cu mai mult de 7 000 de limbi vii în lume - dintre care aproape o mie sunt pe cale de dispariție<sup>23</sup> - este foarte probabil ca limba turistului să fie diferită de cea a gazdei. Din fericire, situația este mai simplă, având în vedere că mai mult de jumătate din populația lumii folosește „doar” 23 de limbi<sup>24</sup>. Trebuie să distingem între limbi în funcție de numărul de persoane care le vorbesc ca limbă maternă sau ca limbă învățată, astfel încât este posibil ca, deși chineza mandarină este cea mai răspândită limbă maternă din lume, cea mai răspândită limbă din lume în 2024 să fie engleza (tabelul 6). La fel ca latina sau greaca în lumea clasică, engleza este în prezent limba comună a lumii, *lingua franca*, limba de bază a afacerilor internaționale, a tehnologiei și a multor alte domenii ale turismului, dar dacă ne uităm doar la vorbitorii nativi, populația numeroasă a Chinei face din mandarină cea mai vorbită limbă din lume (care nu este chiar o limbă de sine stătătoare - numele combină dialecte ai căror vorbitori se înțeleg între ei); într-adevăr, engleza este pusă pe locul al treilea, după spaniolă, care ocupă locul al doilea.

Ordinea în 2024 este următoarea (comentariile de sub tabel indică în sine rolul confuziei din Babel, datorată diversității limbilor, în îngreunarea comunicării și crearea de obstacole):

**Tabelul 6.** Cele mai răspândite limbi vorbite în lume, 2024

| Limba                 | Numărul total de vorbitori (milioane) | Număr de nativi vorbitori (milioane) |
|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Engleză               | 1.452                                 | 372.9                                |
| Mandarină             | 1.118                                 | 929                                  |
| Hindi                 | 602                                   | 343.9                                |
| Spaniolă <sup>1</sup> | 548                                   | 474.7                                |

<sup>23</sup> [www.linguisticsociety.org](http://www.linguisticsociety.org)

<sup>24</sup> [www.berlitz.com](http://www.berlitz.com)

| <b>Limba</b>                         | <b>Numărul total de vorbitori (milioane)</b> | <b>Număr de nativi vorbitori (milioane)</b> |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Franceză                             | 280                                          | 79.9                                        |
| (Standard modern) Arabă <sup>2</sup> | 274                                          | 0                                           |
| Bengaleză                            | 272.7                                        | 233.7                                       |
| Rusă                                 | 258.2                                        | 154                                         |
| Portugheză <sup>3</sup>              | 257.7                                        | 232.4                                       |
| Urdu                                 | 231.3                                        | 70.2                                        |
| Indoneziană <sup>4</sup>             | 199                                          | 43.6                                        |
| Germană                              | 134.6                                        | 75.6                                        |
| Japoneză <sup>5</sup>                | 125.4                                        | 125.3                                       |
| Nigerian pidgin <sup>6</sup>         | 120.7                                        | 4.7                                         |
| Marathi                              | 99.1                                         | 83.1                                        |
| Telugu                               | 95.7                                         | 82.7                                        |
| Turcă                                | 88.1                                         | 82.2                                        |
| Tamil <sup>7</sup>                   | 86.4                                         | 78.4                                        |
| Yueh Chineză                         | 85.6                                         | 85.2                                        |
| Vietnameză                           | 85.3                                         | 84.6                                        |

Sursă: [www.berlitz.com](http://www.berlitz.com)

<sup>1</sup> Spaniola este a doua cea mai răspândită limbă din punct de vedere al vorbitorilor nativi.

<sup>2</sup> Araba modernă standard (MSA) este singura limbă care nu are vorbitori nativi. Ca limbă, araba este alcătuită din nenumărate dialecte și toți vorbitorii de arabă vorbesc de fapt o versiune locală, dar mass-media (ziare, filme, televiziuni) utilizează MSA, care este, de asemenea, o limbă academică utilizată în literatură și politică.

<sup>3</sup> Cea mai răspândită limbă din emisfera sudică.

<sup>4</sup> Nu este limba maternă a majorității vorbitorilor, ci mai degrabă o a doua limbă pentru înțelegerea reciprocă într-o țară în care sunt folosite peste 200 de limbi.

<sup>5</sup> Prima limbă de pe listă care este vorbită într-o singură țară. 99% din populația japoneză este vorbitoare nativă.

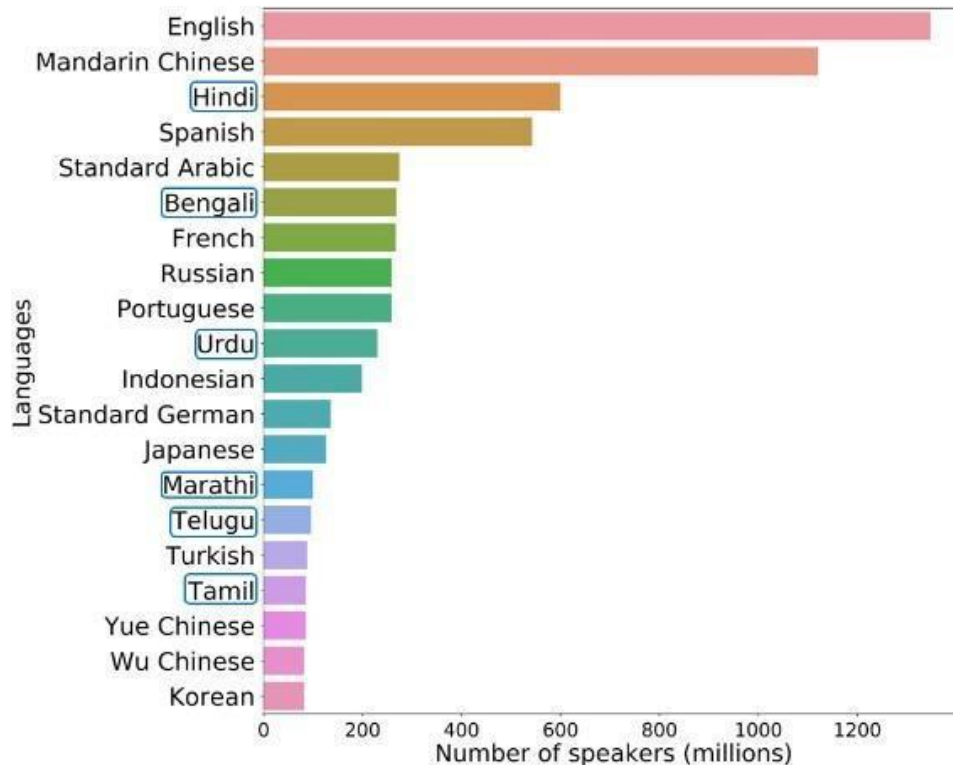
<sup>6</sup> Până în 2050, Nigeria va fi a patra cea mai populată țară din lume, astfel încât limba pidgin ar putea avansa în clasament.

<sup>7</sup> Cu peste 5000 de ani de istorie, este cea mai veche limbă vie din lume.

În ceea ce privește site-urile web, limba engleză este și mai dominantă. Necunoașterea limbii engleze, care este astăzi singura limbă adevărată a lumii, reprezintă, de asemenea, o deficiență în materie de informare și comunicare, deoarece o mare parte a informațiilor de pe World Wide Web (și, prin urmare, prin definiție, a informațiilor turistice internaționale) sunt disponibile în limba engleză. În prezent, în lume există peste 1 miliard de site-uri web, însă numai 18% dintre acestea sunt active (<https://siteefy.com>). 53% din cele mai vizitate 10 milioane de site-uri web din lume sunt în limba engleză, în timp ce limba chineză reprezintă doar 1,8% din aceste site-uri (figura 59). Există, de asemenea, un decalaj mare în cazul limbii spaniole: spaniola este prima limbă pentru aproape o jumătate de miliard de persoane, comparativ cu 5,1% din site-urile web în această limbă. De asemenea, este interesant de observat că, în timp ce

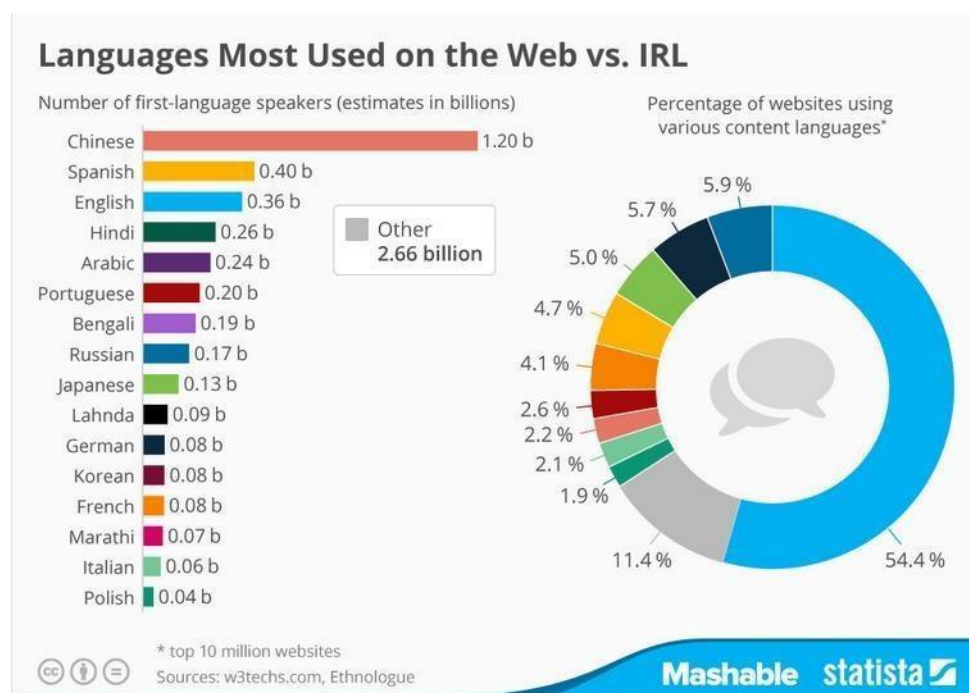
germana este a doua cea mai vorbită limbă online, în vorbirea live nu se află nici măcar în primele zece.

**Figura 59 a, b.** *Limbile cel mai frecvent utilizate în viața reală și online*  
a) *Numărul estimat de vorbitori ai unei anumite limbi în lume, 2022*



Sursă: Dey et al. (2022), p. 3.

b) *Procentul de site-uri care utilizează fiecare limbă*



Sursă: [www.statista.com](http://www.statista.com)

Barierile de comunicare apar atunci când un turist vizitează o țară și nu înțelege limba populației locale. (În țările cu mai multe limbi sau versiuni foarte diferite, dialecte ale aceleiași limbi, această problemă poate apărea în interiorul granițelor, chiar și fără a călători în străinătate - există țări în lume în care se vorbesc zeci, chiar sute de limbi, recordurile fiind deținute de Papua Noua Guinee și Indonezia, cu nu mai puțin de 840 și, respectiv, 711 limbi (<https://www.statista.com>).

Engleza este limba vorbită sau cel puțin minim înțeleasă în majoritatea destinațiilor din întreaga lume. Problema apare atunci când turistul sau localnicii nu cunosc limba celuilalt sau o a treia limbă, cum ar fi engleza. Progresele tehnologice ajută la depășirea barierelor de comunicare, dar nu toate sunt încă pe deplin dezvoltate și toate necesită resurse financiare adecvate, acces la internet și timp de traducere. Semnele cu informații de bază despre clădiri sau atracții sunt de obicei scrise în mai multe limbi. Desigur, este aproape imposibil să le traducem pe toate în toate limbile, astfel încât acest obstacol va fi foarte greu de depășit fără acces rapid la internet, Google Translate sau aplicații similare (Marinovic & Simić, 2018).

Problema nu afectează diferite tipuri de turiști în același mod. Pornind de la abordarea lui Cohen, în care cele două tipuri de bază de turiști sunt turiștii instituționalizați și cei neinstituționalizați (Cohen, 1984), turiștii de masă organizați și individuali trăiesc de obicei în bula ecologică a propriei societăți, din siguranța căreia observă și experimentează alienarea mediului gazdă. Această bulă conține o componentă lingvistică în plus față de mediul familiar, mâncare și alte servicii. Se așteaptă ca majoritatea sau toți angajații din unitățile turistice care intră în contact cu turiștii să aibă un nivel relativ ridicat de competență lingvistică. Aceste competențe lingvistice sunt, de obicei, o condiție prealabilă pentru angajarea în unități turistice standard, cum ar fi hoteluri, restaurante, magazine de suveniruri, agenții de turism și agenții de închirieri auto. În țările cele mai dezvoltate din punct de vedere turistic, cel puțin o parte a personalului, cum ar fi recepționerii și ghizii turistici, sunt multilingvi și pot astfel să comunice cu turiștii din principalele țări de origine în propria lor limbă. În mod similar, vizitele ghidate la principalele atracții sunt organizate pe grupuri lingvistice, astfel încât fiecare turist să poată fi ghidat în limba sa. Turiștii instituționalizați îndrăznesc rareori să iasă din bula lor ecologică și, chiar și atunci când o fac, sunt însoțiți de un ghid. Prin urmare, aceștia nu întâmpină practic nicio problemă de comunicare cu localnicii care ar necesita o adaptare lingvistică minimă.

În schimb, exploratorii și călătorii care au călătorit mult (adică tipul de turist neinstituționalizat, cu experiențe de călătorie semnificative) utilizează în mod limitat sau aproape deloc serviciile oferite de facilitățile turistice (inclusiv utilizarea intermediarilor lingvistici - ghizi, ghizi turistici, interpreți)<sup>25</sup> și, prin

---

<sup>25</sup> Cele mai importante caracteristici ale mediatorilor culturali sunt: abilitățile de comunicare, compasiunea, participarea atentă și activă la conversație, cunoașterea populației locale, cunoașterea țării turiștilor, cunoașterea culturilor, tradițiilor și legilor. Pe lângă mediatorii formali, există și mediatorii informali care nu au responsabilitățile mediatorilor, nu sunt pregătiți pentru rolul de mediator și rolul lor este adesea invizibil, dar foarte subiectiv și important. Mediatorii informali includ mass-media, prietenii, rudele, suvenirurile, fotografiile, precum și lucrătorii din turism, alți turiști și membrii comunității locale (Marinovic & Simić, 2018). Alte tipuri de mediatorii lingvistici, cum ar fi ghizii locali autoprocamați, șoferii de taxi și alte persoane care stau la pândă în jurul hotelurilor și își oferă serviciile, pot fi mediatorii chiar mai lipsiți de

În turismul internațional sunt disponibile diverse instrumente pentru a reduce barierele culturale și de comunicare. Unele dintre acestea sunt legate de ofertă, utilizarea certificării de către operatorii din turism și organizațiile de gestionare a destinațiilor, utilizarea semnelor, imaginilor, pictogramelor<sup>26</sup> în locul comunicării scrise (figura 60), educarea populației locale și încurajarea participării comunității la turism (populația locală interesată de turism este mult mai probabil să învețe limba vizitatorilor decât omologii săi care nu beneficiază de turism).

[illegible]

Notă: simbolul accesibilității (persoană în scaun cu roțile) este chiar la începutul listei.

<sup>26</sup> Dacă nu vorbiți limba, pictogramele dintr-un restaurant vă pot ajuta să evitați problemele legate de alergiile și intoleranțele alimentare, de exemplu, dar, din păcate, aceste semne nu sunt neapărat standardizate încă. Trebuie depuse mai multe eforturi în ceea ce privește accesibilitatea reală.

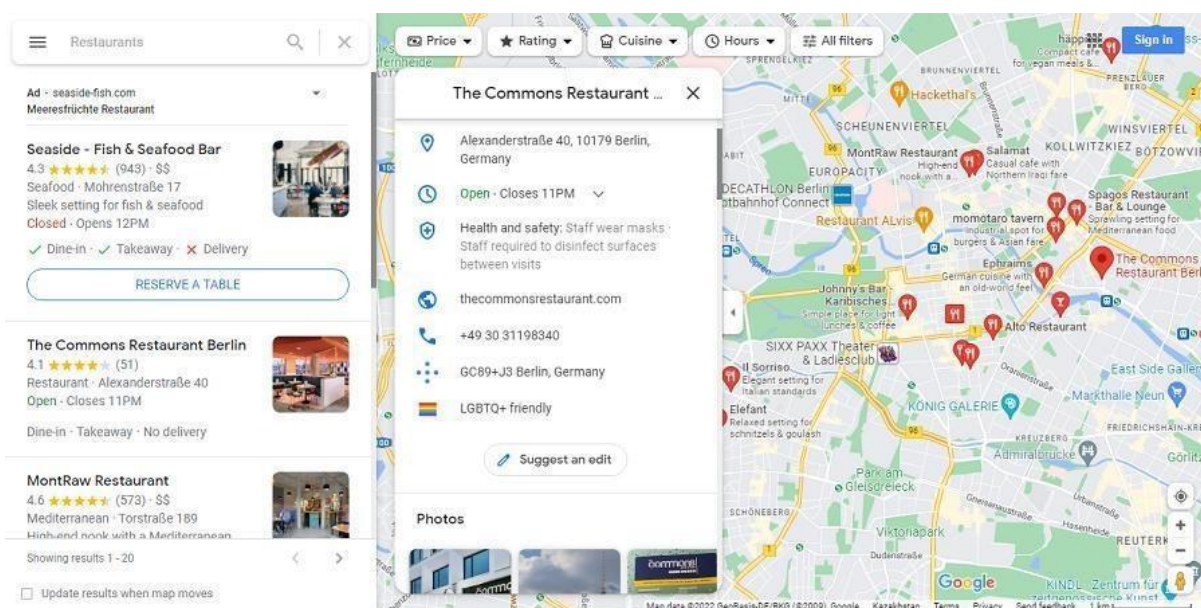
În ceea ce privește cererea, turiștii înșiși pot contribui activ la reducerea barierelor lingvistice:

- utilizarea comunicării nonverbale - comunicarea nonverbală este modul în care oamenii comunică fără cuvinte rostite (tonul vocii, gesturi, postură, atingere și vedere), în mod intenționat sau neintenționat. În comunicarea nonverbală, decodarea mesajului necesită o cunoaștere aprofundată a culturii, situației și circumstanțelor emițătorului și receptorului. Atunci când oameni din țări diferite din punct de vedere cultural se întâlnesc într-o interacțiune turistică, pot apărea bariere dacă nu sunt familiarizați cu cultura celuilalt (Marinovic & Simić, 2018). De exemplu, unele gesturi ale mâinii pot fi pozitive, dar și extrem de ofensatoare, în funcție de locul de pe glob în care te afli și chiar de direcția în care îți întorci palma (<https://telex.hu>);
- comunicarea în scris - în cazul în care turistul sau gazda are cel puțin o cunoaștere minimă a celeilalte limbi, comunicarea în scris poate reduce unele dintre neînțelegerile care apar în cazul comunicării verbale (accente, vorbire rapidă);
- învățați engleza - pare evident că toată lumea ar trebui să învețe cea mai importantă limbă a lumii de astăzi, astfel încât să poată fi limba intermediară în turism (de asemenea), dar nu toată lumea poate avea motivația și oportunitatea de a face acest lucru;
- învățarea limbii țării de destinație - foarte puțini turiști fac efortul de a învăța limba țării gazdă pentru o călătorie de câteva zile sau săptămâni, cel mult un an<sup>27</sup>. De asemenea, se restrânge gama de potențiale destinații. Este mai obișnuit și mai simplu să se achiziționeze și să se utilizeze cărți de limbi străine sau dicționare simplificate ca instrument de asigurare a unei competențe lingvistice minime;
- să meargă în vacanță într-un loc în care vorbesc limba respectivă sau o limbă străină vorbită de turist - dar acest lucru restrânge din nou gama de potențiale destinații;
- aplicații: inclusiv cele lingvistice (Google Translate, Duolingo, iTranslate, Memrise, Busuu); alte aplicații care fac comunicarea superfluă, cum ar fi planificatoarele de călătorie (Citymapper, MAPS.ME, Roadtrippers, Google Maps, a se vedea figura 61), Uber etc. Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că dependența de aplicații poate crea, de asemenea, bariere: acestea pot face un utilizator care depinde unilateral de ele vulnerabil în cazul în care un telefon rămâne fără baterie, se strică, este deteriorat sau furat; nu există semnal; nu există conexiune la internet; roaming costisitor etc.

---

<sup>27</sup> Călătorul și etnograful german Adler (1980, citat în Cohen - Cooper 1986), bazându-se pe experiența sa de adaptare lingvistică din timpul călătoriei sale în Noua Guinee, susține că nu este necesar să stăpânească perfect o limbă; pentru comunicarea de zi cu zi, cunoștințele lucrătorilor invitați (de exemplu, cunoștințele de limba germană ale lucrătorilor străini din Germania) sunt suficiente. Din experiența sa, un turist trebuie să învețe aproximativ 200 de cuvinte și concepte (ceea ce nu pare un efort disproporționat în schimbul accesibilizării comunicării).

**Figura 61.** Găsirea unui restaurant utilizând Google Maps



Sursa: <https://centersmarttourism.world>

Unele portaluri de călătorie oferă sfaturi practice pentru turiștii care nu vorbesc limba destinației, dar doresc să învețe elementele de bază:

- înscrieți-vă la un curs pentru începători: localnicii care lucrează în destinații au văzut adesea că alții se confruntă cu barierele lingvistice, sunt obișnuiți să se ocupe de nevoile turiștilor și organizează adesea cursuri pentru începători. Urmând doar unul sau două cursuri, turiștii pot învăța cele mai comune fraze și întrebări, cum ar fi cum să comande într-un restaurant, să întrebe unde este toaleta etc.;
- învățați regulile de bază ale pronunției: acest aspect, adesea trecut cu vederea, poate fi incredibil de important atunci când învățați o limbă, deoarece vorbirea cu un accent sau o intonație incorectă este puțin probabil să fie înțeleasă;
- căutați situații în care trebuie să folosiți limba: cel mai bun mod de a vă obișnui să vă confrunțați cu barierele lingvistice este să începeți să folosiți limba puțin câte puțin: de exemplu, ieșind în oraș pentru cină sau făcând cumpărături singur;
- consultați lista de cuvinte uzuale a lui Gabriel Wyner, guru al limbajului, care a compilat liste cu cele mai uzuale 625 de cuvinte (Wyner, 2014) - amintiți-vă că Adler a ajuns la 200 (Adler (1980, citat de Cohen & Cooper, 1986);
- nu vă simțiți inconfortabil dacă aveți sentimentul că ați eșuat: acceptați disconfortul, deoarece aventurarea în afara zonei de confort este în sine respectabilă. În loc să vă simțiți reținuți de greșeli sau de lipsa competențelor lingvistice, considerați că este un punct forte faptul că suntem capabili să comunicăm la orice nivel;
- folosesc puterea limbajului corpului ca mijloc de comunicare dincolo de frontiere, continente și diferențe culturale. De exemplu, atunci când cer indicații, oamenii arată și gesticulează în timp ce explică traseul. Un

chelner care ne întreabă dacă mai vrem cafea face de obicei semn din cap spre ceștile goale de pe masă. Folosiți aceste acțiuni și indicii non-verbale, iar dacă nu puteți comunica cu cuvinte și propoziții, relaxați-vă și vedeți cât de departe puteți ajunge cu ajutorul comunicării non-verbale;

- mențineți telefonul încărcat și cu suficient trafic de date: un smartphone este un instrument de încredere care vă poate ajuta să ieșiți din orice situație delicată care poate apărea (aplicații de hartă, aplicații de traducere etc.). Cu toate acestea, este recomandabil să nu vă bazați prea mult pe tehnologie (<https://www.gadventures.com/blog/language-travel/>).

## 10. Asigurarea accesibilității info-comunicării

Industria turismului, care permite și deservește călătoriile, prosperă prin conectarea oamenilor dincolo de granițele geografice și culturale, însă un aspect esențial al acestei conexiuni, în ciuda progreselor tehnologice fără îndoială impresionante din ultimii ani, rămâne o barieră: este vorba de comunicare.

Comunicarea eficientă transmite cu acuratețe informații, emoții și nuanțe; comunicarea clară și eficientă generează încredere (<https://languageio.com>). Dacă un potențial călător abordează un furnizor de servicii turistice într-o limbă în care personalul vorbește o altă limbă decât a sa, comunicarea inadecvată poate duce la neutilizarea serviciului respectiv sau, în cel mai rău caz, la anularea întregii călătorii. (Problema barierelor lingvistice este tratată într-un capitol separat al acestei cărți).

Cu toate acestea, comunicarea în turism nu înseamnă doar utilizarea limbii, ci și exploatarea oportunităților - și evitarea capcanelor - TIC într-o industrie tot mai digitalizată. Digitalizarea serviciilor turistice transformă structura sectorului prin modificarea barierelor la intrarea pe piață, facilitarea comparațiilor de prețuri - un beneficiu major de accesibilitate pentru consumatori, partea cererii - și revoluționarea canalelor de vânzare prin internet, optimizarea costurilor și îmbunătățirea eficienței producției - un beneficiu inestimabil pentru partea ofertei, furnizorii de servicii (Gutierrez et al., 2023). Astfel, utilizarea tehnologiei informației în turism (de asemenea) pare să fie fundamental lipsită de bariere, deoarece elimină obstacole precum lipsa de informații, barierele lingvistice în unele cazuri (rezervarea de cazare, zboruri, mașini etc. se poate face prin internet fără bariere lingvistice, eventual în propria limbă maternă în majoritatea cazurilor). Aceasta facilitează în mare măsură luarea deciziilor, deoarece, de exemplu, atunci când se alege un loc de cazare sau un alt furnizor de servicii, recenziile utilizatorilor pot constitui o orientare în sine (făcând inutil procesul lung și nesigur de colectare repetată de informații despre furnizorii de servicii prin alte canale de comunicare), dar permițând, de asemenea, căutarea unor factori specifici prin intermediul platformelor de rezervare, cum ar fi accesibilitatea, care este o prioritate-cheie pentru tema noastră, reducând astfel în mare măsură incertitudinea asociată călătoriilor.

Pe site-ul web al celui mai mare mediator de cazare, booking.com, doar accesibilitatea în scaun cu roțile poate fi introdusă la rubrica Facilități ca un criteriu de restrângere a rezultatelor căutării, dar călătorul mai atent poate derula în jos și găsi o filă Accesibilitate la proprietate și o filă Accesibilitate la cameră, cu nu mai puțin de șapte și, respectiv, unsprezece aspecte (cu suprapuneri, desigur):

- Accesibilitate proprietate:
  - Toaletă cu bare de susținere,
  - Toaletă înălțată,
  - Chiuvetă coborâtă,

- Cablu de urgență pentru baie,
- Mijloace vizuale (Braille),
- Ajutoare vizuale (semne tactile),
- Ghidare auditivă.
- Accesibilitatea camerei:
  - Întreaga unitate este situată la parter,
  - Etaje superioare accesibile cu liftul,
  - Întreaga unitate este accesibilă în scaun cu rotile,
  - Toaletă cu bare de susținere,
  - Baie adaptată,
  - Duș Roll-in,
  - Walk-in duș,
  - Toaletă înălțată,
  - Chiuveta inferioară,
  - Cablu de urgență în baie,
  - Scaun de duș.

Cel mai mare site maghiar de rezervări de cazare, szallas.hu, include, de asemenea, accesibilitatea ca criteriu de căutare, însă portalul nu oferă o căutare mai detaliată decât aceasta, permițând doar căutări pentru facilități. Existența unui lift (care poate fi, de asemenea, un factor în restrângerea rezultatelor) nu este o garanție a accesibilității în sine, deoarece nu este sigur că liftul este accesibil scaunelor cu rotile.

În acest loc se ridică o problemă serioasă privind accesibilitatea reală: informațiile privind accesibilitatea sunt puse la dispoziție prin autoevaluarea furnizorilor de cazare (și de alte servicii), care s-ar putea să nu aibă expertiza necesară pentru a decide dacă unitatea lor de servicii este de fapt accesibilă sau nu și, chiar și cu cea mai bună intenție (să fim binevoitori și să nu presupunem dezinformare deliberată din partea furnizorilor de servicii), aceștia pot comunica în mod fals accesibilitatea, ceea ce, la rândul său, poate crea probleme serioase pentru un călător cu dizabilități. (Însăși existența serviciului Access4you, descris în detaliu într-o altă parte a acestei cărți, se datorează unei astfel de situații - fondatorul site-ului, în timpul unei călătorii, s-a trezit într-o situație greu de gestionat, după ce a ajuns la o unitate de cazare anunțată ca fiind prietenoasă cu scaunele cu rotile, dar care, de fapt, era inaccesibilă scaunelor cu rotile. Acest lucru i-a dat ideea de a crea și actualiza o bază de date cu cazări și alte facilități cu adevărat accesibile, astfel încât problema cu care s-a confruntat el să nu fie o problemă pentru alții).

Managementul turismului a devenit în prezent complet inseparabil de tehnologia informației (fapt întărit de pandemiile Covid-19), astfel încât deținerea competențelor digitale adecvate este de o importanță capitală pentru întreprinderile din turism. Digitalizarea și Web 4.0 redefinesc locurile de muncă și creează altele noi, necesitând noi competențe și abilități. De asemenea, alfabetizarea digitală a consumatorilor devine din ce în ce mai importantă. Istoria pare să se repete din nou: fiecare îmbunătățire creează și noi bariere - cei care nu pot utiliza cele mai recente instrumente de info-comunicare se pot afla într-o situație de dizabilități, de exemplu, dacă planificarea și punerea în aplicare a

călătoriei se pot face numai prin intermediul instrumentelor și soluțiilor de informare.

Cele mai importante competențe digitale viitoare din partea ofertei includ competențele de marketing și comunicare online, competențele în domeniul social media, competențele MS Office, competențele în utilizarea sistemelor de operare și competențele în monitorizarea recenziilor online (Carlisle et al., 2021). Cele mai mari decalaje între nivelurile actuale și cele viitoare de competențe au fost constatate în ceea ce privește inteligența artificială și competențele de robotică, precum și competențele de realitate augmentată și realitate virtuală, dar aceste competențe, împreună cu competențele de programare pe calculator, sunt cele mai puțin importante competențe digitale.

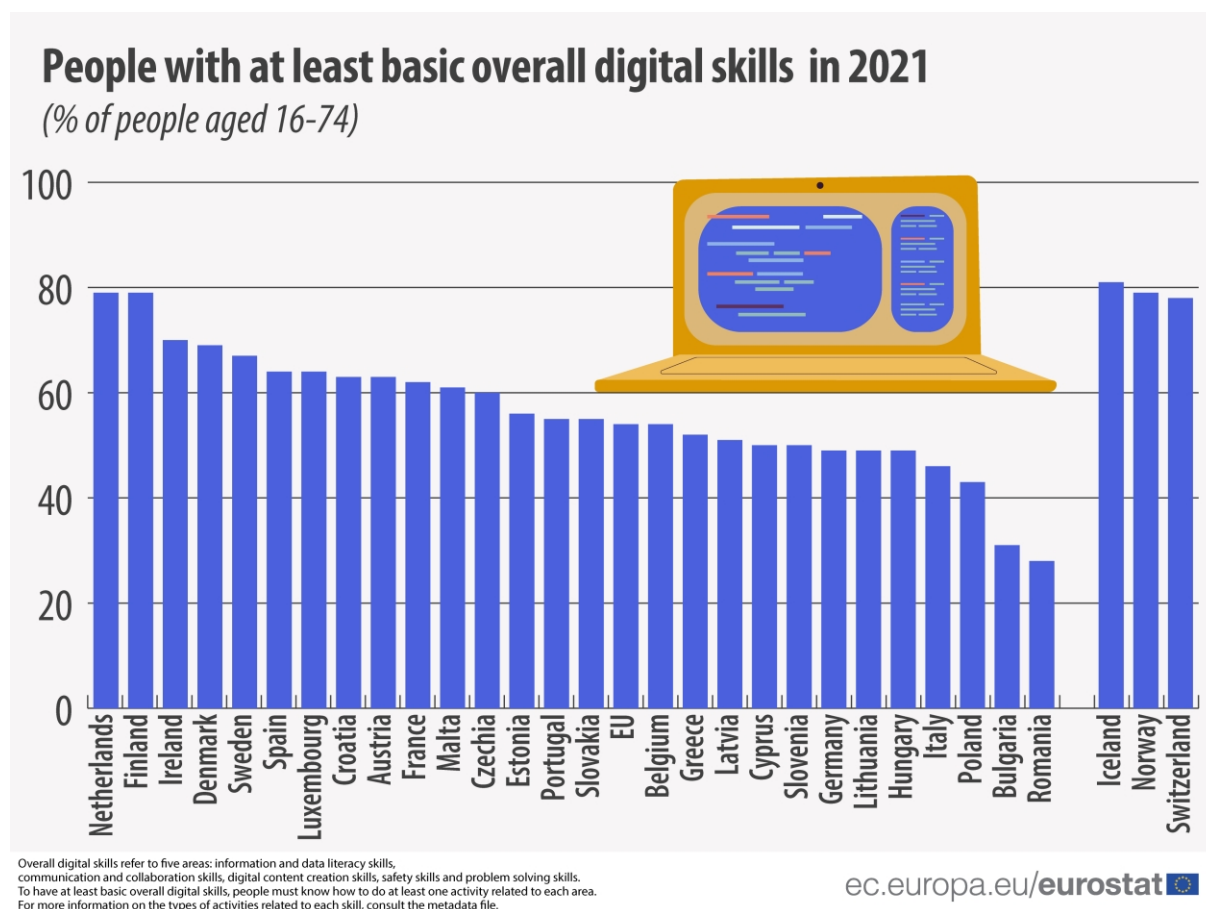
În mediul post-Covid, pe măsură ce ocuparea forței de muncă continuă să revină și conectivitatea digitală a populației a crescut semnificativ, nevoia de competențe digitale a devenit tot mai importantă. Necesitatea de a virtualiza munca în urma Covid-19 a accelerat transformarea digitală și a adâncit decalajul de competențe digitale dintre oameni și companii.

Acest lucru indică faptul că o proporție semnificativă de angajați din industria turismului au nevoie de noi competențe digitale la locul de muncă (de exemplu, prin formare internă).

Este o stradă cu două sensuri: nu este suficient ca angajații să fie alfabetizați din punct de vedere digital, ci și consumatorii au nevoie de acest lucru. Având în vedere că, în prezent, din ce în ce mai multe activități de organizare a călătoriilor sunt efectuate chiar de către călători, spre deosebire de deceniile anterioare (când munca grea de organizare a unei călătorii era, de obicei, încredințată agențiilor de turism profesionale), iar din ce în ce mai multe funcții ale furnizorilor de servicii sunt delegate turiștilor, pentru a economisi timp și bani (de exemplu, autocheck-in-ul în aeroporturi), alfabetizarea digitală devine o nevoie din ce în ce mai esențială pentru călători, iar lipsa unor astfel de competențe îi face pe călători să fie, într-un fel, cu handicap. Desigur, se pot găsi ghiduri privind utilizarea unor astfel de soluții de autoservire, de exemplu auto-check in în aeroporturi ([www.tripsavvy.com](http://www.tripsavvy.com)), dar găsirea și utilizarea acestor ghiduri necesită, de asemenea, cel puțin competențe digitale de bază.

Ne-am aștepta ca majoritatea populației din Uniunea Europeană să fie alfabetizată digital, însă realitatea este că, în 2021, mult mai puțin de două treimi din populația totală a Uniunii cu vârsta cuprinsă între 16 și 74 de ani avea cel puțin competențe digitale de bază, iar în aproximativ o treime din țările în cauză acest procent a rămas sub 50% (<https://data.europa.eu>) (figura 62).

**Figura 62.** Proporția persoanelor care posedă cel puțin competențe digitale de bază și UE și SEE, 2021



Sursă: e.europa.eu/eurostat

Așadar, trăim într-o eră a gestionării și livrării digitale a călătoriilor, care, la prima vedere, pare a fi concepută pentru a fi fără bariere și, fără îndoială, demonstrează astfel de caracteristici. Este adevărat că face ca poarta de intrare în lumea turismului și a călătoriilor să fie extrem de rapidă și relativ ușor de accesat, dar multitudinea de platforme de comunicare utilizate de zeci de ani și care devin din ce în ce mai atractive și mai convenabile acționează ca un generator de consum bazat pe stimuli superficiali.

De exemplu, actorii din lumea călătoriilor de pe aceste portaluri comunică aproape exclusiv în limba (limbile) națională (naționale) a (ale) țării respective sau aproape exclusiv în limba engleză. Cu toate acestea, semenii noștri care au nevoie și caută experiențe turistice sunt extrem de diverși atât din punct de vedere al vârstei, cât și, de exemplu, al educației. Dacă majoritatea acestora nu pot folosi engleza, prima limbă de transfer și *lingua franca* din lume, cel puțin la un nivel minim<sup>28</sup>, se vor confrunta cu o serie de obstacole care vor afecta (sau ar putea afecta) calitatea experienței lor turistice. S-ar putea spune că, odată cu apariția așa-numitei inteligențe artificiale, algoritmii de traducere gratuită pot fi utilizați cu relativă ușurință pe platformele digitale asociate cu lumea călătoriilor pe care o avem în vedere (figura 63), dar, pe de o parte, aceștia sunt departe de a

<sup>28</sup> www.linguisticsociety.org

fi perfecți și este puțin probabil să devină astfel în următorul deceniu (Csepeli, 2020) și, chiar dacă vor deveni astfel, dependența excesivă de aceștia ar putea chiar să creeze obstacole suplimentare în călătorii (în caz de defecțiuni tehnice, lipsă de semnal etc.).

**Figura 63.** Traducerea vocală cu ajutorul aplicației mobile Google - o comunicare aparent fără bariere, permisă de soluțiile TIC dezvoltate



Sursa: [hvg.hu/360/hetilap360](https://hvg.hu/360/hetilap360)

Un exemplu pentru natura accesibilității este conceptul așa-numitelor site-uri web ușor de utilizat și de înțeles. Conceptul unor astfel de site-uri web pentru persoanele care au nevoie de ele a apărut la sfârșitul anilor nouăzeci. Acesta înseamnă dezvoltarea unei structuri cu adevărat ușor de înțeles și de gestionat, în principal vizuală și grafică, de fapt ca parte a unui portal central, care face ca mesajele și informațiile centrale pe care furnizorul site-ului web le consideră importante să fie ușor de înțeles și accesibile persoanelor cu dizabilități mintale. Din păcate, acest tip de soluție de accesibilitate, care include elemente de accesibilitate, este foarte limitat în domeniul de aplicare, nu numai în Ungaria, ci în aproape toate regiunile lumii. În plus, acolo unde este disponibilă, aceasta face parte aproape exclusiv din paginile online ale ONG-urilor care reprezintă grupul de persoane cu dizabilități în cauză (<https://topdisabilitywebsites.co.uk>).

Conceptul de accesibilitate ușoară, combinat cu o anumită creativitate, ar putea fi pus în aplicare, de exemplu, ca un strat de site-uri operate de industria turismului pentru a atrage vizitatori și a pune la dispoziție servicii. Acest lucru ar fi necesar, în primul rând, pentru a permite unui nou segment de persoane cu dizabilități funcționale să devină potențiali călători în lumea turismului și, în al doilea rând, pentru a facilita depășirea lacunelor lingvistice menționate mai sus, care sunt, de obicei, lacune lingvistice în limba engleză, fără a fi nevoie de alte ajutoare digitale de traducere. Acest lucru nu înseamnă că lacunele de

competențe lingvistice sunt brusc uitate, ci doar că natura accesibilității umane poate și ar putea contribui la organizarea și punerea în aplicare a călătoriilor, o activitate care este acum destul de obișnuită.

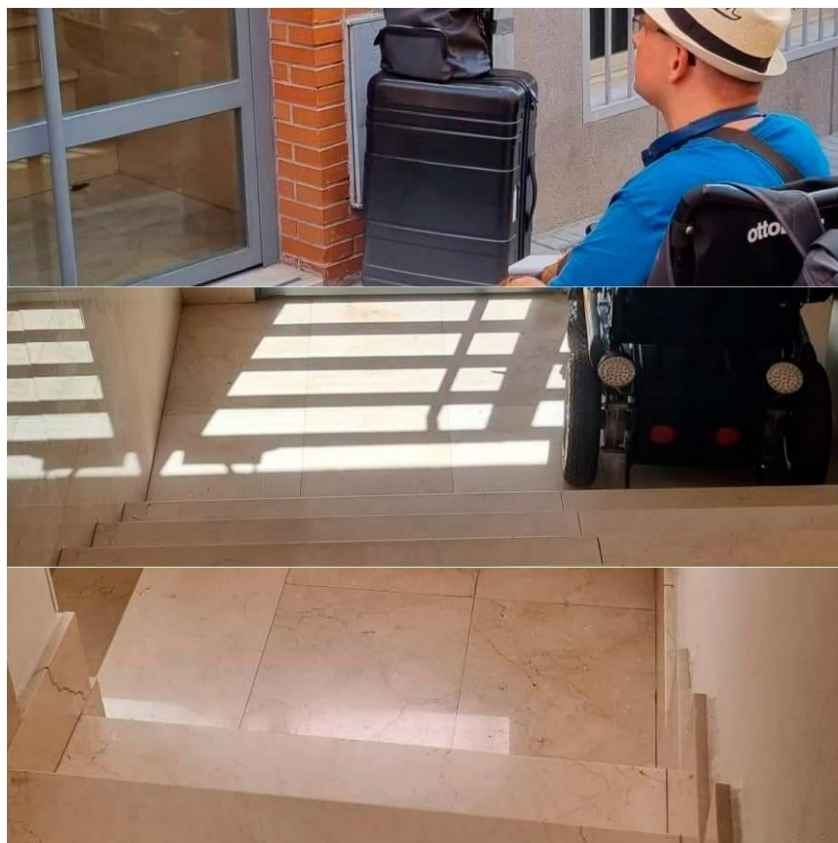
După cum se poate observa, fluxul de informații care se extinde și se adâncește rapid, pe care digitalizarea îl creează și îl aduce cu sine, pe lângă o bogăție aproape neexploată de oportunități, generează cel puțin la fel de multe surse de pericol. Impersonalizarea, de exemplu, poate genera în multe cazuri distorsiuni și inegalități ale experienței care pot împiedica dezvoltarea unei atitudini autentice de călător și a dorinței de a deveni călător. Acest lucru este valabil nu numai pentru persoanele care au o nevoie puternică de accesibilitate clasică, ci și, de exemplu, pentru generația de peste 65 de ani, așa-numita „generație de argint a călătorilor”.

Sectorul turismului a devenit mai sensibil la problemele de accesibilitate în ultimii ani. Cu toate acestea, majoritatea studiilor publicate pe această temă se bazează pe paradigma tehnologică a accesibilității, adică existența accesibilității este considerată satisfăcătoare prin soluții tehnice simple, cum ar fi rampe, semne Braille, coridoare și uși suficient de largi, întrerupătoare suficient de joase accesibile persoanelor în scaune cu roțile etc. (Inger & Per, 2016; Farkas et al., 2022). Pe de o parte, este binevenit faptul că subiectul devine din ce în ce mai frecvent și că există din ce în ce mai multe facilități turistice accesibile din punct de vedere tehnic, dar, pe de altă parte, problema informării corecte a călătorilor care necesită accesibilitate, și anume siguranța călătoriei și corectitudinea comunicării, a primit până acum mult mai puțină atenție.

Trebuie subliniată responsabilitatea serioasă a portalurilor de cazare în ceea ce privește corectitudinea comunicării. Aceasta este o problemă complexă, deoarece parametrii de accesibilitate par să fie „perfect” rezolvați în cazul celui mai mare portal de cazare, booking.com. Cu toate acestea, lipsa accesibilității și a parametrilor de accesibilitate depinde în continuare, într-o mare parte a cazurilor, de abilitățile și posibilitățile personale ale călătorului și ale asistentului său, uneori chiar de noroc, iar în cele mai rele cazuri, cum ar fi în cazul unei lacune de comunicare între furnizorul de cazare și utilizator: ceea ce furnizorul de cazare poate considera cu bună credință și convingere că este accesibil, în realitate poate să nu fie pe deplin accesibil, de fapt, poate fi complet inutilizabil pentru un utilizator de scaun cu roțile (figura 64) - iar această lacună de comunicare poate duce chiar la imposibilitatea călătoriei. În multe cazuri, operatorii de portaluri și agenții de publicitate nu dezinformează intenționat publicul călător, ci pur și simplu lipsa cunoștințelor factuale cauzează probleme de accesibilitate și siguranță (Michalkó et al., 2022).

Problema este cauzată de faptul că furnizorii de cazare și operatorii de gigaportale care le găzduiesc anunțurile au o abordare superficială a existenței și calității accesibilității, precum și a interpretării și controlului acesteia (Martin-Fuentes et al., 2021), după cum susțin rezultatele unui studiu empiric recent (Farkas et al., 2023).

**Figura 64.** Cazare anunțată ca fiind accesibilă - cu scări inaccesibile scaunelor cu roțile



Sursă: Farkas et al. (2023)

Deși operatorii și beneficiarii din industria turismului sunt conștienți de numărul tot mai mare de călători cu nevoi de accesibilitate, în marea majoritate a cazurilor există deficiențe grave atât în ceea ce privește informarea, cât și punerea în aplicare în materie de accesibilitate. Pe de o parte, este nevoie de o clarificare a obligațiilor de informare din partea legiuitorilor și, pe de altă parte, de o monitorizare constantă a coerenței dintre realitate și promisiunile făcute prin imagini și descrieri din partea furnizorilor de servicii și a intermediarilor. Persoanele care doresc să călătorească și să experimenteze călătoria, mai ales dacă au nevoi de accesibilitate, pot fi într-o poziție vulnerabilă, inclusiv în lumea călătoriilor online (Michalkó et al., 2022).

Prin urmare, trebuie să se realizeze o combinație de accesibilitate tehnică și accesibilitate fundamentală, în care veridicitatea comunicării condițiilor și verificarea acesteia să includă și o componentă de propuneri pentru rezolvarea eventualelor anomalii. Este esențial să se implice experți din partea ONG-urilor care reprezintă călătorii în cauză, cum ar fi PeopleFirst sau Access4you.

Cercetări empirice recente (Farkas et al., 2023) efectuate la începutul anului 2023 au arătat că unitățile de cazare care pretind și își fac publicitate ca fiind accesibile nu sunt în realitate accesibile în toate cazurile și, cu siguranță, nu în modul în care ar fi de așteptat. Studiul a examinat măsura în care, în cazul cazărilor oferite de agențiile de turism online care sunt etichetate ca fiind accesibile în conformitate cu anumite criterii, accesibilitatea reală a cazării poate fi verificată pe baza fotografiilor încărcate de proprietarul sau administratorul cazării.

A fost creată o bază de date specifică cu 885 de furnizori de servicii de cazare care oferă camere prin intermediul platformei booking.com și care susțin că serviciile lor de cazare sunt adecvate pentru persoanele cu dizabilități. Pe lângă faptul că este cel mai mare jucător la nivel mondial pe această piață, booking.com oferă o serie de oportunități pentru furnizorii de cazare de a-și afișa caracteristicile de accesibilitate. Baza de date a fost creată folosind o altă metodă decât web scraping-ul pentru extragerea automată a datelor de pe site-uri web: obiectivul cercetării a impus ca fiecare cazare să fie evaluată prin intermediul fotografiilor încărcate pe portal într-un mod care ar fi fost destul de imprecis fără interacțiune umană, având în vedere stadiul actual al tehnologiei. Din acest motiv, colecții de date au vizitat paginile booking.com ale hotelurilor și au colectat manual caracteristicile solicitate, apoi au evaluat fotografiile în funcție de criteriile specificate.

Au fost incluse în sondaj cazări dintr-un total de 9 orașe, selectate pe baza datelor privind nopțile petrecute de oaspeți din 2019, ultimul an înainte de epidemia Covid-19. Pe baza datelor de la statista.com, clasamentul pentru acest an, în ordine descrescătoare, a fost următorul: Londra, Paris, Berlin, Roma, Istanbul, Madrid, Barcelona, Viena, Praga, Amsterdam, Munchen și Hamburg (Istanbul, ca oraș care este doar parțial european, și ultimele două orașe, Munchen și Hamburg, nu au fost incluse în analiză).

Pe booking.com, hotelurile pot autodefini aproape douăzeci de criterii de accesibilitate predefinite, pe care pot alege să le îndeplinească și, prin urmare, pe care ar dori să le afișeze pe portalul de cazare. În cadrul analizei, autorii au exclus aspectele legate de „accesibilitatea” pentru persoanele fără dizabilități (de exemplu, accesul ușor din centrul orașului, accesibilitatea prin mijloace de cazare publice etc.) și pe cele care erau prea puține ca număr pentru a fi analizate (de exemplu, existența unui scaun de duș a fost invocată doar de un singur furnizor de cazare din eșantion). În cele din urmă, aceștia au putut utiliza următoarele șase aspecte legate de accesibilitate:

- accesibil în scaun cu roțile,
- toaletă cu balustradă,
- vas de toaletă ridicat,
- chiuvetă mică pentru baie,
- o alarmă în baie,
- etajele superioare sunt accesibile cu liftul.

Verificabilitatea *ex-ante* a celor șase aspecte de către vizitatorii portalului a fost măsurată prin intermediul unui total de opt întrebări în timpul colectării datelor. Acestea au fost evaluate de echipa de cercetare cu un răspuns de tipul „da” sau „nu”, pe baza a ceea ce au văzut pe fișa de date și pe fotografiile cazării. Cele opt întrebări utilizate au fost următoarele:

- Există o fotografie a intrării pe pagina cu detalii despre cazare?
- Se poate găsi o fotografie a sălii de mese comune pe pagina cu detalii despre cazare?
- Fotografiile arată paturile din camere?
- Se poate vedea în fotografii dacă există sau nu un prag în camere?

- Există fotografii ale băii pe profilul cazării?
- Fotografiile arată dacă există sau nu o bară de susținere sau un dispozitiv de ridicare în duș?
- Există un lift în clădire? (Singura întrebare care a trebuit să fie verificată nu pe baza fotografiilor, ci pe baza descrierii.)
- Există o fotografie a liftului pe pagina cu detalii despre cazare?

În cadrul analizei, s-au utilizat teste Chi-pătrat pentru a demonstra dacă proporția unităților de cazare care pretind că sunt accesibile în conformitate cu criteriile date este semnificativ mai mare decât proporția unităților care nu asigură accesibilitatea în conformitate cu criteriile date, în ceea ce privește proporția unităților de cazare care afișează o fotografie a părților esențiale ale unității de cazare (băi, dormitoare, sala de mese comună) care arată că acestea sunt într-adevăr accesibile.

În mod specific, eșantionul a fost limitat la hotelurile care au îndeplinit criteriul principal pe booking.com, și anume că unitatea de cazare oferă facilități pentru oaspeții cu dizabilități. De departe, cea mai mare proporție a eșantionului (92,3%) a declarat accesibilitatea în scaun cu rotile, urmată de accesibilitatea lifturilor la etajele superioare (64,2%) și disponibilitatea unei toalete cu balustradă (61,7%). Pe de altă parte, doar aproximativ un sfert dintre unitățile de cazare dispuneau de o toaletă joasă (27,9%) și de o alarmă de urgență în baie (21,9%), în timp ce un vas de toaletă înalt se găsea doar în mai puțin de o cincime dintre unități (17,5%), conform declarațiilor personale.

Aproape toate unitățile de cazare din eșantion (99,2%) au afișat fotografii ale paturilor, 96% aveau un lift în clădire, 93,8% aveau o fotografie a băii și 87,9% o fotografie a zonei comune de luat masa pe profilul lor. O proporție mai mică (65,1%) a afișat fotografii ale intrării și doar 54,2% dintre locuințe au declarat dacă camerele aveau sau nu prag. Fotografiile din baie au arătat că există o balustradă sau o bară de susținere în duș în 29% dintre unitățile de cazare și doar 9,7% dintre unitățile de cazare au afișat o fotografie a unui lift. În ceea ce privește liftul, 96% dintre unitățile de cazare aveau un lift, dintre care 64,2% asigurau accesul la etajele superioare, dar numai 9,7% dintre acestea permiteau utilizatorilor de scaune cu rotile să verifice din fotografii dacă liftul este suficient de spațios pentru ei - o necesitate absolută pentru un utilizator de scaun cu rotile, fără de care utilizarea instalației este imposibilă.

În cadrul cercetării, au fost utilizate teste Chi-pătrat pentru a vedea în ce cazuri poate fi găsită o relație între existența unui anumit aspect fără bariere și verificabilitatea acestuia prin fotografii. O relație semnificativă a fost găsită doar în patru cazuri. În cazul hotelurilor care susțineau că sunt accesibile scaunelor cu rotile, o proporție semnificativ mai mare ( $p=0,000<0,05$ ) de 89,4% din fișele lor de date prezentau o fotografie a zonelor comune de luat masa, în comparație cu cele care nu aveau criterii de accesibilitate și doar 70,6% din fișele lor de date prezentau o fotografie a zonelor comune de luat masa. De asemenea, a fost identificată o relație semnificativă ( $p=0,017<0,05$ ) între accesibilitatea în scaun rulant și vizibilitatea prezenței unui prag în fotografii: 55,3% din cazările accesibile în scaun rulant au stabilit din fotografii că există sau nu un prag în camerele de cazare, comparativ cu doar 41,2% din cazările care nu erau accesibile în scaun rulant. În mod similar, o proporție semnificativ mai mare

( $p=0,000<0,05$ ) de unități de cazare cu o toaletă dotată cu o balustradă aveau fotografii ale băilor (33,2% față de 22,4%), iar o proporție semnificativ mai mare ( $p=0,017<0,05$ ) de unități de cazare cu ascensoare la etajele superioare aveau o proporție ( $p=0,017<0,05$ ) de locuințe cu lift bifat pe fișa de date față de existența unui lift în clădire (99,6% față de 89,6%).

Este îngrijorător faptul că a fost imposibil să se identifice diferențe semnificative în opt din cele douăsprezece perechi de variabile examinate. Astfel, se poate concluziona că hotelurile care se declară accesibile în aceste aspecte nu depun eforturi suplimentare față de medie pentru a verifica faptul accesibilității prin fotografii din punctul de vedere al aspectelor care au fost investigate.

Un fenomen relativ nou în domeniul tehnologiilor informației și comunicațiilor care poate fi benefic turismului accesibil este realitatea virtuală, VR (Calisto & Sarkar, 2024; Andziak, 2024). Această tehnologie a dominat titlurile din ultimii ani datorită capacității sale de a imersa utilizatorii într-o lume virtuală - inclusiv utilizatorii a căror imersiune în lumea reală, fizică, este împiedicată de dizabilități corporale. Această tehnologie pare să schimbe radical industria turismului. Anterior, VR a fost utilizată în principal ca instrument de marketing pentru promovarea serviciilor și a destinațiilor turistice, dar în prezent aproape că a devenit o tehnologie esențială, utilizată în multe organizații de turism pentru a oferi servicii personalizate și pentru a adăuga valoare experiențelor turistice. VR permite oamenilor să călătorească și să viziteze cele mai îndepărtate zone de pe planetă din confortul casei lor - ceea ce poate fi o opțiune pentru cei care ar putea călători oricum, dar poate fi singura opțiune pentru cei care nu pot călători din cauza dizabilităților lor fizice.

Nu dorim să discutăm aici dacă VR va stimula sau va distruge industria turismului (există susținători pentru ambele rezultate), dar există indicii că VR contribuie la crearea unui model de turism mai accesibil. Este posibil ca, în viitor, călătoriile în realitate virtuală să nu înlocuiască niciodată călătoriile tradiționale, deoarece călătorii nu pot experimenta senzații reale precum mirosul, gustul și atingerea într-un cadru VR, însă tehnologia VR a demonstrat un potențial suficient pentru a contribui la depășirea unor bariere de călătorie existente la o scară mai mică. Uneori, călătoriile tradiționale nu sunt posibile din cauza barierelor economice, geopolitice, fizice și psihologice - inclusiv a dizabilităților. În consecință, este important să se perceapă valoarea călătoriilor în VR, care promovează turismul fără bariere. Călătoriile virtuale permit utilizatorilor să perceapă mai multe tipuri de valori, în special: eficiența, excelența, estetica, jocul, etica și valoarea statutului - și capacitatea de a călători fără mișcare fizică. Acest rezultat contribuie la teoria valorii consumatorilor pentru a înțelege mai bine comportamentul consumatorilor într-un cadru VR (Akesson & Ahmed, 2022).

## **11. Bune practici în domeniul turismului accesibil la nivel internațional și în țările participante la proiect**

### **11.1. Sistemul de certificare**

Printre principalele probleme care îi împiedică pe turiștii cu dizabilități să își petreacă vacanța se numără atitudinea necorespunzătoare a personalului față de persoanele cu dizabilități, serviciile slabe oferite clienților și lipsa de informații cu privire la serviciile disponibile (Europe Without Barriers, f.d.). Din acest punct de vedere, certificările și etichetele sunt o sursă valoroasă de informații pentru consumatori. Prin definiție, certificarea este procesul de recunoaștere oficială sau legală a unei persoane, companii, produse etc. care a atins un anumit standard (Cambridge Dictionary, f.d.). Se poate afirma că, deși în ultimii ani s-au făcut pași importanți, mai sunt multe de realizat pentru a face din Europa o destinație cu adevărat accesibilă, atractivă pentru milioane de clienți internaționali care preferă și în prezent destinațiile care au fost cel mai bine testate din punct de vedere al accesibilității (Europe Without Barriers, f.d.).

Soret, Ambrose și Vicens (f.d.) au identificat mai multe bariere cu care se confruntă diferite grupuri de părți interesate în dezvoltarea și experimentarea produselor turistice accesibile. Pe partea de cerere a pieței, aceste probleme se reflectă în faptul că:

- „călătoriile pentru persoanele cu dizabilități sunt imprevizibile, dificile sau imposibile;
- calitatea infrastructurii, a transportului, a serviciilor și a informațiilor variază foarte mult atât în interiorul statelor membre ale UE, cât și între acestea; și
- lipsa standardelor sporește incertitudinea, reduce opțiunile de călătorie și permite ca lipsa de responsabilitate să prevaleze” (Aoret, Ambrose & Vicens, f.d., p. 3).

Industria turismului, pe de altă parte, se confruntă cu un alt set de obstacole, cum ar fi:

- „Piața turismului accesibil este relativ necunoscută și pare dificil de atras prin canalele existente;
- nevoile și cerințele vizitatorilor sunt necunoscute sau neînțelese - deci evitate;
- costurile de investiții sunt greșit înțelese și exagerate;
- accesul este văzut mai degrabă ca o problemă decât ca o oportunitate de aur” (Aoret, Ambrose, & Vicens, f.d., p. 4).

Din toate aceste motive, a fost important ca ISO să elaboreze primul standard internațional care oferă cerințe și orientări pentru a permite accesul egal la turism pentru persoanele de toate vârstele și abilitățile - ISO 21902 (ISO, 2021). Acest nou standard este destinat „administrațiilor naționale de turism și consiliilor de turism, municipalităților și organismelor publice responsabile de politica de infrastructură, de dezvoltare și de cadrul juridic/regulator” (ISO, 2021). Acest standard este de mare importanță, deoarece permite standardizarea și asigură calitatea și fiabilitatea serviciilor oferite persoanelor cu dizabilități.

În plus, ISO a evidențiat mai multe standarde care ar putea fi de ajutor în realizarea accesibilității pentru toată lumea și oriunde:

**Tabelul 7.** Standarde ISO care ar putea fi utile în realizarea accesibilității pentru toți și oriunde

| <b>Pas</b>                                  | <b>Standard</b>                                                                                                               | <b>Descriere</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Biroul de turism                            | ISO 14785 <i>Birouri de informare turistică - Servicii de informare turistică și recepție - Cerințe</i>                       | ia în considerare elemente precum accesul la ușă, dar și accesul la informațiile pe care le distribuie, luând în considerare auz și vedere                                                                                                                                                                                                                 |
| Accesibilitate la fiecare pas al călătoriei | ISO 21902 <i>Turism și servicii conexe - Turism accesibil pentru toți - Cerințe și recomandări</i>                            | Scopul este de a ajuta întreprinderile din domeniul călătoriilor și turismului să își îmbunătățească dispozițiile actuale în materie de accesibilitate, acoperind informații privind toate domeniile de elaborare a politicilor, strategii, infrastructură, produse și servicii care sunt extrem de relevante pentru întreaga valoare a lanțului de turism |
| Plaje pentru toți                           | ISO 13009 <i>Turism și servicii conexe - Cerințe și recomandări pentru exploatarea plajelor</i>                               | Conturează recomandări precum proiectarea rampelor de acces și a trotuarelor, precum și a facilităților la fața locului, inclusiv toalete, dușuri și băuturi fântâni                                                                                                                                                                                       |
| Turism pentru toate simțurile               | ISO 17409 <i>Proiectare accesibilă - Aplicarea alfabetului Braille pe semnalizare, echipamente și aparate</i>                 | Permite călătorilor cu deficiențe de vedere să aibă acces la informații oriunde s-ar afla                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                             | ISO 23599 <i>Produse asistive pentru nevăzători și persoane cu deficiențe de vedere - Mers tactil indicatori de suprafață</i> | Ajută la vizitarea locurilor noi mai ușor și în siguranță                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Accesibilitate în toate standardele         | Ghidul ISO/IEC 71 <i>Ghid pentru abordarea accesibilității în standarde</i>                                                   | Recomandă comitetelor tehnice ISO să ia în considerare nevoile și provocările persoanelor cu dizabilități atunci când elaborează standardele, în special cele legate de sistemele pe care oamenii le utilizează, cu care interacționează sau pe care trebuie să le acceseze                                                                                |

Sursă: ISO (2019)

OMT (f.d.) a emis recomandări pentru furnizorii de servicii turistice, în special pentru sectoarele de cazare, alimentație publică și băuturi și MICE, subliniind că „prin încorporarea de la început a principiilor accesibilității și designului universal, costurile de investiții pot fi menținute la un nivel minim; prin angajamentul față de egalitate, întreprinderile din turism devin mai durabile, atrag noi categorii de public și pot angaja persoane cu diversitate funcțională, creând oportunități de afaceri și o mai mare diferențiere a produselor” (OMT, f.d.). Din perspectiva furnizorilor de servicii, standardul ISO 21902 le pune la dispoziție instrumente pentru (OMT, f.d.):

- eliminarea tuturor tipurilor de bariere de acces pentru turiști și localnici,
- asigurarea integrității lanțului valoric al turismului,
- creșterea gradului de conștientizare în rândul publicului larg,
- formarea funcționarilor și profesioniștilor din domeniul turismului,
- analiza ofertelor concurenților și înțelegerea pieței,
- dobândirea de cunoștințe privind beneficiile și oportunitățile de afaceri pe care le presupune turismul accesibil,
- optimizarea serviciilor pentru clienți la centrele de informare turistică,
- îmbunătățirea concepției, marketingului și promovării produselor,
- furnizarea de experiențe accesibile de calitate,
- conceperea de stimulente economice și fiscale pentru ca întreprinderile să implementeze accesibilitatea,
- reducerea costurilor pentru îmbunătățirea coordonării prin includerea accesibilității în etapa de planificare.

Există mai multe domenii în care administrațiile publice și/sau destinațiile turistice ar trebui să se implice în dezvoltarea standardelor de turism accesibil - sensibilizarea și formarea, planificarea, gestionarea accesibilității, cercetarea și inovarea, legislația și standardizarea, investițiile, dezvoltarea produselor, furnizarea de informații, monitorizarea și evaluarea, diseminarea exemplelor de succes și consultarea continuă (OMT, f.d.).

Un alt program de certificare a fost dezvoltat și implementat de Biroul belgian pentru accesibilitate, Toegankelijkheidsbureau (TGB), în Lousã, Portugalia. „Programul de certificare a destinațiilor turistice accesibile (ATDCP) se bazează pe un audit cuprinzător al măsurilor de turism accesibil, infrastructurii, transportului, serviciilor și informațiilor pentru vizitatori ale organizației de gestionare a destinației și include evaluări ale accesibilității mediului exterior, cazării, atracțiilor, activităților și serviciilor pentru vizitatori, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă și familiile cu copii mici.” (ENAT, 2011)

Procesul de certificare este important pentru standardizare și pentru furnizarea de informații exacte consumatorilor. Principalele obstacole în calea dezvoltării mai intense a turismului accesibil în destinații au fost enumerate la începutul capitolului. Având în vedere aceste obstacole, este extrem de important să se stabilească o etichetare în cadrul industriei, astfel încât atât clienții, cât și furnizorii de servicii să poată conveni asupra unor informații exacte și fiabile cu privire la calitatea facilităților turistice accesibile.

## 11.2. Accesibilitate fizică

Accesibilitatea fizică a destinațiilor depinde în mare măsură de Designul Universal (DU) ce reprezintă proiectarea și alcătuirea unui mediu astfel încât acesta să poată fi utilizat cât mai mult posibil de către toate persoanele, indiferent de vârstă, dimensiune, capacitate sau dizabilități. Un mediu (sau o clădire, un produs sau un serviciu din cadrul acelui mediu) ar trebui să fie proiectat pentru a răspunde nevoilor tuturor persoanelor care doresc să îl utilizeze. Aceasta nu este o cerință specială care avantajează doar o minoritate a populației. Este o cerință de bază a unei bune proiectări. Atunci când un mediu este accesibil, utilizabil, confortabil și plăcut de utilizat, toată lumea are de câștigat. Prin luarea în considerare a diferitelor nevoi și abilități ale fiecăruia pe parcursul procesului de proiectare, proiectarea universală creează medii digitale și construite, servicii și sisteme care răspund nevoilor oamenilor (Centre for Excellence in Universal Design, f.d.). Pentru a facilita o astfel de proiectare, există mai multe sugestii privind modul în care mediile pot deveni mai accesibile:

- Principiul 1 - utilizarea echitabilă
- Principiul 2 - flexibilitate în utilizare
- Principiul 3 - utilizare simplă și intuitivă
- Principiul 4 - informații perceptibile
- Principiul 5 - toleranța la eroare
- Principiul 6 - efort fizic redus
- Principiul 7 - dimensiune și spațiu pentru abordare și utilizare.

Caracteristicile comune de proiectare universală în spațiile publice sunt, de exemplu, fântânile de băut grupate cu alte facilități pentru a le face mai ușor de găsit, semnalizarea/orientarea consecventă, iluminatul de-a lungul căilor perimetrale, nodurile conectate direct prin căi, zonele de odihnă din întregul sit, toaletele dimensionate pentru a găzdui simultan un număr mare de utilizatori, semnalizarea la vedere, semnalizarea în alte limbi și în limba engleză, suprafețele de avertizare vizuală și tactilă și pereții, gardurile și elementele de peisaj care servesc ca orientare către destinațiile cheie (Maisel & Ranahan, n. red.).

Accesibilitatea este un element central al oricărei politici de dezvoltare responsabilă și durabilă. Este atât un imperativ al drepturilor omului, cât și o oportunitate de afaceri excepțională. În acest context, turismul accesibil aduce beneficii nu numai persoanelor cu dizabilități, ci întregii societăți. Pentru a se asigura că turismul accesibil este dezvoltat într-o manieră durabilă, destinațiile trebuie să meargă dincolo de serviciile ad hoc și să aplice principiul designului universal, care garantează că toate persoanele, indiferent de nevoile lor fizice sau cognitive, sunt capabile să utilizeze și să se bucure de facilitățile disponibile într-o manieră echitabilă și durabilă. Această abordare evită tratamentul preferențial sau segregat al persoanelor cu diferite dizabilități și permite utilizarea neîngrădită a facilităților și serviciilor de către toți, în orice moment și cu același rezultat (Organizația Națiunilor Unite, f.d.).

### 11.3. Facilități sportive pentru persoanele cu dizabilități

„Tipul de dizabilitate poate avea o denumire medicală specifică, dar dacă este într-adevăr o dizabilitate în viața de zi cu zi depinde adesea de factori externi, cum ar fi proiectarea clădirilor, atitudinea altor persoane, instrumentele furnizate pentru a realiza o sarcină. Pentru persoanele cu dizabilități, sportul poate fi fie o sursă de frustrare și excludere, fie o oportunitate remarcabilă de a străluci și de a prospera. De fapt, sportul poate fi momentul în care persoanele care trăiesc într-o lume care, de obicei, le face viața deosebit de dificilă, descoperă brusc că pot realiza la fel ca ceilalți și, adesea, chiar mai mult” (Sport Safe, f.d.).

Diverse organizații sunt mai mult decât fericite să ofere idei cu privire la modul de adaptare a dispozițiilor sportive pentru a include pe toată lumea. De exemplu, Get Out Get Active (GOGA) este un program care sprijină persoanele cu și fără dizabilități să se bucure împreună de activitate.

Aceștia sugerează că, înainte de a vă înscrie într-un club sau într-un local, puteți întreba (Sport Safe, f.d.):

- dacă sesiunile sunt doar pentru persoane cu dizabilități sau mixte;
- ce echipament și trusă veți avea nevoie și dacă îl puteți închiria;
- cât de accesibil este locul de desfășurare;
- dacă vă pot satisface nevoile și orice ajustări rezonabile;
- ce facilități sunt în apropiere;
- dacă sesiunea este în aer liber;
- dacă activitatea este potrivită pentru grupa dumneavoastră de vârstă;
- ce politici sunt în vigoare, de exemplu în materie de protecție sau egalitate și diversitate;
- dacă instructorul este conștient de afecțiunea dumneavoastră sau dorește să învețe despre aceasta;
- dacă este disponibil primul ajutor, dacă oferă sesiuni gratuite de testare.

Incluziunea în și prin sport înseamnă că fiecare persoană, indiferent de rol - fie că este sportiv, antrenor, oficial, administrator sau spectator - este tratată cu respect deplin, demnitate, valoare și apartenență. Incluziunea include toate populațiile, indiferent de etnie, cultură, gen, orientare sexuală, religie și dizabilități. Sportul pentru incluziune este important deoarece promovează valorile, idealurile și viziunile de acceptare, drepturile omului și nediscriminare. Sportul pentru incluziune pune în discuție și provoacă noțiunea de excludere (Platforma internațională privind sportul și dezvoltarea, 2020).

Deși oportunitățile sportive pentru persoanele cu dizabilități s-au îmbunătățit semnificativ în întreaga UE în ultimii 20 de ani, există încă bariere. Potrivit unui raport Eurobarometru din 2018, dizabilitate sau boala reprezintă al treilea cel mai frecvent motiv - citat de 14% dintre respondenți - pentru a nu participa la activități sportive regulate, alături de lipsa de timp și lipsa de motivație sau interes (Parlamentul European, 2021, p. 6). Astfel de circumstanțe necesită facilități adecvate care să răspundă nevoilor tuturor potențialilor turiști. În conformitate cu ideea de design universal și cu beneficiile activităților sportive pentru fiecare individ, sportul pentru incluziune ar trebui să fie în centrul

strategiilor de dezvoltare la nivel mondial. Fie în aer liber, fie în sală, activitățile sportive sporesc calitatea vieții și adaugă valoare satisfacției generale (sau frustrării ca bază a îmbunătățirilor) a indivizilor. Din această perspectivă, sportul este un plus de valoare pentru viața unei persoane.

## 11.4. Sensibilizarea, creșterea gradului de conștientizare

Potrivit lui Dunn (2022), psihologii consideră că un contact sporit între persoane care sunt diferite între ele poate duce la sentimente și comportamente mai armonioase. Schimbarea de opinie a oamenilor are loc în mod pozitiv atunci când:

- *Interacțiunea este personală*: contactul este personal, astfel încât persoanele fără dizabilități pot interacționa cu persoanele cu dizabilități.
- *Oamenii sunt egali*: persoanele din fiecare grup sunt considerate egale ca statut sau valoare.
- *Există norme sociale*: comportamentul așteptat într-o anumită situație încurajează contactul între membrii grupului respectiv.
- *Au loc activități de cooperare*: persoanele din fiecare grup lucrează împreună la un proiect pentru a atinge obiective comune, specifice.

În plus, Rau Barriga (2023) susține că mișcarea pentru drepturile persoanelor cu dizabilități, condusă din ce în ce mai mult de persoane cu dizabilități, s-a raliat principiului *Nimic despre noi fără noi*, solicitând guvernelor și organizațiilor internaționale să includă persoanele cu dizabilități în planificare și luarea deciziilor. În ultimii ani, apărătorii persoanelor cu dizabilități au schimbat acest slogan în „Nimic fără noi”, recunoscând că multe provocări ne afectează pe toți și cerând un loc la toate mesele. Justiția socială, egalitatea și incluziunea sunt cuvinte la modă atât în mișcarea pentru drepturile omului, cât și în mediul de afaceri. Dar aceste cuvinte la modă nu au o diferență semnificativă pentru persoanele care sunt istoric marginalizate și izolate. Toată lumea ar trebui să fie solidară cu persoanele cu dizabilități și cu persoanele în vârstă din întreaga lume, în timp ce acestea solicită drepturi umane egale.

Este posibil să ne imaginăm că, în viitor, turismul nu va mai fi definit în primul rând de diferite grupuri țintă, deoarece principiile responsabilității, durabilității și accesibilității vor determina criteriile de calitate după care ar trebui să se ghideze toate destinațiile și care vor fi evaluate ca parte a competitivității destinațiilor într-un context tot mai global. Clienții vor deveni mai conștienți de drepturile lor individuale și, de asemenea, de necesitatea de a proteja și conserva comunitățile și mediul natural, ceea ce îi va determina pe furnizorii de servicii turistice să respecte normele general acceptate privind calitatea serviciilor, interactivitatea reală și angajamentul față de cultura, oamenii și resursele locale (Michopoulou et al., 2015, p. 180).

În timp ce turismul accesibil generează aproximativ 400 de miliarde de euro pe an, echivalentul a 3% din PIB-ul total al UE, doar 9% din serviciile turistice din UE sunt accesibile. Lipsa accesibilității este un factor de cost pentru industria turismului (Comisia Europeană, 2019, p. 6).

## **11.5. Asigurarea de locuri de muncă pentru persoanele cu dizabilități în sectorul turismului**

Discriminarea pe motiv de dizabilități înseamnă orice distincție, excludere sau restricție făcută pe motiv de dizabilități care are drept scop sau efect împiedicarea sau anularea recunoașterii, beneficiului sau exercitării, în condiții de egalitate cu ceilalți, a tuturor drepturilor omului și libertăților fundamentale în domeniul politic, economic, social, cultural, civil sau în orice alt domeniu. Aceasta include toate formele de discriminare, inclusiv refuzul unei adaptări rezonabile (UNWTO, 2013, p. 4-5).

Potențial, angajarea persoanelor cu dizabilități ar putea fi utilizată ca o strategie de creștere a veniturilor dacă clienții sunt dispuși să plătească mai mult pentru acest tip de practici de CSR. În plus, companiile ar putea utiliza angajarea acestui segment ca o strategie de consolidare a mărcii. Mulți clienți ar putea fi mai dispuși să viziteze hotelurile care angajează persoane cu dizabilități decât cele care nu angajează (Köseoglu et al., 2021, p. 51).

### ***Studiu de caz 1: Lemon Tree Hotels Limited, India***

În calitate de câștigători ai premiilor Tourism for Tomorrow Awards 2019 la categoria „Investing in People”, hotelurile Lemon Tree s-au concentrat pe crearea unui mediu de lucru incluziv din punct de vedere social, care aduce laolaltă persoane cu origini, abilități și etnii diferite pentru a lucra ca o echipă unită cu un obiectiv comun. Lemon Tree sprijină lucrătorii „fără oportunități”, inclusiv persoanele cu dizabilități fizice, sociale sau economice, prin crearea și oferirea de oportunități de a-și realiza întregul potențial și de a trăi cu demnitate (Heng, 2023).

### ***Studiu de caz 2: Croația***

Pe parcursul anului 2022, conform înregistrărilor Serviciului croat pentru ocuparea forței de muncă, au fost angajate în total 131 938 de persoane, dintre care 3 065 erau persoane cu dizabilități. Comparativ cu anul precedent, aceasta reprezintă o creștere de 11,9%. Din numărul total de persoane cu dizabilități angajate, 1 587 erau bărbați (51,8 %), iar 1 478 erau femei cu dizabilități (48,2%). Ponderea persoanelor cu dizabilități angajate în numărul total al tuturor persoanelor angajate din evidențele Serviciului croat pentru ocuparea forței de muncă a fost de 2,3% (ponderea bărbaților angajați cu dizabilități este de 2,9%, iar a femeilor de 1,9%), ceea ce reprezintă o creștere față de anul precedent (cu 0,5%). Din numărul total de persoane cu dizabilități angajate, 2 965 de persoane (96,7%) sunt angajate pe baza stabilirii unui raport de muncă, iar 100 de persoane (3,3%) pe baza altor activități comerciale (înregistrarea unei societăți comerciale întreprindere, meserie, contract de muncă etc.). În funcție de activitatea de ocupare a forței de muncă, cele mai multe persoane cu dizabilități în 2022 erau angajate în industria prelucrătoare (15,2%), urmată de activitățile de cazare și de preparare și servire a hranei (12,4%) și administrație publică și apărare; asigurări sociale obligatorii (12%) (Croatian Employment Service, 2023, p. 1).

**Tabelul 8.**

| Anul | Angajat până la 31 decembrie | Indice de ocupare a forței de muncă tendințe | Șomer la 31 decembrie | Indicele șomajului tendințe |
|------|------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 2015 | 2,613                        | 139.2                                        | 7,303                 | 107.7                       |
| 2016 | 2,853                        | 109.2                                        | 7,204                 | 98.6                        |
| 2017 | 3,366                        | 118.0                                        | 6,497                 | 90.2                        |
| 2018 | 3,231                        | 96.0                                         | 5,843                 | 89.9                        |
| 2019 | 2,820                        | 87.3                                         | 5,948                 | 101.8                       |
| 2020 | 2,475                        | 87.8                                         | 6,231                 | 104.8                       |
| 2021 | 2,740                        | 110.7                                        | 6,179                 | 99.2                        |
| 2022 | 3,065                        | 111.9                                        | 7,196                 | 116.5                       |

Sursă: Serviciul croat pentru ocuparea forței de muncă (2023), p. 1

În funcție de tipul de dizabilități, cel mai mare număr de persoane cu dizabilități angajate sunt persoanele cu dizabilități intelectuale (28,4 %), urmate de persoanele cu dizabilități combinate multiple (22,5 %) și persoanele cu dizabilități fizice (21,1 %) (Serviciul croat pentru ocuparea forței de muncă, 2023, p. 6). În plus, în 2022, persoanele cu dizabilități erau angajate în principal în următoarele ocupații: lucrător la întreținere, ajutor bucătar, femeie de serviciu, funcționar administrativ, lucrător casnic, lucrător în grădinarit, ambalator manual, lucrător în bucătărie, lucrător pe linia de producție și administrator economic (Ibidem, p. 8).

Pentru a se putea aștepta ca persoanele cu dizabilități să fie incluse pe piața muncii, este necesar să se dezvolte un anumit tip de măsuri de politică activă de ocupare a forței de muncă.

**Tabelul 9.**

| Intervenție                         | Activ      |            | Nou incluse |            | Total        |            |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|
|                                     | M          | F          | M           | F          | M            | F          |
| Lucrări publice                     | 249        | 123        | 237         | 165        | 486          | 288        |
| Educație                            | 24         | 39         | 73          | 66         | 97           | 105        |
| Păstrarea locurilor de muncă        | 18         | 7          | 1           | 1          | 19           | 8          |
| Formare la locul de muncă           | 16         | 6          | 23          | 21         | 39           | 27         |
| Subvenții                           | 121        | 73         | 155         | 85         | 276          | 158        |
| Subvenții stagiu                    | 10         | 7          | 2           | 2          | 12           | 9          |
| Subvenții stagiu în serviciu public | 4          | 4          | 25          | 9          | 29           | 13         |
| Activitate independentă             | 14         | 10         | 6           | 6          | 20           | 16         |
| Muncitor sezonier permanent         | 20         | 9          | 23          | 14         | 43           | 23         |
| Formare profesională                | 11         | 0          | 20          | 9          | 31           | 9          |
| <b>Total</b>                        | <b>487</b> | <b>278</b> | <b>565</b>  | <b>378</b> | <b>1,052</b> | <b>656</b> |

Sursă: Serviciul croat pentru ocuparea forței de muncă (2023), p. 16

## 11.6. Educație și formare

În ceea ce privește mediul general de formare pentru IMM-uri, formarea în domeniul accesibilității ocupă adesea un loc foarte scăzut în prioritățile de formare și competențe ale întreprinderilor. De exemplu, un sondaj efectuat de VisitEngland în 2009 în rândul întreprinderilor din turism a arătat că 21% dintre întreprinderile care nu oferă în prezent personalului lor cursuri de sensibilizare cu privire la dizabilități au declarat că „nimic” nu le-ar determina să ofere aceste cursuri. În mod similar, Accessible Tourism Stakeholders Forum din Regatul Unit a întrebat întreprinderile despre probabilitatea de a participa la cursuri de formare în următoarele 12 luni. 69% dintre respondenți au răspuns că este foarte puțin probabil sau destul de puțin probabil (Elevator project, 2018, p. 15).

Obiectivele pe care ar trebui să le urmărească un program de formare propus și dezvoltat sunt (Navarro García-Caro, de Waal, & Buhalis, 2012, p. 371):

- Oferirea de cunoștințe personalului care lucrează în industria turismului pentru a lua în considerare aspectele legate de accesibilitate atunci când reînnoiesc, construiesc și proiectează activități, produse și servicii turistice.
- Furnizarea de cunoștințe privind îngrijirea clienților cu cerințe speciale pentru personalul care lucrează în sectorul turismului.
- Identificarea principalelor bariere în calea accesibilității destinațiilor și facilităților turistice și oferirea de alternative pentru îmbunătățire.
- Familiarizarea cu utilizarea ajutoarelor tehnice.
- Diseminarea dispozițiilor legale existente.

Întreaga industrie a turismului este pe cale de a deveni mai accesibilă și mai incluzivă, iar ghizii turistici joacă un rol important în acest sens, deoarece sunt reprezentanți ai orașelor, regiunilor și țărilor din zona pentru care sunt calificați și au un impact major asupra succesului general al călătoriei și asupra satisfacției vizitatorilor. Ghidurile turistice incluzive sunt, de asemenea, calea de a menține și de a îmbunătăți calitatea serviciilor de ghidaj, care este serios amenințată de dereglementarea ghidurilor turistice profesionale la nivel european. Din aceste motive, este important să existe un manual elaborat special în scop educațional pentru ghizii turistici, care să le permită acestora să obțină cunoștințe despre competențele specifice necesare pentru a comunica cu acest segment de turiști (Elevator project, 2018).

Makuyana și du Plessis (2023, p. 161) au identificat mai mulți factori interactivi de succes care îmbunătățesc educația turistică accesibilă:

- co-crearea de competențe și cunoștințe (conținut) care să includă dizabilitățile,
- concepte pentru planificarea educațională adaptată persoanelor cu dizabilități,
- condiții-cadru juridice favorabile persoanelor cu dizabilități,

- marketingul și comunicarea furnizorilor de educație care promovează incluziunea persoanelor cu dizabilități, utilizând un limbaj și mijloace media accesibile,
- crearea de rețele și relații de cooperare între sectorul educației și sectorul persoanelor cu dizabilități,
- investiții în cercetarea continuă pentru a înțelege nevoile persoanelor cu dizabilități în turism și
- metode, procese și proceduri de predare și învățare adaptate persoanelor cu dizabilități în mediul educațional turistic.

## 12. Analiza modelelor de călătorie ale persoanelor cu dizabilități pe baza experiențelor de cercetare primară în țările partenere

### 12.1. Metodologia cercetării

Cercetarea în rândul persoanelor cu diverse dizabilități a fost efectuată în paralel în patru țări: Croația, Ungaria, Polonia și România, în perioada octombrie 2023-ianuarie 2024, pe un eșantion total de 1.175 de persoane. Scopul cercetării a fost colectarea datelor despre dezvoltarea turismului accesibil, modelele de comportament turistic al persoanelor cu dizabilități, limitările acestora în călătoriile turistice, precum și direcțiile importante de educație a personalului care lucrează în serviciile turistice în domeniul turismului accesibil.

Cercetarea s-a bazat pe un chestionar dezvoltat în comun de echipe reprezentând cele 4 țări implicate în proiect - inițial în limba engleză, apoi tradus în limbile naționale. Cercetarea a fost realizată față în față și pe baza unui chestionar online. Selectarea eșantionului s-a bazat pe conveniență. După colectarea răspunsurilor, rezultatele au fost pregătite în limba engleză și în rezumate statistice simple (număr, procent din răspunsurile indicate), permițând analize statistice aprofundate ulterioare. Înainte de a discuta rezultatele cercetării, sunt prezentate **caracteristicile respondenților**, inclusiv caracteristici precum:

- gen,
- vârstă,
- stare civilă,
- cel mai înalt nivel de educație absolvit,
- condițiile de muncă,
- tipul de așezare - locul de reședință al respondentului,
- țara de reședință a respondentului,
- tipul de dizabilitate.

Caracteristicile respondenților au inclus, de asemenea, următoarele variabile în funcție de tipul de dizabilitate:

- limitări în funcționarea zilnică,
- limitarea mobilității individuale,
- dizabilități de la naștere,
- părăsirea domiciliului pentru a se ocupa de problemele cotidiene.

Răspunsurile la toate întrebările incluse în chestionarele de interviu (apendicele 1) au fost rezumate în cifre și procente pentru a permite analize ulterioare cu ajutorul bazei de date prezentate.

## 12.2. Rezultate

### 12.2.1. Caracteristicile respondenților

În ceea ce privește sexul - în grupul de respondenți (n=1175), într-o proporție puțin peste jumătate au fost femei (54%) în comparație cu bărbații (43%). Unele persoane nu au dorit să răspundă la această întrebare sau au indicat categoria altele. Participanții la cercetare și-au descris cel mai adesea limitările în funcționarea de zi cu zi ca „sunt ușor limitat în activitățile mele zilnice” și „am nevoie periodic de asistență în activitățile zilnice”. Un grup mic de bărbați (7%) și femei (5%) „au nevoie de supraveghere constantă”. Cel mai mare grup de participanți la cercetare „poate călători cu toate mijloacele de transport fără nici o asistență” (36%) și „are nevoie de asistență pentru a se deplasa cu unele mijloace de transport în comun” (31%). Aproape jumătate dintre bărbați (49%) și femei (47%) și-au indicat dizabilitatea de la naștere. Luând în considerare vârsta - studiul a implicat adulți cu vârste peste 18 ani - cele mai numeroase grupuri au vârsta între 36-50 de ani (29%), 51-65 de ani (19%) și 26-35 de ani (19%) (tabelul 10). Se poate observa că cel mai mare procent de respondenți care declară că „au nevoie de supraveghere constantă” sunt persoane din cea mai tânără grupă de vârstă, 18-25 de ani (14%). Cea mai mare parte din aceasta, cea mai tânără grupă a indicat, de asemenea: „nu mă pot deplasa fără o persoană însoțitoare” (24%).

**Tabelul 10.** Vârsta și limitările în funcționarea zilnică (Q2)

| Vârsta Q28           | Q2 (nu doresc să răspund) | Q2 (sunt ușor limitat în activitățile mele zilnice) | Q2 (am nevoie în mod periodic de asistență pentru activitățile zilnice) | Q2 (am nevoie permanentă de asistență pentru activitățile zilnice) | Q2 (sunt foarte limitat în activitățile mele zilnice) | Q2 (am nevoie de supraveghere constantă) | Rând (Totaluri) |
|----------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|
| 18-25                | 4<br>3%                   | 57<br>40%                                           | 30<br>21%                                                               | 24<br>17%                                                          | 8<br>6%                                               | 20<br>14%                                | 143             |
| 26-35                | 9<br>4%                   | 98<br>44%                                           | 48<br>22%                                                               | 32<br>14%                                                          | 15<br>7%                                              | 19<br>9%                                 | 221             |
| 36-50                | 20<br>6%                  | 146<br>44%                                          | 75<br>22%                                                               | 42<br>13%                                                          | 37<br>11%                                             | 15<br>4%                                 | 335             |
| 51-65                | 7<br>3%                   | 123<br>54%                                          | 36<br>16%                                                               | 23<br>10%                                                          | 31<br>14%                                             | 8<br>4%                                  | 228             |
| Peste 66 de ani      | 5<br>3%                   | 89<br>47%                                           | 51<br>27%                                                               | 20<br>11%                                                          | 22<br>12%                                             | 3<br>2%                                  | 190             |
| Nu doresc să răspund | 4<br>8%                   | 25<br>51%                                           | 8<br>16%                                                                | 4<br>8%                                                            | 2<br>4%                                               | 6<br>12%                                 | 49              |
| Toate grupurile      | 49                        | 538                                                 | 248                                                                     | 145                                                                | 115                                                   | 71                                       | 1166            |

Q2: Care este afirmația cu care sunteți cel mai de acord? Q2.1. sunt ușor limitat în activitățile mele zilnice, Q2.2. sunt foarte limitat în activitățile mele zilnice, Q2.3. am nevoie periodic de asistență în activitățile zilnice, Q2.4. am nevoie permanent de asistență în activitățile zilnice, Q2.5. am nevoie de supraveghere permanentă, Q2.6. nu doresc să răspund

Sursa: rezultatele sondajului n= 1175, fără răspuns: 9

Majoritatea respondenților din cele mai tinere grupe de vârstă sunt persoane cu dizabilități de la naștere. În grupul de 18-25 de ani, acestea au constituit 74% din respondenți, iar în grupul de 26-35 de ani - 69%. În ceea ce privește **starea civilă**, cele mai numeroase indicații au inclus categoriile „singur” (44%) și „căsătorit” (29%). Cele mai frecvente limitări: „Nu mă pot deplasa fără o persoană însoțitoare” au fost menționate în grupul persoanelor singure (23%) și al persoanelor divorțate (22%). Cel mai mare număr de persoane cu dizabilități de la naștere a fost în grupul persoanelor singure (44%). În grupul de „căsătoriți” se află 29% dintre respondenți. La întrebarea „Care este cea mai înaltă educație școlară absolvită?” cele mai frecvente răspunsuri au fost „Școala secundară” (32%) și „Școala profesională” (20%). Procentul persoanelor cu o diplomă universitară sau de licență scade odată cu creșterea limitărilor în funcționarea zilnică, de la 59% în grupul „sunt ușor limitat în activitățile mele zilnice” la 2% în grupul „am nevoie de supraveghere constantă”, dar nu există o astfel de relație în ceea ce privește limitarea mobilității individuale.

Persoanele cu dizabilități de la naștere au indicat în mod predominant „maximum 8 clase de școală primară” - 83% față de 17% în grupul cu dizabilități dobândite după naștere. De asemenea, acestea erau mai puțin susceptibile de a avea studii superioare. Cele mai frecvente răspunsuri la întrebările privind „Condițiile dvs. de muncă” au fost Pensionar (20%), Funcționar (18%) și Pensionar de invaliditate (18%). Cu toate acestea, în cazul grupului de angajați funcționari, există o tendință vizibilă de scădere a procentului de angajați pe măsură ce cresc limitările în funcționarea zilnică. De asemenea, cel mai mic procent de persoane din grupul care și-a indicat limitările de mobilitate la cel mai înalt nivel (nu mă pot deplasa fără un asistent) este angajat ca funcționar.

În cazul persoanelor cu dizabilități din naștere sau dobândite după naștere, nu au existat diferențe în ceea ce privește indicațiile din categoria pensionarilor de invaliditate (50% din indicații în fiecare grup, în timp ce persoanele cu dizabilități din naștere au declarat mai des varianta „Dependent” (79%). La întrebarea: Care este tipul de așezare în care locuiți? Cel mai mare grup a răspuns sat (22%), urmat de oraș mediu: până la 25.000 - 100.000 de persoane (21%), capitală (14%) și centru regional internațional: până la 500.000 - 1 milion de persoane (11%). La întrebarea „În ce țară locuiți?”, cele mai multe persoane au răspuns: România (29%), Ungaria (27%), Polonia (25%) și Croația (17%). Răspunsurile oferite de respondenți au fost analizate în funcție de tipurile de dizabilități declarate, ca răspuns la întrebarea Q1: Cu ce dizabilități trăiți? Alegerea multiplă este posibilă! Q1.1. Vedere, Q1.2. Auz, Q1.3. Locomotorii, Q1.4. Vorbire Q1.5. TSA (tulburări din spectrul autismului), Q1.6. Dizabilitate intelectuală, Q1.7. Dizabilitate psihosocială, Q1.8. Dizabilități multiple, Q1.9. Obstacol legat de vârsta mea, Q1.10. Dizabilitate temporară (după o operație sau boală, accident etc.), Q1.11. Altele (vă rugăm să specificați...). Numărul de grupuri în funcție de tipurile de dizabilități este prezentat în tabelul 11.

**Tabelul 11. Tipul de dizabilități și limitările în funcționarea zilnică (Q2)**

| Tipul de dizabilitate Q1     | Q2 (nu doresc să răspund) | Q2 (sunt ușor limitat în activitățile mele zilnice) | Q2 (am nevoie în mod periodic de asistență pentru activitățile zilnice) | Q2 (am nevoie permanent de asistență pentru activitățile zilnice) | Q2 (sunt foarte limitat în activitățile mele zilnice) | Q2 (necesit supraveghere constantă) | Rând (Totaluri) |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| Incapacitate temporară       | 9                         | 35                                                  | 6                                                                       | 1                                                                 | 2                                                     | 0                                   | 53              |
|                              | 17%                       | 66%                                                 | 11%                                                                     | 2%                                                                | 4%                                                    | 0%                                  |                 |
| Obstacol legat de vârsta mea | 0                         | 59                                                  | 18                                                                      | 3                                                                 | 2                                                     | 1                                   | 83              |
|                              | 0%                        | 71%                                                 | 22%                                                                     | 4%                                                                | 2%                                                    | 1%                                  |                 |
| Dizabilitate vizuală         | 11                        | 58                                                  | 35                                                                      | 6                                                                 | 4                                                     | 0                                   | 114             |
|                              | 10%                       | 51%                                                 | 31%                                                                     | 5%                                                                | 4%                                                    | 0%                                  |                 |
| Dizabilitate auditivă        | 3                         | 35                                                  | 11                                                                      | 0                                                                 | 1                                                     | 2                                   | 52              |
|                              | 6%                        | 67%                                                 | 21%                                                                     | 0%                                                                | 2%                                                    | 4%                                  |                 |
| Locomotorie                  | 7                         | 149                                                 | 64                                                                      | 68                                                                | 65                                                    | 5                                   | 358             |
|                              | 2%                        | 42%                                                 | 18%                                                                     | 19%                                                               | 18%                                                   | 1%                                  |                 |
| Dizabilități multiple        | 5                         | 116                                                 | 66                                                                      | 47                                                                | 31                                                    | 45                                  | 310             |
|                              | 2%                        | 37%                                                 | 21%                                                                     | 15%                                                               | 10%                                                   | 15%                                 |                 |
| Dizabilități intelectuale    | 1                         | 18                                                  | 19                                                                      | 14                                                                | 4                                                     | 7                                   | 63              |
|                              | 2%                        | 29%                                                 | 30%                                                                     | 22%                                                               | 6%                                                    | 11%                                 |                 |
| Discurs                      | 3                         | 20                                                  | 3                                                                       | 0                                                                 | 2                                                     | 0                                   | 28              |
|                              | 11%                       | 71%                                                 | 11%                                                                     | 0%                                                                | 7%                                                    | 0%                                  |                 |
| Altele                       | 6                         | 19                                                  | 4                                                                       | 0                                                                 | 2                                                     | 1                                   | 32              |
|                              | 19%                       | 59%                                                 | 13%                                                                     | 0%                                                                | 6%                                                    | 3%                                  |                 |
| ASD                          | 1                         | 25                                                  | 17                                                                      | 6                                                                 | 1                                                     | 10                                  | 60              |
|                              | 2%                        | 42%                                                 | 28%                                                                     | 10%                                                               | 2%                                                    | 17%                                 |                 |
| Dizabilitate psihosocială    | 2                         | 4                                                   | 5                                                                       | 0                                                                 | 1                                                     | 0                                   | 12              |
|                              | 17%                       | 33%                                                 | 42%                                                                     | 0%                                                                | 8%                                                    | 0%                                  |                 |
| Toate grupurile              | 48                        | 538                                                 | 248                                                                     | 145                                                               | 115                                                   | 71                                  | 1165            |

Q2: Care este afirmația cu care sunteți cel mai mult de acord? Q2.1. sunt ușor limitat în activitățile mele zilnice, Q2.2. sunt foarte limitat în activitățile mele zilnice, Q2.3. am nevoie periodic de asistență în activitățile zilnice, Q2.4. am nevoie permanent de asistență în activitățile zilnice, Q2.5. am nevoie de supraveghere permanentă, Q2.6. nu doresc să răspund

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 10 respondenți.

### **12.2.2. Modalitățile de călătorie pentru persoanele cu dizabilități și persoanele în vârstă și scopul principal al călătoriei lor**

Un aspect foarte important al călătoriei îl reprezintă problemele organizatorice, care pot fi mai dificile în cazul turismului pentru persoanele cu dizabilități și persoanele în vârstă. Pentru a identifica nevoile și modelul de organizare a călătoriei, respondenții au fost întrebați în cadrul sondajului despre problema pregătirii călătoriei, sprijinul organizațional și financiar, forma de organizare a călătoriei și obiectivul principal. Unul dintre aspectele importante ale călătoriei sunt companionii. La întrebarea „Cu cine călătoriți de obicei?” (Q14), respondenții au răspuns în principal *cu familia (inclusiv soțul/soția și copiii)* (517 răspunsuri) și *cu prietenii și rudele* (489 răspunsuri). Cel mai rar au menționat *colegii de muncă* (122 de răspunsuri), cu însoțitori de călătorie și în

*călătorii independente* (212 răspunsuri) (tabelul 12). La această întrebare, respondenții au putut indica mai multe răspunsuri.

**Tabelul 12.** *Însoțitori de călătorie (Q14)*

| Tipul de dizabilități Q1 | Q14 (să călătoresc pe cont propriu) | Q14 (familie - soț/soție și copii) | Q14 (colegi) | Q14 (părinți) | Q14 (grup organizat) | Q14 (persoană care asistă) | Q14 (prieteni, rude) | Q14 (alte) | Rând (Totaluri) |
|--------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--------------|---------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|-----------------|
| Toate grupurile          | 212                                 | 517                                | 122          | 333           | 333                  | 183                        | 489                  | 32         | 2221            |

Q14: Cu cine călătoriți de obicei? Alegerea multiplă este posibilă! Q14.1. Călătoresc singur, Q14.2. familie (soț/soție și copii), Q14.3. colegi, Q14.4. părinți, Q14.5. grup organizat, Q14.6. persoană de asistență, Q14.7. prieteni, rude, Q14.8. altele (specificați).

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 8 respondenți.

În continuare, respondenții au fost întrebați „Cine organizează de obicei excursiile?” (Q15). Respondenții au indicat atât persoane din mediul lor apropiat - *alt membru al familiei* (424 de răspunsuri), *organizarea independentă a excursiilor cu ajutorul, de exemplu, al platformelor de rezervare* (372 de răspunsuri), cât și *ONG-uri (organizații neguvernamentale) care ajută persoanele cu dizabilități* (357 de răspunsuri) (tabelul 13). La această întrebare, respondenții au putut indica mai multe răspunsuri.

**Tabelul 13.** *Organizator de călătorii (Q15)*

| Tipul de dizabilități Q1 | Q15 (Da, folosind booking.com sau alte site-uri similare) | Q15 (agenție de turism) | Q15 (ONG – organizație ne-guvernamentală) care asistă persoane cu dizabilități) | Q15 (soț) | Q15 (alt membru al familiei) | Q15 (asistent personal) | Q15 (atragera de turiști care organizează excursii, de exemplu muzee, castele etc.) | Q15 (alte) | Rând (Totaluri) |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Toate grupurile          | 372                                                       | 130                     | 357                                                                             | 143       | 424                          | 108                     | 76                                                                                  | 57         | 1667            |

Î15: Cine organizează de obicei tururile? Alegerea multiplă este posibilă! Q15.1. Eu, folosind booking.com sau alte site-uri similare, Q15.2. agenție de turism, Q15.3. ONG (organizație neguvernamentală) care asistă persoanele cu dizabilități, Q15.4. soț/soție, Q15.5. alt membru al familiei, Q15.6. persoană care asistă, Q15.7. atracții care organizează excursii, de exemplu muzee, castele etc., Q15.8. altele (specificați).

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 37 de respondenți.

În plus față de cele discutate mai sus, aspectul sprijinului în organizarea călătoriei este, de asemenea, important. La întrebarea: „La cine puteți apela pentru ajutor dacă aveți nevoie de asistență în organizarea și desfășurarea călătoriei?” (Q16), respondenții au răspuns că *la familie* (655 de răspunsuri), apoi la *ONG-uri (organizații neguvernamentale) care asistă persoanele cu dizabilități* (351 de

răspunsuri), de asemenea, *organizează singuri călătoriile* (342 de răspunsuri) (tabelul 14). La această întrebare, au putut fi indicate mai multe răspunsuri.

**Tabelul 14.** *Sprijin pentru organizarea călătoriei (Q16)*

| Tipul de dizabilități Q1 | Q16 (Pot să mă descurc singur, fără asistență) | Q16 (familie) | Q16 (ONG asistarea persoanelor cu dizabilități) | Q16 (Organizație publică de stat) | Q16 (agenție de turism) | Q16 (TDM (turism destina-tion manage-ment) organiza-tion) | Q16 (birouri de infor-mații turistice) | Q16 (Altele) | Rând (Totaluri) |
|--------------------------|------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------|-----------------|
| Toate grupurile          | 342                                            | 655           | 351                                             | 25                                | 248                     | 5                                                         | 188                                    | 98           | 1912            |

Î16: Cui vă puteți adresa dacă aveți nevoie de asistență în organizarea și punerea în aplicare a călătoriei? Alegerea multiplă este posibilă! Q16.1. Pot să o fac singur, fără asistență, Q16.2. familie, Q16.3. ONG care asistă persoanele cu dizabilități, Q16.4. organizație publică de stat, Q16.5. agenție de turism, Q16.6. Organizație TDM (managementul destinației turistice), Q16.7. birouri de informare turistică, Q16.8. altele (specificați).

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 16 respondenți.

Finanțele sunt, de asemenea, un aspect important în organizarea călătoriilor. Pentru a obține un răspuns cu privire la acest aspect, respondenților li s-a adresat întrebarea: „La cine puteți apela pentru ajutor dacă aveți nevoie de asistență în organizarea și punerea în aplicare a călătoriei dumneavoastră?” (Q17). Majoritatea respondenților își finanțează călătoriile *pe baza bugetului propriu* (613 răspunsuri) și *apelează la ajutorul familiei* (379 răspunsuri). De asemenea, aceștia *utilizează mai multe surse de finanțare menționate în sondaj* (261 de răspunsuri) (tabelul 15). A fost posibilă indicarea mai multe răspunsuri.

**Tabelul 15.** *Finanțarea călătoriilor (Q17)*

| Tipul de dizabilități Q1 | Q17 (Venituri proprii) | Q17 (familie) | Q17 (sprijin ((de exemplu, de la ONG)) | Q17 (ajutor de stat) | Q17 (Folosesc mai multe dintre resursele menționate mai sus) | Q17 (TDM (I nu au resurse pentru călătorii)) | Rând (Totaluri) |
|--------------------------|------------------------|---------------|----------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
| Toate grupurile          | 613                    | 379           | 80                                     | 61                   | 261                                                          | 83                                           | 1477            |

Q17: Din ce resurse vă finanțați de obicei călătoriile? Puteți marca mai mult de un răspuns! Q17.1. venituri proprii, Q17.2. familie, Q17.3. sprijin (de exemplu, din partea ONG-urilor), Q17.4. sprijin din partea statului, Q17.5. Folosesc mai multe dintre resursele specificate mai sus, Q17.6. Nu am resurse pentru călătorii.

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 14 respondenți.

Studiul a abordat, de asemenea, problema formei de călătorie, și anume tipul de grup cu care respondenții ar dori cel mai mult să plece într-o călătorie. Aceștia au fost rugați să indice în ce măsură sunt de acord cu afirmația dată, adică ce formă de organizare a călătoriei și ce structură de grup li s-a potrivit cel mai bine: „Vă rugăm să indicați pe o scară de la 1 la 7 în ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații (1: deloc de acord; 7: total de acord)!” (Q18). Afirmațiile au

fost după cum urmează: *Prefer să călătoresc cu programe destinate persoanelor cu dizabilități* - Q18.1; *Prefer să călătoresc cu programe integratoare (concepute atât pentru călătorii cu dizabilități, cât și pentru cei fără dizabilități)* - Q18.2; *Prefer să călătoresc cu programe care nu sunt concepute special pentru persoanele cu dizabilități* - Q18.3; *Prefer să călătoresc fără asistență* - Q18.4.

Luând în considerare doar ultimul rezultat, respectiv 7 - total de acord, se poate concluziona că respondenții preferă în egală măsură să călătorească cu programe integratoare (Q18.2) (207 răspunsuri, 19%) și să călătorească individual, fără asistență (Q18.4) (203 răspunsuri, 18,9%), ceva mai puțini respondenți au indicat să călătorească cu programe care nu sunt special concepute pentru persoanele cu dizabilități (Q18.3) (117 răspunsuri, 16%) și să călătorească cu programe pentru persoanele cu dizabilități (Q18.1) (165 răspunsuri, 15%). Luând în considerare ultimele 3 rezultate, de la 5 la 7, scorurile sunt de asemenea distribuite uniform în toate grupurile, cu cel mai mic accent pe prima dintre variantele menționate: Q18.1. *Prefer să călătoresc cu programe pentru persoane cu dizabilități* - 350 răspunsuri, 32%, Q18.2. *Prefer să călătoresc cu programe integratoare (concepute atât pentru călătorii cu dizabilități, cât și pentru cei fără dizabilități)* - 381 răspunsuri, 35%, Q18.3. *Prefer să călătoresc cu programe care nu sunt concepute special pentru persoanele cu dizabilități* - 373 răspunsuri, 34%, Q18.4. *Prefer să călătoresc fără niciun fel de asistență* - 373 răspunsuri, 34,7%. Cu toate acestea, luând în considerare doar rezultatul 1 - nu sunt deloc de acord, respondenții au indicat în general călătorii organizate fără nicio asistență (388 răspunsuri, 36%).

Analizând rezultatele din punct de vedere al tipurilor individuale de dizabilități, se poate observa că în *programele pentru persoanele cu dizabilități* (Q18.1), respondenții cu dizabilitate intelectuală (39%) și cu dizabilități multiple (21%) ar fi cei mai dispuși să participe (rezultatul 7 - Sunt complet de acord), cei mai puțin dispuși, însă (rezultatul 1 - Nu sunt deloc de acord) respondenții cu dizabilitate temporară (42%) și cu obstacole legate de vârstă (38%). *Programele integrative (concepute atât pentru călătorii cu dizabilități, cât și pentru cei fără dizabilități)* (Q18.2), ar fi alese cu cea mai mare disponibilitate (rezultatul 7 - sunt complet de acord) de către respondenții cu dizabilități multiple (24%) și dizabilități intelectuale (27%) și cu cea mai mică disponibilitate (rezultatul 1 - nu sunt deloc de acord) de către respondenții care indică alte dizabilități (27%), cu dizabilități temporare (25%), dizabilități locomotorii (24%) și cu obstacole legate de vârstă (23%). *Programele care nu sunt concepute special pentru persoanele cu dizabilități* (Q18.3), sunt preferate (rezultatul 7 - Sunt complet de acord) de către respondenții cu TSA (22%), alte dizabilități (21%) și dizabilități locomotorii (20%). Pe de altă parte, această formă de călătorie corespunde cel mai puțin (rezultatul 1 - Nu sunt deloc de acord) persoanelor cu dizabilități intelectuale (29%), cu dizabilități multiple (25%) și celor care indică alte dizabilități (25%). Respondenții cu alte dizabilități (40%) și cu probleme de auz (29%) ar prefera să călătorească (scor 7 - Sunt complet de acord) *fără niciun fel de asistență* (Q18.4). Această formă de călătorie nu ar fi aleasă (scor 1 - nu sunt deloc de acord), de către respondenții cu dizabilități intelectuale (70%) și cu dizabilități multiple (47%).

Un aspect important în organizarea călătoriei și pregătirea unei oferte adecvate îl reprezintă și informațiile privind scopul principal al călătoriei. Pentru a obține răspunsul, respondenții au fost rugați să evalueze cât de des călătoresc

pentru fiecare dintre următoarele 12 scopuri - cultural, wellness, medical, activ (sport), afaceri, religios, excursie în natură, cumpărături, vizitarea orașului, vizitarea rudelor și prietenilor, vizitarea unui concert, eveniment sportiv, expoziție, culinar, pe o scală de 4 puncte, 1 înseamnă -niciodată, 2 - rar, 3 - des, 4 - foarte des (Q19). În general, respondenții au indicat mai ales (scor 4) vizitarea rudelor și prietenilor - Q.19.10 (393 răspunsuri din 1083, 35,92%), excursia în natură - Q19.7 (298 răspunsuri din 1094, 27,23%) și cultura - Q 19.1 (271 răspunsuri din 1088, 24,9%) ca scop principal al călătoriilor lor. Cel mai puțin frecvent (rezultatul 1) este un scop de afaceri - Q19.5 (750 de răspunsuri din 1053, 71,22%).

### ***12.2.3. Frecvența călătoriilor și caracteristicile ofertei turistice preferate de persoanele cu dizabilități***

Un aspect foarte important în cercetarea legată de turismul accesibil este frecvența călătoriilor în scopuri recreative ale persoanelor cu dizabilități și necesitatea de a călători în compania asistenților. Tabelul 16 prezintă rezultatele privind răspunsurile la întrebarea „Călătoriți în scopuri recreative?”. În eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 166 au răspuns la această întrebare, dintre care 15% nu călătoresc în scopuri recreative, 49% călătoresc cu asistență, iar 36 % călătoresc singuri. Cele mai multe răspunsuri „Nu” pentru un anumit tip de dizabilități au fost date de participanții care aveau Dizabilități multiple (22%), Obstacol legat de vârsta mea (18%) și Dizabilități psihosociale (17%). Cele mai puține răspunsuri „Nu” au fost date de persoanele cu dizabilități din grupurile vorbire (3%), auz (6%) și vedere (8%). Persoanele care călătoresc cel mai des în scopuri recreative cu asistență sunt persoanele cu dizabilități intelectuale (73%), de vedere (59%), locomotorii și TSA (58%). Persoanele cu dizabilități care călătoresc cel mai rar în scopuri recreative cu asistență sunt cele cu Obstacol legat de vârsta mea (12%), Vorbire (21%) și Auz (24%). Persoanele care călătoresc cel mai des singure în scopuri recreative sunt persoanele cu probleme de vorbire (76%), obstacole legate de vârsta mea (70%) și auz (70%). În schimb, persoanele care călătoresc cel mai rar singure în scopuri recreative sunt cele cu dizabilități intelectuale (18%), dizabilități locomotorii (28%) și dizabilități multiple (28%).

**Tabelul 16. Călătorii în scopuri recreative (Q6)**

| <b>Q1. Dizabilitate grupată</b> | <b>Q6 (Nu)</b> | <b>Q6 (Da, cu asistență)</b> | <b>Q6 (Da, pe cont propriu)</b> | <b>Rând (Totaluri) Nr. de respondenți</b> |
|---------------------------------|----------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
| Incapacitate temporară          | 8              | 17                           | 27                              | 52                                        |
|                                 | 15%            | 33%                          | 52%                             |                                           |
| Obstacol legat de vârsta mea    | 15             | 10                           | 58                              | 83                                        |
|                                 | 18%            | 12%                          | 70%                             |                                           |
| Vedere                          | 10             | 70                           | 38                              | 118                                       |
|                                 | 8%             | 59%                          | 32%                             |                                           |
| Auz                             | 3              | 12                           | 35                              | 50                                        |
|                                 | 6%             | 24%                          | 70%                             |                                           |
| Locomotorie                     | 51             | 208                          | 99                              | 358                                       |
|                                 | 14%            | 58%                          | 28%                             |                                           |

| Q1. Dizabilitate grupată  | Q6 (Nu) | Q6 (Da, cu asistență) | Q6 (Da, pe cont propriu) | Rând (Totaluri) Nr. de respondenți |
|---------------------------|---------|-----------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Dizabilități multiple     | 67      | 157                   | 85                       | 309                                |
|                           | 22%     | 51%                   | 28%                      |                                    |
| Dizabilități intelectuale | 6       | 45                    | 11                       | 62                                 |
|                           | 10%     | 73%                   | 18%                      |                                    |
| Discurs                   | 1       | 6                     | 22                       | 29                                 |
|                           | 3%      | 21%                   | 76%                      |                                    |
| Altele                    | 3       | 9                     | 21                       | 33                                 |
|                           | 9%      | 27%                   | 64%                      |                                    |
| ASD                       | 7       | 35                    | 18                       | 60                                 |
|                           | 12%     | 58%                   | 30%                      |                                    |
| Dizabilitate psihosocială | 2       | 6                     | 4                        | 12                                 |
|                           | 17%     | 50%                   | 33%                      |                                    |
| Toate grupurile           | 173     | 575                   | 418                      | 1166                               |

Q6: Călătoriți în scopuri recreative? Q6.1. Da, pe cont propriu, Q6.2. Da, cu ajutor, Q6.3. Nu

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns - 9 respondenți

Un alt aspect important legat de călătorii pentru persoanele cu dizabilități este determinarea nivelului de dificultate în realizarea anumitor activități sau obținerea de informații fiabile legate de disponibilitatea atracțiilor turistice în timpul călătoriei (oferta turistică). Activitățile care pot fi efectuate de persoanele cu dizabilități în timpul călătoriei și care au fost analizate în următoarele șase paragrafe includ:

- utilizarea transportului,
- utilizarea spațiilor de cazare,
- utilizarea instalației de catering,
- activități sportive,
- vizitarea atracțiilor,
- lipsa de informații fiabile privind accesibilitatea reală.

Nivelul dificultăților legate de utilizarea transportului întâmpinate de persoanele cu dizabilități, împărțite pe tipuri de dizabilități: din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 103 au răspuns la această întrebare, din care 21% din totalul respondenților nu întâmpină dificultăți legate de utilizarea transportului, în timp ce 17% din respondenți întâmpină foarte des dificultăți în timpul utilizării transportului. Analizând datele din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai puține probleme în timpul utilizării transportului sunt: altele, obstacol legat de vârsta mea, dizabilități temporare. Cu toate acestea, tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai mari probleme în timpul utilizării transportului sunt: locomotorii, dizabilități multiple, TSA.

Nivelul dificultăților legate de utilizarea spațiilor de cazare întâmpinate de persoanele cu dizabilități, defalcat în funcție de tipul de dizabilitate: din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 093 au răspuns la această întrebare, din care 26% din totalul respondenților nu au întâmpinat dificultăți legate de utilizarea spațiilor de cazare, în timp ce 13% din respondenți au întâmpinat foarte des dificultăți în timpul utilizării spațiilor de cazare. Analizând

datele din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai puține probleme în timpul utilizării spațiilor de cazare sunt altele, obstacol legat de vârsta mea, dizabilități temporare. Cu toate acestea, tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai mari probleme în timpul utilizării adaptării sunt: locomotorii, dizabilități multiple, dizabilități intelectuale și TSA.

Nivelul dificultăților legate de utilizarea facilităților de catering întâmpinate de persoanele cu dizabilități, împărțite pe tipuri de dizabilități: din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 085 au răspuns la această întrebare, din care 28% din totalul respondenților nu au întâmpinat dificultăți legate de utilizarea unei facilități de catering, în timp ce 9% din respondenți au întâmpinat foarte des dificultăți atunci când au utilizat o facilitate de catering. Analizând datele din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai puține probleme atunci când utilizează o unitate de catering sunt: obstacol legat de vârsta mea, dizabilitate temporară, dizabilitate intelectuală. Cu toate acestea, tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai mari probleme atunci când utilizează o unitate de catering sunt: dizabilități multiple, TSA, dizabilități intelectuale.

Nivelul dificultăților legate de activitățile sportive întâmpinate de persoanele cu dizabilități, împărțite pe tipuri de dizabilități: în eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 063 au răspuns la această întrebare, din care 21% din totalul respondenților nu întâmpină dificultăți legate de activitățile sportive, în timp ce 18% din respondenți întâmpină foarte des dificultăți atunci când utilizează activitățile sportive. Analizând datele din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai puține probleme atunci când folosesc activitățile sportive sunt Dizabilitățile psihosociale, TSA și Obstacolul legat de vârsta mea. Cu toate acestea, tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai mari probleme atunci când utilizează activitățile sportive sunt: locomotorie, dizabilitatea multiplă și dizabilitatea intelectuală.

Nivelul dificultăților legate de vizitarea atracțiilor întâmpinate de persoanele cu dizabilități, împărțite pe tipuri de dizabilități: din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 085 au răspuns la această întrebare, dintre care 20% din totalul respondenților nu au întâmpinat dificultăți legate de vizitarea atracțiilor, în timp ce 12% din respondenți au întâmpinat foarte des dificultăți în timpul vizitării atracțiilor. Analizând datele din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai puține probleme în timpul vizitării atracțiilor sunt: altele, obstacol legat de vârsta mea, dizabilități temporare. Cu toate acestea, tipurile de dizabilități care întâmpină cele mai mari probleme în timpul vizitării atracțiilor sunt: locomotorii, dizabilități multiple, dizabilități intelectuale și vedere.

Nivelul dificultăților legate de lipsa de informații fiabile privind accesibilitatea reală cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, defalcat în funcție de tipul de dizabilități. În eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 099 au răspuns la această întrebare, din care 20% din totalul respondenților nu au întâmpinat dificultăți legate de lipsa de informații fiabile privind accesibilitatea reală, în timp ce 19% din respondenți au întâmpinat foarte des dificultăți legate de lipsa de informații fiabile privind accesibilitatea reală. Analizând datele din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat

că tipurile de dizabilități care sunt cel mai puțin susceptibile de a întâmpina probleme legate de lipsa de informații fiabile privind accesibilitatea reală sunt: dizabilități psihosociale, altele, dizabilități temporare și obstacol legat de vârsta mea. Cu toate acestea, tipurile de dizabilități care sunt cel mai susceptibile de a întâmpina probleme legate de lipsa de informații fiabile privind accesibilitatea reală sunt: locomotorii, dizabilități multiple și vedere.

Următoarea întrebare analizată în chestionar a fost următoarea: „Aveți nevoie de ajutor în timpul călătoriilor?”. Din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 141 au răspuns la această întrebare, dintre care 45% nu au nevoie de asistență în timpul călătoriilor, iar 55% dintre respondenți au declarat că folosesc asistență în timpul călătoriilor. Analizând această întrebare din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care au nevoie de cel mai puțin ajutor în timpul călătoriei sunt: vorbirea, dizabilitatea intelectuală și dizabilitatea psihosocială. Cu toate acestea, persoanele care au nevoie de cel mai mult ajutor sunt cele care au dizabilități precum: locomotorie, vedere și dizabilități multiple.

Tabelul 17 prezintă rezultatele privind răspunsurile la întrebarea „De câte ori ați călătorit în țara dvs. în 2022?”. Din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 143 au răspuns la această întrebare, dintre care 9% nu au călătorit în 2022, 10% au călătorit o singură dată, 12% au călătorit de două ori, 11% au călătorit de trei ori și 58% dintre respondenți au declarat că au călătorit de mai mult de trei ori în perioada specificată. Analizând această întrebare din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că tipurile de dizabilități care nu au călătorit în propria țară în 2022 sunt: obstacol legat de vârsta mea (21%), TSA (14%) și dizabilități multiple (10%). Cu toate acestea, persoanele cu: altele (71%), vedere (68%) și dizabilități temporare (64%) au călătorit cel mai mult în propria țară.

**Tabelul 17.** Frecvența călătoriilor respondentului în țara sa de origine în 2022 (Q9)

| Q1. Dizabilitate grupată     | Q9 (Nici măcar o dată) | Q9 (O dată) | Q9 (De două ori) | Q9 (De trei ori) | Q9 (De mai mult de trei ori) | Rând (Totaluri) |
|------------------------------|------------------------|-------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------|
| Incapacitate temporară       | 3                      | 5           | 5                | 6                | 34                           | 53              |
|                              | 6%                     | 9%          | 9%               | 11%              | 64%                          |                 |
| Obstacol legat de vârsta mea | 17                     | 10          | 12               | 6                | 37                           | 82              |
|                              | 21%                    | 12%         | 15%              | 7%               | 45%                          |                 |
| Vedere                       | 8                      | 8           | 14               | 7                | 80                           | 117             |
|                              | 7%                     | 7%          | 12%              | 6%               | 68%                          |                 |
| Auz                          | 1                      | 5           | 8                | 6                | 31                           | 51              |
|                              | 2%                     | 10%         | 16%              | 12%              | 61%                          |                 |
| Locomotorie                  | 32                     | 34          | 46               | 43               | 198                          | 353             |
|                              | 9%                     | 10%         | 13%              | 12%              | 56%                          |                 |
| Dizabilități multiple        | 29                     | 30          | 29               | 30               | 179                          | 297             |
|                              | 10%                    | 10%         | 10%              | 10%              | 60%                          |                 |
| Dizabilități intelectuale    | 4                      | 11          | 9                | 5                | 30                           | 59              |
|                              | 7%                     | 19%         | 15%              | 8%               | 51%                          |                 |
| Discurs                      | 1                      | 2           | 3                | 7                | 16                           | 29              |
|                              | 3%                     | 7%          | 10%              | 24%              | 55%                          |                 |
| Altele                       | 1                      | 2           | 3                | 3                | 22                           | 31              |
|                              | 3%                     | 6%          | 10%              | 10%              | 71%                          |                 |

| Q1. Dizabilitate grupată  | Q9 (Nici măcar o dată) | Q9 (O dată) | Q9 (De două ori) | Q9 (De trei ori) | Q9 (De mai mult de trei ori) | Rând (Totaluri) |
|---------------------------|------------------------|-------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------|
| ASD                       | 8                      | 11          | 5                | 8                | 27                           | 59              |
|                           | 14%                    | 19%         | 8%               | 14%              | 46%                          |                 |
| Dizabilitate psihosocială | 0                      | 2           | 1                | 2                | 7                            | 12              |
|                           | 0%                     | 17%         | 8%               | 17%              | 58%                          |                 |
| Toate grupurile           | 104                    | 120         | 135              | 123              | 661                          | 1143            |

Q9: De câte ori ați călătorit în țara dvs. în 2022? Q9.1. Niciodată, Q9.2. O dată, Q9.3. De două ori, Q9.4. De trei ori, Q9.5. De mai mult de trei ori.

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns - 32 de respondenți

Tabelul 18 prezintă rezultatele privind răspunsurile la întrebarea „De câte ori ați călătorit în străinătate în 2022?”. Din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 143 au răspuns la această întrebare, dintre care 58% nu au călătorit în străinătate în 2022, 14% au călătorit o singură dată, 13% au călătorit de două ori, 6% au călătorit de trei ori, iar 9% dintre respondenți au declarat că au călătorit de mai mult de trei ori în străinătate în 2022. Analizând răspunsurile în funcție de tipurile de dizabilități, trebuie precizat că persoanele cu următoarele tipuri de dizabilități nu au călătorit în străinătate în 2022: dizabilități psihosociale (83%), dizabilități intelectuale (77%) și dizabilități multiple (63%). Cu toate acestea, persoanele cu dizabilități temporare (30%), de vorbire (21%) și auditive (12%) au călătorit cel mai mult în străinătate.

**Tabelul 18.** Frecvența călătoriilor respondenților în străinătate în 2022 (Q10)

| Q1. Dizabilitate grupată     | Q10 (Nici-odată) | Q10 (O dată) | Q10 (De două ori) | Q10 (De trei ori) | Q10 (De mai mult de trei ori) | Rând (Totaluri) |
|------------------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------|
| Incapacitate temporară       | 20               | 4            | 12                | 1                 | 16                            | 53              |
|                              | 38%              | 8%           | 23%               | 2%                | 30%                           |                 |
| Obstacol legat de vârsta mea | 46               | 13           | 16                | 0                 | 7                             | 82              |
|                              | 56%              | 16%          | 20%               | 0%                | 9%                            |                 |
| Vedere                       | 66               | 18           | 10                | 12                | 11                            | 117             |
|                              | 56%              | 15%          | 9%                | 10%               | 9%                            |                 |
| Auz                          | 26               | 10           | 7                 | 2                 | 6                             | 51              |
|                              | 51%              | 20%          | 14%               | 4%                | 12%                           |                 |
| Locomotorie                  | 201              | 57           | 46                | 19                | 28                            | 351             |
|                              | 57%              | 16%          | 13%               | 5%                | 8%                            |                 |
| Dizabilități multiple        | 188              | 29           | 37                | 26                | 18                            | 298             |
|                              | 63%              | 10%          | 12%               | 9%                | 6%                            |                 |
| Dizabilități intelectuale    | 46               | 7            | 1                 | 2                 | 4                             | 60              |
|                              | 77%              | 12%          | 2%                | 3%                | 7%                            |                 |
| Discurs                      | 10               | 4            | 7                 | 2                 | 6                             | 29              |
|                              | 34%              | 14%          | 24%               | 7%                | 21%                           |                 |
| Altele                       | 15               | 9            | 4                 | 2                 | 1                             | 31              |
|                              | 48%              | 29%          | 13%               | 6%                | 3%                            |                 |
| ASD                          | 35               | 14           | 6                 | 3                 | 1                             | 59              |
|                              | 59%              | 24%          | 10%               | 5%                | 2%                            |                 |
| Dizabilitate psihosocială    | 10               | 1            | 1                 | 0                 | 0                             | 12              |
|                              | 83%              | 8%           | 8%                | 0%                | 0%                            |                 |
| Toate grupurile              | 663              | 166          | 147               | 69                | 98                            | 1143            |

Q10: De câte ori ați călătorit în străinătate în 2022? Q10.1. Niciodată, Q10.2. O dată, Q10.3. De două ori, Q10.4. De trei ori, Q10.5. De mai mult de trei ori

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns - 32 de respondenți

Pentru a analiza frecvența călătoriilor într-un orizont de timp mai larg, am pus încă două întrebări.

Prima este „De câte ori ați călătorit în țara dvs. în perioada 2018-2021?”. În eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 139 au răspuns la această întrebare, dintre care 6% nu au călătorit în țara lor în perioada 2018-2021, 5% au călătorit o singură dată, 6% au călătorit de două ori, 7% au călătorit de trei ori și 76% dintre respondenți au declarat că au călătorit de mai mult de trei ori în țara lor în perioada 2019-2021. Analizând răspunsurile în funcție de tipurile de dizabilități, trebuie remarcat faptul că cel mai mare grup de persoane cu dizabilități care nu au călătorit în propria țară în perioada 2018-2021 a inclus persoanele cu dizabilități psihosociale, TSA și obstacol legat de vârsta mea. Cu toate acestea, cel mai mare grup de persoane cu dizabilități care au călătorit în propria lor țară în perioada indicată a inclus persoanele cu alte tipuri de dizabilități, vedere și dizabilități temporare.

A doua întrebare a fost următoarea: „De câte ori ați călătorit în străinătate în perioada 2018-2021?”. Din eșantionul analizat de 1 175 de respondenți, 1 143 au răspuns la această întrebare, dintre care 37% nu au călătorit în străinătate în perioada 2018-2021, 14% au călătorit o singură dată, 15% au călătorit de două ori, 10% au călătorit de trei ori, iar 24% dintre respondenți au declarat că au călătorit în străinătate de mai mult de trei ori în perioada 2018-2021. Analizând răspunsurile din punct de vedere al tipurilor de dizabilități, trebuie precizat că cel mai mare grup de persoane cu dizabilități cu următoarele tipuri de dizabilități nu a călătorit în străinătate în perioada 2018-2021: dizabilitate intelectuală, obstacole legate de vârsta mea, dizabilitate multiplă și dizabilitate psihosocială. Cu toate acestea, în perioada 2018-2021, cel mai mare grup de persoane cu dizabilități (dizabilități temporare, auditive, locomotorii și altele) a călătorit cel mai mult în străinătate în perioada 2018-2021.

#### ***12.2.4. Impactul îmbunătățirii accesibilității asupra turismului accesibil***

Respondenții - persoane cu dizabilități - au fost rugați să determine în ce măsură sunt de acord cu diverse afirmații privind călătoriile și turismul. Aceștia și-au putut marca răspunsurile pe o scară de evaluare de la 1 la 7, unde 1 înseamnă „nu sunt deloc de acord” și 7 înseamnă „sunt complet de acord cu afirmația”. Respondenții au opinii foarte împărțite cu privire la îmbunătățirea oportunităților turistice disponibile în țările lor de reședință. Grupul care nu observă nicio îmbunătățire este mai vizibil - 52% din ratingurile de la 1 la 3. Merită menționat aici că fiecare a zecea persoană vede cu siguranță o îmbunătățire a disponibilității turismului (12% din ratingurile „complet de acord” - 7).

Turismul accesibil poate deveni mai răspândit, mai cunoscut. Acest lucru va necesita îmbunătățirea accesibilității prin introducerea de facilități, eliminarea barierelor și schimbarea atitudinii părților terțe față de nevoile persoanelor cu dizabilități. Cercetarea efectuată indică problemele care trebuie depășite pentru a

face turismul mai accesibil. Este demn de remarcat faptul că nu întotdeauna vor fi necesare acțiuni strict tehnice (îmbunătățirea infrastructurii). O serie de bariere sunt non-fizice - abordarea altor persoane, nivelul de empatie, capacitatea de a comunica cu o altă persoană. Declarațiile respondenților arată că o serie de neplăceri în timpul călătoriei ar putea fi evitată dacă persoanele cu dizabilități ar primi ajutor din partea personalului (autobuz, tren, tramvai) sau din partea colegilor de călătorie.

O evaluare critică a îmbunătățirii turismului accesibil poate rezulta dintr-o evaluare slabă a furnizorilor de servicii turistice înșiși (tabelul 19). Mai mult de jumătate dintre respondenți indică faptul că nivelul de pregătire pentru servicii și deschiderea pentru primirea oaspeților cu dizabilitate este scăzut (51% au marcat note de la 1 la 3).

**Tabelul 19.** Pregătirea furnizorilor de servicii turistice de a primi oaspeți cu dizabilități (Q20.2)

| Q1. Dizabilitate grupată     | Q20.2 (1) | Q20.2 (2) | Q20.2 (3) | Q20.2 (4) | Q20.2 (5) | Q20.2 (6) | Q20.2 (7) | Rând (Totaluri) |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Incapacitate temporară       | 6         | 10        | 9         | 7         | 7         | 3         | 6         | 48              |
|                              | 13%       | 21%       | 19%       | 15%       | 15%       | 6%        | 13%       |                 |
| Obstacol legat de vârsta mea | 4         | 5         | 16        | 10        | 10        | 6         | 12        | 63              |
|                              | 6%        | 8%        | 25%       | 16%       | 16%       | 10%       | 19%       |                 |
| Vedere                       | 13        | 20        | 20        | 19        | 16        | 12        | 9         | 109             |
|                              | 12%       | 18%       | 18%       | 17%       | 15%       | 11%       | 8%        |                 |
| Auz                          | 4         | 5         | 9         | 3         | 12        | 3         | 9         | 45              |
|                              | 9%        | 11%       | 20%       | 7%        | 27%       | 7%        | 20%       |                 |
| Locomotorie                  | 40        | 57        | 75        | 60        | 47        | 28        | 21        | 328             |
|                              | 12%       | 17%       | 23%       | 18%       | 14%       | 9%        | 6%        |                 |
| Dizabilități multiple        | 28        | 42        | 72        | 44        | 34        | 19        | 27        | 266             |
|                              | 11%       | 16%       | 27%       | 17%       | 13%       | 7%        | 10%       |                 |
| Dizabilități intelectuale    | 3         | 6         | 13        | 16        | 8         | 5         | 4         | 55              |
|                              | 5%        | 11%       | 24%       | 29%       | 15%       | 9%        | 7%        |                 |
| Discurs                      | 1         | 10        | 13        | 1         | 3         | 0         | 0         | 28              |
|                              | 4%        | 36%       | 46%       | 4%        | 11%       | 0%        | 0%        |                 |
| Altele                       | 3         | 5         | 5         | 6         | 4         | 3         | 3         | 29              |
|                              | 10%       | 17%       | 17%       | 21%       | 14%       | 10%       | 10%       |                 |
| ASD                          | 2         | 9         | 13        | 13        | 7         | 4         | 4         | 52              |
|                              | 4%        | 17%       | 25%       | 25%       | 13%       | 8%        | 8%        |                 |
| Dizabilitate psihosocială    | 0         | 3         | 2         | 2         | 1         | 1         | 1         | 10              |
|                              | 0%        | 30%       | 20%       | 20%       | 10%       | 10%       | 10%       |                 |
| Toate grupurile              | 104       | 172       | 247       | 181       | 149       | 84        | 96        | 1033            |
|                              | 10%       | 17%       | 24%       | 18%       | 14%       | 8%        | 9%        |                 |

Q20.2: Vă rugăm să specificați cât de mult sunteți de acord cu afirmațiile de mai jos! Marcați 1 dacă nu sunteți deloc de acord și 7 dacă sunteți total de acord cu afirmația dată! „Furnizorii de servicii turistice sunt din ce în ce mai pregătiți și mai deschiși să primească oaspeți cu dizabilități.”

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 142 de respondenți

Respondenții observă o problemă constantă legată de informațiile false privind accesibilitatea oferite de furnizorii de cazare și de alte facilități. În mod clar, peste jumătate (54%) consideră că acest fenomen este încă frecvent. Este demn de remarcat faptul că doar puțin peste ¼ din respondenți raportează îmbunătățiri în acest domeniu (27% din evaluările de la 5 la 7). Aproape jumătate dintre respondenți (48% din evaluările de la 1 la 3) nu împărtășesc opinia că societatea din țara lor devine mai tolerantă și mai deschisă față de problemele persoanelor cu dizabilități (tabelul 20). Schimbările pozitive în acest domeniu sunt remarcate de 37% dintre respondenți (note de la 5 la 7).

**Tabelul 20.** Deschiderea societății față de problemele persoanelor cu dizabilități (Q20.4)

| Q1. Dizabilitate grupată     | Q20.4 (1) | Q20.4 (2) | Q20.4 (3) | Q20.4 (4) | Q20.4 (5) | Q20.4 (6) | Q20.4 (7) | Rând (Totaluri) |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Incapacitate temporară       | 8         | 7         | 16        | 5         | 7         | 3         | 5         | 51              |
|                              | 16%       | 14%       | 31%       | 10%       | 14%       | 6%        | 10%       |                 |
| Obstacol legat de vârsta mea | 6         | 8         | 18        | 8         | 8         | 10        | 13        | 71              |
|                              | 8%        | 11%       | 25%       | 11%       | 11%       | 14%       | 18%       |                 |
| Vedere                       | 9         | 14        | 28        | 10        | 17        | 16        | 17        | 111             |
|                              | 8%        | 13%       | 25%       | 9%        | 15%       | 14%       | 15%       |                 |
| Auz                          | 3         | 5         | 9         | 9         | 7         | 10        | 6         | 49              |
|                              | 6%        | 10%       | 18%       | 18%       | 14%       | 20%       | 12%       |                 |
| Locomotorie                  | 36        | 67        | 57        | 57        | 56        | 36        | 26        | 335             |
|                              | 11%       | 20%       | 17%       | 17%       | 17%       | 11%       | 8%        |                 |
| Dizabilități multiple        | 28        | 45        | 58        | 40        | 48        | 27        | 29        | 275             |
|                              | 10%       | 16%       | 21%       | 15%       | 17%       | 10%       | 11%       |                 |
| Dizabilități intelectuale    | 5         | 10        | 11        | 11        | 6         | 8         | 3         | 54              |
|                              | 9%        | 19%       | 20%       | 20%       | 11%       | 15%       | 6%        |                 |
| Discurs                      | 1         | 8         | 8         | 4         | 3         | 4         | 1         | 29              |
|                              | 3%        | 28%       | 28%       | 14%       | 10%       | 14%       | 3%        |                 |
| Altele                       | 2         | 2         | 4         | 9         | 6         | 4         | 2         | 29              |
|                              | 7%        | 7%        | 14%       | 31%       | 21%       | 14%       | 7%        |                 |
| ASD                          | 7         | 12        | 10        | 10        | 10        | 4         | 2         | 55              |
|                              | 13%       | 22%       | 18%       | 18%       | 18%       | 7%        | 4%        |                 |
| Dizabilitate psihosocială    | 1         | 1         | 3         | 3         | 2         | 0         | 1         | 11              |
|                              | 9%        | 9%        | 27%       | 27%       | 18%       | 0%        | 9%        |                 |
| Toate grupurile              | 106       | 179       | 222       | 166       | 170       | 122       | 105       | 1070            |
|                              | 10%       | 17%       | 21%       | 16%       | 16%       | 11%       | 10%       |                 |

Q20.4: Vă rugăm să specificați cât de mult sunteți de acord cu afirmațiile de mai jos! Marcați 1 dacă nu sunteți deloc de acord și 7 dacă sunteți total de acord cu afirmația dată! „Societatea din țara mea este din ce în ce mai tolerantă și mai deschisă față de problemele persoanelor cu dizabilități.”

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 105 respondenți

Cu siguranță, mai mult de jumătate dintre respondenți (55% din evaluările de la 1 la 3) observă că oamenii sunt deranjați să își petreacă vacanțele în locuri în care există și persoane cu dizabilități. Fiecare al treilea respondent are o opinie

contrară (29% din notele de la 5 la 7). Până la 75% dintre respondenți (note de la 5 la 7) consideră că, dacă trenurile și autobuzele din țara lor ar fi mai accesibile pentru scaunele cu roțile, ar călători cu ele mai multe persoane cu dizabilități (tabelul 21). Această opinie este împărtășită de până la 41% dintre respondenți (scor 7 marcat). Doar fiecare al cincilea respondent (19% din scorurile de la 1 la 3) nu consideră că aceasta este o problemă semnificativă.

**Tabelul 21.** *Dependența dintre nivelul de accesibilitate al trenurilor și vagoanelor pentru scaune cu roțile și frecvența călătoriilor persoanelor cu dizabilități (Q20.6)*

| <b>Q1. Dizabilitate grupată</b> | <b>Q20.6 (1)</b> | <b>Q20.6 (2)</b> | <b>Q20.6 (3)</b> | <b>Q20.6 (4)</b> | <b>Q20.6 (5)</b> | <b>Q20.6 (6)</b> | <b>Q20.6 (7)</b> | <b>Rând (Totaluri)</b> |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------|
| Incapacitate temporară          | 2                | 5                | 4                | 2                | 4                | 16               | 16               | 49                     |
|                                 | 4%               | 10%              | 8%               | 4%               | 8%               | 33%              | 33%              |                        |
| Obstacol legat de vârsta mea    | 4                | 0                | 5                | 5                | 8                | 18               | 29               | 69                     |
|                                 | 6%               | 0%               | 7%               | 7%               | 12%              | 26%              | 42%              |                        |
| Vedere                          | 10               | 5                | 10               | 8                | 12               | 32               | 30               | 107                    |
|                                 | 9%               | 5%               | 9%               | 7%               | 11%              | 30%              | 28%              |                        |
| Auz                             | 0                | 2                | 1                | 7                | 3                | 11               | 20               | 44                     |
|                                 | 0%               | 5%               | 2%               | 16%              | 7%               | 25%              | 45%              |                        |
| Locomotorie                     | 20               | 15               | 21               | 21               | 27               | 56               | 169              | 329                    |
|                                 | 6%               | 5%               | 6%               | 6%               | 8%               | 17%              | 51%              |                        |
| Dizabilități multiple           | 23               | 11               | 17               | 15               | 25               | 73               | 104              | 268                    |
|                                 | 9%               | 4%               | 6%               | 6%               | 9%               | 27%              | 39%              |                        |
| Dizabilități intelectuale       | 3                | 2                | 6                | 7                | 5                | 9                | 21               | 53                     |
|                                 | 6%               | 4%               | 11%              | 13%              | 9%               | 17%              | 40%              |                        |
| Discurs                         | 1                | 5                | 2                | 3                | 1                | 13               | 3                | 28                     |
|                                 | 4%               | 18%              | 7%               | 11%              | 4%               | 46%              | 11%              |                        |
| Altele                          | 2                | 0                | 1                | 2                | 3                | 7                | 13               | 28                     |
|                                 | 7%               | 0%               | 4%               | 7%               | 11%              | 25%              | 46%              |                        |
| ASD                             | 2                | 4                | 2                | 4                | 3                | 20               | 21               | 56                     |
|                                 | 4%               | 7%               | 4%               | 7%               | 5%               | 36%              | 38%              |                        |
| Dizabilitate psihosocială       | 0                | 0                | 0                | 0                | 3                | 4                | 3                | 10                     |
|                                 | 0%               | 0%               | 0%               | 0%               | 30%              | 40%              | 30%              |                        |
| Toate grupurile                 | 67               | 49               | 69               | 74               | 94               | 259              | 429              | 1041                   |
|                                 | 6%               | 5%               | 7%               | 7%               | 9%               | 25%              | 41%              |                        |

Q20.6: Vă rugăm să specificați cât de mult sunteți de acord cu afirmațiile de mai jos! Marcați 1 dacă nu sunteți deloc de acord și 7 dacă sunteți total de acord cu afirmația dată! „Dacă în țara mea trenurile și autocarele ar fi mai accesibile scaunelor cu roțile, ar călători mai multe persoane cu dizabilități.”

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 134 de respondenți

Marea majoritate a respondenților - 77% au marcat note de la 5 la 7 (inclusiv până la 39% dintre respondenți au marcat nota 7), consideră că existența unor trasee turistice în parcurile forestiere, cel puțin în apropierea orașelor, ar determina mai multe persoane cu dizabilități să plece în excursii. Doar 16% nu împărtășesc această opinie (au marcat calificativele de la 1 la 3).

Informațiile privind accesibilitatea sunt importante - 73% dintre respondenți (scoruri cuprinse între 5 și 7) observă că existența unei colecții online fiabile de trasee turistice accesibile persoanelor în scaun cu roțile ar face mai multe persoane să aleagă drumețiile în natură. Doar fiecare a cincea persoană chestionată nu împărtășește această opinie (19% din răspunsuri variază între 1 și

3). Puțin mai mult de jumătate dintre respondenți (53% au marcat note cuprinse între 5 și 7) remarcă faptul că oferirea de asistență și siguranță corespunzătoare persoanelor cu dizabilități le-ar atrage să practice sporturi și activități extreme. Respondenții au fost de acord cu teza conform căreia turismul este o parte importantă a vieții lor - 61% au marcat note de la 5 la 7. Pentru 23% dintre respondenți, turismul este mai puțin important (note de la 1 la 3). Până la 64% dintre respondenți (note de la 5 la 7) consideră că turismul le afectează semnificativ bunăstarea. Fiecare al patrulea respondent are o opinie diferită (24% din ratingurile de la 1 la 3). Mai mult de  $\frac{3}{4}$  din respondenți (77% cu note de la 5 la 7) susțin că experiențele legate de turism îi fac mai fericiți (tabelul 22). Până la 52% dintre respondenți au marcat un rating de 7 - cel mai mare rating posibil. Doar 14% dintre persoane nu sunt de acord (note de la 1 la 3).

**Tabelul 22.** Impactul experiențelor turistice asupra nivelului de fericire (Q20.12)

| Q1. Dizabilitate grupată     | Q20.12 (1) | Q20.12 (2) | Q20.12 (3) | Q20.12 (4) | Q20.12 (5) | Q20.12 (6) | Q20.12 (7) | Rând (Totaluri) |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Incapacitate temporară       | 3          | 2          | 4          | 3          | 3          | 17         | 18         | 50              |
|                              | 6%         | 4%         | 8%         | 6%         | 6%         | 34%        | 36%        |                 |
| Obstacol legat de vârsta mea | 4          | 2          | 3          | 11         | 7          | 7          | 40         | 74              |
|                              | 5%         | 3%         | 4%         | 15%        | 9%         | 9%         | 54%        |                 |
| Vedere                       | 4          | 3          | 5          | 6          | 16         | 15         | 63         | 112             |
|                              | 4%         | 3%         | 4%         | 5%         | 14%        | 13%        | 56%        |                 |
| Auz                          | 1          | 1          | 3          | 3          | 8          | 9          | 25         | 50              |
|                              | 2%         | 2%         | 6%         | 6%         | 16%        | 18%        | 50%        |                 |
| Locomotorie                  | 13         | 19         | 27         | 28         | 29         | 46         | 174        | 336             |
|                              | 4%         | 6%         | 8%         | 8%         | 9%         | 14%        | 52%        |                 |
| Dizabilități multiple        | 14         | 11         | 19         | 14         | 31         | 40         | 146        | 275             |
|                              | 5%         | 4%         | 7%         | 5%         | 11%        | 15%        | 53%        |                 |
| Dizabilități intelectuale    | 2          | 2          | 4          | 4          | 4          | 6          | 30         | 52              |
|                              | 4%         | 4%         | 8%         | 8%         | 8%         | 12%        | 58%        |                 |
| Discurs                      | 0          | 0          | 2          | 2          | 3          | 8          | 11         | 26              |
|                              | 0%         | 0%         | 8%         | 8%         | 12%        | 31%        | 42%        |                 |
| Altele                       | 0          | 2          | 1          | 3          | 4          | 4          | 16         | 30              |
|                              | 0%         | 7%         | 3%         | 10%        | 13%        | 13%        | 53%        |                 |
| ASD                          | 0          | 3          | 1          | 11         | 5          | 6          | 28         | 54              |
|                              | 0%         | 6%         | 2%         | 20%        | 9%         | 11%        | 52%        |                 |
| Dizabilitate psihosocială    | 1          | 0          | 0          | 1          | 1          | 1          | 7          | 11              |
|                              | 9%         | 0%         | 0%         | 9%         | 9%         | 9%         | 64%        |                 |
| Toate grupurile              | 42         | 45         | 69         | 86         | 111        | 159        | 558        | 1070            |
|                              | 4%         | 4%         | 6%         | 8%         | 10%        | 15%        | 52%        |                 |

Q20.12: Vă rugăm să specificați cât de mult sunteți de acord cu afirmațiile de mai jos! Marcați 1 dacă nu sunteți deloc de acord și 7 dacă sunteți total de acord cu afirmația dată! „Experiențele mele din turism mă fac mai fericit.”

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 105 respondenți

Respondenții susțin, de asemenea, că turismul le îmbunătățește relațiile cu ceilalți - 71% dintre aceștia dau note de la 5 la 7. Doar fiecare al cincilea respondent este de altă părere (20% dintre respondenți acordă note de la 1 la 3). Marea majoritate a respondenților nu sunt interesați de potențialul turismului virtual/digital - 64% dintre respondenți au dat note de la 1 la 3 (tabelul 23). Fiecare al patrulea respondent este interesat - 24% din evaluările de la 5 la 7.

**Tabelul 23.** *Interesul față de potențialul turismului virtual/digital (Q20.14)*

| <b>Q1. Dizabilitate grupată</b> | <b>Q20.14 (1)</b> | <b>Q20.14 (2)</b> | <b>Q20.14 (3)</b> | <b>Q20.14 (4)</b> | <b>Q20.14 (5)</b> | <b>Q20.14 (6)</b> | <b>Q20.14 (7)</b> | <b>Rând (Totaluri)</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| Incapacitate temporară          | 19                | 4                 | 6                 | 11                | 6                 | 1                 | 3                 | 50                     |
|                                 | 38%               | 8%                | 12%               | 22%               | 12%               | 2%                | 6%                |                        |
| Obstacol legat de vârsta mea    | 34                | 7                 | 3                 | 8                 | 7                 | 3                 | 7                 | 69                     |
|                                 | 49%               | 10%               | 4%                | 12%               | 10%               | 4%                | 10%               |                        |
| Vedere                          | 55                | 13                | 10                | 11                | 7                 | 5                 | 5                 | 106                    |
|                                 | 52%               | 12%               | 9%                | 10%               | 7%                | 5%                | 5%                |                        |
| Auz                             | 13                | 7                 | 7                 | 4                 | 6                 | 2                 | 9                 | 48                     |
|                                 | 27%               | 15%               | 15%               | 8%                | 13%               | 4%                | 19%               |                        |
| Locomotorie                     | 119               | 50                | 37                | 37                | 35                | 26                | 19                | 323                    |
|                                 | 37%               | 15%               | 11%               | 11%               | 11%               | 8%                | 6%                |                        |
| Dizabilități multiple           | 97                | 48                | 26                | 29                | 25                | 15                | 27                | 267                    |
|                                 | 36%               | 18%               | 10%               | 11%               | 9%                | 6%                | 10%               |                        |
| Dizabilități intelectuale       | 24                | 8                 | 5                 | 7                 | 1                 | 4                 | 3                 | 52                     |
|                                 | 46%               | 15%               | 10%               | 13%               | 2%                | 8%                | 6%                |                        |
| Discurs                         | 11                | 4                 | 2                 | 2                 | 5                 | 1                 | 1                 | 26                     |
|                                 | 42%               | 15%               | 8%                | 8%                | 19%               | 4%                | 4%                |                        |
| Altele                          | 11                | 2                 | 4                 | 4                 | 2                 | 1                 | 4                 | 28                     |
|                                 | 39%               | 7%                | 14%               | 14%               | 7%                | 4%                | 14%               |                        |
| ASD                             | 18                | 8                 | 6                 | 10                | 5                 | 3                 | 3                 | 53                     |
|                                 | 34%               | 15%               | 11%               | 19%               | 9%                | 6%                | 6%                |                        |
| Dizabilitate psihosocială       | 6                 | 0                 | 0                 | 1                 | 2                 | 0                 | 2                 | 11                     |
|                                 | 55%               | 0%                | 0%                | 9%                | 18%               | 0%                | 18%               |                        |
| Toate grupurile                 | 407               | 151               | 106               | 124               | 101               | 61                | 83                | 1033                   |
|                                 | 39%               | 15%               | 10%               | 12%               | 10%               | 6%                | 8%                |                        |

Q20.14: Vă rugăm să specificați cât de mult sunteți de acord cu afirmațiile de mai jos! Marcați 1 dacă nu sunteți deloc de acord și 7 dacă sunteți total de acord cu afirmația dată! „Am un interes din ce în ce mai mare pentru potențialul turismului virtual/digital.”

Sursa: rezultatele sondajului, N= 1175, fără răspuns: 142 de respondenți

Până la 75% dintre respondenți (scoruri de la 1 la 3) nu au utilizat serviciile turistice online, de exemplu „vizitarea” unui muzeu folosind o aplicație online sau participarea la tururi virtuale. Doar 17% au experiențe diferite în acest domeniu (scoruri de la 5 la 7). Doar 8% dintre respondenți (note de la 5 la 7) dețin sau intenționează să achiziționeze un dispozitiv care face experiențele virtuale mai plăcute, de exemplu ochelari VR. Până la 88% dintre respondenți au o opinie contrară. Situația este similară în ceea ce privește utilizarea

instrumentelor tehnologice moderne (aplicații, AR, adică realitate augmentată, ochelari VR atunci când vizitați orașul și VR, adică dispozitive de realitate virtuală care facilitează și/sau îmbunătățesc experiența de călătorie) - nici în acest caz majoritatea respondenților nu sunt interesați (77% din scorurile de la 1 la 3). Doar 18% dintre respondenți utilizează aceste instrumente (evaluări de la 5 la 7). Experiența discriminării din cauza propriei dizabilități în timpul călătoriei este un sentiment foarte subiectiv al respondenților. Fiecare persoană are propriul mod de a înțelege conceptul și sentimentul de discriminare.

Trebuie remarcat faptul că nu toți respondenții au răspuns la această întrebare - aproape o treime din respondenți (340 de respondenți, adică 29%). De fapt, același număr de persoane (340) a declarat că nu s-a confruntat cu discriminare. Cu toate acestea, cel mai mare grup a fost format din cei care s-au confruntat cu discriminarea în timpul călătoriei - 42% dintre respondenți. Fiecare persoană care a raportat discriminare a avut ocazia să descrie ce s-a întâmplat. A fost colectată o multitudine de date de la 489 de persoane, care poate fi analizată din multe perspective. Una dintre acestea este o încercare de a evalua dacă discriminarea a avut o bază tehnică sau umană. Adică, în ce măsură a rezultat din lipsa unei infrastructuri adecvate și în ce măsură a rezultat dintr-o abordare neprofesionistă a clientului (o persoană cu dizabilități în calitate de client al unei excursii, al unui hotel, al unui restaurant) sau dintr-un comportament inadecvat față de persoanele cu dizabilități din partea altor persoane care călătoresc sau utilizează servicii turistice (cazarea în același hotel, tren, plajă).

Forma predominantă de discriminare a fost tratamentul neplăcut și neprietenos din partea altor persoane, adesea de natură foarte ofensatoare și degradantă. Aceasta reprezintă până la 58% din răspunsuri, ceea ce arată amploarea problemei. Mai ales dacă o comparăm cu barierele arhitecturale și de infrastructură, care au fost menționate de 15% dintre persoanele care au declarat că s-au confruntat cu discriminare. Fiecare al zecelea respondent din acest grup a indicat refuzul serviciului și neprestarea serviciului. Aceste rezultate arată că discriminarea persoanelor cu dizabilități atunci când călătoresc are o bază socială foarte puternică. Nu barierele arhitecturale sunt principalul obstacol, ci lipsa de empatie a persoanelor cu care călătoresc.

De asemenea, respondenților le-au fost adresate două întrebări deschise:

- pe baza experienței dumneavoastră, ce țară sau țări ar trebui să urmeze țara dumneavoastră în domeniul turismului accesibil? și
- în ce țări și/sau în țara dumneavoastră, în ce destinații/atracții turistice ați văzut exemple bune de sprijinire a participării persoanelor cu dizabilități în turism? Vă rugăm să furnizați o țară/un oraș/o atracție, un exemplu bun!

Atât la prima, cât și la a doua întrebare, respondenții au avut dificultăți în a da exemple (45% și, respectiv, 40%), fără a menționa vreunul. Dintre țările menționate pentru a fi imitate, primele trei au fost: Țările de Jos 14%, Germania 7% și Austria 5%. În schimb, respondenții au menționat exemple bune de sprijinire a participării persoanelor cu dizabilități în turism în Austria (20%), Polonia și Ungaria (4% fiecare).

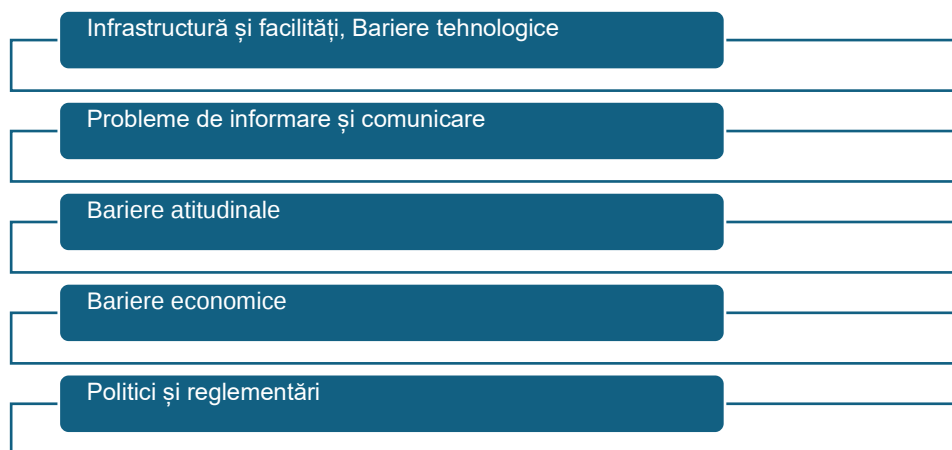
Marea majoritate a respondenților (52%) s-au declarat dispuși să ajute ca voluntari în activități legate de călătorii și turism pentru persoanele cu

dizabilități. Fiecare al treilea respondent nu a știut ce să răspundă sau nu a fost sigur dacă ar face față unor astfel de acțiuni (33%). Întregul grup de respondenți este în favoarea luării în considerare a specificului, problemelor și soluțiilor posibile în turism pentru persoanele cu dizabilități în curricula disciplinelor legate de turism din învățământul superior (97%). Același procent consideră că ar fi util ca materialele educaționale universitare să fie disponibile online pentru a spori cunoștințele despre turismul accesibil persoanelor cu dizabilități.

### 12.3. Rezumat

Rezultatele cercetării efectuate au permis diagnosticarea principalelor provocări legate de dezvoltarea turismului accesibil (figura 65), precum și formularea de recomandări pentru dezvoltarea acestuia (figura 66).

**Figura 65.** *Principalele provocări privind turismul accesibil*



Sursa: ediție proprie

Barierele legate de infrastructură și facilități includ: **infrastructura fizică inadecvată** (multe destinații încă nu dispun de caracteristici de accesibilitate de bază, cum ar fi rampe, lifturi, toalete accesibile și uși largi), barierele legate de transport (transportul public, taxiurile și vehiculele închiriate adesea nu dispun de adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități). În plus, există numeroase bariere tehnologice, din care fac parte: lipsa tehnologiilor de asistență (nu toate destinațiile sunt echipate cu tehnologiile de asistență necesare, cum ar fi buclele auditive, cititoarele de ecran sau aplicațiile mobile care îmbunătățesc accesibilitatea), decalajul digital: (accesul la tehnologiile de asistență și familiarizarea cu acestea pot varia foarte mult, unele persoane cu dizabilități neavând resursele sau cunoștințele necesare pentru a utiliza aceste instrumente în mod eficient).

Dificultățile de informare și comunicare se referă la: lipsa de informații (de multe ori nu există suficiente informații disponibile cu privire la accesibilitatea destinațiilor, cazărilor și atracțiilor. Acest lucru face ca persoanelor cu dizabilități să le fie dificil să își planifice călătoriile cu încredere), site-uri web și sisteme de rezervare inaccesibile: (multe site-uri web legate de turism și sisteme de rezervare

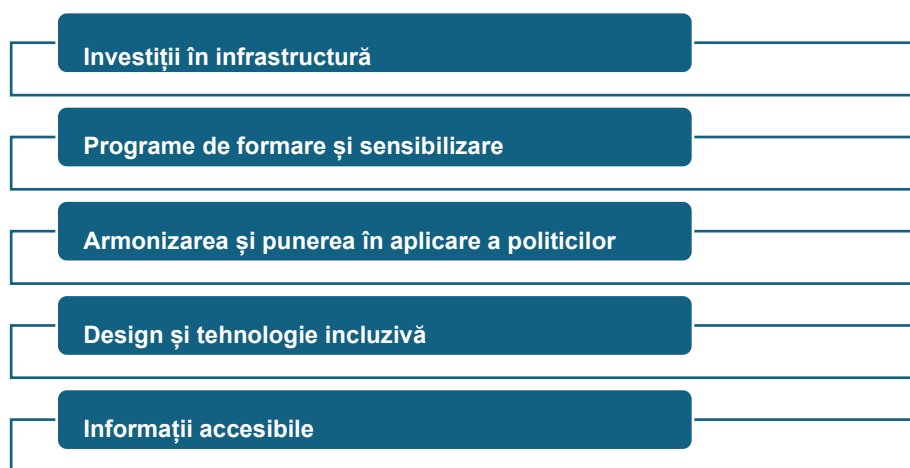
online nu sunt concepute ținând cont de accesibilitate, ceea ce face dificilă utilizarea lor de către persoanele cu deficiențe vizuale sau cognitive), forma de transfer a informațiilor (adaptată la nevoile persoanelor cu dizabilități senzorial, de exemplu nevăzători, surzi).

Barierile de atitudine se referă la: lipsa de conștientizare și de formare (personalul din turism și furnizorii de servicii nu sunt frecvent conștientizați și formați cu privire la modul de cazare a călătorilor cu dizabilități. Acest lucru poate duce la discriminare neintenționată și la servicii inadecvate), atitudini negative (stereotipurile și atitudinile negative față de persoanele cu dizabilități pot crea un mediu neprimitor și pot descuraja călătoriile), care pot duce la sentimente de discriminare.

Bariere economice legate de dificultăți cum ar fi: costuri mai mari: (călătoriile accesibile implică adesea costuri mai mari din cauza necesității de echipamente, servicii sau cazare specializate, care pot să nu fie acoperite de asigurarea de călătorie standard), finanțare și investiții limitate (există adesea finanțare și investiții insuficiente în infrastructura și serviciile turistice accesibile).

Politicile și reglementările determină dezvoltarea turismului de la nivel local la nivel global și generează provocări precum: standarde inconsecvente (standardele și reglementările privind accesibilitatea variază foarte mult de la o țară și regiune la alta, ceea ce duce la experiențe inconsecvente pentru călători. Respectarea standardelor internaționale, cum ar fi Americans with Disabilities Act (ADA) sau Actul european privind accesibilitatea nu este uniformă, **probleme de aplicare** (chiar și atunci când există legi și regulamente, aplicarea poate fi neunitară, ceea ce duce la punerea în aplicare și întreținerea deficitară a caracteristicilor de accesibilitate). Pentru a depăși aceste provocări, este necesară o abordare multidimensională (figura 66).

**Figura 66.** Activități care sprijină dezvoltarea turismului accesibil



Sursa: ediție proprie

Sunt necesare acțiuni la mai multe niveluri: investiții în infrastructură (guvernele și sectorul privat ar trebui să investească în infrastructură și transport accesibil), programe de formare și sensibilizare (formare pentru profesioniștii din turism privind accesibilitatea și incluziunea), armonizarea și aplicarea politicilor (standarde de accesibilitate coerente și aplicate la nivel global), design și

tehnologie incluzive (dezvoltarea și promovarea site-urilor web, aplicațiilor și tehnologiilor accesibile), informații accesibile (furnizarea de informații detaliate și accesibile despre opțiunile de călătorie și cazare). Prin abordarea acestor provocări, industria turismului poate deveni mai incluzivă, asigurându-se că toată lumea, indiferent de abilitățile sale, se poate bucura de experiențele de călătorie.

## **13. Percepțiile populației din țara studiată cu privire la turismul accesibil (analiza eșantionului de 1 000 de persoane)**

### **13.1. Rezumatul principalelor rezultate: atitudinile populației croate privind persoanele cu dizabilități și obiceiurile lor de călătorie**

#### ***Introducere***

Recent, în Croația s-a acordat o atenție deosebită turismului accesibil, în special din perspectiva elaborării de politici. Cu toate acestea, trebuie depuse eforturi considerabile pentru a crește gradul de conștientizare a importanței accesibilității în general și în turism în special. După o analiză a literaturii de specialitate pe această temă, cu accent pe Croația, se poate concluziona că există o lacună semnificativă în cercetare în acest domeniu în ceea ce privește dimensiunea eșantionului și părțile interesate incluse în cercetare. Mai precis, cooperarea în cadrul proiectului Accesibil (nr. 2022-2- HU01- KA220-HED-000099410, intitulat „Dezvoltarea metodei educaționale inovatoare de turism ACCESIBIL în Europa Centrală – ACCESSIBLE”) a permis dobândirea de cunoștințe foarte necesare despre cadrul juridic, cererea de turism accesibil, dar și despre atitudinea publicului larg față de starea turismului accesibil și potențialul de dezvoltare în Croația.

Studiul a fost realizat pe un eșantion intenționat de 1 000 de persoane din Croația, astfel încât să poată fi asigurată o reprezentare echilibrată a vârstei și sexului. Scopul a fost acela de a obține o înțelegere mai profundă a atitudinilor publicului larg față de stadiul de dezvoltare a turismului accesibil în Croația, a atitudinilor față de nevoile și cerințele acestui segment specific al cererii, cunoștințelor lor despre posibilele bariere pentru persoanele cu dizabilități, dar și despre dimensiunea socială a acestui segment al turismului.

În general, se poate afirma că respondenții au o conștientizare destul de ridicată a accesibilității în general și a turismului accesibil în special, deși percepția principalelor provocări este ușor subestimată în comparație cu rezultatele cercetării primare efectuate în cadrul aceluiași proiect în rândul persoanelor cu dizabilități din Croația.

#### ***Reprezentare demografică și eșantionare***

Au fost depuse eforturi considerabile pentru a se asigura că populația națională este reprezentată în Croația. Principalul obiectiv a fost reprezentativitatea în ceea ce privește distribuția pe vârste și pe sexe. Sondajul a inclus 52%

femei și 47,6% bărbați, ceea ce corespunde structurii demografice naționale (51,56% femei și 48,44% bărbați). Vârsta medie a respondenților a fost de 47,8 ani, ușor mai mare decât vârsta medie în Croația, dar diferența nu este atât de mare încât să afecteze reprezentativitatea rezultatelor.

Analiza nivelului de educație al respondenților a arătat că aproape 50% dintre respondenți aveau o diplomă universitară, în timp ce respondenții cu o calificare profesională reprezentau un sfert din eșantion. S-ar putea argumenta că această distribuție a avut un impact asupra rezultatelor generale, deoarece este destul de plauzibil ca cei cu un nivel de educație mai ridicat să fi fost mai expuși la diverse perspective care le-au permis să tragă concluzii mai largi cu privire la aspectele sociale ale accesibilității în general, ceea ce reprezintă baza pentru formarea opiniilor cu privire la turismul accesibil în special. Din acest motiv, aceștia au fost probabil mult mai conștienți de aspectele specifice ale politicii privind turismul accesibil și de necesitatea de a pune în aplicare diferite strategii în vederea creării unui mediu de dezvoltare mai favorabil.

### ***Conștientizarea dificultăților cu care se confruntă persoanele cu dizabilități***

Unul dintre obiectivele acestei cercetări a fost de a evalua cunoștințele populației generale cu privire la barierele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, în special în ceea ce privește participarea acestora la activitățile turistice. Pe baza rezultatelor, se poate concluziona că aproape două treimi dintre respondenți apreciază oportunitățile de participare la activități turistice pentru persoanele cu dizabilități ca fiind fie inacceptabil de proaste, fie destul de slabe. Doar o mică parte dintre respondenți consideră că oportunitățile sunt mai degrabă bune sau excelente.

În ceea ce privește percepția populației generale asupra barierelor pentru persoanele cu dizabilități, este important de remarcat faptul că respondenții sunt conștienți de diferitele dificultăți care fac parte din viața persoanelor cu dizabilități. De exemplu, respondenții au menționat utilizarea transportului feroviar, utilizarea autobuzelor pe distanțe lungi, utilizarea transportului public, utilizarea cazării, participarea la activități sportive în calitate de sportiv, participarea la activități sportive în calitate de spectator și vizitarea atracțiilor turistice ca situații în care persoanele cu dizabilități întâmpină cele mai mari dificultăți atunci când încearcă să se implice în aceste activități. Aceste rezultate indică un nivel ridicat de conștientizare a tuturor obstacolelor, ceea ce reprezintă un bun punct de plecare pentru educarea populației generale și elaborarea de politici.

Pe de altă parte, respondenții au menționat că trei situații din viața persoanelor cu dizabilități prezintă mai puține dificultăți - accesul la informații fiabile privind disponibilitatea reală, utilizarea facilităților de catering (restaurante) și participarea la concerte și festivaluri în aer liber. Acest lucru sugerează că respondenții s-au gândit la oportunitățile persoanelor cu dizabilități de a participa la anumite aspecte ale activităților turistice cu mai puține bariere, dar, în același timp, trebuie remarcat faptul că populația generală percepe accesul la informații fiabile privind disponibilitatea reală ca fiind o barieră mult mai mică decât este în realitate. Acesta este un aspect care necesită încă multe

îmbunătățiri, atât în ceea ce privește angajamentul furnizorilor de servicii, cât și sensibilizarea publicului.

### ***Percepția publică a accesibilității în turism***

Rezultatele studiului arată că publicul larg este conștient de faptul că sunt necesare eforturi continue pentru a îmbunătăți situația turismului accesibil în Croația. Aproape jumătate dintre respondenți sunt conștienți de această necesitate, în timp ce aproape o treime dintre respondenți consideră că accesul egal al tuturor la serviciile și atracțiile turistice ar trebui să fie asigurat cât mai curând posibil, ceea ce necesită investiții substanțiale și o schimbare de atitudine. Aceste rezultate sunt încurajatoare și reprezintă un punct de plecare pozitiv pentru crearea unei percepții publice a turismului accesibil. Pe de altă parte, aproximativ un sfert dintre respondenți consideră că calitatea actuală a turismului accesibil în Croația este satisfăcătoare și că nu sunt necesare îmbunătățiri semnificative.

Luând în considerare aceste rezultate, se poate concluziona că percepția publică a accesibilității în turism în Croația este destul de ridicată și că investițiile în îmbunătățirea accesibilității ar fi întâmpinate cu sprijinul publicului, ceea ce este de mare importanță atunci când se discută conceptul de design universal ca mainstream, în special în instalațiile publice.

### ***Definirea grupurilor țintă pentru turismul accesibil***

Persoanele cu dizabilități reprezintă aproximativ 16% din populația Croației. Atunci când au fost întrebați despre procentul populației locale care ar putea fi vizat de turismul accesibil, respondenții au dat rezultate oarecum mixte. De fapt, nu a existat un consens clar cu privire la procentul din populația totală care ar putea beneficia de pe urma dezvoltării turismului accesibil. 17,9% dintre respondenți au declarat că între 16 și 20% din populație ar putea fi considerat un grup țintă. Majoritatea respondenților (31,8%) au optat pentru o proporție a populației cuprinsă între 10 și 15. Cu toate acestea, aceste rezultate trebuie interpretate în contextul cunoștințelor generale cu privire la proporția persoanelor cu dizabilități din Croația. Deși respondenții nu au putut determina cu precizie această proporție, trebuie remarcat faptul că răspunsurile potențiale tind să acopere intervale mici, astfel încât acesta ar putea fi motivul indeciziei lor generale.

Această constatare este importantă și din perspectiva elaborării de politici, deoarece un astfel de dezacord cu privire la dimensiunea potențială a pieței ar putea exista și în rândul furnizorilor de servicii. Fără o imagine clară a numărului de utilizatori care ar putea beneficia în mod direct de investiții în accesibilitatea instalațiilor și serviciilor, este dificil să se ajungă la un acord general între toate părțile interesate implicate în acest proces.

### ***Atitudini față de aspecte specifice ale turismului accesibil***

O scală Likert în șapte puncte a fost utilizată pentru a examina opinia publică cu privire la diferite aspecte ale dezvoltării turismului accesibil. Afirmațiile au fost clasificate pe o scară de la 1 (total dezacord) la 7 (total acord) pentru a obține

o înțelegere mai profundă a atitudinii publicului larg față de anumite aspecte ale turismului accesibil în Croația. Respondenții sunt pe deplin de acord că persoanele cu dizabilități nu călătoresc prea mult în țară și în străinătate în scopuri de agrement. De asemenea, aceștia consideră că persoanele cu dizabilități ar trebui să beneficieze de aceleași oportunități de a utiliza spațiile de cazare, facilitățile de ospitalitate și transportul public ca și persoanele fără dizabilități (nivelul de acord cu toate afirmațiile este 7, abaterea standard indicând că respondenții au un consens general în această privință).

Rezultatele sugerează că oamenii sunt foarte conștienți de nevoile speciale ale persoanelor cu dizabilități atunci când călătoresc. De exemplu, respondenții sunt conștienți de faptul că comunicarea este foarte importantă în acest proces, la fel ca și capacitatea de a utiliza cât mai ușor spațiile și facilitățile de comunicare. Răspunsurile arată că respondenții sunt mai puțin siguri când vine vorba de întrebarea care sunt programele preferate de persoanele cu dizabilități. Rezultatul este ușor peste medie pentru această afirmație, deoarece respondenții nu sunt siguri dacă persoanele cu dizabilități preferă programele concepute special pentru nevoile lor sau dacă doresc să participe la experiențe turistice ca toți ceilalți turiști.

Pe de altă parte, respondenții au arătat un nivel ridicat de empatie pentru nevoile speciale ale persoanelor cu dizabilități. Aceștia sunt conștienți că nivelul de comunicare și ospitalitate ar trebui să fie foarte ridicat și că ar trebui să fie tratați cu mult respect. Respondenții consideră că industria turismului în general și angajații din turism în special ar trebui să cunoască foarte bine particularitățile acestui segment de cerere și că este necesar să se îmbunătățească atitudinea angajaților din turism față de persoanele cu dizabilități. Acest rezultat este, de asemenea, foarte pozitiv în ceea ce privește posibilitățile de îmbunătățire a calității turismului accesibil în Croația.

### ***Incluziune socială și empatie***

Împreună cu rezultatele elaborate anterior, scopul cercetării a fost de a determina nivelul de conștientizare al populației generale cu privire la posibilitățile de includere a persoanelor cu dizabilități în sistemul turistic. Rezultatele indică faptul că, deși opinia publică arată o anumită înțelegere a nevoilor speciale ale acestui segment, mai sunt încă multe de făcut pentru îmbunătățirea acesteia. De exemplu, respondenții nu sunt de acord (modul 2, scara 1-4) că unor persoane nu le place să meargă în vacanță cu persoane cu dizabilități fizice sau grave. Cu toate acestea, nivelul de acord este de 3 (4 înseamnă că sunt complet de acord) atunci când vine vorba de a merge în vacanță împreună cu persoane cu dizabilități intelectuale.

Respondenții nu cred că societatea este tolerantă față de persoanele cu dizabilități. Acest rezultat indică faptul că, deși există un nivel ridicat de empatie în societate, există încă mult loc pentru îmbunătățiri în acest segment particular al ofertei turistice. Cu toate acestea, conștientizarea nevoilor și cerințelor speciale ale persoanelor cu dizabilități este, de asemenea, o problemă socială importantă, iar stimulente mai puternice pentru abordarea acestei situații și creșterea gradului de conștientizare și toleranță ar trebui să creeze o societate mai incluzivă.

Cu toate acestea, respondenții au reflectat asupra răspunsurilor lor, deoarece rezultatele sugerează că tot ceea ce este accesibil și bun pentru persoanele cu dizabilități le face viața mai ușoară, indicând că s-au gândit la posibilitățile și beneficiile designului universal. De asemenea, aceștia cred că societatea croată sprijină integrarea și incluziunea socială și că dezvoltarea turismului accesibil este foarte importantă.

Rezultatele în domeniul integrării sociale și al empatiei indică faptul că respondenții sunt conștienți de importanța acestor aspecte și manifestă un nivel ridicat de empatie pentru acest segment al cererii și pentru persoanele cu dizabilități. Cu toate acestea, societatea în ansamblu ar trebui să depună eforturi pentru a atinge un nivel mai ridicat de toleranță față de acest segment și pentru a crea un mediu mai favorabil incluziunii, care să permită o dezvoltare mai intensă a turismului accesibil pe parcurs.

## ***Concluzie***

Acest studiu oferă informații cu privire la atitudinea populației față de dezvoltarea turismului accesibil în Croația, iar aceste rezultate valoroase ar trebui să fie utile pentru dezvoltarea politicii în domeniul turismului și a proceselor decizionale generale în acest domeniu. În general, rezultatele arată că populația din Croația este conștientă de importanța acestui segment și de problema accesibilității în general. În plus față de această perspectivă valoroasă, rezultatele arată, de asemenea, că populația este conștientă de faptul că alte aspecte ar trebui luate în considerare în dezvoltarea viitoare a turismului accesibil în Croația.

Caracteristicile generale ale respondenților indică faptul că eșantionul reflectă caracteristicile demografice actuale ale populației croate și că răspunsurile ar trebui luate în considerare în deciziile și acțiunile viitoare. Populația generală este conștientă de nevoile specifice ale acestui segment în ceea ce privește accesibilitatea, în special pentru anumite aspecte ale ofertei turistice. Ei sunt conștienți de faptul că persoanele cu dizabilități au o mare nevoie de informații exacte, specifice și fiabile. Cu toate acestea, ei constată că informațiile furnizate acestui segment sunt suficiente, adică de o calitate satisfăcătoare, ceea ce nu corespunde rezultatelor obținute de persoanele cu dizabilități.

Societatea în general trebuie să fie încurajată mai puternic să accepte toleranța și incluziunea ca mod de viață, astfel încât toți oamenii care fac parte din societate să aibă aceleași oportunități. Accesibilitatea, așa cum se subliniază adesea, este o chestiune de drepturi fundamentale ale omului și, ca atare, ar trebui să fie acordată tuturor. Prin creșterea ofertei de turism accesibil, mai multe facilități și atracții ar fi disponibile nu numai pentru turiști, ci și pentru populația locală.

Se poate concluziona că accesibilitatea este o cerință necesară pentru dezvoltarea societății și că există un sprijin puternic în rândul populației croate pentru atingerea acestui nivel de dezvoltare. Prin încorporarea toleranței și a empatiei în valorile fundamentale ale societății baza pentru dezvoltarea turismului accesibil va fi consolidată, iar politica turistică va avea un potențial mult mai mare de a dezvolta acest produs specific și de a oferi tuturor turiștilor acces egal la experiențe turistice.

## **13.2. Rezumatul principalelor rezultate: atitudinile populației maghiare privind persoanele cu dizabilități și obiceiurile lor de călătorie**

### ***Introducere***

Turismul accesibil, care se concentrează pe oferirea de oportunități egale persoanelor cu dizabilități de a participa la activitățile turistice, a câștigat din ce în ce mai multă atenție ca o componentă esențială a incluziunii sociale. În mod tradițional, cercetarea în acest domeniu s-a concentrat în principal asupra perspectivelor persoanelor cu dizabilități. Cu toate acestea, pentru a înțelege pe deplin situația și a identifica potențialele domenii de dezvoltare, este esențial să se ia în considerare și atitudinile populației generale. Recunoscând această lacună în cercetare, partenerii care lucrează la proiectul Accessible s-au angajat să realizeze un sondaj online pe 1 000 de persoane din cele 4 țări în cauză (Ungaria, Polonia, Croația și România), care să acopere întreaga populație. Studiul realizat în cadrul proiectului Accessible (nr. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410, „The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe – ACCESSIBLE”), își propune să acopere această lacună prin chestionarea publicului larg din Ungaria pentru a evalua percepțiile și atitudinile acestuia față de turismul accesibil.

Cercetarea a implicat un sondaj cuprinzător în rândul a 1 000 de participanți maghiari, selectați pentru a reflecta o reprezentare echilibrată a populației în ceea ce privește sexul și vârsta. Concluziile studiului oferă informații valoroase despre modul în care publicul percepe starea actuală a turismului accesibil, provocările cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și sprijinul societății pentru îmbunătățiri viitoare în acest domeniu.

În calitate de cercetători dedicați acestui subiect, suntem încântați să constatăm că marea majoritate a populației are o empatie suficientă cu această problemă și sprijină dezvoltarea în continuare a turismului accesibil.

### ***Reprezentare demografică și eșantionare***

Segmentul maghiar al studiului a fost conceput meticulos pentru a se asigura că eșantionul este reprezentativ pentru populația națională, în special în ceea ce privește distribuția pe sexe și vârste. Sondajul a inclus 52,5% femei și 47,5% bărbați, reflectând structura demografică națională. De asemenea, distribuția pe vârste a participanților s-a aliniat îndeaproape cu mediile naționale, asigurându-se că rezultatele reflectă cu exactitate opiniile diferitelor grupuri de vârstă din cadrul populației.

Cu toate acestea, este demn de remarcat faptul că eșantionul a fost oarecum înclinat către persoanele cu un nivel de educație mai ridicat, care au fost suprareprezentate în sondaj. Acest detaliu demografic este semnificativ deoarece persoanele cu un nivel de educație mai ridicat pot fi mai conștiente de problemele sociale, inclusiv de importanța accesibilității în turism. Prin urmare, această suprareprezentare ar fi putut influența constatările, în special în ceea ce privește sprijinul exprimat pentru inițiativele de turism accesibil.

## ***Conștientizarea dificultăților cu care se confruntă persoanele cu dizabilități***

Unul dintre aspectele centrale ale sondajului a fost evaluarea conștientizării de către public a dificultăților specifice cu care se confruntă persoanele cu dizabilități atunci când se angajează în activități turistice. Rezultatele indică un nivel ridicat de sensibilizare a publicului cu privire la aceste provocări, o proporție semnificativă de respondenți recunoscând dificultățile substanțiale cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, în special în domeniul transportului public.

Respondenții au identificat transportul pe distanțe lungi cu autobuzul și transportul feroviar ca fiind domeniile care pun cele mai mari probleme persoanelor cu dizabilități. Aceste moduri de transport au fost considerate inadecvate de o parte semnificativă a populației, subliniind un domeniu critic în care sunt necesare îmbunătățiri urgente. Această percepție se aliniază cu problemele mai generale cu care se confruntă sistemele de transport public din Ungaria, unde accesibilitatea rămâne o barieră semnificativă pentru persoanele cu dizabilități.

În schimb, sondajul a arătat că serviciile de cazare și masă au fost percepute ca fiind mai puțin problematice. Aceste sectoare au fost evaluate mai favorabil, sugerând că au făcut progrese mai semnificative în îmbunătățirea accesibilității. Această constatare indică faptul că, deși există domenii în care accesibilitatea a fost integrată cu succes în servicii, există încă lacune critice, în special în domeniul transportului, care trebuie abordate pentru a asigura o experiență turistică mai incluzivă.

## ***Percepția publică a accesibilității în turism***

Rezultatele sondajului relevă o recunoaștere largă în rândul publicului maghiar a necesității unor îmbunătățiri semnificative în ceea ce privește turismul accesibil. O majoritate substanțială a respondenților s-au declarat nemulțumiți de starea actuală a accesibilității în turism, peste 60% dintre aceștia considerând situația ca fiind mai puțin decât ideală. În special, mai mult de 20% dintre respondenți au considerat că starea actuală a turismului accesibil este complet inacceptabilă, ceea ce subliniază urgența abordării acestor probleme.

Un rezultat important este că sondajul nostru arată că există aproape un consens social cu privire la necesitatea de a îmbunătăți situația turismului accesibil. Această nemulțumire generalizată sugerează că publicul larg nu numai că este conștient de barierele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, dar percepe și eforturile actuale de a aborda aceste bariere ca fiind insuficiente. Recunoașterea acestor neajunsuri este un pas important către mobilizarea sprijinului public pentru schimbările necesare.

În plus, sondajul a evidențiat sprijinul public puternic pentru inițiativele menite să îmbunătățească turismul accesibil. Aproximativ 87,3% dintre respondenți au fost de acord că sunt necesare investiții substanțiale și o schimbare în atitudinile societății pentru a se asigura că toată lumea are acces egal la serviciile și atracțiile turistice. Acest consens covârșitor indică faptul că există o bază solidă de sprijin public pentru eforturile de îmbunătățire a

accesibilității în turism, ceea ce ar putea fi un factor esențial în determinarea schimbărilor de politică și încurajarea investițiilor în acest domeniu.

### ***Sprijin pentru îmbunătățirea turismului accesibil***

Datele sondajului demonstrează clar că există un consens solid în rândul publicului maghiar cu privire la importanța îmbunătățirii turismului accesibil. Rezultatele sondajului arată că aproape nouă din zece respondenți cred că sunt necesare îmbunătățiri semnificative pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități pot participa pe deplin la activitățile turistice. Acest consens se reflectă în sprijinul puternic acordat diferitelor inițiative menite să îmbunătățească accesibilitatea.

Mai exact, 36,4% dintre respondenți și-au exprimat opinia că sunt necesare investiții semnificative și o schimbare fundamentală în atitudinile societății pentru a asigura șanse egale pentru persoanele cu dizabilități în sectorul turismului. Alți 50,9% dintre respondenți au pledat pentru eforturi continue de îmbunătățire a accesibilității, indicând o recunoaștere a naturii pe termen lung a acestei provocări. Doar o mică parte dintre respondenți (0,6%) au considerat că nu sunt necesare îmbunătățiri suplimentare, subliniind recunoașterea pe scară largă a importanței acestei probleme.

Acest sprijin puternic pentru îmbunătățirea turismului accesibil sugerează că publicul maghiar nu numai că este conștient de provocările cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, dar este și dispus să sprijine eforturile de a aborda aceste provocări. Acest sprijin public ar putea fi esențial pentru a determina schimbări de politică și pentru a încuraja investițiile din sectorul public și privat în inițiativele de accesibilitate.

### ***Definirea grupurilor țintă pentru turismul accesibil***

Una dintre provocările evidențiate de sondaj este dificultatea de a defini grupurile țintă pentru turismul accesibil. Rezultatele sondajului reflectă o lipsă de consens în rândul respondenților cu privire la proporția populației care ar putea beneficia de turismul accesibil. Această ambiguitate este în concordanță cu provocările mai largi cu care se confruntă experții în domeniu, unde nu există un acord clar cu privire la dimensiunea exactă a populației care necesită servicii turistice accesibile.

Răspunsurile la sondaj au fost răspândite în toate cele cinci categorii oferite, fără ca o singură categorie să predomină, ceea ce subliniază incertitudinea în definirea populației țintă pentru turismul accesibil. Această lipsă de consens indică necesitatea unor cercetări suplimentare și a unor orientări mai clare pentru a ajuta factorii de decizie politică și părțile interesate din industrie să înțeleagă mai bine amploarea cererii de servicii turistice accesibile.

### ***Atitudini față de aspecte specifice ale turismului accesibil***

Sondajul a explorat, de asemenea, atitudinile publicului față de aspecte specifice ale turismului accesibil, utilizând o scală Likert în șapte puncte. Pentru răspunsurile la întrebările generale referitoare la turismul accesibil, o valoare a

scalei de 1 indică dezacordul total, iar o valoare a scalei de 7 indică acordul total. Acceptarea acordului total (scala 7) este extrem de ridicată pentru toate întrebările, astfel încât rezultatele au fost covârșitor de pozitive, marea majoritate a respondenților exprimându-și sprijinul puternic pentru diverse aspecte ale turismului accesibil. De exemplu, peste 80% dintre respondenți au selectat un scor peste punctul mediu al scalei (4 sau mai mare), indicând un sprijin larg pentru inițiativele de turism accesibil (iar dezacordul este sub 10% în toate cazurile).

În ceea ce privește aspectele specifice ale turismului accesibil, respondenții și-au exprimat sprijinul ferm pentru asigurarea accesibilității în transportul public, cazare și canale de comunicare. De exemplu, o majoritate semnificativă a respondenților a fost de acord că este o așteptare legitimă ca sistemele de transport public să fie complet accesibile persoanelor cu dizabilități. În mod similar, a existat un sprijin puternic pentru ideea că spațiile de cazare și canalele de comunicare ar trebui să fie accesibile tuturor, reflectând o recunoaștere largă a importanței acestor elemente în promovarea turismului incluziv.

Rezultatele indică, de asemenea, un nivel ridicat de empatie a publicului față de persoanele cu dizabilități. Respondenții au exprimat, în general, o atitudine pozitivă față de turismul accesibil, mulți recunoscând importanța de a face experiențele turistice accesibile tuturor, indiferent de abilitățile lor fizice. Această empatie este un factor esențial în promovarea unei societăți mai incluzive, în care nevoile persoanelor cu dizabilități sunt luate în considerare și abordate în toate aspectele vieții, inclusiv în turism.

### ***Incluziunea socială și empatia: o imagine complexă***

În timp ce rezultatele sondajului oferă o imagine în mare parte pozitivă a atitudinii publicului față de turismul accesibil, acestea relevă, de asemenea, unele complexități în contextul societal mai larg. În mod specific, deși respondenții și-au exprimat sprijinul personal puternic pentru turismul accesibil și empatia față de persoanele cu dizabilități, ei au fost mai puțin încrezători în dorința societății în general de a adopta aceste schimbări.

De exemplu, în timp ce mulți respondenți au indicat că susțin personal turismul accesibil, ei au fost mai sceptici cu privire la măsura în care societatea în general împărtășește acest angajament. Această discrepanță sugerează că, deși există un sprijin personal puternic pentru inițiativele de accesibilitate, ar putea exista preocupări cu privire la faptul dacă aceste valori sunt împărtășite la scară largă în societate. Această constatare subliniază necesitatea unor eforturi continue de educare și sensibilizare a publicului pentru a se asigura că importanța turismului accesibil este înțeleasă și acceptată de toate segmentele societății.

În plus, sondajul a arătat că, deși respondenții și-au exprimat în general empatia și sprijinul pentru persoanele cu dizabilități, au existat unele domenii în care atitudinile societății au fost percepute ca fiind mai puțin favorabile. De exemplu, respondenții au indicat că, în timp ce ei personal ar putea sprijini turismul accesibil, ei credeau că alții din societate ar putea fi mai puțin favorabili. Această percepție a atitudinilor societății evidențiază necesitatea unor eforturi continue de promovare a incluziunii sociale și de combatere a stereotipurilor și a concepțiilor greșite cu privire la persoanele cu dizabilități.

## ***Concluzie***

Cercetarea oferă o imagine de ansamblu cuprinzătoare a atitudinilor publice față de turismul accesibil în Ungaria, oferind informații valoroase care pot fundamenta viitoarele politici și practici în acest domeniu. Rezultatele sugerează că există un angajament personal puternic în rândul publicului maghiar de a sprijini turismul accesibil, alături de o recunoaștere largă a provocărilor care rămân, în special în domeniul transportului public.

Sprijinul larg pentru îmbunătățirea accesibilității în turism, reflectat în rezultatele sondajului, oferă o bază solidă pentru inițiativele viitoare care vizează îmbunătățirea accesibilității în sectorul turismului. Acest sprijin public este esențial pentru a determina schimbările de politică necesare și pentru a încuraja investițiile atât din sectorul public, cât și din cel privat în inițiativele privind accesibilitatea.

Cu toate acestea, cercetarea evidențiază, de asemenea, unele provocări, în special în ceea ce privește definirea grupurilor țintă pentru turismul accesibil și abordarea diferențelor percepute între sprijinul personal pentru accesibilitate și atitudinile societale mai largi. Aceste provocări subliniază necesitatea continuării cercetării, a educației publice și a eforturilor de sensibilizare pentru a se asigura că turismul accesibil este pe deplin adoptat de toate segmentele societății.

În concluzie, rezultatele cercetării indică faptul că, deși s-au înregistrat progrese semnificative în îmbunătățirea accesibilității în anumite domenii ale turismului, mai sunt încă multe de făcut. Prin abordarea domeniilor care prezintă cele mai mari preocupări, în special transportul public, și prin continuarea promovării unui mediu favorabil turismului incluziv, Ungaria poate face pași importanți pentru a deveni o destinație mai accesibilă și mai incluzivă pentru toți călătorii.

### **13.3. Rezumatul principalelor rezultate: atitudinile populației poloneze cu privire la persoanele cu dizabilități și obiceiurile lor de călătorie**

#### ***Introducere***

Acest studiu a fost realizat în cadrul proiectului Erasmus+, intitulat „Dezvoltarea metodei educaționale inovatoare de turism ACCESSIBLE în Europa Centrală – ACCESSIBLE” (nr. 2022-2-HU01- KA220-HED-000099410), care este implementat în patru țări (Ungaria, Croația, România și Polonia). Proiectul se concentrează în principal pe nevoile persoanelor cu dizabilități, examinând opiniile acestora cu privire la starea actuală și organizarea turismului accesibil. Cercetarea în rândul persoanelor cu dizabilități a fost realizată în perioada octombrie 2023 - ianuarie 2024. Acestea au inclus un eșantion total de 1 175 de persoane din 4 țări (300 de persoane cu dizabilități în Polonia). Scopul a fost de a înțelege condițiile de dezvoltare a turismului accesibil, modelele de comportament de călătorie ale persoanelor cu dizabilități, limitările lor în materie de călătorie și direcțiile esențiale pentru formarea personalului serviciilor turistice în domeniul turismului accesibil.

Pentru a completa perspectiva privind nevoile legate de turismul accesibil, studiul a fost realizat și în rândul persoanelor fără dizabilități. Cercetarea s-a bazat pe un chestionar de sondaj, elaborat în colaborare de echipe reprezentând cele patru țări implicate în proiect - inițial în limba engleză și ulterior tradus în limbile naționale.

### ***Metodologie și caracteristici ale eșantionului de studiu***

Eșantionul care include persoane fără dizabilități din Polonia a fost de 627 de adulți (cu vârsta de 18 ani și peste). Interviuurile au fost realizate în perioada aprilie - august 2024. Cercetarea a fost efectuată utilizând interviuri față în față și chestionare online. Metoda de eșantionare a fost bazată pe conveniență. Dintre respondenți, femeile au fost predominante (60%), în timp ce 39% au fost bărbați; unii respondenți nu și-au specificat sexul. Respondenții au reprezentat toate grupele de vârstă: 18-25 (29%), 26-35 (9%), 36-50 (25%), 51-65 (21%) și peste 65 (16%). Majoritatea respondenților aveau studii secundare sau superioare. Aceștia proveneau dintr-o varietate de locații, variind de la zone rurale și orașe mici la orașe mari.

### ***Conștientizarea dificultăților cu care se confruntă persoanele cu dizabilități***

Cercetarea a indicat faptul că persoanele cu drepturi depline sunt conștiente de numeroasele dificultăți cu care se pot confrunta persoanele cu dizabilități în timpul călătoriei. Problemele enumerate în sondaj (punctele 1-10) au fost evaluate pe o scară de la 1: nicio dificultate la 7: dificultăți foarte grave cu care se confruntă persoanele cu dizabilități.

Cercetarea a arătat că persoanele fără dizabilități sunt conștiente de multe dificultăți pe care persoanele cu dizabilități le pot întâmpina în timpul călătoriei. Problemele enumerate în sondaj (punctele 1-10) au fost evaluate pe o scară de la 1: nicio dificultate la 7: dificultăți foarte grave cu care se confruntă persoanele cu dizabilități (tabelul 24).

**Tabelul 24.** Domenii evaluate legate de organizarea turismului accesibil

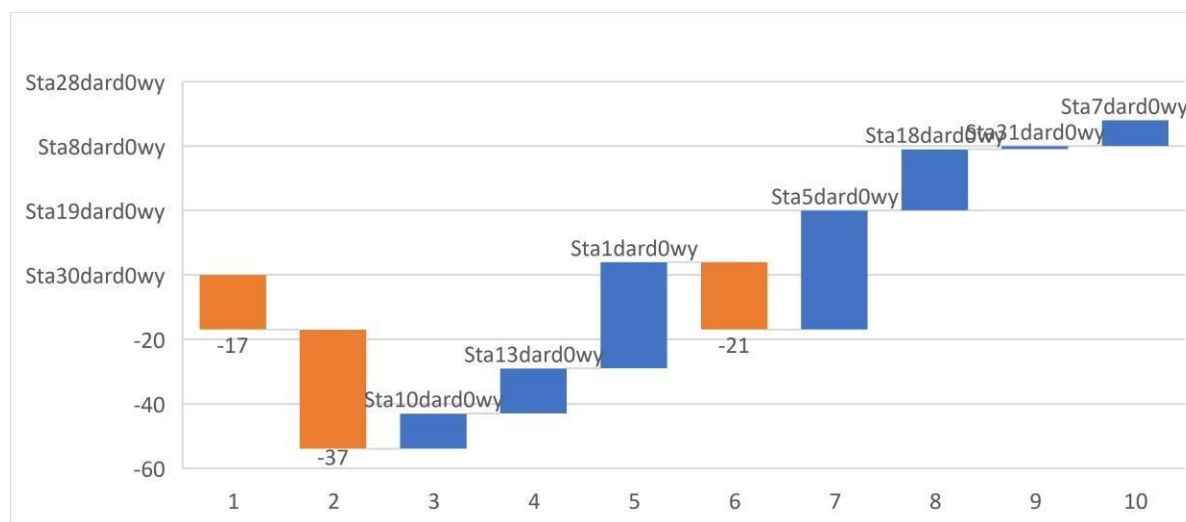
1. Utilizarea transportului feroviar
2. Utilizarea transportului pe distanțe lungi cu autobuzul și autocarul
3. Utilizarea transportului public local
4. Utilizarea spațiilor de cazare
5. Utilizarea facilităților de catering (restaurante)
6. Utilizarea activităților sportive în calitate de sportiv
7. Utilizarea activităților sportive ca spectator
8. Participarea la concerte și festivaluri în aer liber
9. Vizitarea atracțiilor turistice
10. Accesul la informații fiabile privind accesibilitatea efectivă

Sursa: ediție proprie

În declarații, evaluările s-au situat predominant în intervalele de mijloc ale scalei: 4 (196 de răspunsuri), 3 (183 de răspunsuri) și 5 (173 de răspunsuri). Cel mai rar, într-un interval similar, au fost evaluări extreme de 1 sau 7 (89:83 răspunsuri).

**Figura 67.** Evaluarea nivelului de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități la anumite activități și servicii legate de turism.

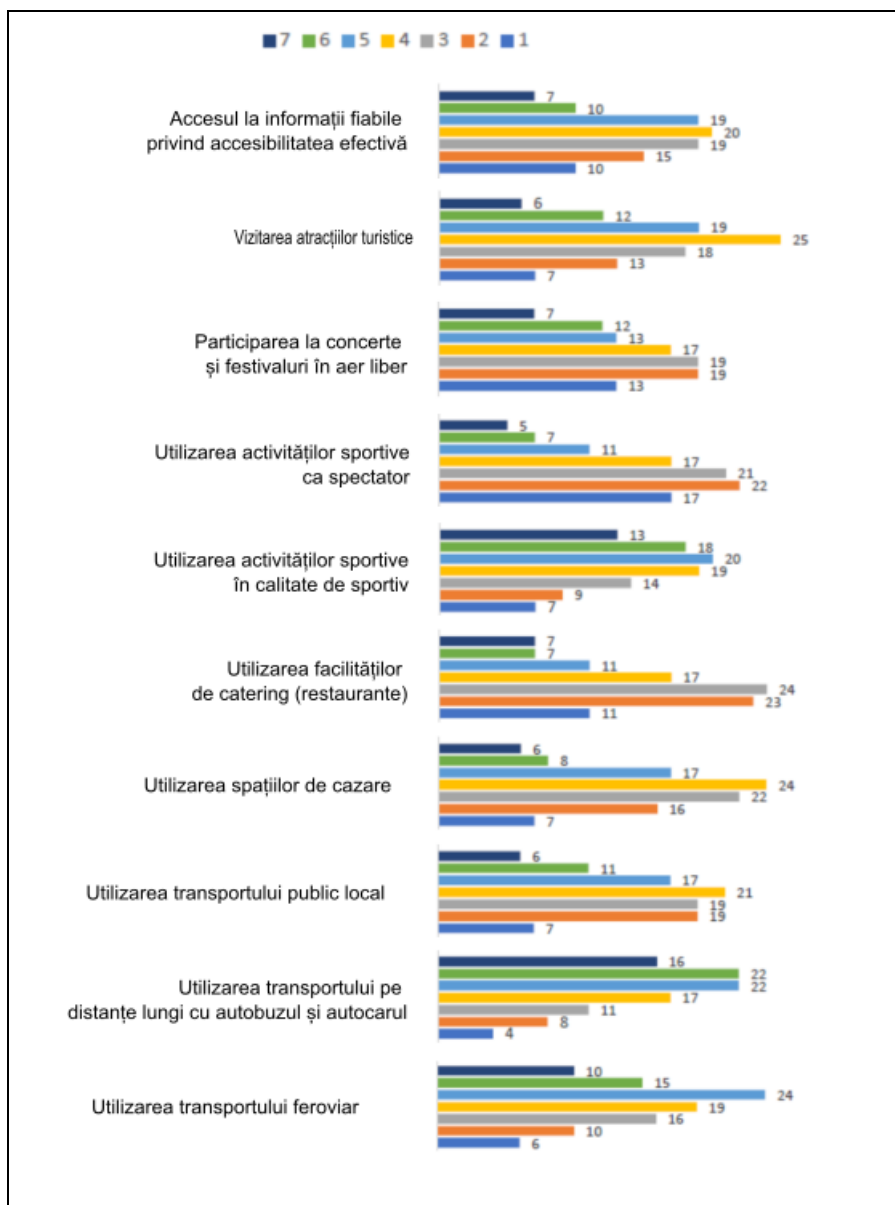
Suma ratingurilor (+) fără dificultăți și (-) dificultăți existente. Date în puncte (scara: de la -627 la 627)



Categoriile 1-10 în conformitate cu tabelul 1. Sursa: rezultatele sondajului, n=627

Suma ratingurilor (+) fără dificultăți (scala: 1-3) și (-) dificultăți existente (scala: 5-7) a arătat că cele mai mari dificultăți au fost percepute în utilizarea transportului pe distanțe lungi cu autobuzul și autocarul (-37 puncte), a activităților sportive în calitate de sportiv (-21 puncte) și a utilizării transportului feroviar (-17 puncte). Dimpotrivă, cele mai puține dificultăți au fost observate în utilizarea activităților sportive în calitate de spectator (+37 puncte), utilizarea facilităților de catering (restaurante) (+33 puncte) și participarea la concerte și festivaluri în aer liber (+19 puncte). În cazul vizitării atracțiilor turistice, apariția dificultăților și absența lor au fost echilibrate (figura 67). Evaluările detaliate ale nivelului de dificultate în utilizarea categoriilor specifice legate de organizarea și executarea turismului, așa cum sunt întâmpinate de persoanele cu dizabilități din perspectiva persoanelor fără dizabilități, sunt prezentate în figura 68.

**Figura 68.** Evaluarea nivelului de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități la anumite activități și servicii legate de turism date în %. Scală: 1: nicio dificultate; 7: dificultăți foarte serioase întâmpinate de persoanele cu dizabilități



Sursa: rezultatele sondajului, n=627

### ***Percepția publică a accesibilității în turism și sprijinul pentru îmbunătățirea turismului accesibil***

În ceea ce privește întrebarea „Ce oportunități credeți că au persoanele cu dizabilități din țara dvs. de a participa la turism?”, aproape jumătate dintre respondenți (49%) percep oportunități limitate: oarecum limitate (43%) și cu siguranță limitate (6%). Mai puține răspunsuri au fost optimiste, cu cei care au evaluat oportunitățile ca fiind oarecum ridicate (18%) și cu siguranță mari (3%). Un grup semnificativ de respondenți a indicat, de asemenea, că oportunitățile nu sunt nici mici, nici mari (30%). Aceste rezultate evidențiază necesitatea unor eforturi ample pentru a egaliza condițiile de concurență pentru persoanele cu

dizabilități în ceea ce privește accesul la spații, servicii și informații turistice. În conformitate cu modelul social al dizabilității, aceste eforturi ar trebui să se concentreze pe mai multe aspecte-cheie, cum ar fi: recunoașterea barierelor, sprijinul pentru îmbunătățirea accesibilității, schimbările legislative și culturale, precum și empatia, responsabilitatea socială și acțiunea incluzivă.

### ***Definirea grupurilor țintă pentru turismul accesibil***

Majoritatea respondenților (63%) recunosc că grupul social care necesită sprijin în ceea ce privește turismul accesibil cuprinde 10-15% din populație. Această valoare se aliniază cu datele statistice privind persoanele cu dizabilități din societatea poloneză. Un grup mic de respondenți (3%) a identificat un grup țintă mai mic: 1-3% din populație și 4-9% din populație (14% dintre respondenți). O abordare mai largă a calculat beneficiarii turismului accesibil ca fiind 16-20% din populație, 13% dintre respondenți, și peste 20% din populație, 7% dintre respondenți.

Aceste rezultate indică o bună conștientizare în rândul persoanelor fără dizabilități cu privire la numărul de persoane cu dizabilități din Polonia și subliniază faptul că turismul accesibil răspunde nevoilor mai multor grupuri sociale: persoane cu dizabilități fizice, persoane cu dizabilități senzoriale, persoane în vârstă, familii cu copii mici, persoane cu afecțiuni cronice, persoane cu dizabilități psihologice sau cognitive, precum și persoane cu venituri mici.

Înțelegerea acestor grupuri țintă ajută la conceperea unor experiențe turistice incluzive și accesibile, asigurând că toate persoanele, indiferent de limitările lor fizice, senzoriale, cognitive sau financiare, se pot bucura de călătorii și activități de petrecere a timpului liber.

### ***Incluziunea socială și empatia: o imagine complexă***

În ciuda numeroaselor eforturi depuse în domeniul designului universal și al îmbunătățirii accesibilității în spațiile și serviciile publice, unii respondenți (13%) au raportat cazuri de discriminare împotriva persoanelor cu dizabilități. Aceste cazuri au inclus: lipsa accesului la clădiri (de exemplu, absența ascensoarelor sau a rampelor), lipsa accesului la transportul public (de exemplu, trenuri, autocare, autobuze, tramvaie), imposibilitatea de a intra în restaurante cu un câine ghid, ridiculizarea, umilirea verbală și evitarea contactului (de exemplu, lipsa de cunoștințe cu privire la modul de comportare). Aceste comentarii evidențiază necesitatea continuării eforturilor de combatere a discriminării sociale, în special prin intermediul unei educații extinse și al unei conștientizări sporite a diverselor nevoi sociale, precum și prin intermediul legislației, al politicilor și al promovării acțiunilor incluzive.

Dezvoltarea incluziunii sociale presupune crearea unor medii și sisteme care să garanteze că toți indivizii, indiferent de trecutul sau circumstanțele lor, au șanse egale de a participa și de a beneficia de activitățile societății.

## ***Concluzie***

Pe baza rezultatelor cercetării efectuate în rândul persoanelor fără dizabilități din Polonia, se poate concluziona că există o nevoie recunoscută de a dezvolta acțiuni menite să îmbunătățească accesibilitatea spațiilor turistice pentru persoanele cu dizabilități și să consolideze procesul de incluziune socială.

Respondenții sunt conștienți de dificultăți. Persoanele fără dizabilități recunosc o serie de dificultăți cu care se confruntă persoanele cu diferite dizabilități în timpul călătoriilor. Cele mai semnificative dificultăți sunt asociate cu transportul pe distanțe lungi cu autobuzul și autocarul, activitățile sportive ca sportiv și transport feroviar. În schimb, se observă mai puține dificultăți în activitățile sportive în calitate de spectator, luarea mesei în restaurante și participarea la evenimente în aer liber.

Analiza percepției publice a accesibilității în turism a arătat că aproape jumătate dintre respondenți consideră că aceste oportunități sunt oarecum sau categoric limitate. Acest lucru subliniază necesitatea unor eforturi semnificative pentru îmbunătățirea accesibilității și eliminarea barierelor din turism.

În ceea ce privește grupurile țintă - majoritatea respondenților estimează că 10-15% din populație are nevoie de sprijin pentru un turism accesibil, în conformitate cu datele statistice privind persoanele cu dizabilități. Acest lucru reflectă o înțelegere a nevoilor diverse ale diferitelor grupuri sociale, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități fizice, senzoriale și cognitive, precum și ale persoanelor în vârstă, ale familiilor cu copii mici și ale persoanelor cu venituri reduse.

Declarațiile privind incluziunea socială și empatia au arătat că, în ciuda eforturilor de îmbunătățire a accesibilității, există încă rapoarte de discriminare împotriva persoanelor cu dizabilități, cum ar fi barierele din calea clădirilor și a transportului public, precum și atitudini sociale negative. Acest lucru evidențiază nevoia continuă de educație, sensibilizare, schimbări legislative și politici incluzive pentru a promova incluziunea socială și a aborda discriminarea.

Pe scurt, rezultatele indică o nevoie continuă de eforturi pentru a îmbunătăți accesibilitatea în turism și pentru a asigura oportunități egale pentru toți. De asemenea, acestea evidențiază necesitatea de a aborda numeroasele bariere cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și însoțitorii acestora în timpul planificării și executării călătoriei.

### **13.4. Rezumatul rezultatelor cheie: atitudinile populației românești față de persoanele cu dizabilități și obiceiurile lor de călătorie**

#### ***Introducere***

Accesibilitatea este o problemă actuală a turismului și este esențial să se înțeleagă punctele de vedere ale majorității populației. Într-adevăr, modelul social al dizabilității atrage atenția asupra faptului că atitudinile negative față de persoanele cu dizabilități pot constitui o barieră în calea turismului accesibil, iar

înțelegerea acestor atitudini poate contribui la aprofundarea înțelegerii problemei. Pentru a colecta opinia publică, în cadrul proiectului a fost realizat un sondaj online pe bază de chestionar cu autocompletare în rândul populației adulte din România. Sondajul a fost realizat în perioada 20 ianuarie - 21 februarie 2024, utilizând publicitate țintită plătită pentru a ajunge la utilizatorii Facebook. În total, 1 046 de persoane au răspuns la chestionar, dintre care 834 l-au completat total, iar 212 l-au completat parțial, dar în mare măsură.

### ***Reprezentare demografică și eșantionare***

Metoda de eșantionare a fost eșantionarea prin cote, completată de partajarea în grupuri publice, ceea ce a dus la o suprareprezentare a persoanelor cu dizabilități și a rudelor acestora în eșantion. Pentru a crește reprezentativitatea eșantionului, rezultatele au fost ponderate în funcție de sex, vârstă și nivel de educație, conform distribuției populației României în vârstă de 15 ani și peste, pe baza datelor ultimului recensământ (1 decembrie 2021).

Pe baza datelor ponderate, eșantionul este caracterizat de o ușoară predominanță feminină (54,2%), corespunzând proporțional distribuției pe sexe a populației românești în vârstă de 15 ani și peste. Ponderarea în funcție de vârstă a fost realizată de-a lungul a trei grupe majore de vârstă, distingându-se între tineri (sub 29 de ani), vârstă mijlocie (30-59 de ani) și vârstnici (60 de ani și peste). Majoritatea respondenților sunt de vârstă medie (52,4%), urmați de vârstnici (28,3%) și tineri (19,3%), ceea ce este foarte similar cu distribuția populației României cu vârsta de 15 ani și peste. De asemenea, am distins trei grupe principale pentru cel mai înalt nivel de educație finalizat: scăzut (mai puțin de învățământ primar, primar și secundar inferior), mediu (învățământ secundar superior și post-secundar non-terțiar) și ridicat (învățământ terțiar, inclusiv învățământ postuniversitar). Majoritatea respondenților (54,1%) au absolvit învățământul secundar, ceea ce se aliniază cu populația României în vârstă de 15 ani și peste. Aceștia sunt urmați de cei cu un nivel scăzut de educație (26,1%), iar cea mai mică proporție, similară cu cifrele naționale, este în rândul celor cu educație terțiară (19,9%). Majoritatea respondenților (63,4%) provin din mediul urban (așezări urbane cu o populație de cel puțin 25.000 de locuitori), iar o treime (36,6%) din mediul rural (sate sau așezări urbane cu o populație mai mică de 25.000 de locuitori).

### ***Conștientizarea dificultăților cu care se confruntă persoanele cu dizabilități***

Cercetarea a încercat să determine măsura în care majoritatea populației fără dizabilități este conștientă de dificultățile cu care se confruntă persoanele cu dizabilități în diversele activități legate de turism. Rezultatele arată că majoritatea respondenților sunt conștienți de constrângerile serioase cu care se confruntă persoanele cu dizabilități în acest domeniu, deoarece chiar și ajungerea la destinație este o problemă dacă doresc să utilizeze transportul public. Respondenții au considerat că utilizarea transportului feroviar, utilizarea transportului pe distanțe lungi cu autobuzul și autocarul sunt cele mai dificile pentru persoanele cu dizabilități. Aceasta este urmată de utilizarea activităților

sportive în calitate de sportiv și de utilizarea transportului public local. Prin urmare, trei din cei mai dificili patru factori au fost legați de o formă de transport public. Sosirea la destinația turistică nu va face viața mai ușoară pentru persoanele cu dizabilități, iar respondenții sunt conștienți de acest lucru. Într-adevăr, respondenții au menționat vizitarea atracțiilor turistice și utilizarea facilităților de cazare ca probleme apărute după efectuarea transportului/călătoriei. Dintre dificultățile menționate, partea cea mai puțin solicitantă este utilizarea facilităților de catering (restaurante) și accesul la informații fiabile privind accesibilitatea efectivă, chiar dacă acestea sunt, de asemenea, evaluate peste medie, ceea ce înseamnă că acestea reprezintă, de asemenea, dificultăți pentru persoanele cu dizabilități în activitățile lor turistice.

### ***Percepția publică a accesibilității în turism***

Sondajul a evidențiat nemulțumirea publicului cu privire la oportunitățile turistice pentru persoanele cu dizabilități. Majoritatea respondenților (53,4%) consideră că oportunitățile persoanelor cu dizabilități de a participa la turism sunt proaste (oarecum proaste sau inacceptabil de proaste). Există, de asemenea, o proporție semnificativă de respondenți ambivalenți, cu aproape două cincimi (37,7%) care spun că situația nu este nici rea, nici bună și doar câțiva (7,9%) care consideră că oportunitățile de participare la turism pentru persoanele cu dizabilități sunt destul de bune. Doar 1% dintre respondenți consideră că țara are oportunități excelente pentru persoanele cu dizabilități. Lipsa de satisfacție cu privire la turismul accesibil se reflectă în faptul că aproape jumătate dintre respondenți nu sunt de acord cu faptul că furnizorii de servicii turistice sunt din ce în ce mai pregătiți și mai deschiși pentru a găzdui persoanele cu dizabilități, alte două zecimi sunt doar parțial de acord și doar o treime consideră că furnizorii de servicii sunt din ce în ce mai pregătiți și mai deschiși pentru a găzdui persoanele cu dizabilități. Rata medie scăzută a răspunsurilor la afirmația „Oportunitățile pentru turismul accesibil se îmbunătățesc constant în țara mea” indică, de asemenea, un nivel scăzut de satisfacție a publicului cu privire la turismul accesibil.

### ***Sprijin pentru îmbunătățirea turismului accesibil***

Rezultatele sondajului reflectă un nivel ridicat de sprijin public pentru îmbunătățirea situației turismului accesibil, aproape toți respondenții răspunzând „da” la întrebarea „Credeți că situația turismului accesibil ar trebui îmbunătățită” și doar 1% spunând că nu este necesar. O analiză mai atentă a răspunsurilor arată că majoritatea (50,3%) consideră că trebuie depuse eforturi continue pentru îmbunătățirea situației turismului accesibil, iar o altă treime (31,0%) sunt de acord că accesul egal la serviciile și atracțiile turistice ar trebui să fie oferit tuturor cât mai curând posibil, prin investiții semnificative și o schimbare de atitudine. O minoritate de respondenți (13,2%) consideră că, deși este important să se îmbunătățească situația turismului accesibil în țară, există lucruri mai importante de făcut, iar o proporție mult mai mică (4,5%) sugerează că ar trebui făcute doar îmbunătățiri minore. Cu toate acestea, nivelul ridicat de sprijin se reflectă și în recunoașterea importanței turismului accesibil. Dezvoltarea turismului accesibil este considerată foarte importantă de aproape toți respondenții (95,0%).

## ***Definirea grupurilor țintă pentru turismul accesibil***

Definirea grupului țintă pentru turismul accesibil nu este lipsită de probleme, deoarece nu numai persoanele cu dizabilități pot avea nevoie de aceste servicii și facilități, ci și alte grupuri sociale, cum ar fi familiile cu copii mici, persoanele cu leziuni temporare, persoanele în vârstă și colegii lor de călătorie. Luând în considerare aceste aspecte, grupul țintă pentru turismul accesibil în România este, de asemenea, mult mai mare decât procentul oficial de persoane cu dizabilități, care este de aproximativ 5%. Datele arată că acest lucru este perceput într-o oarecare măsură și de populația fără dizabilități, chiar dacă acest lucru supraestimează proporția grupului țintă. Majoritatea respondenților (55,3%) consideră că grupul țintă pentru turismul accesibil este mai mare de 20%. Aproape două zecimi dintre respondenți au estimat proporția între 16 și 20 %, alți 16,2 % au estimat-o între 10 și 15%, iar o zecime au estimat-o între 1 și 3 sau 4 și 9 %.

## ***Atitudini față de aspecte specifice ale turismului accesibil***

Sondajul a solicitat, de asemenea, opinii cu privire la diferite aspecte ale turismului accesibil. Rezultatele arată că respondenții cred că este rezonabil să se aștepte ca persoanele cu dizabilități să aibă acces la o gamă largă de servicii. Scorurile medii pentru afirmațiile referitoare la acest aspect sunt foarte ridicate, ajungând până la un scor de șase pe o scară de la unu la șapte (unde o valoare a scalei de 1 indică dezacord total și o valoare a scalei de 7 indică acord total). Dintre acestea, accesul la transportul public și corectitudinea locurilor accesibile în spațiile comerciale au fost cele care au făcut obiectul celei mai puternice decizii. Acestea sunt urmate de așteptarea de a ajuta persoanele cu dificultăți de comunicare să își transmită mesajele cu ajutorul instrumentelor și al personalului instruit. Respondenții sunt, de asemenea, de acord că informațiile privind accesibilitatea trebuie să fie mai fiabile pentru persoanele cu dizabilități și că spațiul online (de exemplu, facilitarea accesului la serviciile de rezervare și la site-urile conexe) trebuie să fie accesibil persoanelor cu dizabilități. Cea mai mică valoare medie este pentru declarația privind unitățile de catering, care trebuie să fie accesibile, dar și această valoare este apropiată de șase.

Așteptările privind accesul rezonabil se aplică și extinderii oportunităților turistice pentru persoanele cu dizabilități. Respondenții sunt în mare parte de acord că facilitarea accesului la trenuri și autobuze pentru persoanele cu dizabilități ar contribui la creșterea numărului de persoane cu dizabilități care călătoresc. O colecție online fiabilă de trasee accesibile scaunelor cu roțile, precum și trasee de drumeție în parcurile forestiere, cel puțin în apropierea orașelor, ar ajuta persoanele cu dizabilități să se bucure de drumeții în natură.

## ***Incluziune socială și empatie***

Barierile de atitudine pot reduce, de asemenea, oportunitățile persoanelor cu dizabilități de a călători, astfel încât este deosebit de relevant să se analizeze atitudinile publicului față de persoanele cu dizabilități. Rezultatele arată că există încă un drum lung de parcurs pentru a realiza o societate incluzivă, deoarece mai mult de jumătate dintre respondenți s-au confruntat personal cu discriminare

negativă împotriva persoanelor cu dizabilități în timpul călătoriilor, cum ar fi comportament nepolitic, neglijare, dispreț, intoleranță, umilire, refuz de asistență, privirea fixă/arătarea cu degetul, excomunicare batjocoritoare din partea colegilor sau chiar fraudă la plată. Deși, în general, respondenții nu au nicio obiecție în a se afla în același loc cu o persoană cu dizabilități, chiar dacă dizabilitatea este vizibilă, mai este încă mult de lucru pentru a schimba această mentalitate, deoarece un grup restrâns de persoane sunt încă reticente în a se afla în același loc cu o persoană cu o dizabilitate vizibilă atunci când călătoresc.

Având în vedere acest lucru, nu este surprinzător faptul că, în medie, respondenții sunt total de acord că ar trebui îmbunătățite bunăvoința și comportamentul respectuos față de persoanele cu dizabilități. De asemenea, aceștia sunt total de acord că atitudinea lucrătorilor din turism față de persoanele cu dizabilități ar trebui îmbunătățită.

Necesitatea unei schimbări de atitudine față de persoanele cu dizabilități este indicată și de faptul că aproape trei sferturi dintre respondenți nu sunt de acord că societatea românească este foarte tolerantă față de persoanele cu dizabilități, precum și de faptul că majoritatea respondenților nu sunt de acord că societatea sprijină integrarea și incluziunea.

## ***Rezumat***

În concluzie, oamenii din România sunt conștienți de faptul că situația persoanelor cu dizabilități din țară nu este cea mai bună, deoarece ei cred că chiar și lucruri de bază, cum ar fi utilizarea transportului feroviar sau cu autobuzul pe distanțe lungi, sunt dificile pentru persoanele cu dizabilități. Populația este nemulțumită de facilitățile turistice pentru persoanele cu dizabilități; consideră că există deficiențe în ceea ce privește accesibilitatea, dar atitudinea față de persoanele cu dizabilități nu este cea mai favorabilă. Prin urmare, aceștia sprijină eforturile de îmbunătățire a situației turismului accesibil și consideră că este rezonabil să se răspundă așteptărilor pentru a face posibilă participarea tuturor la activitățile turistice. Mai sunt multe de făcut pentru a îmbunătăți situația turismului accesibil, dar nu este suficient să se investească în accesibilitate; este, de asemenea, necesar să se îmbunătățească atitudinea lucrătorilor din turism față de persoanele cu dizabilități și comportamentul de ajutor și respect al publicului larg față de persoanele cu dizabilități. Sunt necesare eforturi continue pentru a asigura accesul egal la serviciile și atracțiile turistice, cu investiții semnificative și schimbarea atitudinilor. Acest lucru este deosebit de important deoarece turismul îi face pe majoritatea oamenilor fericiți, contribuie la bunăstarea lor și le îmbunătățește relațiile cu ceilalți.

## 14. Rezumat, concluzii

Această carte a analizat starea actuală și perspectivele de viitor ale turismului accesibil în Europa Centrală, concentrându-se în special pe implicațiile inițiativelor internaționale comune, cum ar fi *proiectul Erasmus accesibil*. După cum este elaborat și evidențiat în volum, turismul accesibil este o abordare și o strategie incluzivă, concepută pentru a oferi posibilități echitabile de călătorie tuturor persoanelor, în special celor cu dizabilități, prin eliminarea obstacolelor fizice, sociale și comunicaționale.

Sectorul global al turismului trebuie să garanteze progresiv incluziunea și egalitatea pentru a veni în întâmpinarea persoanelor cu deficiențe. Țările din Europa Centrală, inclusiv Croația, Ungaria, Polonia și România, au recunoscut necesitatea unor călătorii incluzive și se angajează în inițiative internaționale pentru a garanta că turismul este accesibil tuturor, indiferent de deficiențele fizice, senzoriale sau cognitive.

Autorii au subliniat că turismul accesibil nu este doar un imperativ moral, ci și o perspectivă economică. Turismul accesibil poate îmbunătăți în mod substanțial experiențele de călătorie pentru diverse grupuri demografice, inclusiv vârstnicii, persoanele cu mobilitate redusă și alte persoane care necesită adaptări speciale. Efectul economic este semnificativ, deoarece o mai mare implicare a turiștilor duce la creșterea veniturilor naționale și oferă întreprinderilor un avantaj competitiv.

Un element esențial al cărții este examinarea cadrelor legislative care facilitează turismul accesibil. Acestea includ tratate internaționale precum Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, măsuri ale Uniunii Europene precum Actul european privind accesibilitatea și legislația națională din statele membre. Aceste mecanisme legislative sunt esențiale pentru garantarea accesului complet al persoanelor cu dizabilități la servicii, facilități și oportunități turistice.

În plus, textele politice subliniază importanța durabilității și a incluziunii în turism. Aceste cadre promovează utilizarea unor sisteme de etichetare standardizate și transparente pentru turismul accesibil, sporind sensibilizarea consumatorilor și standardele din industrie.

Cartea a evidențiat o nevoie tot mai mare de servicii turistice accesibile, subliniind importanța tot mai mare a persoanelor cu dizabilități și a vizitatorilor în vârstă în activitatea turistică. Cerințele distincte ale diverselor grupuri, inclusiv cele cu deficiențe fizice, senzoriale, intelectuale și legate de vârstă, sunt evidențiate pentru a demonstra considerentele ample esențiale pentru realizarea incluziunii în turism.

Volumul a explorat soluții tehnologice și tehnici optime pentru îmbunătățirea accesibilității în turism. Acestea includ proiectarea de hoteluri, atracții, mijloace de transport și facilități recreative accesibile. De exemplu, punerea în aplicare a unor facilități precum rampe, lifturi, băi accesibile și semne modificate poate

îmbunătăți semnificativ experiența călătorilor cu probleme de mobilitate sau senzoriale.

Studiile de caz din Croația, Ungaria, Polonia și România au exemplificat cele mai bune practici în punerea în aplicare a turismului accesibil în mai multe țări. În plus, importanța tehnologiei în facilitarea experiențelor accesibile, exemplificată prin aplicațiile mobile care oferă descrieri audio pentru persoanele cu deficiențe de vedere, este evidențiată ca un instrument crucial în consolidarea incluziunii.

Deși s-au înregistrat progrese în ceea ce privește accesibilizarea turismului, mai multe provocări persistă, inclusiv standarde diferite între națiuni, infrastructură inadecvată, cunoștințe limitate și obstacole economice, cum ar fi cheltuielile ridicate legate de călătoriile accesibile. Aceste probleme sunt agravate de lipsa de informații cu privire la serviciile accesibile, ceea ce împiedică adesea turiștii potențiali cu dizabilități să viziteze.

Autorii au propus o abordare și o strategie pe mai multe niveluri pentru a aborda aceste dificultăți, care includ cheltuieli sporite cu infrastructura, formarea profesională a personalului turistic, standardizarea criteriilor de accesibilitate între națiuni și avansarea designului și tehnologiei incluzive.

În concluzie, cartea noastră, *The Theory and Practice of Accessible Tourism in Central Europe (Teoria și practica turismului accesibil în Europa Centrală)* a oferit o examinare aprofundată a progreselor, obstacolelor și traiectoriilor viitoare ale turismului accesibil în zonă. Colaborarea națiunilor din Europa Centrală în cadrul inițiativelor internaționale, exemplificată prin proiectul Erasmus accesibil, demonstrează eficiența cooperării în îmbunătățirea accesibilității. Prin abordarea problemelor restante, în special în ceea ce privește transportul public și sensibilizarea, zona se poate dezvolta în continuare ca o destinație incluzivă și primitoare pentru toți vizitatorii.

Cartea pledează pentru diverse măsuri de promovare a turismului accesibil: investiții în infrastructura accesibilă, standardizarea criteriilor de accesibilitate la nivel internațional, inovarea continuă în domeniul tehnologiei accesibile și inițiative sporite de sensibilizare a publicului. Dacă aceste propuneri vor fi puse în aplicare, Europa Centrală ar putea deveni un pionier al turismului accesibil, stabilind un punct de referință mondial pentru incluziune și dezvoltare economică. În cele din urmă, această carte nu numai că a prezentat starea actuală a turismului accesibil, dar a oferit și o foaie de parcurs pentru modul în care industria poate evolua în anii următori, asigurând că dreptul de a călători este accesibil tuturor, indiferent de capacitate.

# Bibliografie, surse

- 165 icons. Travel symbol and Tourism pictograms, vector illustration. <https://www.alamy.com/165-icons-travel-symbol-and-tourism-pictograms-vector-illustration-image69672560.html> (accesat în 04.05.2024)
- Act of April 4, 2019 on the digital accessibility of websites and mobile applications of public entities. Journal Laws of 2019, item 848, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Act of August 19, 2011 on sign language and other means of communication. OJ 2011 No. 209 item 1243. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Act of August 27, 1997 on vocational and social rehabilitation and employment of disabled people. Journal Laws of 1997 No. 123 item 776 <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Act of July 19, 2019 on ensuring accessibility for people with special needs. Journal Laws of 2019, item 1696, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (accesat în: 11.10.2023)
- Action on Disability and H&F launch new Centre for Independent Living. <https://www.lbhf.gov.uk/news/2023/06/action-disability-and-hf-launch-new-centre-independent-living> (accesat în 04.05.2024)
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy: limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, pp. 58-67.
- Akesson, L. D. S. & Ahmed, T. (2022). The Value of Experience: Virtual Reality as a Form of Barrier-Free Tourism. Thesis. Department of Service Management and Service Studies, Campus Helsingborg, Lund University
- Aleksandrova, Olga & Nenakhova, Yulia. (2019). Accessibility of Assistive Technologies as a Factor in the Successful Realization of the Labor Potential of Persons with Disabilities: Russia's Experience. In: *Societies* No. 9. p. 13.
- Ali Köseoglu, M., Hon, A., Kalargyrou, V., & Okumus, F. (2021). Hiring People with Disabilities as a CSR strategy in the tourism industry. *Tourism Analysis*, 26, 41-55. <https://doi.org/10.3727/108354220X157583022602547>
- Altinay, F., Altinay, Z., Altinay, M., & Dagli, G. (2020). Evaluation of the barrier-free tourism and sustainability of the barrier-free society in Cyprus. *European Journal of Sustainable Development*.
- Altman, B. M. (2014) Definitions, concepts, and measures of disability, *Annals of Epidemiology*. Volume 24, Issue 1. pp. 2-7. <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2013.05.018>.
- Alves, J., Miguel, P., Teixeira, B., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2022). Benchmarking of Technological Platforms for Accessible Tourism: A Study Resulting in an Innovative Solution—Access@tour. *Applied Sciences*, doi: 10.3390/app12083963
- Ancient Greek Beauty Standards. <https://www.eternalgoddess.co.uk/posts/ancient-greek-beauty-standards> (accesat în 04.05.2024)
- Andziak, A. (2024): Improving the Tourism Industry through Virtual Reality". *GBS Impact Journal of Multi-Disciplinary Research*
- Angler, K. (2021). Barrier-free inside and out. *Tourism and Rural Development Studies*, Vol. VI No. I, pp. 78-92.
- Announcement of the Minister of Sport and Tourism of October 26, 2017 on the announcement of the uniform text of the regulation of the Minister of Economy and

- Labor on hotel facilities and other facilities in which hotel services are provided, Annex No. 8 - Minimum requirements for adapting hotel facilities to the needs of people disabled (Journal of Laws of November 24, 2017, item 2166) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (accesat în 11.10.2023)
- Apostolidou, E. & Fokaides, Paris A. (2023). Enhancing Accessibility: A Comprehensive Study of Current Apps for Enabling Accessibility of Disabled Individuals in Buildings. In: Buildings No. 13. p. 16.
- Arawindha, U., & Fitrianita, T. (2018). The Accessibility of People with Disabilities to the Tourism Activities in Batu City. *Int'l J. Soc. Sci. Stud.*, 6, 47.
- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități (2023): Statistică 2023. <https://anpd.gov.ro/web/transparenta/statistici/> (accesat în 16.06.2023)
- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități: National Strategy for the Rights of Persons with Disabilities "An equitable Romania", 2022-2027 <https://anpd.gov.ro/web/wp-content/uploads/2022/12/The-National-Strategy-for-the-Rights-of-Persons-with-Disabilities-An-equitable-Romania-2022-2027.pdf> (accesat în 06.05.2024)
- Băbăiță, C. (2014). Disabled person's tourism—a component of social tourism. *From Person to Society*, 945.
- Băbăiță, C. M. (2012). Tourism industry in Romania and the needs of people with disabilities. *Economic Science Series*, 21(1), 481-486.
- Băbăiță, C. M., Nagy, A., & Filep, A.V. (2011). The tourism barriers of the disabled in Romania. *European Integration—New Challenges*, 638.
- Baccarani, C., & Cavallo, D. (2023). Conclusion. Accessible Tourism, Make It Happen!. In: Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C. (eds) *Accessible Tourism in the Digital Ecosystem*. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-38782-1\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-031-38782-1_6)
- Bąk, I. (2012). Turystyka w obliczu starzejącego się społeczeństwa. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*. 258: 13-23.
- Baker, M. (1989), *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*, English Tourist Board, London.
- Barnes, C., & Mercer, G. (2010). *Exploring disability: A Sociological Introduction*, 2nd edn, Polity Press: Cambridge.
- Beaudry, JS. B. (2016). (Models of) Disability? *J Med Philos.* 41(2):210-28. doi: 10.1093/jmp/jhv063.
- Benjak, T. (2022). Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj / Report on people with disabilities in the Republic of Croatia. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.
- Benjak, T. (2023). Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj / Report on people with disabilities in the Republic of Croatia. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.
- Benjamin, S., Dillette, A., & Alderman, D. H. (2018). "We didn't have a lot of money to travel growing up, so I traveled through my food": Understanding travel as a form of mobility for people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 52-58.
- Berszán, L. (2017). Social inclusion of people with disabilities. L. (LGBT). University Workshop Publishing House. Bolyai Society. Cluj-Napoca. <https://www.bolyait.ro/wp-content/uploads/2022/09/Berszan-Lidia-A-fogyatekos-szemelyek-tarsadalmi-integraciojarol.pdf>.
- Bickenbach, J.E. (1993). *Physical Disability and Social Policy*, University of Toronto Press, Toronto.

- Biddulph, R., & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*.
- Bigham, J., Brudvik, J., & Zang, B. (2010). Accessibility by Demonstration: Enabling End Users to Guide Developers to Web Accessibility Solutions. pp. 163-179.
- Bordeianu, O. M. (2015). Accessible tourism - a challenge for Romanian tourism. *Revista de turism-studii și cercetări în turism*, (20), 42-49.
- Bornman, J. (2004). The World Health Organisation's terminology and classification: application to severe disability. *Disability and Rehabilitation*, 26(3), 182-188. doi:10.1080/09638280410001665218
- Borzyszkowski J., & Michalczak W. J. (2021). Polityka turystyczna na rzecz seniorów. *Przegląd wybranych praktyk. Studia Periegetica*, 2(34), 65-81.
- 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*, Vol. 1. Issue: 3, pp.203-222, <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0012>
- Brătucu, G.; Chițu, I. & Demeter, T. (2015). Adapting the European tourism indicators system to Brașov – tourist destination. *Bulletin of the Transilvania University of Brașov*, Vol. 8 (20), Series V, pp. 157-162. [online] Available at: <https://www.proquest.com/docview/1768395573> [accesat în 25.07.2023].
- Brătucu, G., Chitu, I. B., Dinca, G. & Stefan, M. (2016). Opinions of tourists regarding the accessibility for people with disabilities in the area of Brasov County. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 73-82.
- British Museum (2015). Access at the British Museum. British Museum.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (Eds.) (2011). *Accessible tourism. Concepts and issues. Aspects of Tourism*, Channel View Publications, Bristol, CT.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Bristol/Buffalo/Toronto.
- Burnett, J. J., & Bender Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.
- Butnaru, G. I. (2010). 1.4. Quality in Rural Tourism Considering the Obstacles Met by the Clients of a Tourist Accommodation Structure. *Calitatea în turismul rural prin prisma barierelor pe care le întâmpină clienții unei structuri de primire. Turismul Rural Românesc în Contextul Dezvoltării Durabile. Actualitate Și Perspective*, 35.
- Calisto, M. L. & Sarkar, S. (2024): A systematic review of virtual reality in tourism and hospitality: The known and the paths to follow. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 116, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103623>.
- Cambridge Dictionary. (f.d.) Certification. Available at [https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/certification#google\\_vignette](https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/certification#google_vignette)
- Carlisle, Sh., Ivanov, S., & Dijkmans, C. (2021). The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*. ahead-of-print. 10.1108/JTF-07-2020-0114.
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, Ch., & Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33(1), 205-221.
- Centre for Excellence in Universal Design (n.d.). The 7 principles. Available at <https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles>
- Cernaianu, S. & Sobry, C. (2011). Aspects of Sports Tourism For People With Disabilities; The Case of France and Romania. *Proceedings Book*, 358.

- Chouinard, V., Hall, E. & Wilton, R. (Eds) (2010). *Towards Enabling Geographies: "Disabled" Bodies and Minds in Society and Space*, Ashgate Publishing, Surrey, Burlington, VT.
- Cohen, E., & Cooper, R. L. (1986). Language and tourism, *Annals of Tourism Research*, Volume 13, Issue 4, Pages 533-563, ISSN 0160-7383, [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(86\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0160-7383(86)90002-2).
- Cohen, E. (1984): *The Sociology of Tourism: Approaches, Issues, and Findings*. *Annual Review of Sociology* 10:1, 373-392
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities, drawn up in New York on December 13, 2006 (Journal of Laws of 2012, item 1169) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (accessed on 11.10.2023)
- Crişmariu, O. D. (2017). Accessible Tourism—An Expression of Social Responsibility. *Cactus Tourism Journal*. 15(2), 33-40.
- Croatian Employment Service (2023). Report on the activities of the Croatia Employment Service in the field of employment of PwD in 2022. Available at <https://www.hzz.hr/app/uploads/2023/04/Izvjescje-o-aktivnostima-HZZ-a-u-radu-s-OSI-za-2022.pdf>
- Crow, K. L. (2008). Four Types of Disabilities: Their Impact on Online Learning. *TechTrends*, 52(1), 51-55. doi:10.1007/s11528-008-0112-6
- Csapó J., Gerdesics V., Gonda T., Raffay Z. & Törőcsik M. (2018). Turizmus: a magyar lakosság turizmussal kapcsolatos beállítódása generációs szemléletű vizsgálattal – országos reprezentatív személyes (n=2001) és online (n=1085) megkérdezés, fókuszcsoportos viták eredményei. Pécs, Magyarország: PTE KTK, 115p.
- Csapó, J. & Törőcsik, M. (2020). A turizmus jövője, a nemzetközi és hazai turizmus legújabb trendjeinek elemzése elméleti és gyakorlati megközelítésben = The future of tourism, analysis of the latest trends in international and domestic tourism in a theoretical and practical approach. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, 65 p.
- Csapó, J., & Gonda, T. (2019). Analysis of travel motivations and habits of the Hungarian population in terms of active tourism and physical activity. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(4), pp. 57-70.
- Csapó, J., Gerdesics, V., Gonda, T., Raffay, Z., & Törőcsik, M. (2018). Tourism: attitudes of the Hungarian population towards tourism through a generational approach - results of a nationally representative face-to-face (n=2001) and online (n=1085) survey, focus group discussions. Pécs, Hungary.
- Csapó, J., Törőcsik, M., & Nagy, Á. (2019). The relationship between non-tourism and lifestyle. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(2), pp. 5-18.
- Csepeli Gy. (2020): *Human 2.0 – The economic and social impact of artificial intelligence*. Kossuth Publishing House, Budapest.
- Csesznák, É., Gulyás, A., Kádárné Szabó, G., Mascher, R., Móga, E., & Onódi, Á. (2009). Ensuring fuller access for people with disabilities. In Vásárhelyi, T. (Ed.), *Museum and school. Museums at the service of public education*, research report. Szentendre Museum of Ethnography, Szentendre, Centre for Museum Education and Training, Szentendre, pp. 81-97.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*.

- Darcy, S., & Dickson, T.J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44, <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>.
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61-73
- Darcy, S. (2006). Setting a Research Agenda for Accessible Tourism, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, pp. 32-44.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision amongst Hotel Accommodation Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468-476.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., & Packer, T. (2018). Accessible Tourism: Understanding and Improving the Experience. *Tourism Management Perspectives*, 26, 41-50.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism Review*. 75(1), 140-144. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Darling, R. B. (2003). Toward a model of changing disability identities: a proposed typology and research agenda. *Disability & Society*, 18(7), 881-895. doi:10.1080/0968759032000127308
- Decision no. 1.543 of 19 December 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/263087> (accesat în 06.05.2024)
- Decision no. 268 of 14 March 2007. <https://www.mmanpis.ro/wp-content/uploads/2020/02/HG-268-2007.pdf> (accesat în 06.05.2024)
- Deville, E., & Darcy, S. (2016). Ensuring Accessibility for Tourists with Specific Access Requirements. *Journal of Tourism Futures*, 2(3), 203-222.
- Dey, S., Sahidullah, Md., & Saha, G. (2022). An Overview of Indian Spoken Language Recognition from Machine Learning Perspective. *ACM Transactions on Asian and Low-Resource Language Information Processing*, DOI: 10.1145/3523179
- Diaconu, M. (2019). Accessibility in Tourism-Need and Opportunity for the Tourism Market. [http://www.strategiimanageriale.ro/images/images\\_site/articole/article\\_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf](http://www.strategiimanageriale.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf)
- Digital literacy in the EU: An overview (2024). <https://data.europa.eu/en/publications/datastories/digital-literacy-eu-overview>. (accesat în 12.07.2024)
- Disability Studies (2009). disability studies glossary. First edition. Eötvös Loránd University, Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education <https://mek.oszk.hu/09400/09410/09410.pdf>
- Domínguez Vila, T., Darcy, S., & Alén González, E. (2015). Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, pp. 261-272.
- Dorogi, L. (2012). Competitive sport for people with disabilities and its impact on different sport settings. Semmelweis University Doctoral School of Education and Sport Sciences.
- Dredge, D. (2019). A policy research agenda for tourism and development. *A Research Agenda for Tourism and Development*.

- Dulházi, F., & Zsarnóczy, M. (2018). Accessible tourism as a rehabilitation "tool". In. LX Georgikon Days. Keszthely, Hungary. 56-61.
- Dumitru, N. R., & Negricea, C. I. (2011). The benefits of social tourism. EIRP Proceedings, 3.
- Dunn, D. S. (2022). Changing attitudes towards disability. Available at <https://www.apa.org/ed/precollege/psychology-teacher-network/introductory-psychology/changing-attitudes-towards-disability#:~:text=Changing%20people%E2%80%99s%20minds%20positively>
- EC (2010). European Disability Strategy 2010-2020: renewed commitment to a barrier-free Europe. Brussels. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2010%3A0636%3AFIN%3Ahu%3APDF>
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific.
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: Family Tourism and Disability. *Tourism Review*, 66(4), 22-34.
- Elevator project (2018). Inclusive Tourist Guiding: Handbook for Guiding People with Special Access Requirements. Brussels: European Network for accessible tourism.
- ENAT (2011). Accessible Tourism Destination Certification Programme by TGB, Belgium. Available at [https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices.1191](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1191)
- Epuran, G.; Tecau, A. S.; Constantin, C. P.; Tescasiu, B. & Chitu, I. B. (2020). Opportunities of Using New Technologies (VR/AR) in Order to Facilitate the Access of Persons with Disabilities to Tourism Products. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 55-64.
- Erdeli, G., Dincă, A. I., Gheorghilaş, A., & Surugiu, C. (2011). Romanian spa tourism: A communist paradigm in a post communist era. *Human Geographies--Journal of Studies & Research in Human Geography*, 5(2).
- Ernszt, I., Tóth-Kaszás, N., Péter, E., & Keller, K. (2019). "When the colour of the travelling stick is white, the traveller is in a wheelchair" - On some issues of accessible tourism. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(3), pp. 77-91.
- Escudeiro, P., Escudeiro, N., Campos, M.V., & Cunha, B. (2022). Accessibility of national cultural heritage to deaf tourists. *International Conference on Tourism Research*, doi: 10.34190/ictr.15.1.232
- Europe Without Barriers. (n.d.). Accessible tourism. Available at <https://www.europe-withoutbarriers.eu/accessible-tourism/>
- European Commission (2019). EU accessible cities for inclusive tourism. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2014). Access to Tourism: Accessibility for Tourists with Disabilities and Specific Access Requirements. ENAT.
- European Parliament (2021). Creating opportunities in sport for people with disabilities. Available at [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/679096/EPRS\\_BRI\(2021\)679096\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/679096/EPRS_BRI(2021)679096_EN.pdf)
- European Parliament resolution of 29 October 2015 on new challenges and concepts for the promotion of tourism in Europe – [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391\\_HU.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html)).
- European Parliament, Committee on Social Affairs, Health and Sustainable Development (2022): Deinstitutionalisation of persons with disabilities. <https://pace.coe.int/pdf/ecbae51d907ae1c790bece037bc8fb50c2777f037a2af38960c79857afddb147/doc.%2015496.pdf> Date of access: 4 May 2024
- European Union. (2019). European Accessibility Act.
- Eusébio, C., Pimental, A. J., Joan, C. M., & Teixeira, L. (2023). Needs, motivations, constraints and benefits of people with disabilities participating in tourism activities:

- the view of formal caregivers. *Annals of Leisure Research*. 1–25. <https://doi.org/10.1080/11745398.2023.2190141>
- Eusébio, C., Pimentel Alves, J., Joan Carneiro, M., & Teixeira, L. (2023). Needs, motivations, constraints and benefits of people with disabilities participating in tourism activities: the view of formal caregivers. In: *Annals of Leisure Research*. p. 25.
- Extracts from the Constitution of 1793. <https://alphahistory.com/frenchrevolution/extracts-constitution-of-1793/>
- Farkas J., Csillag S., & Fekete-Frojimovics Zs. (2022). Az organikus jogalkotás a társadalmi akadálymentesség tükrében [Organic legislation in the light of social accessibility]. *Jogelméleti Szemle*, 2022:3, pp. 65-77.
- Farkas J., Raffay Z., & Dávid L. D. (2022). Fundamental Accessibility and Technical Accessibility in Travels – The Encounter of Two Worlds Which Leads to a Paradigm Shift. *Sustainability*, 14(7), 3765. <https://doi.org/10.3390/su14073765>
- Farkas J., Raffay Z., & Gonda T. (2023). Utazástudomány: akadálymentességi dimenziók. Akadémiai Kiadó, Budapest, <https://mersz.hu/kiadvany/1137/info/>
- Farkas J., Raffay Z., & Petykó Cs. (2022). A New Approach to Accessibility, Disability and Sustainability in Tourism – Multidisciplinary and Philosophical Dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites*: 40 1 pp. 319-326
- Farkas, J., & Petykó, Cs. (2019). Utazás az akadálymentesség, a fogyatékoság és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba [Journey into the multidisciplinary and philosophical dimensions of accessibility, disability and sustainability]. *Turizmus Bulletin*, 19(4):13-22.
- Farkas, J., & Petykó, Cs. (2020): A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság [Disability, accessibility and mobility as an existential property]. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 5(4), pp. 43– 55. doi: 10.15170/TVT.2020.05.04.03
- Farkas, J., Raffay, Z., & Petykó, Cs. (2022). A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism – multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites* 15(40) pp. 319-326. DOI: 10.30892/gtg.40138-834
- Farkas, J. (2018). The evolution of accessibility, or the ways of travelling. *Tourism security: at the interface of practice and theory - presentation at a national scientific conference*.
- Farkas, J. (2019). The primacy of accessibility in tourism product development. In. Budapest, Hungary: Akadémiai Kiadó, pp. 146-156.
- Farkas, J. (2020). The potential for fulfilment in existential disability - Insights into the meaning of the concept. PhD thesis draft. Corvinus University of Budapest, Budapest.
- Farkas, J., & Nagy, E.G., (2020). Social accessibility: one possible way to achieve fuller accessibility through the use of trusts. *Jogelméleti Szemle*, 21(4), pp. 2-17.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid, L.D. (2022a). Fundamental accessibility and technical accessibility in travels - the encounter of two worlds which leads to a paradigm shift. *Sustainability*, 14(7), Paper: 3765.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid L.D. (2022b). Accessibility and accessibility in the traveller's dimensions of existence - two worlds at a paradigm-shifting meeting. *Tourism Bulletin*, 22(4), pp. 46-54.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid, L.D. (2022c). Contexts of travel, networking and accessibility in the light of philosophy of life and Buddhist philosophy. *Tourism and Rural Development Studies*, Vol. VII No. II, pp. 83-99.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Petykó, Cs. (2022). A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism - multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 40(1), pp. 319-326.

- Farkas, J., Raffay, Z., Kárpáti, J., Fekete-Frojimovics, Z., & Dávid, L. D. (2023). The Dialectics of (Deep) Accessible Tourism and Reality-Hermeneutics of a Journey to Madrid. *Sustainability*, 15(4), Paper: 3257.
- Farkas, J., Raffay, Z., Pallás, E. I., Fekete-Frojimovics, Z., Zsarnóczky, M. B., & Dávid, L. D. (2022). Contexts of networking and travelling in the light of Buddhist "wisdom" and life philosophy - management of accessibility and barrier generation in tourism. *Sustainability*, 14(18), Paper: 11123.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid, L. D. (2022). Fundamental Accessibility and Technical Accessibility in Travels—The Encounter of Two Worlds Which Leads to a Paradigm Shift. In: *Sustainability* No. 14. p. 24.
- Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholtz, E. (2012). How Do Disabled Tourists Evaluate Accessibility of Tourism and Leisure Activities? *International Journal of Tourism Research*, 14(4), 371-386.
- Fordítottan arányos (Diverse Proportions). [https://hvg.hu/360/hetilap360/2024/27/2024\\_2710tech1](https://hvg.hu/360/hetilap360/2024/27/2024_2710tech1); (accesat în 16.07.2024).
- Forrester, B. & Davis, D. (2011). "An economic model of disability", *Occasional Paper* No. 4, available at: [http://travability.travel/Articles/economic\\_model](http://travability.travel/Articles/economic_model) (accesat în mai 2024).
- Francis, L., & Silvers, A. (2016). Perspectives on the Meaning of "Disability". *AMA J Ethics*. 18(10):1025-1033. doi: 10.1001/journalofethics.2016.18.10.pfor2-1610.
- Friman, M., & Olsson, L. E. (2023). Are we leaving some people behind? Travel autonomy, perceived accessibility, and well-being among people experiencing mental and physical difficulties. In: *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behavior* Vol. 98. pp. 243-253.
- Gaines, D. (2004) Geographical perspectives on disability: a socio-spatial analysis of the mentally disabled population in Russia. *Middle States Geographer*, Vol. 37 No. 1, pp. 80-9.
- Gálné-Kucsák, K. (2008). Wanderers of darkness: the situation and opportunities of visually impaired tourism in Hungary. *Tourism Bulletin*, 12(2), pp. 53-59.
- Gerben Dejong, M. P. A. (1979). Independent living: From social movement to analytic paradigm. *Archives of physical medicine and rehabilitation* 60.10: 435-436.
- Gibson, H., & Singleton, J. (2012). Enabling and enhancing travel experiences for older adults. *Journal of Travel Research*, 51(4), 454-467.
- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., & Cockburn-Wooten, Ch. (2018). Enabling the language of accessible tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 26:4, 615-630, DOI: 10.1080/09669582.2017.1377209
- Głabiński Z. (2020). Sprawnie dla niepełnosprawnych. Vademecum obsługi turystów z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Forum turystyki regionów. Szczecin.
- Goffman, E. (1963). *Sigma. Notes on the Management of a Spoiled Identity*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Goggin, G., & Newell, C. (2003). *Digital Disability: The Social Construction of Disability in New Media*. Rowman & Littlefield.
- Gonda, T., & Raffay, Z (2020). Travel habits of people with disabilities who do not travel alone in the light of the results of an international survey (Hungarian). In: Csapó J, Csóka L (editors). *Creativity, Change, Resilience. III International Conference on Tourism Marketing: Proceedings*. Pécsi Tudományegyetem. pp. 154–165. <https://docplayer.hu/200839781-l-i-i-nemzetkozi-turizmusmarketing-konferencia-kreativitas-valtozas-reziliencia.html>
- Gonda, T., & Raffay, Z. (2021). A fogyatékosággal élők utazási szokásai [Travel patterns of people with disabilities]. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 6(1), pp. 20–38. DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.02

- Gonda, T. (2021). Travelling habits of people with disabilities. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 844-850. <https://doi.org/10.30892/gtg.37315-717>
- Gonda, T. (2023). The importance of infrastructure in the development of accessible tourism. *Journal of Infrastructure, Policy and Development* 8(2) Paper: 2735.
- Gonda, T., & Raffay, Z. (2020). Innovative good practices in accessible tourism. *Modern Geográfia*, 2020/IV, pp. 1-14.
- Gonda, T., Dávid, N., & Raffay, Z. (2019). The impact of tourism on the quality of life and happiness. *Interdisciplinary Management Research*, 15, pp. 1790-1803.
- Government of the Republic of Croatia (2017). National Strategy for Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities 2017-2020. Retrieved from [https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/MDOMSP%20dokumenti/Croatia\\_National-Strategy-of-Equalization-of-Opportunities-for-Persons-with-Disabilities.pdf](https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/MDOMSP%20dokumenti/Croatia_National-Strategy-of-Equalization-of-Opportunities-for-Persons-with-Disabilities.pdf) (accesat în 20.10.2023)
- Gregoric, M., Skryl, T. V., & Drk, K. (2019). Accessibility of Tourist Offer in Republic of Croatia to People with Disabilities. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 4(36), 903-915. [https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4\(36\).22](https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4(36).22)
- Grönvik, L. (2009). Defining disability: effects of disability concepts on research outcomes, *International Journal of Social Research Methodology*, 12:1, 1-18, DOI: 10.1080/13645570701621977
- Grue, J. (2023). The CRPD and the economic model of disability: undue burdens and invisible work. *Disability & Society*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/09687599.2023.2255734>
- Gutierriz, I., Ferreira, J. J., & Fernandes, P. O. (2023). Digital transformation and the new combinations in tourism: A systematic literature review. *Tourism and Hospitality Research*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14673584231198414>
- Hahn, H. (1986). Disability and the urban environment: a perspective on Los Angeles. *Environment and Planning D: Society and Space*, 4(3), 273-288.
- Hayhoe, S. (2017). Blind Visitors, Touch, and the British Museum. *The British Journal of Visual Impairment*, 35(2), 130-142.
- Hegedüs L., Ficsorné Kurunczi M., Szepessyné Judik D., Pajor E., & Könczei Gy. (Eds.): A fogyatékoságügy hazai és nemzetközi története. Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, <https://mek.oszk.hu/09900/09972/> Date of access: 4 May 2024
- Heng, M. (2023). Accessible Tourism Solutions to Make Destinations and Traveler Experiences More Inclusive. Available at [https://trainingaid.org/ideas-and-insights/accessible-tourism-solutions-businesses-and-destinations#:~:text=\(Updated%209th%20May%202023\)%20How%20and%20why%20is](https://trainingaid.org/ideas-and-insights/accessible-tourism-solutions-businesses-and-destinations#:~:text=(Updated%209th%20May%202023)%20How%20and%20why%20is)
- Henrard, K. A. M. (2007). Equal Rights Versus Special Rights: Minority Protection and the Prohibition of Discrimination, European Commission, Brussels, 76 p.
- Hohenstein, J., Kizilcec, R. F., DiFranzo, D., Aghajari Z., Mieczkowski, H., Levy, K., Naaman, N., Hancock, J., & Jung, M. F. (2023): Artificial intelligence in communication impacts language and social relationships. [www.nature.com/scientificreports](https://www.nature.com/scientificreports), <https://doi.org/10.1038/s41598-023-30938-9>
- Hołowiecka B., & Grzelak-Kostulska E. (2012). Turystyka osób starszych w Polsce – uwarunkowania społeczno-demograficzne. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* 259: 95-108.
- Horváth, G. (2021). The guest and guest satisfaction approach of accessible tourism in the hotel sector. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 93-102.
- How Greece shaped our idea of the body beautiful. <https://www.bbc.com/culture/article/20150605-is-this-the-ideal-body>
- How People with Mental Illnesses Were Treated in the Middle Ages. <https://about-history.com/the-cruel-way-people-with-mental-handicaps-were-treated-in-the-middle-ages-will-make-your-stomach-turn/> (accesat în 04.05.2024)

How to Use the Airport's Self-Service Check-In Kiosks. <https://www.tripsavvy.com/airports-self-service-checkin-kiosks-2973028>; (accesat în 16.07.2024)

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-institutii-de-asistenta-sociala-pentru-persoanele-adulte-cu-dizabilitati-la-sfarsitul-anului-test.html> (accesat în 06.05.2024)

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-persoane-adulte-ingrijite-in-centre-de-asistenta-speciala-ale-autoritatii-nationale-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-anpo-test.html> (accesat în 06.05.2024)

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-3-social-numarul-paturilor-de-spital-pentru-internare-continua-din-romania-care-revin-in-medie-la-1000-locuitori.html> (accesat în 06.05.2024)

<http://fra.europa.eu/hu/content/unios-keretrendszer-fogyatekossaggal-elo-szemelyek-jogairol-szolo-ensz-egyezmenyhez>

<http://ss-centar-odgojiobrazovanje-zg.skole.hr/upload/ss-centar-odgojiobrazovanje-zg/images/static3/1183/File/zadnja%20verzija%20web%20Briga%20o%20gostu%20web%203%5B8086%5D.pdf>

[http://www.strategiimanageriale.ro/images/images\\_site/articole/article\\_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf](http://www.strategiimanageriale.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf)

<https://accessible-dubrovnik-map.giscloud.com/>

<https://adobe-huhr.com/odredista/svetiste-gospe-od-utocista-u-aljmasu/>

<https://anpd.gov.ro/web/> (accesat în 06.05.2024)

<https://archaeologicalmuseum.jhu.edu> (accesat în 04.05.2024)

<https://felvidek.ma/2019/05/arra-keszulok-hogy-az-erdelyi-hiveket-papkent-szolgaljam/>

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>

<https://social2.ro/directii-si-servicii/directia-asistenta-sociala/serviciul-de-evalua-re-a-persoanelor-adulte-cu-handicap/> (accesat în 06.05.2024)

<https://specialolympics.ro/sporturi/atletism/>

<https://telex.hu/eszkombajn/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> (accesat în 04.05.2024)

<https://www.accessibletourism.org/>

[https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct#Read\\_ENAT\\_Code\\_text](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct#Read_ENAT_Code_text)

[https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.member\\_services](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.member_services)

<https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115> (accesat în 04.05.2024)

<https://www.caiacsmile.ro/wp-content/uploads/2023/03/IMG-20230117-WA0076-edited.jpg>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=735450211302692&set=a.610920287089019>

<https://www.independentliving.org/links/links-independent-living-centers.html> (accesat în 04.05.2024)

<https://www.meosz.hu/jogszabalyok/>

<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemestervezes/>

<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

<https://www.pulaguides.com/drustvo.html>

<https://www.rijekasport.hr/hr/objekti/bazeni-kantrida/osobe-s-invaliditetom/>

<https://www.romania-insider.com/romania-first-beach-people-disabilities#&gid=3&pid=8>

<https://www.statista.com/chart/4140/low-diversity-of-languages-on-the-web-hinders-accessability/> (accesat în 04.05.2024)

<https://www.statista.com/statistics/1224629/the-most-linguistically-diverse-countries-worldwide-by-number-of-languages/> (accesat în 04.05.2024)

- Huh, C., & Singh, A. J. (2017). Families with Children with Disabilities: A Review of Literature and Recommendations for Services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 52-60.
- Hutchison P., & Pedlar A. (1999). Independent living centres: an innovation with mental health implications? *Canadian Journal of Community Mental Health*. Autumn;18(2):21-32. doi: 10.7870/cjcmh-1999-0014. PMID: 10947636
- ICF (2002). Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health, WHO, Geneva
- Imrie, R. (1997). Rethinking the relationships between disability, rehabilitation, and society. *Disability and Rehabilitation*, Vol. 19 No. 7, pp. 263-71.
- Imrie, R. (2012). *Accessible Housing: Quality, Disability and Design*, Routledge, London.
- Inger, M. L., & Per, K. S. (2016). (Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment, *Alter*, Volume 10, Issue 2, pp. 181-194. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2015.11.003>.
- Institute for Tourism (2014). National Social Tourism Development Program – Tourism for all. Retrieved from [https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA\\_2018\\_c-dokumenti/akcijski%20planovi/010\\_151014\\_akc\\_p\\_socijal.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/010_151014_akc_p_socijal.pdf) (accesat în 20.10.2023)
- Institutul Național de Statistică: Numărul centrelor de preluare a imigranților solicitanți de protecție și date privind capacitatea acestora. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-1/PC-TCF0311-Numar-centre-preluare-imigranti-solicitanti-de-protectie-si-date-privind-capacitatea-acestora.pdf> (accesat în 13.07.2023)
- Institutul Național de Statistică: Numărul locuitorilor care revin la un medic de familie pemedii de rezidență și județe. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-2/PC-TCI0321-Numarul-locuitorilor-care-revin-la-un-medic-de-familie-pe-medii-de-rezidenta-si-judete.pdf> (accesat în 13.07.2023)
- Institutul Național de Statistică: Numărul persoanelor decedate din cauza tulburărilor mentale și de comportament. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-6/PC-TDA0361-Numarul-persoanelor-decedate-din-cauza-tulburarilor-mentale-si-de-comportament.pdf> (accesat în 13.07.2023)
- Institutul Național de Statistică: Rata mortalității datorată bolilor cardiovasculare, diabetului sau bolilor respiratorii. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-9/PC-TDL0391-Rata-mortalitatii-datorata-bolilor-cardiovasculare-diabetului-sau-bolilor-respiratorii.pdf> (accesat în 13.07.2023)
- ISO (2019). Top 5: Standards for accessible travel. Available at <https://www.iso.org/news/ref2416.html>
- ISO (2021). Tourism for all – First International Standard for accessible tourism just published. Available at <https://www.iso.org/news/ref2693.html>
- Jafari, J. (2000). Tourism. In Jafari, J. (ed) *Encyclopedia of Tourism*. London: Routledge. p. 585
- Jenkins, K., & Webster, A. K. (2021). Disability, Impairment, and Marginalised Functioning. *Australasian Journal of Philosophy* 99 (4):730-747. DOI: 10.1080/00048402.2020.1799048
- Joyojeet, P. (2015). Access Technologies and Accessibility for Inclusion. In: *The International Encyclopedia of Digital Communication and Society* No. 1. p. 7.
- Káldy, M. (2010). Good practices in museum education - opportunities for innovation and application in Hungary. In Bereczki, I., & Sági, I. (Eds.), *Introduction, knowledge and practice. Múzeumpedagógiai módszerek – európai példák és hazai alkalmazások. Methodological development. Museum Compass*, 5th Centre for Museum Education and Training of the Open Air Museum of Ethnography, pp. 5-7.
- Kapusta, P. (2018). *Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością*. Urząd Miasta Krakowa, Kraków.

- Könczei, Gy. (2019). Adalékok a fogyatékoságelutasítás történetéhez és a fogyatékoságtörténet-írás módszertanához. In: Könczei Gy. – Hernádi I. – Sándor, A. (szerk.) *Esély? Egyenlőség? Taigetosz? Egy fogyatékoságtudományi kutatás tapasztalatai*. Budapest, Magyarország: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar. 44–64, 21
- Kotlyarova, O.A., Nekhoroshikh, N.A., Povalyaeva, O.N., & Strelnikova, M.A. (2020). Inclusive tourism as a factor of sustainable development of the territories. *E3S Web of Conferences*.
- Kovács, T., & Kozák, A. (2016). Paraturism and conflict management in the hotel industry. *Spatial Development and Innovation*, 2, pp. 18-26.
- Kunysz P., Rzepko M., Drozd M., Drozd S., & Bajorek W. (2017). Uczestnictwo w turystyce i rekreacji ruchowej osób starszych – mieszkańców Rzeszowa. *Handel Wewnętrzny* 4/2:206-219.
- Kwai-sang Yau, M., McKercher, B. & Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>.
- Lawrence J., Poole, L.J., Sanchiz Pons, N., Casado Perez, D., Grünwald, L. & Barroso, J. (1996). *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*. AMSCA and Fundación Delia Lascano de NAPP. Translated into English from the original Spanish for this publication.
- Linderová, I., & Janecek, P. (2017). Accessible tourism for all – current state in the Czech business and non-business environment. *E & M Ekonomíe a Management*, doi: 10.15240/TUL/001/2017-4-012
- Low no. 14 of 10 January 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/250354> (accesat în 06.05.2024)
- Low no. 189 of 25 June 2013. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/149236> (accesat în 06.05.2024)
- Low no. 221 of 11 November 2010. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/123949> (accesat în 06.05.2024)
- Low no. 232 of 19 July 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/257778> (accesat în 06.05.2024)
- Low no. 322 of 6 July 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/276107> (accesat în 06.05.2024)
- Low no. 448 of 6 December 2006. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/77815> (accesat în 06.05.2024)
- Low no. 7 of 4 January 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/263734> (accesat în 06.05.2024)
- Lőrincz, K., Formádi, K., Ernszt, I. (2023). Towards a More Resilient Festival Industry: An Analysis of the Adoption of Risk Management Models for Sustainability. *Risks*, 11(2), Paper: 45. <https://www.mdpi.com/2227-9091/11/2/45>
- Lubarska, A. (2018). Przegląd klasyfikacji barier i ograniczeń dla turystyki osób z niepełnosprawnością. Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki. *Turystyka przyrodnicza i uwarunkowania jej rozwoju* Z. Młynarczyk, A. Zajadacz, (red.), *Turystyka i Rekreacja – Studia i Prace*, 20, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań 2018, s. 57–71.
- Magiera, A. (2020). Czas wolny osób niepełnosprawnych. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*, s. 59-68.
- Maisel, J. L., & Ranahan, M. (n.d.). Beyond Accessibility to Universal Design. Available at [https://wbdg.org/design-objectives/accessible/beyond-accessibility-universal-design#:~:text=Universal%20Design%20\(UD\)%20is%20also%20called](https://wbdg.org/design-objectives/accessible/beyond-accessibility-universal-design#:~:text=Universal%20Design%20(UD)%20is%20also%20called)
- Makuyana, T., & du Plessis, E. (2023). How Accessible is Tourism Education for an Accessible Tourism Future? A Perspective of Educators and Gatekeepers of Disabled

- People. Available at [https://www.researchgate.net/publication/372696645\\_How\\_Accessible\\_is\\_Tourism\\_Education\\_for\\_an\\_Accessible\\_Tourism\\_Future\\_A\\_Perspective\\_of\\_Educators\\_and\\_Gatekeepers\\_of\\_Disabled\\_People#:~:text=Yet%20there%20is%20a%20symbiotic%20relationship](https://www.researchgate.net/publication/372696645_How_Accessible_is_Tourism_Education_for_an_Accessible_Tourism_Future_A_Perspective_of_Educators_and_Gatekeepers_of_Disabled_People#:~:text=Yet%20there%20is%20a%20symbiotic%20relationship)
- Manczak I., & Bajak M. (2020). Beacons w muzeach: przypadek osób z niepełnosprawnością sensoryczną. *Studia Pedagogiczne. Problemy Społeczne, Edukacyjne i Artystyczne* 36-37:65-83.
- Mann, W.C., Belchior, P., Tomita, M.R., & Kemp, B.J. (2005). Use of personal emergency response systems by older individuals with disabilities. *Assist Technol.* 2005 Spring;17(1):82-8. doi: 10.1080/10400435.2005.10132098. PMID: 16121648.
- Marinovic, M. I., & Simić, I. (2018). Cultural and Communication Barriers in International Tourism. 10.31410/tmt.2018.277. Bevanda, V. – Štetić, S. (eds.): 3rd International Thematic Monograph – Thematic Proceedings: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era, Belgrade, 2018, Published by: Association of Economists and Managers of the Balkans in cooperation with the Faculty of Tourism and Hospitality, Ohrid, Macedonia; ISBN 978-86-80194-14-1
- Markiewicz-Patkowska, J., Pytel, S., Widawski, K., & Piotr Oleśniewicz, P. (2018). Turystyka senioralna w kontekście sytuacji materialnej polskich emerytów". *Ekonomiczne Problemy Turystyki* 2:99-106.
- Martin-Fuentes, E., Mostafa-Shaalan, S., & Mellinas, J.P. (2021). Accessibility in inclusive tourism? Hotels distributed through onlinechannels. *Societies* 11(2): 34. doi: 10.3390/soc110200
- Máté, A. (2021). The possibilities of accessible tourism using the example of a local history museum. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 39-55.
- McCabe, S., Joldersma, T., & Li, C. (2010). Understanding the benefits of social tourism: Linking participation to subjective well-being and quality of life. *International Journal of Tourism Research*, 12(6), 761-773.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Reconceptualising Barrier-Free Tourism. *Annals of Tourism Research*, 73, 175-187.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*. 26, 59-66.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465–474.
- Mensah-Gourmel, J., Thépot, M., Gorter, J. W., Bourgain, M., Kandalaft, C., Chatelin, A., Letellier, G., Brochard, S., & Pons, C. (2022). Assistive Products and Technology to Facilitate Activities and Participation for Children with Disabilities. In: *Environmental Research and Public Health* No. 20. p. 14.
- Merriam-Webster (n.d.a). *Inclusion*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/inclusion> (25 October 2023)
- Mező, N. (2019). The central importance of information accessibility in accessible tourism. Thesis. BGE KVIK, Budapest.
- Michalkó G., Németh J., & Birkner Z. (eds.) (2022). *Turizmusbiztonság, járvány, geopolitika*. Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. Budapest
- Michalkó, G. (2010). Happy travel - the relationship between tourism and quality of life in Hungary. Budapest, MTA Geographical Research Institute.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Miller, F.P., Vandome, A.F., McBrewster, J. (2010). *Accessible Tourism*, VDM Publishing. 96 p.

- Ministry of Tourism and Sports (n.d.). Accessible tourism. Retrieved from <https://mint.gov.hr/turizam-za-sve/pristupacni-turizam/23043> (accesat în 25.10.2023)
- Mohsen, L., Mohamed, J., Ayed, B., Jemni, L. Hejer Ben, B., & Amal Ben, J. (2014). Learning technologies for people with disabilities. In: Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences No. 26. pp. 29-45.
- MTÜ (Magyar Turisztikai Ügynökség [Hungarian Tourism Agency]) (2017). Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030. Magyar Turisztikai Ügynökség, Budapest, 156 p.
- Mulhern, S. (2021). Nervous about language barriers while travelling? Use our handy tips to overcome this common travel anxiety. <https://www.gadventures.com/blog/language-travel/> Date of access: 4 May 2024
- Munteanu, A. R., Rizea, R. D., Ilie, A. G., & Sârbu, R. (2014). Investigarea Potențialelor Strategii de Creștere a Competitivității Turismului la Litoralul Mării Negre. *Amfiteatru Economic*, 16(8). 1037-1052.
- Narodne novine (1998). Law on movement of a blind person with the help of a guide dog. NN 131/1998. Retrieved from [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998\\_10\\_131\\_1591.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998_10_131_1591.html) (accesat în 20.10.2023)
- Narodne novine (2005). Declaration on the rights of persons with disabilities. NN 47/2005. Retrieved from [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_04\\_47\\_911.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_47_911.html) (accesat în 20.10.2023)
- Narodne novine (2007). Law on the Ratification of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the Optional Protocol to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. NN 6/2004. Retrieved from [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007\\_06\\_6\\_80.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html) (accesat în 20.10.2023)
- Narodne novine (2013). Law on Social Welfare. NN 157/2013. Retrieved from [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_12\\_157\\_3289.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_157_3289.html) (accesat în 20.10.2023)
- Narodne novine (2015). Law on Croatian Sign Language and Other Systems of Communication for Deaf and Deaf-Blind Persons in the Republic of Croatia. NN 82/2015. Retrieved from [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_07\\_82\\_1570.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_82_1570.html) (accesat în 20.10.2023)
- Navarro García-Caro, S., de Waal, A., Buhalis, D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. In D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Nem mindegy, melyik országban melyik ujjunkat merrefelé mutatjuk (It matters which finger you point in which direction in which country) <https://telex.hu/eszkombajn/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> (accesat în 04.05.2024)
- Oliver, M. (1990). *The politics of Disablement*. Macmillan. London
- Order no. 762/1.992/2007. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/88184> (accesat în 06.05.2024)
- Oreian, I. A. & Rebeleanu, A. (2016). Social Economy from the Perspective of the Social and Professional Integration of People with Disabilities. *Journal of Social Economy*. 4 (2), 48-62.
- Országos Fogyatékoságügyi Program (2015–2025). H/3586. számú országgyűlési határozati javaslat az Országos Fogyatékoságügyi Programról (2015–2025.) [National Disability Programme (2015-2025): parliamentary resolution H/3586. on the National Disability Programme (2015-2025)], 27 p. <https://www.parlament.hu/irom40/03586/03586.pdf>
- Outdoor Accessibility Guidance. Supporting inclusive outdoor access in the UK (2023). *Paths for All: Rona Gibb, Richard Armstrong, John Duffy and Graeme Anderson.*

- Ozturk, Y., Yayli, A., & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism management*, 29(2), 382-389.
- Park, J., & Chowdhury, S. (2022). Investigating the needs of people with disabilities to ride public transport routes involving transfers. In: *Journal of Public Transportation*, 24. p. 8.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*, Routledge & Kegan Paul, London.
- Paşcalău-Vrabete, A., & Băban, A. (2018). Is 'different' still unacceptable? Exploring the experience of mobility disability within the Romanian social and built environment. *Disability & Society*, 33(10), 1601-1619.
- Pókó, N. (2021). The emergence of accessibility in hotel cruise tourism along the Danube. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 103-117.
- Pókó, N. (2022). Turizam bez prepreka u Mađarskoj i Hrvatskoj [Barrier-free tourism in Hungary and Croatia]. *Acta Economica Et Turistica*, 8(2), 195-214. <https://doi.org/10.46672/aet.8.2.3>
- Popiel M. (2014). Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation Special Issue*, pp. 55-71, 2014.
- Popović, D., Slivar, I., & Gonan Božac, M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative sciences*, 12, 181. <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>
- 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), 571-591.
- Preiser W., Ostroff, E. (2001). *Universal Design Handbook*. McGraw-Hill Professional
- Qiao, G., Ding, L., Zhang, L., & Yan, H. (2022). Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713-730, <http://dx.doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>
- Rabontu, C. I. (2018). The accessibility of persons with disabilities in G. Romanian tourism. *Revista de turism-studii si cercetari in turism*, (25).
- Raffai-Danyi, Á., & Ernszt, I. (2021). Equal opportunities at the events of the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture project. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 5-19.
- Raffay, Z. & Gonda, T. (2021). Tourism consumption patterns among people with disabilities. Pécs, Hungary.
- Rains, S. (2013). Inclusive Tourism: A Framework for Advocacy. *Annals of Tourism Research*, 41, 91-112.
- Rau Barriga (2023). Why Disability Inclusion Matters. Available at <https://www.hrw.org/news/2023/11/28/why-disability-inclusion-matters#:~:text=The%20disability%20rights%20movement>
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). "Eibilities" tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57-72.
- Resolution of the Sejm of the Republic of Poland of August 1, 1997, Charter of the Rights of Disabled Persons. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (accesat în 11.10.2023)
- Schalock, R. L., Borthwick-Duffy, S. A., Bradley, V. J., Buntinx, W. H. E., Coulter, D. L., Craig, E. M., & Yeager, M. H. (2010). *Intellectual Disability: Definition, Classification, and Systems of Supports* (11th ed.). American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Schrader, R. (2012). Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortkriterium im Tourismus Vorstellung des Projekts 'Reisen für Alle'. *Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT)*,

- Berlin, available at: <https://repozytorium.amu.edu.pl/server/api/core/bitstreams/57740111-e941-4e9e-a241-a3a41a6e9c09/content> (accessed May 2024).
- Shakespeare, T. (2010). The social model of disability. in *The Disability Studies Reader*. 3rd ed, ed. L. J. Davis, 266-273. New York and London: Routledge
- Shakespeare, T. (2013). Disability rights and wrongs revisited. Routledge. Step right up: Fascinating photos show the tragic characters on display in 19<sup>th</sup> century 'freak shows'. <https://www.dailymail.co.uk/news/article-4856604/Photos-display-19th-century-freak-shows.html> (accessed on 04.05.2024)
- Sharma, A., Zsarnóczy, M., & Dunay, A. (2018). An empirical study on the influences of management's attitudes toward employees with disabilities in the hospitality sector. *Polish Journal Of Management Studies*, 18(2), pp. 311-323.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, pp. 397-403.
- Simon, T., Bogan, E., Frent, C., & Barbu, M. (2018). Social Tourism for Children and Young Pupils, in Romania. *International Journal of Academic Research in Environment and Geography*, 5(1), 14–28.
- Simon, T.; Busuioc, M. F.; Niculescu, A. C. & Rădulescu, A. (2017). Current Issues of Social Tourism In Romania. *Romanian Economic and Business Review*, 12(4), 27-41.
- Škaja, L., Bašić, K., Vuk, R., Stiperski, Z., & Horvat, A. (2019). Pristupačnost Zagreba za korisnike motornih invalidskih kolica [Accessibility in Zagreb for power wheelchair users]. *Hrvatski geografski glasnik*, 81(2), 43-68. <https://doi.org/10.21861/HGG.2019.81.02.02>
- Slezák-Bartos, Zs., Máté, A., & Guld, Zs. (2021). Young people's attitudes towards wine knowledge and the unhindered practice of knowledge acquisition in the Garay Experience Cellar. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 56-77.
- Smith, R. (2012). Enabling Technologies for Inclusive Access: Towards the Accessible Museum. *Museum Management and Curatorship*, 27(4), 355-368.
- Smithsonian Institution. (2014). Access at Smithsonian: A Guide to Services for Visitors with Disabilities. Smithsonian Institution.
- Soret, P., Ambrose, I., & Vicens, C. (n.d.). European Standardisation of Accessible Tourism Services. Available at [https://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010\\_final.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010_final.pdf)
- Special Olympics. (2020). Special Olympics World Games Abu Dhabi 2019: Post Games Report. Special Olympics.
- Sport Safe (n.d.). Sports Facilities: Creating Inclusive Spaces for People with Disabilities. Available at <https://sportsafeuk.com/blog/sports-facilities-creating-inclusive-spaces-for-people-with-disabilities/>
- Stasiak A. (red.) (2021). *Turystyka społeczna w Polsce. Przewodnik dobrych praktyk*. PTTK Kraków, Fundacja Symbioza. Kraków-Świdnica.
- Steinert, C., Steinert, T., & Flammer, E. (2016). Impact of the UN convention on the rights of persons with disabilities (UN-CRPD) on mental health care research - a systematic review. *BMC Psychiatry* 16, 166. <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0862-1>.
- Szał Ł. Terlecka W., Zajądacz A., Lubarska A., & Minkwitz A. (2021). Assessment of the adaptation of tourism supply of cultural heritage objects for the elderly in the context of accessible tourism. Case studies from Poland. 2021. *TVT Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok 2021 VI. vol 3. Issue Tourism and Rural Development Studies*, p. 124-137.
- Tecău, A. S. (2017). Convenience of achieving a software platform leading to increased travel safety for disabled persons. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 53-60.

- Tecău, A. S., Brătucu, G., Tescașiu, B., Chițu, I. B., Constantin, C. P., & Foris, D. (2019). Responsible tourism—integrating families with disabled children in tourist destinations. *Sustainability*, 11(16), 4420.
- The International Platform on Sport and Development (2020). The power of sport for inclusion: Including persons with disabilities in sport. Available at <https://www.sportanddev.org/latest/news/power-sport-inclusion-including-persons-disabilities-sport>
- The Role of AI in Travel Industry Communication. <https://languageio.com/resources/blogs/the-role-of-ai-in-travel-industry-communication> (accesat în 10.07.2024)
- Top Disability Websites Directory. [https://topdisabilitywebsites.co.uk/home/wpbdp\\_category/learning-disability](https://topdisabilitywebsites.co.uk/home/wpbdp_category/learning-disability); (accesat în 10.07.2024)
- Trybuś K. (2023). Wpływ cech społeczno-ekonomicznych i demograficznych osób z niepełnosprawnością na ich aktywność turystyczną. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* 1:150-162.
- Tubic, D., Vidak, I., & Kovacevic, M. (2022). Accessible tourism in the national parks of the Republic of Croatia. *Proceedings of 89th International Scientific Conference on Economic and Social Development – “Economical, Agricultural and Legal Frameworks of Sustainable Development”*, Novi Sad. 36-44.
- Tudorache, D. M., Simon, T., Frent, C., & Musteață-Pavel, M. (2017). Difficulties and challenges in applying the european tourism indicators system (ETIS) for sustainable tourist destinations: the case of brașov county in the Romanian carpathians. *Sustainability*, 9(10), 1879.
- UNCRPD – United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- United Nations – Promoting accessible tourism for all <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>
- United Nations (1994) Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. <https://social.desa.un.org/issues/disability/resources/disability-resources/rules/standard-rules-on-the-equalization-of> Date of access: 4 May 2024
- United Nations (2007): Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>
- United Nations (n.d.). Promoting accessible tourism for all. Available at <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all#:~:text=Accessible%20tourism%20enables%20all%20people%20to>
- United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- United Nations: Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>. (accesat în 14.07.2024)
- United States. Equal Employment Opportunity Commission Equal Employment Opportunity Commission (1991). *Americans with Disabilities Act Handbook*, p. 686. [https://books.google.ro/books?id=DY2KTAjs88YC&pg=RA1-PA2&hl=hu&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.ro/books?id=DY2KTAjs88YC&pg=RA1-PA2&hl=hu&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- UNWTO (1999). *Global Code of Ethics for Tourism*. UNWTO General Assembly in Santiago, Chile, <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>
- UNWTO (2013). *Recommendations on Accessible Tourism*. Madrid: World Tourism Organisation.
- UNWTO (2016). *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*. Madrid: UNWTO. Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417919> (25 October 2023)

- UNWTO (2016): "Tourism for All - Promoting Universal Accessibility" <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016#:~:text=Ever%20since%20its%20inception%2C%20World,cultural%2C%20political%20and%20economic%20value>
- UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices - Module I: Accessible Tourism - Definition and Context. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418077>
- UNWTO (n.d.a). How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE sectors. Available at [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all\\_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrf1bXxG83JI](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrf1bXxG83JI)
- UNWTO (n.d.b). How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Requirements and recommendations for public administrations and tourism destinations. Available at [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormaING\\_ACC%20\(1\).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz\\_d7RqlKfsS.PilMo](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormaING_ACC%20(1).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqlKfsS.PilMo)
- Văduva, L.; Petroman, C.; Marin, D. & Petroman, I. (2021). Accessible Tourism. *Lucrări Științifice Management Agricol*, 23(1), 258.
- Végh, Zs. (2005). Tourism opportunities for people with disabilities in Hungary. *Tourism Bulletin*, 4, pp. 26-38.
- Visionary Analytics (2021). Uptake of Corporate Social Responsibility (CSR) by European SMEs and Start-Ups: Good Practice Document; Publications Office of the European Union: Luxembourg, 2021; ISBN 978-92-9460-978-6. [Google Scholar]
- Vlachos, I., Siomkos, G., & Cerit, A. G. (2018). The impact of accessible tourism on the quality of life of people with disabilities. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 12(6), 401-407.
- Wazzan, W. (2015). My accessible room is not accessible, applying human factors: Principals to enhance the accessibility of hotel rooms. *Procedia Manufacturing*, 3, 5405-5410.
- Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Channel View Publications.
- WHO (2011): *World Report on Disability*, 350 p.
- Winance, M., Ville, I., & Ravaud, J-F. (2007). Disability Policies in France: Changes and Tensions between the Category-based, Universalist and Personalized Approaches. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9:3, 160-181.
- World Federation of the Deaf & World Blind Union. (2012). *Joint Statement on Access to Information and Communication*.
- World Health Organization (2001): *International classification of functioning, disability and health*. Geneva, Switzerland. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>
- World Health Organization (2022): *Global report on health equity for persons with disabilities* Geneva, Switzerland p.312. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600>
- World Health Organization (WHO) *Global Age-Friendly Cities: A Guide*. World Health Organization; Geneva, Switzerland: 2007.
- World Health Organization (WHO). (2011). *World Report on Disability*. WHO.
- World Health Organization (WHO). (2015). *World Report on Ageing and Health*. WHO. [www.berlitz.com](http://www.berlitz.com) (accesat în 04.05.2024)
- [www.linguisticsociety.org](http://www.linguisticsociety.org) accesat în 04.05.2024)
- Wyner, G. (2014). *Your First 625 (in Thematic Order, with notes)*. <https://fluent-forever.com/wp-content/uploads/2014/05/625-List-Thematic.pdf> accesat în 04.05.2024)

- Zabłocki, M., Branowski, B., Kurczewski, P., Gabryelski., J., & Sydor, M. (2022). Designing Innovative Assistive Technology Devices for Tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, doi: 10.3390/ijerph192114186
- Zajadacz A. (red.) (2020). *Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych*. Wielkopolska Organizacja Turystyczna, Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii, Poznań. ss. 83.
- Zajadacz A. (2012). *Turystyka osób niesłyszących – ujęcie geograficzne*. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań: 1-370.
- Zajadacz A. (2014). Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism* Vol. 17, 5, June 2014: 434-454.
- Zajadacz A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism", *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 189 - 202.
- Zajadacz A. (2017). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. *Management Studies*, Jan.-Feb. 2017, 5(1), 49-56.
- Zajadacz A., & Lubarska A. (2019). Development of a Catalogue of Criteria for Assessing the Accessibility of Cultural Heritage Sites. *Studia Periegetica* 2019/2(26). Multidimensionality of Tourism in Metropolitan Areas, pp. 91-101.
- Zajadacz A., & Lubarska A. (2019). Sensory gardens in the context of promoting well-being of people with visual impairments in the outdoor sites, *International Journal of Spa and Wellness*, 2:1, 3-17.
- Zajadacz, A., & Lubarska, A. (2020). *Ogrody sensoryczne jako uniwersalne miejsca rekreacji dostosowane do potrzeb osób niewidomych w kontekście relacji człowiek-środowisko*. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Zajadacz, A., & Szmaj, P. (2017). Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs as Proposals for Accessible Urban Information. *Universal Access in Human-Computer Interaction*. M. Antona and C. Stephanidis (Eds.): Springer International Publishing AG 2017 UAHCI 2017, Part III, LNCS 10279, pp. 348-362.
- Zajadacz, A. (2014). Accessibility of Tourism Space from a Geographical Perspective, *Tourism* 24, no 1, Łódź University Press, Łódź, pp. 45-50.
- Zaluska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Greskowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. In: *International Journal of Environmental Research and Public Health* No. 19. p. 13.
- Żbikowski, J., Siedlecka, A., & Kuźmicki, M. (2019). Determinants of tourist activity of people with disabilities living in rural areas/ Determinanty aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnością zamieszkających na obszarach wiejskich. *Economic and Regional Studies*, 12(4), 401-417.
- Żmuda-Pałka M., & Siwek M. (2019). Turystyka senioralna – szansa i wyzwania obiektów noclegowych w obliczu starzenia się społeczeństwa na przykładzie Krynicy- Zdroju. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego* 3:176-187.
- Zsarnóczy M. (2018). The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union, *Vadyba Journal of Management*, Vol. 2(33), pp. 39-43.
- Zsarnóczy, M. (2017). Accessible tourism in the European Union. Borseková, Anna Vanová, Katarína Vitálisová (eds.) 6th Central European Conference in Regional Science "Engines of Urban and Regional Development": Conference Proceedings. Banská Bystrica. pp. 30-39.
- Zsarnóczy, M., & Zsarnóczy, M. (2018). Academic Independence and the Tourist Opportunities of Parasport in the European Union. *Acta Carolus Robertus*, 8(2), pp. 227-239.
- Zsarnóczy, M., & Zsarnóczy-Dulházi, F. (2019). The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism. *Journal of Tourism Challenges and Trends*, 12(2), pp. 85-100.

**Editura Scientia**

400112 Cluj-Napoca

str. Matei Corvin nr. 4

Tel./fax: +40-364-401454

E-mail: [scientia@kpi.sapientia.ro](mailto:scientia@kpi.sapientia.ro)

[www.scientiakiado.ro](http://www.scientiakiado.ro)

**Editor responsabil:**

Angella Sorbán

**Tehnoredactare:**

Piroska Dobos

**Corectură lingvistică:**

Simona Dombi