



PRISTUPAČNI TURIZAM U HRVATSKOJ - PREGLED STANJA I LITERATURE

Sažetak

Unatoč sve većoj pažnji koja se posvećuje razvoju pristupačnog turizma u Republici Hrvatskoj, broj teorijskih studija nije u skladu s tim trendom. Ovo područje još nije dovoljno istraženo te postoji potreba za suvremenim i empirijskim istraživanjima. Autori analiziraju objavljena istraživanja o pristupačnom turizmu u Hrvatskoj, daju pregled vrsta oštećenja koja dovode do invaliditeta te analiziraju dobnu i spolnu raspodjelu unutar stanovništva. Na temelju tih rezultata autori ističu istraživački jaz i naglašavaju potrebu za povećanjem istraživačkog interesa u području pristupačnog turizma. S obzirom na to da je Cilj održivog razvoja 10 usmjeren na smanjenje nejednakosti unutar društava diljem svijeta, uključivanje je prioritet i u turizmu. Budući da je Hrvatska izrazito turistički orijentirana zemlja, očekuje se da će se više pažnje i istraživanja posvetiti karakteristikama tržišta pristupačnog turizma, posebno u pogledu specifičnosti uključivanja dionika i tehničkih zahtjeva za privatni i javni sektor.

Ključne riječi: pristupačni turizam, invaliditet, pregled literature, pristupačnost, Hrvatska

Uvod

Merriam-Webster (b.d.) definira uključivanje kao čin ili praksu uključivanja i prihvatanja ljudi koji su u prošlosti bili isključeni (npr. zbog svoje rase, spola, seksualne orijentacije ili sposobnosti). Izvješće koje je objavila Svjetska zdravstvena organizacija naglašava da su osobe s invaliditetom povijesno bile isključene i na neke načine odvojene od opće populacije. Međutim, politike su se sada pomaknule prema uključivanju ovih osoba u zajednicu i škole, a medicinska rješenja ustupila su mjesto interaktivnijim pristupima koji prepoznaju da su ljudi

onesposobljeni čimbenicima okoliša, kao i svojim tijelima (Svjetska banka, 2011: 6). Iako Svjetska zdravstvena organizacija procjenjuje da danas 1,3 milijarde ljudi (otprilike 16% svjetske populacije) ima određenu vrstu invaliditeta, „nepristupačna okruženja stvaraju prepreke koje često ometaju potpuno i učinkovito sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima“ (Svjetska zdravstvena organizacija, b.d.). Osim toga, Svjetska zdravstvena organizacija (b.d.) navodi nekoliko važnih činjenica o osobama s invaliditetom, od kojih su sljedeće usko povezane s turizmom:

- Osobe s invaliditetom smatraju nepristupačan i nedostupni prijevoz 15 puta težim problemom od osoba bez invaliditeta;
- Nejednakosti u zdravstvu rezultat su nepravednih uvjeta s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, uključujući stigmatizaciju, diskriminaciju, siromaštvo, isključenost iz obrazovanja i zapošljavanja te prepreke u samom zdravstvenom sustavu.

Budući da je turizam prije svega društveni fenomen, Jafari ga definira kao proučavanje čovjeka (turista) izvan njegovog uobičajenog staništa, turističkog aparata i mreža koje odgovaraju na njegove različite potrebe, kako običnog (odakle turist dolazi) tako i neobičnog (kamo turist ide) svijeta i njihovih dijalektičkih odnosa (2000: 585). Kada su u pitanju osobe s invaliditetom, važno je razumjeti kako one mogu zadovoljiti svoje turističke potrebe. UNWTO definira pristupačan turizam kao „prilagodbu okoliša i turističkih proizvoda i usluga kako bi se omogućio pristup, korištenje i uživanje svih korisnika“ (UNWTO, 2016: 6). Pristupačnost bi trebali rješavati svi dionici uključeni u turizam, jer sve više ljudi ovisi o pronalaženju mjera za uključivanje i osiguravanje tehničke pristupačnosti odredišta i atrakcija. Svima su nam u nekom trenutku života potrebna pristupačna okruženja, proizvodi i usluge, bilo zbog invaliditeta, bolesti, nesreće, trudnoće, starije dobi ili jednostavno zato što nosimo puno prtljage ili se ne snalazimo u određenom području. Ovi uvjeti mogu utjecati i na turiste i na lokalne zajednice (UNWTO, 2016: 6).

Budući da turizam ima za cilj omogućiti ljudima putovanja i doživljaj različitih destinacija i okruženja, pristupačnost je danas sve veći problem, što izaziva dionike u destinacijama da osiguraju tehničke prilagodbe za različite specifične potrebe. Cilj ovog pregleda je stoga analizirati kako se ti zahtjevi rješavaju u akademskim istraživanjima u Hrvatskoj i posvećuje li se odgovarajuća pozornost ovom posebnom segmentu turističke potražnje. Cilj je i identificirati potrebe i ciljeve budućih istraživanja.

Pregled teorijskih spoznaja

Kako bismo u potpunosti razumjeli ciljeve i opseg pristupačnog turizma, čini se važnim prvo se pozabaviti konceptom invaliditeta, koji se može definirati kao fizičko, mentalno, kognitivno ili razvojno stanje koje narušava, ometa ili ograničava sposobnost osobe da obavlja određene zadatke ili radnje ili da sudjeluje u tipičnim svakodnevnim aktivnostima i interakcijama (Merriam Webster, b.d.). U Republici Hrvatskoj je Hrvatski zavod za javno zdravstvo odgovoran za objavljivanje statističkih podataka o osobama s invaliditetom. Prema izvješću koje je objavio ovaj Institut (2022), u Republici Hrvatskoj živi 624 019 osoba s invaliditetom, od kojih je 56,7 % muškaraca, a 43,3 % žena. Osobe s invaliditetom čine oko 16 % ukupnog stanovništva Republike Hrvatske. Većina osoba s invaliditetom, točnije 45,7 %, pripada dobnoj skupini 65+, dok je 43,1 % osoba radne dobi u dobi između 20 i 64 godine. Invaliditet se bilježi i među djecom u dobi od 0 do 19 godina, s udjelom od 11,2 %. Najveći broj osoba s invaliditetom živi u gradu Zagrebu. Pregled vrsta oštećenja koja dovode do invaliditeta ili su dijagnoze komorbiditeta povezane s razinom funkcionalnog oštećenja osobe, kao i pregled oštećenja funkcionalnih sposobnosti u odnosu na spol i dobne skupine (oba na dan 1. rujna 2022.) prikazani su u Tablicama 1 i 2.

Tablica 1: Pregled vrsta oštećenja koja uzrokuju invaliditet ili su kao dijagnoze komorbiditeta povezane sa stupnjem funkcionalnog oštećenja osobe (stanje na dan 1. rujna 2022.)

Vrsta invaliditeta	Ukupan broj	Udio u ukupnom broju osoba s invaliditetom	Prevalencija / 10.000 stanovnika
Višestruki invaliditet	188.182	30,2	484
Oštećenje lokomotornog sustava	177.547	28,5	457
Oštećenje drugih organa i organskih sustava, kromosomske bolesti, kongenitalne anomalije i rijetke bolesti	162.135	26,0	417
Mentalni invaliditet	153.021	24,5	394
Oštećenje središnjeg živčanog sustava	110.756	17,7	285
Poteškoće u govorno-glasovnoj komunikaciji	51.149	8,2	132
Intelektualni invaliditet	31.291	5,0	80
Oštećenja vida	20.526	3,3	53
Oštećenja sluha	17.679	2,8	45

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Oštećenje perifernog živčanog sustava	17.642	2,8	45
Poremećaji iz autističnog spektra	4.177	0,7	11
Gluhoća i sljepoća	172	0,03	0,4

Izvor: Benjak, 2022: 6

Tablica 2: Oštećenja funkcionalnih sposobnosti - pregled prema spolu i dobnim skupinama (stanje na dan 1. rujna 2022.)

Vrsta invaliditeta	Spol	Dobne skupine		
		0 - 19	20 - 64	65+
Mentalne bolesti	ž	1.485	21.481	22.647
	m	3.684	48.504	27.976
Kronične bolesti	ž	965	28.059	34.173
	m	1.174	21.494	23.320
Poremećaji glasa, jezika i govora	ž	8.125	6.000	507
	m	14.794	10.758	707
Tjelesni invaliditet	ž	855	7.499	12.215
	m	1.050	8.552	7.478
Intelektualne poteškoće	ž	2.762	8.454	1.015
	m	4.133	11.570	949
Oštećenje vida	ž	620	2.892	5.186
	m	779	4.280	4.326
Višestruki invaliditet	ž	3.093	3.150	54
	m	5.488	5.560	41
Kronične bolesti kod djece	ž	7.419	/	/
	m	9.079	/	/
Razvojne teškoće koje nisu definirane u Popisu teškoća	ž	5.174	/	/
	m	9.064	/	/
Oštećenje sluha	ž	527	2.274	2.797
	m	801	3.862	3.404
Poremećaji iz autističnog spektra	ž	541	239	10
	m	2.264	695	6
Gluhoća i sljepoća	ž	2	12	5
	m	2	12	5

Izvor: Benjak , 2022: 8

U Hrvatskoj je Ministarstvo turizma i sporta zaduženo za kreiranje politika razvoja turizma. U okviru programa Turizam za sve, poseban naglasak i važnost daju se pristupačnom turizmu, a financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Republika Hrvatska obvezala se poduzeti sve odgovarajuće mjere kako bi osigurala da osobe s invaliditetom (između ostalog):

- imaju pristup turističkim uslugama,
- imaju pristup turističkim destinacijama i
- imaju pristup turističkim aktivnostima (Ministarstvo turizma i sporta).

Kako bi se postigla jednakost između djece s teškoćama i osoba s invaliditetom, Ministarstvo turizma i sporta razvilo je i provelo niz mjera kojima se potiče hrvatsko turističko tržište da osobe s invaliditetom ravnopravno uživaju u turističkoj ponudi, ali i da se integriraju u tržište rada. Kako bi se uklonile prepreke i barijere u pristupu, Ministarstvo surađuje s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom, jer samo sinergijskim djelovanjem može se postići postavljeni cilj - jednake mogućnosti za osobe s invaliditetom. Ministarstvo je nositelj tri mjere u dva specifična cilja (Poboljšanje pristupačnosti izgrađenog okoliša i prometa te Poboljšanje pristupačnosti sadržaja javnog života i jačanje sigurnosti u kriznim situacijama) u Akcijskom planu Nacionalne strategije za jednake mogućnosti osoba s invaliditetom od 2021. do 2024. godine, čije je donošenje u tijeku.

Iako se pristupačnom turizmu posvećuje sve veća pozornost u nacionalnoj politici i postaje sve važniji u planiranju turističkih proizvoda i uklanjanju prepreka pristupu, akademska istraživanja nisu napredovala istim tempom. Doista, nakon opsežnog pretraživanja svih relevantnih baza podataka (korišteni pojmovi za pretraživanje bili su „pristupačni turizam“, „uključivi turizam“, „osobe s invaliditetom“, „turisti s invaliditetom“, „Hrvatska“, „ograničenja“, „uključivanje“), pronađeno je samo šest radova koji se bave ovom specifičnom temom, a svi su objavljeni od 2019. godine. Njihove teme i glavni nalazi raspravljaju se u nastavku.

- 1) 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>

Autor raspravlja o specifičnostima potražnje za putovanjima osoba s invaliditetom, s posebnim naglaskom na analizu najpopularnijeg turističkog proizvoda iz perspektive osoba s invaliditetom. Istraživanje je provedeno u Mađarskoj i uspoređeno s rezultatima studija u Njemačkoj, Italiji, Španjolskoj i Hrvatskoj. Rezultati istraživanja pokazuju da osobe s invaliditetom snažno podržavaju politiku uključivanja, a njihova učestalost putovanja veća je

od prosjeka ukupne populacije te se stoga čini razumnim da dionici u turizmu na strani ponude tržišta posvete odgovarajuću pozornost ovom segmentu turističke potražnje.

Rezultati istraživanja također pokazuju da su bila uključena 32 ispitanika iz Hrvatske, od kojih je većina bila u dobnoj skupini od 26 do 50 godina. Uglavnom su se suočavali s poteškoćama s prijevozom i pronalaženjem zanimljivih mjesta, zatim s korištenjem ugostiteljskih objekata i sportskih aktivnosti, dok je korištenje smještaja stvaralo najmanje poteškoća. Nadalje, njihova motivacija uglavnom je bila vezana uz razgledavanje znamenitosti i prirodu, a zatim slijede kulturni, gastronomski i wellness motivi.

Iako ova studija pruža vrijedan uvid u trenutnu razinu zadovoljstva osoba s invaliditetom u Hrvatskoj, treba napomenuti da je uzorak prilično malen i stoga nije reprezentativan, budući da je Hrvatska bila samo jedno od četiri analizirana tržišta za usporedbu s Mađarskom. Rezultate istraživanja ne treba generalizirati. Buduća istraživanja stoga moraju uključivati mnogo veći uzorak kako bi se izveli pouzdani zaključci. Međutim, u smislu dobivanja prijeko potrebnih informacija o trenutnom stanju ovog turističkog proizvoda, ova se studija može smatrati vrlo vrijednom.

- 2) Gregorić, M., Skryl, TV i 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)

Autori ove studije imali su za cilj utvrditi potrebu za prilagodbom turističkih sadržaja osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Autori naglašavaju da, iako turisti i putnici s invaliditetom žele biti ravnopravni članovi zajednice i uživati u svim turističkim sadržajima bez ograničenja, postoje upravo oni turisti koji su često ograničeni zbog neadekvatnosti turističkih sadržaja. Stoga ovaj članak analizira različite turističke usluge, sadržaje i infrastrukturu kako bi se procijenila njihova razina smještaja za osobe s invaliditetom. Rezultati istraživanja temelje se na uzorku od 200 osoba s invaliditetom iz Hrvatske. Rezultati pokazuju da bi ponudu trebalo značajno poboljšati kako bi se zadovoljile potrebe turista s različitim vrstama tjelesnog invaliditeta. Autori također daju nekoliko preporuka za poboljšanje, uključujući izradu odgovarajućih planova i znanja za upravljanje turističkim destinacijama; fokusiranje na nove oblike turizma koji su bolje prilagođeni potrebama osoba s bilo kojom vrstom invaliditeta; poticanje suradnje između zdravstvenih ustanova, turističkih zajednica, obiteljskih poduzeća, vlasnika malih poduzeća i iznajmljivača apartmana, koji bi nudili

zajednički niz resursa za osobe s invaliditetom; rad na uklanjanju tzv. mentalnih barijera i edukaciju turističkog osoblja o osobama s invaliditetom.

Budući da je uzorak reprezentativan, rezultati se mogu smatrati pouzdanima te bi razvojne politike trebalo prilagoditi tim nalazima. Važno je naglasiti da se osposobljavanje turističkog osoblja ističe kao važan element u stvaranju kvalitetnih proizvoda i usluga unutar ponude pristupačnog turizma.

- 3) Pókó, N. (2022). Turizam bez prepreka u Mađarskoj ja 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>

Autor ove studije analizira pristupačni turizam kao novi i brzorastući segment turističkog tržišta. Za razliku od prethodnih istraživanja, ova studija je istraživačka te proširuje skup znanja ističući okolnosti i poteškoće s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom tijekom svojih putničkih iskustava. Studija se provodi u Mađarskoj i Hrvatskoj te identificira ciljeve motivacije osoba s invaliditetom za putovanje. Na temelju online sekundarnih izvora, autor prikazuje kamo putuju turisti s invaliditetom, jesu li zadovoljni postojećom ponudom i prilagodbom sadržaja te koje vrste usluga koriste. Doprinos ovog članka leži u naglašavanju potrebe za novim putničkim uslugama za osobe s invaliditetom na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Autor posebno izdvaja sljedeće preporuke za poboljšanje usluga pristupačnog turizma: pouzdana online baza podataka o putovanjima i pristupačnim sadržajima u susjednim zemljama - Hrvatskoj i Mađarskoj - potaknula bi više ljudi da se odluče za putovanja i kulturne programe ili izlete u prirodu; više proizvoda i programa (gastronomija, koncerti, sport) trebalo bi biti dostupno u turizmu koji nisu prvenstveno usmjereni na osobe s invaliditetom, već zadovoljavaju njihove potrebe; s pouzdanijim i raznolikijim online informacijama o pristupačnom turizmu te o mjestima koja su lako dostupna invalidskim kolicima, više ljudi bi se odlučilo za putovanje u prirodu, sport i ekstremne sportove.

- 4) 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>

Autori ove studije ističu da se osobe s invaliditetom susreću s raznim izazovima prilikom putovanja te da mnoge od njih uopće ne putuju. Teorijski okvir ovog rada pruža pregled financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

potrebnih uvjeta za dizajniranje turističkih proizvoda koji su pristupačni i upotrebljivi za sve. Autori naglašavaju da, suprotno uvriježenom mišljenju, pristupačni turizam nadilazi mobilnost i uključuje osobe s intelektualnim, mentalnim, vizualnim, govornim, slušnim, moždanim i drugim tegobama. Rad također uključuje analizu različitih kategorija ponude pristupačnog turizma na temelju studije slučaja Istarske županije. Analiza uspoređuje glavne gradove u Istarskoj županiji i stupanj njihove prilagođenosti potrebama ovog tržišnog segmenta, s mogućim praktičnim implikacijama. Koncept pristupačnosti temelji se na tri stupa: fizičkom, informacijskom i uslužnom. Uklanjanje fizičkih barijera, uključivanje principa univerzalnog dizajna u dizajn svake nove zgrade i obučeno osoblje za formuliranje i provedbu strategija i drugih planova čine se ključnim čimbenicima u stvaranju dodane turističke vrijednosti. Autori snažno naglašavaju da je bitno uključiti osobe s invaliditetom u turizam i društvo.

Studija je obuhvatila pet gradova i općina u Istarskoj županiji – Rovinj, Poreč, Medulin, Umag i Pulu, odnosno pet najvažnijih turističkih destinacija prema broju noćenja. Istraživanje pokazuje da je grad Umag najbolje prilagođen osobama s invaliditetom u tri kategorije – smještaj (hoteli), plaže i u kategoriji restorana, što ga ujedno čini i najprilagođenijim gradom u Istri s 42,3% pristupačnih sadržaja. Pula je druga po ukupnom broju pristupačnih sadržaja i najbolje je opremljen grad u kategoriji kulture (muzeji i galerije). Slijede je općina Medulin, zatim Poreč, a najmanje prilagođen grad je Rovinj.

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati sljedeće elemente destinacija s obzirom na njihovu dostupnost: a) prostorno planiranje i druge relevantne dokumente općina; b) aktivnosti organizacijskih jedinica ili pojedinaca; c) sudjelovanje u projektima; d) informiranost o aktivnostima koje u gradu provode treće strane (suradnja, koordinacija i umrežavanje). Rezultati su pokazali sljedeće – nijedan od odabranih gradova i općina nema studiju ili program u svrhu izjednačavanja mogućnosti osoba s invaliditetom, ali aktivnosti i mjere sastavni su dio strategija razvoja svakog grada, socijalnih programa, prostornih planova i zdravstvenih planova, od kojih su neki iz prošlih razdoblja planiranja.

Iako ova konkretna studija ne uključuje osobe s invaliditetom u uzorak, vrijedi napomenuti da njezin doprinos leži u činjenici da je jedna od rijetkih koja se bavi jedinicama lokalne samouprave i njihovom ulogom u pristupačnom turizmu. Jedan od zaključaka autora jest da bi razmatranje pristupačnosti trebalo biti uključeno kao standard u svaku politiku odgovornog turizma kako bi se prepoznale ove ranjive skupine i stvorili prihodi za pristupačne destinacije.

Pristupačni turizam stoga se može smatrati sredstvom transformacije koje svima omogućuje uživanje u dostojanstvenom turističkom iskustvu.

- 5) Škaja, L., Bašić, K., Vuk, R., Stiperski, Z., & Horvat, A. (2019). Pristupnost Zagreb 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>

Iako ovo konkretno istraživanje nije prvenstveno usmjereno na pristupačni turizam, bavi se temom pristupačnosti Zagreba za korisnike motornih invalidskih kolica, pri čemu je prijevoz jedan od ključnih elemenata za osobe s invaliditetom pri odlučivanju o odredištima koja će posjetiti, kao što je istaknuto u prethodno raspravljanoj istraživanju Gonde iz 2021. Godine. Istraživanje koje su proveli Škaja i suradnici ispituje fizičke barijere s kojima se susreću korisnici motornih invalidskih kolica tijekom kretanja po Zagrebu. Primijenjen je participativni pristup, a korisnici invalidskih kolica bili su uključeni u dio istraživanja u kojem je procijenjena prohodnost ulicama te su procijenjene i mapirane barijere koje otežavaju i onemogućuju kretanje. Na temelju provedenog istraživanja izrađene su karte pristupačnosti, a odgovarajuća interaktivna GIS karta postavljena je na mrežu. Rezultati su pokazali da u istraživanim područjima korisnici motornih invalidskih kolica nisu mogli samostalno prijeći 22 % ukupne duljine kolnika i 16 % pješačkih prijelaza te im je bila potrebna pomoć više od jedne osobe kako bi se kretali po 19 % duljine kolnika i 9 % pješačkih prijelaza. Najčešće barijere uključuju neadekvatne kolnike, rubnike i stepenice.

Zaključno, autori smatraju da izgledi za korištenje rada na problemima predstavljenim u ovoj studiji leže u daljnjoj razradi metodologije navigacije i u razvoju mobilne aplikacije koja bi korisnike invalidskih kolica usmjeravala optimalnim rutama do željenog odredišta. Osim informacija o pristupačnosti pločnika i fizičkim preprekama na njima, bilo bi vrlo korisno kada bi aplikacija uključivala i informacije o pristupačnosti javnih objekata i javnog prijevoza, čime bi se stvorio integralni sustav podrške osobama u invalidskim kolicima koje se kreću po gradu Zagrebu. Rezultati ovog istraživanja mogli bi se koristiti za razvoj uključivih rješenja za prijevoz, koja bi se koristila i u turističke svrhe kako bi se uklonile prepreke za osobe s invaliditetom i omogućilo im sudjelovanje u turističkim iskustvima posebno u gradu Zagrebu.

- 6) Tubić, D., Vidak, I. i Kovačević, 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.

U ovom istraživanju autori naglašavaju da turistička ponuda mora biti prilagođena osobama s invaliditetom, koje se moraju tretirati kao sastavni dio turističke potražnje. Pristupačna infrastruktura, multidisciplinarni pristup gostu i razumijevanje ranjivih skupina od strane svih dionika uključenih u turizam važni su čimbenici u stvaranju specifične turističke ponude. S obzirom na to da se komunikacija u turizmu temelji na izravnom pristupu gostu, potrebno je koristiti različite metode i alate za obraćanje osobama s invaliditetom. S obzirom na potrebnu prilagodbu turističkog sadržaja osobama s invaliditetom, ovaj rad ima za cilj pokazati u kojem opsegu postoje alati za lakše tumačenje sadržaja u nacionalnim parkovima Republike Hrvatske. Empirijsko istraživanje usmjereno je na identificiranje i analizu osoba s invaliditetom, linije za lakšu orijentaciju, taktilne digitalne senzore, prilagođene mobilne aplikacije, zvučne opise na mjestima, prilagođene sanitarne čvorove i drugo. Instrument istraživanja bio je dubinski intervju, a istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku ravnatelja hrvatskih nacionalnih parkova. Doprinos istraživanja ogleda se u pregledu trenutnog stanja opremljenosti nacionalnih parkova za potrebe razvoja pristupačnog turizma.

Provedena studija pokazuje da pristupačni turizam u nacionalnim parkovima još nije uspostavljen i tek je u procesu prilagođavanja svog sadržaja osobama s invaliditetom. Budući da praktički ne postoji statističko praćenje ovog segmenta u nacionalnim parkovima, teško je zamisliti stvarni broj ljudi kojima bi bile potrebne određene pomoćne tehnologije za olakšavanje interpretacije turističkog sadržaja. Iz opisa zastupljenih pomoćnih tehnologija jasno je da još uvijek postoji puno prostora za poboljšanje u interpretaciji turističkog sadržaja za ovaj segment, čega su ispitanici svjesni. S obzirom na to da populacija s invaliditetom pretežno dobiva informacije iz internetskih izvora, razočaravajuće je da samo mali broj ispitanika uređuje web stranice. To rezultira time da je taj segment slabo informiran, a istovremeno se ne odlučuje posjetiti Nacionalni park. Ako se populacija s invaliditetom odluči za putovanje, prije svega bi trebala podnijeti zahtjev za organizaciju turističke ture, dok pojedini nacionalni parkovi nemaju ni mogućnost prilagodbe ture za ovaj segment. Problem se nastavlja u osposobljavanju osoblja. Očito je da je osoblje teško osposobljeno za pristup ovom segmentu. Iako su ispitanici svjesni činjenice da je potreban napredak, nitko od ispitanika nije

naznačio gdje bi se mogao pronaći prostor za takva poboljšanja. Iz prethodnih nalaza i ovog konkretnog istraživanja može se zaključiti da današnji turizam nije spreman za ovaj segment. Počevši od obuke turističkog osoblja, mogli bi se postaviti odgovarajući temelji za stvaranje kvalitetnijeg turističkog sadržaja i iskustava dostupnih svima. Preporučuje se daljnje istraživanje koje će se baviti potrebnom obukom.

Rasprava i zaključne napomene

Na temelju provedenog istraživanja može se izvući nekoliko zaključaka o dosadašnjim akademskim istraživanjima pristupačnog turizma u Hrvatskoj:

(a) **područje je još uvijek vrlo neistraženo** – od šest studija analiziranih u ovom radu, jedna se ne odnosi izravno na temu pristupačnog turizma, već se usredotočuje na ograničavanje prepreka u prijevozu, a dvije su dio širih studija koje uključuju nekoliko drugih zemalja u uzorak kako bi se provela komparativna analiza;

b) **uzorci su prilično mali** – samo jedno istraživanje temelji se na uzorku od 200 ispitanika, ostala se temelje ili na sekundarnim istraživanjima ili uključuju samo mali broj ispitanika ili destinacija uključenih u istraživanje. Iako ovi rezultati gotovo da nemaju statističku relevantnost, ipak pružaju važan i koristan uvid u trenutno stanje razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj;

c) **potrebna je analiza trenutnog stanja ponude pristupačnog turizma** – nije dovoljno samo pružiti uvid u teorijske nalaze o turizmu ili strani ponude na tržištu pristupačnog turizma u Hrvatskoj, već je hitno potrebno procijeniti najbolje prakse i usporediti prošli razvoj sa susjednim i konkurentnim turističkim tržištima;

d) većina istraživanja o pristupačnom turizmu u Hrvatskoj su studentski radovi – trenutno postoji najmanje 10 studentskih radova o pristupačnom turizmu u Hrvatskoj, što ukazuje na to da se ovom području trenutno posvećuje više pažnje iz perspektive studentskih uvida nego iz akademske istraživačke perspektive;

e) osim potrebe za više akademskih istraživanja na ovu temu, **područje bi uvelike imalo koristi od suradnje između akademika i praktičara** – na temelju rezultata takvih istraživanja bilo bi moguće dobiti toliko potrebna dubinska istraživanja i relevantne nalaze o potrebama i

potencijalima ovog turističkog proizvoda. Također se radi o stjecanju znanja o specifičnim potrebama ovog segmenta potražnje i prilagođavanju turističke ponude u skladu s tim kako bi se uklonile sve prepreke s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju u ovom trenutku;

f) velika potreba za osposobljavanjem turističkog osoblja o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom – iako je broj studija na ovu temu još uvijek malen, sve dosadašnje naglašavaju važnost osposobljavanja turističkog osoblja o specifičnostima ovog segmenta potražnje i o potrebi uključivanja u turizam koji svim turistima nudi jednake mogućnosti konzumiranja i doživljavanja turističkih proizvoda i usluga. Osposobljavanje je prvi i izuzetno važan korak u tom procesu, omogućujući svim dionicima da stvore i ponude visokokvalitetne i konkurentne usluge svim turistima, bez obzira na njihovu razinu invaliditeta.

Unatoč prilično maloj količini istraživanja i malobrojnim pojedinačnim naporima za provođenje kvalitetnih istraživanja o pristupačnom turizmu u Hrvatskoj, postoji nekoliko primjera dobre prakse u raznim destinacijama. Osim toga, naponi Ministarstva turizma i sporta imaju za cilj uključiti osobe s invaliditetom u proces razvoja i potrošnje turističkih proizvoda i usluga. Ti naponi su također značajni u području edukacije pružatelja usluga o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom i mogućim rješenjima za prilagodbu turističke infrastrukture ovom segmentu potražnje. Ovo znanje, u kombinaciji s rezultatima akademskih istraživanja, može se nadovezati na postojeće nalaze i svim ljudima pružiti toliko potrebne jednake mogućnosti sudjelovanja u razmjeni proizvoda i usluga na turističkom tržištu.

LITERATURA

1. Benjak, T. (2022). *Izvještaj o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj / Report on people with disabilities in the Republic of Croatia*. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravlje.
2. 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>
3. Gregorić, M., Skryl, TV i 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)
4. Jafari, J. (2000). *Tourism*. U Jafari, J. (ur.) *Encyclopedia of Tourism*. London: Routledge. str. 585

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

5. Merriam-Webster (b.d.a). *Inclusion*. Preuzeto s <https://www.merriam-webster.com/dictionary/inclusion> (25. listopada 2023.)
6. Merriam-Webster (b.d.b). *Disability*. Preuzeto s <https://www.merriam-webster.com/dictionary/disability> (25. listopada 2023.)
7. Ministarstvo turizma i sporta (nd). *Pristupačni turizam*. Preuzeto s <https://mint.gov.hr/turizam-za-sve/pristupacni-turizam/23043> (25. listopada 2023.)
8. 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>
9. 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>
10. Škaja, L., Bašić, K., Vuk, R., Stiperski, Z., & Horvat, A. (2019). Pristupnost Zagreb 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>
11. Tubić, D., Vidak, I. i Kovačević, 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.
12. UNWTO (2016). *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*. Madrid: UNWTO. Preuzeto s <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417919> (25. listopada 2023.)
13. Svjetska zdravstvena organizacija (2011). *World report on disability*. Malta: Svjetska zdravstvena organizacija. Preuzeto s <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182> (25. listopada 2023.)
14. *World report on disability* (b.d.). *Disability*. Preuzeto s https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1 (25. listopada 2023.)

Erasmus+ project „The development of the innovative educational method of accessible tourism in Central Europe“ (2022-2-HU01- KA220-HED-000099410).



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.