



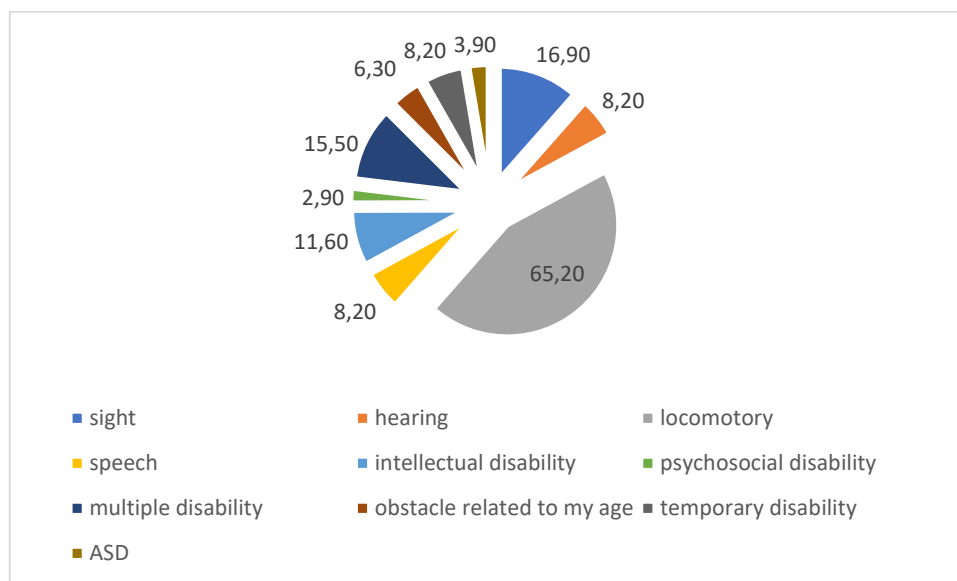
Pristupačni turizam u Hrvatskoj – potencijali i izazovi

Rezultati istraživanja među osobama s invaliditetom

Primarno istraživanje provedeno je od listopada do prosinca 2023. godine pomoću Google obrasca poslanog na adrese više od 100 udruga za osobe s invaliditetom, koje su zamoljene da obrazac prosljede svojim članovima. Korišten je jednostavan slučajni uzorak kako bi se osigurala reprezentativnost rezultata. Na kraju je prikupljeno ukupno 211 upitnika, a odgovori su analizirani metodama deskriptivne statistike. Uzorak se sastojao od 124 (59 %) žene i 83 (39,5 %) muškarca; pretežno su bili u dobi od 36 do 50 godina (33,2 %), zatim u dobi od 51 do 65 godina (23,6 %), stariji od 66 godina (14,4 %) i u dobi od 26 do 35 godina (14,4 %). Najmlađa skupina, od 18 do 25 godina, činila je 13,5 % ukupnog broja ispitanika. Što se tiče bračnog statusa, 40,8 % ispitanika bilo je u braku, 39,3 % bilo je samaca, 5,8 % nije željelo dati nikakve podatke, 5,3 % bilo je u izvanbračnoj vezi, 4,9 % bilo je razvedeno, a 3,9 % su bili udovci/udovke.

Pri analizi radnog statusa, većina ispitanika (23,5 %) bili su umirovljenici, zaposlenici (19 %), primatelji invalidske mirovine (14,8 %) ili su uzdržavani od rodbine (9 %). Od ukupnog broja ispitanika, 16 (7,6 %) bilo je nezaposleno. Gotovo trećina ispitanika (27,1 %) živi u Zagrebu, 20,5 % u gradovima s 25.000 do 100.000 stanovnika, 13,3 % u selima s više od 1.000 stanovnika, 10 % u malim gradovima s 10.000 do 25.000 stanovnika i 10 % u malim gradovima do 10.000 stanovnika.

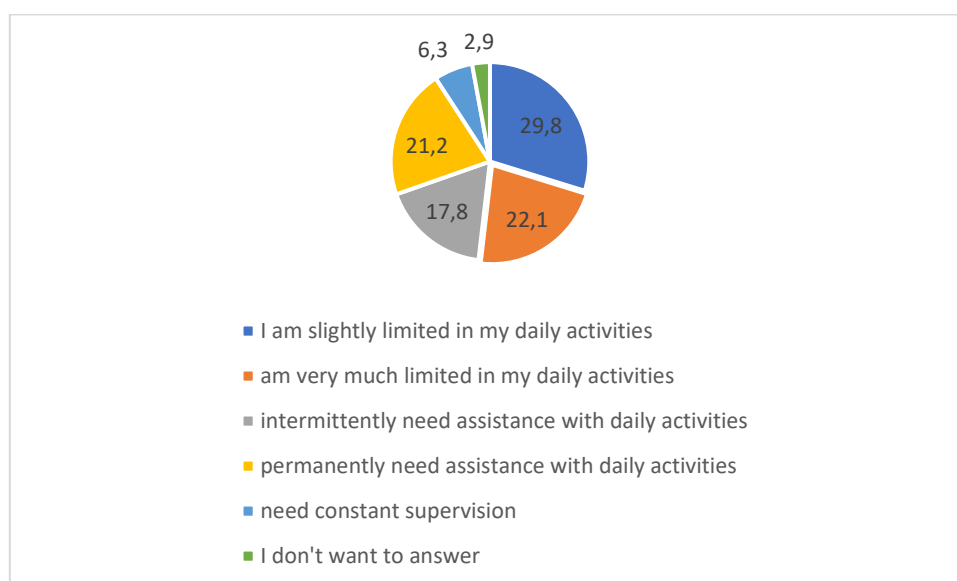
Slika 1: Vrsta invaliditeta s kojom ispitanici žive



Ispitanici su uglavnom živjeli s fizičkim oštećenjima (65,2 %), oštećenjima vida (16,9 %), višestrukim invaliditetom (15,5 %) i intelektualnim oštećenjima (11,6 %), dok su ostale vrste invaliditeta navedene na Slici 1.

Više od polovice ispitanika (60,4 %) nije rođeno s invaliditetom. Većina njih (29,8 %) bila je blago ograničena u svojim svakodnevnim aktivnostima, 22,1 % bilo je vrlo ograničeno u svojim svakodnevnim aktivnostima, dok je 21,2 % stalno trebalo pomoć u svojim svakodnevnim aktivnostima.

Slika 2: Potreba za pomoći pri svakodnevnim aktivnostima

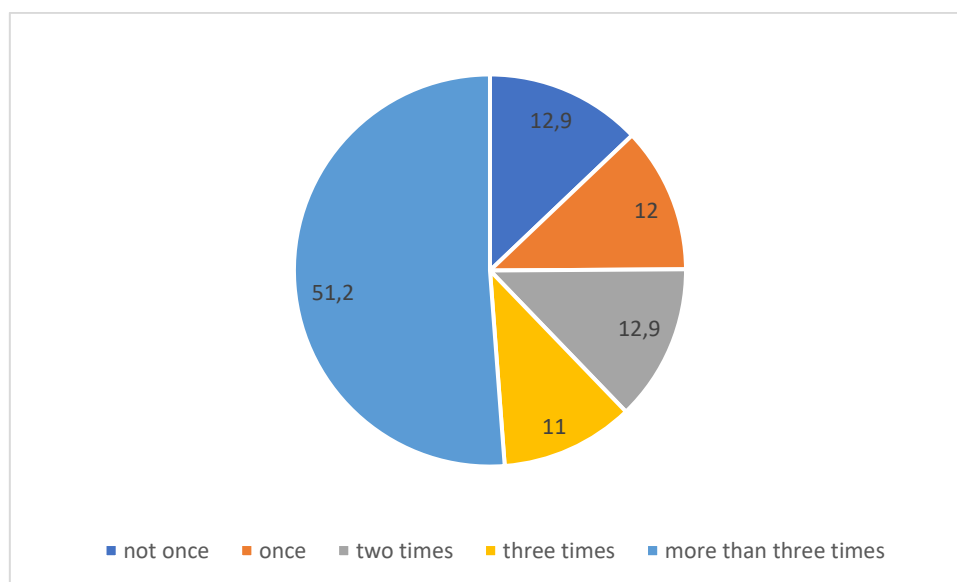


Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Što se tiče ograničenja mobilnosti, 30,6 % ispitanika treba pomoć pri korištenju javnog prijevoza, 27,3 % se ne može kretati bez pomoći, dok 24,9 % ispitanika može koristiti sve načine prijevoza bez pomoći. Istovremeno, međutim, gotovo polovica ispitanika (47,1 %) putuje u slobodno vrijeme i treba im pomoć. 30,3 % ispitanika ne putuje u slobodno vrijeme, dok 22,6 % ispitanika putuje iz istog razloga i ne treba im pomoć.

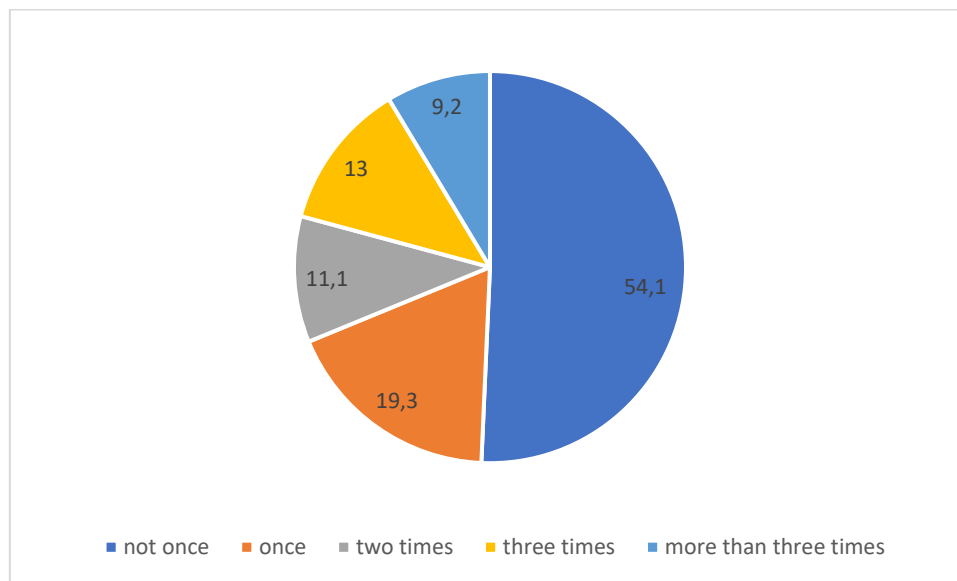
Kako bi se utvrdila učestalost njihovih putovanja, ispitanici su zamoljeni da odgovore na pitanja o broju putovanja na koja su otišli u 2022. godini. Što se tiče domaćih putovanja, 51,2 % ih je obavilo više od tri putovanja te godine, s jednakim udjelom onih koji su obavili dva putovanja i onih koji te godine nisu obavili nijedno putovanje (12,9 %).

Slika 3: Učestalost domaćih putovanja u 2022. godini



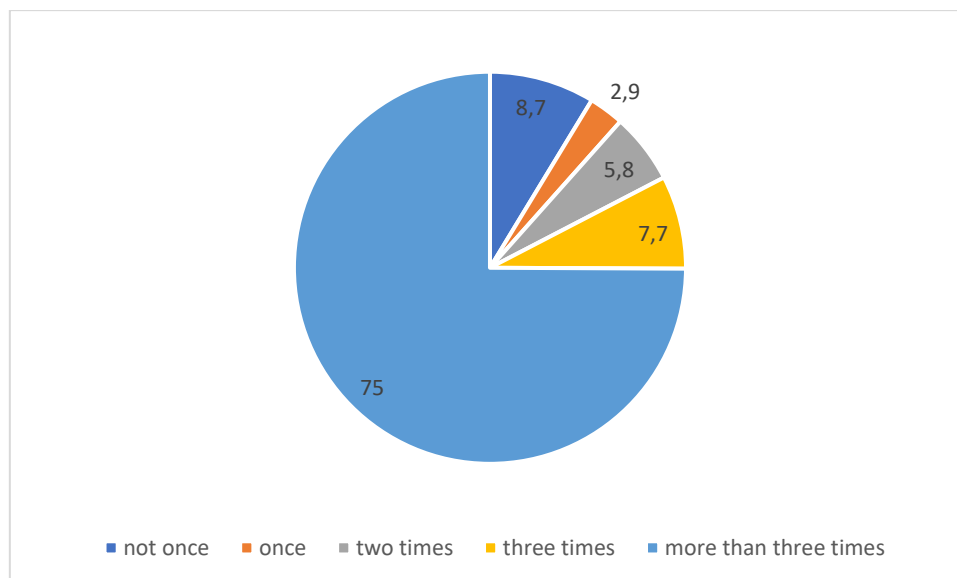
Što se tiče putovanja u inozemstvo, 54,1 % ispitanika nije putovalo niti jednom u inozemstvo, 19,3 % je putovalo jednom, dok je 9,2 % ispitanika putovalo više od tri puta u inozemstvo u 2022. godini.

Slika 4: Učestalost međunarodnih putovanja u 2022. godini



Na pitanje o duljem vremenskom razdoblju, 75 % ispitanika otišlo je na više od tri domaća putovanja, što je ohrabrujući rezultat.

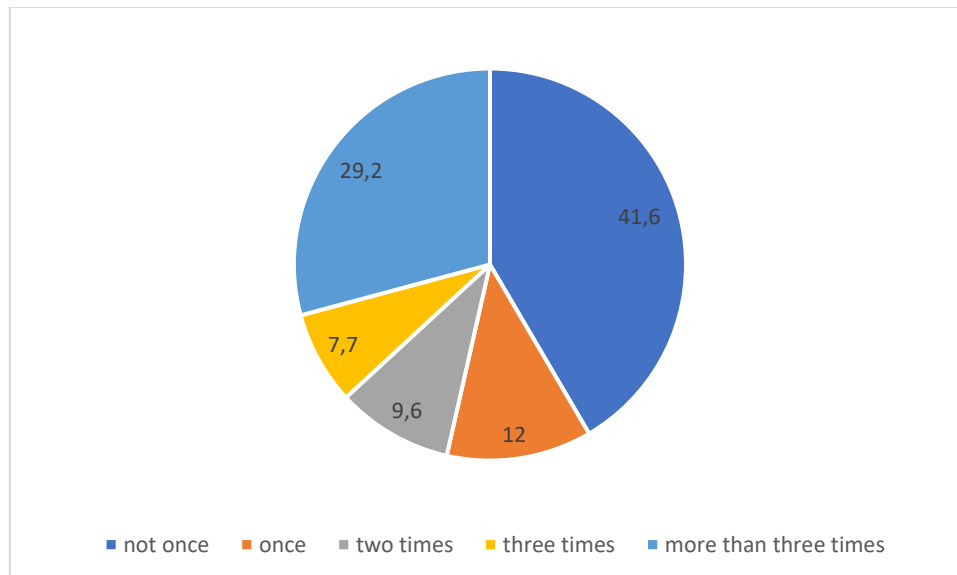
Slika 5: Učestalost domaćih putovanja u razdoblju od 2018. do 2022. godine



Što se tiče međunarodnih putovanja u duljem vremenskom razdoblju, ispitanici su putovali nešto više nego 2022. godine, ali nisu previše angažirani u tim putovanjima. Međutim, treba

napomenuti da su dvije od četiri godine u tom razdoblju bile ugrožene ograničenjima zbog COVID-19, te su neki ispitanici možda zaboravili neka od svojih prethodnih putovanja.

Slika 6: Učestalost međunarodnih putovanja u razdoblju od 2018. do 2022. godine



Ispitanici su nadalje zamoljeni da procijene čimbenike koji ih sprječavaju da putuju kao turisti. Za procjenu im je dana Likertova skala od 7 stupnjeva (1 – ovaj čimbenik uopće nije problem za moja putovanja; 7 – ovaj čimbenik predstavlja ogroman problem za moja putovanja).

Tablica 1: Uzroci poteškoća tijekom odmora

Tvrdnja	Prosjek	Mod	Standardna devijacija
Korištenje prijevoza	4,38	7	2,34
Korištenje smještaja	4,01	7	2,39
Korištenje ugostiteljskog objekta	3,51	1	2,13
Sportske aktivnosti	4,50	7	2,21
Posjet atrakcijama	4,24	7	2,18
Nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj dostupnosti	4,74	7	2,21

Rezultati pokazuju da su vrijednosti relativno ujednačene i da ispitanici imaju ista mišljenja o uzrocima poteškoća tijekom svojih odmora. Dok se samo *korištenje ugostiteljskih objekata* ne doživljava kao obeshrabrujući faktor za njihova odmora, sve ostale stavke prilično često su uzrok poteškoća, s najvišom prosječnom ocjenom danom stavci *nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj pristupačnosti*. Iako je Vodič za pristupačan turizam za osobe s invaliditetom objavljen 2023. godine (Centar za razvoj vrijednosti, 2023), jasno je da

informacije još nisu doprle do ciljane skupine. Takvi materijali prvi su korak u premošćivanju jaza između pružatelja usluga i turista. Svi ostali uzroci povezani su s kvalitetom infrastrukture, što je istaknuo. Nadalje, ove su prepreke u skladu s razlozima slabog razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj, jer nedostatak koordinacije i nedostatak dijaloga ometaju intenzivniji razvoj pristupačnog turizma.

Tablica 2 navodi čimbenike koji obeshrabruju osobe s invaliditetom od odlaska na turistička putovanja. Glavni obeshrabrujući čimbenik jest strah da *pristupačnost neće ispuniti obećanja i/ili njihove potrebe*. Na temelju činjenice da je glavni obeshrabrujući čimbenik nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj pristupačnosti, čini se da je jedan od prvih koraka izgradnja povjerenja između pružatelja usluga i turista. S obzirom na to da ovaj poseban segment potražnje uvelike ovisi o kvaliteti informacija, postoji velika potreba za pružanjem pouzdanih, vjerodostojnih i pravovremenih informacija svim potencijalnim kupcima.

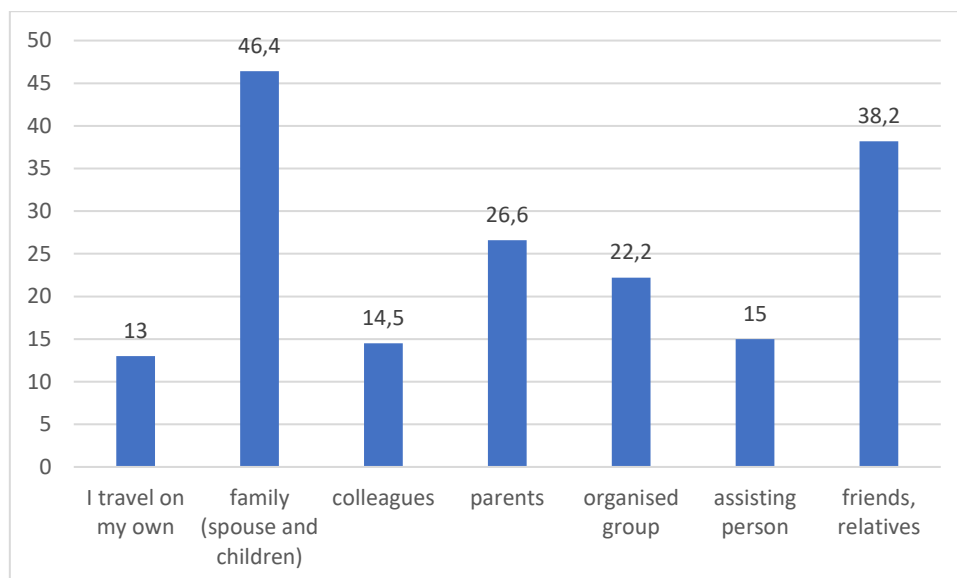
Tablica 2: Čimbenici koji osobama s invaliditetom otežavaju uključivanje u turistička putovanja

Tvrdnja	Prosjek	Mod	Standardna devijacija
Ne volim putovati	1,83	1	1,77
Nedostatak vremena	3,13	1	2,07
Nedostatak novca	4,08	5	1,91
Nedostatak društva	3,61	1	2,29
Nedostatak jezičnih vještina	3,36	1	2,70
Nedostatak osobe za pomoć	3,43	1	2,73
Bojim se novih situacija	2,95	1	2,55
Putovanje tamo i natrag je problematično	3,65	1	2,40
Bojim se da pristupačnost neće ispuniti obećanja i/ili moje potrebe	4,68	7	2,23
Moje zdravstveno stanje ne dopušta putovanje	2,95	1	2,34
Prethodna loša iskustva	2,76	1	1,84
Mogu steći putnička iskustva kod kuće, koristeći internet i tehnologiju	2,65	1	2,13

Ispitanici se ne slažu s tvrdnjom da *ne vole putovati*, istovremeno naglašavajući da se ne slažu ni s tvrdnjom da *mogu steći putnička iskustva kod kuće, koristeći internet i tehnologiju*. Takvi stavovi snažno podupiru glavne karakteristike turizma - nije moguće konzumirati turističke proizvode i usluge bez osobnog sudjelovanja turista. U smislu procjene razvoja pristupačne turističke ponude, čini se da *prethodna loša iskustva* i *strah od novih situacija* nemaju prevladavajući utjecaj na obeshrabrivanje osoba s invaliditetom od turističkih putovanja. Ove

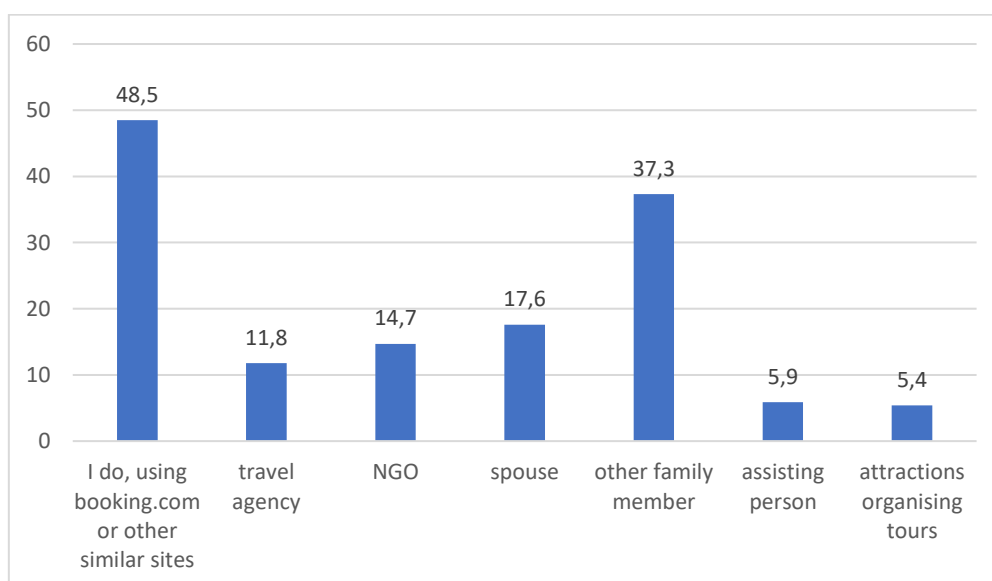
rezultate treba imati na umu prilikom razvoja turističkih politika za ovaj specifični turistički proizvod.

Slika 7: Pratnja tijekom putovanja

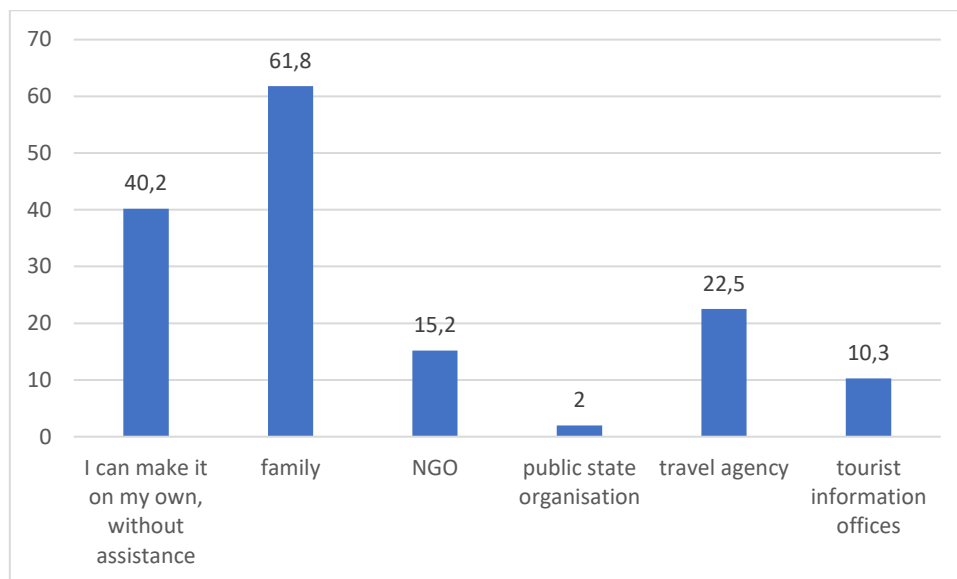


U ovom pitanju ponuđena je mogućnost višestrukog odgovora. Ispitanici dominantno putuju s obiteljima, a slijede putovanja s prijateljima i rodbinom. Kada je riječ o organizaciji putovanja, ispitanici ih organiziraju sami ili im netko iz obitelji pomaže u organizaciji.

Slika 8: Organizacija putovanja

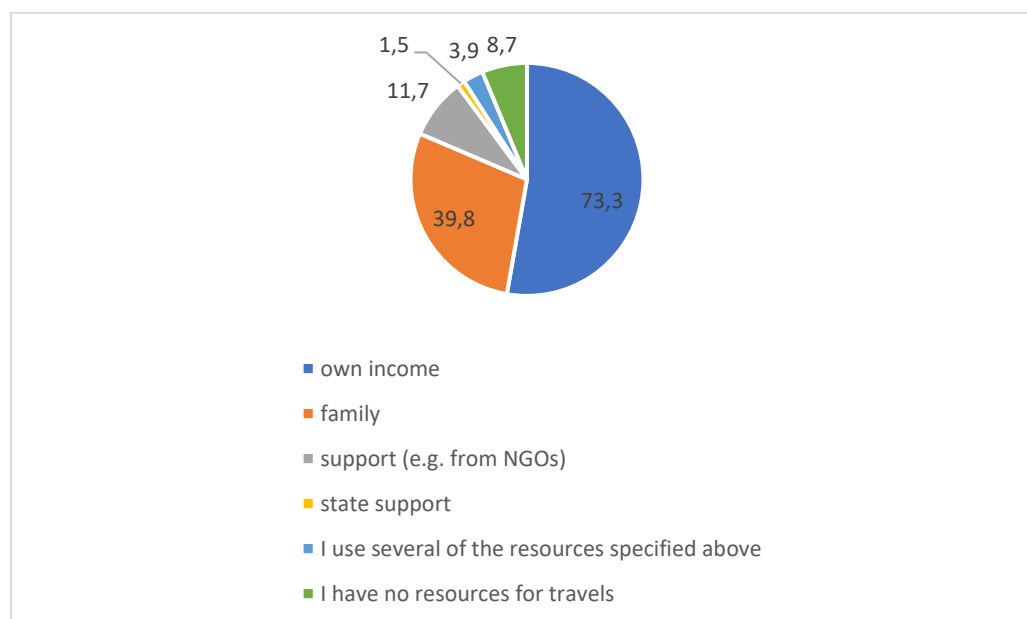


Slika 9: Potencijalni izvori pomoći prilikom organizacije i provedbe putovanja (u slučaju potrebe)



Ispitanici se ponovno najviše oslanjaju na obitelj kada je u pitanju pomoć pri organizaciji putovanja. I ovo je bilo pitanje s višestrukim izborom odgovora, dok su pod opcijom ostalo ispitanici naveli i svoje prijatelje.

Slika 10: Izvori financiranja putovanja



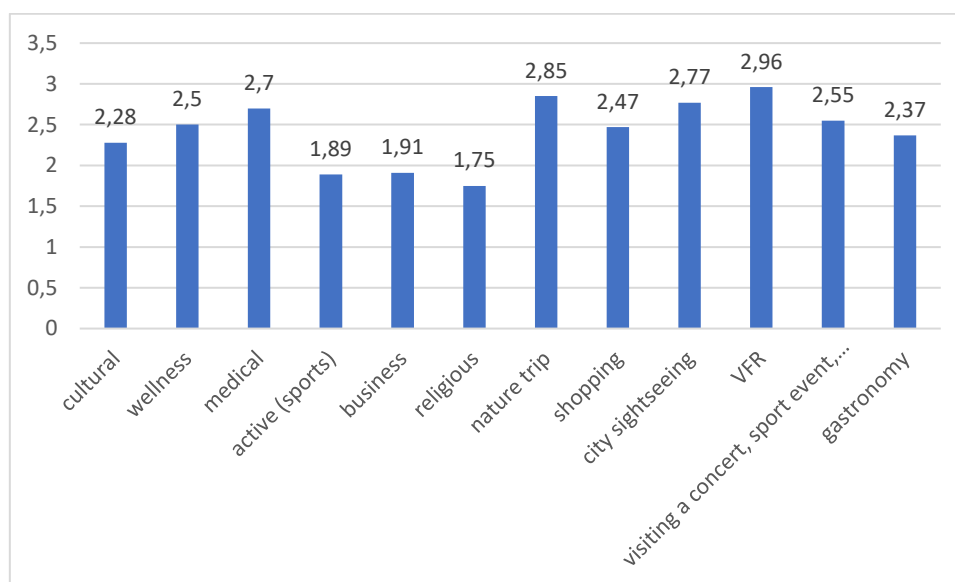
Kada je riječ o

Tablica 3: Preferencije pri odabiru vrste putovanja

Tvrdnja	Prosjek
Preferiram putovati u okviru programa za osobe s invaliditetom.	3,78
Radije putujem u okviru integracijskih programa (osmišljenim i za putnike s invaliditetom i za putnike bez invaliditeta)	4,01
Radije putujem u okviru programa koji nisu posebno osmišljeni za osobe s invaliditetom.	3,81
Više volim putovati bez ičije pomoći.	3,31

Većina ispitanika preferira opciju putovanja s integracijskim programima, dok najmanji broj preferira putovanje bez ikakve pomoći.

Slika 11: Motivacija za putovanja među osobama s invaliditetom



Ispitanici uključeni u uzorak dominantno su motivirani posjetima prijateljima i rodbini, izletima u prirodu i medicinskim razlozima, dok ih najmanje motiviraju vjerski, aktivni i poslovni razlozi.

Nadalje, od ispitanika se tražilo da procijene različite aspekte razvoja pristupačnog turizma u Republici Hrvatskoj (Tablica 4). Ispitanici se ne slažu s tvrdnjom da se *moгуćnosti pristupačnog turizma u Hrvatskoj kontinuirano poboljšavaju*. Nadalje, ispitanici su prilično jednoglasni u mišljenju da infrastruktura nije dovoljno razvijena da bi bila prikladna za razvoj pristupačnog turizma. Postoji velika potreba da se *vlakovi i autobusi učine pristupačnima*

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.

korisnicima invalidskih kolica kako bi se povećao broj putovanja osoba s invaliditetom; da se *izgrade turističke staze u parkovima šumama* kako bi se omogućilo putovanje osobama s invaliditetom; da se *stvari pouzdana online zbirka turističkih staza pristupačnih invalidskim kolicima* kako bi se potaknule osobe s invaliditetom na planinarenje u prirodi; te da se *osigura odgovarajuća sigurnost i pomoć* kako bi se potaknulo osobe s invaliditetom na sudjelovanje u ekstremnim sportovima i aktivnostima. Sve su to infrastrukturni zahtjevi koji zahtijevaju suradnju svih dionika u planiranju, financiranju, izgradnji, praćenju i promociji predmetne infrastrukture.

Što se tiče emocionalne i društvene komponente turizma, svi ispitanici složili su se s tvrdnjama da turizam pozitivno utječe na njihove živote, bilo s individualne ili društvene perspektive, jer povećava mogućnosti društvenog angažmana. Konačno, cilj istraživanja bio je utvrditi sklonost korištenju potencijala virtualne stvarnosti kao sredstva za prevladavanje fizičkih barijera u destinacijama. Ispitanici ne pokazuju interes za korištenje tih mogućnosti i ukazuju na potencijal. Iako postoje studije koje pokušavaju identificirati potencijal virtualne stvarnosti u kontekstu pristupačnog turizma, posebno kada su u pitanju osobe s invaliditetom, ovo istraživanje pokazuje da potencijalna turistička potražnja u Hrvatskoj nije zainteresirana za korištenje ove opcije i preferira zadovoljavanje svojih turističkih potreba tradicionalnim putovanjima. Ovaj rezultat prilično je ohrabrujuć za pružatelje turističkih usluga jer ukazuje na to da su potencijalni turisti s invaliditetom spremni putovati ako im okolnosti to dopuštaju, a naponi svih dionika trebali bi rezultirati povećanim putovanjima među ovim segmentom.

Tablica 4: Stavovi osoba s invaliditetom prema različitim aspektima razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj

Tvrdnja	Prosjek	Mod	Standardna devijacija
Mogućnosti pristupačnog turizma u mojoj zemlji kontinuirano se poboljšavaju.	3,36	2	1,86
Pružatelji turističkih usluga sve su spremniji i otvoreniji za prijem gostiju s invaliditetom.	3,45	3	1,82
Lažno komuniciranje o pristupačnosti od strane pružatelja smještaja i drugih objekata u mojoj zemlji postaje sve rjeđe.	3,38	3	1,78
Društvo u mojoj zemlji sve je tolerantnije i otvorenije prema problemu osoba s invaliditetom.	3,59	3	1,77
Ljudima smeta provođenje odmora na mjestima gdje se nalaze i osobe s invaliditetom.	3,61	3	1,95

Kad bi vlakovi i autobusi u mojoj zemlji bili pristupačniji invalidskim kolicima, putovalo bi više osoba s invaliditetom.	5,37	7	2,05
Kad bi u mojoj zemlji postojale turističke staze u parkovima šumama, barem u blizini gradova, više bi osoba s invaliditetom išlo na izlete.	5,51	7	1,89
Kad bi na internetu postojala pouzdana internetska kolekcija turističkih staza dostupnih invalidskim kolicima, više bi ljudi odabralo planinarenje u prirodi.	5,30	7	1,96
Ekstremni sportovi i aktivnosti privukli bi osobe s invaliditetom, kada bi im se pružila odgovarajuća sigurnost i pomoć.	4,86	7	2,10
Turizam je važan dio mog života.	4,76	7	2,09
Turizam značajno promiče moju dobrobit.	4,68	7	2,10
Moja turistička iskustva čine me sretnijim.	5,32	7	2,03
Turizam poboljšava moje odnose s drugima.	5,26	7	1,96
Sve me više zanima potencijal virtualnog/digitalnog turizma.	3,23	1	2,04
Već sam koristio/la online turističke usluge, npr. „posjetio/la“ muzej putem online aplikacije ili sudjelovao/la u virtualnim obilascima.	2,47	1	1,93
Posjedujem/planiram kupiti uređaj koji virtualna iskustva čini ugodnijima, npr. VR naočale.	2,02	1	1,71
Tijekom putovanja volim koristiti moderne tehnološke alate (aplikacije, AR, tj. proširenu stvarnost, koristio sam i VR naočale tijekom obilaska grada te VR, tj. uređaje za virtualnu stvarnost koji olakšavaju i/ili poboljšavaju iskustvo putovanja).	2,68	1	2,02

Tijekom putovanja 66 % ispitanika treba koristiti neku vrstu pomagala, pretežno invalidska kolica, bijeli štapić, hodalice i štike.

Nažalost, većina ispitanika susrela se s nekom vrstom diskriminacije tijekom svojih putovanja. Neka od njihovih iskustava su:

Ne mogu sam/a pristupiti hotelu i prijaviti se jer je šalter previsok.

Neadekvatan javni prijevoz, prilagođeni smještaj i sadržaji.

Konobar me nije htio poslužiti.

Vodiči uopće ne vide osobe s invaliditetom i misle da svatko može sve...

...često se događa da ne mogu posjetiti znamenitost jer objekt nije prilagođen...

Nemogućnost pronalaska prilagođenog smještaja, neprilagođeni toaleti za osobe s invaliditetom u restoranima, muzejima...

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.

...problem arhitektonskih barijera...

Ima ih mnogo. Vrlo je malo mjesta koja su prilagođena invalidskim kolicima. Iznimno malo. Nisam uopće išao na turistički izlet jer nema prilagođenog javnog prijevoza. U većini destinacija u Republici Hrvatskoj nema toaleta za osobe s invaliditetom ili su toaleti pretvoreni u skladišta za čistače.

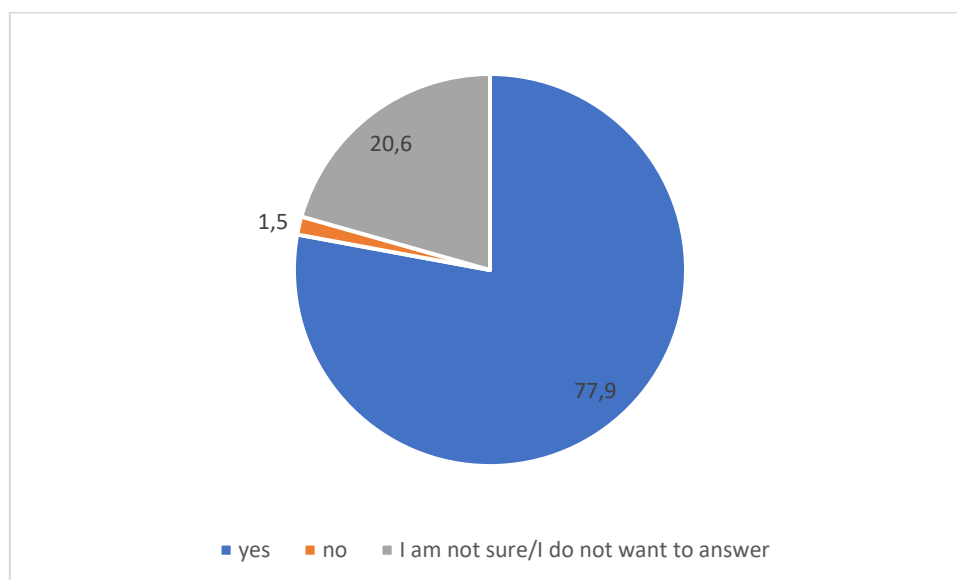
Pristup kupaonici, umjesto tuš kabine je kada, prostorija s premalo prostora za kretanje, ponekad morate tražiti od konobara da vam donese hranu umjesto da se sami ponudite, pristup toaletima (stepenice ili nedostatak toaleta), nedostatak ormara u trgovačkim centrima,...

Laž u vezi s prilagodbom pristupa turističkom objektu.

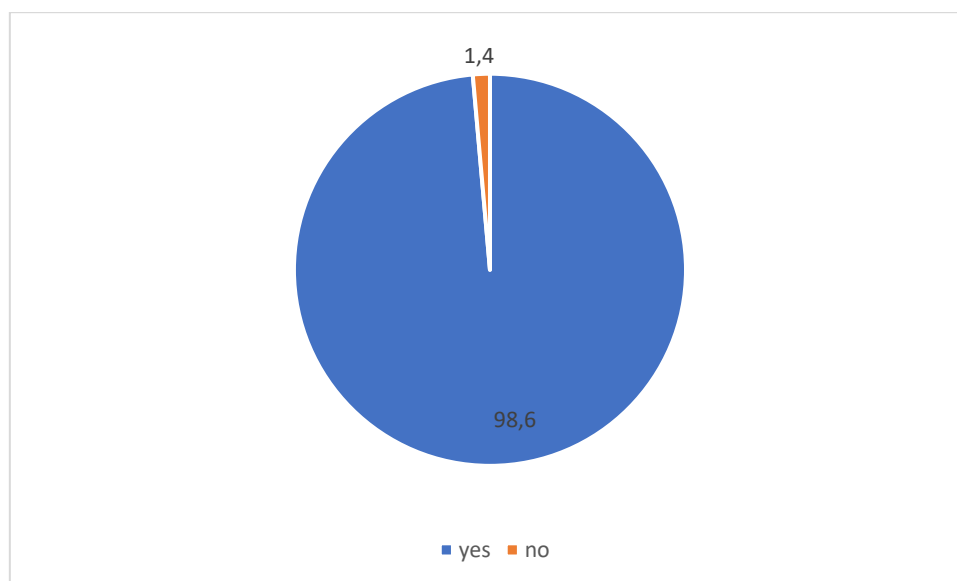
Na pitanje o pozitivnim primjerima pristupačnog turizma, kako u Hrvatskoj tako i u inozemstvu, ispitanici su naveli Sloveniju, Njemačku, Lurd, Italiju, Kanadu, Beč, Portugal, Veliku Britaniju, Škotsku, Švedsku, Austriju, Švicarsku, Norvešku, Irsku, Francusku, a u Hrvatskoj Rovinj, Pulu, otok Pag, Zagreb, Varaždin i Zadar.

Posljednja dva pitanja u upitniku odnosila su se na spremnost ispitanika da pomognu u organizaciji putovanja za osobe s invaliditetom i potrebu uključivanja tih materijala u obrazovanje turističkih stručnjaka, odnosno sveučilišnih studenata.

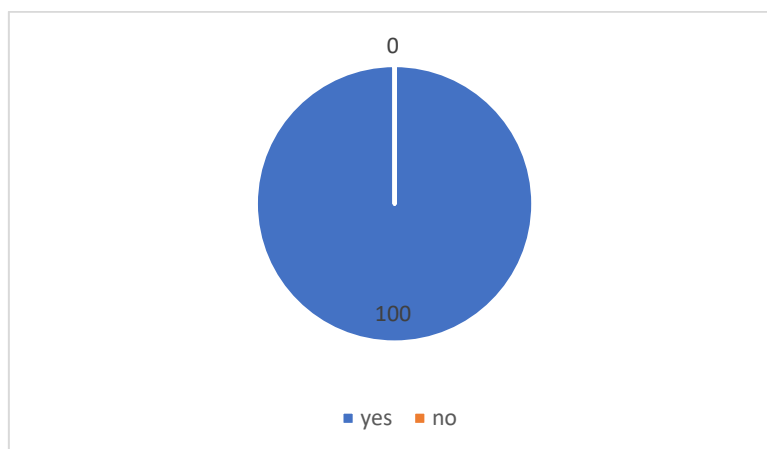
Slika 12: Spremnost za volontersko sudjelovanje u putovanjima i turističkim aktivnostima osoba s invaliditetom



Slika 13: Stavovi o uključivanju materijala u edukaciju o turizmu na razini visokog obrazovanja



Slika 14: Mišljenje o javno dostupnim edukativnim materijalima za povećanje znanja o pristupačnom turizmu



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.

