

Teorija i praksa pristupačnog turizma u središnjoj Europi – implikacije međunarodne projektne suradnje



Csapó, J. et al.



University of Zagreb
Faculty of Economics & Business



Teorija i praksa pristupačnog turizma u središnjoj Europi – implikacije međunarodne projektne suradnje



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 M.,
Sowa P., Zajadacz, A.

Pečuh – Zagreb – Poznań – Miercurea-Ciuc

2025.

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.

Razvoj inovativne obrazovne metode PRISTUPAČNOG turizma u srednjoj Europi

2022-2-HU01-KA220-HED-000099410

Autori (i pripadajuće afilijacije)

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

Partneri

Pécsi Tudományegyetem – University of Pécs (UP)
Universitatea Sapiientia din Cluj-Napoca – Sapiientia - Hungarian University of Transylvania (HUT)
Sveučilište u Zagrebu – University of Zagreb (UNIZG)
Uniwersytet Im. Adama Mickiewicza W Poznaniu – Adam Mickiewicz University, Poznań (AMUP)

Izdavač

Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Tehnički urednik

izv. prof. dr. sc. Vanja Krajinović

Recenzenti

Dr. Katalin Lőrincz
Prof. Dr. Zoltán Bujdosó

ISBN 978-953-346-247-9

Način citiranja

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 M., Sowa P., Zajadacz, A. (2024). *The theory and practice of accessible tourism in Central Europe – implications from an international project co-operation*. Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, ISBN 978-953-346-247-9

Sadržaj

Predgovor, uvod u Erasmus projekt Accessible	5
1. Uvod, teorijska osnova odnosa ravnopravnog pristupa i turizma	7
1.1. Važnost jednakog pristupa u turizmu	7
2.1. Pojam invaliditeta	15
2.2. Klasifikacija osoba s invaliditetom	17
3. Povijesne promjene u položaju osoba s invaliditetom	22
3.1. Povijesne percepcije osoba s invaliditetom u različitim životnim dobima	25
3.1.1. Mezopotamija	25
3.1.2. Antički judaizam	26
3.1.3. Stari Egipat	26
3.1.4. Stari Grci	28
3.1.5. Stari Rim	30
3.1.6. Srednji vijek	30
3.1.7. Novo doba	32
3.2. Progresivni pokreti	33
3.2.1. Pokret za neovisan život	33
3.2.2. Pokret za deinstitutionalizaciju	35
3.3. Evolucija modela invaliditeta	37
4. Zakonska regulativa i politički dokumenti o pristupačnosti i pristupačnom turizmu na međunarodnoj razini i u zemljama uključenima u projekt	39
4.1. Opći uvod u zakonsku regulativu i dokumente politike pristupačnog turizma na međunarodnoj razini	40
4.2. Prikaz globalnog konteksta relevantnog srodnog zakonodavstva	41
4.2.1. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom	41
4.2.2. EU za jednakost: strategija za prava osoba s invaliditetom (2021.-2030.)	44
4.2.3. Globalni etički kodeks za turizam i pristupačnost	45
4.2.4. Okvirna konvencija o etici u turizmu (2019. godina)	46
4.3. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Hrvatska	47
4.4. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Mađarska	51
4.5. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Poljska	56
4.6. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Rumunjska	59

5. Organizacije koje podupiru putovanja osoba s invaliditetom u Europi i zemljama uključenima u projekt	67
5.1. Europska mreža za pristupačni turizam (ENAT): Osiguravanje putovanja bez prepreka	67
5.3. Primjeri iz Hrvatske	69
5.4. Primjeri iz Poljske	74
5.5. Primjeri iz Rumunjske	88
6. Karakterizacija potražnje pristupačnog turizma i specifičnih zahtjeva osoba s invaliditetom u njihovim turističkim aktivnostima	101
6.1. Korisnici pristupačnog turizma i njihovi specifični zahtjevi u turističkim aktivnostima	101
6.1.1. Tržišna uloga osoba s invaliditetom kao segmenta turizma	101
6.1.2. Osobe s tjelesnim oštećenjem i oštećenjima lokomotornog sustava	102
6.1.3. Osobe sa senzornim poremećajima	103
6.1.4. Osobe s intelektualnim oštećenjima	105
6.1.5. Osobe s psihičkim ili fizičkim bolestima	106
6.1.6. Osobe s teškoćama vezanima uz životnu dob	107
6.2. Povećano sudjelovanje osoba s invaliditetom u turizmu	108
6.3. Viši standardi pristupačnosti u turizmu, pristupačnost kao pozitivan alat kvalitetnog turizma	110
6.4. Odgovori turističkog marketinga na izazove pristupačnog turizma	111
7. Specifičnosti zemalja uključenih u istraživanje. Fokus i rezultati istraživanja pristupačnog turizma u zemljama uključenima u projekt (na temelju sažetaka literature)	114
7.1. Hrvatska	114
7.2. Mađarska	116
7.3. Poljska	119
7.4. Rumunjska	123
8. Tehnička rješenja pristupačnosti u turizmu	129
8.1. Specifična rješenja pristupačnosti u turizmu	131
8.1.1. Rješenja pristupačnog smještaja u okviru pristupačnog turizma	133
8.1.2. Pristupačne atrakcije i iskustva, muzeji i izložbe	134
8.1.3. Pristupačna prijevozna rješenja u pristupačnom turizmu	135
8.1.4. Pristupačni bazeni i toplice	137
8.1.5. Pristupačni vanjski rekreacijski sadržaji	138
8.1.6. Ostala tehnološka rješenja	140
9. Nevidljivi zidovi: pitanje jezičnih barijera	143
10. Osiguranje info-komunikacijske dostupnosti	152
11. Dobre prakse u pristupačnom turizmu na međunarodnoj razini i u zemljama uključenima u projekt	161

11.1. Sustav certificiranja	161
11.2. Fizička dostupnost	163
11.3. Sportski sadržaji za osobe s invaliditetom	164
11.4. Senzibilizacija, podizanje svijesti	165
11.5. Zapošljavanje osoba s invaliditetom u sustavu turizma	166
Studija slučaja 1: Lemon Tree Hotels Limited, Indija	166
Studija slučaja 2: Hrvatska	166
11.6. Obrazovanje i obuka	168
12. Analiza obrazaca putovanja osoba s invaliditetom na temelju primarnih istraživačkih iskustava u zemljama uključenima u projekt	169
12.1. Metodologija istraživanja	169
12.2. Rezultati	169
12.2.1. Karakteristike ispitanika	169
12.2. 2. Organizacija putovanja za osobe s invaliditetom i starije osobe i glavna svrha njihova putovanja	173
12.2.3. Učestalost putovanja i karakteristike turističke ponude koju preferiraju osobe s invaliditetom	176
12.2.4. Utjecaj poboljšanja pristupačnosti na pristupačni turizam.....	182
12.3. Sažetak	188
13. Percepcije stanovništva zemalja uključenih u projekt o pristupačnom turizmu (analiza uzorka od 1.000 osoba).....	191
13.1. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Hrvatske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja	191
13.2. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Mađarske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja	194
13.3. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Poljske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja	198
13.4. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Rumunjske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja	203
14. Sažetak i zaključci	207
Literatura	209

Predgovor, uvod u Erasmus projekt Accessible

„Cilj je promicanje odgovornog, održivog i univerzalno pristupačnog turizma u okviru prava svih osoba da koriste svoje slobodno vrijeme u okviru dokolice ili putovanja uz poštovanje izbora društva svih ljudi” (Globalni etički kodeks za turizam, UNWTO, 1999)

„...potvrđujemo pravo na turizam i slobodu turističkih kretanja, izražavamo našu želju za promocijom pravednog, odgovornog i održivog svjetskog turističkog poretka, čije će dobrobiti dijeliti svi sektori društva u kontekstu otvorenog i liberaliziranog međunarodnog gospodarstva, i svečano u tu svrhu usvajamo načela Globalnog etičkog kodeksa za turizam” (Globalni etički kodeks za turizam, UNWTO, 1999)

Svatko bi, bez obzira na svoje fizičke, osjetilne ili kognitivne sposobnosti, trebao imati priliku putovati i istraživati svijet. Ovo bi trebao biti univerzalni luksuz koji je otvoren svima. S druge strane, sustav turizma predugo ne uspijeva adekvatno zadovoljiti potrebe osoba s invaliditetom. Kao rezultat toga, značajan postotak stanovništva nije u mogućnosti u potpunosti sudjelovati ili uživati u aktivnostima koje turizam nudi. Istraživači, predavači i stručnjaci koji su zaposleni u sustavu turizma potaknuti su na kritičko istraživanje načina na koje bi turizam mogao biti pristupačniji, uključiviji i u konačnici ispunjeniji za sve pojedince kao rezultat ove podjele.

Ova knjiga pod naslovom *"Teorija i praksa pristupačnog turizma u srednjoj Europi – implikacije međunarodne projektne suradnje"* odraz je rada velike skupine istraživača i institucija smještenih diljem srednje Europe. Ti su se istraživači posvetili proučavanju i rješavanju poteškoća o kojima se u ovoj knjizi raspravlja. Inovativni *Erasmus projekt Accessible*, koji je podloga izrade ove knjige, suradnja je koja nastoji poboljšati obrazovne okvire i turističke prakse na načine koji potiču pristupačna putovanja za sve osobe, uključujući one s invaliditetom.

Ova je knjiga jedinstvena jer spaja teorijsku analizu sa stvarnim studijama slučaja iz četiri različite zemlje – Hrvatske, Mađarske, Poljske i Rumunjske – istovremeno ističući društvene i ekonomske prednosti turizma koji je pristupačan. U knjizi se raspravljaju temeljne teme kao što su pravni okviri, ograničenja politike i rast pristupačnosti u turizmu. Dodatno, objašnjena su tehnička rješenja i najbolje prakse za pružanje uključivijeg turističkog iskustva.

Nužno je shvatiti da uključivanje svih skupina, a posebice osoba s invaliditetom, predstavlja ne samo etički imperativ, već i veliku ekonomsku priliku. Turizam je postao ključna komponenta gospodarskog razvoja, a kako se nastavlja razvijati, potrebno je priznati da ovo uključivanje podrazumijeva značajan poslovni potencijal. Dok radimo na tome da turizam učinimo pristupačnijim, istovremeno razvijamo društvo koje je otvorenije ljudima svih pozadina, ali i nudimo prilike za gospodarski rast, poboljšana iskustva gostiju i značajnije kulturne interakcije.

Autori ove knjige daju relevantan i cjelovit pregled načina na koje se pristupačni turizam može uspješno implementirati na ovom području. Čine to s ciljem da ti uvidi inspiriraju nove napretke unutar srednje Europe, ali i izvan njezinih granica. Kada se osigurava jednak pristup turizmu svim ljudima, ne samo da poštujemo ljudska prava, već također pridonosimo širem društvenom i gospodarskom tkivu svijeta koji je pravedniji i gostoljubiviji za ljude svih pozadina.

Nadamo se da će se ova knjiga pokazati kao neprocjenjiv izvor znanja za znanstvenike, zakonodavce, turističke stručnjake i aktiviste koji rade prema budućnosti u kojoj putovanje zapravo ne poznaje granice.

1. Uvod, teorijska osnova odnosa ravnopravnog pristupa i turizma

1.1. Važnost jednakog pristupa u turizmu

Pojam jednakog pristupa u turizmu ključan je u jamčenju da je zadovoljstvo putovanja i otkrivanja dostupno svima bez iznimke. Ovaj narativ ispituje važnost pristupačnog turizma, posebno u srednjoj Europi, gdje međunarodna partnerstva mijenjaju sustav turizma prema uključenosti. U ovoj analizi istražujemo interakciju između moralnih obveza, financijskih motiva i pravnih struktura koje podržavaju promociju uključivog turizma. Uključivi turizam nastoji udružiti pojedince koji su tradicionalno bili marginalizirani ili isključeni iz sudjelovanja u turističkim kretanjima. Priznavanjem i ispravljanjem ovih isključenja, turizam može vjernije predstavljati različitost društva i aktivno doprinijeti široj društvenoj integraciji.

Osobe s invaliditetom i njihovi specifični zahtjevi pristupačnosti sve više traže mjesto u turističkim aktivnostima. U skladu s time, mnogi dionici turizma već su predani inicijativama usmjerenim na prilagodbu turističkih usluga različitim profilima potrošača kako bi podržali načelo „Turizam za sve” s ciljem ostvarenja jednakog pristupa. U najnovijem i najopsežnijem pristupu pristupačnom turizmu postaje sve jasnije da se koristi pristupačnosti ne odnose samo na osobe s invaliditetom, već na cijelu populaciju. Kada su se dionici u turizmu počeli baviti pitanjem pristupačnog turizma, pojam „Turizam za sve” bio je uvelike korišten u brojnim zemljama, budući da je cilj osigurati da turističke usluge i okruženje mogu koristiti i uživati svi ljudi, neovisno o tome žive li s invaliditetom ili bez njega (Gonda, 2023).

Pristupačni turizam ne fokusira se samo na uključenost, već također otkriva značajne ekonomske prilike ciljanjem na demografske kategorije koje su općenito zanemarene, kao što su starije osobe i osobe s invaliditetom. Davanje prioriteta pristupačnosti može uvelike poboljšati iskustvo posjetitelja, privlačeći širi krug ljudi i rezultirajući većim ekonomskim koristima. Pristupačnost je sada u okviru turizma široko priznata kao temeljna komponenta tržišta, a ne specijalizirana niša, te se smatra da ima značajan potencijal rasta. Darcy i Dickson (2009) zagovaraju sveobuhvatnu strategiju turizma koja uključuje pristupačna iskustva za ljude svih fizičkih sposobnosti.

S ekonomskog stajališta, pristupačni turizam ima ključnu ulogu u povećanju nacionalnog dohotka, posebno u okviru europske gospodarske suradnje, gdje politike promiču neograničenu mobilnost i pristupačnost. Usvajanjem pristupačnih metoda turizma ne samo da se promiče gospodarski razvoj, već i njeguje uključivije društvo. Značaj uključivanja pristupačnosti u širu turističku strategiju naglašen je njezinom dvostrukom prednošću, čime se uspostavlja kao uobičajena praksa u cijelom sustavu (Buhalis i sur., 2012).

Unutar ovog referentnog okvira postavilo se pitanje može li se ekvivalentnost terminologije postići bez spominjanja pristupačnosti. Koncept „Turizam za sve”, koji se prvi put pojavio u kampanji „Turizam za sve” u Velikoj Britaniji 1989. godine (Baker, 1989), definiran je na sljedeći način: *„Onaj oblik turizma koji planira, dizajnira i razvija dokolicu i turističke aktivnosti slobodnog vremena u kojima mogu uživati sve osobe bez obzira na njihove fizičke, društvene ili kulturne karakteristike.”* (Baker, 1998). U tom smislu, 'Turizam za sve' je koncept koji se odnosi na cijelu populaciju i ne uključuje samo aspekte pristupačnosti, već i druge aspekte turizma kao što je socijalni turizam. Potonji se fokusira na mogućnost uključivanja skupina stanovništva s različitim ekonomskim i društvenim karakteristikama kao čimbenika u integraciju turizma. 'Turizam za sve' promiče univerzalnu dostupnost u turizmu, s korijenima u etičkim načelima. Ovaj pojam nadilazi jednostavno uklanjanje fizičkih prepreka kako bi se poboljšalo cjelokupno

turističko iskustvo za sve pojedince, neovisno o njihovoj fizičkoj sposobnosti. Također, usvajanje uključivog pristupa u turizmu nije samo pitanje ljudskih prava, već i strateška mjera koja poboljšava kvalitetu turističkih mjesta i koristi cjelokupnom turističkom ekosustavu (Martin-Fuentes i sur., 2021).

Socijalni turizam ima širi pogled na svoje potencijalne korisnike, budući da se nastoji boriti protiv nejednakosti i isključenosti ljudi iz različitih kulturnih sredina, onih s manje financijskih sredstava ili onih koji žive u regijama u nepovoljnom položaju. Veza između ta dva koncepta je očita, jer se osobe s invaliditetom u mnogim slučajevima također smatraju financijski ugroženima.

Iako su zabilježena određena poboljšanja, još uvijek postoje značajne prepreke postizanja potpuno pristupačnog turizma. Iskustvo putovanja za osobe s oštećenjima često je ometeno nedosljednostima u dostupnim informacijama i fragmentiranim pružanjem usluga. Značaj točnih informacija i neprekinutih pristupačnih sustava očituje se u osnaživanju osoba s invaliditetom da putuju sa sigurnošću i potpuno uživaju u svojim iskustvima. Kako bi se prevladale te prepreke, potrebno je imati kohezivnu strategiju koja uključuje sve relevantne strane unutar turističkog sektora (Farkas i Petykó, 2020).

Generalna skupština UNWTO-a 1999. godine u Santiagu, Čile, usvojila je Globalni etički kodeks za turizam, jedan od najvažnijih dokumenata u turizmu. U članku 3. Ustava UNWTO-a, kako ga je priznala Opća skupština UN-a, turizam se smatra čimbenikom koji promiče opće poštovanje i poštivanje ljudskih prava i temeljnih sloboda, bez obzira na rasu, spol, jezik ili vjeru (i, možemo dodati, tjelesni ili drugi invaliditet ili nedostatak istih). Među svojim ciljevima implicitno spominje implementaciju pristupačnog turizma (cilj je promocija odgovornog, održivog i uključivog turizma u kontekstu prava na slobodno vrijeme i putovanja). U članku 7. (Pravo na turizam) Kodeks se već posebno poziva na osobe s invaliditetom: (1) univerzalno pravo na turizam treba promatrati kao posljedicu prava na odmor i slobodno vrijeme kako je sadržano u članku 24. Opće deklaracije ljudskih prava; (2) socijalni turizam treba razvijati uz potporu javnih vlasti (budući da su osobe s invaliditetom znatno veći udio u socijalno ugroženoj, pa i financijski depriviranoj skupini, to je za njih posebno važno); (3) te treba poticati i podržavati obiteljski, omladinski i studentski turizam, kao i turizam za starije osobe i osobe s invaliditetom (UNWTO, 1999).

Još je puno toga potrebno učiniti kako bi univerzalna pristupačnost postala stvarnost u sustavu turizma. Postoji potreba za promjenom načina razmišljanja i modela pružanja turističkih usluga, ne samo radi poštivanja ljudskih prava osoba s invaliditetom i njihovih obitelji, već i radi zadovoljenja značajne potrebe tržišta koja može značajno povećati konkurentnost i rast turističkih destinacija i poduzeća (Baccarani i Cavallo, 2023). Autori ove knjige se, naravno, zalažu za osiguranje jednakog pristupa turizmu koliko god je to moguće, bez obzira na invaliditet pojedinca. S obzirom na to da je turizam definirajući društveni fenomen našeg vremena, više ga se ne može promatrati kao isključivo gospodarsku aktivnost, već kao sastavni dio ljudskog života i čimbenik koji značajno utječe na svakodnevni život. Budući da je turizam izvor blagostanja i subjektivne sreće, sredstvo osobnog ispunjenja i samoispunjenja velikog broja ljudi u razvijenim zemljama, neprihvatljivo je da određene društvene skupine budu isključene iz turizma zbog neke vrste invaliditeta ili hendikepa. Srećom, osobe s invaliditetom danas su sve više uključene u turističke aktivnosti, zahvaljujući sve većoj razini njihove ekonomske i društvene integracije. Međutim, kao što je spomenuto, još uvijek postoje brojne i različite prepreke koje ometaju pristup turističkim uslugama.

Uspon, širenje i masovni razvoj suvremenog turizma seže oko 60 godina unazad. Dinamiku ove ekspanzije dobro predstavlja činjenica da, dok je početkom 1950-ih godina u međunarodnom turizmu (tj. putovanjima u inozemstvo) zabilježeno oko 25 milijuna turističkih dolazaka, predviđa se da će ta brojka premašiti 1,8 milijardi do 2030. godine. Turizam je postao dominantan globalni gospodarski sektor, čija je relativna važnost u svjetskom gospodarstvu u stalnom porastu (Csapó i Törőcsik, 2020). Stoga je značajno ekonomsko pitanje u kojoj se mjeri ovako širok raspon osoba s invaliditetom može integrirati u turizam. Osjećamo da je važno na početku ove knjige naglasiti da pristupačnost nije samo preduvjet uključivanja osoba s invaliditetom, jer oni nisu njegovi jedini korisnici. Turističke destinacije koje ispunjavaju ove zahtjeve i vide pristupačnost kao pozitivnu mjeru mogu steći konkurentsku prednost u odnosu na druge destinacije. Uvidjet će da se njihova ponuda proizvoda i usluga razvija kako bi se olakšalo turističko iskustvo, promovirao bolji pristup uslugama i poboljšala kvaliteta života za sve njihove stanovnike i posjetitelje.

S razvojem turizma kao društveni fenomen, razvija se i turistička praksa i znanstvene spoznaje u području. Smatramo da je pristupačni turizam donedavno bio nedovoljno istraženo područje u okviru turizma budući da se i na međunarodnoj sceni u većoj mjeri počeo istraživati tek od oko 2000. godine. Danas je, kao što je navedeno, turizam jedan od najvažnijih sektora međunarodne trgovine i glavni je izvor prihoda mnogih zemalja u razvoju. Turizam je sredstvo otvaranja radnih mjesta, iskorjenjivanja siromaštva, promicanja ravnopravnosti spolova te očuvanja i promicanja prirodne i kulturne baštine. No, nije bitan samo razvoj globalizacije, već i činjenica da turizam više nije samo gospodarska aktivnost, uslužni sektor sa specifičnom ponudom, već društveni fenomen koji utječe na svakodnevni život ljudi u društvu, ima značajan utjecaj na njihovu kvalitetu života i usko je povezan s njihovim životnim standardom i dobrobiti (Gonda i Raffay, 2020).

Štoviše, turizam je iznimno sredstvo jačanja novih osobnih odnosa i njegovanja obiteljskih i rodbinskih veza. Stoga je za nas od najveće važnosti da u praksi provedemo načelo „turizma za sve“, kako je gore navedeno. U tom kontekstu, posebice kao zagovornici jednakog pristupa, smatramo da je važno nastaviti istraživati turističke prakse namijenjene osobama s invaliditetom, identificirati prepreke daljnjeg razvoja pristupačnog turizma i predstaviti moguće dobre prakse.

Za većinu ljudi turizam je pozitivna aktivnost i vjerujemo da ga se u društvu općenito dobro percipira. U ovoj knjizi želimo skrenuti pozornost na činjenicu da turistička praksa još nije uključiva te da se poboljšanja u socijalnoj uključenosti mogu i trebaju učiniti. Pitanja pristupačnosti ne bi smjele zanemariti turističke destinacije i pružatelji usluga koji u njima posluju. Ako možemo vidjeti postojeće neuspjehe i svjesni smo značajnih rizika koji su pred nama, ne smijemo propustiti priliku za promjenu. Prilike za svjesne promjene, a unutar toga i mogućnosti za poboljšanje uvjeta pristupačnog turizma, sada postoje.

Na razini deklaracija pristupačnost više nije problem, ali stvarnost je drugačija. Kada želimo istražiti odnos između osoba s invaliditetom i turizma, uvijek moramo imati na umu da posjetitelji s različitim invaliditetom imaju različite specifične potrebe. Za njih je, međutim, pristupačnost ključna jer u mnogim slučajevima ignoriranje njihovih specifičnih potreba može onemogućiti njihovo aktivno sudjelovanje u turizmu. Danas turističke mogućnosti, navike i potrebe osoba s invaliditetom pokazuju značajne razlike u nekim aspektima u odnosu na opću populaciju. Pregled zakonodavstva pokazuje da se od 1990-ih godina dogodila promjena paradigme, zahvaljujući (također) fokusu na ljudska prava. Ova promjena pristupa temelji se

na ideji da osobe s invaliditetom ne bi trebale biti skrivene ili isključene od drugih, već bi im se trebale dati iste mogućnosti kao i radno sposobnim osobama, promičući tako društvenu uključenost.

U modernim i civiliziranim društvima podrazumijeva se da je izravna ili neizravna diskriminacija bilo koje manjine (na temelju rase, etničke pripadnosti, vjere, dobi, jezika, spola, spolne orijentacije) u bilo kojem području života zabranjena (Henrard, 2007), uključujući, analogno, pravo na putovanje i zabranu diskriminacije u turizmu. Proširujući opseg skupina u nepovoljnom položaju, posebnom manjinom (u smislu da su, nažalost, često izloženi diskriminaciji) mogu se smatrati oni koji zbog bilo kakvog tjelesnog ili psihičkog invaliditeta ne mogu putovati bez pomoći. Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) procjenjuje da jedan od šest ljudi na Zemlji ima invaliditet, a taj broj kontinuirano raste (SZO, 2011).

Promicanje lakše dostupnog turizma označava napredno razmišljanje prema uključenosti. Usvajanje koncepta 'Turizam za sve' ne samo da poboljšava turističke usluge i infrastrukturu, već također pokazuje kako industrija može preuzeti vodstvo u uklanjanju društvenih i fizičkih prepreka. Ovaj trend označava nadolazeće razdoblje u kojem će turizam biti istinski dostupan svima, u skladu sa širim društvenim i ekonomskim ciljevima uključenosti i pravednosti. Akademski literatura naglašava etičku, ekonomsku i društvenu važnost jednakog pristupa u turizmu. Ističe se potreba za uključivim politikama, razvojem infrastrukture i svijesti kako bi se osiguralo da svi pojedinci, uključujući one s invaliditetom, imaju pristup.

1.2. Pojam pristupačnog turizma i poteškoće u definiranju teme

„Pristupačnost je središnji element svake odgovorne i održive turističke politike. To je imperativ ljudskih prava, ali i iznimna poslovna prilika. Iznad svega moramo shvatiti da pristupačni turizam ne donosi koristi samo osobama s invaliditetom ili posebnim potrebama; koristi nam svima.“ (Taleb Rifai, glavni tajnik UNWTO-a)

Pristupačni turizam ili turizam bez prepreka nastoji osigurati da pojedinci s fizičkim ograničenjima mogu pristupiti sektoru putovanja i uživati u njemu kao i svi drugi. Ovo poglavlje zadire u osnovnu ideju pristupačnog turizma, ispituje izazove s kojima se on susreće i ističe teorijske i praktične strukture koje pomažu u njegovoj provedbi. Cilj ove rasprave je steći temeljito razumijevanje načina na koji se pristupačni turizam može postići u kontekstu održivog i uključivog globalnog razvoja integracijom zaključaka iz različitih znanstvenih članaka. Pristupačni turizam uključuje namjerne i koordinirane aktivnosti za uklanjanje fizičkih i informacijskih prepreka, ali i prepreka u stavovima, pružajući jednake mogućnosti za sve, posebno onima s invaliditetom, da se bave turizmom i imaju kvalitetan život. Ovaj se koncept proteže dalje od samog fizičkog pristupa i uključuje holistički pristup jamčenju uključenosti svih putnika, bez obzira na njihova fizička ili osjetilna ograničenja (Altinay i sur., 2020).

Provedba pristupačnog turizma ili turizma bez prepreka puna je poteškoća. Ovi čimbenici obuhvaćaju neadekvatnu infrastrukturu koja ne ispunjava različite zahtjeve, lošu kvalitetu usluge i raširen nedostatak okruženja koje bi na odgovarajući način zadovoljavalo zahtjeve pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Teškoće se često pogoršavaju nedostatnim pravnim okvirima i nedostatkom dogovora o tome što definira učinkovitu i sveobuhvatnu pristupačnost (Kotlyarova i sur., 2020). Proširujući pojam turizma bez barijera ili pristupačnog turizma, također se moramo pozabaviti uključivim turizmom čiji je cilj eliminirati inherentnu

ekskluzivnost koja se tradicionalno povezivala s turizmom. Cilj je u sustav turizma integrirati marginalizirane ili isključene osobe na način koji je koristan i poticajan. Ovaj pristup ne samo da poboljšava iskustvo putovanja za te skupine, već također jača društvenu strukturu turističkih lokacija promičući povećanu kulturnu razmjenu i razumijevanje (Biddulph i Scheyvens, 2018).

Većina ljudi život bez prepreka uzima zdravo za gotovo, ali zapravo, neke procjene pokazuju da oko 10% europskog stanovništva živi s invaliditetom. I u razvijenim zemljama pristupačnosti se pridaje sve veća pozornost u organizaciji turističke ponude, dijelom iz humanosti, a dijelom zbog prepoznavanja značajnog poslovnog potencijala. Najopćenitije rečeno, pristupačni turizam je turizam koji je jednako dostupan svima, uključujući osobe s invaliditetom, osobe s privremenim invaliditetom, starije osobe, osobe s malom djecom i višegeneracijske obitelji. Sukladno tome, glavna područja analize jednakog pristupa ista su kao i glavne teme na strani ponude turizma, a to su: ugostiteljstvo, turističke atrakcije, prijevoz, komunikacija. Od toga se u literaturi možda najviše govori o pristupačnosti atrakcija, vjerojatno u kontekstu činjenice da su značajan dio atrakcija javni objekti u vlasništvu države (UNWTO, 2016).

Problematično je i definiranje ciljne skupine pristupačnog turizma. Javnost često u ciljanu skupinu uopće ne ubraja one koji su zbog svoje životne situacije članovi ciljne skupine kraće ili dulje vrijeme: npr. trudnice, osobe s privremenim invaliditetom zbog, primjerice, operacije ili starije osobe. Udio starijih osoba u ukupnoj populaciji također je u stalnom porastu i mnogi oblici pristupačnosti za njih predstavljaju bitnu potrebu. Mnogi stoga žive s trajnim ili privremenim invaliditetom koji može biti prepreka njihovim životima i prepreka njihovim putovanjima. Zapravo, pristupačni turizam je kontinuirani napor da se sve destinacije, turistički proizvodi i usluge učine dostupnima svim ljudima, bez obzira na fizička ograničenja, invaliditet ili dob, te neovisno o tome radi li se o privatnim ili javnim turističkim mjestima (Ujedinjeni narodi - Promicanje pristupačnog turizma za sve).

Konkretnu definiciju problematike teško je navesti jer još uvijek ne postoji međunarodno prihvaćena i usuglašena definicija „pristupačnog turizma“. U skladu s područjem istraživanja, sam koncept je znatno evoluirao u posljednjih desetak godina. Dva čimbenika otežavaju usvajanje jedinstvene, zajedničke definicije:

- Istraživanje pristupačnog turizma i evolucija koncepta tijekom vremena doveli su do brojnih sinonima za pristupačni turizam koji se koriste u različitim zemljama bez dogovora o zajedničkom konceptu. Neki primjeri korištenih pojmova su: uključivi turizam, pristupačni turizam, prilagođeni turizam, turizam za sve, turizam bez prepreka, pristupačni turizam i univerzalni turizam;
- Budući da se turizam veže uz pojam pristupačnosti, bilo je mnogo pokušaja da se taj pojam konkretno definira, ali nije postignut dogovor oko jedinstvene definicije, unatoč sve većem značaju pojma. Svi stručnjaci za ovu temu imaju različite definicije i ne postoji međunarodni konsenzus o definiciji koja zadovoljava sve dionike (UNWTO, 2016).

Cilj ove knjige nije dati novu definiciju koja bi bila drugačija od prethodno korištenih, već dati pregled aspekata koji se uzimaju u obzir u okviru koncepta pristupačnog turizma. U ovom pregledu također se oslanjamo na sažetak rada Svjetske turističke organizacije (UNWTO, 2016), koji daje najrelevantnije definicije pomoću kojih se može pratiti sve veći opseg problematike. U nastavku su prikazana dva primjera ranih definicija koncepta:

„Niz aktivnosti koje tijekom slobodnog vremena posvećenog turizmu provode osobe ograničenih sposobnosti, a koje omogućavaju njihovu potpunu funkcionalnu i psihičku integraciju i time se postiže puno individualno i društveno zadovoljstvo.“ (Lawrence i sur., 1996).

„Proces omogućavanja neovisnog, ravnopravnog i dostojanstvenog funkcioniranja osobama s invaliditetom i starijim osobama, kroz isporuku univerzalnih turističkih proizvoda, usluga i okruženja“ (Darcy, 2006).

Ova definicija uključuje mobilnu, vizualnu, slušnu i kognitivnu dimenziju pristupačnosti i ima za cilj olakšati pristup turističkim uslugama za osobe s invaliditetom.

Ako analiziramo pozadinu pojma „turizam bez prepreka“, moguće je uočiti da je postojala početna konceptualna ideja integracije osoba s invaliditetom u turizam uklanjanjem postojećih prepreka. Postojala je težnja za dostupnošću duž cijelog lanca vrijednosti turizma, uključujući putovanja, područje domaćina i sve turističke usluge. Nakon Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCRPD, 2006), došlo je do promjene paradigme u smislu da je usvojen pozitivniji pristup, fokusiran na pristupačnost kao mjeru za stvaranje pristupačnog okruženja za sve, bez obzira na sposobnosti pojedinaca. Kako se pristup invaliditetu razvijao, tako se razvijao i novi koncept pristupačnog turizma. To se više ne odnosi samo i isključivo na turiste s invaliditetom, već na prilagodbu ili redizajn turističkog okruženja kako bi ga učinili dostupnim svim skupinama stanovništva. Trenutačni trend je integracija koncepta pristupačnog turizma s općom idejom univerzalnog dizajna, dodajući druge, globalnije aspekte (Darcy i sur., 2010), kao što su:

- Širenje kruga dionika (populacija);
- Odnos između invaliditeta i starijih osoba;
- Pristupačnost kao koristan faktor što većem broju ljudi;
- Univerzalni dizajn ili dizajn za sve kao sredstvo postizanja pristupačnosti.

Posljednjih godina, znanstvena potreba i vladini naponi za promicanje koncepta pristupačnog turizma doveli su do drugih, sveobuhvatnijih definicija koncepta, koje su postale sve šire i uključivije (UNWTO, 2016). Nekoliko je primjera ovih novih definicija pristupačnog turizma:

„Pristupačni turizam je turizam i putovanje koje je dostupno svim osobama, s invaliditetom ili bez njega, uključujući one s poteškoćama kretanja, sluha, vida, kognitivnim ili intelektualnim i psihosocijalnim poteškoćama, starije osobe i osobe s privremenim invaliditetom.“ (Ekonomska i socijalna komisija za Aziju i Pacifik, 2009)

„Pristupačni turizam kontinuirano je nastojanje da turističke destinacije, proizvodi i usluge budu dostupni svim ljudima, bez obzira na njihova fizička ograničenja, invaliditet ili dob. Obuhvaća turistička mjesta u javnom i privatnom vlasništvu. Poboljšanja ne koriste samo osobama s trajnim fizičkim nedostacima, već i roditeljima s malom djecom, starijim putnicima, osobama s privremenim ozljedama kao što je slomljena noga, kao i njihovim suputnicima“ (Miller i sur., 2010).

Jedna od definicija korištenih u novijim akademskim publikacijama o ovoj temi, koja uključuje sve prethodno opisane koncepte, glasi: pristupačni turizam je oblik turizma koji uključuje strateški osmišljene procese suradnje između dionika koji *„omogućuju ljudima sa zahtjevima pristupa, uključujući mobilnost, vid, sluh i kognitivnu dimenziju pristupa, neovisno, ravnopravno i dostojanstveno funkcioniranje kroz isporuku univerzalno dizajniranih turističkih proizvoda, usluga i okruženja.“ (Darcy i Dickson, 2009).*

Ova definicija pretpostavlja cjeloživotni pristup turizmu. Prednosti pristupačnosti u turizmu očite su svim ljudima tijekom života. To uključuje osobe s trajnim i privremenim invaliditetom, osobe sa specifičnim zdravstvenim problemima, starije osobe i obitelji s malom djecom (Buhalis i Darcy, 2011). To sugerira da se koncept pristupačnog turizma razvio od ideje smještaja ili prilagodbe za smještaj osoba s invaliditetom u turizmu do koncepta kvalitetnog turizma za sve, uz razumijevanje da je pristupačnost važan dio te kvalitete. Vjerojatno će se nove definicije i dalje pojavljivati, budući da se turizam kao područje stalno razvija i raste, pod utjecajem niza političkih, socioekonomskih, kulturnih i okolišnih čimbenika (UNWTO, 2016).

Kao što je navedeno, ciljna skupina pristupačnog turizma može biti gotovo svatko, privremeno ili doživotno, a ne samo i isključivo osobe s invaliditetom. Budući da osobe s invaliditetom predstavljaju značajnu korisničku bazu (više od 1 milijarde ljudi), razvoj pristupačnih usluga mogao bi biti značajan gospodarski pokretač. Najjednostavnije i najopćenitije rečeno, cilj pristupačnog turizma za sve može se definirati kao omogućavanje svim ljudima, bez obzira na njihov invaliditet, da putuju između ili unutar zemalja, te da pristupe atrakcijama i događajima, odnosno da putuju kamo god žele ići i da pritom koriste turističke usluge.

Broj osoba s invaliditetom posljednjih je desetljeća u porastu diljem svijeta, a taj se porast uglavnom pripisuje starenju i drugim zdravstvenim čimbenicima (Darcy, 2002; Yau i sur., 2004). Važno je napomenuti da većina starijih osoba, iako imaju određena ograničenja i zahtijevaju pristupačnost u mnogim područjima života, ne smatraju se osobama s invaliditetom. Međutim, kako je ovo vrlo dinamična i rastuća skupina, a istovremeno je turizam za starije osobe sve značajniji čimbenik u turizmu, specifičnim potrebama starijih osoba treba posvetiti posebnu pozornost pri razmatranju pristupačnog turizma. Istraživanja su pokazala da postoji vrlo jaka korelacija između starenja i invaliditeta (SZO, 2007). Iako je to točno, Mann i sur. (2005) tvrdi da starije osobe s nekim oblikom invaliditeta ne moraju nužno razviti invaliditet ako mogu pronaći načine da se prilagode tom oštećenju. U većini slučajeva, međutim, većina tih starijih osoba ne može nadoknaditi svoj invaliditet i tako postaju osobe s invaliditetom. Veza između invaliditeta i starenja jasna je i potkrijepljena statističkim podacima.

Ovo je veliki izazov za globalnu turističku industriju (SZO, 2007). To je prepoznato u Europi i SAD-u, a turizam traži načine kako osigurati pristupačnost svoje infrastrukture i proizvoda starijim osobama. Većina ljudi će imati koristi od ovih poboljšanja, uključujući stariju populaciju, roditelje s malom djecom i zaposlenike, budući da uključuju odgovarajući dizajn širokog spektra zahtjeva za zdravlje i sigurnost na radu (Preiser i Ostroff, 2001). Mnoge razvijene zemlje imaju građevinske propise i standarde za dizajn bez prepreka koji uključuju te ideje (Darcy i Dickson, 2009).

Opći je pristup turistički aktivne osobe starije od 55 godina klasificirati kao starije turiste, pri čemu možemo razlikovati tzv. „mlade starije turiste – između 55-54 godine“ i „starije turiste – starije od 65 godina“ (MTÜ, 2017). Iz pozicije turističke ponude, nije potrebno prilagođavati se njima, već treba prilagoditi upravo postojeću ponudu. Sama dob nije odlučujući čimbenik, budući da isti muzej može biti zanimljiv 25-godišnjaku kao i 60-godišnjaku, stoga nije priroda potražnje ono što razlikuje ovu dobnu skupinu od ostalih demografskih skupina, već gdje i kako, odnosno kojim kanalima prodaje i promocije do njih treba doći i obratiti se. Veća je vjerojatnost da će stariji putnici imati znatno više slobodnog vremena i manje sezonskih putovanja, pa ih se može motivirati da putuju izvan vršne sezone, izvan školskih praznika, razvijanjem odgovarajuće ponude, čime se smanjuje problem sezonalnosti u osjetljivim destinacijama. Sve starije stanovništvo u razvijenim zemljama predstavlja novi izazov ne samo za zdravstveni

sustav već i za turizam i rekreaciju. Mnogi hoteli i turističke agencije gledaju na mogućnosti privlačenja sve većeg broja starijih ljudi u turizam i počeli su stvarati posebne proizvode za ovu novu ciljnu skupinu, „starije turiste“, kao što su posebna putovanja za starije od 65 godina (UNWTO, 2016).

Za razvoj turističkog tržišta i turističkog proizvoda važno je prepoznati nove demografske izazove i promjenjivu društvenu strukturu. Dakle, turizam mora odgovoriti na demografski izazov starenja stanovništva novim vrstama i oblicima turizma i novim tehnologijama usluga. Istodobno, razvoj hotelskih i općenito turističkih usluga za starije osobe koče društvene predrasude. Na starije se ljude ne gleda kao na solventnu potražnju, već kao na osobe bez specifičnih potreba i često ih se gleda kao *preživjele*. Međutim, postoje primjeri poduzeća koja su usvojila strategije za povećanje ponude za starije osobe. To je takozvani „3G“ način odmora, odmor za 3 generacije (djeca + roditelji + bake i djedovi) zajedno. U SAD-u djeca i unuci sve češće odlaze na odmor kod baka i djedova. Hoteli i turistička naselja razvijaju višenamjenske apartmane za proširene obitelji zbog duljeg boravka (30-60 dana) te interesa i potreba različitih generacija (Farkas i sur., 2023).

Danas je problem posebno akutan zbog starenja društava. Specifične potrebe u starijoj dobi zajedničke su gotovo svima, ali postoje i mnoge druge životne situacije koje mogu izazvati specifične zahtjeve: npr. ljudi na rehabilitaciji nakon nezgode, obitelji s malom djecom (Darcy i Dickson, 2009).

Srećom, sada je prihvaćeno da je naša ljudska, etička, moralna i zakonska dužnost olakšati putovanje osobama s invaliditetom i osigurati potrebne fizičke uvjete. Ne može se zanemariti činjenica da je turizam za osobe s invaliditetom također važno gospodarsko pitanje, budući da su oni trenutno uglavnom neiskorišten segment turističkog tržišta, iako je u posljednje vrijeme bilo nekoliko pozitivnih primjera napretka (Buhalis i sur., 2012).

Nadalje, tehnološki napredak također je ključan u promicanju pristupačnog turizma. Tehnološki napredak poput virtualne stvarnosti i proširene stvarnosti može unaprijed replicirati iskustva odmora, čime se poboljšava pristupačnost i smanjuju izazovi s kojima se osobe s oštećenjima susreću u turizmu. Osim toga, tehnologija omogućuje razvoj prilagođenih turističkih profila, koji mogu pomoći pružateljima usluga u učinkovitijem ispunjavanju individualnih zahtjeva (McKercher i Darcy, 2018).

Uspostava politike i zakonodavnog okvira također ima ključnu ulogu u određivanju uvjeta i strukture pristupačnog turizma. Učinkovite politike mogu negovati okruženje koje zadovoljava zahtjeve posjetitelja s invaliditetom provođenjem standarda pristupačnosti i podizanjem svijesti o značaju uključivosti među dionicima. Kako bi se osigurala jedinstvena strategija za uspostavu turizma bez prepreka, potrebno je integrirati takve politike na svim razinama upravljanja (Dredge, 2019).

Zaključno je moguće reći da koncept turizma bez prepreka ima za cilj osigurati jednak pristup za sve pojedince, ali njegova definicija i izvedba su zamršeni i ispunjeni poteškoćama. Integracija razumne politike, strateškog planiranja i tehničkih inovacija može uvelike poboljšati mogućnost razvoja turizma bez prepreka. Ovo poglavlje naglašava važnost usvajanja sveobuhvatne strategije koja uzima u obzir različite zahtjeve svih turista u cilju promicanja uključivog, održivog i prosperitetnog turizma.

2. Definicija i vrste invaliditeta

2.1. Pojam invaliditeta

Koncept invaliditeta zaokuplja istraživače desetljećima, s brojnim malim i velikim studijama koje se provode u pokušaju da se kreira definicija koja pruža sveobuhvatan, globalni opis invaliditeta (Grövnik, 2009). Izazov razvijanja jedinstvene definicije također proizlazi iz činjenice da postoje tri različita pristupa pojmu: invaliditet kao funkcionalno ograničenje, invaliditet kao administrativna definicija i invaliditet kao subjektivna definicija. Prva je najpoznatija i o njoj ćemo detaljnije govoriti u nastavku, uključujući njezine potkategorije. Drugi je zakonska ili administrativna definicija invaliditeta, koja proizlazi iz raspodjele socijalne pomoći, tj. grupe ljudi u društvu koji imaju pravo na državnu potporu u tu svrhu. Riječ je o osobama koje su zakonski priznate kao osobe s invaliditetom i koje primaju razne usluge skrbi i/ili beneficije. Treća definicija invaliditeta je subjektivni invaliditet, koji se odnosi na pojedince koji sebe doživljavaju kao osobe s invaliditetom, vrsta dobrovoljno definiranog subjektivnog invaliditeta (vidi također kraj ovog poglavlja). Istraživanja i statistike pokazuju da ovi pristupi rezultiraju različitim brojkama o broju osoba s invaliditetom, ovisno o pristupu koji se koristi (Grövnik, 2009).

Značenje „invaliditeta“ mijenjalo se tijekom desetljeća. Kako se javna politika mijenjala, značenje iz pojma evoluiralo je ovisno o različitim društvenim i kulturnim kontekstima (Francis i Silvers, 2016). Dok je nekoć bilo uobičajeno mišljenje da su liječnici oni koji određuju postojanje invaliditeta, pristup invalidnosti sada je češća i kontroverznija tema, što se promijenilo s pojavom zaštite građanskih prava. Danas najkontroverznije pitanje više nije tko se smatra osobom s invaliditetom, nego može li osoba koja je na neki način ograničena u svojoj mogućnosti ostvarivanja svojih prava to moći činiti i je li pravičan pristup pružen toj osobi ili nije.

Prema SZO-u, „invaliditet“ je zapravo skraćenica, krovni izraz koji se koristi za opisivanje i identifikaciju oštećenja koja proizlaze iz bolesti i ozljeda, fizičkih, kao i mentalnih ili emocionalnih funkcionalnih ograničenja/invaliditeta. Definicija SZO-a razlikuje tri pojma koji se razlikuju po razini i sadržaju: oštećenje, invaliditet i hendikep.

Ove tri kategorije su (Berszán, 2017):

- Oštećenje se odnosi na bilo koju abnormalnost ili nedostatak u psihološkoj ili fiziološkoj strukturi ili ulozi osobe (zdravstveno oštećenje),
- Invaliditet se odnosi na smanjenu sposobnost osobe za određene aktivnosti: prijevoz, samozbrinjavanje, rad, učenje itd.,
- Invaliditet: društveni nedostatak koji proizlazi iz oštećenja ili invaliditeta koji ograničava ili koči svakodnevni život pojedinca. Nedostatak je zapravo socijalizacija oštećenja ili invaliditeta.

Izraz „invaliditet“ također se koristi za opisivanje niza različitih karakteristika procesa invaliditeta, čija razina može varirati ili fluktuirati ovisno o faktoru fokusa, kao i individualnim karakteristikama (dob, spol) i okolnostima (Altman, 2014). Prema priručniku Zakona o Amerikancima s invaliditetom (1991), to uključuje i fizičko, mentalno, emocionalno funkcioniranje ili neko specifično oštećenje koje značajno ograničava pojedinca u njegovim ili njezinim funkcionalnim radnjama, kao i u glavnim životnim aktivnostima. Ovi problemi mogu biti vrlo raznoliki, različitog stupnja i složeni.

Kako bi se konceptualizirao „invaliditet“, od 1970-ih godina razvijeno je nekoliko deskriptivnih modela invaliditeta, a na tragu medicinskih pristupa pojavio se društveni model invaliditeta koji snažno kritizira medicinski model, smatrajući ga zastarjelim i opresivnim (Beaudry, 2016). Prema ovom modelu, treba uzeti u obzir i okolišne čimbenike koji pridonose invalidnosti. Društveni model invaliditeta koji su formulirali znanstvenici razlikuje društvenu isključenost koja proizlazi iz invaliditeta i oštećenja koja proizlaze iz fizičkog ograničenja. Invaliditet se sada definira ne samo u funkcionalnom smislu, već i u smislu ograničenja aktivnosti uzrokovanog društvenim faktorom. U ovom pristupu fokus nije na tjelesnoj invalidnosti, već na sudjelovanju u aktivnostima (Shakespeare, 2010).

Trenutačno postojeća gledišta o tjelesnom nedostatku mogu se podijeliti u dvije kategorije, ovisno o zauzetoj perspektivi: naturalističko gledište, koje invaliditet vidi kao biološku osobinu, i konstruktivističko gledište, koje invaliditet vidi kao djelomično društveno konstruiran fenomen. Osim toga, u literaturi se pojavljuje novi koncept, koncept marginaliziranog funkcioniranja (Jenkins i Webster, 2021). Ovaj koncept uključuje odnos između fizičkih sposobnosti pojedinca i njegovog društvenog (mentalnog) svijeta. Uvođenje ovog koncepta ima za cilj spojiti fizičke i psihičke čimbenike ka se govorimo o invaliditetu.

Kao rezultat toga, definicija invaliditeta varira ovisno o kontekstu i sama je po sebi složena. Ono što podrazumijevamo pod pojmom invaliditeta variralo je kroz povijest, ovisno o tome što je protagonist vremena smatrao važnim. U nastavku se daje pregled promjene koncepta invaliditeta tijekom vremena, iz različitih perspektiva (Francis i Silvers, 2016):

- *Medicinska perspektiva (kraj 19. stoljeća)*: invaliditet je povezan s lošim zdravljem, u ovom razdoblju abnormalno biološko funkcioniranje povezano je s invaliditetom.
- *Perspektiva prije građanskih prava (početak do sredine 20. stoljeća)*: kada se pojavio opći pogled na invaliditet kao funkcionalni invaliditet, njime se kolektivno bavilo u politici. Tijekom tog razdoblja razvila se diskriminacija, što je rezultiralo time da su neke osobe s invaliditetom bile isključene iz pristupa zajedničkim uslugama. Nasuprot tome, za njih su uvedeni zakonski programi potpore koji se temelje na medicinskim dijagnozama za pojedince. Prosudbe nisu uvijek bile ujednačene, što je dovelo do neslaganja, na primjer oko toga je li netko sposoban za rad ili nije.
- *Perspektiva građanskih prava (druga polovica 20. stoljeća)*: priznaje se isključenost i diskriminacija ove skupine. Ulažu se naponi da se osobama s invaliditetom omogući jednak pristup javnim zgradama, javnom prijevozu i obrazovanju. Zakonodavstvo o građanskim pravima ima za cilj zaustavljanje diskriminacije osoba s invaliditetom i osiguranje pristupačnosti u svim područjima. U pozadini ovih nastojanja je stajalište da nedostatak invaliditeta u određenoj mjeri nije biološki nedostatak, već društvena diskriminacija.
- *Etička perspektiva*: aspekt koji se odnosi na činjenicu da invaliditet ima različita značenja u različitim kontekstima, njegov opseg također varira ovisno o kontekstu, a to često stvara etičke poteškoće (na primjer, u slučajevima kada je uključeno zapošljavanje i dotični pojedinac želi raditi). Pitanje se odnosi na to je li pojedinac (bez obzira na postojanje ili težinu invaliditeta) bio izložen diskriminaciji zbog invaliditeta i je li mu povrijeđeno pravo na pravedne socijalne mogućnosti.

Prema izvješću SZO-a za 2022. godinu o osobama s invaliditetom, do 2031. godine oko 1,3 milijarde ljudi – oko 16% svjetske populacije – imat će invaliditet. Ovaj broj je u porastu tijekom posljednjeg desetljeća i predviđa se da će nastaviti rasti. Statistika naglašava važnost ovog

problema i hitnost djelovanja (SZO, 2022). Iako se često definira kao jedinstvena, ovu skupinu karakterizira ljudska raznolikost, jer se zapravo radi o raznolikoj skupini ljudi.

UN-ova Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, usvojena 2007. godine, obvezuje države članice EU-a i čini dio pravnog poretka EU-a. To je međunarodno obvezujući instrument za ljudska prava koji obvezuje države na zaštitu svih ljudskih prava i temeljnih sloboda osoba s invaliditetom. Prema UN-ovoj Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom, osoba s invaliditetom je svaka osoba koja ima dugotrajno tjelesno, mentalno, intelektualno ili osjetilno oštećenje koje, zajedno s nizom drugih prepreka, može ograničiti punu sposobnost te osobe, te njeno učinkovito i ravnopravno sudjelovanje u društvu. Konvencija ima za cilj osigurati da osobe s invaliditetom imaju jednako pravo kao i sve druge osobe na uživanje najvišeg mogućeg standarda zdravlja.

Prema Europskoj strategiji za osobe s invaliditetom Europske komisije (EC, 2010), svaka šesta osoba u Europskoj uniji ima invaliditet. Invaliditet može varirati od blagih do teških i pogađa gotovo 80 milijuna ljudi, od kojih mnogi ne mogu sudjelovati u društvenim aktivnostima zbog prepreka. Jednako važno, osobe s invaliditetom također su više izložene siromaštvu, dijelom zbog ograničenog pristupa zapošljavanju.

Dakle, kao što smo naveli, invaliditet ima mnogo različitih pristupa i oblika; u mnogim slučajevima pojam nije jasno definiran, jer pod invaliditetom se ne podrazumijeva samo oštećenje pokretljivosti, oštećenje vida, oštećenje sluha, razvojno oštećenje, intelektualno oštećenje, teškoće učenja ili invaliditet povezan s dugotrajnim zdravstvenim stanjem, jer ljudi također mogu imati nevidljive nedostatke poput alergija, a tu su uključene i već spomenute starije osobe. Važno je naglasiti da su starije osobe zbog svoje dobi ranjivije na razvoj nekog oblika invaliditeta (Zsarnóczy, 2018). Prema Europskoj komisiji (EK, 2010), više od jedne trećine ljudi u dobi od 75 i više godina ima invaliditet koji ih donekle ograničava u životnim aktivnostima, a očekuje se da će se taj udio povećavati kako stanovništvo EU-a stari. Zbog toga Strategija Europske komisije o osobama s invaliditetom postavlja cilj omogućiti osobama s invaliditetom da uživaju svoja prava i sudjeluju u društvu. To se želi postići kroz sljedeće prioritete: pristupačnost, sudjelovanje, jednakost, zapošljavanje, obrazovanje i osposobljavanje, socijalna zaštita, zdravlje i vanjsko djelovanje.

Postoji mnogo različitih pristupa konceptu invaliditeta, a njegovo se značenje mijenjalo tijekom vremena. U nastavku ćemo usvojiti sljedeću standardnu definiciju: *invaliditet uključuje na fizičko ili mentalno stanje koje se odnosi na neku vrstu fizičkog ili mentalnog oštećenja pojedinca, a kao rezultat toga, pojedinac se suočava s preprekama u svom svakodnevnom životu* (Zsarnóczy, 2017).

2.2. Klasifikacija osoba s invaliditetom

Klasificiranje osoba s invaliditetom nije jednostavan zadatak, jer postoji nekoliko različitih kategorizacija na temelju perspektive koja se koristi za grupiranje tih pojedinaca. Ako se koristi medicinska dijagnoza, tada skup statističkih podataka izračunat u trenutnoj situaciji mora uzeti u obzir činjenicu da se u bilo kojem trenutku kod nekih pojedinaca može potencijalno razviti invaliditet, tako da mogu postojati situacije u kojima ova klasifikacija nije važeća u sadašnjosti, ali se može pojaviti u budućnosti.

Prije kategorizacije, vrijedi istaknuti da invaliditet nije stanje, već proces, koji može biti progresivan, statičan ili povremen. Invaliditet se može pojaviti u različitim situacijama i razdobljima života: pri rođenju, u djetinjstvu ili odrasloj dobi, vezano uz ozljede ili kao rezultat genetskih uvjeta.

Postoji nekoliko pristupa klasifikaciji osoba s invaliditetom. Najčešća i najpoznatija klasifikacija je ona koja navodi da postoje četiri osnovne vrste invaliditeta: fizički, intelektualni, mentalni i osjetilni. Treba naglasiti da se ova vrsta grupiranja ne mora nužno poklapati s grupiranjima koja se nalaze u literaturi.

1. Tjelesni invaliditet je stanje koje zahvaća dio tijela osobe koje oštećuje ili ograničava fizičko funkcioniranje ili pokretljivost. Može biti uzrokovan genetikom, bolešću ili ozljedom. To uključuje osobe s poteškoćama u kretanju.
2. Osobe s intelektualnim teškoćama imaju poteškoća sa samozbrinjavanjem, sigurnošću, komunikacijom i socijalnom interakcijom. Uzroci mogu biti: genetika, bolest, ozljeda. To uključuje, primjerice, nedostatke govora i jezičnih vještina.
3. Mentalni invaliditet odnosi se na poremećaje mišljenja, emocija i ponašanja. Može biti uzrokovana uglavnom ozljedom mozga ili abnormalnim neurološkim razvojem. Može uključivati bipolarni poremećaj, depresiju, shizofreniju i bulimiju.
4. Senzorni invaliditet utječe na sluh, vid, dodir, miris ili okus osobe. To uključuje poremećaj iz spektra autizma, sljepoću i gubitak sluha.

Drugi pristup definira četiri glavne kategorije invaliditeta – oštećenje vida, oštećenje sluha, oštećenje pokretljivosti i kognitivno oštećenje (Crow, 2008):

1. Kada se govori o osobama s oštećenjem vida, obično se misli na tri vrste oštećenja vida: potpunu sljepoću, slabovidnost i sljepoću za boje. Ova se podjela zapravo odnosi na težinu oštećenja.
2. Vrste i težina gubitka sluha variraju. Osobe s oštećenjem sluha mogu imati smanjenu sposobnost čuti određene frekvencije (tonove) i mogu imati poteškoće sa sluhom.
3. Osobe s motoričkim oštećenjima su osobe s tjelesnim ili lokomotornim oštećenjima koje se u obavljanju svojih aktivnosti suočavaju s nizom poteškoća, ovisno o težini i vrsti oštećenja. Postoji širok raspon stanja povezanih s motoričkim oštećenjima. Na primjer, neki ljudi u ovoj skupini imaju ograničenu upotrebu ruku, a drugi ih uopće ne koriste.
4. Za osobe s kognitivnim oštećenjima pamćenje, percepcija, rješavanje problema i konceptualizacija mogu biti izazovni. Može biti moguć širok raspon njih, poput autizma, ozljede mozga, epilepsije, mentalnih ili neuroloških oštećenja. Postoji mnogo kognitivnih poteškoća.

Ako se usvoji općeprihvaćenu klasifikaciju SZO-a, o invaliditetu bismo trebali razmišljati kao o stanju ili funkciji u kojoj je pojedinac u znatno nepovoljnijem položaju u usporedbi s njegovom ili njezinom normalnom razinom funkcioniranja. U tom svjetlu, pojam se odnosi na individualno funkcioniranje, uključujući tjelesno oštećenje, oštećenje osjetila, kognitivno oštećenje, intelektualno oštećenje, mentalno oštećenje i razne vrste kroničnih bolesti. Invaliditet može utjecati na organe ili dijelove tijela, ali također može utjecati na sudjelovanje osobe u različitim aspektima života.

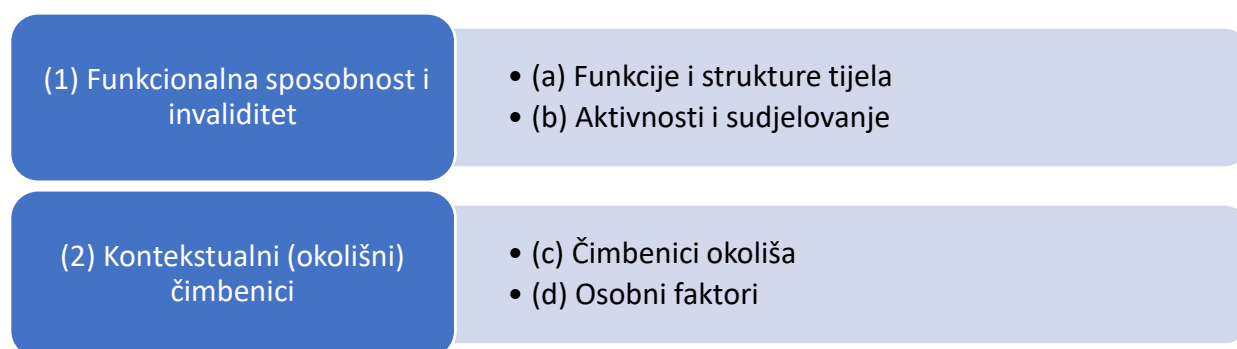
Godine 2001. SZO je objavio Međunarodnu klasifikaciju funkcioniranja, invaliditeta i zdravlja (ICF International akronim). Slijedi opis klasifikacijskog sustava sadržanog u dokumentu, čiji je primarni cilj bio pružiti koristan alat za opisivanje zdravstvenog stanja stanovništva i za međunarodnu upotrebu. Dokument je trebao biti standardizirani zajednički okvir koji bi

omogućio komunikaciju o zdravlju i zdravstvenoj skrbi u različitim disciplinama i disciplinama diljem svijeta.

ICF je sustavno grupiranje ljudi s različitim zdravstvenim stanjima. Kao što naziv klasifikacije pokazuje, kategorizacija razlikuje pojmove funkcionalnosti i invaliditeta. Funkcionalnost je krovni pojam koji uključuje sve tjelesne funkcije, aktivnosti i sudjelovanje; dok je invaliditet također krovni pojam koji se odnosi na oštećenja, ograničenja aktivnosti ili ograničenja sudjelovanja. ICF se ne odnosi samo na osobe s invaliditetom, već i na univerzalnu klasifikaciju stanja povezanih sa zdravljem.

Stoga se klasifikacija koju daje ICF sastoji od 2 definirajuća dijela: *funkcionalne sposobnosti i invaliditeta (1)* i *kontekstualnih (okolišnih) čimbenika (2)*. Potonji, kontekstualni čimbenici, odnose se na cijeli kontekst života pojedinca, čimbenike koji mogu utjecati na zdravstveno stanje pojedinca. Klasifikacija dalje dijeli dvije glavne kategorije u dvije podkategorije, kao što je prikazano na donjoj slici (ICF, 2001).

Slika 1. ICF-ova klasifikacija osoba s invaliditetom



Izvor: Vlastita obrada na temelju ICF-a (2001)

(a) Pod tjelesnom funkcijom podrazumijevamo fiziološke (uključujući psihološke) funkcije tjelesnih sustava, dok pod strukturama podrazumijevamo anatomske dijelove tijela (kao što su organi, udovi i njihove komponente). U oba slučaja šteta (odstupanje/gubitak) je značajna.

(b) U smislu aktivnosti i sudjelovanja, referiramo se na ograničenja aktivnosti i sudjelovanja, gdje pojedinac ne može sudjelovati u aktivnosti ili ju ne može obavljati.

(c) Čimbenici okoliša su fizički i društveni čimbenici u kojima ljudi žive. To su općenito vanjski čimbenici, neovisni o pojedincima. Mogu imati pozitivne ili negativne učinke na zdravlje pojedinca.

(d) Osobni faktori odnose se na specifičnu pozadinu životnog stila pojedinca, kao i na karakteristike koje nisu nužno dio procjene zdravstvenog stanja. Takvi čimbenici mogu uključivati kondiciju, stil života, navike, odgoj, obrazovanje itd. Svjesni smo da ti čimbenici mogu imati ulogu na bilo kojoj razini invaliditeta, ali o tim osobnim čimbenicima neće se detaljno raspravljati u nastavku jer se razlikuju od pojedinca do pojedinca.

Nekoliko je prednosti korištenja ICF-ove klasifikacije. Jedna od glavnih prednosti ICF-a je to što kodira pojedince u smislu njihovog zdravstvenog statusa, čime se osigurava da rješavanje

problema i intervencije nisu namijenjeni samo pojedincu, već imaju utjecaj na društvo i stavove društva. Još jedna velika prednost jest to da se bilo koji program intervencije koji je napravljen za te skupine može koristiti za procjenu učinkovitosti programa. Implikacije korištenja ICF-a u intervenciji mogu biti sljedeće (Bornman, 2004):

- isticanje jake strane osoba s invaliditetom, usredotočuje se na njihovo sudjelovanje u njihovom specifičnom društvenom okruženju, pomažući im u interakciji s drugima,
- doprinos širem sudjelovanju kroz ciljne programe za članove društva,
- fokus na okolišne čimbenike pomaže u promicanju svijesti, društvene uključenosti i poboljšanju stavova prema invaliditetu.

Na kraju, ali ne manje važno, vrijedi se osvrnuti na svijest o identitetu osoba s invaliditetom i odgovarajuću tipologiju koja se nalazi u literaturi. Prema literaturi, postoje dvije vrste orijentacije prema invaliditetu: „kulturalna većinska“ orijentacija i manjinska ili „supkulturalna“ orijentacija (Darling, 2003). Orijentacija „kulturalne većine“ odnosi se na prihvaćanje i/ili pristup općeprihvaćenim normama izgleda i sposobnosti od strane pojedinca. Manjinska ili „supkulturalna“ orijentacija temelji se na vrijednosti različitosti kod osoba s invaliditetom, tj. podrazumijeva prihvaćanje da uz norme većine postoje alternativne norme (posebni slučajevi). U ovom obliku orijentacije, pojedinac može odlučiti odbaciti glavne tokove normi i dati prednost svom identitetu s invaliditetom.

Na temelju ove dvije orijentacije, Darling (2003) je definirao tipologiju svijesti o identitetu osoba s invaliditetom, koja se može mijenjati tijekom vremena (ljudi mogu prolaziti kroz te procese), ali u osnovi spada u jednu ili drugu kategoriju u određenom trenutku, kako se oni postavljaju u društvo, kako se orijentiraju, kako se informiraju u društvu.

Prije nego što uvedemo tipologiju, potrebno je uvesti pojam normalizacije. Koncept normalizacije kreirao je danski autor Bank-Mikkelsen, koji je 1969. godine izjavio da je nužno „...omogućiti osobama s intelektualnim teškoćama da postignu život koji je što bliži normalnim životnim uvjetima“ (Disability Studies Glossary, 2009). To je dovelo do sveobuhvatnog teorijskog koncepta da se invaliditet sve više treba promatrati kao normalan oblik ljudskog života. Osim toga, u literaturi se pojavio tzv. „afirmacijski model“ prema kojem invaliditet treba promatrati kao dio pozitivnog društvenog procesa (Darling, 2003).

Darling (2003) razlikuje sljedeće kategorije u koje se osobe s invaliditetom mogu klasificirati na temelju njihove identifikacije sa svakom vrstom:

- Normalizatori: ljudi koji prihvaćaju norme većinskog društva i koji više ili manje uspijevaju razviti način života u kojem živi većinsko društvo. Oni su pojedinci čiji invaliditet obično nije previše vidljiv, čak se mogu odlučiti prikazati kao „normalni“.
- Križari: oni koji prihvaćaju norme kulturalne većine, ali nemaju pristup normaliziranom načinu života. Stoga se uključuju u supkulturu osoba s invaliditetom, prvenstveno radi samozastupanja i društvenih promjena.
- Afirmatori: pojedinci koji se identificiraju sa supkulturom osoba s invaliditetom kako bi postigli svoje ciljeve. Za razliku od prethodne kategorije, njihova je identifikacija snažna, svoj invaliditet doživljavaju kao vlastiti, primarni identitet.
- Situacijski identifikatori: pojedinci koji su u stanju zadržati više identiteta u isto vrijeme, ovisno o tome koji im odgovara. Ponekad prihvaćaju većinske norme, ponekad supkulturu.

- Odbijeni: ljudi koji žele normalizaciju, ali je ne mogu postići, ali koji također nemaju pristup supkulturi osoba s invaliditetom. Mogu biti nepismeni ili živjeti u siromaštvu ili izoliranim područjima. Takvi će pojedinci vjerojatnije biti izloženi normama većinske kulture.
- Apatični: pojedinci koji ostaju apatični ili potpuno neinformirani. U ovu kategoriju najvjerojatnije će biti uključeni pojedinci koji pate od ozbiljnih mentalnih bolesti ili teškoća u učenju.
- Izolirani pojačivači: ljudi koji nemaju pristup supkulturi osoba s invaliditetom. Čim toga postanu svjesni, vjerojatno će se pridružiti navedenog supkulturi.

Kao što je navedeno, postoji nekoliko različitih klasifikacija osoba s invaliditetom. Istraživanje je pokazalo da osobe s invaliditetom ne čine veliku homogenu skupinu, već su zapravo pojedinci s nizom jedinstvenih karakteristika (Zsarnóczy, 2017). Moguće je zaključiti da postoje brojne vrste invaliditeta i brojne posljedice za socijalizaciju pojedinaca u društvu. Vrlo je važno imati pozitivan društveni stav i prikladnu primjenu politika kako bi se poboljšao položaj i uvjeti života osoba s invaliditetom u društvu. Vidjeli smo da je to zapravo neka vrsta krovnog pojma unutar kojeg se mogu definirati različite podskupine. Važno je naglasiti da korišteni izrazi ne bi smjeli biti stigmatizirajući ili diskriminirajući, već bi trebali poticati napore obrazovne, zdravstvene i socijalne politike primjerene stanju.

S obzirom na to da je ova knjiga fokusirana na sudjelovanje osoba s invaliditetom u turizmu, razmotrit ćemo specifične ciljne skupine pristupačnog turizma. Važno je napomenuti (iz perspektive pristupačnog turizma) da se razlikuju sljedeće *četiri osnovne kategorije* (invaliditeta) u okviru sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu: osjetilni (vid, sluh), komunikacijski (govorni poremećaji), tjelesni (pokretljivost, privremeni invaliditet, invaliditet povezan s godinama) i intelektualni (ili psihosocijalni). Osim ove četiri osnovne kategorije, važno je napomenuti da postoji i tzv. višestruki invaliditet, gdje osoba ima više od jednog invaliditeta.

3. Povijesne promjene u položaju osoba s invaliditetom

U današnjim društvima, koja se često nazivaju postindustrijskim društvima ili društvima koja se temelje na uslugama, prilike u životu za osobe s invaliditetom – u smislu zapošljavanja, putovanja, rekreacije, pristupa uslugama itd. – čine se jednakima ili barem ne značajno nepovoljnijima od njihovih vršnjaka bez invaliditeta. Do 21. stoljeća čovječanstvo ima tehnološka rješenja i društvene (pravne) mogućnosti da osigura naizgled jednake uvjete, život bez invaliditeta za sve. I premda danas uzimamo zdravo za gotovo – kao što bismo i trebali – da osobe s različitim poteškoćama mogu živjeti svoj život u cijelosti, razdoblje kada je to više-manje istina u povijesti ljudskih civilizacija je tek nekoliko desetljeća, u najboljem slučaju stoljeće – to je šokantno kratko razdoblje u kojem se specifičnim potrebama i zahtjevima osoba s invaliditetom bavila većina društva te zakonodavstvo i država.

Tijekom većeg dijela povijesti ljudskih društava postojale su barem predrasude (nažalost rijetko pozitivne) prema osobama s invaliditetom u većini društava, što je činilo svakodnevni život onih kojima je potrebna pristupačnost izuzetno teškim: dok danas vidimo problem osoba s invaliditetom koje se susreću s poteškoćama na putovanju kao problem smještajnih i ugostiteljskih objekata koji se promoviraju kao pristupačni, a u stvarnosti to nisu, turističke atrakcije (stari dvorci, crkve, spomenici) koji nisu dostupni, poteškoće u prometu – tisućama godina samo postojanje predstavljalo je svakodnevnu muku za osobe s tjelesnim ili intelektualnim teškoćama, a često je bilo prepušteno na milost i nemilost obitelji ili društva kao da ljudi koji su rođeni ili su postali osobe s invaliditetom invalidi – slijepi, gluhi, nijemi ili s intelektualnim invaliditetom – mogu uživati u kvaliteti života. Što je još gore, smatralo se senzacijom isticati se za nekoga tko je bio vidljivo fizički ili mentalno hendikepiran, pogledajte instituciju *predstava nakaza* (Slika 2) koje su dosegli vrhunac popularnosti u drugoj polovici 19. i u prvim godinama 20. stoljeća (Putova, 2018; Kirkwood, 2017)¹.

¹ Moramo definirati što podrazumijevamo pod "nakazom" i "predstavom nakaze". Predstava nakaze je praksa predstavljanja ljudske različitosti radi zarade, koja je bila popularna u Americi osobito od sredine 19. stoljeća do otprilike 1920-ih i 1930-ih godina. Međutim, prikaz "izvanrednih tijela" bio je jednako performans koji uključuje stilizirane načine prezentacije kao i tjelesno "stanje", to jest, predstavljali smo ili smo bili predstavljeni kao pojedinci – na određeni način ili u pozi – oslanjajući se na povijesno i kulturno uvjetovano pojmovo određenje "čudnog" ili "normalnog" od kojih je svaki bio prožet savitljivim i osporavanim elementima rase, spola i seksualnosti (Kirkwood, 2017, str. 5-6).

Slika 2 . “Ljudska gusjenica” u predstavi nakaza



Izvor: <https://www.dailymail.co.uk>

Bio je poznat kao 'Ljudska gusjenica' jer je rođen bez udova. Za zabavu bi se prevrnuo i palio cigarete samo ustima.

Ovakva ponižavajuća situacija bila je uobičajena u svijetu sve do početka prošlog stoljeća, a do danas se ne može reći da je situacija osoba s invaliditetom riješena. S jedne strane, čak i u najtolerantnijim društvima još uvijek postoje predrasude prema osobama s invaliditetom, dovoljno je pogledati sposobne ljude i njihove stavove, sposobnost (Friedman, 2017) – da ne spominjemo društva u kojima praznovjerne predrasude prema manjinama općenito postoje i danas – a s druge strane, čak i u društvima koja su relativno napredna u pristupačnosti, još uvijek postoje poteškoće u transportu i svakodnevnoj administraciji, primjerice, kada je netko vezan za invalidska kolica. U mnogim se zemljama potrebe osoba s invaliditetom još uvijek ne uzimaju u obzir kada se grade novi objekti, obnavljaju stari, instalira i pristupačnim prijevoz, itd.

U području turizma, u pogledu najosnovnije turističke usluge, smještaja kao dijela primarne turističke suprastrukture, nešto je manje od deset zemalja u kojima udio pristupačnih hotela doseže 50% (Tablica 1).

Tablica 1. Zemlje s najvišim i najnižim udjelima pristupačnih hotela, 2015. godine

Vodećih 10 zemalja s najvećim udjelom pristupačnih hotela		Zemlje s najnižim udjelom pristupačnih hotela	
Zemlja	%	Zemlja	%
Sjedinjene Američke Države	77	Urugvaj	10
Ujedinjeni Arapski Emirati	55	Vijetnam	8
Irska	55	Nepal	8
Portugal	55	Tajland	8
Novi Zeland	54	Azerbejdžan	8
Mauricijus	53	Kambodža	8
Italija	52	Bolivija	8
Norveška	52	Gruzija	8
Portoriko	51	Crna Gora	7
Izrael	49	Laos	1
...			
Mađarska	25		

Izvor: <https://turizmusonline.hu> 2015²

Napomena: udio se ne odnosi na broj hotelskih kreveta, već na broj objekata, te nam stoga ne govori puno o udjelu pristupačnih soba – da ne spominjemo da ako se registracija pristupačnosti temelji na samoprijavi, mogu postojati značajne razlike između objekata koji su stvarno dostupni i onih za koje se samo obećava da će to biti.

Kroz ljudsku povijest različita doba i kulture reagirale su na invaliditet i oštećenje (kao i na starost i ozbiljne bolesti) na različite načine. Svako društvo karakterizira svoj odnos prema osobama s invaliditetom. Literatura o povijesti invaliditeta prilično je skromna (Könczei, 2019) i uglavnom se iscrpljuje u povijesti medicine, slikovnicama za studente medicine, ali pruža znanja o vrstama bolesti, a ponekad predstavlja više ili manje odbojne slike koje su same sebi svrha, a samo s ciljem izazivanja negativnih reakcija, i stoga bez društveno-znanstvene analize ili interpretacije. Iz tih izvora zapravo ne upoznajemo niti svakodnevne živote osoba s invaliditetom koje žive u određenoj kulturi u određenom razdoblju, niti tipične reakcije društva, tako da kulturama određenog razdoblja moramo pristupiti ne svojim vlastitim vrijednostima i standardima, već s vlastitim percepcijama i predrasudama, što može dovesti do brojnih nesporazuma.

Odnos zajednice-društva prema osobama s tjelesnim ili mentalnim invaliditetom određen je slikom ljudskog tijela i duha koju je stvorilo doba. To nije drugačije ni u modernim društvima, gdje se osobe s invaliditetom rijetko prepoznaju ili cijene. Za pripadnike modernih društava – pod utjecajem medija i oglašavanja – zdravlje, mladost, neovisnost i ljepota najvažnije su vrijednosti. Stereotip “ono što je lijepo mora biti dobro” dio je svakodnevnog razmišljanja članova društva, a ideja “ono što je lijepo je dobro, ono što je dobro je lijepo” (Platon, 2005), koja potječe iz grčke filozofije i oblikovao ju je današnji konzumeristički svijet, vodi prema sljedećoj slici: dobro je samo ono što je lijepo.

Iako je problem invaliditeta čovjeku poznat od davnina, u svom raširenom i teškom obliku poznat je tek od 20. stoljeća. To je postao svjetski problem od sredine 20. stoljeća : s jedne strane, u stara vremena ljudi koji su rođeni s invaliditetom ili su ga razvili tijekom života obično

²Svjesni smo starosti podatkovnih tablica/podataka, ali koliko nam je poznato, trenutno ne postoji takva razina sažetka dostupnog za područje istraživanja, što pokazuje da su osobe s invaliditetom još uvijek manje privilegirana skupina u društvu, čak i u slučaju relevantnih društvenih znanstvenih istraživanja i izvješća.

nisu dugo živjeli, dok današnja medicina može dati duge i smislene živote onih koji prije industrijskih društava ne bi imali šanse preživjeti, a s druge strane naše moderno doba potiče razvoj invaliditeta na mnogo načina (nezdrava radna mjesta, zagušen i opasan prijevoz, nezdrav način života, pretjerana konzumacija lijekova, svakodnevna izloženost ogromnim količinama štetnih kemikalija, čak i samim unosom hrane, itd.).

Rehabilitacijski pristup također postoji tek nekoliko desetljeća. U životinjskom carstvu, ozlijeđena jedinka je u većini slučajeva osuđena na izumiranje zbog darwinističkog načela „preživljavanja najjačih“. Ono što razlikuje ljudsko društvo od životinjskog jest, između ostalog, složeni sustav (bez barijera) koji su ljudi izgradili omogućuje, a omogućuje im upravljanje društvenim institucijama koje osiguravaju izbjegavanje gore navedenih posljedica na razini životinja (Könczei, 2019; Farkaš i sur., 2022c).

Krajnji, najudaljeniji izvor predrasuda prema osobama s invaliditetom vjerojatno je djelomično atavistički, drevni instinkt od kojeg „moderni“ čovjek ne može uvijek pobjeći. Daljnje moguće objašnjenje podrijetla predrasuda jest da je sam invaliditet, u većini povijesnih razdoblja i u većini kultura, bio duboko povezan s transcendencijom: od prapovijesti do takozvanih modernih vremena danas, vjerovalo se da ima svoje podrijetlo negdje izvan vidljivog, opipljivog svijeta.

Drugi uzrok predrasuda može biti *drugost* koju danas mnogi cijene, ali je drugi ne prihvaćaju. Može se raspravljati o tome da kultura, odnosno velike ljudske kulture kao što su starožidovska tradicija, starogrčka tradicija, staroegipatska kultura ili kršćanstvo, ne diskriminira, a ako je to tako, onda predrasude prema osobama s invaliditetom ne proizlaze iz velikih kultura, već su generirani i ponovno rođeni atavističkim, drevnim instinktima, poganskim praznovjerjima, krivim vjerskim uvjerenjima i drugošću osobe s invaliditetom, uz dominaciju velikih kultura i u interakciji s njima (Könczei, 2019).

3.1. Povijesne percepcije osoba s invaliditetom u različitim životnim dobima

U ovom potpoglavlju analizira se kako su „drugosti“, invaliditeti viđeni i tretirani u društvu od drevnih vremena (egipatske, grčke, rimske kulture) preko ranog srednjovjekovnog kršćanstva do današnjih modernih društava.

3.1.1. Mezopotamija

Na klinastim pločicama koje su do nas stigle iz Mezopotamije prvi put otkrivamo dominantnu vezu, sve do novijeg vremena, da su ranjivost i invaliditet u ljudskoj i društvenoj svijesti najdublje povezani s potragom za transcendencijom. Iako malo znamo o odnosu članova društva prema osobi s invaliditetom i njihovom mjestu u zajednici, znamo da oni nisu samo pokušali predvidjeti budućnost iz ulja i dima, već i putem „čudaka“: smatrani su prognostičkim znamenja, znakovima koji su pomagali u predviđanju budućnosti, a smatralo se da su pod utjecajem sila s drugog svijeta. „Ako nije bilo racionalnog, svjetovnog objašnjenja za invaliditet, tražili su nešto izvanzemaljsko. Ako je invaliditet izvanzemaljskog porijekla, čini se da je sposoban za ono što svjetovno razmišljanje općenito nije u stanju učiniti: vidjeti budućnost“ (Hegedüs i sur., 2011, str. 1818).

U drugim monoteističkim i politeističkim kulturama također nalazimo motiv božanske kazne za urođene ili stečene nedostatke. Talijanski prirodoslovac Ullisse Aldrovandi, koji je djelovao u

drugoj polovici 16. stoljeća, komentirao je tu problematiku: „Čudovišta³ su Božji poticaji da se klonimo grijeha ili da se barem pokajemo i obratimo mu se.“ Također se nada da će nam transcendentne sile omogućiti bijeg od invaliditeta.

3.1.2. Antički judaizam

Tora, jedan od najvažnijih dokumenata drevnog židovskog života, ne samo da postavlja kao osnovno pravilo za žrtvovanje da se mogu žrtvovati samo životinje bez mane (Levitski zakonik 22. str. 21), već postoji puno veća dužnost svećenika: „U naraštajima koji dolaze nitko od vaših potomaka koji ima manu ne smije se približiti da ponudi hranu svoga Boga. Nijedan čovjek koji ima bilo kakvu manu ne smije se približiti: nijedan čovjek koji je slijep ili hrom, unakažen ili deformiran; nijedan čovjek s obogaljenom nogom ili rukom, ili koji je grbavac ili patuljak, ili koji ima bilo kakvu manu oka, ili koji ima gnojne ili tekuće rane ili oštećene testise.“ (Levitski zakonik 21, str. 17-20). Još gori je bio slučaj onih koji su imali invaliditet zbog jedne od raširenih bolesti tog vremena: gube, jer ako je nekome „dijagnosticirana“ guba, to se smatralo „kaznom“ za klevetu, a zaražena osoba, kao nečista osoba, od tada je morala živjeti izvan logora. Nakon konačnog oporavka mogla se vratiti u zajednicu nakon određenih rituala.

Pitanje je jesu li prijezir i teške predrasude prema osobama s invaliditetom one koje su ih izolirale i isključile iz zajednice. Osim transcendentnog konteksta i imperativnog karaktera, tekst sadrži i skriveno značenje da osoba s invaliditetom, marginalizirana, isključena i u poteškoćama, ima pravo živjeti ljudski život ravnopravno s ostatkom društva. To je temelj obveze pružanja pomoći.

3.1.3. Stari Egipat

Narod drevnog Egipta uopće nije „štovao“ patuljastog čovjeka kao sajmovitog zabavljača, kao što su to činile mnoge druge kulture, već su ga povezivali s pozitivnim ljudskim i božanskim osobinama. Patuljak Khnumhotep iz 22.-21. stoljeća prije Krista, za vrijeme vladavine 6. dinastije, možda je bio rob-nadzornik, odnosno nije živio na marginama društva, a povjeren mu je važan položaj.

Patuljak Seneb, u skupini kipova iz 13. stoljeća prije Krista, sjedi sa svojom ženom u patuljastom sjedištu – u pisarskoj odjeći – u krugu svoje obitelji, a njihovo dvoje male, ali ne patuljaste, djece stoje ispred njih (Slika 3).

³Izvorno značenje riječi je deformirana figura; čudo, zvijer (arcanum.com).

Slika 3. Patuljak Seneb sa suprugom u patuljastom sjedalu u krugu obitelji



Izvor: <https://egymonuments.gov.eg>

Seneb je zanimljiv ne samo sa stajališta socijalne rehabilitacije, zbog svog invaliditeta, koje je za današnje standarde dosta teško, i ne samo zato što se oženio i imao djecu, nego i sa stajališta radne rehabilitacije: bio je voditelj faraonove goleme tekstilne tvornice, što znači da je bio važna i cijenjena osoba u društvu svoga vremena, te da je imao mnoge titule, uključujući i svećeničku. Seneb je od cara dobio razne darove ne samo za svoju odanost. Razlog za prikaz pronađen u grobnici prvenstveno je utjelovljenje njegove „ka-duše“.

Patuljak Pataikos⁴, čiji su se likovi uglavnom koristili kao amuleti, često je prikazivan i kao božanstvo koje štiti od opasnih životinja. Feničani, koji su također koristili Pataikos kao amulete, imali su male kipove poput ovih pričvršćene na pramce svojih brodova.

⁴Pataikos je štovan kao božanstveni zaštitnik u Egiptu tijekom Starog kraljevstva, oko 2686.-2160. pr. Kr., a u obliku amuleta često je viđen u Novom kraljevstvu, oko 1550.-1069. pr. Kr., kako bi štitio od zlih sila prirode. Unatoč svom malom rastu, Pataikos (i srodna božanstva) često se prikazuju kao pokoravajuće nasilne sile prirode - najčešće Pataikos gazi i grabi krokodile, zmije i škorpione. Božanstvene zaštitnike kao što su amuleti Pataikos koristili su njihovi nositelji za obranu zla koje je uzrokovalo bolest, ozljedu ili nesreću. Vjeruje se da je Pataikos manifestacija ili sin Ptaha, boga obrtnika. Prema zapisima grčkog povjesničara Herodota, Ptah je prikazivan u obliku patuljka, a ime koje je skovao, „Pataikos“, doslovno znači „mali Ptah“. Patuljci su često radili u radionicama kao zanatlije, kao što potvrđuju scene iz egipatskih grobnica (archaeologicalmuseum.jhu.edu).

Slika 4. Lik patuljka Pataikosa



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

3.1.4. Stari Grci

U starogrčkom svijetu zdravlje je bilo na vrhu hijerarhije vrijednosti, a zdravlje i cjelovitost bili su ideali tog vremena, bez oštre razlike između zdravlja tijela i duše (bbc.com). Za stare Grke, lijepo tijelo smatralo se izravnim dokazom da imate lijep um: svatko tko se smatra lijepim automatski je bio dobra osoba, a Grci su zapravo imali riječ za to: "Kaloskagathos", što je značilo prekrasan za pogledati, insinuiranje dobre osobe. To je koncept kojeg i danas, svjesno ili podsvjesno, slijedimo. Zlikovci prikazani na filmu i televiziji uglavnom predstavljaju društveni pogled na "ružno", dok se heroja filma općenito smatra "lijepim" (www.eternalgoddess.co.uk).

Slika 5 . Artemizijanska bronca, c. 460



Izvor: www.eternalgoddess.co.uk

Umjetnost tog razdoblja također je precizno bilježila životne situacije i aktivnosti koje su nosile neposrednu mogućnost ozbiljnih i trajnih tjelesnih ozljeda, no u Heladi je bilo mnogo načina razvijanja invaliditeta osim teškog fizičkog rada: prije svega je to bio rat. U Sparti je ratnik koji je bio teško ozlijeđen u bitci bio javno cijenjen i poštovan. Tu je, međutim, postojala poznata (zloglasna) tradicija koja je suprotna institucionalnoj podršci djeci rođenoj s teškoćama u razvoju. Kao što Platon spominje: "... oni koji... su rođeni obogaljeni bit će smješteni na nepristupačno, tajno mjesto, prema redu i načinu mjesta" (Stanje 460c) – ali Aristotel nije osudio ovu okrutnu praksu, dapače: "... nijedno dijete rođeno nakazom ne treba odgajati..." (Politika 1335b). Proturječnost se razrješava činjenicom da tadašnje grčko društvo hendikepiranu bebu nije smatralo istinskim čovjekom, odnosno trajno isključenje (tj. ubijanje) hendikepirane bebe iz društva nije, prema moralnim normama tog vremena, bilo viđeno kao oduzimanje ljudskog života.

Važan aspekt odnosa prema invaliditetu u grčkoj kulturi toga vremena bio je taj da se tjelesni nedostatak gotovo nikada nije automatski povezivao s inferiornim karakterom. Zapravo, postojao je nepatvoreni grčki heroj koji je, unatoč svom ozbiljnom, urođenom tjelesnom nedostatku, bio punopravni građanin mitologije i zaslijepio i boga i čovjeka svojim kovačkim umijećem: on je bio Hefest – iako je njegov nedostatak bio rezultat (uglavnom) božanske kazne: još jedan primjer naizgled vječne ljudske fascinacije izvođenjem invaliditeta iz božanske kazne u grčkoj misli.

3.1.5. Stari Rim

Decimus Iunius Iuvenalis, satiričar nadaleko poznat u Rimu sredinom prvog stoljeća, autor je često citirane izreke: „u zdravom tijelu zdrav duh“. Iako na prvo čitanje ovo može značiti da samo u zdravom tijelu duša može biti zdrava, odnosno da netko s tjelesnim nedostatkom može imati i karakterne nedostatke, zapravo nema dokaza koji bi upućivali na to da je rimska kultura bila jasno protiv invaliditeta. (Izvorni citat iz Iuvenalisa također sugerira ovo izvan konteksta; ako pročitamo cijeli zaziv božanstvima, iz kojeg je proizašlo ovih nekoliko riječi koje su postale krilatica, ne bismo ni pomislili da je govorio protiv tjelesnog invaliditeta). I premda postoji Vergilijev navod: "Vrlina se čini osobito dražesnom kada se povezuje s ljepotom" (*Gratior est pulchro veniens a corpore virtus: Aeneida*, v. 344), i ovo je više pohvala ljepoti i harmoniji nego znak stava rimske kulture protiv invaliditeta.

3.1.6. Srednji vijek

Možda je najzanimljivije i najuzbudljivije razdoblje u povijesti u smislu percepcije društva o invaliditetu srednji vijek (iako će samo potomci vjerojatno smatrati ovo zanimljivim i uzbudljivim, jer bi oni koji su živjeli s invaliditetom u srednjovjekovnim stoljećima vjerojatno imali vrlo različito mišljenje o toj temi). Budući da smo stoljećima, pa i tisućljećima bliži sadašnjosti, vjerojatno ćemo imati znatno više informacija o društvenoj percepciji osoba s invaliditetom, pa bi dio o srednjem vijeku i modernom dobu mogao biti nešto detaljniji od dijela o antici.

U srednjem vijeku ojačana su mnoga ranije spomenuta vjerovanja, a ljudi tog doba radije su naseljavali svoju neposrednu okolinu čudesnim stvorenjima – vragovima, vješticama, vukodlacima – čak i više nego ljudi našeg vremena – i rađanje s invaliditetom za njih nije bio iznenađenje. A ako je dobro, lijepo dolazilo od Boga, onda je iza onoga neljepoga, ili čak "deformiranog", srednjovjekovni čovjek slutio zle onozemaljske sile ili Božju kaznu. U Danteovoj Božanstvenoj komediji, izvrsnom izlaganju srednjovjekovnog svjetonazora i razmišljanja, kazna za ozbiljan nedostatak karaktera u ovom svijetu je fizički invaliditet, često sakaćenje, u paklu. Sakaćenje je teški oblik tjelesnog invaliditeta (u antici, u srednjem vijeku, pa čak i u moderno doba, pravosudni sustav često je kažnjavao određene glavne grijehe sakaćenjem).

U Europi je utjecaj judeokršćanske kulture u srednjem vijeku doveo siromašne, pale i onesposobljene mnogo više u središte pozornosti nego prije, s prilično ambivalentnim stavovima: briga za njih bila je najvažnija moralna dužnost, ali invaliditet je i dalje shvaćen kao kazneno djelovanje Providnosti. Također je potrebno brinuti o osobama s invaliditetom, zadržati ih u njihovom ranjivom položaju – drugim riječima, u ovom dobu ne možemo govoriti o socijalnoj integraciji i uključenosti osoba s invaliditetom. Iz istraživanja francuskog mislioca Michela Foucaulta znamo da je izopćenje iz društva, isključivanje u moderniziranom svijetu, počelo tek sredinom 1600-ih godina (barem u Europi, jer je Marco Polo već opisao instituciju za rehabilitaciju osoba s invaliditetom u 13. st. u Kini). Godine 1656. u Parizu je osnovana bolnica (*Hôpital général de Paris*, tj. Opća bolnica Pariza), u koju su se smjestile tisuće beskućnika, skitnica, prosjaka, „besposličara“ i, naravno, „budala“, tj. osoba s mentalnim poteškoćama (Winance i sur., 2007). U ranijim dobima postojao je suživot s njima, ali u modernom dobu, sa sve većom urbanizacijom i kontinuiranim razvojem znanosti o medicini, a

dijelom i kao posljedica toga, činilo se da društvene veze slabe kako je broj ljudskih bića nastavio rasti.

Prakse koje se koriste za „liječenje“ osoba s invaliditetom, osobito onih mentalnih, danas djeluju prilično zagonetno. Jedna od tih metoda bilo je "trefiniranje", gdje bi se liječilo dobivanjem rupe u lubanji (ili trefinu) kako bi zli duhovi mogli napustiti njihovu glavu. Ova metoda korištena je već u davnim vremenima i lubanje su pokazale da su pacijenti ozdravljali od njenog korištenja; kasnije su se ove metode trefiniranja koristile za ublažavanje migrena kao i za saniranje prijeloma lubanje.

Tijekom ranog srednjeg vijeka ljudi su još vjerovali da su tekućine te koje uzrokuju mentalne bolesti, pa je, kako bi se vratila ravnoteža u tijelo, vađenje krvi bilo uobičajen medicinski tretman, a koristio se svaki oblik krvarenja, uključujući i vađenje s čela, lupkajući hemoroidalne vene ili glavu.

Jedinstveni oblik liječenja šokom korišten je tijekom srednjeg vijeka kada bi se psihički bolesnici bacali u hladnu vodu kako bi ih šok „dozvaao pameti“ ili bi ih čvrsto vezali tako da se teško mogu kretati (Slika 6).

Slika 6. Pogled unutar azila Bedlam



Izvor: <https://about-history.com/>

Negativne predrasude prema osobama s invaliditetom djelomično su proizašle iz percepcije društva o invaliditetu ne u smislu njegovih stvarnih karakteristika, već u izrazito obojenom obliku, koji se prenosio od usta do usta. Industrijska revolucija ostavila je posljedice i na ovom

području, a osim sve manjeg zapošljavanja žena i djece, već 1690-ih godina u Engleskoj nalazimo specifičan oblik profesionalne rehabilitacije: postojale su manufakture koje su zapošljavale osobe s intelektualnim teškoćama – ali cilj nipošto nije bio isti kao današnji ciljevi rehabilitacije i jednakih mogućnosti, i daleko od toga da je bio plemenit, bio je više prozaičan: sačuvati proizvodne tajne manufakture.

3.1.7. Novo doba

Organizirana skrb za djecu s mentalnim oštećenjima započela je tek u moderno doba, sredinom 1700-ih godina, s radom Jacoba Rodriguesa Pereirea iz Španjolske, a zatim ju je nastavio Jean Marc Gaspard Itard. Ali možda najveća ličnost ranih dana bio je Švicarac Johann Jacob Guggenbühl, osnivač prvog instituta, Abendberga. I Itard i Guggenbühl radili su u vrlo neprijateljskoj i provokativnoj društvenoj klimi. Potonji je imao veliku zaslugu što je dosljedno odgajao „duše“ koje su mu bile povjerene u zdravom i prirodnom ozračju bliskom prirodi. Prvi institut na zapadnoj hemisferi osnovao je Samuel Gridley Howe u Massachusettsu.

Iako je skrb o hendikepiranim osobama bila formulirana već u srednjem vijeku, postala je zakonska obveza tek s francuskim Ustavom iz 1793. godine, čiji je članak 21. postavio ustavno pravilo: „Javna pomoć je sveti dug. Društvo duguje egzistenciju nesretnim građanima, bilo dobivanjem posla za njih ili osiguravanjem sredstava za život onima koji nisu u stanju raditi“ (<https://alphahistory.com>). To su zapravo dva uvjeta koja su još uvijek bitna za razvoj rehabilitacije u suvremenom smislu: osoba s invaliditetom je u središtu procesa rehabilitacije; i društvo mora preuzeti ustavnu odgovornost za građane s invaliditetom (Hegedüs i sur., 2009, str. 210).

Ali srž rehabilitacijskog rada i dalje je bila njega. Proboj se dogodio tek u 20. stoljeću – donijela su ga dva svjetska rata stoljeća: u Prvom je došlo do neviđenog porasta broja osoba s invaliditetom, što je dovelo do osnivanja zadružnog pokreta osoba s invaliditetom u Poljskoj, stvaranja velikih ustanova za skrb u nekoliko zemalja i razvoj grupnog zapošljavanja kao odgovor na veliku potražnju, osobito u onim zemljama koje su pretrpjele najveće gubitke u ratu. (U relativno manje pogođenim Sjedinjenim Državama i Kanadi, institucije i financijska potpora za slijepe postojale su već 1910-ih i 1920-ih godina).

Prvi zakon o rehabilitaciji donesen je u Sjedinjenim Američkim Državama 1919. godine, a države su imale federalni program rehabilitacije već 1920-ih godina. Čak i u Nizozemskoj, koja nije sudjelovala u prvom velikom ratu, tek je 1919. godine donesen prvi zakon prema kojem su se invalidske mirovine isplaćivale u slučaju privremene ili trajne nesposobnosti, ali uglavnom nakon 52 tjedna. Nakon Drugog svjetskog rata, 1945. godine, osnovan je centar za rehabilitaciju ratnih ranjenika, koji je kasnije poslužio kao uzor za osnivanje sličnih ustanova za zbrinjavanje civila.

Prema definiciji Ujedinjenih naroda, „Pojam 'rehabilitacija' odnosi se na proces čiji je cilj omogućiti osobama s invaliditetom da postignu i održe svoju optimalnu fizičku, osjetilnu, intelektualnu, psihijatrijsku i/ili socijalnu funkcionalnu razinu, čime im se osiguravaju alati za promjenu života prema višoj razini neovisnosti. Rehabilitacija može uključivati mjere za osiguranje i/ili ponovno uspostavljanje funkcija, ili nadoknadu gubitka ili odsutnosti funkcije ili funkcionalnog ograničenja. Proces rehabilitacije ne uključuje početnu medicinsku skrb. Uključuje širok raspon mjera i aktivnosti od bazične i opće rehabilitacije do aktivnosti

usmjerenih prema cilju, na primjer profesionalne rehabilitacije" (Standardna pravila UN-a iz 1993., preambula 23).

Na žalost, 1930-e i 1940-e godine donijele su i proces u suprotnom smjeru; dogodilo se u Njemačkoj, kada cilj definitivno nije bila rehabilitacija osoba s invaliditetom, stvaranje kvalitete života jednake onoj njihovih kolega bez invaliditeta, već sustavno uništavanje njihova prava na postojanje i prava na život, koja se uzdigla na razinu državne politike. Osim ideje o istrebljenju Židova, od 1933. godine nadalje u Njemačkoj je sve više skupina ljudi osuđivano na sterilizaciju i smrt, uključujući i osobe s invaliditetom, djelomično „opravdano“ ekonomskim razlozima, a u ideologiji (također potaknutoj eugenikom) nebrigom za živote koji su smatrani bezvrijednima. Pokrenuta je prisilna sterilizacija osoba s nasljednim bolestima, organizirano je ubijanje djece rođene s teškim mentalnim i tjelesnim oštećenjima te odraslih osoba s duševnim bolestima, intelektualnim poteškoćama i nesposobnošću za rad.

Osim ovog mračnog poglavlja, 20. stoljeće donijelo je i mnoga pozitivna postignuća za osobe s invaliditetom: proces rehabilitacije pomaknut je s izvornog fokusa na njegu i pomoć na samodostatnost, neovisnost, integraciju i uključivost. Ovdje vrijedi spomenuti dva pokreta: Pokret za samostalan život i pokret za deinstitucionalizaciju osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih roditelja.

3.2. Progresivni pokreti

3.2.1. Pokret za neovisan život

Samostalan život je pravo osoba s invaliditetom na samoodređenje; filozofija, pristup i praksa življenja; i prilika na življenje jednakim životom. Ali da bi to učinili, prvo moraju biti osnaženi kako bi željeli samostalan život, a zatim će djelovati da to postignu. Pokret za samostalni život stoga je prvenstveno pokret za osobe s teškim invaliditetom koje ne mogu živjeti bez osobne asistencije. Osoba s invaliditetom mora imati pristup točnim i potpunim informacijama kako bi mogla birati i odlučivati, te moći kupiti usluge po vlastitom izboru. Odgovornost društva je stvoriti uvjete za to.

Rastući pokret za građanska prava 1960-ih godina također je doveo do inicijativa među osobama s invaliditetom da potpunije zastupaju svoja prava. Na kalifornijskom sveučilištu Berkeley četiri su mladića s teškim invaliditetom željela studirati, ali im je pristup zgradama i spavaonicama bio gotovo nemoguć pa su smješteni u sveučilišnu bolnicu. Jedan od njih, koji je živio s respiratorom, borio se protiv svoje izolirane, udomiteljske situacije. Želio je živjeti samostalno uz osobne asistente, ravnopravno sa svojim kolegama studentima. Tijekom vremena, mnogi su se ljudi pridružili borbi i postalo je jasno da su deseci tisuća ljudi patili od isključive diskriminacije zbog svoje ranjivosti, od paternalističke skrbi obitelji i rezidencijalnih ustanova diljem Sjedinjenih Država. Tako je započeo pokret za građanska prava koji se proširio Amerikom, kasnije Europom, a potom i svijetom kao Pokret za neovisni život (Dejong, 1979).

Čelnici Pokreta osnovali su centre za neovisni život u kojima do danas provode sljedeće aktivnosti:

- organiziranje usluge osobne asistencije uz javna sredstva;
- savjeti i podrška suputnicima;

- borba za jednaka prava protiv diskriminacije kroz prosvjede, blokade zgrada, prijevoza i sl.;
- borba za integrirano obrazovanje, zapošljavanje, jednake plaće;
- organiziranje sastanaka i foruma s gradskim čelnicima i političarima (Hutchison i Pedlar, 1999).

Nakon 20 godina borbe, 1993. godine donesen je Zakon o Amerikancima s invaliditetom (ADA) koji kaže da su osobe s invaliditetom građani s punim pravima i da je diskriminacija protiv njih zbog njihovog invaliditeta protuzakonita. Danas postoje stotine centara za neovisni život u SAD-u i diljem svijeta (<https://www.independentliving.org>). Pokret je usmjeren na to da osobe s invaliditetom preuzmu kontrolu nad svojim životima, donose odluke za koje su same odgovorne, jer najbolje znaju što im treba i što je najbolje za njih (dok su u prošlosti uvijek odluke donosili stručnjaci ili članovi obitelji za njih, vjerujući da nisu sposobni razmišljati svojom glavom – iako su osobe s invaliditetom sposobne živjeti samostalno, imati kontrolu nad svojim životom). Samostalan, neovisan život znači da odlučujemo kada, gdje i od koga ćemo dobiti osobnu pomoć koja nam je potrebna zbog našeg invaliditeta. Sami postavljamo svoje prioritete i sami organiziramo svoj život. To smanjuje ovisnost i ranjivost.

Uloga društva je osigurati ravnopravno sudjelovanje u svim aspektima života kroz zakonodavstvo, jamčenje prava na stanovanje, zdravstvenu zaštitu, pomagala, osobnu asistenciju, mobilnost, komunikaciju, pristup informacijama, obrazovanje, osposobljavanje, zapošljavanje, političko djelovanje, obrazovanje itd.

Samostalan život se vrlo često miješa i poistovjećuje sa samodostatnošću, što je cilj rehabilitacije, ali je daleko od toga da bude isto što i samostalan život. Samostalni život osoba s invaliditetom odmaknuo se od tradicionalnog rehabilitacijskog pristupa, kojim se osoba pokušava prilagoditi okruženju koje za nju nije namijenjeno. Tvrdi da se okolina mora prilagoditi potrebama osobe s invaliditetom, za koju se zna da je manje stvar novca, a više je vezana uz pažnju⁵.

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

Slika 7: Centar za samostalni život u Ujedinjenom Kraljevstvu



Izvor: <https://www.lbhf.gov.uk>

3.2.2. Pokret za deinstitucionalizaciju

Pokret osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih roditelja za deinstitucionalizaciju znači ukidanje velikih, zatvorenih institucija i stvaranje manjih, humanih životnih okruženja na razini čovjeka koja više pogoduju ljudskim pravima. Odbor za socijalna pitanja, zdravlje i održivi razvoj Europskog parlamenta jednoglasno je usvojio nacrt rezolucije i nacrt preporuke europskim vladama (Europski parlament, 2022) i istaknuo da UN-ova Konvencija o invaliditetu treba biti vodilja u radu. Komisija je istaknula da je UN jasno krenuo prema pristupu invaliditetu utemeljenom na ljudskim pravima, koji naglašava jednakost i uključenost. Preporuča se postupno ukidanje zakona koji dopuštaju institucionalizaciju osoba s invaliditetom, kao i zakona o mentalnom zdravlju koji dopuštaju liječenje bez pristanka i pritvor na temelju oštećenja.

Vlade bi trebale razviti dobro financirane strategije, s jasnim vremenskim okvirima i mjerilima, kako bi se osobe s invaliditetom učinkovito prebacile na samostalan život. „Često se pretpostavlja da osobe s invaliditetom nisu u stanju živjeti samostalno. To je ukorijenjeno u raširenim zabudama, uključujući da osobe s invaliditetom nisu sposobne donositi dobre neovisne odluke i da im je potrebna institucionalizirana 'posebna skrb'“... „U mnogim slučajevima, kulturna i vjerska uvjerenja također mogu potaknuti ovu stigmu, kao i povijesni utjecaj eugeničkog pokreta. Predugo su se ti argumenti koristili kako bi se osobama s invaliditetom nepravedno uskratila njihova sloboda i odvojili od ostatka zajednice smještajem u institucije“ – istaknulo je Povjerenstvo.

U tom smislu, Komisija je u svojoj rezoluciji istaknula da se moraju poduzeti mjere za borbu protiv kulture institucionalizacije koja rezultira društvenom izolacijom i segregacijom osoba s invaliditetom, uključujući kod kuće ili u obitelji, sprječavajući ih da međusobno komuniciraju i budu uključeni u društvu.

Za postizanje dobrih rezultata potreban je sustavan pristup procesu deinstitutionalizacije. Cilj nije puka deinstitutionalizacija osoba s invaliditetom, već učinkovit prijelaz na samostalan život. To bi bilo u skladu s člankom 19. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom (CRPD), Općim komentarom br. 5 (2017) Odbora UN-a za prava osoba s invaliditetom o neovisnom životu i uključivanju u zajednicu te nadolazeće smjernice o deinstitutionalizaciji osoba s invaliditetom, uključujući i ekstremne situacije.

Transformacija rezidencijalnih institucionalnih usluga samo je jedan element širokog spektra promjena u područjima kao što su zdravstvena skrb, rehabilitacija, usluge podrške, obrazovanje i zapošljavanje, a također ima važnu ulogu u društvenoj percepciji invaliditeta. Jednostavno premještanje pojedinaca u manje ustanove, društvene domove ili druga okupljališta nije dovoljno, niti je u skladu s međunarodnim pravnim standardima⁶.

Kao rezultat ova dva pokreta, i njihovog izlaska iz nacionalnih u međunarodne okvire, stvoreni su novi međunarodni zakoni i iz temelja se promijenio odnos prema osobama s invaliditetom u cijelom suvremenom svijetu, s naglaskom na odgovornost društva u cjelini.

Prije pola stoljeća, 1973. godine, Kongres Sjedinjenih Država donio je zakon o rehabilitaciji koji zabranjuje diskriminaciju osoba s određenim invaliditetom. Kako se diskriminacija unatoč donošenju ovog zakona nije značajno smanjila, sredinom 1980-ih godina u SAD-u je uveden novi val zakonodavstva u ovom području. Dana 9. prosinca 1975. Opća skupština Ujedinjenih naroda usvojila je Deklaraciju o pravima osoba s invaliditetom, koja u 13 točaka sažima glavna prava koja uživaju (od prava na ljudsko dostojanstvo, građanskih i političkih prava, zaštite od svih oblika iskorištavanja, pravo na život u obitelji).

Nakon proglašenja "Godine osoba s invaliditetom" početkom 1980-ih, Ujedinjeni narodi su u prvoj polovici 1990-ih godina usvojili Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom. Iako nemaju obvezujuću pravnu snagu, pridržavanje Standardnih pravila predstavlja snažnu moralnu i političku obvezu vlada da osiguraju jednaka prava osobama s invaliditetom. Standardna pravila sažimaju ljudska prava u ukupno 22 točke, podijeljene u četiri široka poglavlja koja pokrivaju sve aspekte života osoba s invaliditetom. To su: osnovni uvjeti za osiguranje ravnopravnog sudjelovanja; ciljna područja za ravnopravno sudjelovanje; provedbene mjere; i alate za praćenje. Osnovni uvjeti za osiguranje ravnopravnog sudjelovanja uključuju podizanje svijesti, zdravstvenu skrb, rehabilitaciju i usluge podrške, dok su osam ciljnih područja za ravnopravno sudjelovanje pristupačnost, obrazovanje, zapošljavanje, održavanje prihoda i socijalna sigurnost, obiteljski život i osobni integritet, kultura, rekreacija i sport, i religija⁷.

Da ukratko sumiramo povijest socijalne integracije i jednakih mogućnosti za osobe s invaliditetom – takozvani „humani pristup“, transcendentelni element, sakralnost, dugo je bio dominantan pristup. Prava osoba s invaliditetom bila su, ako ne izričito, priznata u ranim danima, ali su bila popraćena, iz razloga koji su varirali od dobi do dobi, ponovnim pojavljivanjem isključenosti, marginalizacije ili, u njihovom najekstremnijem obliku, želje za

⁶<https://emberesszabadsag.hu>

⁷<https://www.un.org>

uništenjem. Do kraja 20. stoljeća, kako su se razvijali pokreti osoba s invaliditetom, došlo je do značajne promjene u društvima, koja je utjecala na svakodnevni život osoba s invaliditetom, njihovu kvalitetu života i, što je najvažnije za temu ove knjige, njihovu sposobnost da putuju. Došlo je do pomaka od prijašnjeg, u biti paternalističkog stava, definiranog sakralnošću i transcendentnošću, koji je kasnije postao žalosni i prezirni, tretirajući to pitanje kao medicinski problem, prema pristupu ljudskih prava i potrebi za postizanjem jednakih mogućnosti.

3.3. Evolucija modela invaliditeta

Povijesne promjene u položaju osoba s invaliditetom odražavaju se u evoluciji modela invaliditeta. U literaturi su izneseni mnogi teorijski koncepti (Buhalis i Darcy 2011; Forrester i Davis 2011; Zajadacz, 2015), od etičkog, preko medicinskog, socijalnog i ekonomskog do geografskog modela invaliditeta.

U etičkom modelu (Goffman, 1963; Imrie, 1997), invaliditet je tretiran kao stigma (također kao kazna za prijestupe). S druge strane, medicinski model (Parsons, 1951; Hahn, 1986; Bickenbach, 1993; ICF, 2002; Gaines, 2004) tretira invaliditet kao funkcionalni gubitak, kao problem unutar pojedinca koji zahtijeva medicinsku intervenciju ili „popravljanje“. Kritike ovog modela naglašavaju njegovu tendenciju patologiziranja invaliditeta i previđanja društvenih i okolišnih čimbenika (Shakespeare, 2013). Na temelju kritike medicinskog modela razvijen je socijalni model invaliditeta koji pomiče fokus s individualnih oštećenja na prepreke koje stvara društvo, a koje onemogućuju puno sudjelovanje i uključivanje osoba s invaliditetom. Invaliditet se smatra društvenim konstruktom koji proizlazi iz društvenih normi, stavova i fizičkih prepreka ili barijera u stavovima. Ovaj model naglašava potrebu za društvenom promjenom i uklanjanjem prepreka kako bi se omogućila puna uključenost i sudjelovanje (Oliver, 1990; Barnes i Mercer, 2010).

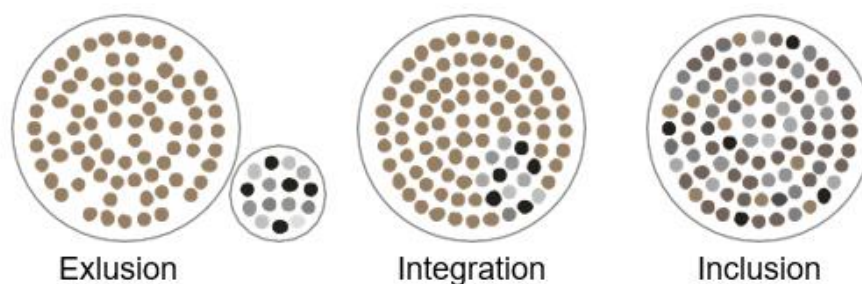
Zauzvrat, ekonomski model invaliditeta temelji se na zaključcima koji proizlaze iz funkcioniranja medicinskog i socijalnog modela. Ovaj koncept predstavlja invaliditet u svjetlu različitih potreba koje generiraju potražnju na turističkom tržištu (Forrester i Davis, 2011). Potrebe osoba s invaliditetom i starijih osoba sagledavaju se u smislu segmentacije i personalizacije u turističkim uslugama. Ovaj model također naglašava da je puno i ravnopravno sudjelovanje u društvenom životu za osobe s invaliditetom izjednačeno sa sposobnošću obavljanja društveno cijenjenih uloga, posebice u području rada (Geue, 2023).

Zemljopisni (geoprostorni) model invaliditeta primjenjuje dosadašnje iskustvo (povezano s medicinskim modelom i socijalnim modelom) i fokusira se uglavnom na međuodnos između osoba s invaliditetom i geografskog prostora (Zajadacz, 2015). Geografi povezuju prirodu čimbenika koji uzrokuju invaliditet (onesposobljujuću prirodu) s društvenim i prostornim aspektima ljudskog okoliša, promiču rješenja koja su više „uključiva“ i koja omogućuju pristup mjestima i punom opsegu života, uzimajući u obzir različite stupnjeve i vrste invaliditeta. Zemljopisni model također ima za cilj ukloniti društvene „tenzije“ povezane s društvenim modelom koji invaliditet tretira kao proces socijalne isključenosti (Chouinard i sur., 2010). Pretpostavlja se da je ograničena sposobnost uzrokovana i individualnim uvjetima (povezanim sa specifičnim disfunkcijama) i čimbenicima u okolnom fizičkom i društvenom okruženju, koji zajedno stvaraju ograničenja koja doživljavaju osobe s invaliditetom u svojoj interakciji s okolinom. Zemljopisni model prihvatio je značajnu paradigmu u kojoj potrebe povezane s različitim vrstama i stupnjevima invaliditeta ne tretira kao „posebne“, već kao jedne od mnogih koje se javljaju u suvremenom društvu. Središnji postulat nije usredotočiti se na „invaliditete“,

već usredotočiti se na različite društvene potrebe i prilagoditi geografsko okruženje (društveno, kao i fizičko) u skladu s tim (Imrie, 2012; Zajadacz, 2014).

Pregled evolucije modela invaliditeta nudi uvid u povijesni razvoj, teoretske okvire i praktične primjene svakog modela unutar studija invaliditeta i srodnih područja. Također se odnosi na evoluciju stavova i društvenih aktivnosti povezanih s prijelazom od isključenosti preko integracije do uključenosti osoba s invaliditetom (Slika 8).

Slika 8. Modeli od društvenog isključivanja, integracije i uključivanja ljudi s invaliditetom



Izvor: Schrader (2012)

Isključenje se odnosi na proces aktivnog držanja pojedinaca ili skupina izvan određenih društvenih, političkih ili gospodarskih aktivnosti, prilika ili prostora. U praksi to znači sljedeće: sustavno uskraćivanje pristupa ili sudjelovanja, nedostatak smještaja za različite potrebe ili podrijetla; društvena, ekonomska ili politička marginalizacija. Integracija uključuje uključivanje pojedinaca ili grupa s različitim pozadinama ili karakteristikama u postojeće sustave, strukture ili okruženja. Ovaj proces uključuje (1) usredotočenost na asimilaciju pojedinaca u prevladavajuća okruženja, (2) ograničene izmjene ili prilagodbe postojećih sustava, (3) naglasak na okupljanje različitih pojedinaca bez nužnog rješavanja temeljnih prepreka. Uključenost je sveobuhvatniji pristup koji ima za cilj stvoriti okruženja u kojima su svi pojedinci, bez obzira na njihovo podrijetlo ili karakteristike, cijenjeni, poštovani i punopravni članovi društva. Karakteristične značajke uključenosti obuhvaćaju naglasak na uklanjanje prepreka i stvaranje jednakih mogućnosti za sve, (2) prepoznavanje i slavljenje različitosti i individualnih razlika, (3) aktivna nastojanja da se osigura zadovoljenje svačijih potreba i da se svi glasovi čuju. Ukratko, isključenje se odnosi na aktivno sprječavanje pojedinaca ili grupa da sudjeluju, integracija znači uključivanje različitih pojedinaca u postojeće sustave bez nužnog rješavanja temeljnih prepreka, dok se uključivanje fokusira na stvaranje okruženja koje je dostupno, pravedno i dobrodošlo svima. Uključivanje nadilazi puku prisutnost ili asimilaciju, težeći smislenom sudjelovanju, pripadanju i osnaživanju za sve.

4. Zakonska regulativa i politički dokumenti o pristupačnosti i pristupačnom turizmu na međunarodnoj razini i u zemljama uključenima u projekt

Glavni cilj zakonodavstva o pristupačnosti jest promicanje jednakih mogućnosti i osiguranje jednakog sudjelovanja za sve, bez obzira na stanje osoba s invaliditetom. Zakonska regulativa ima veliku ulogu u stvaranju dobre i etičke prakse. Po našem mišljenju, zakonodavstvo o invaliditetu i pristupačnom turizmu u osnovi je odgovarajuće u zemljama koje sudjeluju u projektu; osnovna zakonska regulativa o ovom pitanju postoji već tri desetljeća, a usklađivanje je u ovom području izvršeno tijekom procesa pristupanja Europskoj uniji. Problemi su više vezani uz praktičnu provedbu zakonskih odredbi. U ovom poglavlju cilj je dati pregled najvažnijih međunarodnih dokumenata koji utječu na zakonodavstvo o pristupačnom turizmu u dotičnim zemljama.

U civiliziranim društvima podrazumijeva se da je svaka izravna ili neizravna diskriminacija manjina (bilo da se radi o rasnoj, etničkoj, vjerskoj, dobnoj, jezičnoj, spolnoj, seksualnoj orijentaciji) u bilo kojem području života zabranjena, uključujući, analogno, pravo na putovanja i zabrane diskriminacije sudjelovanja u turizmu. Proširujući opseg skupina u nepovoljnom položaju, oni koji zbog bilo kakvog fizičkog ili mentalnog invaliditeta ne mogu putovati bez pomoći ili to mogu samo uz poteškoće, mogu se smatrati posebnom manjinom (u smislu da, nažalost, često pate zbog diskriminacije, vidi Unija jednakosti: Strategija za prava osoba s invaliditetom 2021.-2030.). Invaliditet može imati mnoge oblike. "Možemo uključiti ne samo osobe sa smanjenom pokretljivošću, oštećenjima vida i sluha, intelektualnim poteškoćama, već i one s drugim stanjima koja imaju dugotrajan utjecaj na njihovu kvalitetu života, poput alergija" (Zsarnóczy, 2018, str. 39). Na temelju procjena SZO-a, UNWTO navodi da je broj ljudi uključenih u ponudu pristupačnog turizma 1 milijarda (UNWTO, 2016). U svakom trenutku možemo biti uključeni u ponudu pristupačnog, posebice kada se osvrnemo na proces starenja ili činjenicu da nesreća može nekome uzrokovati privremeni ili trajni invaliditet.

Danas je problem posebno akutan zbog starenja društava. Specifične potrebe u starijoj dobi zajedničke su gotovo svima, ali postoje i mnoge druge životne situacije koje mogu izazvati posebne zahtjeve: npr. ljudi na rehabilitaciji nakon nezgode, obitelji s malom djecom (Darcy i Dickson, 2009). Danas je, srećom, prihvaćeno da je naša ljudska, etička, moralna i zakonska dužnost olakšati putovanje osobama s invaliditetom i osigurati im potrebne fizičke uvjete. Ne može se zanemariti činjenica da je turizam namijenjen osobama s invaliditetom također važno gospodarsko pitanje, budući da su oni trenutno uglavnom neiskorišten segment turističkog tržišta, iako je u posljednje vrijeme bilo nekoliko pozitivnih protuprimjera (Buhalis i sur., 2012).

Analizirajući nacionalna zakonodavstva u područjima pristupačnosti, osoba s invaliditetom i jednakog tretmana, postoje stotine zakona u svim dotičnim zemljama koji se u manjoj ili većoj mjeri, izravno ili neizravno, bave osobama s invaliditetom. Analiza zakonodavstva pokazuje da je od 1990-ih godina došlo do promjene paradigme (i) zbog intenzivnijeg fokusa na ljudska prava. Ova promjena u pristupu temelji se na ideji da osobe s invaliditetom ne bi trebale biti skrivene ili odvojene od drugih ljudi, već bi im trebale biti pružene iste mogućnosti kao i radno sposobnim osobama, čime se promiče društvena uključenost. U tom kontekstu transformirana je njihova socijalna skrb, s personaliziranim uslugama i boljim životnim uvjetima koji su im dostupni.

Dokumenti istaknuti dalje u poglavlju imaju značajan utjecaj na živote osoba s invaliditetom i pomažu u stvaranju jednakog pristupa. Vrlo je važna činjenica da konvencije i zakoni o pravima

osoba s invaliditetom postoje na globalnoj, europskoj i nacionalnoj razini. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, koju su Ujedinjeni narodi usvojili 2006. godine i koja je prihvaćena u zemljama uključenima u ovaj projekt, obvezuje države potpisnice da osobama s invaliditetom osiguraju pristup sportskim, rekreacijskim i turističkim objektima i uslugama. Na temelju dokumenta Europske komisije izrađenog 2010. godine, Europske strategije za osobe s invaliditetom 2010.-2020., obnovljena je predanost Europi bez prepreka te je pripremljena nova i ojačana Strategija za prava osoba s invaliditetom (2021.-2030.), koja se temelji na postignućima prethodnih deset godina i nudi rješenja za izazove koji dolaze.

4.1. Opći uvod u zakonsku regulativu i dokumente politike pristupačnog turizma na međunarodnoj razini

Prema posljednjoj procjeni SZO-a, 1,3 milijarde ljudi na Zemlji, 16% ukupne svjetske populacije, ima neki oblik invaliditet, a taj broj raste (<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>). Stoga je vrlo važno pitanje hoće li osobe s invaliditetom imati pristup poticajnom okruženju koje uzima u obzir njihove specifične potrebe tijekom cijelog života ili će morati trpjeti neki oblik invaliditeta.

Sama pristupačnost, kao složen pojam, prirodno pokriva niz područja, čije se glavne teme mogu ocrtati na sljedeći način:

- Izgrađeni okoliš: pristupačnost izgrađenog okoliša uključuje odgovarajuće projektiranje i izgradnju zgrada, javnih prostora i infrastrukture kako bi se osiguralo da su lako dostupni osobama s invaliditetom. To može uključivati: ulaze bez prepreka, rampe, dizala ili dizala umjesto stepenica, vrata i hodnike odgovarajuće širine itd.
- Promet: pristupačan promet znači da je prometna infrastruktura dostupna i prilagođena potrebama osoba s invaliditetom. To može uključivati odgovarajuća vozila, pristupačna stajališta, ravni pristup i jednostavan pristup informacijama za osobe s invaliditetom.
- Digitalna pristupačnost: informacije, web stranice i aplikacije na internetu te elektronički uređaji moraju biti dostupni osobama s različitim invaliditetom. To uključuje odgovarajući dizajn web stranica i aplikacija kako bi se omogućila, primjerice, upotreba čitača zaslona, jednostavne navigacije i drugih pomoćnih uređaja.
- Komunikacija i informacije: u ovom području pristupačnosti važno je da su informacije i komunikacija lako razumljive i dostupne osobama s invaliditetom. To uključuje korištenje lako čitljivih fontova ili, primjerice, odgovarajuću pripremu tekstova i dokumenata za čitanje naglas.
- Usluge i administracija: u ovom području pristupačnosti, javne i privatne usluge i administracija trebaju biti osmišljeni tako da budu pristupačni i upotrebljivi osobama s invaliditetom. To znači, na primjer, pružanje odgovarajućih sredstava komunikacije i dostupnih korisničkih usluga.
- Obrazovanje i zapošljavanje: pristupačnost je prioritet u obrazovanju i na radnom mjestu. Obrazovne ustanove moraju poštovati standarde pristupačnosti i osigurati jednak pristup obrazovanju za osobe s invaliditetom. Osim toga, pristupačnost na radnom mjestu mora biti prioritet kako bi se osiguralo da osobe s invaliditetom imaju priliku raditi i razvijati svoje karijere.

Ovo su stoga najvažnija područja u kojima je razvoj zakonodavnog okruženja ključan u području složene regulative pristupačnosti, s glavnim ciljem promicanja jednakih mogućnosti i osiguravanja jednakog sudjelovanja za sve, bez obzira na status njihovog invaliditeta (Gonda i Raffay, 2021; Farkas i Petykó, 2019, 2020; Farkas i sur., 2022a).

Zakonska regulativa ima veliku ulogu u stvaranju dobre i etičke prakse (Farkas i sur., 2022b). Po našem mišljenju, zakonska regulativa invaliditeta i pristupačnog turizma u Mađarskoj je u osnovi odgovarajuća; temeljna zakonska regulativa u ovom području donesena je tijekom posljednja tri desetljeća, a harmonizacija zakonodavstva na ovom području postignuta je tijekom procesa pristupanja Europskoj uniji. Problem je prije praktična provedba zakonskih odredbi.

4.2. Prikaz globalnog konteksta relevantnog srodnog zakonodavstva

Od pravnih propisa koji se tiču ove problematike valja istaknuti Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom koju su Ujedinjeni narodi usvojili 2006. godine, a koja je također proglašena u Mađarskoj i kojom se države potpisnice obvezuju osobama s invaliditetom osigurati pristup sportskim, rekreacijskim i turističkim sadržajima i uslugama (Zakon XCII iz 2007. godine).

Ovaj problem naravno može pogoditi bilo kojeg člana društva, posebice stariju populaciju, zbog čega danas slika o starim društvima daje problemu posebnu težinu. Specifične potrebe u starijoj dobi zajedničke su gotovo svima, ali postoje i brojne druge životne situacije koje mogu dovesti do specifičnih potreba: npr. osobe na rehabilitaciji nakon nesreće, obitelji s malom djecom itd.

Osim navedenog, UNWTO je posvećen promicanju pristupačnog turizma, te je Svjetski dan turizma 2016. godine bio posvećen upravo ovoj temi. Organizacija je dala niz preporuka i objavila priručnik o tom pitanju (UNWTO, 2016).

Kao daljnja prekretnica u ovom području, rezolucija Europskog parlamenta od 29. listopada 2015. godine o novim izazovima i vizijama za promicanje turizma u Europi naglašava važnost razvoja održivog, odgovornog i pristupačnog turizma; načelo „turizma za sve“; te da je puna dostupnost i priuštivost turizma ključni element za održivost sustava. Rezolucija preporučuje državama članicama da razviju europsku, jedinstvenu i transparentnu shemu označavanja pristupačnih ponuda te da pristupačnost učine kriterijem za potporu u kontekstu programa gospodarske potpore za sustav turizma (Rezolucija Europskog parlamenta od 29. listopada 2015. godine o novim izazovima i ideja za promociju europskog turizma https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html).

4.2.1. Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom

Usvajanje Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UN-CRPD) 2006. godine bio je napredak u postavljanju minimalnih standarda za prava osoba s invaliditetom. Konvenciju je usvojila Opća skupština UN-a 2006. godine, a stupila je na snagu 2008. godine. Europska unija ratificirala ju je 2010. godine, a do 2015. godine ratificiralo ju je ukupno 156 država. CRPD je posljednja u nizu UN-ovih deklaracija o ljudskim pravima koja počinje Općom deklaracijom o ljudskim pravima iz 1948. godine. Vodeća načela su sljedeća: poštivanje urođenog dostojanstva, individualna autonomija, uključujući slobodu donošenja vlastitih

odluka, nediskriminacija, puno i učinkovito društveno sudjelovanje i uključenost, jednake mogućnosti i pristupačnost.

Opća ideja CRPD-a je integracija osoba s invaliditetom u društvo i zajednice, umjesto stvaranja posebnih pravila i institucija. CRPD ima za cilj potaknuti duboke promjene i društveni napredak u mnogim područjima društva, kao što su škole, radno mjesto i javni prijevoz (Steinert i sur., 2016). Preambula Konvencije naglašava urođeno dostojanstvo i vrijednost svih ljudskih bića, njihova jednaka i neotuđiva prava te da sva prava i slobode trebaju uživati svi, bez diskriminacije bilo koje vrste. Konvencija priznaje da je invaliditet pojam koji se mijenja i da je invaliditet rezultat interakcije između osoba s invaliditetom i stavova i prepreka okoline koje ih sprječavaju da potpuno i učinkovito sudjeluju u društvu, na ravnopravnoj osnovi s drugima (tj. netko tko je osoba s invaliditetom u jednoj zemlji zbog svog invaliditeta i spriječeno mu/joj je kretanje i živjeti punim i dostojanstvenim ljudskim životom, može funkcionirati bez prepreka u drugoj zemlji s istim problemima – to čak može biti poticaj za putovanje) Također prepoznaje različitost osoba s invaliditetom, koja se, u boljim slučajevima, ne zaustavlja samo na tehničkoj pristupačnosti koju pružaju rampe.

U preambuli Konvencije također se ističe da se osobe s invaliditetom i dalje suočavaju s preprekama ravnopravnom sudjelovanju u društvu te da je diskriminacija bilo koga na temelju invaliditeta povreda urođenog dostojanstva i vrijednosti ljudske osobe. U dokumentu se dalje naglašava da osobe s invaliditetom mogu dati značajan doprinos sveukupnoj dobrobiti i raznolikosti svojih zajednica, da promicanje njihovog punog sudjelovanja jača njihov osjećaj pripadnosti društvu te da dovodi do značajnog napretka u razvoju pojedinca, društva i ekonomije, kao i do iskorjenjivanja siromaštva.

Dokument prepoznaje važnost individualne autonomije i neovisnosti osoba s invaliditetom, uključujući slobodu donošenja vlastitih odluka (posebice što slobodnije putovanje) i važnost aktivnog uključivanja osoba s invaliditetom u procese donošenja odluka u vezi s programima i politike, posebno one koje se izravno dotiču njih (nije dobro kada im „sposobni“ ljudi osmišljavaju turističke pakete i programe, rješenje je napraviti sva iskustva, atrakcije, fizičke sadržaje i usluge dostupne u mjeri koja dopušta njihovo sudjelovanje). Budući da je poražavajuća činjenica da većina osoba s invaliditetom živi u nepovoljnim financijskim uvjetima, potrebno je pozabaviti se negativnim utjecajem siromaštva na osobe s invaliditetom – uključujući, primjerice, financijsku potporu za putovanja osobama čija financijska sredstva to ne dopuštaju. Konvencija također prepoznaje važnost dostupnosti fizičkog, društvenog, gospodarskog i kulturnog okruženja, zdravlja i obrazovanja te informacija i komunikacije, kako bi se osobama s invaliditetom omogućilo potpuno uživanje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda.

Članak 30., stavak 5. Konvencije (Sudjelovanje u kulturnom životu, rekreaciji, slobodnom vremenu i sportu) već se posebno bavi promocijom sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu:

„U cilju omogućavanja osobama s invaliditetom da ravnopravno s drugima sudjeluju u rekreacijskim, slobodnim i sportskim aktivnostima, države stranke će poduzeti odgovarajuće mjere:

- a) Poticati i promicati sudjelovanje, u najvećoj mogućoj mjeri, osoba s invaliditetom u glavnim sportskim aktivnostima na svim razinama;

- (b) Osigurati da osobe s invaliditetom imaju priliku organizirati, razvijati i sudjelovati u sportskim i rekreacijskim aktivnostima specifičnim za osobe s invaliditetom i, u tu svrhu, poticati pružanje, na ravnopravnoj osnovi s drugima, odgovarajuće poduke, obuke i sredstava;
- c) Osigurati da osobe s invaliditetom imaju pristup sportskim, rekreacijskim i turističkim objektima;
- (d) Osigurati da djeca s teškoćama u razvoju imaju jednak pristup sudjelovanju u igri, rekreaciji, slobodnom vremenu i sportskim aktivnostima kao i ostala djeca, uključujući te aktivnosti u školskom sustavu;
- e) Osigurati da osobe s invaliditetom imaju pristup uslugama onih koji su uključeni u organizaciju rekreacijskih, turističkih, slobodnih i sportskih aktivnosti.” (<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>)

U stavku 2. istog članka, dokument spominje pravo osoba s invaliditetom na sudjelovanje u kulturnom životu na ravnopravnoj osnovi s drugima, što ima višestruku turističku važnost: moraju se poduzeti sve potrebne mjere kako bi se osobama s invaliditetom osigurao pristup mjesta za kulturne priredbe ili usluge, kao što su kazališta, muzeji, kina, knjižnice i turističke agencije, i, gdje je to moguće, do spomenika i glavnih nacionalnih kulturnih mjesta.

Važnost putovanja i potreba da ga podržimo neizravno se spominje na nekoliko mjesta:

Članak 4., Opće obveze: Države stranke obvezuju se poduzeti ili promovirati istraživanje i razvoj univerzalno dizajniranih dobara, usluga, uređaja i objekata koji zadovoljavaju specifične potrebe osoba s invaliditetom uz najmanje moguće izmjene i financijske troškove, olakšavajući njihovu upotrebljivost i korištenje, i promicati univerzalni dizajn u razvoju standarda i smjernica; istraživanje i razvoj novih tehnologija prikladnih za osobe s invaliditetom, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije, za promicanje dostupnosti i korištenja opreme za prijevoz/kretanje, uređaja i pomoćnih uređaja, dajući prednost tehnologijama koje su pristupačne; te pružanje dostupnih informacija osobama s invaliditetom o prometnoj opremi, uređajima i pomagalima, uključujući nove tehnologije, kao i drugim oblicima pomoći, uslugama podrške i drugim vrstama usluga.

Članak 9, Pristupačnost: Kako bi se omogućilo osobama s invaliditetom da vode samostalan život i potpuno sudjeluju u svim aspektima života, države stranke će poduzeti odgovarajuće mjere kako bi osigurale da osobe s invaliditetom imaju pristup, na ravnopravnoj osnovi s drugima, fizičkom okolišu, prometu, informacijama i komunikaciji (uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave), te druge objekte i usluge koji su javno dostupni ili pristupačni. Mjere za prepoznavanje i uklanjanje barijera i prepreka pristupu uključuju, između ostalog, zgrade, ceste, prijevoz i druge unutarnje i vanjske objekte; te informacijske, komunikacijske i druge usluge, uključujući elektroničke usluge i hitne službe. Države stranke također će poduzeti potrebne mjere za razvoj, provedbu i praćenje primjene minimalnih standarda i smjernica za pristupačnost objekata i usluga otvorenih i dostupnih javnosti.

Konvencija se također bavi općim pitanjima koja utječu na putovanja, kao primjerice:

- jednakost i nediskriminacija: države potpisnice zabranjuju diskriminaciju na temelju invaliditeta i osiguravaju jednaku i učinkovitu pravnu zaštitu od diskriminacije u svim područjima za osobe s invaliditetom;
- podizanje svijesti: države potpisnice obvezuju se poduzeti brze, učinkovite i odgovarajuće mjere za: a) podizanje svijesti o osobama s invaliditetom na društvenoj razini, uključujući obitelj, i promicanje poštovanja prava i dostojanstva osoba s invaliditetom; b) boriti se protiv stereotipa, predrasuda i štetnih praksi prema osobama s invaliditetom u svim aspektima života;
- Članak 20, Osobna mobilnost: države potpisnice će, uz osiguranje u najvećoj mogućoj mjeri neovisnosti osoba s invaliditetom, poduzeti učinkovite mjere za osiguranje osobne mobilnosti, uključujući, između ostalog, olakšavanje pristupa osobama s invaliditetom kvalitetnoj potpori za mobilnost, opremi, pomoćnoj tehnologiji i različitim oblicima osobne pomoći i posrednika, uključujući njihovu dostupnost po pristupačnim cijenama; kao i pružanje obuke o vještinama vezanim uz mobilnost za osobe s invaliditetom i njihove stručnjake;
- Članak 26., Rehabilitacija i rehabilitacija: Države stranke poduzet će sve učinkovite i potrebne mjere, uključujući pružanje pomoći obitelji, kako bi osigurale da osobe s invaliditetom uživaju punu neovisnost u svim aspektima života.

Općenito, dokument je od presudne važnosti za razvoj nacionalnih praksi o invaliditetu i pristupačnom turizmu. Predstavljao je promjenu paradigme u tom području, a načela i vrijednosti koje sadrži od tada su postali mjerilo i referentna točka. Jedini uočljiv nedostatak je što se Konvencija ne bavi senzibiliziranjem „sposobnog“ društva (osobito pružatelja usluga) osoba koje žive bez invaliditeta.

4.2.2. EU za jednakost: strategija za prava osoba s invaliditetom (2021.-2030.)

I EU i države članice dio su UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, koja je dio pravnog poretka EU-a i obvezuje države potpisnice na zaštitu temeljnih sloboda osoba s invaliditetom. Strategija EU-a glavni je instrument EU-a za provedbu zahtjeva UN-ove konvencije i osiguravanje da je države potpisnice uvijek imaju na umu. Procjenjuje se da 87 milijuna ljudi u EU živi s invaliditetom. Europski parlament radi na stvaranju uključivog društva u kojem su prava osoba s invaliditetom primjereno zaštićena i u kojem nema diskriminacije. U tu je svrhu u lipnju 2020. godine Parlament odredio svoje prioritete za novu strategiju za osobe s invaliditetom nakon 2020. godine, nadovezujući se na strategiju 2010.-2020. U tom dokumentu, glavne preporuke koje izravno utječu na putovanja i turizam su sljedeće:

- prava osoba s invaliditetom moraju se potvrditi u svim područjima i politikama (uključujući, naravno, turizam);
- jednak pristup zdravstvenoj zaštiti, zapošljavanju, javnom prijevozu i stanovanju za osobe s invaliditetom;
- osobe s invaliditetom, njihove obitelji i njihove organizacije trebaju sudjelovati u dijalogu i biti dio procesa provedbe – u području turizma: nije većina društva bez invaliditeta i donositelji odluka ta koja određuje koje se turističke usluge mogu osigurati, nego svi zajedno, ljudi koji imaju i nemaju invaliditet.

Kako bi se postigao daljnji napredak u osiguravanju punog sudjelovanja osoba s invaliditetom, nova i ojačana Strategija prava osoba s invaliditetom također će voditi rad država članica i

institucija EU-a, nadovezujući se na postignuća u proteklih deset godina i nudeći rješenja za izazove koji dolaze. Strategija za prava osoba s invaliditetom ima za cilj odgovoriti na brojne izazove s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom. Cilj mu je postići napredak u svim područjima Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, kako na razini EU-a tako i na razini država članica, kako bi se osiguralo da osobe s invaliditetom u Europi, bez obzira na spol, rasno ili etničko podrijetlo, vjeru ili uvjerenje, godine ili spolne orijentacije mogu:

- uživati svoja ljudska prava,
- imati jednake prilike,
- imati jednake prilike za sudjelovanje u društvu i gospodarstvu,
- odlučiti gdje, kako i s kim živjeti,
- kretati se po EU-u, bez obzira na potporu koja im je potrebna,
- više ne doživljavati diskriminaciju.

Nova strategija ocrtava niz prioriteta, uključujući jamčenje jednakog pristupa pravosuđu, obrazovanju, kulturi, sportu i turizmu (uz osiguranje slobode kretanja i stanovanja te mogućnosti sudjelovanja u demokratskom procesu, primjerene kvalitete života i neovisnog življenja). Turizam je puno detaljnije od UN-ove konvencije obrađen u Strategiji za prava osoba s invaliditetom (2021.-2030.). Konkretno, putovanja i turizam se u dokumentu obrađuju u sljedećem obliku:

Jednak pristup i nediskriminacija: osobe s invaliditetom imaju pravo na zaštitu od svih oblika diskriminacije i nasilja, jednak pristup pravdi, obrazovanju, kulturi, stanovanju, slobodnom vremenu, rekreaciji, sportu i turizmu te jednake mogućnosti i poboljšani pristup umjetnosti i kulturi, slobodnom vremenu, rekreaciji, sportu i turizmu; Pristupačno i uključivost ... slobodno vrijeme, rekreacija i turizam ključni su za puno sudjelovanje u društvu. Oni povećavaju dobrobit i pružaju mogućnosti svima, uključujući osobe s invaliditetom, da razviju i ispune svoje potencijale. Pristupačni turizam za osobe s invaliditetom ključan je za potporu sudjelovanju i društveno-ekonomskom razvoju. Komisija će ojačati sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim tim područjima ... i nastojat će učiniti kulturnu baštinu i svu umjetnost pristupačnom i uključivom za osobe s invaliditetom putem financiranja EU-a, primjerice kroz program Kreativna Europa.

Komisija također priprema studiju o provedbi članka 30. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, kako bi podržala države članice u politikama za povećanje sudjelovanja i podrške osobama s invaliditetom u sportu, kulturi i aktivnostima slobodnog vremena; u suradnji s Međunarodnim paraolimpijskim odborom za promicanje uključivanja u sport i borbene stereotipe; nastaviti promociju razvoja pristupačnog turizma, posebno za gradove, kroz nagradu „Europska prijestolnica pametnog turizma”.

4.2.3. Globalni etički kodeks za turizam i pristupačnost

Generalna skupština UNWTO-a 1999. godine u Santiagu, Čile, usvojila je Globalni etički kodeks za turizam. U članku 3. Statuta Svjetske turističke organizacije, koji je priznala Opća skupština UN-a, turizam se smatra čimbenikom koji promiče opće poštovanje i afirmaciju ljudskih prava i temeljnih sloboda, bez obzira na rasu, spol, jezik ili vjeru (a mogli bismo sa sigurnošću dodati: tjelesni ili drugi invaliditet ili nedostatak istog). Među svojim ciljevima implicitno spominje provedbu pristupačnog turizma (promicanje odgovornog, održivog i uključivog turizma u

kontekstu prava na slobodno vrijeme i putovanja). Štoviše, cijeli dokument odražava duh i vrijednosti koji su usko povezani s temama predstavljenim u ovoj knjizi. Nažalost, dokument još uvijek nije široko poznat među onima koji su zainteresirani za turizam ili onima koji rade u tom sustavu, iako je bio vrlo napredan u svom sadržaju kada je usvojen i većina njegovih ciljeva je i danas aktualna. Globalni etički kodeks za turizam u deset članaka sažima svoje preporuke za sve dionike u turizmu. Dotaknut ćemo se samo onih koji sadržajno jačaju razvoj pristupačnog turizma.

- **Članak 1:** Uloga turizma u međusobnom razumijevanju i poštovanju među ljudima i društvima. Ovaj članak postavlja očekivanja od ponašanja turista: poštivanje prava i običaja manjina i autohtonog stanovništva; poštivati lokalne zakone i običaje; poštivati različite stilove života i ukuse područja domaćina; paziti na poštivanje zakona; i izbjegavajte uvredljivo ponašanje.
- **Članak 2:** Turizam kao sredstvo individualnog i zajedničkog ispunjenja. Turizam, aktivnost koja se najčešće povezuje s rekreacijom i razonodom, sportom, kulturom i prirodom, treba zamisliti i prakticirati kao posebno sredstvo individualnog i kolektivnog ostvarenja; ako se prakticira s dovoljno otvorenosti, turizam će biti nezamjenjiv čimbenik samoodgoja, međusobne tolerancije i spoznaje legitimnih razlika i različitosti među narodima i kulturama.
- **U članku 7 („Pravo na turizam”)** Kodeks već implicitno spominje osobe s invaliditetom: univerzalno pravo na turizam treba promatrati kao posljedicu prava na odmor i slobodno vrijeme, uključujući pravo na uživanje prava navedenih u članku 24. Opće deklaracije o ljudskim pravima; socijalni turizam treba razvijati uz potporu javnih vlasti (kako osobe s invaliditetom u znatno većem omjeru pripadaju socijalno ugroženoj, pa i financijski depriviranoj skupini, to je za njih posebno važno); te treba poticati i olakšavati obiteljski, omladinski i studentski turizam, kao i turizam za starije osobe i osobe s invaliditetom.

4. 2.4. Okvirna konvencija o etici u turizmu (2019. godina)

U rujnu 2019. godine Okvirna konvencija UNWTO-a o etici u turizmu odobrena je na 23. Općoj skupštini UNWTO-a u St. Petersburgu, nakon prijedloga koji je podnio Svjetski odbor za etiku u turizmu (WCTE) Općoj skupštini UNWTO-a 2015. godine kako bi se glavni politički dokument UNWTO-a, Globalni etički kodeks za turizam, transformirao u međunarodnu konvenciju, radi povećavanje učinkovitosti i provedbe. Nakon toga, Opća skupština UNWTO-a (Medellín, Kolumbija, 12.-17. rujna 2015.) ovlastila je glavnog tajnika UNWTO-a da uspostavi posebnu radnu skupinu za ispitivanje postupaka i implikacija usvajanja Konvencije, u suradnji s WCTE-om. Radna skupina, sastavljena od predstavnika 36 država članica UNWTO-a, osnovana je početkom 2016. godine i ispitala je inicijalni nacrt teksta Konvencije te pregledala dokument članak po članak i odjeljak po odjeljak. U sklopu svojih konzultacija, Radna skupina složila se da neće unositi nikakve suštinske promjene u devet načela Globalnog etičkog kodeksa za turizam, budući da ih je usvojila Opća skupština UNWTO-a 1999. godine i naširoko su poznati međunarodnoj turističkoj zajednici. Ovih devet članaka uključeno je u nacrt Konvencije o turističkoj etici u odjeljku „Etička načela u turizmu“ i čine okosnicu Konvencije. Izvršno vijeće UNWTO-a podržalo je pristup da nije potrebno mijenjati devet načela Globalnog etičkog kodeksa. Engleska verzija Okvirne konvencije o etici u turizmu zatim je odobrena na 22. sjednici Opće skupštine i usvojena na svih pet službenih jezika Organizacije na 23. sjednici.

Okvirna konvencija o etici u turizmu izgrađena je oko devet načela Globalnog etičkog kodeksa za turizam. Brojne su odredbe prilagođene kako bi se ova načela uključila u klasičnu strukturu međunarodnog ugovora.

- Preambula teksta inspirirana je Globalnim etičkim kodeksom za turizam, ali ažurirana na trenutni međunarodni kontekst i svrhu predložene Konvencije.
- Prvi dio konvencije sadrži opće odredbe koje tekst stavljaju u kontekst i ocrtavaju ključnu terminologiju, svrhu i opseg konvencije, kao i načine provedbe.
- Drugi dio bavi se etičkim načelima turizma koji su okosnica Konvencije.
- Treći dio Konvencije odnosi se na mandat, sastav i funkcioniranje ovog pomoćnog tijela Opće skupštine u okviru Konvencije (Svjetski odbor za etiku u turizmu).
- Posljednja dva odjeljka konvencije sadrže standardne odredbe za međunarodne ugovore, primjerice četvrti odjeljak o Konferenciji država stranaka i peti odjeljak koji sadrži završne odredbe koje uređuju postupke za potpisivanje, ratifikaciju, prihvaćanje, odobrenje i pristupanje (izvor: UNWTO: Etika, kultura i društvena odgovornost).

4.3. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Hrvatska

U Republici Hrvatskoj za objavu statističkih podataka o osobama s invaliditetom nadležan je Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Prema izvješću koje je objavio ovaj Zavod (2023) u Republici Hrvatskoj živi 657.791 osoba s invaliditetom, od čega je 56,1% muškaraca i 43,9% žena. Osobe s invaliditetom čine oko 17% ukupnog stanovništva Republike Hrvatske. Najviše osoba s invaliditetom, točnije 47,6%, pripada dobnoj skupini 65+, dok je 41,2% radno sposobnih osoba u dobi od 20 do 64 godine. Invaliditet je također prisutan kod djece u dobnoj skupini 0-19 godina, s udjelom od 11,1%. 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 prikazani su u Tablicama 2 i 3.

Tablica 2. Pregled vrsta oštećenja koja uzrokuju invaliditet ili se kao komorbiditetne dijagnoze odnose na stupanj funkcionalnog oštećenja osobe (stanje na dan 4. rujna 2023. godine)

Vrsta invaliditeta	Ukupan broj	Udio u ukupnom broju osoba s invaliditetom	Rasprostranjenost / 10 000 stanovnika
Višestruki invaliditet	203.136	30,9	52
Oštećenje lokomotornog sustava	188.623	28,7	49
Oštećenja drugih organa i organskih sustava, kromosomske bolesti, urođene anomalije i rijetke bolesti	180.750	27,5	47
Mentalni invaliditet	160.165	24,4	41
Oštećenje središnjeg živčanog sustava	118.319	18,0	31
Poremećaji govorno-glasovne komunikacije	54.704	8,3	14
Intelektualni invaliditet	35.522	4,9	8
Oštećenja vida	21.728	3,3	6
Oštećenje perifernog živčanog sustava	18.933	2,9	5
Oštećenja sluha	18.923	2,9	5
Poremećaji iz autističnog spektra	4.730	0,7	1
Gluhosljepoća	166	0,03	< 0,1

Izvor: Benjak (2023, str. 7)

Tablica 3. Oštećenja funkcionalnih sposobnosti - pregled prema spolu i dobnim skupinama (stanje na dan 4. rujna 2023. godine)

Vrsta invaliditeta	Spol	Dobne skupine		
		0 - 19	20 - 64	65 +
Kronične bolesti	f	922	33.605	44.854
	m	1.167	25.766	31.561
Psihičke bolesti	f	1.385	19.747	24.613
	m	3.394	43.169	28.853
Tjelesni invaliditet	f	853	8.175	14.786
	m	1.067	9.368	9.203
Poremećaji glasa, jezika i govora	f	8.014	6.754	512
	m	14.249	12.176	706
Intelektualni invaliditet	f	2700	8.729	1.121
	m	4.156	11.952	1.069
Kronične bolesti djece	f	8.462	-	-
	m	10.344	-	-
Oštećenje vida	f	553	2.753	5.624
	m	694	4.024	4.648
Višestruki invaliditet	f	2.866	3.494	59
	m	5.115	6.212	47
Smetnje u razvoju koje nisu definirane u Popisu oštećenja	f	5.884	-	-
	m	10.110	-	-
Oštećenje sluha	f	511	2.105	2.912
	m	750	3.359	3.347
Poremećaji iz autističnog spektra	f	608	244	10
	m	2.528	762	6
Gluhoća / sljepoća	f	4	13	9
	m	2	14	7

Izvor: Benjak (2023, str. 9)

U Hrvatskoj je Ministarstvo turizma i sporta zaduženo za kreiranje politika razvoja turizma. U okviru programa Turizam za sve poseban naglasak i važnost daje se pristupačnom turizmu, a Republika Hrvatska obvezala se poduzeti sve odgovarajuće mjere kako bi se osobama s invaliditetom omogućilo da, između ostalog,:

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

Kako bi se postigla ravnopravnost djece s teškoćama i osoba s invaliditetom, Ministarstvo turizma i sporta izradilo je i provodi niz mjera za poticanje hrvatskog turističkog tržišta kako bi se osobama s teškoćama u razvoju omogućilo ravnopravno uživanje u turističkoj ponudi, ali i kako bi bili integrirani na tržište rada. Kako bi se uklonile pristupne barijere i prepreke, Ministarstvo surađuje s organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom, jer samo sinergijskim djelovanjem možemo postići zacrtani cilj – jednake mogućnosti za osobe s

invaliditetom. Ministarstvo je u Akcijskom planu Nacionalne strategije za izjednačavanje mogućnosti osoba izradilo tri mjere u dva specifična cilja (Poboljšanje pristupačnosti izgrađenog okoliša i prometa te Poboljšanje dostupnosti sadržaja javnog života i jačanje sigurnosti u kriznim situacijama) u okviru Akcijskog plana nacionalne strategije za jednake mogućnosti osoba s invaliditetom od 2021. do 2024. godine.

Analizirajući pravni status, u Republici Hrvatskoj su prava osoba s invaliditetom uređena s više zakona, a njih je potrebno poštovati i pri planiranju razvoja pristupačnog turizma. Najvažnija sredstva regulacije razmatraju se u nastavku.

Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom

Republika Hrvatska potpisala je Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom 30. ožujka 2007. godine. Cilj je ove Konvencije promicati, štiti i osigurati puno i jednako uživanje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda svim osobama s invaliditetom te promicanje poštovanja njihovog urođenog dostojanstva.

Zakon o socijalnoj skrbi

Ovim Zakonom uređuje se djelatnost socijalne skrbi, načela socijalne skrbi, financiranje socijalne skrbi, prava i socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi i postupci za njihovo ostvarivanje, korisnici, sadržaj i način obavljanja djelatnosti socijalne skrbi, stručni radnici u socijalnoj skrbi, prikupljanje podataka, inspekcijski i upravni nadzor te druga pitanja važna za djelatnost socijalne skrbi.

Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku i drugim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj

Ovim Zakonom utvrđuje se pravo gluhih i gluhoslijepih osoba te drugih osoba s komunikacijskim poteškoćama na korištenje, informiranje i obrazovanje na hrvatskom znakovnom jeziku i drugim komunikacijskim sustavima koji zadovoljavaju njihove individualne potrebe, s ciljem omogućavanja jednakog pristupa društvenom, ekonomskom i kulturnom okruženju te ravnopravnog ostvarivanja svih ljudskih prava i temeljnih sloboda. Ovim Zakonom utvrđuju se i korisnici prava na korištenje, informiranje i obrazovanje na hrvatskom znakovnom jeziku i drugim komunikacijskim sustavima gluhih i gluhoslijepih osoba.

Zakon o kretanju slijepe osobe uz pomoć psa vodiča

Ovim se Zakonom uređuje pravo slijepe osobe sa psom vodičem na korištenje prijevoznih sredstava i njihov slobodan pristup javnim mjestima. Slijepa osoba sa psom vodičem ima pravo pristupa javnim mjestima kao što su: uredi, hoteli, restorani, banke, pošte, kazališta, koncertne dvorane, sportski objekti, tržnice, trgovine, škole, sveučilišta itd. (pogl. 6, br. 1).

Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom

Među mnogim pravima navedenim u ovoj Deklaraciji, ona usko povezana s razvojem pristupačnog turizma su:

1. Diskriminacija osoba s invaliditetom očituje se u nepoduzimanju mjera za uklanjanje prepreka u okruženju i općem stavu društva ili u stvaranju novih prepreka koje onemogućuju dostupnost usluga i puno sudjelovanje osoba s invaliditetom u aktivnosti civilnog, kulturnog, gospodarskog, političkog i društvenog života.

Pristupačnost je mjera ili uvjet koji svim osobama, uključujući osobe s invaliditetom, omogućuje korištenje različitih resursa (na fizičkoj, vizualnoj, slušnoj i/ili kognitivnoj razini). To bi se trebalo postići, gdje je to potrebno, dizajnom i prilagodbom koja uzima u obzir sve oblike invaliditeta. Pristupačnost uključuje pristup fizičkim objektima, zgradama i javnom prijevozu, kao i pristup informacijama i komunikaciji, uključujući informacijsku i komunikacijsku tehnologiju i pomoćna sredstva.

2. Osoba s invaliditetom ima pravo na ravnopravno sudjelovanje u kulturnom, znanstvenom, obrazovnom, političkom i drugim oblicima društvenog života.

3. Osoba s invaliditetom ima pravo na egzistenciju dostojnu ljudskog dostojanstva i na životni standard koji odgovara dobrobiti osobe i njezine obitelji, dopunjen, ako je potrebno, sredstvima socijalne zaštite.

4. Republika Hrvatska će poduzeti potrebne mjere za promicanje ljudskih prava i nediskriminacije osoba s invaliditetom te za uklanjanje psiholoških, obrazovnih, obiteljskih, kulturnih, društvenih, profesionalnih, financijskih i arhitektonskih prepreka punoj integraciji i sudjelovanju osoba s invaliditetom u društvenom, gospodarskom, kulturnom i političkom životu pod jednakim uvjetima.

5. U nastojanju da se osobama s invaliditetom omogući samostalan život i ostvarivanje njihovih prava, Republika Hrvatska će poticati zapošljavanje osoba s invaliditetom u redovnom radnom odnosu, kreirati potrebne fiskalne mjere, kreditne politike i politike poticaja, razvijati strategije zapošljavanja za osobe s invaliditetom te osigurati uspostavu službi za profesionalnu orijentaciju, osposobljavanje, rehabilitaciju i zapošljavanje.

Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2021. – 2027.

Ovom Nacionalnom strategijom želi se osigurati što uspješnija provedba Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, s ciljem napretka i daljnjeg promicanja prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Zadaća Nacionalne strategije je usklađivanje svih politika u području promicanja prava osoba s invaliditetom s dostignutim standardima na globalnoj razini, ali i sa svim kretanjima usmjerenima na to da sva područja života i djelovanja budu otvorena i dostupna osobama s invaliditetom, poštujući načela univerzalnog dizajna i razumne prilagodbe.

Nacionalni program razvoja socijalnog turizma – Turizam za sve

S obzirom na to da socijalni turizam postaje sve važniji u suvremenim turističkim trendovima, Ministarstvo turizma i sporta je u suradnji s Institutom za turizam izradilo ovaj dokument koji daje strateški razvojni okvir za djelovanje i provedbu aktivnosti raznih relevantnim dionicima u području socijalnog turizma. Osim toga, dokument predstavlja operacionalizaciju dijela mjera turističke politike planiranih u Strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine. Dokument definira glavne smjernice razvoja socijalnog turizma u Republici Hrvatskoj do 2020. godine u bliskoj suradnji sa svim zainteresiranim dionicima i u skladu sa suvremenim načelima participativnog planiranja. To uključuje definiranje smjernica za: viziju razvoja socijalnog turizma, ciljeve razvoja socijalnog turizma, glavne aktere koji su važni u kontekstu razvoja socijalnog turizma, ključne projekte u razvoju ponude socijalnog turizma i načine promicanja i financiranja modela razvoja socijalnog turizma, s posebnim osvrtom na mogućnosti financiranja projekata iz područja socijalnog turizma iz EU fondova. Naposljetku, važnost dokumenta proizlazi i iz činjenice da predstavlja operacionalizaciju prethodno donesene

Strategije razvoja hrvatskog turizma do 2020. godine, u kojoj je socijalni turizam naveden kao jedan od važnih turističkih proizvoda koje treba dalje razvijati.

4.4. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Mađarska

Analitički prikaz relevantnog mađarskog zakonodavnog okvira

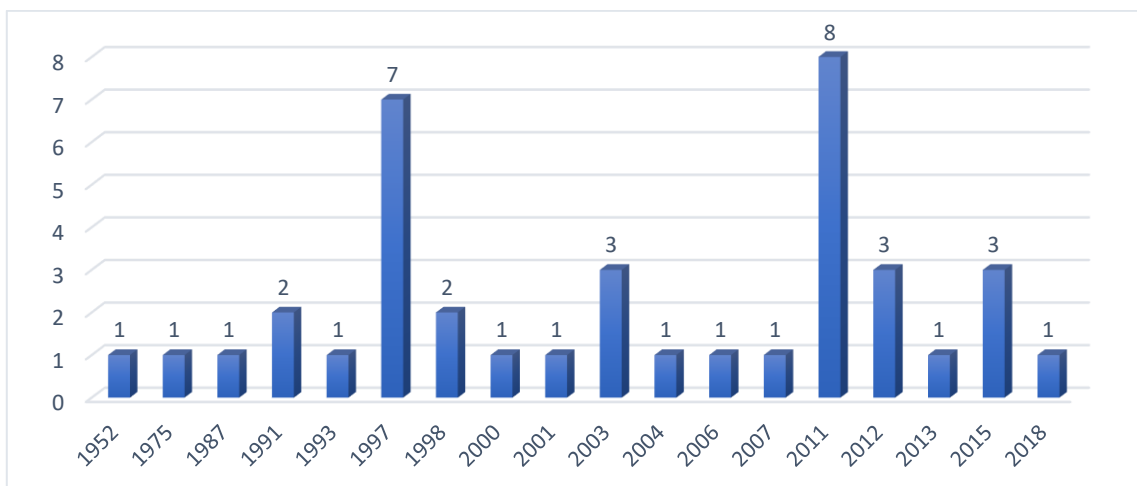
Za deskriptivnu analizu mađarskog zakonodavstva u područjima pristupačnosti, invaliditeta i jednakog tretmana, možemo se uvelike osloniti na sveobuhvatnu zbirku zakonodavstva Nacionalne saveza udruga osoba s invaliditetom (MEOSZ), najvažnije profesionalne organizacije u Mađarskoj u ovom području. Pregled zakonodavstva pokazuje da se od 1990-ih godina dogodila promjena paradigme, zahvaljujući (također) fokusu na ljudska prava. Ova promjena u pristupu temelji se na ideji da osobe s invaliditetom ne bi trebale biti skrivene ili isključene od drugih, već bi im trebale biti dane iste mogućnosti kao i radno sposobnim osobama, promičući tako društvenu uključenost. U tom kontekstu transformirana je njihova socijalna skrb, s personaliziranim uslugama i boljim životnim uvjetima koji su im dostupni.

Ukratko, 256 zakona koji su trenutačno na snazi u Mađarskoj sadrže određene teme koje se odnose na pristupačnost, od kojih se njih 39 može smatrati relevantnim za to pitanje. Sljedeći popis zakona, u cijelosti ili djelomično, utječe na živote osoba s invaliditetom i promiče jednak pristup:

- Temeljni zakon (pristupačnost nije posebno spomenuta, ali jednake mogućnosti i socijalna uključenost jesu)
- Zakon CLI iz 2011. o Ustavnom sudu
- Zakon CXI iz 2011. o povjereniku za temeljna prava
- Zakon CXXV iz 2003. godine o jednakom postupanju i promicanju jednakih mogućnosti
- Zakon XXVI iz 1998. godine o pravima osoba s invaliditetom i osiguravanju njihovih jednakih mogućnosti (FOT.)
- Uredba Vlade 141/2000 (VIII. 9.) o pravilima za klasifikaciju i reviziju teškog invaliditeta i isplate invalidnine
- Saborska odluka 15/2015 (IV. 7.) o Nacionalnom programu za osobe s invaliditetom (2015.-2025.)
- 1653/2015 (IX. 14.) Odluka Vlade o Akcijskom planu za provedbu Nacionalnog programa za osobe s invaliditetom za razdoblje 2015.-2018.
- Zakon CXCI iz 2011. o naknadama za osobe sa smanjenom sposobnošću za rad i izmjenama i dopunama određenih zakona
- Uredba Vlade 327/2011 (XII. 29.) o pravilima postupka u vezi s naknadama za osobe sa smanjenom sposobnošću za rad
- NEFMI (Ministarstvo nacionalnih resursa) Uredba br. 7/2012 (II. 14.) o detaljnim pravilima za složenu certifikaciju
- Uredba Vlade 74/2015 (III. 30.) o Nacionalnom rehabilitacijskom i socijalnom uredu
- Zakon LXXX iz 1997. godine o osobama s pravom na beneficije socijalnog osiguranja i privatne mirovine te o pokrivenosti tih usluga
- Zakon LXXXI iz 1997. godine o mirovinama socijalnog osiguranja

- Zakon LXXXIII iz 1997. godine o naknadama iz obveznog zdravstvenog osiguranja
- MT Dekret br. 83/1987 (XII. 27.) o naknadama za invalidnost
- Zakon III iz 1993. godine o socijalnoj upravi i socijalnim naknadama
- Zakon LXXXIV iz 1998. godine o potpori obitelji
- Dekret br. 5/2003 (II. 19.) Ministarstva za socijalna pitanja i zapošljavanje Republike Finske o bolestima i invaliditetom koji daju pravo na više obiteljske naknade
- Zakon CLIV iz 1997. godine o zdravstvenoj zaštiti
- Zakon XCVIII iz 2006. godine o Općim pravilima za sigurnu i ekonomičnu opskrbu lijekovima i medicinskim proizvodima te stavljanje u promet lijekova
- Uredba br. 14/2007 (III. 14.) Ministarstva zdravlja o uključivanju medicinskih pomagala u beneficije socijalne sigurnosti, naručivanje, distribucija, popravak i posudba medicinskih pomagala uz beneficije
- Uredba Vlade 12/2001 (I. 31.) o državnim potporama za stambeno zbrinjavanje
- Zakon LXXXII iz 1991. godine o porezu na motorna vozila
- Vladina Uredba br. 102/2011 (VI. 29.) o povlasticama prijevoza za osobe s teškom smanjenom pokretljivošću
- Uredba Vlade 218/2003 (XII. 11.) o parkirnoj kartici osoba smanjene pokretljivosti
- Zajednička uredba br. 1/1975 (II. 5.) Ministarstva prometa i veza od 5. svibnja 1975. godine o pravilima prometa (Kresz)
- Zakon CXC iz 2011. godine o nacionalnom javnom obrazovanju
- EMMI (Ministarstvo za ljudske resurse) Uredba br. 15/2013 (II. 26.) o radu pedagoških ustanova
- Zakon LXXVIII iz 1997. godine o oblikovanju i zaštiti izgrađenog okoliša
- Vladina Uredba 253/1997 (XII. 20.) o nacionalnom planiranju naselja i uvjetima gradnje (OTÉK)
- Zakon V iz 2013. godine o Građanskom zakoniku
- Zakon CLXXV iz 2011. godine o pravu na udruživanje, statusu opće dobrobiti te djelovanju i potpori nevladinim organizacijama
- Zakon CLXXXI iz 2011. godine o sudskom registru nevladinih udruga i s njim povezanim poslovnikom
- Zakon CXL iz 2004. godine o općim pravilima upravnog postupka i usluga
- Zakon III iz 1952. godine o Zakonu o građanskom postupku
- Zakon CLV iz 1997. godine o zaštiti potrošača
- Zakon I. iz 2012. godine o Zakonu o radu
- Zakon IV iz 1991. godine o promicanju zapošljavanja i naknadama za nezaposlene
- Zakon LXXV iz 2018. godine o pristupačnosti web stranica i mobilnih aplikacija organizacija javnog sektora

Slika 9. Broj i godina donošenja zakona koji se bave pitanjima pristupačnosti



Izvor: vlastita arhiva

Uz pomoć stručne analize MEOSZ-a može se ustvrditi da je jedno od najvažnijih polazišta i temelj za mnoga relevantna područja **Zakon XCII iz 2007. godine o Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol uz Konvenciju te Zakon XXVI iz 1998. godine o pravima osoba s invaliditetom i osiguravanju njihovih jednakih mogućnosti**.

Pristupačnost, kao sve rašireniji pojam, jasno se vidi u propisima koji su izvorno doneseni u kontekstu *pristupačnosti izgrađenog okoliša, a koji prema definiciji Zakona LXXXVIII iz 1997. godine o oblikovanju i zaštiti izgrađenog okoliša* (u daljnjem tekstu: Zakon), „izgrađeni okoliš je pristupačan ako je svim osobama, uključujući pojedince ili skupine osoba s oštećenjima zdravlja kojima je potrebna, osigurana udobna, sigurna i neovisna uporaba posebne opreme ili tehničkih rješenja. Definira se kao onaj dio izgrađenog okoliša koji je rezultat svjesnog graditeljskog rada i koji je prvenstveno namijenjen stvaranju uvjeta za postojanje pojedinca i zajednice.“

Sukladno analizi MEOSZ-a, to znači da, suprotno svakodnevnoj terminologiji koja podrazumijeva da pristupačnost nije ništa drugo do izmjena ili prenamjena postojećih zgrada i objekata, čime se one čine dostupnima osobama s invaliditetom – **definicija navedenog zakona pokriva mnogo složenija područja, tako da pristupačnost, osim što služi interesima osoba s invaliditetom, koristi i drugim korisnicima u društvu sa specifičnim potrebama, poput starijih osoba, djeci, majkama ili osobama koje koriste privremena pomagala** (<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemestervezes/>).

Ovaj širi pristup također se odražava u preporuci tzv. Odbora za prava osoba s invaliditetom (Odbor za prava osoba s invaliditetom – okvir EU-a za Konvenciju UN-a o pravima osoba s invaliditetom) na članak 9:

„Fokus više nije na pravnoj osobnosti, niti na tome jesu li zgrade, prijevoz, infrastruktura, vozila, informacije i komunikacije te usluge u privatnom ili javnom vlasništvu. Sve dok su dobra, proizvodi i usluge dostupni javnosti ili su namijenjeni da bi bili dostupni javnosti, trebali bi biti dostupni svima, bilo da su u vlasništvu javnog tijela ili privatne osobe. Osobe s invaliditetom trebaju imati jednak pristup svim dobrima, proizvodima i uslugama namijenjenima široj javnosti na način koji osigurava učinkovit i jednak pristup za njih i poštuje njihovo

dostojanstvo“ (<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetem-es-tervezes/>).

Vrlo važno područje za proučavanje i analizu pravne regulative **koja se temelji na vezi između pristupačnosti i turizma je Zakon XCII iz 2007. godine o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i njezinog Fakultativnog protokola, članci 9 i 20**, koji reguliraju, između ostalog, pristupačnost i osobnu mobilnost:

Članak 9

Pristupačnost

1. Kako bi osobama s invaliditetom omogućio neovisan život i potpuno sudjelovanje u svim aspektima života, države potpisnice će poduzeti odgovarajuće mjere kako bi osobama s invaliditetom, na ravnopravnoj osnovi s drugima, osigurao pristup fizičkom okruženju, prijevozu, informacijama i komunikaciji, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave, kao i pristup drugim objektima i uslugama koje su otvorene ili pružene javnosti, kako u urbanim tako i u ruralnim područjima. Ove mjere, koje uključuju utvrđivanje i uklanjanje barijera i prepreka pristupačnosti, primjenjuju se, između ostalog, na:

(a) Zgrade, ceste, prijevoz i druge unutarnje i vanjske objekte, uključujući škole, stambene objekte, medicinske ustanove i radna mjesta;

(b) Informacijske, komunikacijske i druge usluge, uključujući elektroničke usluge i hitne službe.

2. Države stranke također će poduzeti odgovarajuće mjere za:

(a) Razvijanje, objavljivanje i praćenje provedbe minimalnih standarda i smjernica za pristupačnost objekata i usluga otvorenih ili dostupnih javnosti;

(b) Osiguravanje da privatni subjekti koji nude objekte i usluge koji su otvoreni ili se pružaju javnosti uzmu u obzir sve aspekte pristupačnosti za osobe s invaliditetom;

(c) Omogućavanje obuke za dionike o pitanjima pristupačnosti s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom;

(d) Postavljanje natpisa u zgradama i drugim objektima otvorenima za javnost na Brailleovom pismu i u oblicima lakim za čitanje i razumijevanje;

(e) Osiguravanje oblika pomoći uživo i posrednika, uključujući vodiče, čitače i profesionalne prevoditelje znakovnog jezika, kako bi se olakšao pristup zgradama i drugim objektima otvorenim za javnost;

(f) Promicanje drugih odgovarajućih oblika pomoći i potpore osobama s invaliditetom kako bi im se osigurao pristup informacijama;

(g) Promicanje pristupa osobama s invaliditetom novim informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i sustavima, uključujući internet;

(h) Promicanje dizajna, razvoja, proizvodnje i distribucije dostupnih informacijskih i komunikacijskih tehnologija i sustava u ranoj fazi, tako da te tehnologije i sustavi postanu dostupni uz minimalne troškove.

Članak 20

Osobna mobilnost

Države potpisnice će, uz osiguranje u najvećoj mogućoj mjeri neovisnosti osoba s invaliditetom, poduzeti učinkovite mjere za osiguranje osobne mobilnosti, uključujući:

a) omogućavanje osobne mobilnosti osoba s invaliditetom u vrijeme i na način koji sami odrede te po pristupačnoj cijeni;

(b) olakšavanje pristupa osobama s invaliditetom kvalitetnoj potpori mobilnosti, opremi, pomoćnim tehnologijama i raznim oblicima osobne pomoći i posrednika, uključujući njihovu ponudu po pristupačnim cijenama;

(c) osiguravanje obuke o mobilnosti za osobe s invaliditetom i njihove stručnjake;

(d) poticanje subjekata koji proizvode potpore za mobilnost, uređaje i pomoćne tehnologije da uzmu u obzir aspekte mobilnosti osoba s invaliditetom.

Što se tiče zakonodavstva, ova dva članka i aktivnosti koje reguliraju stoga podupiru i jačaju ključne uvjete za osobnu mobilnost osoba s invaliditetom.

U kontekstu rasprave o ovoj temi valja istaknuti i da novi Nacionalni program za osobe s invaliditetom (2015.-2025.) donesen 2015. godine navodi kako domaći pružatelji usluga još uvijek nisu dovoljno prepoznali turističke mogućnosti za osobe s invaliditetom. Stoga je važno ažurirati i širiti postojeća istraživanja turističke potražnje unutar turističke struke, kao i osposobiti i senzibilizirati pružatelje usluga i osoblje, naglašavajući načelo univerzalnog dizajna. Cilj je, naravno, potaknuti rad turističkih paketa za osobe s invaliditetom, koji su analiziraju pristupačnost na kompleksan način i koji služe ne samo jednakim mogućnostima, već i ekonomskim interesima.

Sažetak

Za moderno društvo ključno je stvaranje okruženja bez prepreka jer pomaže, između ostalog, promicanju jednakih mogućnosti i poštivanja ljudskog dostojanstva za sve. Pristupačnost je prioritet iz sljedećih razloga:

- *Jednake mogućnosti:* osiguranje pristupačnog okruženja omogućuje osobama s invaliditetom jednake mogućnosti u obrazovanju, zapošljavanju, prijevozu i drugim područjima društva. To pomaže u smanjenju nejednakosti i diskriminacije te omogućuje svakome da pridonese društvu prema svojim sposobnostima.
- *Puno sudjelovanje u društvu:* pristupačno okruženje omogućuje osobama s invaliditetom potpuno sudjelovanje u društvenom i gospodarskom životu. Ako infrastruktura, usluge i komunikacija nisu bez prepreka, mnogi se ljudi osjećaju isključenima i ne mogu u potpunosti sudjelovati u društvu.
- *Ljudsko dostojanstvo i samoodređenje:* pristupačno okruženje pomaže u očuvanju i poštovanju ljudskog dostojanstva. Svaka osoba ima pravo živjeti samostalno i upravljati svojim životom. Pristupačnost pridonosi osnaživanju osoba s invaliditetom da donose vlastite odluke o pitanjima koje utječu na njihove živote.

- *Ekonomске koristi*: pristupačnost također može donijeti dugoročne ekonomske koristi. Pristupačna infrastruktura i okruženje omogućuju sudjelovanje osoba s invaliditetom na tržištu rada i doprinose gospodarskom rastu. Također je važan čimbenik u turizmu jer dostupni gradovi i atrakcije postaju privlačne destinacije za turiste.
- *Starije osobe i osobe s invaliditetom*: pristupačnost nije važna samo za osobe s invaliditetom, već i za starije osobe. Pristupačno okruženje pomaže im olakšati život i doprinosi održavanju neovisnog i dostojanstvenog života.
- *Pravni zahtjevi i međunarodna očekivanja*: u mnogim zemljama i na međunarodnoj razini potrebni su zakoni i direktive za promicanje pristupačnosti. U mnogim zemljama i na međunarodnoj razini pristupačnost je pravni zahtjev koji se mora poštivati.

Stvaranje okruženja bez barijera stoga nije samo u izravnom interesu – velikog postotka i omjera – zainteresiranih ljudi, već također doprinosi razvoju i gospodarskom prosperitetu društva u cjelini. Riječ je o ulaganju koje ima dugoročne pozitivne učinke za sve, zbog čega je neophodno nastaviti učiti, istraživati i zagovarati ovo područje, dok je istovremeno stvaranje zakonodavnog okruženja bez prepreka od iznimne važnosti za socijalnu pravdu, zaštitu ljudskih prava i promicanje jednakih mogućnosti u međunarodnom i domaćem kontekstu.

Ukratko, stvaranje zakonodavnog okruženja bez prepreka glavni je prioritet u smislu osiguravanja jednakih mogućnosti, zaštite ljudskih prava, sprječavanja isključenosti, projektiranja infrastrukture i usluga na odgovarajući način te pružanja ekonomskih koristi i ispunjavanja međunarodnih očekivanja.

4.5. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Poljska

U Poljskoj je **Povelja o pravima osoba s invaliditetom**⁸ usvojena Rezolucijom Sejma Republike Poljske od 1. kolovoza 1997. godine. **Konvencija o pravima osoba s invaliditetom**, sastavljena u New Yorku 13. prosinca 2006. godine, ratificirana je 2012. godine (Zbornik zakona iz 2012. godine, točka 1169)⁹.

Pojam invaliditeta definiran je čl. 2. točka 11. Zakona od 27. kolovoza 1997. **o profesionalnoj i socijalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom** (Zakonski glasnik iz 2020., točke 426, 568 i 875)¹⁰, pogl. 1., čl. 2, točka 10.: "invaliditet - to je trajna ili povremena nesposobnost za ispunjavanje društvenih uloga zbog trajnog ili dugotrajnog oštećenja tjelesne sposobnosti, a posebno s posljedicom nesposobnosti za rad". Zakon također uključuje prava osoba s invaliditetom. Na primjer, u pogl. 4, čl. 20a:

1. Osoba s invaliditetom sa psom vodičem ima pravo ulaska:

- 1) u komunalne objekte, a osobito: građevine i njihov okoliš namijenjen za potrebe državne uprave, pravosuđa, kulture, obrazovanja, visokog obrazovanja, znanosti, zdravstva, socijalne i socijalne skrbi, bankarskih usluga, trgovine, gastronomije, uslužnih djelatnosti, turizma, sporta,

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

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

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

putničkih usluga u željezničkom, cestovnom, zračnom, pomorskom ili riječnom prometu, pružanja poštanskih ili telekomunikacijskih usluga i drugih javno dostupnih građevina namijenjenih obavljanju sličnih funkcija, uključujući uredske i društvene zgrade;

- 2) nacionalnim parkovima i prirodnim rezervatima;
- 3) na plaže i kupališta.

2. Pravo iz čl 1., dostupan je i u željezničkom, cestovnom, zračnom i vodenom prometu te u drugim sredstvima javnog prijevoza.

3. Pravo iz čl 1. i 2. ne oslobađa osobu s invaliditetom odgovornosti za štetu koju prouzroči pas vodič.

4. Uvjet za ostvarivanje prava iz čl 1. i 2., je opremiti psa vodiča odgovarajućim pojasom, a osoba s invaliditetom mora posjedovati potvrdu o statusu psa vodiča i potvrdu o obavljenim propisanim veterinarskim cijepljenjima.

Osnovni pojmovi kao što su pristupačnost i osoba s invaliditetom definirani su u članku 2 Zakona od 19. srpnja 2019. godine o **osiguravanju pristupačnosti osobama s invaliditetom** (Službeni glasnik iz 2019. godine, točka 1696)¹¹:

- „Pristupačnost – arhitektonska, digitalna i informacijsko-komunikacijska pristupačnost, najmanje u mjeri određenoj minimalnim zahtjevima iz čl. 6, koji proizlaze iz razmatranja univerzalnog dizajna ili racionalnih poboljšanja primjene.”
- „Osoba s invaliditetom – osoba koja zbog svojih vanjskih obilježja ili unutarnjih, ili zbog okolnosti u kojima se nalazi, mora poduzeti dodatne korake aktivnosti ili poduzeti dodatne mjere kako bi prevladala prepreku sudjelovanja u različitim sferama života na temelju jednakosti s drugim ljudima.”

Članak 6 definira „minimalne zahtjeve za osiguranje pristupačnosti osobama s invaliditetom koji uključuju:

1) u pogledu arhitektonske pristupačnosti:

- a) osiguravanje vodoravnih i okomitih komunikacijskih prostora zgrada bez prepreka,
- b) postavljanje uređaja ili korištenje tehničkih mjera i arhitektonskih rješenja u građevini koji omogućuju pristup svim prostorijama, izuzev tehničkih prostorija,
- c) davanje informacija o rasporedu prostorija u zgradi, barem vizualno i dodirom ili glasom,
- d) omogućavanje pristupa zgradi osobi koja se kreće u pratnji psa vodiča.”

U pogledu digitalne dostupnosti zahtjevi su navedeni u Zakonu od 4. travnja 2019. godine o **digitalnoj dostupnosti web stranica i mobilnih aplikacija javnih subjekata** (Zakonski glasnik iz 2019. godine, točka 848)¹². Zakon precizira:

- 1) zahtjeve digitalne pristupačnosti za web stranice i mobilne aplikacije javnih subjekata;
- 2) zahtjeve u pogledu sadržaja, pregleda i ažuriranja deklaracija o pristupačnosti web stranica i mobilnih aplikacija javnih subjekata te njihovu objavu;

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

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

- 3) nadležnosti tijela nadležnog za praćenje osiguravanja digitalne dostupnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija javnih osoba te nadzor nad primjenom odredaba Zakona;
- 4) pravila za praćenje digitalne dostupnosti web stranica ili mobilnih aplikacija i izvješćivanje o digitalnoj dostupnosti;
- 5) postupak osiguranja digitalne dostupnosti web stranice, mobilne aplikacije ili njihovih elemenata.

U Poljskoj je znakovni jezik priznat kao poseban jezik zajednice gluhih. To ukazuje pravni akt - **Zakon od 19. kolovoza 2011. godine o znakovnom jeziku i drugim sredstvima komunikacije** (Zakonski glasnik iz 2017. godine, točka 1824)¹³. Zakon utvrđuje pravila:

- 1) ovlaštene osobe koje koriste pomoć posvojene osobe u kontaktima s tijelima državne uprave, jedinicama sustava i subjektima, zdravstvenim ustanovama, policijskim jedinicama, Državnom vatrogasnom službom i komunalnim stražama te dobrovoljnim postrojbama koje djeluju na tim područjima;
- 2) pružanje usluga ovlaštenim osobama u kontaktima s tijelima javne uprave;
- 3) sufinanciranje troškova školovanja osoba koje ispunjavaju uvjete i članova njihovih obitelji te drugih osoba koje su u stalnom ili neposrednom kontaktu s ovlaštenim osobama u području poljskog znakovnog jezika, lingvistike i znakova te načina komunikacije gluhoslijepih osoba različitih razina. ;
- 4) rješenja za praćenje koja podržavaju komunikaciju i pristup njima. Prema zakonu, „poljski znakovni jezik je prirodni vizualni i prostorni jezik komunikacije za ovlaštene osobe.“

Priopćenje ministra sporta i turizma od 26. listopada 2017. godine o objavi jedinstvenog teksta uredbe ministra gospodarstva i rada o hotelskim objektima i drugim objektima u kojima se pružaju hotelske usluge, Prilog broj 8 - Minimalni uvjeti za prilagodbu hotelskih kapaciteta potrebama osobama s invaliditetom (Državnik od 24. studenoga 2017. godine, točka 2166)¹⁴. Uredba precizira:

- 1) zahtjeve za pojedine vrste i kategorije ugostiteljskih objekata u pogledu opremljenosti i opsega usluga koje se pružaju, uključujući i ugostiteljske;
- 2) minimalne uvjete za opremljenost drugih objekata u kojima se pružaju hotelske usluge;
- 3) uvjete za dopuštenje odstupanja od zahtjeva iz točke 1.;
- 4) način dokumentiranja ispunjavanja građevinskih, protupožarnih i sanitarnih uvjeta;
- 5) detaljnija pravila i postupak razvrstavanja ugostiteljskih objekata u pojedine vrste i kategorije;
- 6) postupak provođenja nadzora nad ispunjavanjem uvjeta u pojedinim objektima u pogledu opremljenosti i pružanja usluga prema vrsti i kategoriji objekta;
- 7) način vođenja evidencije hotelskih objekata i drugih objekata u kojima se pružaju hotelske usluge.

Gore navedeni pravni akti među osnovnim su pravima osoba s invaliditetom u pogledu arhitektonske, digitalne, informacijske i komunikacijske pristupačnosti u Poljskoj. Dopunjuju se

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

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

pobližim propisima iz područja turizma i rekreacije za starije osobe i osobe s invaliditetom. Također se daju preporuke za turističke usluge u pogledu njihove dostupnosti.

Popis temeljnih dokumenata vezanih uz razvoj pristupačnog turizma

Zakon od 19. srpnja 2019. godine o osiguravanju pristupačnosti osobama s invaliditetom. Časopis Zakoni iz 2019. godine, točka 1696,
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

Zakon od 27. kolovoza 1997. godine o profesionalnoj i socijalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom. Časopis Zakoni iz 1997. godine, br. 123. točka 776
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

Zakon od 4. travnja 2019. godine o digitalnoj dostupnosti web stranica i mobilnih aplikacija javnih subjekata. Časopis Zakoni iz 2019. godine, točka 848,
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

Zakon od 19. kolovoza 2011. godine o znakovnom jeziku i drugim sredstvima komunikacije. OJ 2011 broj 209 stavka 1243.
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

Priopćenje ministra sporta i turizma od 26. listopada 2017. godine o objavi jedinstvenog teksta uredbe ministra gospodarstva i rada o hotelskim objektima i drugim objektima u kojima se pružaju hotelske usluge, Prilog broj 8 - Minimalni uvjeti za prilagodbu hotelskih kapaciteta potrebama ljudi onemogućeno (Državni zavod od 24. studenoga 2017. godine, točka 2166)
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, sastavljena u New Yorku 13. prosinca 2006. godine (časopis Zakoni iz 2012. godine, točka 1169)
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

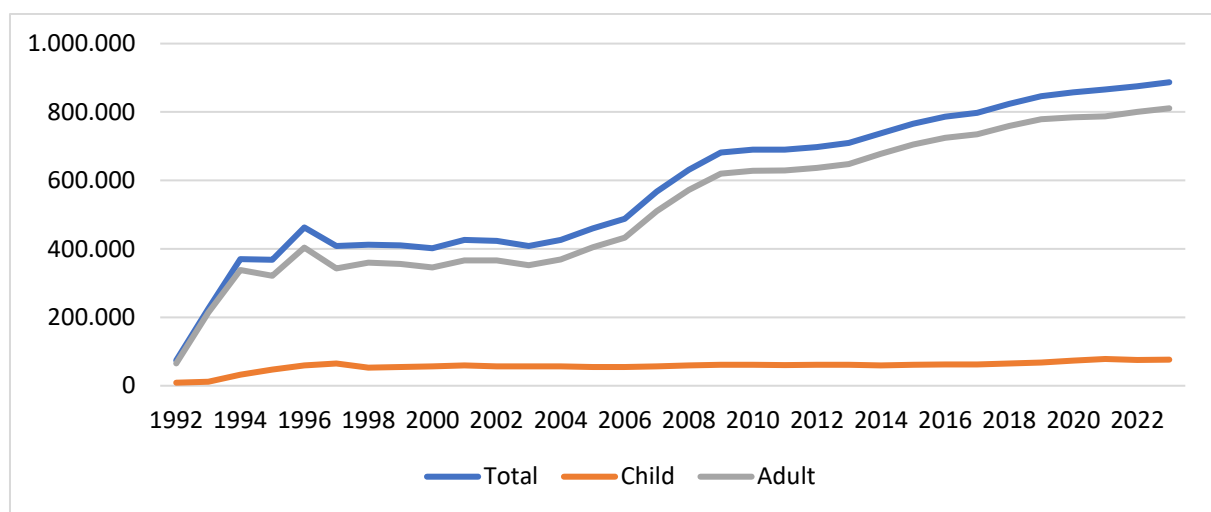
Rezolucija Sejma Republike Poljske od 1. kolovoza 1997. godine, Povelja o pravima osoba s invaliditetom.
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (pristupljeno: 11.10.2023.)

4.6. Regulacija pristupačnog turizma na nacionalnoj razini u zemljama uključenima u projekt – Rumunjska

Broj ljudi koji žive u Rumunjskoj i koji su registrirani kao osobe s invaliditetom postupno se povećavao u posljednjih trideset godina. Godine 1992. samo je 74.000 ljudi u zemlji zabilježeno kao osobe s nekim oblikom invaliditeta (Slika 10). Većinu tih osoba, 88%, činile su odrasle osobe, a preostalih 12% bila su djeca s nekom vrstom invaliditeta. Broj osoba s raznim vrstama

invaliditeta bilježio je postupni trend povećanja sve do 2022. godine, kada je broj oboljelih u zemlji dosegao gotovo 886.950 (Slika 10). To odgovara udjelu od 4,46% stanovništva. Od tog broja osoba 91,4% bile su odrasle osobe, a posljedično, preostalih 8,6% čine djeca s nekom vrstom invaliditeta upisana u zdravstvenu evidenciju. Navedenog se može zaključiti da se broj osoba s invaliditetom kao udio rumunjskog stanovništva kreće u suprotnom smjeru od trenda smanjenja stanovništva zemlje. U tridesetogodišnjem pregledu broj stanovnika zemlje smanjio se za 16,41%, dok je istovremeno u istom razdoblju broj osoba s invaliditetom porastao sa 74.053 na 886.950 u 2022. godini, što je približno dvanaesterostruko povećanje tijekom proteklih trideset godina, tako da se u prosjeku broj osoba s invaliditetom u zemlji povećao za 27.096 godišnje (Slika 11).

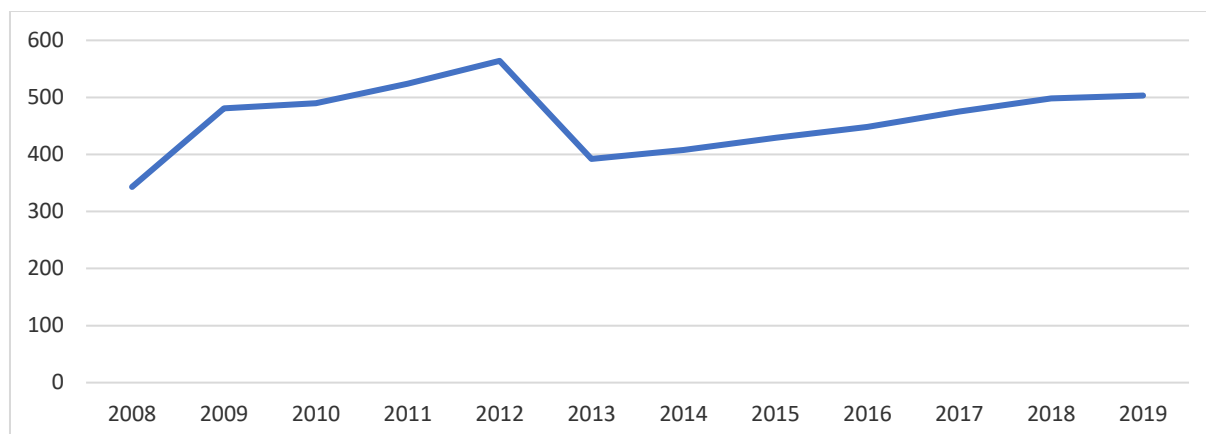
Slika 10. Promjene u broju osoba s invaliditetom u Rumunjskoj između 1992. i 2022. godine



Izvor: vlastito uređivanje na temelju podataka ANPDPD

Između 2008. i 2019. godine došlo je do značajnog povećanja broja institucija odgovornih za skrb o odraslim osobama s invaliditetom u Rumunjskoj, kao što pokazuju podaci rumunjskog Nacionalnog instituta za statistiku. Na početku promatranog razdoblja, 2008. godine, postojale su samo 343 ustanove specijalizirane za skrb o odraslim osobama s invaliditetom (Slika 11). Broj ovih ustanova rastao je do 2012. godine, kada je dosegao 564. To je u značajnoj korelaciji s brojem osoba kojima je potrebna skrb, budući da se isti trend promjene između dviju varijabli može uočiti između 2008. i 2012. godine (Slika 11). U 2013. godini broj navedenih ustanova za skrb o odraslim osobama bilježi veliki pad, jer je došlo do smanjenja broja ustanova za 30,5%. Nakon te godine uočen je postupni uzlazni trend između 2014. i 2019. godine, što je rezultiralo s 503 ustanove koje su odgovorne za dobrobit odraslih osoba s invaliditetom do kraja promatranog razdoblja 2019. godine (Slika 11).

Slika 11. Promjene u broju ustanova socijalne pomoći za odrasle osobe s invaliditetom u Rumunjskoj između 2008. i 2019. godine



Izvor: vlastita obrada na temelju podataka INS-a

Glavno službeno tijelo koje se bavi pravima i pogodnostima za osobe s invaliditetom je Nacionalno tijelo za zaštitu prava osoba s invaliditetom (<https://anpd.gov.ro>).

Rumunjska se obvezala poduzeti sve potrebne mjere kako bi osigurala integraciju svih osoba s invaliditetom u zajednicu, uključujući one koji žive u dugotrajnim rezidencijalnim ustanovama, osiguravajući mjesta stanovanja po slobodnom izboru osoba s invaliditetom, kao i pristup širokom rasponu zdravstvenih usluga. Glavna tema rumunjskog zakonodavstva je deinstitutionalizacija. Od 2023. godine nadalje lokalne će vlasti na godišnjoj razini pratiti status ostvarenja ključnih pokazatelja uspješnosti (KPI). Nacionalno planirani ciljevi koji su povezani s KPI-jevima su:

1. do 30. lipnja 2026. godine najmanje 32% institucionaliziranih odraslih osoba s invaliditetom dobit će potporu za deinstitutionalizaciju i provedbu puta neovisnog života;
2. do 30. lipnja 2026. godine postotak institucionaliziranih odraslih osoba s invaliditetom smanjuje se na 32% od ukupnog broja uzdržavanih osoba u stambenom sustavu na kraju 2020. godine;
3. između 1. srpnja 2026. i 31. prosinca 2030. godine postotak odraslih osoba s invaliditetom u ustanovama smanjit će se za 10% od ukupnog broja uzdržavanih osoba u sustavu smještaja na dan 30. lipnja 2026. godine.

Zakonodavstvo

- I. Zakon br. 221 iz 2010. godine, „Zakon o Nacionalnom vijeću protiv diskriminacije“, značajan je dio zakonodavstva u Rumunjskoj usmjeren na borbu protiv diskriminacije i promicanje jednakih mogućnosti. Zakon je donesen 19. svibnja 2010. godine i ima ključnu ulogu u zaštiti prava različitih marginaliziranih i ranjivih skupina, uključujući i osobe s invaliditetom;
- II. Zakon br. 7. iz siječnja 2023. godine – deinstitutionalizacija;

III. Zakon br. 448 iz veljače 2006. godine - Temeljna prava osoba s invaliditetom (Metodologija primjene ODLUKA br. 268 od 14. ožujka 2007. godine);

IV. Uredba br. 189/2013 - Suglasnost na Tehnički propis Standard o prilagodbi civilnih zgrada i urbanog prostora individualnim potrebama osoba s invaliditetom, Indikativni NP 051-2012 - Revizija NP 051/2000;

V. Zakon 232/2022 o zahtjevima pristupačnosti za proizvode i usluge.

I. Ključne točke o Zakonu br. 221/2010:

Svrha: Primarna svrha Zakona br. 221/2010 je uspostaviti pravni okvir za sprječavanje i borbu protiv diskriminacije u Rumunjskoj, uključujući diskriminaciju na temelju invaliditeta.

- Područje primjene: Zakon pokriva širok raspon područja, uključujući zapošljavanje, obrazovanje, zdravstvenu skrb, socijalnu zaštitu, pristup dobrima i uslugama te sudjelovanje u javnom životu.
- Zabrana diskriminacije: Zakon izričito zabranjuje diskriminaciju po raznim osnovama, uključujući i invaliditet. Nalaže da se pojedinci i institucije moraju odnositi prema drugima jednako i bez diskriminacije.
- Nacionalno vijeće za borbu protiv diskriminacije: Zakon uspostavlja Nacionalno vijeće za borbu protiv diskriminacije (CNCD), koje je neovisno javno tijelo odgovorno za provedbu odredaba zakona i rješavanje pritužbi zbog diskriminacije.
- Sankcije: Zakon predviđa sankcije i kazne za djela diskriminacije. To može uključivati novčane kazne, sudske zabrane i druge mjere namijenjene ispravljanju situacije.
- Postupci podnošenja pritužbi: Zakon opisuje postupke podnošenja pritužbi zbog diskriminacije Nacionalnom vijeću za borbu protiv diskriminacije.
- Pozitivne mjere: Zakon dopušta poduzimanje pozitivnih mjera za promicanje jednakih mogućnosti i borbu protiv diskriminacije, uključujući mjere za potporu osobama s invaliditetom.
- Podizanje svijesti i obrazovanje: Zakon potiče obrazovne aktivnosti i aktivnosti podizanja svijesti radi promicanja tolerancije, različitosti i jednakog tretmana.

III. Ključne točke o Zakonu br. 448 od veljače 2006. godine - Temeljna prava osoba s invaliditetom (Metodologija primjene ODLUKA br. 268 od 14. ožujka 2007. godine)

Prema čl. 6. osobe s invaliditetom imaju pravo na:

- a) zdravstvenu zaštitu - prevenciju, liječenje i rehabilitaciju;
- (b) obrazovanje i strukovno osposobljavanje;
- c) zapošljavanje i prilagodbu poslova, profesionalno usmjeravanje i prekvalifikaciju;
- d) socijalnu pomoć, odnosno socijalne usluge i socijalne naknade;
- (e) stanovanje, osobno životno okruženje, prijevoz, pristup fizičkom, informacijskom i komunikacijskom okruženju;
- (f) slobodno vrijeme, pristup kulturi, sportu, turizmu;**
- (g) pravnu pomoć;
- (h) porezne olakšice;

- (i) procjenu i ponovnu procjenu kroz kućne posjete članova Povjerenstva za procjenu osobama koje nisu pokretne svake dvije godine.

Članak 7.

(1) Promicanje i ostvarivanje prava osoba s invaliditetom primarna je odgovornost tijela lokalne javne uprave u kojoj osoba s invaliditetom ima prebivalište ili boravište te, supsidijarno ili komplementarno, tijela središnje javne uprave, civilnog društva i obitelji ili zakonskog zastupnika osobe s invaliditetom.

Članak 21. – Kultura, sport, turizam

(1) Nadležna tijela javne uprave dužna su osobama s invaliditetom olakšati pristup kulturnim vrijednostima, baštini, turističkim, sportskim i rekreacijskim ciljevima.

(2) Radi osiguranja pristupa osoba s invaliditetom kulturi, sportu i turizmu, tijela javne uprave dužna su poduzeti sljedeće posebne mjere:

(a) promicati sudjelovanje osoba s invaliditetom i njihovih obitelji u kulturnim, sportskim i turističkim događanjima;

(b) organizirati kulturne, sportske i zabavne događaje i aktivnosti u suradnji ili partnerstvu s javnim ili privatnim pravnim osobama;

(c) osiguranje uvjeta za bavljenje sportom osoba s invaliditetom;

(d) podupirati aktivnosti sportskih organizacija osoba s invaliditetom;

(e) osigurati, unutar zgrada i na vanjskim područjima kulturnih, turističkih, sportskih i rekreacijskih objekata, posebne prilagodbe za sljedeće vrste invaliditeta, a da ovaj popis nije sveobuhvatan

(i) za osobe s lokomotornim invaliditetom i smanjenom pokretljivošću: rampe i/ili, prema potrebi, elektronički ili automatizirani pristupni sustavi, dizala ili dizala;

(iii) za osobe oštećena sluha: vizualni sustavi upozorenja i elektronička pojačala za slušna pomagala;

(iv) za osobe s mentalnim invaliditetom i osobe s poteškoćama u učenju: sustavi vođenja na znakovnom jeziku;

(f) Osigurati najmanje jedan WC dostupan osobama s invaliditetom unutar zgrada povezanih s kulturnom, turističkom, sportskom i rekreacijskom svrhom ili, gdje je to primjereno, na vanjskim površinama povezanim s njima.

(dana 18.5.2023. godine stavak 2. članka 21. odjeljka 4. glave II. dopunjen je stavkom 3. članka I. Zakona br. 96 od 12. travnja 2023. godine, objavljen u Službenom monitoru br. 322 od 18. travnja 2023. godine)

(3) Dijete s invaliditetom i osoba u pratnji imaju pravo na besplatan ulaz na predstave, muzeje, umjetničke i sportske manifestacije.

(4) Odrasle osobe s invaliditetom imaju pravo na besplatan ulaz na predstave, muzeje, umjetnička i sportska događanja i to:

(a) odrasla osoba s teškim ili akutnim invaliditetom i osoba u pratnji ulaze besplatno;

(b) odrasle osobe s umjerenim i lakšim invaliditetom imaju pravo na kupnju ulaznica pod istim uvjetima kao i učenici i studenti.

(5) Iznosi prava iz stavka 1., 3. i 4. padaju na teret državnog proračuna, putem proračuna Ministarstva kulture i nacionalnog identiteta, Nacionalne agencije za sport), lokalnih proračuna ili, prema potrebi, proračuna javnih ili privatnih organizatora.

IV . Ključne točke Uredbe br. 189/2013 u Rumunjskoj odnose se na odobrenje standarda tehničke regulative koji se bavi prilagodbom civilnih zgrada i urbanih prostora individualnim potrebama osoba s invaliditetom. Konkretno, odobrava Indikativni NP 051-2012, koji je revizija NP 051/2000.

Raščlamba ključnih komponenti:

- Standard tehničkih propisa: Standard tehničkih propisa skup je posebnih tehničkih smjernica i zahtjeva koje je uspostavila vlada kako bi se osiguralo da su civilne zgrade i urbani prostori pristupačni i prilagođeni potrebama osoba s invaliditetom.
- Prilagodba civilnih zgrada: Ovo se odnosi na fizičke prilagodbe zgrada kako bi se prilagodile osobama s invaliditetom. To može uključivati ugradnju rampi, dizala, širih vrata, pristupačnih kupaonica i drugih izmjena za poboljšanje pristupačnosti.
- Prilagodba urbanog prostora: usredotočena je na to da javne površine i prostore unutar grada ili mjesta učinimo pristupačnijim. To uključuje razmatranja kao što su izgradnja nogostupa prilagođenih invalidskim kolicima, postavljanje rampi na pješačkim prijelazima i stvaranje pristupačnih parkirnih mjesta.
- NP 051-2012: Ovo je poseban skup tehničkih propisa koji opisuju zahtjeve za prilagodbu civilnih zgrada i urbanih prostora osobama s invaliditetom. To je revidirana verzija standarda NP 051/2000.
- NP 051/2000: Ovo je prethodna verzija standarda tehničkih propisa za adaptaciju civilnih zgrada i urbanih prostora. Revizija iz 2012. godine vjerojatno je uključivala ažuriranja, poboljšanja ili pojašnjenja kako bi se bolje odgovorilo na potrebe osoba s invaliditetom.

Cilj ove uredbe i povezanih tehničkih standarda je osigurati da su zgrade i urbani okoliši u Rumunjskoj projektirani i izgrađeni na način koji promiče pristupačnost i uključivost za sve građane, uključujući one s invaliditetom.

Ostali akti

1. Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom usvojila je Opća skupština Ujedinjenih naroda 13. prosinca 2006.godine i otvorila ju za potpisivanje 30. ožujka 2007. godine. Rumunjska ju je potpisala 26. rujna 2007. godine i ratificirala Zakonom br. 221 iz 2010. godine.

2. Nacionalnu strategiju prevencije institucionalizacije odraslih osoba s invaliditetom i ubrzanja procesa deinstitucionalizacije za razdoblje 2022. – 2030. godine odobrila je Vlada Odlukom br. 1543/2022.

3. Osim toga, Odluka Vlade br. 1.444/2022 odobrava Mehanizam prikupljanja podataka i praćenja za provedbu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i izmjene nekih normativnih akata. Nacrt Naredbe br. 1914/29/09/2022 ima za cilj izmjenu i dopunu Priloga Naredbe br. 762/1992/2007, kojom se odobravaju kriteriji za utvrđivanje stupnja invaliditeta 5

s medicinsko-psiho-socijalnog aspekta. Dokument se pridržava konvencionalnog akademskog oblikovanja, uključujući redovno oblikovanje autora i institucije, te koristi formalni registar kako bi se izbjeglo kolokvijalizam, kontrakcije ili neformalni izrazi. Osim toga, tekst osigurava objektivnost isključujući subjektivne procjene, pristranosti, figurativni ili ukrasni jezik i popune. Konačno, zajamčena je preciznost u vokabularu i gramatička ispravnost, uz specifične tehničke izraze koji se koriste za prenošenje točnog značenja i bez gramatičkih i pravopisnih pogrešaka.

4. Prijedlog Naredbe br. 1914/29/09/2022 ima za cilj izmjenu i dopunu Priloga Naredbe br. 762/1992/2007, kojom se odobravaju kriteriji za utvrđivanje stupnja invaliditeta 5 s medicinsko-psiho-socijalnog aspekta. Objektivna i logična struktura dokumenta održava se jasnim i jezgrovitim jezikom, uz objašnjenje tehničkih kratica izraza nakon prve uporabe.

5. Naredba br. 847/2021, odobrena 23. rujna 2021. godine opisuje postupak za odobravanje zaštićenih objekata.

- Sukladno Zakonu 448/2006, ovlašteno zaštitno poduzeće je pravna osoba, javna ili privatna, koja ima vlastitu upravu, **u kojoj moraju biti zaposlene najmanje tri osobe s invaliditetom, što predstavlja najmanje 30% od ukupnog broja zaposlenika**, a njihovi zajednički radni sati ne čine manje od 50% svih radnih sati svih zaposlenika, te svaka konfiguracija vođenja gospodarske djelatnosti od strane pojedinca koji posjeduje invaliditet.

Certifikacija. 6. Odluka br. 268 od 14. ožujka 2007. godine (*ažurirana*) o davanju suglasnosti na Metodološka pravila za primjenu odredaba Zakona br. 448/2006 o zaštiti i promicanju prava osoba s invaliditetom (ažurirano do 29. studenog 2012.*) Članak 8a.

Besplatne karte za liječenje u toplicama za odrasle osobe s invaliditetom dodijelit će se u skladu sa Zakonom o državnom proračunu za socijalno osiguranje za tekuću godinu, podložno godišnjem sporazumu između Nacionalnog tijela za osobe s invaliditetom i Nacionalnog doma za mirovine i druga prava iz socijalnog osiguranja. Treba napomenuti da je dana 15.02.2010. godine članak 8 izmijenjen stavkom 2. čl., čime je utvrđeno određeno ograničenje ukupnog broja dostupnih ulaznica. I. Odluke broj 89 od 5. veljače 2010. godine, koja je objavljena u Službenom monitoru broj 103 od 15. veljače 2010. godine.

Popusti na prijevoz i ostale turističke usluge za osobe s invaliditetom

Odrasle osobe s teškim invaliditetom mogu primati socijalnu pomoć na temelju potvrde ili na zahtjev. Ova pomoć dolazi u obliku **besplatnog međugradskog prijevoza bilo kojom vrstom vlaka** do cijene međuregionalnog (IR) vlaka s rezervacijom 2. razreda ili autobusom ili riječnim prijevoznim sredstvom za ukupno 24 putovanja u kalendarskoj godini. Alternativno, dostupan je popust na gorivo od 1500 leja.

Za odrasle osobe s naglašenim invaliditetom: dostupno je 12 besplatnih međugradskih putovanja godišnje vlakom, autobusom ili riječnim prijevozom, ograničeno na cijenu međuregionalne (IR) karte za vlak drugog razreda uz rezervaciju. Dostupan je i popust na gorivo od 750 leja. Osim toga, sve linije gradskog javnog prijevoza nude besplatan kopneni prijevoz, a osigurana je i mjesečna karta za metro s neograničenim brojem putovanja.

Osobama s invaliditetom treba olakšati **pristup zgradama javnih službi, kao što su kulturne ustanove**. To se može postići uvođenjem Brailleovih znakova i jasno vidljivih oblika.

Smještajne objekte također treba projektirati imajući na umu pristupačnost. Osim toga, osobama s invaliditetom i njihovim pratiteljima treba osigurati besplatne propusnice za kupanje.

Za sudjelovanje osoba s invaliditetom i njihovih pratitelja u obrazovnim, kulturnim i sportskim aktivnostima te natjecanjima i seminarima mogu se osigurati sredstva iz lokalnog i državnog proračuna. To uključuje prijevoz i smještaj unutar proračunskih ograničenja osoblja, naknade za sudjelovanje i ulaznice za muzeje i dvorane u inozemstvu. Napominjemo da se ove informacije odnose samo na osobe s invaliditetom i osobe u njihovoj pratnji.

Dodatne pogodnosti za turističke aktivnosti u Rumunjskoj, prema lokalnim propisima:

- Besplatni kuponi za spa

- Rezervirana parkirna mjesta na javnim površinama za osobe s invaliditetom ili njihove ovlaštene predstavnike

- Oslobođanje od plaćanja cestarine za korištenje mrežom državnih cesta s važećom vinjetom

- Popust na potrošnju goriva prilikom putovanja automobilom

- Neograničen pristup obrazovnim programima, bez obzira na dob, vrstu invaliditeta i obrazovne zahtjeve.

- Snižavanje standardne dobne granice za odlazak u mirovinu za zaposlene osobe.

- Besplatan ili djelomično subvencioniran pristup kulturnim, sportskim i zabavnim događanjima na nacionalnoj i europskoj razini u Sloveniji, Cipru, Belgiji, Italiji, Estoniji, Finskoj, Malti na temelju Europske invalidske iskaznice

Zakon daje prava i olakšice, ali tek treba vidjeti poštuju li ta prava javne ustanove i privatni subjekti. Postoji odgovarajuća infrastruktura i oprema koja osigurava pristupačnost i omogućava događanja. Zaključno, Rumunjska nudi brojne popuste i usluge za osobe s invaliditetom. Problem je u tome što većina njih nije transparentna i u mnogim je slučajevima samo privremena. Sustav potpore za slobodno vrijeme i putovanja za osobe s invaliditetom tek treba razvijati.

5. Organizacije koje podupiru putovanja osoba s invaliditetom u Europi i zemljama uključenima u projekt

5.1. Europska mreža za pristupačni turizam (ENAT): Osiguravanje putovanja bez prepreka

Europska mreža za pristupačni turizam (ENAT) je inovativna inicijativa usmjerena na osiguravanje pristupačnosti turizma svima. Početak i akcije ističu sve veće priznanje pristupačnog turizma ne samo kao specijalizirane aktivnosti, već i kao osnovnog prava osoba s invaliditetom. Ovdje opisujemo ulogu, značaj i razne aktivnosti ENAT-a u promicanju putovanja za osobe s invaliditetom u Europi i drugim regijama.

ENAT vjeruje u uključivi turizam, omogućujući osobama s invaliditetom, starijima i osobama s poteškoćama u kretanju da putuju s poštovanjem, udobnošću i slobodom. Grupa služi kao veza koja ujedinjuje dionike u sustavu turizma, poput vlada, poduzeća i potrošača, nadilazeći puko zagovaranje. ENAT ima ključnu ulogu u promicanju suradnje i razumijevanja između različitih skupina kako bi se poboljšala uključivost u turizmu.

Rad ENAT-a važan je zbog njegovog holističkog pristupa pristupačnosti. ENAT se zalaže za poboljšanja u infrastrukturi, ponudi usluga i svijesti kako bi se riješile fizičke i informacijske barijere kao i prepreke putovanju povezane sa stavovima. Ovo sveobuhvatno stajalište jamči da inicijative usmjerene na poboljšanje pristupačnosti uzimaju u obzir sve različite zahtjeve i poteškoće s kojima se susreću putnici s invaliditetom (<https://www.accessibletourism.org/>).

Programi i projekti

ENAT se bavi širokim spektrom aktivnosti uključujući istraživanje, obuku, formuliranje politika i promicanje najboljih praksi. Neke od primarnih inicijativa su:

Istraživanje i razvoj: ENAT se uključuje u programe istraživanja i razvoja kako bi prikupio bitne podatke o zahtjevima, izborima i financijskom utjecaju putnika s invaliditetom. Ovo istraživanje pruža preporuke politike utemeljene na dokazima i industrijske standarde, osiguravajući da se temelje na praktičnim iskustvima i zahtjevima.

Obuka i obrazovanje: ENAT nudi programe obuke za turističko osoblje kako bi unaprijedili svoje znanje i vještine u pružanju pristupačnih usluga. Predavanja obuhvaćaju nekoliko predmeta, uključujući izradu web stranica prilagođenih korisniku i pružanje korisničke usluge prilagođene zahtjevima putnika s invaliditetom.

Certificiranje i označavanje kvalitete: ENAT je stvorio metodu certificiranja kako bi pomogao potrošačima u prepoznavanju poduzeća koja se pridržavaju visokih zahtjeva pristupačnosti. Ovaj pristup pomaže poduzećima da poboljšaju svoju pristupačnost i turistima pruže pouzdan simbol pristupačnih usluga.

Zagovaranje politika: ENAT komunicira s kreatorima politika na nacionalnoj i europskoj razini kako bi podržao zakonodavstvo i propise koji potiču pristupačni turizam. Pomogao je uključiti pitanja pristupačnosti u važnu turističku i prometnu politiku EU-a.

Umrežavanje i suradnja: ENAT olakšava umrežavanje i suradnju među svojim članovima radi razmjene znanja, iskustava i resursa. Dionici iz svih sektora surađuju putem konferencija, radionica i online foruma kako bi razmijenili najbolje prakse i uspostavili suradnju.

Kampanje podizanja javne svijesti: ENAT provodi programe podizanja javne svijesti kako bi promijenio stavove i poboljšao razumijevanje značaja pristupačnog turizma, naglašavajući prednosti pristupačnosti za sve. Kampanje imaju za cilj ukazati na nesporedne i istaknuti ekonomske, društvene i kulturne prednosti uključivog turizma (<https://www.accessibletourism.org/>).

Europska mreža za pristupačni turizam ključna je u promicanju putovanja bez prepreka. ENAT se zalaže za prava turista s invaliditetom i prikazuje šire prednosti pristupačnog turizma za društvo kroz svoje različite aktivnosti i inicijative. ENAT ima ključnu ulogu u mreži organizacija koje olakšavaju putovanja za osobe s invaliditetom, osiguravajući da ljudi svih fizičkih sposobnosti mogu uživati u ljepoti i raznolikosti Europe i njezinih projektnih zemalja (<https://www.accessibletourism.org/>).

Slika 12. Logo ENAT-a



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

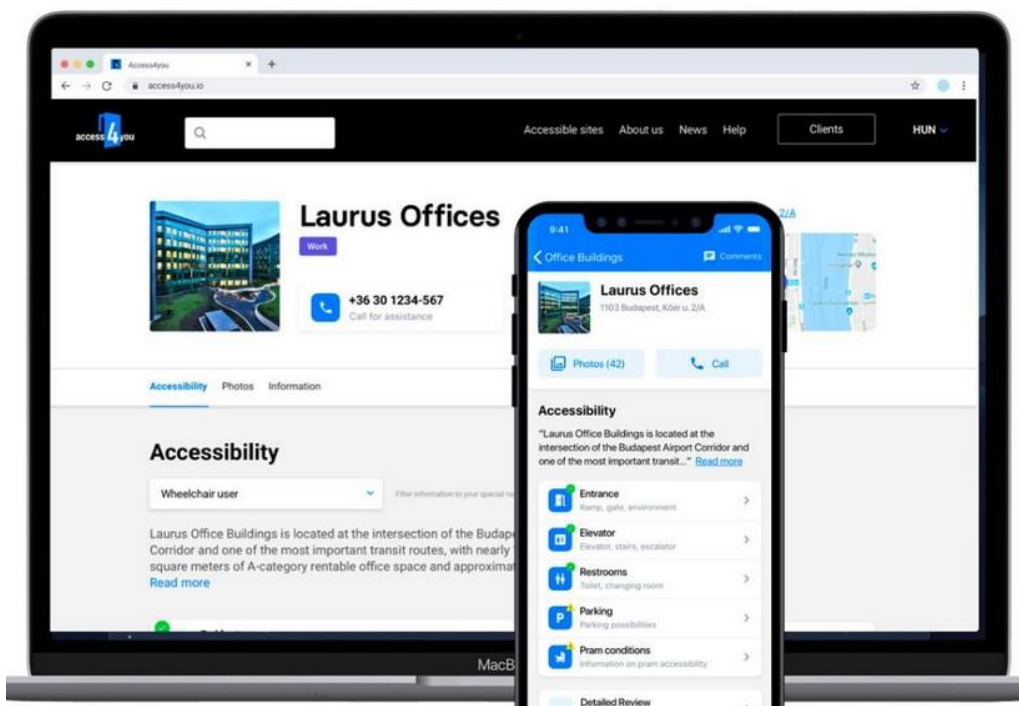
5.2. Access4you

Zaštitni znak access4you® je međunarodni certifikacijski znak. Trenutno je registriran u Europskoj uniji i Ujedinjenom Kraljevstvu. Na njenu je izradu potaknulo neugodno iskustvo njezina tvorca: problem izazvan objektom koji se promovira kao potpuno dostupna, a u stvarnosti je nedostupan osobama u invalidskim kolicima. „Tada sam shvatio da biti od pomoći nije dovoljno. Potreban nam je zajednički jezik o pristupačnosti koji svi razumijemo i govorimo. Odlučio sam da ćemo upravo to učiniti.“ – navodi Berecz, B. osnivač i direktor. Zajednički jezik na kojem od tada rade su certificirane informacije o pristupačnosti.

Oznaka Access4you pruža detaljne i pouzdane informacije o pristupačnosti izgrađenog okoliša za osobe s različitim invaliditetom - fizičkim, vidnim, slušnim i kognitivnim invaliditetom. To ne samo da pomaže osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima, već i vlasnicima nekretnina i poduzećima: osim pružanja detaljne slike o pristupačnosti njihovih prostorija, Access4you certifikat također učinkovito podržava poslovne ciljeve i ciljeve održivosti.

Access4you baza podataka i mobilna aplikacija koja sadrži detaljne profile više od 700 međunarodnih lokacija dostupna je svima besplatno. Profili web mjesta temelje se na sustavu kriterija od 1000 bodova, koji je sastavljen prema kriterijima 8 skupina dionika i pruža informacije filtrirane prema utjecaju, s preciznim dimenzijama i nizom korisnih fotografija (<https://access4you.io/about-us>).

Slika 13. Aplikacija Access4you za pronalaženje pristupačnih mjesta



Izvor: <https://access4you.io/>

Baza podataka korisnicima daje prednost i na strani ponude i na strani potražnje. Potražnja (putnik/turist) može biti sigurna da koristi doista stručnu i dostupnu uslugu, dok ponude može doprinijeti vlastitim poslovnim ciljevima sudjelovanjem u bazi podataka (privlačenje novih kupaca; povećanje vrijednosti robne marke kroz društveni doprinos i pružanje mjerljivih podataka za društveni (S) dio ESG izvješća).

5.3. Primjeri iz Hrvatske

U Hrvatskoj je turistička ponuda za osobe s invaliditetom još uvijek prilično oskudna i rascjepkana. Najveći izazov s kojim se suočavaju osobe s invaliditetom je kvaliteta informacija o pojedinim segmentima ponude. Zbog toga je važno da u ovom procesu sudjeluju različite organizacije kako bi se stvorio kvalitetan proizvod u kontekstu pristupačnog turizma. Analizirajući tržište iz perspektive privatnih poduzeća, trenutno ne postoji turistička agencija koja je specijalizirana za potrebe i zahtjeve osoba s invaliditetom. Nekad je postojala takva agencija, ali je prestala s radom. S obzirom na tu činjenicu, važno je znati da Vlada Republike Hrvatske ulaže velike napore u podizanje svijesti o ovom turističkom proizvodu na način da turističkim djelatnicima omogući sudjelovanje u posebnim radionicama s ciljem boljeg razumijevanja i poznavanja ovog segmenta turista.

Osim toga, nekoliko nevladinih organizacija uključeno je u stvaranje platforme za razmjenu znanja – ne samo one koje rade na poboljšanju kvalitete života osoba s invaliditetom, već i one koje rade na poboljšanju kvalitete života starijih osoba kojima je također potrebna bolja dostupnost turističkih sadržaja i atrakcija. Cilj je postići veću suradnju između ovih pojedinačnih inicijativa u stvaranju pristupačnijeg, univerzalnog dizajna različitih sadržaja dovesti do organizacije koja je specijalizirana za ovaj segment turista, pružajući im pristup

turističkim uslugama i iskustvima, ali što je najvažnije, točnim i pouzdanim informacijama o dostupnosti i kvaliteti pristupačnosti destinacija.

Primjeri dobre prakse u pristupačnom turizmu u Hrvatskoj uključuju nekoliko lokacija i programa, kako u privatnom tako i u javnom sektoru, od kojih se neki razmatraju u nastavku.

Turistički vodiči u Puli

Udruga turističkih vodiča Pula i Udruga slijepih Istarske županije pokrenuli su projekt „Boje inkluzivnog turizma“.

Desetak članova uspješno je završilo teorijski i praktično osposobljavanje za rad sa slijepim i slabovidnim osobama te su prva udruga turističkih vodiča u Hrvatskoj čiji su članovi prošli stručno osposobljavanje kako bi na najprikladniji način mogli prezentirati svijet oko sebe slijepim i slabovidnim osobama.

Projekt je financiralo Ministarstvo turizma i sporta, a sastoji se od GPS tehnologije i glasovnog softvera ugrađenog u mobitele koji sadrži najvažnije znamenitosti Pule i Premanture. U sklopu projekta izrađena je govorna turistička karta Istre sa 134 turističke točke, koja je prevedena i na talijanski jezik, a namijenjena je slijepim i slabovidnim osobama te drugim turistima. Karta je dostupna putem glasovnog računala.

Cilj projekta je motivirati turističke vodiče Istarske županije na uključivanje ranjivih skupina u svoje programe, aktivno sudjelovanje na konferenciji o razvoju pristupačnog turizma u Istri, kao i educirati članove o potrebama osoba s invaliditetom uz posebnu pažnju danu slijepim osobama.

Slika 14. Uvid u rad članova projekta „Boje inkluzivnog turizma“



Izvor: <https://www.pulaguides.com/drustvo.html>

Osim daljnjeg jačanja i produbljivanja intrasektoralne suradnje između Udruge turističkih vodiča Pula, Udruge slijepih Istarske županije i Stanice gorskih vodiča Istre, turistički vodiči i planinari moći će primijeniti stečena znanja i vještine u vođenje i planinarenje sa slijepim osobama u daljnjem radu sa skupinama osoba s invaliditetom.

Partnerska organizacija ima mentorsku ulogu u projektu te jača kapacitete organizacije domaćina kontinuiranim neformalnim učenjem o provedbi projekta, praćenjem tijeka sredstava, planom aktivnosti i medijskom promocijom.

Priručnik „Briga za goste s invaliditetom“

Projekt Srednje škole - Centar za odgoj i obrazovanje Zagreb u partnerstvu s Centrom za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“, Centrom za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“ Zagreb i Elektrostrojarskom školom Zagreb financiralo je Ministarstvo turizma i sporta kao dio javnog natječaja za srednje strukovne i umjetničke škole za promicanje i jačanje vještina stručnih djelatnika u turizmu. Priručnik sadrži vrlo jasne upute o tome kako poslužiti goste s različitim vrstama invaliditeta. Uključeni su i video primjeri – postupci podrške za goste s oštećenjem sluha, s intelektualnim poteškoćama, s poremećajima iz spektra autizma i s tjelesnim oštećenjima.

Priručnik je objavljen 2020. godine. Učenici su htjeli uzeti u obzir činjenicu da svaka osoba ima različite, individualne potrebe te su došli do zaključka da aktivna briga o gostima u ugostiteljstvu ne može biti univerzalna za svakog gosta. Svaki gost s invaliditetom je osoba sa svojim jedinstvenim potrebama. Stoga ovim priručnikom žele educirati pružatelje usluga o potrebama osoba s invaliditetom u ugostiteljstvu, a taj proces zahtijeva stalno obogaćivanje emocionalnih i socijalnih vještina ugostiteljskih djelatnika.

Pristupačna karta Dubrovnika

Karta Dubrovnika „Dostupni turizam“ prikazuje dostupnost turističkih sadržaja za korisnike invalidskih kolica (hoteli, kulturni objekti, plaže) kao i druge korisne sadržaje za korisnike invalidskih kolica (ljekarne). Za svaki hotel na karti, primjerice, postoje različite informacije - broj soba za osobe u invalidskim kolicima, dostupnost ulaza s opisom, sadržaji, dostupnost bazena i hotelske plaže. Za turistička mjesta postoje informacije o prisutnosti rampi, dizala, toaleta, kombija i platformi. Svaka lokacija sadrži podatke o adresi i internet adresi. Osim toga, ova web stranica sadrži bazu mjesta koja su dostupna za korisnike invalidskih kolica, s informacijama o raznim preprekama poput nogostupa, rubnjaka, stepenica ili kosina. Karta je vrlo jednostavna za korištenje i sadrži korisne informacije.

Svetište Gospe od Aljmaša

Svetište Gospe od Utočišta u Aljmašu suvremeni je sakralni objekt jedinstvenog izgleda koji nudi pregršt dostupnih sadržaja, ali uz malo promišljene razumne prilagodbe može biti i dostupniji. U blizini crkve nalazi se gradsko parkiralište s obilježenim mjestima za osobe s invaliditetom, a nešto opasniji pristupni put je u središnjem dijelu ravan, dok je ostatak terena omeđen rubnjakom. Mali popločani trg ispred crkve potpuno je ravan i na njemu se nalaze klupe za odmor, kao i površine različitih tekstura koje vode do crkve i služe kao taktilni pokazatelji posjetiteljima s oštećenjem vida.

Na trgu se nalaze i dva pristupačna, atraktivna i nešto strmija vidikovca (14 do 15 posto nagiba) okrenuta prema Dunavu, do kojih uz malu pomoć mogu doći i posjetitelji u invalidskim

kolicima. Ulaz u crkvu, njezina unutrašnjost i ispovjedaonica ravni su i obloženi mramorom, ali nema taktilnih pokazivača i pomagala. Objekt ima i pristupačan toalet, ali malo je zapušten i ima neke nedostatke: vrata se ne otvaraju do kraja zbog ručke, više nema rukohvata, a bakrena šipka ispod umivaonika otežava pristup ljudima s višim invalidskim kolicima.

Slika 15. Svetište Gospe od Utočišta u Aljmašu



Izvor: <https://cronika.hr/istaknuto/2024/policija-upozorava-na-povecan-promet-i-mjere-opreza-za-blagdan-velike-gospe/>

Osam stotina metara južno od crkve nalazi se i popločana, vijugava staza Kalvarije s otprilike istim nagibom kao i vidikovci crkve, tako da svi posjetitelji mogu doći do vrha uz malu pomoć. Uprava župe ima mnogo iskustva u dočekivanju posjetitelja sa širokim spektrom invaliditeta, ali nema dovoljno razumijevanja za njihove različite potrebe. Web stranica hodočasničke crkve pruža dovoljno informacija i sadržaja, ali bi joj dobro došla modernizacija i mogla bi biti pristupačnija svim korisnicima.

Bazen Kantrida

Prilikom projektiranja i izgradnje bazena Kantrida velika se pozornost pridavala prilagodbi sadržaja osobama s invaliditetom, a u traženje najboljih rješenja tijekom izgradnje uključile su se i udruge za osobe s invaliditetom.

Pristup trgu i restoranu s terasom na krovu garažnog objekta omogućen je preko rampi. Pristup osobama s invaliditetom Bazenu Kantrida moguć je iz javne garaže u kojoj je predviđeno osam parkirnih mjesta za osobe s invaliditetom. Pristup trgu ispred glavnog ulaza u bazene moguć je dizalom koje ima ugrađene tipke s brojevima katova na Brailleovom pismu.

Slika 16. Bazen Kantrida



Izvor: <https://www.rijekasport.hr/en/venues/swimming-pools-kantrida/olympic-pool-1-indoor-swimming-pool/>

U razini glavnog ulaza u bazene Kantrida nalaze se recepcija i svlačionice sa sanitarnim čvorom. Posebne oznake na podovima bazenskog kompleksa također su namijenjene olakšavanju kretanja slijepim i slabovidnim osobama. Svi smjerovi kretanja označeni su bijelim ili žutim prugama koje se ne samo bojom već i strukturom ističu od okolnog poda, kako bi ih slabovidne osobe lakše pratile.

Bazeni Kantrida imaju fiksna i mobilna dizala koja omogućavaju ulaz i izlaz osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Djelatnici Bazena Kantrida educirani su za rukovanje liftom i uvijek su na raspolaganju za pomoć osobama sa smanjenom pokretljivošću. Na tribinama za gledatelje postoje i posebno označena mjesta za osobe u invalidskim kolicima. Na tribinama je i toalet prilagođen osobama s invaliditetom.

Pristup plaži Ploče omogućen je osobama s invaliditetom preko vanjskih platformi. Prva platforma se nalazi na vanjskoj terasi caffe bara uz recepciju koja vodi do terase za sunčanje, a platforma na kraju terase za sunčanje vodi do plaže gdje je moguće nastaviti šetnicom i rampe. Na istočnom dijelu plaže postavljena je još jedna platforma s koje je omogućen izravan pristup plaži. Na zapadnom dijelu plaže nalazi se rampa za silazak u more i sunčalište za osobe s invaliditetom. Platforma je jednostavna za korištenje – potrebno je samo držati tipku tijekom vožnje.

Treninzi za osobe s invaliditetom redovito se održavaju na bazenima Kantrida u organizaciji Plivačkog kluba Forca i Udruge roditelja osoba s invaliditetom Sunce. Ovako pristupačan bazenski kompleks ne samo da olakšava svakodnevno korištenje osobama s invaliditetom, već omogućuje i organizaciju plivačkih natjecanja za osobe s invaliditetom na najvišoj razini u Hrvatskoj. Kvaliteta gradnje i funkcionalnost kompleksa potvrđeni su posebnom nagradom na međunarodnoj razini. Sportski kompleks u Rijeci dobio je IPC nagradu Međunarodnog paraolimpijskog odbora koja se dodjeljuje sportskim objektima za osobe s invaliditetom.

Ovo su samo neki od primjera pristupačnog turizma u Hrvatskoj, ostali uključuju brojne kulturne ustanove, smještajne kapacitete i druge primjere.

5.4. Primjeri iz Poljske

Primjeri dobre prakse u pogledu pristupačnih turističkih aktivnosti u Poljskoj su različiti. Ovo poglavlje govori o odabranim praksama koje se odnose na:

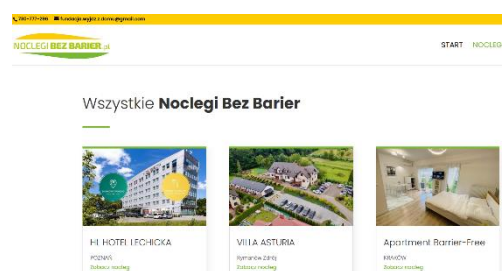
- 1) institucionalne aktivnosti na razini zemlje (Ministarstvo sporta i turizma) i regionalnoj razini (Turistička organizacija Wielkopolska),
- 2) turistički vodiči do najpopularnije urbane turističke destinacije u Poljskoj, a to je Krakow („Vodič kroz Krakow za turiste s invaliditetom“), turističke informacije o dostupnosti i sadržajima na turističkim stazama („Karkonosze za svakoga“, Piast Trail u Velikoj Poljskoj),
- 3) turističke atrakcije (Nevidljiva ulica u Poznańu, Brama Poznania ICHOT [Poznanska vrata], Muzej prvih pijasta u Lednici, Muzej nadbiskupije Gniezno),
- 4) otvoreni prostori, kao što su parkovi i senzorni vrtovi (Park za prostornu orijentaciju u Owińskoj),
- 5) događaj usmjeren na edukaciju o integraciji i socijalnoj uključenosti, koji Zajednica osoba s invaliditetom (OzN) periodično organizira tijekom Međunarodnog dana bijelog štapa.

Ministarstvo sporta i turizma (MSiT) u Poljskoj promiče pristupačni turizam u kontekstu socijalnog turizma kao „prioritet u aktivnostima turoperatora, turističkih agencija i turističkih informativnih centara“. Program Pristupačnost Plus 2018.-2025. razvija se na nacionalnoj razini, usmjeren na univerzalno oblikovanje javnog prostora, proizvoda i usluga u arhitektonskom, informacijskom i komunikacijskom smislu. Ovaj program uključen je u aktivnosti Poljske turističke organizacije te regionalnih i lokalnih turističkih organizacija. Pristupačnost se razumijeva kao mogućnost samostalnog i samostalnog korištenja: turističkih atrakcija, informacija (vodiči, karte, informacijske točke), prometa i komunikacija u turizmu, ruta, staza, turističkih staza, te ugostiteljske, smještajne i sanitarne infrastrukture.

Slika 17-18. Program Ministarstva sporta i turizma u Poljskoj - pristupačni turizam; Portal Smještaj bez prepreka



Source: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich>



Source: <https://noclegibezbarrier.pl/noclegi/>

„Turizam za osobe s invaliditetom” („Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami”, 2023., Slika 17) – prema podacima Ministarstva sporta i turizma, više od 4 milijuna Poljaka (14%) su osobe s invaliditetom, a osobe starije od 60 godina čine oko 10 milijuna ljudi, tj. 25% poljskog stanovništva. Kupovna moć starijih osoba raste – do 2035. godine njezin će udio u ukupnoj vrijednosti kupnje porasti na 37%. MSiT preporučuje vodič pod naslovom: „Udźbenik: Turizam

za osobe s invaliditetom. Vodič za turoperatore, turističke agencije i turističke informativne centre” (Slika 18).

Slika 19 . Udžbenik: Turizam za osobe s invaliditetom. Vodič za turoperatore, turističke agencije i turističke informativne centre, 2023

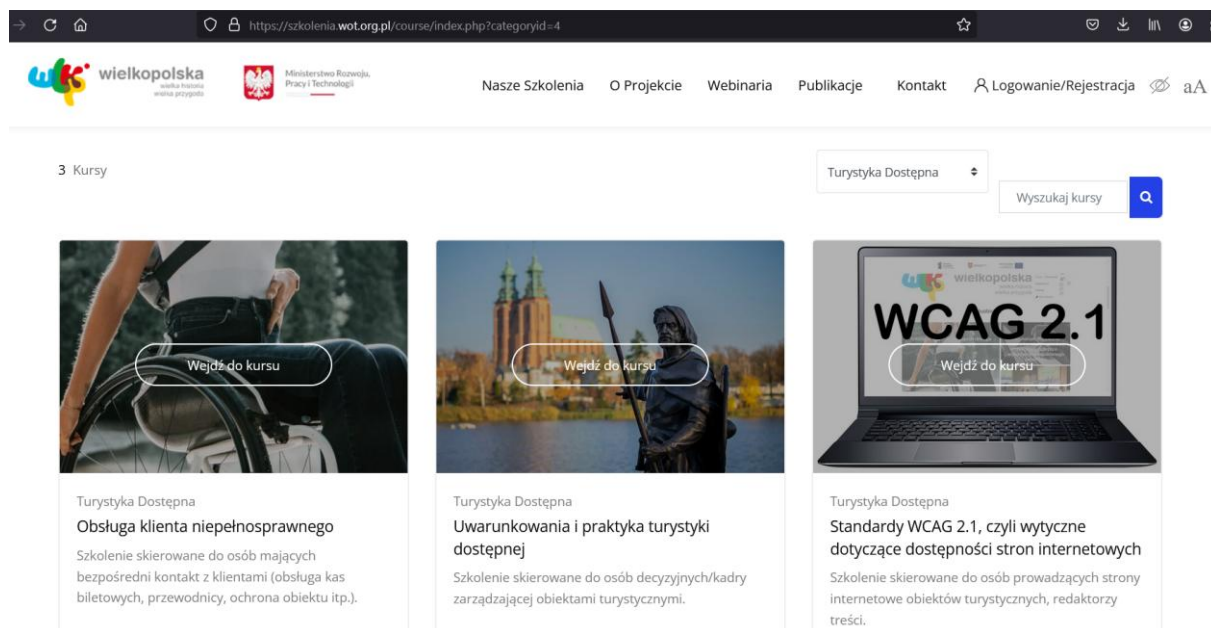


Izvor: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich>

Web stranica MSiT-a sadrži i popis primjera dobre prakse i rješenja, uključujući bazu vodiča, standarda, smjernica, referenci na zakonske akte, programe i portale koji sadrže podatke o dostupnosti npr. smještajnih kapaciteta (Slika 19).

Od 2020. godine Turistička organizacija Wielkopolska (WOT) provodi besplatnu obuku u području pristupačnog turizma na platformi za e-učenje, namijenjenu svim ljudima koji se profesionalno bave turizmom (Slika 20). Obuka je namijenjena kako zaposlenicima koji izravno opslužuju klijente, tako i menadžerima i ljudima koji donose strateške odluke. Svaki tečaj završava polaganjem testa kojim se provjerava stečeno znanje, a polaznik koji ostvari pozitivan rezultat dobiva certifikat. Korisnici se mogu vraćati na sadržaj tečaja neograničeni broj puta - kako bi dopunili ili provjerili usvojene informacije. Platforma nudi i punu fleksibilnost u stjecanju znanja, tako da ne postoji vremensko ograničenje u kojem se cijela obuka mora završiti.

Slika 20. Pristupačni turizam – besplatni tečaj e-učenja namijenjen sustavu turizma



Izvor: <https://szkolenia.wot.org.pl/>

Tečajeve je pripremio stručni tim trenera. Njegovi članovi uključivali su praktičare i znanstvenike specijalizirane za određeno područje, što jamči kvalitetu i usklađenost s najnovijim spoznajama. Uz to, moguće je koristiti dodatne materijale: webinarne, konferencije i priručnike (Slika 21). Platforma za e-učenje WOT nastala je u sklopu provedbe javnog zadatka pod nazivom: „Poboljšanje sigurnosti turističkih usluga za osobe s invaliditetom u Velikopoljskom vojvodstvu“, sufinanciranog od strane Ministarstva razvoja, rada i tehnologije u 2020. godini.

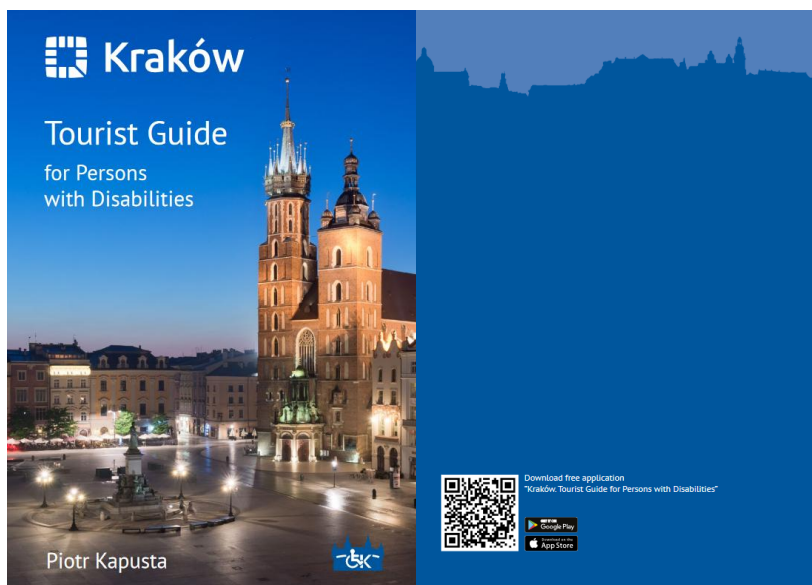
Slika 21. Priručnik „Pristupačni turizam” – preporuke za pružanje turističkih usluga



Izvor: https://www.wot.org.pl/wp-content/uploads/WOT_Turystyka_dostepna.pdf

„Vodič kroz Krakow za turiste s invaliditetom” (Slika 22) zbirka je spoznaja o pristupačnosti glavnih atrakcija za osobe s invaliditetom. Njegovo drugo izdanje, objavljeno 2023. godine, prošireno je kako bi uključilo rutu Nowa Huta i postalo dostupno u četiri jezične verzije (poljski, engleski, francuski i ruski). Publikacija se može besplatno dobiti u Odjelu za pitanja osoba s invaliditetom Odjela za socijalnu politiku i zdravstvo Gradske vijećnice Krakova, kao i na općinskim turističkim informativnim punktovima, a može se preuzeti i s web stranice i putem QR-a kao aplikacija za mobilne uređaje.

Slika 22. „Vodič kroz Krakow za turiste s invaliditetom” – besplatno preuzimanje u papirnatom obliku, PDF i aplikacija za mobilne uređaje



Izvor:

https://www.krakow.pl/bezbarier/aktualnosci/202398,60,komunikat,krakow_dla_turysty_z_niepelnosprawnoscia

Staza Pjastovića jedna je od glavnih kulturnih staza u Poljskoj, vezana uz povijest prve kraljevske dinastije – dinastije Pjastovića. Godine 2019. lokalna uprava Velikopoljskog vojvodstva naručila je analizu njegove dostupnosti za zdravstvene centre (motoričke, vizualne, slušne), starije osobe i obitelji s djecom u svih 33 objekata staze Pjastovića u Velikopoljskom vojvodstvu. Svrha revizije nije bila prikupljanje trenutnih saznanja o dostupnosti pojedinih atrakcija na stazi. Izrađen je katalog kriterija za ocjenu pristupačnosti objekata na temelju kojeg je ocijenjena svaka turistička atrakcija i opisana u informativnoj kartici objavljenoj na web stranici staze. Materijal pripremljen od strane stručnjaka pouzdan je izvor informacija za turiste i sve one koji posjećuju objekte staze Pjastovića. Također uključuje preporuke za vlasnike objekata u vezi korisnih, univerzalnih pogodnosti (Slika 23).

Slika 23. Staza Pjastovića



Izvor: szlakpiastowski.pl

„Karkonosze za sve“ je projekt koji se provodi u poljsko-češkom partnerstvu, a s poljske strane ga je razvio Karkonosze Sejmik, osoba s invaliditetom (KSON). Djelatnici KSON-a testirali su turističke staze i mjesta dostupna osobama s invaliditetom na poljskoj strani planina i u obližnjem podnožju: turističke staze, turističke atrakcije i pogodnost za natjecateljski turizam (Slika 24).

Slika 24. Staza do slapa Szklarka u Nacionalnom parku Karkonosze, prilagođena potrebama korisnika invalidskih kolica



Izvor: foto A. Zajadacz

Nevidljiva ulica (Poznań, ul. Matejki 53) je mjesto koje se može posjetiti u apsolutnom mraku, a vodiči su slijepe osobe. Možete doživjeti ne samo kretanje ulicom bez pomoći vida, već i putovanje tramvajem i osjetilna iskustva (kroz miris, dodir). Vodič objašnjava kako slijepe osobe funkcioniraju u svakodnevnom životu (Slika 25-27). Također je moguće sudjelovati u radionicama koje objašnjavaju sadržaje za slijepe i slabovidne osobe, kao što su: Rubikova kocka (slika 25-27), društvene igre (slika 25-27), turistički vodiči s konveksnim (reljefnim) crtežima i referentnim mjerilom, kao što je ljudska figura postavljena u svaki donji desni kut stranice (Slika 25-27).

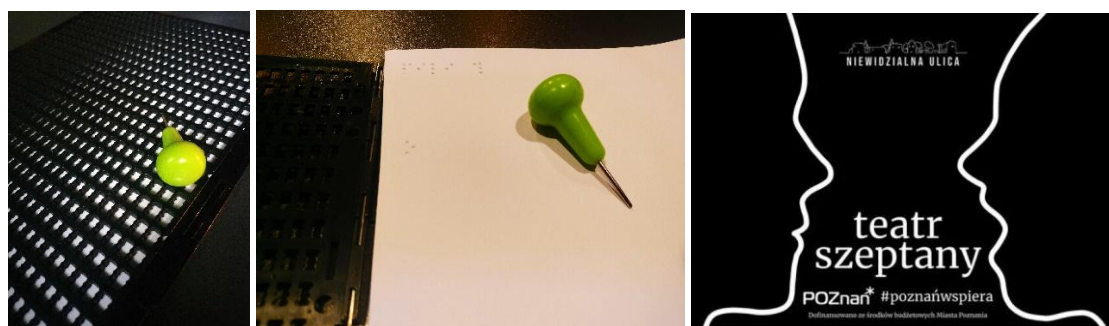
Slika 25-26-27. Nevidljiva ulica. Rubikova kocka za slijepe; Nevidljiva ulica. Igra za slijepe; Turistički vodiči s reljefnim crtežima i referentnim mjerilom (ljudska figura)



Izvor: foto A. Zajadacz

Nevidljiva ulica nudi i Kazalište šaputanja (Slika 28-29) – predstave koje se izvode uživo u potpunom mraku i primaju se samo u audiosferi.

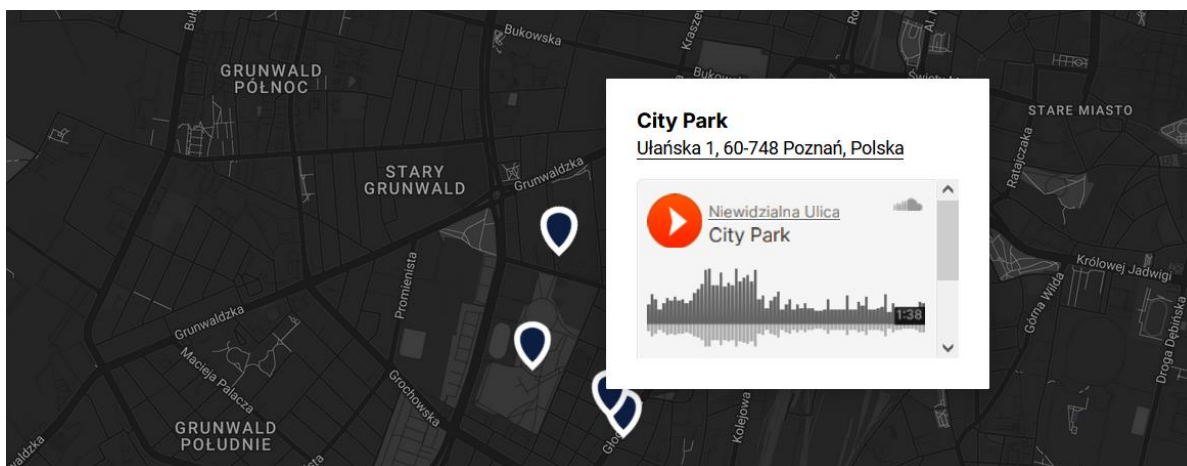
Slika 28-29. Brailleove ploče; Plakat „Kazalište šaputanja“



Izvor: foto A. Zajadacz

Zvučna panorama stambenog naselja Łazarz (dio Poznańa u kojem se nalazi Nevidljiva ulica) dostupna je na web stranici Nevidljive ulice. Panorama je projekt koji financira Odjel za kulturu grada Poznańa i uključuje interaktivnu audio kartu s najkarakterističnijim mjestima okruća. Za preslušavanje snimaka jednostavno je potrebno kliknuti na bilo koju oznaku na karti (Slika 30).

Slika 30. Nevidljiva ulica - zvučna panorama stambenog naselja Łazarz



Izvor: <https://niewidzialnaulica.pl/panorama-dziekowa-osiedl-lazarza/>

Brama Poznania ICHOT [Poznanska vrata] (ul. Gdańska 2, Poznań) je moderan, multimedijски centar za interpretaciju baštine. U usporedbi s drugim turističkim atrakcijama ne samo u Poznańu, Velikoj Poljskoj, već i u Poljskoj, to je jedan od objekata dobro prilagođen potrebama osoba s invaliditetom, starijih osoba i posjetitelja s djecom (Slika 31).

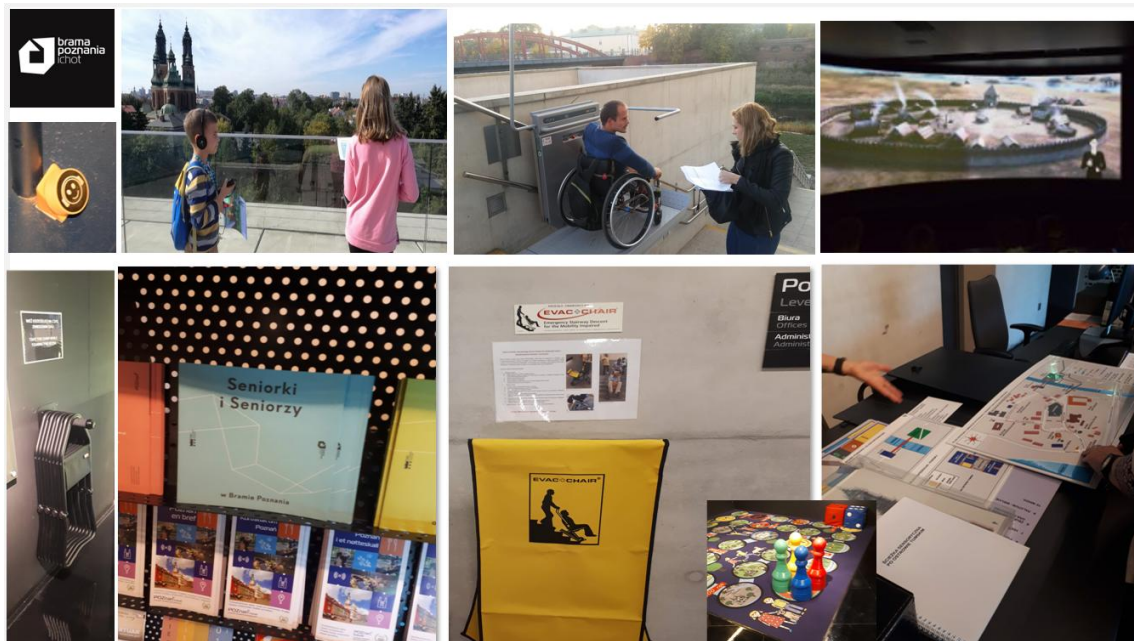
Slika 31. Brama Poznania ICHOT [Poznanska vrata]



Izvor: <https://bramapoznania.pl>

Brama Poznania nudi mnoga događanja namijenjena osobama s invaliditetom, starijim osobama i obiteljima s djecom. Imajući na umu djecu, napravljena je zasebna staza obilaska audio vodiča, koja uključuje zabavne elemente i vodi kroz žute oznake do mjesta prilagođenih djeci. Stariji mogu posjetiti Vrata s vodičem u svojoj dobnoj skupini, za slijepe osobe tu su pomagala, taktički izložbeni elementi i zvučni opis. Svi filmovi opremljeni su prijevodom na poljski znakovni jezik (PJM), a na blagajnama je također moguće povezati se s tumačem poljskog znakovnog jezika u stvarnom vremenu putem video prijenosa. Objekt ima lift i evakuacijsku stolicu (u slučaju da je lift u kvaru), a izvan objekta nalazi se lift koji omogućava invalidskim kolicima pristup travnatoj plaži uz rijeku. Tijekom obilaska moguće je koristiti udobna sjedala, kao i prijenosne, lagane stolice dostupne na ulazu u sobe (Slika 32).

Slika 32. Brama Poznania [Poznanska vrata] – primjeri dobre prakse u području pristupačnosti



Izvor: foto A. Zajadacz

Svi sadržaji, kao i događanja namijenjena osobama s invaliditetom, starijim osobama i obiteljima s djecom, detaljno su i na pristupačan način (uključujući PJM i audio opis) predstavljeni na web stranici (Slika 33).

Slika 33. Brama Poznania - informacije na web stranici o pristupačnosti, uključujući poljski znakovni jezik i audio opis

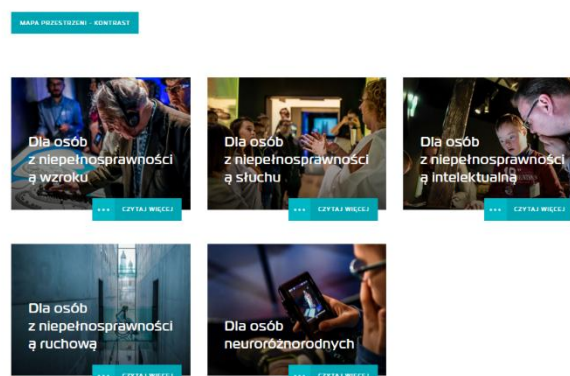
Informacje w PJM



Audiodeskrypcja



Mapy przestrzeni



Izvor: <https://bramapoznania.pl/dostepnosc>

Brama Poznania pobijedila je na brojnim natjecanjima vezanim uz pristupačnost. Godine 2016. dobila je titulu pristupačne gradske kulturne ustanove u Poznańu. Dobitnik je Golden Roar u

kategoriji Inovacija na natjecanju Accessible Poznań 2019., a 2020. godine naslovom Voditelj pristupačnosti 2020. u kategoriji Javni prostor.

Muzej prve dinastije Pjastovića u Lednici (Dziekanowice, Lednogóra) dobar je primjer stavljanja povijesnih mjesta na raspolaganje kako na otvorenom, u zgradama, uključujući povijesne zgrade muzeja na otvorenom, tako i organizacijom integracijskih događaja (Slika 34).

Slika 34. Muzej prve dinastije Pjastovića u Lednici



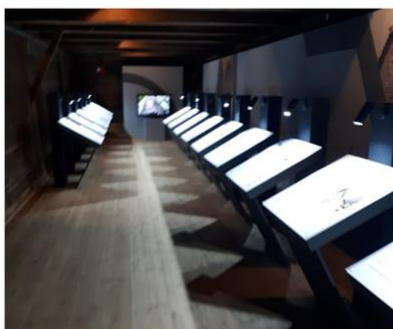
Izvor :

<https://www.lednicamuzeum.pl>

Muzej pruža sveobuhvatne usluge. Tijekom plovidbe trajektom do otoka Ostrów Lednicki zaposlenici pomažu korisnicima invalidskih kolica da uđu na trajekt. Staze su makadamske, asfaltirane, a do koliba s eksponatima vode rampe. Ploče na izložbama postavljene su na visini i pod kutom pogodnim za čitanje osobama u invalidskim kolicima, a pored vode, uz mirisno cvijeće, postavljeni su i vidikovci za odmor u multisenzornom okruženju (Slika 35).

Slika 3 5. Muzej prve dinastije Pjastovića u Lednici - dobre prakse u području vanjskih sadržaja u Ostrówu Lednickom

 MUZEUM
PIERWSZYCH PIASTÓW
NA LEDNICY



Izvor: foto A. Zajadacz

Povijesna arhitektura koliba u muzeju na otvorenom u Dziekanowicama koristi jednostavno rješenje prijenosnih rampi koje niveliraju pragove. Time je izbjegnuto ometanje izvornih konstrukcija, a ujedno je osobama u invalidskim kolicima omogućeno prevladavanje stepenica i pragova (Slika 36).

Slika 36. Muzej prve dinastije Pjastovića u Lednici - dobre prakse u području sadržaja u povijesnoj arhitekturi muzeja na otvorenom u Dziekanowicama



Izvor: foto A. Zajadacz

Svi vanjski objekti imaju lagana, prijenosna sjedala, koja posjetitelji rado koriste (Slika 37).

Slika 37. Muzej prve dinastije Pjastovića u Lednici - dobre prakse na području mobilnih sjedala



Izvor: foto A. Zajadacz

Muzej organizira mnoga događanja i integracijske radionice, uključujući cikličku manifestaciju pod nazivom „Kroz pragove narodne kulture“ u muzeju na otvorenom u Dziekanowicama. Na ovaj dan dio muzeja na otvorenom postaje otvoreno mjesto za kretanje osoba s invaliditetom, a educirani edukatori provode obilaske i integracijske aktivnosti. Jedan od najvažnijih ciljeva manifestacije je učiniti muzej mjestom dostupnim što široj publici. Program događanja temelji se na načelima socijalne uključenosti. Uglavnom je namijenjen osobama koje se bore s problemima kretanja i vida te starijim osobama (Slika 38).

Slika 38. Muzej prve dinastije Pjastovića u Lednici – Ciklička događanja – „Pragom kulture“

poniedziałek 15 lipiec 2019

8/08 PROJEKT „PRZEZ PROGI KULTURY LUDOWEJ“



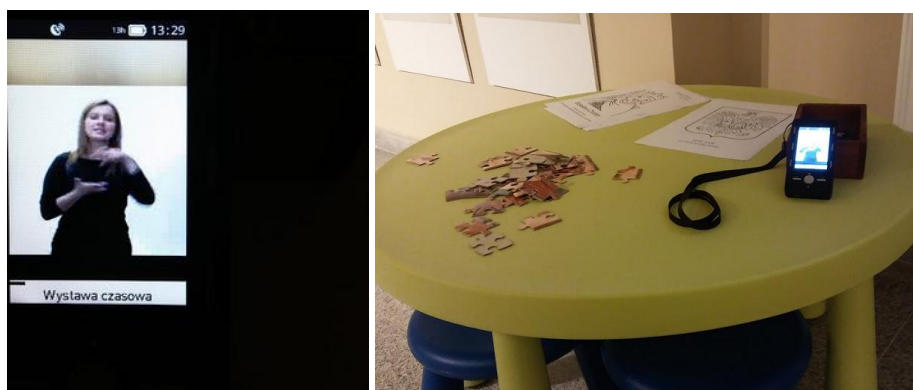
ARCHIWUM

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)

Izvor: <https://www.lednicamuzeum.pl>

U Muzeju nadbiskupije Gniezno (ul. Kolegiaty 2, Gniezno) primjer dobre prakse namijenjene gluhim i nagluhim osobama su turistički vodiči (Slika 39), opremljeni snimkama na poljskom znakovnom jeziku, o svim eksponatima izloženima kako u muzeju, tako i u katedrali u Gnieznu (mjesto krunidbe prvih vladara Poljske i središte kulta Sveti Adalbert).

Slika 39. Vodič sa snimkama PJM u Muzeju nadbiskupije Gniezno



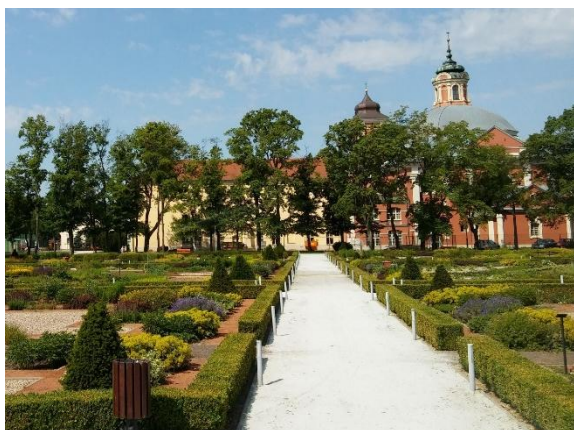
Izvor: foto A. Zajadacz

Na web stranici Lech Hill dostupan je virtualni obilazak glavnih povijesnih objekata, kao i katalog - Digitalne zbirke najstarije katedralne riznice u Poljskoj. Osobe s poteškoćama u kretanju mogu se voziti izravno do ulaza u Muzej nadbiskupije Gniezno, a postoji i prilaz do katedrale.

Park prostorne orijentacije osnovan je 2012. godine u školi za slijepu djecu (Specijalni obrazovni centar za slijepu djecu, Plac Przemysława 9, Owińska). Služi uglavnom djeci i tinejdžerima, ali je također otvoren za posjetitelje u određeno vrijeme kada nema nastave. Prostire se na površini od preko 2,5 hektara i između ostalog uključuje: povrtnjak, prostor za rekreaciju, posebno dizajnirane igračke i nastavna pomagala. Park je siguran prostor, osmišljen uz sudjelovanje slijepih osoba. Na ulazu se uvijek nalazi osoblje koje može pomoći ako je potrebno (Slika 40-41).

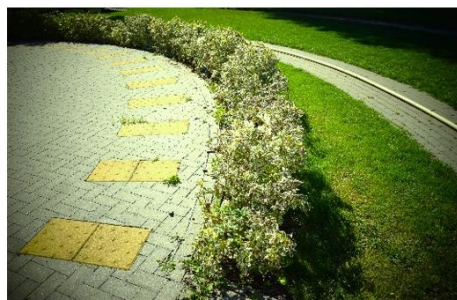
Elementi koji olakšavaju orijentaciju u prostoru su: jasan raspored staza – široke, šljunčane staze, uske zemljane staze s povišenim rubovima; različita tekstura staznih površina (Slika 45-47); igralište za igru i vožnju biciklom okruženo vodilicom za drvena kolica (Slika 42-44); zelene zone s cvjetnjacima u kojima dominira jedna vrsta vegetacije; savjeti drugih ljudi – u vrtu se nalazi zaštitar, pomaže ako ga slijepe osobe posjećuju same, a slijepe osobe mogu raditi zajedno s vrtlarom; zvukovi koji se prirodno pojavljuju u krajoliku: šum vode, škripa šljunka, akustični uređaji: sviranje stepenica, kablovi za pojačavanje zvuka; klupe, stolovi; rubnjaci (kao vodilice); balustrade; teren je ravan, ne zahtijeva rampe; karakteristične točke koje olakšavaju orijentaciju u prostoru - zidane kuće, zoološki vrt, sjenica, skulpture, slavine s figuricama raznih životinja (slika 40-41).

Slika 40-41. Park prostorne orijentacije u Owińskiej – jasan raspored staza; Park prostorne orijentacije u Owińskiej - znakovi s opisima biljaka na Brailleovom pismu



Izvor: foto A. Zajadacz

Slika 42-43-44. Park prostorne orijentacije u Owińskiej – različite površinske teksture staza; Park prostorne orijentacije u Owińskiej – raznolikost – oblici vidljivi dodirrom; Park prostorne orijentacije u Owińskiej – igralište za igre i vožnju biciklom okruženo vodičem za drvena kolica



Izvor: foto A. Zajadacz

Alati za edukaciju slijepih i slabovidnih osoba u Parku za prostornu orijentaciju u Owińskiej uključuju: Brailleove znakove (Slika 41); zonu začinskog bilja, povrtnjak gdje je moguće saditi i njegovati biljke; slijepe osobe mogu brati povrće i voće i kušati ih (Slika 42-44); igralište s edukativnim igračkama, npr. globus (Slika 45-47); brojne interaktivne igračke, npr. zemljani karilon ili poseban kavez sa sustavom zvučnih cijevi; taktilnu grafiku, osjetilni put. U sportsku opremu spadaju: traka za trčanje, zid za penjanje, trampolini, ljuljačke, te osiguran prostor za npr. vožnju biciklom (Slika 42-44). U Parku su se pobrinuli za male arhitektonske elemente, npr. mini kućice izrađene od raznih materijala: drva, kamena, cigle - čime se ljudima omogućuje upoznavanje gradnje kuća dodirrom (Slika 42-44).

Slika 45-46-47. Park prostorne orijentacije u Owińskiej – zona; Park prostorne orijentacije u Owińskiej - uske zemljane staze s podignutim rubovima; različita tekstura površina staze; Park prostorne orijentacije u Owińskiej - igralište s obrazovnom opremom - globus



Izvor: foto A. Zajadacz

Elementi za rekreaciju i zabavu slijepih i slabovidnih osoba u Parku za prostornu orijentaciju u Owińskiej uključuju: klupe; parkovna vegetacija, veliko igralište s brojnim igralištima i spravama; mostovi, sjenica, zoološki vrt.

Međunarodni dan bijelog štapa, koji se obilježava 15. listopada od 1969. godine, želi podsjetiti na potrebe slijepih i slabovidnih osoba. Cilj kampanje je oblikovati društvene stavove temeljene na otvorenosti, toleranciji, empatiji i razumijevanju potreba osoba s oštećenjem vida. Godine 2023. njegova proslava, koju je organizirao Specijalni obrazovni i obrazovni centar za slijepu djecu u Owińskiej, održana je na Collegium Geographicum Sveučilišta u Adama Mickiewicza u Poznanju. Predstavljeni su, između ostalog: povijest Centra, priroda nastave, nastavna sredstva (Slika 48-49). Tijekom susreta studenti i predavači su između ostalog saznali brojne informacije o Brailleovom pisačem sustavu i elektroničkim uređajima za podršku slijepim osobama. Također su mogli igrati taktilni šah i zvučni stolni tenis te pogledati izložbu tiflomapa. Ideja organizacije susreta je socijalna uključenost kroz razmjenu znanja i iskustava u području univerzalnog dizajna.

Slika 48-49. Dan bijelog štapa. Nastavna pomagala; Dan bijelog štapa. Zvučni stolni tenis



Izvor: foto J. Zwoliński

Slika 50-51-52. Dan bijelog štapa. Šah za slijepe; Dan bijelog štapa. Brailleovo pismo; Učenje orijentacije u prostoru



Izvor: foto J. Zwoliński

Predstavljeni primjeri dobre prakse odnose se na „tri stupa pristupačnosti“ koji se odnose na univerzalni arhitektonski i informacijski dizajn, kao i razvoj odgovarajućih kompetencija osoblja koje opslužuje turiste. Također, upozoravaju na nužnost poduzimanja sustavnog djelovanja institucija nadležnih za socijalnu i turističku politiku na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini, te edukaciju u području socijalne uključenosti i univerzalnog dizajna.

5.5. Primjeri iz Rumunjske

U Rumunjskoj su se od ranih 2000-ih godina pojavili brojni programi socijalnog turizma koji su također usko povezani sa socijalnom politikom na nacionalnoj razini (Simon i sur., 2017). Prema istraživanju Simona i sur. (2017), može se općenito reći da je socijalni turizam u Rumunjskoj, uključujući turizam za osobe s invaliditetom, na niskoj razini. To uglavnom znači da je skup turističkih mogućnosti u zemlji poddimenzioniran u usporedbi sa stvarnim potrebama kategorija stanovništva koje imaju koristi od turističkih aktivnosti po nižim cijenama. Istodobno, statistički nedostaju potpune informacije o socijalnom turizmu, uključujući podatke o turizmu za osobe u nepovoljnom položaju. Turističke udruge koje provode programe socijalnog turizma nemaju godišnje analize podataka o sudjelovanju, poduzećima koja sudjeluju, smještaju, mjestima održavanja, broju turista itd., tako da nije moguće dobiti realnu sliku o tome koliko ljudi iz skupina u nepovoljnom položaju trenutno ima koristi od postojećih, ali oskudnih prilika na nacionalnoj razini (Simon i sur., 2017).

Druga studija D. Mihaela (2019) daje detaljan pregled nastojanja okvira razvoja pristupačnog turizma u Rumunjskoj posljednjih godina. Od 2013. godine Motivation Foundation Rumunjska pruža certificirane tečajeve obuke za profesionalce na temelju nastavnih planova i programa koje je razvila Svjetska zdravstvena organizacija. Ujedno je stvorio prvu online platformu, nacionalnu kartu pristupačnih mjesta, na kojoj se nalaze javne ustanove, mjesta zabave i razonode, smještaj i sadržaji te njihova okolina. Karta je dostupna na www.accesibil.org i namijenjena je osobama s invaliditetom. Kartu mogu koristiti i turistička poduzeća koja žele razvijati turističke usluge za osobe s invaliditetom (Mihaela, 2019). Još jedna inicijativa Zaklade Motivation Foundation Rumunjska je procjena pristupačnosti zgrada, što omogućava da zgrada dobije oznaku pristupačnosti koju dodjeljuje Državni ured za popise i robne marke. Među nekoliko pružatelja turističkih i ugostiteljskih usluga, valja istaknuti da kompleks Băile Felix i Kraljevsko dvorište u Piatra Neamțu zadovoljavaju kriterije pristupačnosti (Mihaela, 2019).

Danas je broj osoba s invaliditetom u Rumunjskoj (i diljem svijeta) u porastu, što bi trebao biti dovoljan razlog da različiti segmenti društva, kao što su pružatelji usluga (uključujući turizam), poduzetnici i istraživači, posvete posebnu pozornost osobama s invaliditetom. Babaita (2014) je istraživao posebno područje turizma u Rumunjskoj koje se bavi pitanjem turizma za osobe s invaliditetom. U svojim istraživanjima ističe potrebu razvoja socijalnog modela za osobe s invaliditetom koji još nije formuliran u turističkoj literaturi. Cilj njenog anketnog upitnika bio je saznati je li rumunjsko društvo otvoreno i spremno prihvatiti ovaj novi segment, odnosno uzimaju li se u obzir potrebe potrošača s invaliditetom na turističkom tržištu. Istraživanje je ispitalo stavove rumunjskog društva prema ovom pitanju, odnosno stavove i ponašanje osoba bez invaliditeta prema osobama s invaliditetom. Osim toga, istraživanje je bilo usmjereno na istraživanje razloga koji dovode do negativnih osjećaja prema osobama s invaliditetom (suzdržanost ili ravnodušnost) (Babaita, 2014).

Glavni zaključak njezina istraživanja jest taj da je većina osoba s invaliditetom prihvaćena u rumunjskom društvu i podupire proces integracije. Osim toga, ispitanici smatraju da bi, kao i u svim modernim društvima, i u Rumunjskoj trebao postojati sustav koji tim osobama pruža određene materijalne beneficije i psihosocijalnu pomoć. Također ističe činjenicu da, iako je postignut napredak u uklanjanju određenih prepreka u prometu, još uvijek preostaje puno toga za učiniti u pogledu pristupa smještaju, restoranima i atrakcijama, te da je sudjelovanje osoba s invaliditetom u turističkim programima ograničeno. Prema mišljenju sudionika istraživanja, postoji potreba za promicanjem sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu (Babaita, 2014).

Erdeli i sur. (2011) sažimaju poteškoće i promjene tijekom vremena u rumunjskom lječilišnom turizmu. Studija istražuje kako se industrija transformirala od svojih komunističkih korijena do postkomunističkog razdoblja. Unatoč značajnom utjecaju velikih političkih i socioekonomskih promjena nakon revolucije 1989. godine, ova industrija nastavlja napredovati uz nove oblike turizma koji zadovoljavaju preferencije suvremenih potrošača slobodnog vremena. Naglašavaju da nacionalni mirovinski i drugi fondovi socijalnog osiguranja imaju vitalnu ulogu u olakšavanju socijalnog turizma davanjem subvencioniranih ili besplatnih vaučera za liječenje u lječilištima umirovljenicima i odraslim osobama s invaliditetom. Poseban program lječilišnog socijalnog turizma, koji provode nacionalni mirovinski fond i fond socijalnog osiguranja za pojedince pogođene nesrećama na radu i profesionalnim bolestima, namijenjen je umirovljenicima i osobama s invaliditetom. Programom se dijele „besplatni bonovi“ za umirovljenike s invaliditetom i „subvencionirani bonovi“ za ostale umirovljenike.

Što se tiče fizičkih prepreka, rezultati ukazuju na to da, iako je došlo do poboljšanja u pristupačnosti, ispitanici još uvijek percipiraju prisutnost takvih prepreka za osobe s invaliditetom.

Autori su također zaključili da se stvarna promjena u društvenim stavovima prema osobama s invaliditetom može postići samo obrazovanjem. Posljedično, uvrštavanje tema usmjerenih na poboljšanje odnosa prema osobama s invaliditetom u kurikulum osnovnih škola moglo bi poslužiti kao poticaj za postizanje ciljeva održivog razvoja UN-a.

Munteanu i sur. (2014) istražuju konkurentske strategije koje mogu usvojiti menadžeri hotela u odmaralištima na obali Crnog mora u Mamaiji u Rumunjskoj, uzimajući u obzir očekivanja potrošača i najbolju praksu u sustavu turizma. Među ostalim važnim infrastrukturnim i uslužnim elementima, istaknuli su da se sadržaji za turiste s invaliditetom mogu naći u četiri uzorkovana hotela i to: ili su sobe primjereno opremljene za te osobe ili postoji odgovarajući pristup invalidskim kolicima u okolini hotela i javnim prostorima, a postoji i pristup različitim

zgradama hotelskog kompleksa. Iaki je jedini rumunjski hotel u uzorku sa sadržajima za osobe s invaliditetom.

Studija Crismarijua (2017) naglašava sve veći interes za pristupačni turizam u Rumunjskoj posljednjih godina i sve veću važnost ovog tržišta. Međutim, za sada se u zemlji odvijaju rane faze procesa podizanja svijesti. Zapravo, cilj ove faze je podizanje svijesti o važnosti pristupačnog turizma u relevantnim sektorima među poduzećima i javnom upravom. U ranoj fazi, cilj je postaviti temelje u ovom području, kao što je obuka pravog osoblja i formuliranje načela i radnji koje će biti potrebne u fazi razvoja.

Analiza (Crismariu, 2017) također pokazuje da su se počele pojavljivati prve organizacije zainteresirane za razvoj pristupačnog turizma u Rumunjskoj. Studija spominje tri ključna aktera u Rumunjskoj koja su registrirana u ENAT-u: Zaklada Motivation Romania, ADR - Agencija za regionalni razvoj i turistička agencija Sano Touring. Sano Touring je rumunjska turistička agencija specijalizirana za pristupačni turizam koja djeluje od 2015. godine i ima za cilj potaknuti inozemne turiste s invaliditetom da posjete Rumunjsku.

Usluge koje nudi agencija su: odabrani i provjereni turistički programi, izleti, medicinski tretmani (lječilišta, koja su važna za turizam za sve) i rekreativni programi. Za ove programe turistička agencija će osigurati odgovarajući prijevoz, smještaj, vodiče, javni prijevoz, restorane s takvim sadržajima te kvalificirano osoblje koje je upoznato s potrebama turista. U Rumunjskoj, glavna mjesta koja doprinose pružanju pristupačnog turizma u kategoriji lječilišta su Felix Baths, Covasna Baths, Spa of Covasna, Spa of Sovata, Eforie Nord resort na Crnom moru.

U pogledu pristupačnog turizma, od iznimne je važnosti senzibilizirati društvo i razviti uključiv stav, koji će omogućiti turistima s invaliditetom da iskoriste iskustvo turističkih usluga. Mnoga turistička odredišta te smještajni, ugostiteljski i zabavni sadržaji u njima promoviraju se kao pristupačna odredišta za osobe s invaliditetom. U većini slučajeva, iako se ponuđene usluge promoviraju kao dostupne, dotične osobe još uvijek se suočavaju s raznim preprekama zbog neadekvatnih objekata, nedostatka točne procjene potreba i nedovoljno iskustva. Upravitelji ustanova u različitim destinacijama često zaboravljaju da svaka vrsta invaliditeta zahtijeva poseban pristup, zbog različitih problema dotičnih osoba. To znači da osobe s invaliditetom i dalje predstavljaju novu ciljnu skupinu u turizmu, koja zahtijeva turističke usluge koje nisu privremene prirode, te se mora uzeti u obzir njihova rastuća uloga u industriji. Svjetska epidemija Covid-19 2020. godine pridonijela je učinkovitoj upotrebi modernih tehnologija jer je rezultirala audio materijalima, raznim aplikacijama za pristupačnost i pametnim telefonima koje su osobama s invaliditetom omogućile navigaciju uslugama. Povećanje pristupačnosti zahtijeva poznavanje različitih potreba osoba s invaliditetom i sposobnost primjene tog znanja u praksi (Eusébio i sur., 2023).

Kako bi se osiguralo da su turisti s invaliditetom uključeni u turističko iskustvo i u sam turizam, potrebne su razne inicijative koje će dati primjer društvu i poduzećima koja čine turistički sustav. U tu su svrhu autori prikupili 13 dobrih praksi (kao što je prikazano u Tablici 4) usmjerenih na uključenost turista s invaliditetom u Rumunjskoj, koje pridonose razvoju značajnog segmenta turizma. Dobre prakse uključuju inicijative koje su posebno korisne za osobe oštećena vida, osobe s intelektualnim teškoćama i osobe smanjene pokretljivosti, ali postoji i niz dobrih praksi koje su informativne za sve i mogu se široko koristiti.

Tablica 4. Dobre prakse socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom u Rumunjskoj

Ne.	Naziv dobre prakse	Primarna ciljna skupina	Mjesto	Realizatori, promotori
1.	Projekt Terra Mirabilis	Osobe koje ne vide	Cluj-Napoca i okolica	Putnička udruga Babilon, Gradska vijećnica Cluj-Napoca, Turistički informativni centar Cluj-Napoca
2.	Četvrtasta skulptura Șumuleua	Osobe koje ne vide i osobe smanjene pokretljivosti	Miercurea Ciuc, Șumuleu	Transilvanijska cestarska udruga, Orbán László, Tövissi Zsolt, Berze Imre
3.	Originalna staza za osobe s invaliditetom u planini Retezat	Osobe koje ne vide i osobe smanjene pokretljivosti	Nacionalni park Retezat, Centar za posjetitelje Nucșoara	Turističko društvo Retezat
4.	Karta dostupnosti interneta	Osobe smanjene pokretljivosti	Online platforma	Zaklada za motivaciju Rumunjska
5.	Planinarski vodič za obitelji s djecom i osobe s invaliditetom	Osobe smanjene pokretljivosti	Planine oko Brasova	Marian Anghel, AECO Rumunjska, Obrazovna i kulturna udruga na otvorenom
6.	Valea Fagilor Agropension	Osobe smanjene pokretljivosti	Okrug Tulcea, općina Luncavita	Valea Fagilor Agropension
7.	More i plaža za sve	Osobe smanjene pokretljivosti	Plaža Pupa, Mamaja	M24Seven Europe, RAPTronic, RAP Development, RAP Instal, Petroterm SRL., Sorla i Dobra, AQUA Carpatica, Martin Eughenia, Gabriel Voitis
8.	Tresetište	Osobe smanjene pokretljivosti	Okrug Harghita, općina Praid	Zaštita prirode Korond-Parajd, Turističko društvo Korond
9.	Odgoj u prirodi. Pokret je za sve	Osobe smanjene pokretljivosti	Okrug Harghita, Harghita Madaras	Odgoj u prirodi
10.	Donosimo pristupačnu Rumunjsku svijetu	Osobe smanjene pokretljivosti i osobe s oštećenjem sluha	Više destinacija (Brasov, Sibiu, Bukurešt, itd.)	Dostupna Rumunjska putem Santo Touringa
11.	Skijanje za osobe s poteškoćama u kretanju	Osobe smanjene pokretljivosti	Planine Rumunjske	CaiacSMile
12.	Specijalna olimpijada	Osobe s intelektualnim teškoćama	Sportska natjecanja, školsko obrazovanje, tečajevi u Rumunjskoj	Zaklada Specijalne Olimpijade
13.	AUDARA (Audit Accessibility Rumunjska)	Sve osobe s invaliditetom	Online platforma	CED Romanian Exceprience Center, Accessible Romania by Sano Touring, Accessible Romania

Izvor: vlastita obrada (2024)

1. „Projekt Terra Mirabilis“ je inicijativa za osobe oštećena vida, koju su zajednički stvorili Babilon Travel Association iz Cluj-Napoca, Gradska vijećnica Cluj i Turistički informativni centar Cluj. Projekt je edukativan, potiče mobilnost i ima za cilj uključiti zainteresirane osobe u turistički proces. Relevantnost inicijative leži u dokumentiranju itinerera u zamjenu za financijsku potporu, te u obuci osam volontera koji su sposobni pratiti slabovidne osobe ili

skupine osoba s ovim problemom na razvijenim rutama. Financijskom potporom izradit će se različiti vodiči, karte, informacije i promotivni materijali kako bi se Cluj-Napoca učinila dostupnim osobama oštećena vida, kako domaćim, tako i stranim turistima. Itinerari će sadržavati planove najvažnijih znamenitosti, spomenika i mjesta štovanja koje mogu istaknuti multikulturalnu i multietničku dimenziju grada. Vodiči su objavljeni na rumunjskom i engleskom jeziku, u formatu prikladnom za slabovidne osobe, odnosno audio vodiči velikim slovima. Ovi materijali su također dostupni u digitalnom formatu kao MP3 audio dokumenti i PDF dokumenti. Cilj projekta je potaknuti integraciju osoba oštećena vida u zajednicu, pristup turističkim destinacijama i razvoj interakcije između osoba oštećena vida, koje u većini slučajeva moraju izaći iz svoje zone komfora, što može predstavljati poteškoću. Inovativnost ove inicijative leži u činjenici da se osobama oštećena vida nudi mogućnost otkrivanja gradskih obilježja, atrakcija i povijesti. Ova dobra praksa može se bez izmjena prenijeti u druge gradove u zemlji, ako općina i nevladine organizacije dotičnog grada smatraju da je to važno. Projekt nije štetan za okoliš, a izrada vidljivije signalizacije, karata za proširenje, informativnog i promotivnog materijala bit će izrađena uz fiksni financijski trošak.

2. „Kvadratna skulptura Șumuleua“ zajednička je inicijativa Udruge za ceste Transilvanije, Lászla Orbána, Zsolta Tövissija i Imrea Berzea, koja je namijenjena senzibiliziranju društva i pružanju informacija osobama s oštećenjem vida. Skulptura je posebno osmišljena kako bi crkvu Križa Șumuleu i druge znamenitosti na tom području učinile taktilnima za slabovidne osobe te informativnima za posjetitelje u invalidskim kolicima, zbog teško pristupačnog područja. Smještena na parkiralištu pokraj crkve Șumuleu, skulptura na brončanom reljefu modelira reljef kruga promjera 900 metara zračne linije i zgrade na mjestu (Slika 53). Inovativni karakter inicijative leži u alternativnom načinu predstavljanja područja. Sa stajališta održivosti, može se očekivati da će brončani reljef dugo zadržati svoju funkciju bez ikakvih dodatnih troškova, a posjetitelji područja mogu mu besplatno pristupiti i upoznati se s njim. Inicijativa bi se mogla prilagoditi bilo kojoj destinaciji korištenjem različitih kiparskih tehnika i 3D ispisa, koji bi mogli prikazati glavne turističke atrakcije mjesta, ne samo za osobe oštećena vida, već i za korisnike invalidskih kolica.

Slika 53. Projektirana skulptura Șumuleua



Izvor: <https://felvidek.ma>

3. Inicijativu „*Izvorna staza za osobe s invaliditetom u planini Retezat*“ pokrenula je Turistička udruga Retezat kako bi pružila informacije o planinskom području i mogućnost putovanja do lokacije, pored posjeta lokaciji od strane osoba s invaliditetima. Staza je otvorena za sve, ali je prvenstveno namijenjena osobama s invaliditetom, a posebice slabovidnim osobama. Staza se nalazi u podnožju planina Retezat, u Nacionalnom parku Retezat, u centru za posjetitelje Nucșoara, koji nudi iskustvo odraslima s invaliditetom i djeci s invaliditetom. Staza je duga 36 metara i opremljena je rampama i rukohvatima. Duž staze posjetitelji mogu promatrati otiske stopala životinja koje žive u planinskom lancu, a postavljene su i informacije o vrstama. Staza je dizajnirana tako da bude dostupna invalidskim kolicima.

Područje je lako dostupno automobilom, nema prepreka i relativno je malo prometa u ovoj zoni. Inicijativa će približiti prirodu osobama s invaliditetom. Projektiranjem područja nastojalo se osigurati dobro promišljenu i detaljnu infrastrukturnu mrežu. Biljne vrste na mjestu su taktilne, a otisci stopala životinja vidljivi su iz invalidskih kolica. Otisci stopala životinja, uglavnom vidre, jelena, šakala, divlje svinje, vuka, medvjeda i divokoze, postavljeni su na drvenim pločama u reljefu kako bi se slabovidne osobe snašle i zanimljivi su prizor za sve posjetitelje. Itinerar je provela Turistička udruga Retezat u suradnji s Rumunjskom udrugom za divljinu i Upravom Nacionalnog parka Retezat, uz potporu Rumunjsko-američke zaklade i Zaklade za partnerstvo. Održavanje inicijative ne podrazumijeva nikakve dodatne troškove za Upravu Nacionalnog parka Retezat, tako da ona može dugoročno ostati operativna. Dobra praksa može se bez izmjena prilagoditi u centrima za posjetitelje nacionalnih parkova u zemlji, ali se također može razvijati i održati u školama, vrtićima i obrazovnim ustanovama.

4. „*Mapa dostupnosti interneta*“, inicijativa Zaklade za motivaciju Rumunjska, smještena je u općini Buda, okrug Ilfov. Karta je napravljena radi informiranja i mobilnosti turista. Uglavnom je namijenjen osobama s invaliditetom koje za prijevoz koriste invalidska kolica. Karta pristupačnosti je alat koji pruža koristan izvor informacija i centralizira podatke o dostupnim mjestima u Rumunjskoj. Zaštitni znak pristupačnosti poduzeća Motivation registriran je u Državnom uredu za žigove i dizajn pod registracijskim brojem M2012 02770. Pristup smještaju, muzejima i kulturnim znamenitostima ključan je za osobe smanjene pokretljivosti, kao i za sve putnike, kada planiraju svoje putovanje. Cilj inicijative je korisnicima invalidskih kolica pružiti informacije o dostupnosti smještaja, gradskih prostora i turističkih atrakcija. Danas je pristup informacijama na webu sve važniji, pa je također važan čimbenik da se osobe s invaliditetom informiraju kod kuće prije posjeta odredištu ili objektu koji žele posjetiti. To je svrha i inovativna uloga web stranice. U smislu financijske održivosti dobre prakse, vrijedno je napomenuti da su potrebni resursi za kontinuirano istraživanje lokacija i objekata te za redovito ažuriranje baze podataka. Inicijativa bi se mogla prilagoditi i drugim zemljama ako imaju potrebne informacije.

5. Inicijativa „*Vodič za planinarenje za obitelji s djecom i osobe s invaliditetom*“ je vodič za planinarenje koji je dostupan na rumunjskom i engleskom jeziku, a napisao ga je Marian Anghel uz potporu AECO Romania i Outdoor Education and Cultural Association. Vodič je osmišljen kako bi senzibilizirao i informirao. Projekt je usmjeren na određenu ciljnu skupinu, prije svega na osobe smanjene pokretljivosti, korisnike invalidskih kolica, a uglavnom na rute dostupne u okrugu Brasov. Vodič sadrži opise gotovo 60 ruta u šest planinskih lanaca u području Brasova, klasificiranih prema težini. Rute su popraćene kartama s objašnjenjima, slikama i korisnim informacijama, kao i obiljem informacija o tome što planinarenje podrazumijeva. Knjiga također opisuje staze planine Postăvaru, zajedno s rutama planina Piatra Mare, planina Piatra Craiului, Bucegi, planina Ciucas i planina Baiului. Vodič je vrlo koristan alat za osobe s invaliditetom, ali i za obitelji s djecom, učitelje, udruge, nevladine organizacije, koji im pomaže

u snalaženju u planinama oko Brasova. Informacije sadržane u vodiču pomoći će odraslima da odaberu prave rute za svoju djecu, ovisno o njihovoj dobi, opremi i iskustvu. Razvoj je opravdan potrebom pružanja informacija o sigurnosti ruta za osobe s invaliditetom, obitelji i djecu. Također, cilj je omogućiti siguran i udoban pristup određenim planinskim atrakcijama za osobe s invaliditetom. Publikacija je održiva i nema značajan utjecaj na okoliš. Šalje se besplatno poštom osobama s invaliditetom. Vodič se može prilagoditi planinskim atrakcijama u drugim županijama ili državama, na različitim jezicima, ali je preporučljivo prethodno procijeniti porijeklo posjetitelja.

6. „*Valea Fagilor Agropension*“ je agroturistički pension u općini Luncavita, okrug Tulcea, koji je razvijen uz potporu Nacionalnog programa ruralnog razvoja. Posluje kao certificirani smještaj i može ugostiti turiste u tri spavaće sobe. Inicijativa ima karakter senzibilizacije, poboljšanja mobilnosti i turističke privlačnosti. Pension je dizajniran s posebnom pažnjom prema osobama s invaliditetom. Upravitelj pansiona je osoba s invaliditetom u invalidskim kolicima, što doprinosi dobroj atmosferi i posebnom šarmu pansiona. Pension je stoga prilagođen ovoj posebnoj ciljnoj skupini, s dobro promišljenom opremom, uklanjanjem pragova, posebnim kupaonicama, udobnim i prostranim prostorima. Smještaj je prilagođen karakteristikama područja, s kulturnom tradicijom Dobrudže uz recepte delte Dunava. Tradicionalno okruženje, prirodne ljepote, aktivnosti u slobodno vrijeme (planinarenje, ribolov, vožnja biciklom, astronomija, sudjelovanje u poljoprivrednim radovima) hrane dušu i pružaju nezaboravna iskustva onima koji ovdje dođu. Posjetitelji su dobrodošli da otkriju lokalnu kulturnu baštinu i sudjeluju u lokalnim događanjima i svečanostima. Sobe, kupaonice i blagovaonica pansiona prilagođene su specifičnim potrebama, a lako su dostupne automobilom. Specifičnost agroturističkog pansiona je posebno uređen prostor i voćnjak u kojem posjetitelji mogu upoznati različite sorte jabuka, marelica, trešanja i šljiva te sudjelovati u poslovima oko gospodarstva. Vlastiti prihodi mirovine pansiona omogućavaju njegovu financijsku održivost, a uprava osigurava sredstva za poboljšanje kvalitete svojih usluga. Dobra praksa može se prilagoditi drugim destinacijama, uzimajući u obzir lokalne mogućnosti.

7. Inicijativa „*More i plaža za sve*“ skup je aktivnosti za senzibilizaciju, obrazovanje i poboljšanje mobilnosti na rumunjskoj obali, rezultat zajedničke suradnje između M24Seven Europe, RAPTronic, RAP Development, RAP Instal, Petroterm SRL, Sorla i Dobra iz Constante, AQUA Carpatica, Martin Eughenia i Gabriel Voitis. Događaj je dostupan svim osobama s invaliditetom, uz posvećene napore da se pruži jedinstveno iskustvo na plaži skrojeno posebno za ove putnike. Inicijativa „*More i plaža za sve*“ održana je u kolovozu 2017. i kolovozu 2021. godine, kada je u Mamaiji otvorena prva plaža za osobe s invaliditetom u Rumunjskoj. U dogovoru s turističkim poduzećem u čijem je vlasništvu dio plaže koji se odnosi na „Pupa Beach“, dio plaže izgrađen je neposredno uz spasilački toranj, radi sigurnosti i lakšeg pristupa osobama s invaliditetom. Dio „Pupa Beach“ nalazi se neposredno na ulazu u Mamaia resort, koji je propisno označen i pristupačan s ulice rampom za osobe s invaliditetom. Drveni pristupni put vodi do pristupačnog dijela plaže, gdje su na raspolaganju tri plutajuće Mobi-ležaljke za uživanje kupaca s invaliditetom. Plaža je opremljena sa šest posebnih ležaljki sa suncobranima, posebnim toaletima i svlačionicama prilagođenim osobama s invaliditetom. Mobi-stolice (Slika 54) plutaju u moru i omogućuju sigurno kupanje osobama smanjene pokretljivosti. Manji stolci imaju maksimalno ograničenje težine od 115 kg, dok veći stolci mogu izdržati do 136 kg. Udruga besplatno osigurava posebne ležaljke za osobe s invaliditetom. Inicijativa je imala proračun od 7000 eura, koji su osigurala rumunjska poduzeća, organizacije i pojedinci. Dobra

praksa može se bez izmjena prilagoditi drugim obalnim plažama ili odmaralištima s jezerima. Mobilnost plutajućih stolica olakšat će kupanje na mjestima s lakim pristupom rivi.

Slika 54. Plutajuća stolica u projektu „More i plaža za sve“



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

8. „Tresetište“ u Fântâna Brazilor prva je rumunjska staza prilagođena osobama s invaliditetom, koju su zajednički stvorili Zaštita prirode Korond-Parajd i Turistička udruga Korond za obrazovanje i informiranje, istovremeno olakšavajući mobilnost i čineći atrakciju pristupačnom. Inicijativa je osmišljena da služi svim osobama s invaliditetom. Staza je otvorena 2013. godine u prirodnom rezervatu tog područja kako bi privukla posjetitelje u invalidskim kolicima. Prirodni rezervat Korond-Parajd otvorio je Peat Bog Trail u Pine Mountains, koji je dizajniran da omogući osobama s invaliditetom nesmetano kretanje. Staza je dio prirodnog rezervata Natura 2000. Posjetitelji mogu steći uvid u tipičnu floru i faunu tajge i prijetnje s kojima se suočavaju. Staza je izgrađena uz pomoć bespovratnih sredstava i velikodušnih donacija lokalne zajednice i ponovno je obnovljena 2022. godine. Gotovo 85% drvene građe potrebne za izgradnju sustava staza donirali su pojedinci s tog područja. Tresetište u selu Corund dostupno je biciklom i mogu ga posjetiti besplatno, ali samo lokalni studenti volonteri. Staza je interaktivna, s edukativnim i interaktivnim panoima duž staze koji pružaju informacije o biljkama i životinjama koje tu žive. Informativne ploče dostupne su na tri jezika – mađarskom, rumunjskom i engleskom, a informiraju posjetitelje o karakteristikama tresetišta. Inicijativa bi mogla omogućiti posebno obrazovanje i iskustvo učenja za osobe s invaliditetom, uz privlačnost planinarenja u prirodi. Inovativnost staze leži u činjenici da pruža jedinstvenu priliku osobama s invaliditetom da upoznaju biljne vrste na tom području čineći ju pristupačnom. Osim toga, posebno treba istaknuti različite vrste mahovina koje nude jedinstveni spektakl. Što se tiče financijske održivosti inicijative, održavanje staze na primjerenoj razini kvalitete

zahtijeva redovito praćenje kako bi se osigurala sigurna uporaba, što je faktor troškova. Primarni cilj turističke destinacije je ekološko obrazovanje i podizanje svijesti. Tu će ulogu imati interaktivni znakovi u tresetnim močvarama. To je ključni element u promicanju zaštite okoliša. Dobra praksa može se prilagoditi drugim dijelovima zemlje uz manje ili veće izmjene u skladu s lokalnim uvjetima.

9. Inicijativa „*Njeguj u prirodi. Pokret je za sve*“ je edukativni i mobilni alat razvoja aktivne rekreacije osoba s invaliditetom. Tim koji provodi vježbu sastavljen je od instruktora skijanja, planinskih vodiča i niza aktivnih i mobilnih ljudi, prvenstveno angažiranih u Harghita Madaras, okrug Harghita. Inicijativa nudi pristupačne aktivnosti na otvorenom, uključujući ljetne ture s posebno dizajniranim biciklima za terensku upotrebu, koji omogućuju sudjelovanje osobama s invaliditetom. Ovi bicikli opremljeni su prednjim sjedalom za sudionika s invaliditetom, dok pratitelj upravlja opremom i pomaže pri penjanju i silaženju. Zimi osobe s invaliditetom mogu naučiti skijati koristeći posebne skijaške stolice (Slika 55), koje omogućuju različite stupnjeve samostalnosti ovisno o vrsti stolice. Potreban je vodič, ali osobe s lakšim invaliditetom mogu koristiti opremu s većom autonomijom, nudeći različite razine izazova za zainteresirane sudionike. Cilj aktivnosti je učiniti aktivan odmor dostupnim osobama s invaliditetom i svim ljubiteljima prirode, kako zimi tako i ljeti. Inicijativa je inovativna jer posebnom opremom pruža iskustvo tjelesne aktivnosti kakvo određeni segment društva inače ne bi mogao doživjeti. Usluge koje se pružaju su održive i ne zahtijevaju značajne energetske ili druge materijalne inpute te imaju zanemariv ekološki otisak. Glavni preduvjet održivosti je uključenost dovoljnog broja kupaca koji plaćaju i pomoćnog osoblja u organizaciju i tekuće poslovanje. Dobra praksa može se primijeniti na svim lokacijama gdje su dostupne skijaške staze, pješačke staze i druge aktivnosti na otvorenom, s različitim uvjetima terena. Nositelj aktivnosti trenutno vidi samo mogućnost proširenja iste na određene lokacije u rumunjskoj županiji Harghita, po mogućnosti u okolnim županijama.

Slika 55. Specijalne skijaške stolice u projektu „Njeguj u prirodi. Kretanje je za sve“



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

10. Projekt „*Mi donosimo pristupačnu Rumunjsku svijetu*“ kreirala je turistička agencija Accessible Romania by Sano Touring kako bi se lakše posjetile različite atrakcije. Turistička

agencija cilja na različite ciljne skupine s invaliditetom, kao što su osobe smanjene pokretljivosti ili oštećena sluha, ali nije za sve usluge jasno jesu li pristupačne korisnicima invalidskih kolica ili drugim osobama s invaliditetom. Pružatelj usluga promovira razne turističke proizvode i destinacije u Rumunjskoj, uglavnom na engleskom jeziku. Tematske ture uključuju pristupačne ture Transilvanije, vinske i gastronomske ture u Rumunjskoj. Posjeti gradovima organizirani su za Brasov, Constantu, Sibiu i Bukurešt. Odmor na kupanju nudi se u Băile Felixu, Covasni i Sovati. U Rumunjskoj je osiguran osobni prijevoz posebnim vozilom Crafty. Inovativnost inicijative leži u činjenici da uz pomoć posebne opreme sve osobe s invaliditetom mogu sudjelovati u različitim turističkim programima kao i svaka druga osoba u društvu. S ciljem stavljanja Rumunjske na kartu turizma za osobe s invaliditetom, turistička agencija Sano Touring kreirala je Accessible Romania kako bi avanturu i otkrića učinila dostupnima svima. Sa stajališta prilagodljivosti, može se koristiti u drugim zemljama i u drugim gradovima i odredištima u Rumunjskoj gdje je dostupna posebna infrastruktura za korisnike invalidskih kolica za pristup određenim atrakcijama.

11. „*Skijanje za osobe s invaliditetom*“ je inicijativa za poboljšanje mobilnosti koju mogu isprobati sve osobe s invaliditetom. Akciju je pokrenula organizacija CaiacSMile iz Cluj-Napoca, jer vjeruju da sport ne diskriminira, tako da svi mogu uživati u aktivnoj rekreaciji. Za zimsko razdoblje 2021.-2022., CaiacSMile je pokrenuo projekt „Skijanje za osobe s poteškoćama u kretanju“, gdje je nabavljena posebna oprema kako bi skijaške staze bile pristupačne osobama s poteškoćama u kretanju (Slika 56). Organizirana su događanja na skijaškim stazama, a nadzornici i planinski vodiči obučeni su za korištenje opreme. Pristupačne skijaške staze osobama s invaliditetom pružaju mogućnost samostalnog vježbanja. Udruga je već napravila veliki korak u tom smjeru uz podršku Euroski Vatra Dornei - Nacionalnog centra za obuku instruktora. Trojica vodećih članova kluba CaiacSMile postali su akreditirani učitelji skijanja u zimu 2022. godine. Organizacija je pružila prilike za skijanje za 1000 ljudi tijekom zime 2022.-2023. Tijekom skijaške sezone 2022.-2023., organizirano je osam kampova u trajanju od po šest dana, u različito vrijeme i na različitim lokacijama na pristupačnim skijaškim stazama, na kojima su osobe s invaliditetom skijale zajedno s članovima kluba. Više od 50 sudionika s invaliditetom naučilo je samostalno skijati na spravi Monoski. Njima su se pridružile stotine osoba s različitim invaliditetom koji su uživali u skijaškom iskustvu. U Rumunjskoj prirodni uvjeti dopuštaju bavljenje zimskim sportovima, ali osobe s invaliditetom nisu mogle isprobati te aktivnosti sve do 2021. godine. Terapija vježbanjem jedan je od najučinkovitijih načina za prevladavanje tjeskobe i poboljšanje kvalitete života, kako fizički, tako i psihički. Osobe s invaliditetom trebale bi prve imati pristup ovim oblicima terapije, a one su prve kojima je to pravo uskraćeno jer se ne bave tradicionalnim ili prilagođenim natjecateljskim sportovima. Što se tiče financijske održivosti projekta, osnovni trošak žičare iznosi približno 6.500 €, ali se te žičare mogu transportirati na različita skijališta diljem zemlje, tako da se mogu koristiti na nekoliko lokacija na cikličkoj osnovi. Djelatnost nije štetna za okoliš i oslanja se na korištenje izgrađenih skijaških staza. Dobra praksa može se bez izmjena prilagoditi domaćim skijaškim stazama, pod uvjetom da su opremljene odgovarajućom opremom i obučanim osobljem.

Slika 56. Projekt „Skijanje za osobe s poteškoćama u kretanju“



Izvor: <https://www.caiacsmile.ro>

12. Inicijativu „*Specijalne olimpijade*“ pokrenula je Zaklada Specijalne olimpijade, sa sjedištem u gradu Bragadiru u okrugu Ilfov. Dobra praksa usmjerena je na senzibiliziranje i educiranje društva, pridonoseći mobilnosti dotičnih turista. Specijalna olimpijada (Slika 57) je pokret koji pomaže osobama s intelektualnim teškoćama da budu prihvaćene i uključene u društvo kao aktivni članovi svojih zajednica, ali je pristupačan svim osobama s invaliditetom. Pokret se bori protiv pasivnosti, nepravde i netolerancije. U Rumunjskoj je od 2003. godine Specijalna olimpijada pomogla više od 27.000 djece, mladih i odraslih s intelektualnim poteškoćama da postanu aktivni članovi svojih zajednica. Cilj Zaklade je omogućiti osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima sudjelovanje u raznim sportskim natjecanjima, obrazovnim aktivnostima u školama, treninzima, procjenama stanja i održivim rješenjima za povećanje zapošljivosti odraslih osoba s invaliditetom. Inovativni karakter projekta leži u njegovoj sposobnosti da poveća zapošljivost odraslih osoba s intelektualnim teškoćama, njihovo sudjelovanje u natjecanjima i tečajevima. Što se tiče financijske održivosti djelatnosti, može se zaključiti da je Zakladi potrebno trajno financiranje koje se osigurava iz inozemnih izvora. Dobra praksa mogla bi se prilagoditi i drugim gradovima, pod uvjetom da na raspolaganju postoji dovoljno financijskih i ljudskih resursa za organizaciju događanja, natjecanja i tečajeva.

Slika 57. „Specijalna olimpijada“



Izvor: <https://specialolympics.ro>

13. Projekt „AUDARA (*Audit Accessibility Romania*)“ je zajednička inicijativa CED Romanian Experience Center, Accessible Romania by Sano Touring i Accessible Romania. Informacijski servisni softver, koji je u osnovi namijenjen prijenosu ustanova i događanja bez prepreka, pruža pomoć svim osobama s invaliditetom, što doprinosi senzibilizaciji društva, edukaciji i informiranosti pogođenih osoba. Tvorci softvera razvili su aplikaciju za osobe sa širokim spektrom invaliditeta, koje na temelju različitih informacija mogu birati lokacije, objekte i događaje koje žele posjetiti te se informirati o pristupačnosti pojedinog programa. AUDARA omogućuje pripremu izvješća o pristupačnosti za institucije u kojima se odvijaju kulturne aktivnosti diljem Rumunjske u vrijeme posjeta. Ova izvješća pružaju priliku da postanemo transparentni o tome kako poboljšati pristup i sudjelovanje osoba s različitim invaliditetom u svakom događaju. Kao rezultat toga, kulturne će institucije biti uključivije za relevantnu ciljanu skupinu stanovništva. Inovativna priroda softvera leži u činjenici da olakšava stvaranje online baze podataka kulturnih destinacija u Rumunjskoj, gdje su informacije vezane uz pristupačnost predstavljene na strukturiran način. AUDARA razvija oko 300 parametara temeljenih na kriterijima pristupačnosti koje daje rumunjski pravni okvir, analizi dobre prakse iz cijelog svijeta te teoretskom i praktičnom iskustvu stručnjaka za pristupačnost i pristupačni turizam.

Prepoznajući važnost pristupačnog turizma i osnaživanja osoba s invaliditetom, Rumunjska je počela poduzimati korake za poboljšanje situacije. Naponi uključuju razvoj pristupačnog smještaja, usluga prijevoza i promicanje uključivih iskustava putovanja. Različite organizacije, vladine i nevladine, rade na podizanju svijesti, pružaju obuku i zagovaraju promjene politika koje podržavaju prava i potrebe putnika s invaliditetom.

Pristupačnost usluga putovanja i turizma za osobe s invaliditetom u Rumunjskoj i dalje je u tijeku. Rješavanjem izazova i ulaganjem u pristupačnu infrastrukturu, Rumunjska ima potencijal postati uključivije i gostoljubljivije odredište za putnike svih sposobnosti. Ovo istraživanje dostupnih dobrih praksi u Rumunjskoj postavlja pozornicu za dublje razumijevanje trenutne situacije i tekućih napora da se osigura da osobe s invaliditetom mogu istraživati i uživati u blagu zemlje s lakoćom i dostojanstvom.

6. Karakterizacija potražnje pristupačnog turizma i specifičnih zahtjeva osoba s invaliditetom u njihovim turističkim aktivnostima

6.1. Korisnici pristupačnog turizma i njihovi specifični zahtjevi u turističkim aktivnostima

6.1.1. Tržišna uloga osoba s invaliditetom kao segmenta turizma

Turistički sustav se mijenja kako bi postao uključiviji i pristupačniji, fokusirajući se na zadovoljavanje potreba osoba s invaliditetom kao dijela većeg kulturnog trenda. Sve veća važnost ove skupine u turizmu odražava značajan pomak prema prepoznavanju njihovog ekonomskog i društvenog utjecaja, kao i njihovog suštinskog prava na dostojanstvena i smislena iskustva putovanja. Provedba praksi pristupačnog turizma pokazuje predanost industrije pružanju usluga tržišnom segmentu sa značajnim gospodarskim potencijalom, a sve dok se pridržavaju načela održivog i odgovornog turizma (Darcy i Buhalis, 2011; Darcy, McKercher i Schweinsberg, 2020).

U smislu ekonomske važnosti, moguće je ustvrditi da su osobe s invaliditetom važan segment sustava turizma, posjedujući značajan financijski utjecaj koji se obično naziva „ljubičasta funta“ ili „dolar za invalidninu“. Značajan ekonomski potencijal za lokacije i poduzeća koja se fokusiraju na pristupačnost naglašen je upravo ovim financijskim utjecajem (Darcy i Dickson, 2009). Na sve veći broj turista s invaliditetom utječe priznanje društva o njihovoj ekonomskoj važnosti i etičkoj obvezi pružanja pravednih turističkih mogućnosti. Ova promjena nije samo nužna za poslovni uspjeh, već i ključni čimbenik u isticanju na tržištu i stjecanju konkurentске prednosti, pružajući organizacijama jedinstvenu priliku da se istaknu na zasićenom tržištu.

Također postoji rastuća potreba za turističkim iskustvima prilagođenim posebnim zahtjevima putnika s invaliditetom. Ovaj zahtjev nadilazi temeljne standarde pristupačnosti koje zahtijeva zakon, ciljajući na putovanja koja su jednostavna za organizaciju i potpuno privlačna (Poria, Reichel i Brandt, 2011). Inicijative turističke industrije za smještaj turista s invaliditetom ne samo da imaju izravnu korist za njih, već također povećavaju ukupnu kvalitetu i atraktivnost turističkih proizvoda, čineći destinacije privlačnijim širem krugu kupaca.

Kako bi se na odgovarajući način pružila usluga posjetiteljima s invaliditetom, nužan je sveobuhvatan pristup pristupačnosti, uključujući fizički pristup, jasne informacije i prilagođene usluge (Burnett i Bender Baker, 2001). Sveobuhvatni naponi u pogledu pristupačnosti naglašavaju ključnu potrebu promicanja uključivog stava među pružateljima usluga i javnosti, stvarajući okruženje u kojem se svi turisti osjećaju prihvaćeno i cijenjeno.

Uzimanje u obzir tržišne diferencijacije i konkurentské prednosti, uz istovremeno naglašavanje pristupačnosti u turizmu omogućuje poduzećima uspostavljanje jedinstvenog položaja u izrazito konkurentnom sektoru. Pristupačne turističke ponude služe kao prepoznatljive marketinške točke, privlačne i osobama s invaliditetom i široj demografiji koja daje prednost raznolikosti i društvenoj odgovornosti poduzeća (Benjamin, Dillette i Alderman, 2018). Strateška razlika poboljšava ugled poduzeća i gradi lojalnost klijenata, stvarajući snažnu osnovu za dugoročni uspjeh.

Uključivanje pristupačne turističke prakse također je ključno za promicanje održivih i etičkih ciljeva turizma. Pristupačni turizam podupire globalne inicijative za održiva i poštena turistička gospodarstva promicanjem socijalne uključenosti, jednakosti i univerzalnog pristupa slobodnom vremenu i putovanjima (McCabe, Joldersma i Li, 2010).

Iako je postignut napredak u uključivanju osoba s invaliditetom u osnovni turistički proizvod, još uvijek postoje prepreke potpunom ostvarenju tog potencijala. Ograničenja su zahtjev za univerzalno primijenjenim standardima pristupačnosti i temeljitom obukom osoblja o svijesti o invaliditetu (Ray i Ryder, 2003). Izravno suočavanje s ovim poteškoćama pruža jasne prilike za kreativnost, suradnju i vodstvo u sustavu turizma, unapređujući cilj uključivanja.

U konačnici, sve veća uključenost osoba s invaliditetom u sustav turizma odražava opću predanost turizma uključivosti, priznajući značajan ekonomski i društveni učinak ove demografske skupine. Turizam može ostvariti ogroman potencijal dostupnog turističkog tržišta u potpunosti prihvaćajući njegove poteškoće i mogućnosti. Ova inicijativa koristi i turistima s invaliditetom, ali i poboljšava turističko iskustvo za sve, predstavljajući značajan napredak prema uključivijem, održivijem i odgovornijem turizmu.

6.1.2. Osobe s tjelesnim oštećenjem i oštećenjima lokomotornog sustava

S obzirom na pojavu all-inclusive putovanja, potrebno je uložiti napore da se osobe s tjelesnim invaliditetom i oštećenjima lokomotornog sustava uključe u sektor putovanja. U poglavlju se analiziraju jedinstveni zahtjevi i poteškoće s kojima se stanovništvo suočava u vezi s pristupačnim turizmom. Svrha je promicati dostupnost i uživanje u turizmu za osobe s tjelesnim poteškoćama podizanjem svijesti za uključivost.

Tjelesna oštećenja i oštećenja lokomotornog sustava obuhvaćaju raznolik niz problema, uključujući poteškoće u kretanju, koordinaciji i tjelesnoj izvedbi te kongenitalne poremećaje poput cerebralne paralize ili poteškoće stečene stanjima kao što su oštećenje leđne moždine ili amputacija. Svjetska zdravstvena organizacija naglašava važnost davanja prioriteta razvoju usmjerenom na osobe s tjelesnim oštećenjem za uključivi turizam (2011).

Bitne komponente pristupačnog turizma

- **Pristupačnost:** Pristupačnost u turizmu usmjerena je na pružanje neograničenog pristupa svim turističkim sadržajima. To uključuje prijevoz, smještaj i turistička mjesta, osiguravajući da su vrata, dizala i kupaonice potpuno dostupni svima koji se suočavaju s poteškoćama u kretanju (Europska mreža za pristupačni turizam, 2014).
- **Prilagodbe smještaja:** Smještaj bi trebao uključivati prilagodljive krevete, gumbe za hitne pozive i pristupačne toaletne elemente kako bi se poboljšala udobnost i sigurnost izvan osnovnih standarda pristupačnosti (Poria, Reichel i Brandt, 2011).
- **Prijevozna rješenja:** Ključno je osigurati pristupačan prijevoz kao što su modificirana vozila i usluge pomoći kako bi se osobama s invaliditetom omogućilo slobodno kretanje (Darcy i Dickson, 2009).
- **Uključive aktivnosti:** Turističke aktivnosti trebaju biti fleksibilne kako bi osigurale potpunu uključenost osoba s fizičkim i lokomotornim ograničenjima. To uključuje ponudu prilagođene opreme i pružanje pristupačnih putovanja i izleta (Buhalis i Darcy, 2011).
- **Informacije i komunikacija:** Dostupne informacije o turističkim proizvodima i uslugama presudne su za učinkovito planiranje i uživanje u putovanjima. To uključuje jamstvo da su web stranice, brošure i znakovi jasni i lako dostupni (McKercher i Darcy, 2018).

- Obuka osoblja i podizanje svijesti: Obuka i podizanje svijesti među zaposlenicima u turizmu o zahtjevima turista s tjelesnim oštećenjem ključni su za poticanje uključive i gostoljubive atmosfere (Darcy, McKercher i Schweinsberg, 2020).

Iako je došlo do poboljšanja, još uvijek postoje određene prepreke kao što su nedovoljno razvijena infrastruktura, pristrani stavovi i nedostatak znanja. Kako bi se riješile ove poteškoće, potrebno je provesti temeljite mjere kao što su regulatorne promjene, izgradnja infrastrukture i pokretanje inicijativa za podizanje svijesti za promicanje uključivosti u turizmu.

Ispunjavanje zahtjeva i prevladavanje prepreka s kojima se susreću turisti s tjelesnim oštećenjem i oštećenjima lokomotornog sustava nije samo pitanje prava, već i prilika za poboljšanje uključenosti i atraktivnosti turizma. Sustav turizma može poboljšati iskustva za sve turiste, uključujući one s invaliditetom, dajući prioritet pristupačnosti, smještaju, prijevozu i informacijama te potičući uključivije i ugodnije okruženje za putovanja.

6.1.3. Osobe sa senzornim poremećajima

Senzorni poremećaji utječu na sposobnost pojedinca da interpretira senzorne podatke, poput sluha, vida ili oboje. Ovaj dio knjige bavi se posebnim zahtjevima osoba sa senzornim poremećajima u kontekstu pristupačnog turizma. Turistička industrija mora modificirati svoje usluge i okruženja kako bi bila uključivija, omogućujući osobama sa senzornim poremećajima potpuno i neovisno uživanje u putovanju.

Putnici sa senzornim poremećajima važna su sastavnica turističkog poslovanja i imaju jedinstvene zahtjeve koje je potrebno ispuniti kako bi se zajamčio njihov potpuni angažman u turističkim aktivnostima. Turizam može pružiti uključiva i ugodna iskustva za osobe sa senzornim poremećajima uspostavljanjem specifičnih pristupačnih mjera, obukom radnika i usvajanjem novih rješenja. Opredjeljenje za pristupačnost koristi putnicima s invaliditetom i unaprjeđuje turizam poticanjem raznolikosti i uključivosti u svim aspektima putovanja (Darcy i sur., 2018).

Senzorni poremećaji mogu varirati od blagog do opsežnog gubitka sluha, slabovidnosti do potpune sljepoće ili kombinacije poznate kao gluho-sljepoća. Osobe sa senzornim poremećajima nailaze na različite prepreke prilikom plovidbe i uživanja u turističkim aktivnostima, što zahtijeva posebnu pozornost. Pristupačni turizam za osobe sa senzornim poremećajima obuhvaća pristupačnost fizičkog okruženja i pružanje informacija u pristupačnim formatima, kako je navedeno od strane Svjetske federacije gluhih i Svjetskog saveza slijepih 2012. godine (World Federation of the Deaf & World Blind Union, 2012).

Pristupačnost za osobe s oštećenjem sluha

Putnici s oštećenjima sluha trebaju smještaj kako bi prevladali komunikacijske prepreke i zaštitili svoju sigurnost. Ključne prilagodbe sastoje se od:

- Sustava vizualnog uzbunjivanja: Instalacija sustava vizualnog uzbunjivanja u hotelima i javnim prostorima kako bi se pojedince obavijestilo o hitnim slučajevima, zvonima na vratima ili telefonima.
- Tumačenja znakovnog jezika i titlovi: Pružanje usluga tumača znakovnog jezika ili titlova tijekom obilazaka, predstava i informativnih sesija.

- Pomoćnih uređaja za slušanje (ALD): Dostupnost ALD-ova u muzejima, kazalištima i vođenim obilascima može poboljšati iskustvo za posjetitelje oštećena sluha.
- Pristupačnih komunikacijskih kanala: Osiguravanje da su informacijski pultovi, usluge rezerviranja i korisnička podrška dostupni putem tekstualnih poruka, e-pošte ili opcija pisane komunikacije u realnom vremenu (Eichhorn i Buhalis, 2011).

Pristupačnost za osobe s oštećenjem vida

Putovanje može biti teško za osobe s oštećenjem vida zbog izazova u snalaženju u novom okruženju i dobivanju informacija. Ključne izmjene sastoje se od:

- Taktilnih karata i natpisa na Brailleovom pismu: Pružanje taktilnih karata, modela i znakova na Brailleovom pismu u smještajnim objektima, turističkim atrakcijama i javnom prijevozu može pomoći u navigaciji.
- Slušnih informacijskih sustava: Korištenje audio vodiča i deskriptivnih obilazaka u muzejima, galerijama i vanjskim mjestima za pružanje konteksta i informacija.
- Pristupačnih digitalnih sadržaja: Web-mjesta i digitalne platforme trebaju biti u skladu sa Smjernicama za pristupačnost web-sadržaja (WCAG) kako bi se osiguralo da su informacije dostupne putem čitača zaslona.
- Pomoći u orijentaciji i kretanju: Ponuda personalizirane pomoći u orijentaciji i kretanju u hotelima i na atrakcijama može značajno poboljšati iskustvo putovanja za slijepe ili slabovidne goste (Hayhoe, 2017).

Specifične potrebe u turizmu

Pristupačni turizam ključan je za osobe sa senzornim poremećajima u sljedećim područjima:

- *Dostupnost informacija:* Pristup informacijama u mnogim formatima je bitan. To uključuje postojanje audio opisa, Brailleovog pisma, velikih slova i usluga tumačenja znakovnog jezika kako bi se zajamčilo da svi putnici imaju pristup informacijama u vezi s turističkim uslugama, protokolima za hitne slučajeve i kulturnim aktivnostima (Hayhoe, 2017).
- *Komunikacijska potpora:* Uključivanje prevoditelja znakovnog jezika ili pomoćne opreme za slušanje presudno je u obilascima, atrakcijama i interakcijama s korisnicima kako bi se zajamčilo njihovo potpuno sudjelovanje (Eichhorn i Buhalis, 2011).
- *Prilagođena iskustva:* Pružatelji turističkih usluga trebaju osigurati prilagođena iskustva koja zadovoljavaju senzorne preferencije gostiju, poput ponude taktilnih obilazaka za osobe s oštećenjem vida ili pružanja vizualnih pomagala za goste koji su gluhi ili nagluhi (Smith, 2012).
- *Tehnologija i inovacija:* Tehnologija, poput mobilnih aplikacija koje pružaju pomoć pri navigaciji, audio opise ili titlove, može uvelike poboljšati dostupnost i užitak u turizmu za osobe sa senzornim poremećajima (Goggin i Newell, 2003).
- *Obuka i podizanje svijesti:* obuka osoblja o zahtjevima osoba sa senzornim poremećajima i učinkovitim komunikacijskim tehnikama presudna je za uspostavljanje uključivog i gostoljubivog okruženja (Darcy i sur., 2018).

Iako je došlo do poboljšanja, još uvijek postoje prepreke u potpunoj integraciji osoba sa senzornim poremećajima u turistička iskustva. Ti se čimbenici sastoje od nedostatka znanja među pružateljima turističkih usluga, neadekvatne obuke o uključivanju osoba s invaliditetom i potrebe za širom uporabom dostupnih tehnologija i informacijskih formata (Rains, 2013).

Kao primjer, vrijedno je spomenuti da su različita mjesta i organizacije postali inicijatori u pružanju pristupačnih putovanja za osobe sa senzornim poremećajima. Britanski muzej nudi, primjerice, taktilne i audio ture za posjetitelje s oštećenjima vida. Smithsonian Institution nudi obilaske na znakovnom jeziku i videozapise s titlovima za posjetitelje koji su gluhi ili nagluhi.

Osigurati pristupačnost turizma za osobe sa senzornim poremećajima moralna je obveza, ali i prilika za turistička poduzeća da prošire svoje tržište i poboljšaju iskustvo putovanja za sve. Kako bi omogućio jednak pristup putnim iskustvima za osobe sa senzornim poremećajima, sustav turizma može integrirati pristupačne prakse i tehnologije, osposobiti radnike i prilagoditi usluge različitim potrebama.

6.1.4. Osobe s intelektualnim oštećenjima

Osobe s intelektualnim oštećenjima heterogena su populacija u spektru invaliditeta, s različitim razinama oštećenja u intelektualnom funkcioniranju i adaptivnom ponašanju. Ovo potpoglavlje ispituje specifične zahtjeve i prepreke s kojima se osobe s intelektualnim oštećenjima suočavaju u kontekstu pristupačnog turizma. Cilj je istaknuti potrebu za razvojem uključivih turističkih iskustava koja su namijenjena tim potrebama, osiguravajući da je putovanje ugodno i dostupno svima.

Intelektualna oštećenja odnose se na različita stanja koja uzrokuju kognitivna ograničenja, smanjujući sposobnost pojedinca da uči, komunicira i obavlja svakodnevne dužnosti. Ta oštećenja, kao što je Downov sindrom, mogu biti urođene ili stečene. Američka udruga za intelektualne i razvojne teškoće (AAIDD) ističe potrebu pružanja pomoći koja poboljšava funkcioniranje pojedinca u svim dijelovima života, uključujući sudjelovanje u turističkim aktivnostima (Schalock i sur., 2010).

Kako bi se osobama s intelektualnim oštećenjima omogućila uključiva turistička iskustva, potrebno je ispuniti nekoliko velikih zahtjeva:

- *Pojednostavljene informacije:* Za prenošenje informacija o turističkim uslugama, objektima i aktivnostima treba koristiti jasan i jednostavan jezik (Weiler i Black, 2015). Simboli ili slike također mogu poboljšati razumijevanje.
- *Društvena uključenost:* važno je učiniti da se osobe s intelektualnim oštećenjima osjećaju dobrodošlima i uključenima u turističke aktivnosti. To se može postići uključivim programiranjem i njegovanjem kulture tolerancije i prihvatanja među osobljem i posjetiteljima (Darcy i Pegg, 2011).
- *Sigurnost:* Osobe s intelektualnim oštećenjima imaju različite razine neovisnosti, zbog čega je sigurnost putovanja glavni prioritet. To uključuje nuđenje informacija i pomoći prema potrebi, kao i osiguravanje sigurnosti smještaja i aktivnosti i podrške (Devile i Darcy, 2016).
- *Prilagodljivi programi:* Turistička poduzeća trebala bi osigurati prilagođene programe prilagođene interesima i sposobnostima putnika s intelektualnim oštećenjima. To uključuje fleksibilne aktivnosti koje se mogu prilagoditi specifičnim zahtjevima i preferencijama (Huh i Singh, 2017).
- *Obuka osoblja:* Obuka turističkog osoblja o prepoznavanju intelektualnih teškoća i odgovarajućih komunikacijskih strategija presudna je za pružanje kvalitetne usluge i podrške putnicima s ovim poteškoćama (Figueiredo i sur., 2012).

Osobe s intelektualnim oštećenjima često se suočavaju s preprekama punom sudjelovanju u turizmu, poput društvenih stavova i predrasuda, nedostatka dostupnih informacija i fizičkih prepreka unutar turističkih odredišta. Nadalje, poteškoće tijekom pripreme putovanja i potreba za uslugama podrške mogu biti značajne prepreke (Darcy, McKercher i Schweinsberg, 2017).

Nekoliko grupa i lokaliteta uložilo je napore u pristupačni turizam za osobe s intelektualnim oštećenjima. Primjerice, događaji Specijalne olimpijade pokazuju kako se sportski turizam može učiniti dostupnim i ugodnim za sportaše s intelektualnim oštećenjima, pružajući uvid u najbolje prakse za širu dostupnost turizma (Specijalna olimpijada, 2020).

Pružanje pristupačnih turističkih iskustava za osobe s intelektualnim oštećenjima nije samo zakonska potreba, već i moralna dužnost i prilika za povećanje uključenosti i bogatstva turističke industrije. Udovoljavajući posebnim potrebama ovih putnika, pružatelji turističkih usluga mogu osigurati da svatko ima priliku istraživati i uživati u svom okruženju.

6.1.5. Osobe s psihičkim ili fizičkim bolestima

Pojedinci s psihičkim ili fizičkim bolestima čine posebnu i značajnu demografsku skupinu u kontekstu pristupačnog turizma. Stvaranjem uključivog turističkog okruženja sustav turizma može osigurati da ti pojedinci imaju smisleno iskustvo putovanja bez prepreka.

Psihičke i fizičke bolesti odnose se na širok raspon bolesti koje mogu narušiti ljudsko kretanje, osjetilnu percepciju, kognitivne sposobnosti i mentalno zdravlje. Depresija, anksiozni poremećaji, kronične bolesti poput dijabetesa, srčane bolesti i brojna druga stanja zahtijevaju posebnu brigu u turizmu (Svjetska zdravstvena organizacija, 2011). Kako bismo uključili te putnike, potrebne su specijalizirane tehnike koje se bave i očiglednim i skrivenim problemima (Buhalis i Darcy, 2011).

Smještaj bi trebao biti prilagođen različitim potrebama ove skupine, kao što su mirne sobe za osobe s problemima tjeskobe ili smještaj u blizini sadržaja za osobe s poteškoćama u kretanju (Poria i sur., 2011).

- *Potporne mogućnosti prijevoza:* Potporne mogućnosti prijevoza uključuju preferencijalna sjedala za osobe s kroničnom boli ili umorom, kao i pomoć osobama s kognitivnim oštećenjima (Europska mreža za pristupačni turizam, 2014).
- *Dostupne informacije i komunikacija:* Jasne i sažete informacije o turističkim i hitnim zdravstvenim uslugama ključne su za učinkovitu komunikaciju. To uključuje lako dostupne web stranice i brošure u kojima se navodi razina tjelesne aktivnosti koja je potrebna za obilaske i atrakcije (McKercher i Darcy, 2018).
- *Uključive aktivnosti:* Pružatelji turističkih usluga trebali bi planirati uključive aktivnosti koje zadovoljavaju sve sposobnosti, uključujući osobe s tjelesnim oštećenjima i psihičkim zdravstvenim problemima (Darcy i Dickson, 2009).
- *Podrška mentalnom zdravlju:* Pružanje pomoći za mentalno zdravlje i mirnih lokacija za dekompresiju može poboljšati sigurnost i užitak putnika s psihičkim bolestima (Vlachos, Siomkos i Cerit, 2018).

Putnici s psihičkim ili fizičkim bolestima suočavaju se s brojnim izazovima, uključujući društvenu stigmatu, nedostatak empatije od strane pružatelja skrbi i neadekvatan smještaj.

Kako bi riješili te probleme, pružatelji turističkih usluga trebali bi osigurati stalnu obuku osoblja usmjerenu na empatiju i podršku putnicima sa zdravstvenim poteškoćama. Nadalje, rad sa zdravstvenim stručnjacima može pružiti korisne uvide u uspostavljanje pristupačnijih i korisnijih turističkih iskustava.

Nekoliko mjesta i pružatelja usluga uspostavilo je standarde za uključivanje. Neka odmarališta, na primjer, nude wellness odmore posebno prilagođene osobama s mentalnim poremećajima, što uključuje terapijske aktivnosti i usluge podrške. Slično tome, gradovi koji su uspostavili sveobuhvatne mjere pristupačnosti za osobe s fizičkim bolestima služe kao primjeri najbolje prakse u industriji.

Pružanje pristupačnog turizma za osobe s mentalnim ili fizičkim bolestima ključno je za predanost sustava raznolikosti. Ispunjavanjem posebnih zahtjeva ovih putnika, turistička industrija može ne samo poboljšati njihovo iskustvo putovanja, već i pokazati veću predanost društvenoj odgovornosti i raznolikosti. Ovo potpoglavlje naglašava nužnost razumijevanja i udovoljavanja jedinstvenim potrebama turista sa zdravstvenim problemima, utirući put uključivijem i suosjećajnijem sustavu turizma.

6.1.6. Osobe s teškoćama vezanima uz životnu dob

Kako svjetska populacija stari, turistički će se sustav suočiti s povećanjem potražnje kako bi zadovoljio posebne zahtjeve starijih osoba, uključujući one s teškoćama vezanima uz dob. Rješavanje ovih zahtjeva ne samo da je u skladu s načelima uključivosti i jednakosti, već također stvara nove mogućnosti za turističku industriju da udovolji širokoj klijenteli.

Teškoće vezane uz životnu dob pokrivaju širok raspon problema koji mogu narušiti pokretljivost, senzorne sposobnosti, kognitivno funkcioniranje i cjelokupno zdravlje. Stanja kao što su artritis, ograničena pokretljivost, oštećenje sluha i vida te kognitivne bolesti poput demencije moraju se pažljivo razmotriti u kontekstu turizma (Svjetska zdravstvena organizacija, 2015). Prepoznavanje i rješavanje ovih različitih pitanja nužno je za stvaranje okruženja koje potiče starije osobe na sudjelovanje u turističkim aktivnostima.

Stariji putnici zahtijevaju fizičku dostupnost kao jednu od svojih primarnih potreba. Neophodan je fizički pristup svim turističkim objektima, što uključuje hotele, prijevoz, atrakcije i javna područja koja imaju rampe, dizala i rukohvate za pomoć osobama s poteškoćama u kretanju (Buhalis i Darcy, 2011).

- *Senzorna pristupačnost*: Kako bi se poboljšalo iskustvo putovanja za starije odrasle osobe s oštećenjima sluha i vida, turističke usluge trebale bi ponuditi senzorna pomagala kao što su slušne petlje, materijali s velikim tiskanim slovima i jasni natpisi (Europska mreža za pristupačni turizam, 2014).
- *Kognitivna pristupačnost*: Turizam s kognitivnim poteškoćama, poput demencije, zahtijeva jasne informacije i pomoćna sredstva za orijentaciju. Obuka osoblja za prepoznavanje i podršku osobama s kognitivnim problemima može značajno poboljšati njihova iskustva na putovanju (Gibson i Singleton, 2012).
- *Udobnost i praktičnost*: Prioritetna sjedala, produžena razdoblja prijave i prostori za odmor mogu pružiti udobnost i praktičnost starijim putnicima, čineći njihovo putovanje ugodnijim i manje napornim (Poria i sur., 2011).

- *Dostupnost zdravstvene skrbi:* stariji posjetitelji, osobito oni s kroničnim bolestima, trebaju jednostavan pristup zdravstvenim uslugama i hitnoj medicinskoj pomoći. Informacije o lokalnim zdravstvenim ustanovama i uslugama trebale bi biti lako dostupne (Vlachos i sur., 2018).

Primarne prepreke u olakšavanju turizma za osobe s nedostacima povezanim s godinama su prevladavanje prepreka fizičke infrastrukture, društveni stavovi i nedostatak informacija o specifičnim potrebama starijih osoba. Mogućnosti uključuju obuku zaposlenika da budu osjetljivi na te potrebe, ulaganje u načela univerzalnog dizajna i korištenje tehnologije za isporuku novih rješenja koja poboljšavaju pristupačnost i užitak za starije putnike.

Uspješni napori, kao što su gradski programi prilagođeni starijim osobama i odmarališta specijalizirana za turizam za starije osobe, pokazuju kako se sektor može prilagoditi kako bi bolje služio ovom segmentu. Ovi primjeri ukazuju na potrebu za sveobuhvatnim planiranjem, od infrastrukture do projektiranja usluga, u izgradnji uključivih okruženja za putnike s nedostacima povezanim s godinama.

Prilagodba turističkih metoda kako bi se zadovoljile potrebe osoba s teškoćama vezanima uz životnu dob nije samo etičko pitanje, već i strateška prilika za turizam. Dajući prioritet pristupačnosti i uključivosti, industrija može osigurati da starije osobe ne samo sudjeluju u iskustvima putovanja, nego i da imaju znatnu korist od njih.

6.2. Povećano sudjelovanje osoba s invaliditetom u turizmu

Posljednjih godina, turizam je diljem svijeta i u srednjoj Europi doživio je značajnu promjenu prema uključivosti, posebice u smislu sve većeg angažmana osoba s invaliditetom. Ovo potpoglavlje bavi se sveobuhvatnim pristupom promicanju pristupačnog turizma, pri čemu međunarodna projektna suradnja ima važnu ulogu. Takvi zajednički napori pokazuju vrijednost suradnje dionika u rušenju prepreka i stvaranju univerzalno dostupnog turističkog iskustva.

Osobe s invaliditetom sve više sudjeluju u turizmu, što je pozitivan trend koji odražava šire kulturne pomake prema uključivosti i pristupačnosti. Ovo povećanje može se povezati s nizom čimbenika, uključujući pravni napredak, tehničke inovacije i promjenjive perspektive invaliditeta u turizmu i društvu u cjelini.

Važnu ulogu u dostupnosti turizma imaju zakonski okviri. Usvajanje Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCRPD) iz 2006. godine ključna je prekretnica u promicanju prava osoba s invaliditetom na sudjelovanje u svim dijelovima društva, uključujući i turizam. Nakon Konvencije, brojne su zemlje donijele nacionalne zakone kako bi poboljšale dostupnost turističkih usluga i infrastrukture (Ujedinjeni narodi, 2006). Odobravanje Europskog zakona o pristupačnosti od strane Europske unije 2019. godine pokazuje pravnu predanost uklanjanju prepreka i povećanju sudjelovanja u turizmu za osobe s invaliditetom (Europska unija, 2019).

Tehnološka poboljšanja također su imala ključnu ulogu u povećanju angažmana osoba s invaliditetom u turizmu. Inovacije poput pristupačnih web stranica, mobilnih aplikacija dizajnirane za osobe s različitim invaliditetom i obilazaka virtualne stvarnosti učinile su ovaj sektor pristupačnijim. Ove tehnologije pomažu u planiranju i navigaciji, ali također

poboljšavaju iskustvo putovanja za osobe s oštećenjima (Goggin i Newell, 2003). Primjerice, izrada aplikacija koje pružaju audio opise znamenitosti i izložbi poboljšavaju iskustvo posjetitelja oštećenog vida.

Promjena perspektive turizma o invaliditetu rezultirala je fokusiranim pokušajima da se privuče ova skupina. Pristupačni turizam sada se smatra sastavnim elementom turizma, a ne tržišnom nišom (Darcy i Buhalis, 2011). To se ogleda u sve većem broju turističkih poduzeća koja pružaju jedinstvene pakete i usluge za putnike s invaliditetom, u rasponu od adaptivnih avanturističkih aktivnosti do prilagođenih kulturnih tura. Ove usluge pokazuju priznanje industrije za ekonomske i društvene koristi od toga da se turizam učini dostupnim svima.

Empirijsko istraživanje podupire ideju da bi osobe s invaliditetom trebale sudjelovati u više turističkih aktivnosti. Prema istraživanju koje je proveo ENAT, postoji sve veća potražnja za pristupačnim putnim uslugama i iskustvima, što je potaknuto starenjem stanovništva i povećanim aktivizmom za prava osoba s invaliditetom. Nadalje, McKercher i Darcy (2018) otkrili su da lokacije i poduzeća koja ulažu u pristupačnost ostvaruju koristi u smislu sreće turista, lojalnosti i tržišne diferencijacije.

Prepreke sudjelovanju

Unatoč poboljšanjima, osobe s invaliditetom i dalje se suočavaju s poteškoćama u punom sudjelovanju u turističkim aktivnostima. Ovo uključuje:

- *Fizičke prepreke:* Neadekvatna infrastruktura, uključujući prijevoz i turistička mjesta, i dalje je problem (Darcy i Buhalis, 2011).
- *Informacijske prepreke:* Nedostupne i nepouzdanе informacije o turističkim uslugama i lokacijama mogu odvratiti potencijalne putnike (McKercher i Darcy, 2018).
- *Prepreke u stavovima:* Prepreke u stavovima, kao što su predrasude i stereotipi, mogu utjecati na kvalitetu usluge koja se pruža putnicima s invaliditetom (Vlachos i sur., 2018).

Strategije za povećanje sudjelovanja

Napori da se poboljša angažman osoba s invaliditetom u turizmu usmjereni su na četiri važne strategije:

- *Zakonodavne mjere:* Zakonodavne mjere za osiguranje pristupačnosti turističkih objekata i usluga.
- *Tehnologija i inovacija:* prema Gogginu i Newellu (2003), korištenje pomoćnih tehnologija i digitalnih platformi može povećati pristup informacijama i pogodnost putovanja.
- *Obrazovanje i obuka:* Programi za podizanje svijesti i razumijevanje problema pristupačnosti među turističkim osobljem.
- *Projekti suradnje:* programi međunarodne suradnje dijele najbolje prakse i resurse za povećanje dostupnosti preko granica. Primjeri uključuju projekte koje financira EU i koji promiču pristupačni turizam kroz suradnju između država članica, nevladinih organizacija i poslovnih dionika.

Kao uspješne studije slučaja možemo spomenuti Accessible Poland Tours. Ovaj napor pokazuje kako specijalizirani turistički paketi i usluge mogu ugostiti putnike s različitim vrstama invaliditeta, što rezultira besprijekornim i radosnim iskustvom. Još jedan primjer bila bi

odredišta bez prepreka u Austriji: predanost Austrije izgradnji mjesta bez prepreka pokazuje kako regulatorni okviri i sudjelovanje dionika mogu unaprijediti pristupačnost.

Iako je napredak postignut, put do potpuno pristupačnog turizma je u tijeku. Budući napori moraju se pozabaviti preostalim nedostacima u infrastrukturi, promicati međusektorsku suradnju i iskoristiti tehnološka poboljšanja kako bi se osobama s invaliditetom omogućilo intuitivnije iskustvo putovanja prilagođenije korisniku.

Ukratko, povećano sudjelovanje osoba s invaliditetom u turizmu je višedimenzionalni fenomen potpomognut od strane vlade, tehničkim inovacijama i promjenama u perspektivama industrije. Ova poboljšanja ne samo da unapređuju iskustvo putovanja za osobe s invaliditetom, već također pridonose uključivijem i pravednijem turizmu.

Sve veće sudjelovanje osoba s invaliditetom u turizmu odražava zajedničke napore vlada, nevladinih organizacija (NGO), korporativnog sektora te populacije s invaliditetom. Iskustvo srednje Europe pruža značajan uvid u složenost razvoja uključivog sustava turizma koji prihvaća sve posjetitelje. Kako regija nastavlja s iniciranjem prakse pristupačnog turizma, uspostavljaju se i globalne norme za uključivost, jednakost i univerzalni pristup.

6.3. Viši standardi pristupačnosti u turizmu, pristupačnost kao pozitivan alat kvalitetnog turizma

Uključivanje pristupačnosti u turizam prešlo je iz osnovne pravne ili etičke potrebe u bitnu komponentu pružanja vrhunskog iskustva putovanja. Pristupačnost, koja se prije smatrala potrebom samo za osobe s invaliditetom, sve se više prepoznaje kao sredstvo za poboljšanje kvalitete turističkih usluga za širu publiku, uključujući starije osobe, obitelji s malom djecom i one s privremenim ograničenjima. Ovaj prijelaz ilustrira tu pristupačnost izvan puke zakonske usklađenosti; poboljšava cjelokupno iskustvo posjetitelja, promiče uključenost i pruža konkurentsku prednost u sustavu turizma.

Razvoj standarda pristupačnosti u turizmu

Pojam pristupačnosti u turizmu značajno se razvio tijekom vremena. Početni naglasak na uklanjanju fizičkih prepreka za osobe s invaliditetom proširio se na raznoliku lepezu smještaja, usluga i iskustava osmišljenih kako bi turizam bio dostupan svima, bez obzira na fizička ili osjetilna ograničenja. Darcy i Dickson (2009) tvrde da je pristup pristupačnom turizmu prešao toga da ga se percipira kao tržišnu nišu na priznavanje njegove uloge kao temeljne komponente glavnog turizma, čime služi daleko široj publici.

Taj se prijelaz očituje u sve većoj primjeni načela univerzalnog dizajna, kojima se nastoji stvoriti okruženje dostupno svim pojedincima, bez obzira na njihove fizičke mogućnosti. Univerzalni dizajn jamči da su turistička infrastruktura, smještaj i usluge dostupni najširoj mogućoj populaciji. Integracijom ovih koncepata, destinacije ne samo da se pridržavaju regulatornih mandata, već također podižu ukupnu kvalitetu i atraktivnost svoje ponude.

Prednosti pristupačnog turizma u gospodarskom i konkurentskom kontekstu

Pristupačni turizam ne uključuje samo uključivanje, već i ekonomsku opravdanost. Studije pokazuju da osobe s oštećenjima čine značajan segment tržišta koji se širi. U Europi oko 80 milijuna pojedinaca ima invaliditet, a taj pokazatelj raste kada se uključi starija populacija i

osobe s prolaznim ili situacijskim oštećenjima. McKercher i Darcy (2018) tvrde da lokacije i poduzeća kojima je pristupačnost prioritet često imaju prednosti, uključujući povećanu lojalnost potrošača, više razine zadovoljstva i bolju tržišnu razliku.

Štoviše, pristupačni turizam korespondira sa sveobuhvatnim ciljevima održivog i odgovornog turizma. Povećanjem pristupačnosti lokacijama, poduzeća se bave zahtjevima turista s invaliditetom, istovremeno promičući društvenu pravednost i uključenost kao bitne komponente održivog turizma. Ova strategija potiče otporniji turizam, vješt u prilagodbi raznolikim zahtjevima svih putnika (Lőrincz i sur., 2023).

Poboljšanje kvalitete turizma putem pristupačnosti

Integracija pristupačnosti u turističke usluge i infrastrukturu značajno poboljšava ukupnu kvalitetu iskustva posjetitelja. Poboljšanje pristupačnosti hotela i turističkih odredišta pomaže osobama s invaliditetom, a istovremeno potiče ugodnije iskustvo za sve posjetitelje. Različiti posjetitelji cijene attribute kao što su rampe, dizala, pristupačni sadržaji i okolina pogodna za osjetila, uključujući obitelji s dječjim kolicima, starije putnike i one koji se oporavljaju od ozljeda.

Pristupačni turizam također rješava informacijske prepreke i prepreke u stavovima koje osobe s oštećenjima mogu spriječiti da odu na odmor. Nudeći transparentne i dostupne informacije o turističkim uslugama i destinacijama te educirajući osoblje da bude uključivije i empatičnije, sustav turizma može poboljšati kvalitetu usluge za sve posjetitelje. Uključiv marketing i komunikacije, koji ističu pristupačne karakteristike, ključni su za stjecanje i održavanje raznolike baze potrošača.

Funkcija zakonodavstva u unaprijeđenju pristupačnosti

Zakonodavstvo je ključno za promicanje viših standarda pristupačnosti u turizmu. Već spomenuti međunarodni okviri poput Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCRPD) i Europskog zakona o pristupačnosti značajno su unaprijedili pristupačni turizam. Ovi zakonodavni okviri zahtijevaju da javna područja, uključujući turistička mjesta, budu dostupna svim osobama, uspostavljajući osnovnu normu za pristupačnost turističkih usluga.

Ukratko, povećani zahtjevi pristupačnosti u turizmu ključni su za promicanje uključenosti i djeluju kao koristan mehanizam za poboljšanje kvalitete turističkih iskustava. Korištenjem načela univerzalnog dizajna, pridržavanjem regulatornih propisa i ublažavanjem fizičkih i informacijskih prepreka, sustav turizma može poticati uključivije i ugodnije iskustvo za sve putnike. Posljedično, pristupačnost je temeljni katalizator izvrsnog turizma, koji je koristan i za poduzeća i za turiste. Kako sve veći broj destinacija prepoznaje značaj pristupačnog turizma, sustav će ustrajati u svojoj evoluciji, pružajući poboljšana iskustva i mogućnosti za sve.

6.4. Odgovori turističkog marketinga na izazove pristupačnog turizma

Disciplina pristupačnog turizma u razvoju rezultirala je značajnom promjenom paradigme o tome kako se taktike turističkog marketinga zamišljaju i provode, sa snažnim naglaskom na zadovoljavanje jedinstvenih potreba gostiju s invaliditetom. Ovaj razvoj u sustavu turizma duboko je utemeljen na boljem razumijevanju ovog posebnog tržišnog segmenta, koji se ističe ne samo svojom raznolikošću, već i jedinstvenim problemima koje postavlja. Svrhovit prelazak

na korištenje uključivih marketinških materijala, naglašavanje aspekata pristupačnosti turističkih proizvoda i aktivno sudjelovanje sa zagovornicima pristupačnosti i organizacijama predstavljaju značajnu promjenu u odnosu na tradicionalne marketinške taktike. Ove su inicijative namijenjene izgradnji uključivijeg turističkog okruženja u kojem pristupačnost nije samo dodatak, već ključna komponenta turističkog iskustva.

Razumijevanje tržišta

Temeljito ispitivanje demografskih karakteristika turista s invaliditetom ključna je komponenta u prilagodbi marketinških taktika pristupačnom turizmu. Ova metoda zahtijeva opsežno istraživanje tržišta kako bi se identificirale njihove sklonosti putovanjima, zahtjevi u pogledu pristupačnosti i preferirani komunikacijski kanali (Darcy i Buhalis, 2011). Stjecanje ovih znanja ključno je za kreiranje marketinških inicijativa koje ne samo da odjekuju ovom demografskom skupinom, već i rješavaju njihove individualne zahtjeve na učinkovit i empatičan način. Razumijevanje tržišta podrazumijeva više od pukog prikupljanja podataka; također uključuje suosjećanje sa životnim iskustvima putnika s invaliditetom, osiguravajući da marketinške strategije nisu samo informirane, već i oblikovane prema stvarnim potrebama i ciljevima ove demografske skupine.

Uključivo tržišno komuniciranje

Prelazak na uključivije marketinške materijale pomogao je u preklapanju s etosom pristupačnog turizma. Primjena Smjernica za pristupačnost web sadržaja (WCAG) za digitalne platforme primjer je ovog trenda, osiguravajući da su marketinške komunikacije dostupne širokom rasponu ljudi, uključujući one s invaliditetom (Goggin i Newell, 2003). Nadalje, uključivanje fotografija i priča putnika s invaliditetom u marketinške materijale promiče uključiviji narativ. Ova tehnika ne samo da dovodi u pitanje prevladavajuće pretpostavke, već također razvija osjećaj pripadnosti i zastupljenosti među ovom skupinom, dodajući autentičnost i uključivost marketinškom narativu (McKercher i Darcy, 2018).

Isticanje značajki pristupačnosti

Kao odgovor na sve veću potražnju za pristupačnim turizmom, marketinške tehnike sve više naglašavaju elemente pristupačnosti turističke ponude. To uključuje davanje opsežnih informacija o fizičkoj pristupačnosti zgrada i usluga, kao što su rampe za invalidska kolica, pristupačni toaleti i okruženja pogodna za osjetila (Darcy i sur., 2010). Turistička poduzeća mogu privući turiste s invaliditetom koji inače ne bi bili sigurni u prikladnost mjesta ili usluge transparentnim oglašavanjem postojanja pristupačnih značajki. Ova vrsta transparentnosti ne samo da pomaže potencijalnim putnicima s invaliditetom u donošenju odluka, već također promovira destinacije i pružatelje usluga kao uključive i susretljive, povećavajući povjerenje i lojalnost u ovoj značajnoj tržišnoj skupini.

Suradnja sa zagovornicima pristupačnosti i organizacijama

Strateška suradnja sa zagovornicima pristupačnosti i organizacijama najbolja je praksa u marketingu pristupačnog turizma. Ova suradnja pruža značajne uvide u zahtjeve putnika s invaliditetom i pomaže potvrditi obećanja turističkih poduzeća o pristupačnosti. Takva suradnja nadilazi puko savjetovanje i uključuje proces zajedničkog stvaranja u kojem zagovornici pristupačnosti pomažu oblikovati marketinške taktike koje se autentično bave potrebama putnika s invaliditetom. Ti odnosi ne samo da poboljšavaju legitimnost turističkih

proizvoda, već također proširuju domet marketinških poruka ulaskom u uspostavljene mreže i skupine u području zagovaranja osoba s invaliditetom.

Trening i senzibilizacija

Gotovo da nije moguće dovoljno naglasiti vrijednost obuke i senzibiliziranja marketinških timova o izazovima pristupačnosti. Ovaj proces obuke ključan je za razvoj veće empatije i razumijevanja u marketinškim komunikacijama (Poria i sur., 2011). Programi obuke osmišljeni su za educiranje timova za marketing i korisničku podršku o jeziku pristupačnosti, rasponu invaliditeta i važnosti suosjećajnog pristupa svim komunikacijama. Nadalje, takvi programi pružaju timovima znanja i vještine potrebne da se uspješno odgovori na zahtjeve putnika s invaliditetom, osiguravajući da su svi susreti informativni, puni poštovanja i od pomoći.

Korištenje društvenih medija i sadržaja koji generiraju korisnici

Porast društvenih medija i sadržaja koji generiraju korisnici stvorio je nove prilike za promociju pristupačnog turizma. Putnici s invaliditetom sve više dijele svoja iskustva s putovanja na internetu, dajući iskrene uvide u pristupačnost mjesta i usluga. Turistička poduzeća koriste ove platforme za dijeljenje priča i svjedočanstava iz stvarnog života, potičući osjećaj zajedništva i povjerenja među potencijalnim putnicima (Buhalis i Michopoulou, 2011). Uključivanje u sadržaj koji generiraju korisnici ne samo da potiče marketinške napore, već također omogućuje trenutne povratne informacije i kontinuirano poboljšanje opcija pristupačnosti.

Zaključak

Odgovor turističkog marketinga na uvođenje pristupačnog turizma pokazuje veću predanost cijele industrije toleranciji i različitosti. Turistička industrija može bolje doprijeti i poslužiti posjetitelje s invaliditetom korištenjem novih marketinških tehnika, angažiranjem ključnih dionika i iskorištavanjem transformativne moći digitalnih platformi. Ovi zajednički naponi ne samo da poboljšavaju iskustvo putovanja za osobe s invaliditetom, već također doprinose općem rastu i održivosti turističke industrije. Nadalje, naglašavaju inherentnu dobrobit pristupačnosti kao ključnu komponentu modernog turističkog marketinga, utirući put uključivijoj i pravednijoj budućnosti putovanja.

7. Specifičnosti zemalja uključenih u istraživanje. Fokus i rezultati istraživanja pristupačnog turizma u zemljama uključenima u projekt (na temelju sažetaka literature)

Pristupačni turizam sve je češći predmet istraživanja čiji rezultati imaju značajan spoznajni i aplikativni značaj. Qiao i sur. (2022) u članku: *Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020)* dali su pregled publikacija na ovu temu objavljenih u časopisima na engleskom jeziku. Pregled studija u zemljama uključenima u projekt – Hrvatskoj, Mađarskoj, Poljskoj i Rumunjskoj – dopunjuju informacije o studijama čiji su rezultati uglavnom objavljeni na nacionalnim jezicima. Time se proširuju spoznaje o stvarnom stanju istraživanja u području pristupačnog turizma.

7.1. Hrvatska

Iako pristupačni turizam dobiva sve više pozornosti u nacionalnoj politici i postaje sve važniji u planiranju turističkih proizvoda i uklanjanju pristupnih prepreka, akademska istraživanja još uvijek ne bilježe taj trend. I doista, nakon opsežne pretrage u svim relevantnim bazama podataka (korišteni pojmovi za pretraživanje bili su „pristupačni turizam“, „inkluzivni turizam“, „osobe s invaliditetom“, „turisti s invaliditetom“, „Hrvatska“, „ograničenja“, „uključenost“), pronađeno je samo šest radova koji se bave ovom specifičnom temom, a svi su objavljeni od 2019. godine. Njihovi ciljevi i glavni rezultati navedeni su u nastavku.

Gonda (2021) govori o specifičnostima potražnje za putovanjima osoba s invaliditetom, s posebnim fokusom na analizu najpopularnijeg turističkog proizvoda iz perspektive osoba s invaliditetom. Istraživanje je provedeno u Mađarskoj i uspoređeno je s rezultatima istraživanja u Njemačkoj, Italiji, Španjolskoj i Hrvatskoj. Rezultati istraživanja pokazuju da su osobe s invaliditetom izrazito orijentirane na politiku uključenosti, a njihova učestalost putovanja veća je od prosjeka ukupne populacije te se stoga čini razumnim da dionici u turizmu na strani ponude posvete odgovarajuću pozornost ovom segmentu turističke potražnje. Iako ova studija pruža vrijedan uvid u trenutnu razinu zadovoljstva osoba s invaliditetom u Hrvatskoj, treba napomenuti da je uzorak prilično malen i stoga se ne može smatrati reprezentativnim, jer je Hrvatska samo jedno od četiri tržišta analizirana za usporedbu s Mađarskom. Rezultate istraživanja ne treba generalizirati.

Gregorić i sur. (2019) imaju za cilj identificirati potrebu prilagodbe turističkih objekata osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Autori ističu 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 u svojim putovanjima zbog neadekvatnosti turističkih sadržaja. Rezultati ovog istraživanja ukazuju na to da ponudu treba značajno unaprijediti kako bi se zadovoljile potrebe turista s različitim vrstama tjelesnih invaliditeta. Autori također predlažu nekoliko preporuka za poboljšanje, uključujući izradu odgovarajućih planova i znanja za upravljanje turističkim destinacijama; usmjerenost 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 iznajmljivača stanova, koji bi ponudili zajednički niz resursa za osobe s invaliditetom; rad na uklanjanju tzv. mentalnih barijera i edukacija turističkih djelatnika o osobama s invaliditetom. S obzirom na to da je uzorak reprezentativan, rezultati se mogu smatrati pouzdanima te im treba prilagoditi razvojne politike.

Pókó (2022) analizira pristupačni turizam kao novi i brzorastući segment turističkog tržišta. Za razliku od prethodnih istraživanja, ovo je eksplorativna studija koja proširuje korpus znanja naglašavajući okolnosti i poteškoće s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju tijekom svojih iskustava na putovanju. Studija se provodi u Mađarskoj i Hrvatskoj i utvrđuje ciljeve motivacije osoba s invaliditetom za putovanje. Doprinos ovog članka leži u naglašavanju potrebe za novim uslugama putovanja za osobe s invaliditetom na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Autor posebno predlaže sljedeće preporuke za poboljšanje pristupačnih turističkih usluga: pouzdana online baza podataka o izletima i pristupačnim sadržajima u susjednim zemljama – Hrvatskoj i Mađarskoj – potaknula bi više ljudi da se odluče za izlete i kulturne programe ili izlete u prirodu; više proizvoda i programa (gastronomija, koncerti, sport) treba biti dostupno u okviru turističkih sadržaja koji primarno nisu usmjereni na osobe s invaliditetom, ali zadovoljavaju njihove potrebe; s više pouzdanih i raznovrsnih online informacija o pristupačnom turizmu, o mjestima koja su lako dostupna invalidskim kolicima, više bi se ljudi odlučilo za izlet u prirodu, sport i ekstremne sportove.

Popović i sur. (2022) ističu da se osobe s invaliditetom susreću s raznim izazovima tijekom putovanja te da mnogi od njih zbog tih izazova uopće ne putuju. Teorijski okvir ovog rada daje pregled nužnih uvjeta za oblikovanje turističkih proizvoda koji su dostupni i upotrebljivi svima. Autori naglašavaju da, suprotno uvriježenom mišljenju, pristupačni turizam nadilazi mobilnost i uključuje osobe s intelektualnim, mentalnim, vizualnim, govornim, slušnim, moždanim i drugim poremećajima. Istraživanjem je obuhvaćeno pet gradova i općina Istarske županije – Rovinj, Poreč, Medulin, Umag i Pula, odnosno pet najvažnijih turističkih destinacija po broju noćenja. Cilj ovog istraživanja bio je ispitati sljedeće elemente destinacija u smislu njihove pristupačnosti: a) prostorno-planske i druge relevantne dokumente općina; b) aktivnosti organizacijskih jedinica ili pojedinaca; c) sudjelovanje u projektima; te d) informiranje o aktivnostima koje u gradu provode treće strane (suradnja, koordinacija i umrežavanje). Rezultati su pokazali sljedeće – niti jedan od odabranih gradova i općina nema studiju ili program za izjednačavanje mogućnosti osoba s invaliditetom, ali su aktivnosti i mjere sastavni dio razvojnih strategija, socijalnih programa, prostornih planova svakog grada, kao i zdravstvenih planova, od kojih se neki odnose na prošla planska razdoblja. Iako ovo konkretno istraživanje ne uključuje osobe s invaliditetom u uzorak, valja istaknuti da je njegov doprinos u tome što je jedno od rijetkih koje se bavi jedinicama lokalne samouprave i njihovom ulogom u pristupačnom turizmu. Jedan od zaključaka autora je da bi razmatranje pristupačnosti trebalo biti uključeno kao standard u svaku odgovornu turističku politiku kako bi se prepoznale ove ranjive skupine i stvorili izvori prihoda za pristupačne destinacije.

Škaja i sur. (2019) - iako ovo konkretno istraživanje nije primarno usmjereno na pristupačni turizam, bavi se temom pristupačnosti u Zagrebu za korisnike motornih invalidskih kolica, pri čemu je prijevoz jedan od ključnih elemenata za osobe s invaliditetom pri odlučivanju o destinacijama koje će posjetiti, kao što je istaknuto u prethodno razmatranom istraživanju Gonde (2021). Istraživanje koje su proveli Škaja i sur. (2019) ispituje fizičke prepreke s kojima se korisnici električnih invalidskih kolica susreću dok se kreću Zagrebom. Primijenjen je participativni pristup te su korisnici invalidskih kolica bili uključeni u dio istraživanja u kojem se procjenjivala prohodnost ulicama te su procijenjene i mapirane barijere koje su otežavale ili onemogućavale kretanje. Na temelju provedenog istraživanja izrađene su karte pristupačnosti te je odgovarajuća interaktivna GIS karta postavljena na internet. Zaključno, autori smatraju da izgledi za iskorištavanje rada na problematici predstavljenoj u ovoj studiji leže kako u daljnjoj razradi metodologije navigacije, tako i u razvoju mobilne aplikacije koja bi korisnike invalidskih

kolica usmjeravala na optimalne rute do željenih destinacija. Osim podataka o pristupačnosti kolnika i fizičkih barijera na njima, bilo bi vrlo korisno kada bi aplikacija uključivala i podatke o pristupačnosti javnih objekata i javnog prijevoza, čime bi se stvorio cjeloviti sustav podrške osobama u invalidskim kolicima u kretanju gradom Zagrebom. Rezultati ovog istraživanja mogli bi se koristiti za razvoj uključivih rješenja za promet, koja bi se također koristila u turističke svrhe kako bi se uklonile barijere za osobe s invaliditetom i omogućilo im da sudjeluju u turističkim iskustvima upravo u gradu Zagrebu.

Tubić i sur. (2022) naglašavaju da se turistička ponuda mora prilagoditi osobama s invaliditetom, koje treba tretirati kao sastavni dio turističke potražnje. Dostupna infrastruktura, multidisciplinarni pristup gostu i razumijevanje ranjivih skupina od strane svih subjekata koji se bave turizmom važni su čimbenici u kreiranju specifične turističke ponude. S obzirom na to da se komunikacija u turizmu temelji na izravnom pristupu gostu, potrebno je koristiti različite metode i alate u obraćanju osobama s invaliditetom. S obzirom na nužnu prilagodbu turističkih sadržaja ovim pojedincima, ovim se radom želi analizirati u kojoj su mjeri dostupni alati za lakšu interpretaciju sadržaja u nacionalnim parkovima Republike Hrvatske. Empirijsko istraživanje usmjereno je na identifikaciju i analizu osoba s invaliditetom, linije za lakšu orijentaciju, taktilne digitalne senzore, prilagođene mobilne aplikacije, audio opise na mjestima, prilagođene sanitarne čvorove i dr. Instrument istraživanja bio je dubinski intervju, a istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku ravnatelja hrvatskih nacionalnih parkova. Doprinos istraživanja ogleda se u pregledu postojećeg 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 sadržaja osobama s invaliditetom.

Kako u nacionalnim parkovima zapravo ne postoji statističko praćenje ovog segmenta, teško je procijeniti stvarni broj posjetitelja koji bi trebali određene asistivne tehnologije za olakšavanje interpretacije turističkih sadržaja. Iz opisa zastupljenih asistivnih tehnologija jasno je da postoji još dosta prostora za napredak u interpretaciji turističkih sadržaja za ovaj segment, čega su ispitanici svjesni. S obzirom na to da se populacija s invaliditetom pretežno informira s internetskih izvora, razočaravajuće je da samo mali broj ispitanika uređuje web stranice u tom smislu. To rezultira slabom informiranosti potencijalnih posjetitelja, a istovremeno se ne odlučuju posjetiti Nacionalni park. Ukoliko se populacija s invaliditetom odluči na putovanje, prije svega treba predati zahtjev za organizaciju turističke ture, dok pojedini nacionalni parkovi nemaju niti mogućnost prilagodbe ture za ovom segmentu. Problem se primjećuje i u obrazovanju radne snage.

7.2. Mađarska

Od posljednjeg desetljeća 20. stoljeća ne nalazimo niti jednu studiju koja bi se posebno bavila pristupačnim turizmom, a tek krajem prva dva desetljeća našeg stoljeća mađarski su se istraživači počeli intenzivnije baviti ovom problematikom. Godine 2004. na stranicama časopisa *Turizmus Bulletin* (Turistički bilten) (Végh, 2005., str. 26) objavljena je kratka studija pod naslovom „Mogućnosti turizma za osobe s invaliditetom u Mađarskoj” u kojoj autor iznosi tvrdnje koje su aktualne i danas, u rasponu od (nažalost, još uvijek) nepovoljnog položaja osoba s invaliditetom u Mađarskoj do činjenice da se njihove potrebe za putovanjima u osnovi ne razlikuju od onih njihovih „zdravih” kolega. Autorica analizira potrebe i probleme onih koji se bave „paraturizmom” u području prijevoza, smještaja, toplica i animatora. U *Biltenu*

Turizmus također je objavljena studija Gálné Kucsák o situaciji i mogućnostima za slabovidne osobe u turizmu u Mađarskoj (Gálné Kucsák, 2008., str. 55), u kojoj ona objašnjava da, iako sve više i više mjesta postaje dostupno za osobe s invaliditetom, kad razmišljamo o pristupačnosti, često zaboravljamo na osobe oštećena vida, možda zato što čine manje „upadljivu“ ciljnu skupinu, čija je ranjivost glavna prepreka kako svakodnevnim putovanjima tako i putovanjima u slobodno vrijeme. Studija zaključuje da je nedostatak informacija glavni razlog zbog kojeg se osobama oštećena vida ne nudi mogućnost uključivanja u pristupačni turizam. Godinu dana kasnije, 2009. godine, Csesznák i suradnici u svom radu pod naslovom „Osiguravanje potpunijeg pristupa za osobe s invaliditetom“, koji je objavio Etnografski muzej Szentendre, a uredio Centar za muzejsko obrazovanje i osposobljavanje, raspravljaju o problemima pristupačnosti u specifičnom području, odnosno u muzejima (Csesznák i sur., 2009). Studija opisuje stručnu suradnju između ustanova za osobe s invaliditetom i muzeja u cilju stvaranja jednakih mogućnosti.

Od 2010. godine broj objavljenih članaka na tu temu raste. Među njima možemo pronaći knjigu koja se bavi ovom problematikom: Blažena putovanja – mađarski aspekti odnosa turizma i kvalitete života (Michalkó, 2010); knjiga (poglavlje knjige) napisana kao sažetak istraživanja: Pristupačni turizam u nekim europskim zemljama – nalazi i rezultati empirijskog istraživanja, Peer-Act Project (Raffay i Gonda, 2020); Primat tehničke dostupnosti u razvoju turističkog proizvoda (Farkaš, 2019); doktorske disertacije: Izvedbeni sport za osobe s invaliditetom i njegov utjecaj na različite sportske arene (Dorogi, 2012), Posebne potrebe u turizmu – mjesto, uloga i potencijal osoba s invaliditetom u turizmu (Gondos, 2020), Potencijal za ispunjenje u egzistencijalnom invaliditetu – Uvid u značenje pojma (Farkaš, 2020); rad: Središnja važnost dostupnosti informacija u turizmu bez prepreka (Mező, 2019); radovi objavljeni u mađarskim akademskim časopisima: Paraturizam i upravljanje sukobima u hotelskoj industriji (Kovács i Kozák, 2016), Potencijal jednakih mogućnosti za osobe s invaliditetom u turizmu (Gondos, 2019), Inovativne dobre prakse u turizmu bez prepreka (Raffay i Gonda, 2020), Pristupačnost i mogućnosti parasportskog turizma u Europskoj uniji (Zsarnóczy, 2018.a). U časopisu Legal Theory Review (objavljena je studija o pravnom pristupu autora Farkasa i Nagya (2020) pod naslovom „Jedan od mogućih načina postizanja potpunije dostupnosti korištenjem trustova“. Članci mađarskih autora objavljeni u međunarodnim časopisima poboljšavaju međunarodnu vidljivost mađarskih istraživanja na tu temu, poput The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union (Zsarnóczy, 2018b) u Vadyba Journal of Management u Litvi, The impact of tourism on the quality of life and The impact of tourism on the quality of life (Gonda, Nagy i Raffay, 2019), Travelling Habits of People with Disabilities (Gonda, 2021) objavljeno u rumunjskom Geojournal of Tourism and Geosites, The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism (Zsarnóczy i Zsarnóczy-Dulházi, 2019), također objavljeno u rumunjskom Journal of Turistički izazovi i trendovi. The Polish Journal of Management Studies objavio je 2018. godine empirijsku studiju triju autora – Sharma, Zsarnóczy i Dunay – o utjecajima stavova menadžmenta prema zaposlenicima s invaliditetom u ugostiteljskom sektoru.

Tema se naravno pojavljivala i u konferencijskim prezentacijama, sve češće krajem desetljeća: The relationship between tourism and quality of life for people with reduced mobility (Gondos, 2017), Accessible tourism in the European Union (Zsarnóczy, 2017), The evolution of accessibility, or the path(s) of travel. Tourism security: on the field of practice and theory (Farkaš, 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 i Raffay, 2020b), Accessibility as a

tourism niche opportunity in the European Union (Zsarnóczy, 2018), Accessible tourism as a rehabilitation “tool” (Dulházi i Zsarnóczy, 2018).

Posljednjih godina proučavanje ove problematike ušlo je u glavni tok istraživanja turizma. Jedan od okidača za to bio je Erasmus+ projekt Peer Act, koji je uključivao veliki i utjecajni istraživački fokus (Gonda i Raffay, 2020a; 2021), istraživanje nekih dobrih praksi pristupačnog turizma u Mađarskoj i međunarodno u pet zemalja (Raffay i Gonda, 2020) i provođenje anketnog upitnika među osobama s invaliditetom. Kratki sažetak istraživanja i rad s radionice koji predstavlja cjelovite rezultate istraživanja (Gonda i Raffay, 2021). Rezultati su izazvali značajan nacionalni i međunarodni interes.

Osim anketnog upitnika, 2020. godine pokrenuta je inicijativa za okupljanje svih mađarskih istraživača turizma zainteresiranih za ovu temu. U tu svrhu organizirana je znanstvena konferencija u rujnu 2020. godine u Orfúu na kojoj je sudjelovala većina mađarskih istraživača koji se bave pristupačnim turizmom. Predavači konferencije dobili su priliku objaviti svoje članke u prvom broju časopisa *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, TVT (Tourism and Rural Development Studies) 2021. godine. Tada je već bilo jasno da su započela opsežna istraživanja u području pristupačnog turizma. Osim postavljanja općenitijih pitanja kao što je učestalost putovanja (Gonda i Raffay, 2021), autori su također izvijestili o relativno uskim, ali također važnim potpodručjima. Uz studiju pristupačnosti kulturnih objekata (Angler, 2021; Máté, 2021), na primjer, predstavljeno je istraživanje mogućnosti bez prepreka u enološkom turizmu (Slezák-Bartos i sur., 2021), a također je bilo riječi o krstarenjima i turizmu bez prepreka (Pókó, 2021). Naravno, nije izostavljeno ni istraživanje smještaja, najvažnijeg uslužnog sektora turizma (Horváth, 2021). Osjetljivost časopisa na ovu temu zadržana je i nakon tematskog broja TVT-a 2021. godine. Autori Raffay-Danyi i Ernszt (2021) proučili su problem iz perspektive Veszpréma, Europske prijestolnice kulture 2023., a 2022. godine poznati autori u ovom području (Farkas i Raffay, 2022) pokušali su pristupiti pitanju jednkog pristupa iz novog kuta i iz novih perspektiva koristeći metodu istraživanja discipline filozofija. Također se može primijetiti da je među mađarskim časopisima samo TVT razvio snažnu radionicu o jednakom pristupu u turizmu. Nakon 2020. godine samo je jedna studija na tu temu objavljena u drugom vodećem mađarskom časopisu o turizmu, *Turizmus Bulletin* (Farkas, Raffay i Dávid, 2022b). Daljnji rezultat gore spomenutog istraživanja Peer Acta bio je da su mađarski istraživači uspjeli uspostaviti međunarodne kontakte. U tom je kontekstu izrađen znanstveni zbornik objavljen u Njemačkoj, u kojem je radove objavilo nekoliko mađarskih autora (Gonda i Raffay, 2020a).

Kvaliteta i dubina rezultata istraživanja u Mađarskoj dosegla je razinu međunarodnog znanstvenog interesa. Ovo je također potkrijepljeno činjenicom da je, uz WoS-kvalificirane konferencijske zbornike, nekoliko Q1 i Q2 časopisa omogućilo objavljivanje rezultata istraživanja posljednjih godina (Farkas i sur., 2023; Farkas, Raffay i Petykó, 2022). Stvorene su privremene suradnje radi boljeg korištenja sinergije između istraživačke djelatnosti i publikacija. Među njima je vrijedna pažnje suradnja između kolega s Fakulteta poslovne ekonomije na Sveučilištu u Pečuhu, Poslovne škole BGE Budimpešta, BGE i Mađarskog sveučilišta za poljoprivredu i biološke znanosti, koja je također rezultirala prestižnim međunarodnim publikacijama (Farkas i sur., 2022b; Farkaš i sur., 2022).

7.3. Poljska

Pregled literature uključuje znanstvene publikacije i turističke priručnike koji su objavljeni uglavnom u posljednjih deset godina, u vezi s turizmom dostupnim u Poljskoj. Odabrane publikacije fokusirane su prvenstveno na turizam za osobe s invaliditetom i starije osobe, a u širem kontekstu i na potrebe osoba koje putuju s djecom.

Publikacije posvećene turizmu osoba s invaliditetom vrlo su raznolike, od teorijskih pristupa (npr. Zajadacz, 2015), pregledne studije (npr. Lubarska, 2018), empirijska istraživanja (npr. Popiel, 2014; Żbikowski, Siedlecka i Kuźmicki 2019; Magiera, 2020; Trybuś, 2023) do praktičnih turističkih vodiča upućenih ovoj skupini primatelja (npr. Kapusta, 2018). Rad: *Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism* (Zajadacz, 2015) predstavlja novi, kritički pogled na odabrane modele invaliditeta, čiji je ključ potraga za optimalnim rješenjima u razvoju pristupačnog turizma. Autorica ukazuje na potrebu za sintezom paradigmi u središtu konceptualizacije pojedinih modela, uključujući one koji se često smatraju suprotnim (medicinski i društveni). Rezultati studija dali bi turističkim pružateljima važne podatke o sve konkurentnijem turističkom tržištu, a također bi utjecali na promjene u načinu na koji se gleda na osobe s invaliditetom, starije osobe, od kategorije „relativno siromašnih“ do „privlačnih, koristeći širok raspon usluge“.

Lubarska (2018) je u poglavlju pod naslovom: *Overview of the classification of barriers and constraints to tourism for people with disabilities* pokušala odgovoriti na pitanje kojim se klasifikacijama prepreka u turizmu za osobe s invaliditetom koriste istraživači. Autorica je opisala „razlike u klasifikaciji i odredila one koje se najčešće koriste. U tu svrhu uključene su klasifikacije prepreka u turizmu za osobe s invaliditetom koje su predložili i koristili poljski i strani istraživači“ (Lubarska, 2018, str. 71).

Popiel (2014) se osvrnuo na jedan od najpopularnijih turističkih gradova u Poljskoj - Krakow. Rezultati su prikazani u članku pod naslovom *Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow*. Ovaj rad generirao je relevantno znanje o putnim potrebama i preprekama osoba s invaliditetom, kako bi se na odabranim primjerima procijenila trenutna razina pristupačnosti turizma u Krakovu, posebno u smještajnim kapacitetima i muzejima. „Istraživanje je provedeno na temelju pregleda literature i upitnika te intervju s turistima s invaliditetom u Krakovu. Većina turista bila je zadovoljna razinom prilagodbe usluga i atrakcija svojim potrebama, ali su također skrenuli pozornost na nedostatak zajedničkih propisa u pogledu pristupačnosti, posebno u privatnom sektoru“ (Popiel, 2014, str. 55).

Żbikowski, Siedlecka i Kuźmicki (2019) pak su svoje istraživanje usmjerili na ruralna područja i raspravljali o svojim rezultatima u radu pod naslovom *Determinants of tourist activity of people with disabilities living in rural areas*. Cilj provedenog istraživanja i analize bio je pokušaj procjene utjecaja odabranih čimbenika na turističku aktivnost osoba s invaliditetom i čimbenika vezanih uz neposredno okruženje osoba s invaliditetom. Ukupno je kvantitativnom istraživanju podvrgnuto 5.000 ispitanika. Sudionici istraživanja bile su odrasle osobe sa zakonski priznatim invaliditetom. U zaključcima autori navode da su „faktori koji potiču sudjelovanje u turizmu razina obrazovanja i profesionalna aktivnost ispitanika. U procjeni ispitanika važan je faktor i opća obiteljska situacija“ (Żbikowski, Siedlecka i Kuźmicki, 2019, str. 401).

Magiera (2020) je u radu *Leisure time of people with disabilities* predstavila širi kontekst odrednica turizma za osobe s invaliditetom, a to je slobodno vrijeme. Svrha ovog istraživanja

bila je identificirati oblike slobodnog vremena i mogućnosti njihova korištenja s obzirom na potrebe i sklonosti osoba s invaliditetom. Bilo je važno prikazati oblike provođenja slobodnog vremena koje koriste i rado biraju osobe s invaliditetom, kao i važnu ulogu turizma i kazališta u životu osoba s invaliditetom.

Trybuś (2023) se također osvrnula na široki kontekst određivanja turizma osoba s invaliditetom u svom članku pod naslovom: *The Influence of Personal Qualities of Disabled People on Their Tourist Activity*. „Svrha istraživanja koje je provela autorica bila je utvrditi utjecaj skupine odabranih karakteristika na turističku aktivnost koju prezentiraju osobe s invaliditetom. U istraživanju je korištena metoda dijagnostičke ankete te tehnika distribuiranog i elektroničkog upitnika. Analiza sadržaja upitnika istraživanja omogućila je odabir pitanja koja opisuju specifičan aspekt turističke djelatnosti koju obavljaju osobe s invaliditetom za koje će se provesti postupak temeljen na analizi korelacija između ovih varijabli i karakteristika ispitanika” (Trybuś, 2023, str. 162).

Turizam osoba sa senzornim invaliditetom (uključujući gluhe i slijepe osobe) bio je predmet istraživanja. Te rezultate moguće je pronaći u publikacijama kao što su (Manczak i Bajak, 2020; Zajadacz, 2012; Zajadacz, 2014; Zajadacz i Szmal, 2017; Zajadacz i Lubarska, 2019).

Manczak i Bajak (2020) predstavili su rezultate svojih istraživanja o gluhim i slijepim osobama u članku pod naslovom: *Beacons in museums: the case of people with disabilities sensory*. Autori su identificirali važnost svjetionika u tržišnom komuniciranju Muzeja Palača kralja Jana III u Wilanówu i Muzej knezova Czartoryskih u Krakovu za osobe s oštećenjem vida i sluha. U navedenim muzejima provedeni su dubinski intervjui pomoću analiziranih rješenja. Autori su potvrdili prihvaćenu tezu da „svjetionici podržavaju proces tržišne komunikacije s turistima sa senzornim poremećajima koji posjećuju muzeje” (Manczak i Bajak 2020, str. 83).

Zajadacz je rezultate svojih desetogodišnjih istraživanja predstavila¹⁵ u monografiji pod naslovom *Tourism of Deaf People. A Geographical Perspective* (2012) i problematika turističkog informiranja prilagođenog potrebama gluhih osoba detaljno je obrađena u člancima: *Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community* (2014) i *Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs and Proposals for Accessible Urban Information* (Zajadacz i Szmal, 2017). S teorijskog, spoznajnog i praktičnog aspekta, knjiga (Zajadacz, 2012) obrađuje problematiku dostupnosti turizma gluhim osobama koristeći znakovni jezik. Prikazuju se rezultati autoričinog istraživanja pojedinih obilježja turističkog djelovanja gluhih osoba, analiziranih u odnosu na referentnu skupinu čujućih osoba u Poljskoj, uz uzimanje u obzir društvenog modela invaliditeta.

Turizam i rekreacija slijepih bio je predmetom istraživanja među ostalima Zajadacz i Lubarske, čiji su rezultati objavljeni u monografiji pod naslovom: *Sensory gardens as universal places of recreation adapted to the needs of blind people in the context of human-environment relations* (Zajadacz i Lubarska, 2020). Glavni zaključci autorica također su predstavljeni u članku: *Sensory gardens in the context of promoting well-being of people with visual impairments in the outdoor sites* (Zajadacz i Lubarska, 2019). Cilj studije bio je definirati uvjete koji moraju biti

¹⁵ Istraživački studij financiran iz sredstava namijenjenih za znanstvene svrhe u razdoblju od 2008. do 2010. godine, izveden u sklopu potpore projekta „Turizam gluhih osoba i mogućnosti njegova poticanja kroz multimedijски turističko informacijski sustav” (N N114 208334).

ispunjeni kako bi senzorna staza ili senzorni vrt bili univerzalni prostor koji podržava dobrobit slijepih i slabovidnih osoba na otvorenom. Studija je potvrdila upotrebljivost dosadašnjih preporuka na terenu, posebice u pogledu stimulacije osjetila sluha, njuha i dodira. Pristup prostoru i kompozicija vrta kao i izbor biljaka moraju biti planirani na način koji omogućava samostalno korištenje slijepih i slabovidnih, što uključuje kontrastne boje i povišene elemente. Moraju se osigurati osnovni sadržaji u smislu prostorne orijentacije, sigurnosti i informiranja. Međutim, atraktivnost vrta u smislu zabave i dobrobiti posjetitelja također je od velike važnosti (Zajadacz i Lubarska, 2019, str. 1).

Turizam starijih osoba prikazan je u brojnim studijama (Bąk, 2012; Grzelak-Kostulska i Hołowiecka, 2012; Kunysz i sur., 2017, Markiewicz-Patkowska, 2018; Żmuda-Pałka i Siwek, 2019; Borzyszkowski i Michalczak 2021).

Bąk (2012) je u članku pod naslovom *Tourism in the face of an aging society* skrenula pozornost na demografske promjene koje se događaju u europskom društvu i njihove posljedice na tržište turističkih usluga. Autorica je identificirala specifičnosti turizma starijih osoba. U svojim je zaključcima istaknula da sve veći broj starijih osoba u strukturi stanovništva nije samo izazov za ekonomske i socijalne politike, već i snažan novi izazov za tržište roba i usluga.

Grzelak-Kostulska i Hołowiecka (2012) također su analizirale rad na temu *Senior tourism in Poland – socio-demographic conditions*. Autorice su pokušale analizirati čimbenike koji značajno utječu na turističku aktivnost starijih osoba u Poljskoj. „Opseg analize obuhvatio je odabrane uvjete, kako globalnog karaktera (demografska modernizacija, društvena modernizacija, globalizacija i tehnološki napredak), tako i pojedinačne odrednice turističke aktivnosti (dob, zdravlje, profesionalna aktivnost i financijska situacija)” (Grzelak-Kostulska i Hołowiecka, 2012, str. 108).

Kunysz i sur. (2017), proveli su detaljno istraživanje na lokalnoj razini među stanovnicima grada Rzeszowa, koji se nalazi u istočnom dijelu Poljske. O njihovim rezultatima raspravljalo se u članku pod naslovom *Participation in Tourism and Physical Recreation of Elderly People Rzeszów Inhabitants*. Autori su se fokusirali na prikaz sudjelovanja starijih osoba u turizmu i tjelesnoj rekreaciji te motivacije koje utječu na njihovo ponašanje u slobodno vrijeme. Provedeno istraživanje pokazalo je da „umirovljenike na tjelesnu rekreaciju najčešće motivira želja za odmorom u dodiru s prirodom i poboljšanjem vlastitog zdravlja. Kroz kretanje osjećaju radost, opuštenost i duševni mir te, što je vrlo važno, bitno im je učinkovito provođenje slobodnog vremena i regeneracija psihofizičkih snaga. Praktične implikacije: analizirajući rezultate istraživanja može se zaključiti koje oblike tjelesne aktivnosti i turistička putovanja preferiraju starije osobe iz Rzeszowa” (Kunysz i sur., 2017, str. 217).

Markiewicz-Patkowska i sur. (2018) u svom članku pod naslovom *Senior tourism in the context of the economic status of the retired in Poland* definirao je pojam starijih osoba te je predstavio promjenjive oblike turističkih aktivnosti kojima se seniori bave u različitim razdobljima 21. stoljeća u kontekstu njihove ekonomske situacije. U zaključcima je navedeno kako treba očekivati da će se uvjerenje starijih osoba o dobrobitima aktivne rekreacije i turizma pretočiti u popularizaciju zdravog, aktivnog načina života (Markiewicz-Patkowska i sur., 2018, str. 106).

Żmuda-Pałka i Siwek (2019) predstavili su rezultate svojih istraživanja u publikaciji pod naslovom *Senior Tourism – Opportunity and Challenges of Accommodation Facilities in the Context of an Aging Population, Based on the Example of Krynica-Zdrój in Poland*. U članku je navedeno da „demografske promjene povezane sa starenjem stanovništva utječu na mnoge

aspekte naših života. Produljenje životnog vijeka, sve manji broj rođenih te razvoj medicine i sveopće dostupnosti medicinskih usluga uvjetuju promjenu dobne strukture stanovništva. Široka skupina primatelja prilika je za razvoj mnogih poduzeća povezanih sa seniorskim i topličkim turizmom” (Žmuda-Pałka i Siwek, 2019, str. 177).

Borzyszkowski i Michalczak (2021) u članku pod naslovom *Tourism policy for seniors. An overview of selected practices* analizirani su modeli utjecaja na tržište turizma za starije osobe. U članku se daje pregled aktivnosti koje proizlaze iz turističke politike koje su poduzimane na različitim razinama i od strane različitih subjekata. „Autori posebno opisuju odabrane aktivnosti usmjerene na povećanje turističke aktivnosti starijih osoba u Europi kako bi utvrdili u kojoj mjeri ta iskustva mogu biti korisna u drugim okruženjima i zašto bi se takve inicijative trebale provesti u Poljskoj. Na temelju rezultata svog istraživanja za stolom autori formuliraju preporuke za turističku politiku u Poljskoj” (Borzyszkowski i Michalczak, 2021, str. 81).

Tema pristupačnog turizma u širokom kontekstu koji se odnosi na potrebe ljudi s invaliditetom, starijim osobama i onima koji putuju s djecom obrađeno je u mnogim publikacijama (npr. Zajadacz, 2017; Zajadacz i Lubarska, 2019; Szał i sur., 2021). Zajadacz (2017) u radu: *Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organize Accessible Tourism* skreće pozornost na vrlo važnu ulogu sektora turističkih usluga u provedbi načela razvoja pristupačnog turizma.

Nekoliko članaka, uključujući: pod nazivom *Development of a Catalogue of Criteria for Assessing the Accessibility of Cultural Heritage Sites* (Zajadacz i Lubarska, 2019) i pod nazivom: *Assessment of the adaptation of tourism supply of cultural heritage objects for the elderly in the context of accessible tourism* (Szał i sur., 2021) prezentiraju i kriterije za procjenu dostupnosti kulturne baštine mjesta kao turističke atrakcije sa stajališta potreba više društvenih skupina: osoba s invaliditetom, starijih osoba i posjetitelja s djecom. U ovom katalogu ključne su tri osnovne komponente: fizičko-tehnička priprema, turistički informacijski sustav te vještine i kompetencije osoblja koje poslužuje goste. Prvi dio članka daje pregled stanja, koji raspravlja o konceptu pristupačnosti, kao i o preprekama i ograničenjima koja mogu postojati na mjestima kulturne baštine iz perspektive dotičnih skupina posjetitelja. Drugi dio fokusiran je na predstavljanje postulata za razvoj kataloga kriterija za ocjenu pristupačnosti na primjeru studije slučaja staze Pjastovića – glavne povijesne tematske rute u regiji Wielkopolska. Sadržaj članka čini bazu znanja korisnu u procesu jednakih mogućnosti pristupa povijesnoj i kulturnoj baštini. Oni također služe kao smjernice za poboljšanje kvalitete usluga u turističkim objektima. Katalog ovih kriterija korišten je u praksi za pripremu revizije pristupačnosti turističkih atrakcija na glavnoj ruti kulturnog turizma u Velikopoljskoj, a to je Put Pjastovića (<https://szlakpiastowski.pl/dostepnosc>).

Za mnoga mjesta, gradove i regije izrađeni su turistički vodiči namijenjeni okruženju osoba s invaliditetom. Primjer je autorski vodič Kapusta Vodič kroz Krakow za turiste s invaliditetom (2018), više puta ažuriran.

U posljednje vrijeme objavljeni su i brojni udžbenici, zbirke dobrih praksi u području društveno dostupnog turizma, namijenjene turističkoj industriji. Primjeri uključuju monografije koje je uredio: Głąbiński (2020): Učinkovito za osobe s invaliditetom, Zajadacz (2020): Pristupačni turizam. Preporuke za sektor turističkih usluga (2020) ili Stasiak (2021): Društveni turizam u Poljskoj. Vodič dobre prakse. Ove publikacije najčešće su rezultati projekata financiranih iz javnih sredstava ili regionalnih turističkih organizacija.

Publikacije su raznolike prirode, od teorijskih pristupa, preko prikaza rezultata empirijskih istraživanja od spoznajne i primijenjene važnosti, do vodiča dobre prakse i turističkih vodiča upućenih turističkoj privredi i samim turistima.

Tijekom posljednjeg desetljeća uočena je promjena u nomenklaturi vezana uz evoluciju percepcije potreba osoba s invaliditetom. Dostupnost je postala uobičajeni izraz u poljskom jeziku u kontekstu zadovoljavanja ovih potreba. Vezano uz turizam, došlo je i do adaptacije pojma preuzetog iz engleskog "accessible tourism", u korist ranije korištenih naziva kao što su "turizam bez barijera", "turizam za osobe s invaliditetom" ili "turizam za sve".

7.4. Rumunjska

Ovo potpoglavlje zadire u situaciju osoba s invaliditetom u Rumunjskoj u vezi s njihovim pristupom putovanjima i turističkim uslugama, identificirajući izazove s kojima se suočavaju i napore koji se poduzimaju da se poboljša njihovo iskustvo putovanja. Unatoč atraktivnosti i privlačnosti destinacija u Rumunjskoj, osobe s invaliditetom često nailaze na prepreke kada žele sudjelovati u putovanjima i turističkim aktivnostima. Neadekvatna infrastruktura, nedostatak pristupačnog smještaja, ograničene mogućnosti prijevoza i nedovoljna svijest o potrebama putnika s invaliditetom doprinose ovim izazovima. Takve prepreke ne samo da ograničavaju mogućnosti osoba s invaliditetom da dožive kulturnu i prirodnu ponudu zemlje, već također ometaju rast uključive turističke industrije.

Istraživački radovi objavljeni u Rumunjskoj o mogućnostima pristupa osoba s invaliditetom turističkim uslugama

Paşcalău-Vrabete i Băban (2018) usredotočuju se na iskustva pojedinaca s poteškoćama u kretanju u smislu invaliditeta i uključivanja/isključivanja, kao i na njihovo formiranje identiteta i nastojanja da izazovu onesposobljavajuće društvene konstrukte u kontekstu postsocijalističke Rumunjske. Istraživanje je uključivalo fenomenološku analizu 11 polustrukturiranih intervjua, što je dovelo do identificiranja pet glavnih tema: osjećaj različitosti, redefiniranje normalnosti, percepcija da je osoba dio „drugačije vladavine“, suočavanje s fizičkim preprekama i suočavanje s utjecajem prošlosti dok se zamišlja željenu budućnost. Narativi sudionika naglašavaju hitnost osporavanja medicinsko-produktivističkih perspektiva invaliditeta na društvenoj, individualnoj i institucionalnoj razini. Studija naglašava ključnu ulogu koju osobe s invaliditetom imaju u promicanju takvih transformativnih društvenih promjena.

Oreian i Rebeleanu (2016) predstavljaju sveobuhvatno ispitivanje uloge socijalne ekonomije u olakšavanju socio-profesionalne integracije osoba s invaliditetom. Analizira instituciju koja je uspješno uspostavila strukture socijalne ekonomije, s posebnim naglaskom na funkcioniranje njezinih zaštićenih jedinica. Štoviše, studija zadire u rodno specifične aspekte zapošljivosti za osobe s mentalnim poteškoćama, dok također naglašava utjecaj usluga ustanove na njihovu sposobnost da osiguraju i zadrže posao. U biti, socijalna ekonomija služi kao dopuna naporima nositelja dužnosti u olakšavanju profesionalne integracije osoba s invaliditetom. Omogućuje im pristup tržištu rada prilagodbom radnih mjesta njihovim specifičnim potrebama i sposobnostima.

Socijalni turizam i pristupačnost

Novo turističko tržište budućnosti je tržišni segment koji se zove socijalni turizam koji je kreiran kako bi turistička putovanja bila dostupna potrošačkim skupinama kao što su osobe u

nepovoljnom položaju i osobe s invaliditetom. Cilj je poboljšati dostupnost i mogućnosti putovanja, čime se zapravo stvaraju prilike za razvoj novih poslova (Mihaela, 2019).

U Rumunjskoj su se od ranih 2000-ih godina pojavili brojni programi socijalnog turizma koji su također usko povezani sa socijalnom politikom na nacionalnoj razini (Simon i sur., 2017). Prema istraživanju Simona i sur. (2017), može se općenito reći da je socijalni turizam, uključujući turizam za osobe s invaliditetom, na niskoj razini razvoja u Rumunjskoj. To uglavnom znači da je skup turističkih mogućnosti u zemlji poddimenzioniran u usporedbi sa stvarnim potrebama kategorija stanovništva koje imaju koristi od turističkih aktivnosti po nižim cijenama. Istodobno, statistički nedostaju potpune informacije o socijalnom turizmu, uključujući podatke o turizmu za osobe u nepovoljnom položaju. Turističke udruge koje provode programe socijalnog turizma nemaju godišnje analize podataka o broju korisnika, poduzećima koja sudjeluju, smještaju, mjestu održavanja, broju turista itd., tako da nije moguće dobiti realnu sliku o tome koliko ljudi iz skupina u nepovoljnom položaju trenutno ima koristi od postojećih, ali oskudnih prilika na nacionalnoj razini (Simon i sur., 2017).

James Bowtell u svojoj studiji (Bowtell, 2015., str. 203-204) ističe da se u Europi očekuje veliki porast potražnje za pristupačnim turizmom. To znači da trebamo biti spremni na ovu rastuću potražnju, budući da trenutno samo vrlo mali dio tržišta zadovoljava potrebe pristupačnog turizma.

Studija koju je provela Mihaela (2019) daje detaljan pregled nastojanja u turizmu pristupačnosti u Rumunjskoj posljednjih godina. Od 2013. godine Motivation Foundation Rumunjska kreirala je prvu internetsku platformu, nacionalnu kartu pristupačnih mjesta, na kojoj je moguće pronaći javne ustanove, mjesta za zabavu i slobodno vrijeme, smještaj i objekte te njihovu okolinu. Karta je dostupna na www.accesibil.org i namijenjena je osobama s invaliditetom. Kartu mogu koristiti i turistička poduzeća koja žele razvijati turističke usluge za osobe s invaliditetom (Mihaela, 2019). Još jedna inicijativa Zaklade Motivation Foundation Rumunjska je procjena pristupačnosti zgrada, što omogućava da zgrada dobije oznaku pristupačnosti od Državnog ureda za popise i robne marke. Među nekoliko pružatelja turističkih i ugostiteljskih usluga, valja istaknuti da kompleks Băile Felix i Kraljevsko dvorište u Piatra Neamțu zadovoljavaju kriterije pristupačnosti (Mihaela, 2019).

Babaita (2014) je istraživala posebno područje turizma u Rumunjskoj koje se bavi pitanjem turizma za osobe s invaliditetom. U svojim istraživanjima ističe potrebu razvoja socijalnog modela za osobe s invaliditetom koji još nije formuliran u turističkoj literaturi. Cilj njenog anketnog upitnika bio je saznati je li rumunjsko društvo otvoreno i spremno prihvatiti ovaj novi segment, odnosno uzimaju li se u obzir potrebe potrošača s invaliditetom na turističkom tržištu. Istraživanje je ispitalo stavove rumunjskog društva prema ovom pitanju, odnosno stavove i ponašanje osoba bez invaliditeta prema osobama s invaliditetom. Osim toga, istraživanje je bilo usmjereno na istraživanje razloga koji dovode do negativnih osjećaja prema osobama s invaliditetom (suzdržanost ili ravnodušnost) (Babaita, 2014).

Odgovorni turizam i pristup osobama s invaliditetom

Văduva i sur. (2021), proučavajući međunarodnu literaturu o pristupačnom turizmu, analizirali su glavne prepreke koje danas postoje, te su dali određene prijedloge za unaprjeđenje turizma, uzimajući u obzir preporuke Svjetske turističke organizacije. U svojoj studiji ističu potrebu podizanja svijesti o potrebi pristupačnosti na svjetskoj razini.

Kao što je već spomenuto u prethodnim referencama literature, studija Văduva i sur. (2021) pokazuje da je potražnja za pristupačnim turističkim uslugama u porastu, uglavnom zbog sve većeg broja osoba s invaliditetom (dosegnuvši 1 milijardu ljudi u svijetu 2019. godine). To je dovelo do stvaranja međunarodnih simbola, ali još uvijek postoje brojni problemi u području pristupačnog turizma. Oni mogu biti ekološke (sudjelovanje u aktivnostima u turističkim odredištima, nedostatak komunikacije), infrastrukturni (pristupačnost zgrada, prijevoza, mogućnosti rezerviranja) ili društveni (prepreke u stavovima, niska razina posebne obuke za pristupačni turizam) (Văduva i sur., 2021).

Studija Văduve i sur. (2021) o specifičnim okolnostima turista s invaliditetom također pokazuje da je turizam u ovom području još uvijek u povojima, te da se još mnogo toga treba učiniti kako bi više turističkih usluga bilo dostupnije osobama s invaliditetom. Međutim, zagovornici pristupačnog turizma vjeruju da se to može postići poboljšanjem pristupačnosti objekata, poboljšanjem transporta, pristupačnosti atrakcija i destinacija te suradnjom između dionika (Văduva i sur., 2021). Studija nadalje daje preporuke za bolju provedbu pristupačnog turizma. Te preporuke uključuju: stvaranje javno-privatnih partnerstava, međunarodnu suradnju, obuku ljudskih potencijala, poboljšanje pristupačnosti odredištima diverzifikacijom prometnih sustava, prilagodbom načina prijevoza i diverzifikacijom atrakcija i destinacija. Također naglašavaju važnost stvaranja većeg broja destinacija dostupnih osobama s invaliditetom i promicanja ovog specifičnog oblika turizma (Văduva i sur., 2021).

Glavni cilj članka Butnaru (2010) je identificirati izazove s kojima se susreću korisnici, posebice oni s invaliditetom, prilikom odabira turističkog smještaja. Osim toga, u članku se nastoje istaknuti mjere i rješenja za uklanjanje ovih prepreka. Kao što je dobro primijećeno u gore navedenoj studiji, te prepreke nažalost postoje u ruralnom turizmu. I dok su neke neovisne o turističkoj industriji i učinak su politike dotične zemlje, druge ovise o percepciji menadžera smještajnih kapaciteta, turističkih agencija, turističkog područja, i sl.

Tudorache i sur. (2017) predstavili su izazove s kojima se susreću u primjeni Europskog sustava turističkih pokazatelja (ETIS) u kontekstu županije Brasov, koja se uglavnom nalazi u rumunjskim Karpatima. ETIS je inicijalno konfiguriran s ukupno 27 osnovnih indikatora i 40 dodatnih (neobaveznih) indikatora.

Infrastruktura pristupačnosti i usluga za osobe s invaliditetom u Rumunjskoj

Tecau i sur. (2019) analizirali su probleme povezane s namjerom odgovornog turizma da se poveća dostupnost turističkih odredišta za djecu s teškoćama u razvoju i njihove obitelji. Cilj je bio identificirati i analizirati prepreke s kojima se susreću obitelji s djecom s teškoćama u razvoju tijekom svojih turističkih iskustava. Proveli su kvalitativno istraživanje putem fokus grupnih intervjuja, s ukupno 32 sudionika, specijaliziranih za obrazovanje djece s teškoćama u razvoju i redovnih škola u kojima se ta djeca školuju (voditelji, stručnjaci i roditelji/udomitelji).

Primarni rezultat ove studije je da u Rumunjskoj postoji nedostatak dostatne pripreme među vlastima, turistima i zaposlenicima za uključivanje svih skupina turista, kao što su djeca s invaliditetom i njihove obitelji, u turističke aktivnosti. Uspoređujući rezultate s prethodnim studijama spomenutim u analizi, ovo je istraživanje otkrilo da je u Rumunjskoj sudjelovanje obitelji s djecom s teškoćama u razvoju u turističkim aktivnostima ograničeno. Kulturni i ekonomski čimbenici, poput niskog obiteljskog prihoda, smatraju se glavnim uzrocima ovog ograničenja.

U Rumunjskoj barijere u stavovima predstavljaju značajne izazove koji proizlaze kako od pojedinaca s invaliditetom (gdje se imati dijete s invaliditetom još uvijek doživljava kao izvor srama za mnoge obitelji), tako i od društva u cjelini. Društvo nije adekvatno pripremljeno, educirano ili empatično prema prilagodbi osobama s invaliditetom, što pridonosi poteškoćama s kojima se susreću prilikom bavljenja turističkim aktivnostima.

Munteanu i sur. (2014) su istraživali konkurentske strategije koje mogu usvojiti menadžeri hotela u odmaralištima na obali Crnog mora u Mamaiji u Rumunjskoj, uzimajući u obzir očekivanja potrošača i najbolju praksu u turizmu. Među ostalim važnim infrastrukturnim i uslužnim elementima, istaknuli su da se sadržaji za turiste s invaliditetom mogu naći u četiri uzorkovana hotela i to: ili su sobe primjereno opremljene za te osobe ili postoji odgovarajući pristup invalidskim kolicima u okolini hotela i javnim prostorima, a postoji i pristup različitim zgradama hotelskog kompleksa. Iako je jedini rumunjski hotel u uzorku sa sadržajima za osobe s invaliditetom.

O dostupnosti turizma u Rumunjskoj postoji još jedan članak koji tretira ovaj problem, a napisao ga je Rabontu (2018). Njime se želi ispitati stupanj razvijenosti turističkih kapaciteta za osobe s invaliditetom u smještajnim i ugostiteljskim objektima, s obzirom na rast uključivog turizma na nacionalnoj i međunarodnoj razini. U radu se koriste istraživačke metode za analizu postojećih statističkih podataka koji se odnose na ovu temu. Nakon statističke analize podataka, autor zaključuje da je u rumunjskom turizmu pristupačnost osobama s invaliditetom na vrlo niskoj razini.

Još jedno istraživanje (Tecău, 2017) provedeno je s primarnim ciljem potvrđivanja potrebe za softverskom platformom u Rumunjskoj koja bi pomogla osobama s invaliditetom u kretanju pristupačnim i sigurnim turističkim rutama i objektima. Koristeći metodu fokus grupe, istraživanje je nastojalo identificirati sigurnosne probleme koji mogu utjecati na osobe s invaliditetom ili njihove pratitelje tijekom putovanja. Prema mišljenju ispitanika, osobe s invaliditetom bi rado išle na izlete, a većina njih ima veću potrebu za takvim iskustvima, pa bi softverski proizvod mogao pomoći u osiguravanju sigurnosti putovanja i komunikaciji informacijama. Ispitanici su istaknuli potrebu organiziranja informativne kampanje za članove društva kako bi se podigla svijest o problemima s kojima se susreću osobe s invaliditetom na putovanjima i na taj način senzibiliziralo ljude za ovu problematiku.

Studija koju su proveli Cernaianu i Sobry (2011) usredotočuje se na osobe s invaliditetom, uključujući sportski turizam, u dvije zemlje, Rumunjskoj i Francuskoj. U studiji objavljenj 2011. godine, istraživanje autora pokazalo je da u Rumunjskoj većina hotela, prijevoza, objekata i turističkih mjesta nije pristupačna osobama s invaliditetom. U isto vrijeme, zakon je sasvim drugačiji, prema članku 21. rumunjskog zakona 448/2006 definirano je da su „nadležna tijela javne uprave dužna osobama s invaliditetom omogućiti pristup kulturnim vrijednostima, baštini i turizmu, sportu i aktivnosti u slobodno vrijeme“.

Unatoč bogatim prirodnim i antropogenim resursima Rumunjske, ako se rumunjska turistička infrastruktura ne prilagodi osobama s invaliditetom, ovaj segment tržišta i poslovna prilika ostat će neiskorišteni (Cernaianu i Sobry, 2011).

Studija Simona i suradnika (2018) procjenjuje postojanje kampova za studente u Rumunjskoj, uključujući objekte za osobe s invaliditetom. Podaci studije pokazuju da na nacionalnoj razini u osnovi postoji manjak mjesta za takve kampove (4.600 pansionskih mjesta u 2017. godini), dok je za djecu s teškoćama u razvoju bilo registrirano 1.600 pansionskih mjesta. Na primjer,

na obali, u okrugu Constanta, bilo je samo 236 smještajnih mjesta u kampovima za djecu s teškoćama u razvoju u 2017. (Simon i sur., 2018).

Epuran i sur. (2020) proveli su kvalitativno istraživanje kako bi identificirali glavne prepreke s kojima se susreću osobe s invaliditetom u Rumunjskoj prilikom putovanja, posebno kada putuju radi turizma. Rezultati istraživanja pokazali su da osobe s invaliditetom vole i putuju u turističke svrhe, ali da se tijekom putovanja najčešće neizbježno susreću s preprekama. Većina ispitanika u anketi preferira rumunjsku obalu (odredište koje posjećuje više od polovice ispitanika).

Kratka anketa provedena u okrugu Brasov pokazuje da se problemima s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom još uvijek ne pridaje puno pozornosti. Istraživanje također ističe da se i oni koji prate osobe s invaliditetom suočavaju s poteškoćama zbog nedostatka informacija o turističkim destinacijama. Osobe s poteškoćama u kretanju i tjelesnim poteškoćama osobito se suočavaju s problemima pristupačnosti, poput lokacije, dostupnosti različitih turističkih atrakcija i pristupa javnom prijevozu (npr. nedostatak prostora za invalidska kolica ili nedostatak rampi) (Epuran i sur., 2020).

Brătucu i sur. (2016) proveli su istraživanje o percepciji turista o turističkim destinacijama u okrugu Brasov u smislu pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Ispitanici u ovoj studiji kao najveće probleme navode sljedeće: pristupačnost odredišta za osobe s invaliditetom, pristup prijevozu, neadekvatnu infrastrukturu i probleme sa sadržajima.

U svojim prethodnim istraživanjima Bratucu i sur. (2015) već su istaknuli da bi bilo preporučeno poboljšati pristupačnost za osobe s invaliditetom u odredištima, poput uvođenja autobusnih usluga koje omogućuju pristup invalidskim kolicima i lakši pristup turističkim atrakcijama i smještaju (Brătucu, Chițu i Demeter, 2015).

Istraživanje Babaite (2012) na 60 uzorkovanih hotela (u gradovima Arad i Temišvar) otkriva u kojoj je mjeri infrastruktura hotela prilagođena potrebama turista s invaliditetom, te uvide u mišljenje upraviteljima hotela o mogućnostima putovanja za ovaj segment. Babaita i sur. (2011), ispitujući prepreke u turizmu za osobe s invaliditetom u Rumunjskoj, navode da rumunjsko društvo ne pruža dovoljnu pomoć osobama s invaliditetom u Rumunjskoj, ali postoji i problem s poštivanjem temeljnih prava.

Studija Crismarijua (2017) naglašava sve veći interes za pristupačni turizam u Rumunjskoj posljednjih godina i sve veću važnost ovog tržišta. Međutim, za sada se u zemlji odvijaju procesi podizanja svijesti i rane faze implementacije. Zapravo, cilj faze podizanja svijesti je osvješćivanje o važnosti pristupačnog turizma u relevantnim sektorima među poduzećima i javnom upravom. U ranoj fazi, cilj je postaviti temelje u ovom području, kao što je obuka pravog osoblja i formuliranje načela i radnji koje će biti potrebne u fazi razvoja.

Pristupačnost u turizmu važan je stup održivog prometa i sada je ključna za turističku politiku (Bordeianu, 2015). Autor je u svojoj studiji otkrio da se u Rumunjskoj zakonodavstvo o invaliditetu ne razumije dobro, da je nesigurno i da se u praksi ne provodi dobro. Može se reći da većina ljudi koji su zaposleni u sustavu turizma nije svjesna pristupačnosti. To zapravo znači da čak i danas u istočnoj i srednjoj Europi većina turističkih djelatnika i turističkih poduzeća ima površno znanje o tome kako razviti pristupačnost za svoje poslovanje (Bordeianu, 2015), ali s druge strane, ne smatraju to pitanje dovoljno važnim.

Zaklada Motivation Foundation Rumunjska ima za cilj ne samo informirati osobe s invaliditetom, već i razviti sustav za kontrolu zgrada. U tu svrhu kreirali su takozvani Motivation Accessibility Brand. Ova marka je svojevrsna revizija pristupačnosti, koja je podijeljena u tri dijela: kontrola pristupa vanjskim prostorima (parkiralište, prilazi i ulazi), kontrola pristupa zatvorenim prostorima (kretanje u zatvorenom prostoru, prostor za manevriranje invalidskih kolica, toaleti) i ostalim dostupnim sadržajima prema specifičnostima svakog pojedinog lokaliteta (npr. na temelju toga, procjena je u osnovi podijeljena u tri kategorije: pristupačno, umjereno dostupno i nedostupno). Od lipnja 2013. godine, Motivation Foundation Rumunjska procijenila je 796 zgrada u Rumunjskoj (od kojih su 60% hoteli, restorani, kulturna ili zabavna mjesta). Od njih, samo ih je 205 bilo pristupačno, 229 djelomično dostupno i 362 objekta bila su nedostupna (Bordeianu, 2015., str. 47). Uzimajući u obzir tisuće smještajnih kapaciteta u Rumunjskoj, gore navedene statistike sugeriraju da je oko polovica njih potpuno nedostupna za korisnike invalidskih kolica.

Godine 2016. udruga Sano Touring pokrenula je web stranicu AccessibleRomania.com koja pruža informacije o pristupačnom smještaju, uslugama hrane i pića te turističkim mjestima za osobe s invaliditetom u Rumunjskoj i inozemstvu (Visionary Analytics, 2021). Međutim, prema studiji Europske komisije (2021), stvarne uvjete treba pažljivo provjeriti za svaku destinaciju jer, kako kaže studija, „na primjer, hoteli označeni kao dostupni na Booking.com često su u stvarnosti samo djelomično prilagođeni za korisnike invalidskih kolica, a u slučaju restorana najčešći problem je nedostatak prostora u toaletima. Muzeji i kulturni objekti moraju se prilagoditi svim vrstama invaliditeta, ne samo u smislu infrastrukture (parkirna mjesta, rampe, podovi), nego i u pogledu aktivnosti koje se nude (opisi, prilagođena rasvjeta, posebni programi za osobe s mentalnim poteškoćama i sl.)“. Kako bi se prevladali ovi problemi, agencija Sano Touring provodi pomna terenska istraživanja i na temelju tih istraživanja izrađuje pristupačne vodiče kao što su publikacije „Accessible Romania“ i „Accessible Bucharest“.

Pristupačnost usluga putovanja i turizma za osobe s invaliditetom u Rumunjskoj i dalje je u tijeku. Rješavanjem izazova i ulaganjem u pristupačnu infrastrukturu, Rumunjska ima potencijal postati uključivije i gostoljubljivije odredište za putnike svih sposobnosti. Ovo istraživanje pristupačne turističke literature u Rumunjskoj postavlja temelj za dublje razumijevanje trenutne situacije i tekućih napora u osiguravanju uvjeta u kojima osobe s invaliditetom mogu istraživati i uživati u bogatstvu zemlje s lakoćom i dostojanstvom.

8. Tehnička rješenja pristupačnosti u turizmu

Tržište za korisnike s invaliditetom pojavljuje se kao ključni i rastući segment u globalnoj turističkoj industriji. Pravo na putovanje radi razonode, užitka i mobilnosti temeljno je ljudsko pravo osoba s invaliditetom, baš kao i onih bez invaliditeta. Odgovarajući objekti i dobro educirano osoblje bitni su preduvjeti za zadovoljavanje potreba ovog tržišta (Ozturk i sur., 2008).

Pojedinci s invaliditetom suočavaju se s raznim izazovima tijekom putovanja, a ti izazovi mogu utjecati na njihovu spremnost da se uključe u aktivnosti putovanja. Putovanje u bilo koju svrhu univerzalno je ljudsko pravo koje bi trebalo biti priznato u cijelom svijetu. Uskraćivanje ovog prava bilo kome treba smatrati oblikom diskriminacije. Vlade moraju provesti mjere kako bi osigurale pristupačnost putovanja za sve pojedince. Literatura ističe četiri primarne prepreke aktivnostima putovanja osoba s invaliditetom: intrinzičnu, ekonomsku, okolišnu i interaktivnu (McKercher i sur., 2003). Kada je kod turista nedostajalo unutarnje spremnosti za posjet turističkim mjestima, bavljenje rekreacijom postalo je neizvedivo (Arawindha i Fitriana, 2018).

Posljednjih godina provedeno je nekoliko istraživanja kako bi se istražila spremnost osoba s invaliditetom da se integriraju u turizam, a koja su pokazala da te osobe najčešće putuju s obitelji i prijateljima, a rjeđe s pratiteljem koji im pomaže u prevladavanju prepreka (Zaluska i sur., 2022). Za osobe s invaliditetom kojima je potrebna stalna prisutnost njegovatelja za obavljanje svakodnevnih zadataka važan je pozitivan i koristan stav njegovatelja, uz činjenicu da u mnogim slučajevima zahtijevaju stalnu prisutnost (Eusébio i sur., 2023). U slučaju putovanja osoba smanjene pokretljivosti, nije ključna samo fizička prisutnost i emocionalna podrška, već i dostupnost financijskih sredstava koja su povezana uz promjenu lokacije, jer je potrebno obratiti pozornost na kvalitetu mjesta koje se posjećuje, dostupnost specijalizirane infrastrukture, trošak prijevoznog sredstva i trošak suputnika (Friman i Ollson, 2023). U slučaju prijevoza bitan je nesmetan pristup javnom prijevozu. Ključno je osigurati prijevozne objekte prilagođene korisnicima invalidskih kolica i projektirati postaje imajući na umu pristupačnost, čime se stvara infrastruktura javnog prijevoza bez prepreka (Park i Chowdhury, 2022).

Pristup informacijama ključno je pitanje u turizmu, budući da može pomoći osobama s različitim ograničavajućim tjelesnim ili mentalnim poteškoćama u procesu planiranja pomažući im da pronađu mjesta koja će posjetiti, uzimajući u obzir njihove specifične potrebe. Te im informacije daju priliku dobivanja spoznaja o dostupnom smještaju, prijevozu i turističkim atrakcijama. Informacije o pristupačnom smještaju ključne su za osobe s invaliditetom (Apostolidou i Fokaides, 2023). Ove informacije trebaju uključivati dostupnost različitih prostorija (kao što su vrata bez pragova, položaji prekidača za svjetlo i ručki dostupnih iz invalidskih kolica, odgovarajući dizajn kupaonica i javnih prostora), ali i informacije o dostupnosti za njih relevantnih specifičnih sadržaja na online platformama za rezervacije. Pametni uređaji također mogu omogućiti automatizirano upravljanje hotelskim sobama, ako uprava hotela vjeruje da ova dostignuća mogu poboljšati jednake mogućnosti za osobe s invaliditetom (Cassia i sur., 2020). U tom slučaju može biti prikladno implementirati pametnu rasvjetu, pametnu kontrolu temperature i klime, automatsko ispiranje WC školjki u kupaonicama, automatsku kontrolu tlaka vode i temperature vode u tuševima. Pristup informacijama o javnom prijevozu također je bitan dio procesa planiranja za putnike, budući da u ovoj fazi mogu odlučiti o optimalnim mogućnostima putovanja i alternativama za njih, s dovoljno dostupnom infrastrukturom. I u turističkom smještaju i u javnom prijevozu postoje

inicijative za razvoj interaktivnih kontrolnih jedinica, često temeljenih na glasovnoj kontroli ili detekciji pokreta (Joyojeet, 2015). Pristupačne infrastrukture koje se aktiviraju glasom i pokretima posebno su korisne za osobe smanjene pokretljivosti jer mogu uvelike olakšati otvaranje i zatvaranje vrata, čime se olakšava pristup zgradama te ulazak i izlazak iz javnog prijevoza.

Optimalno mjesto za dobivanje informacija o dostupnosti turističkih atrakcija je i u ovom slučaju online prostor, gdje je korisno saznati informacije o dostupnosti različitih muzeja, parkova, restorana, događanja, ali je u tom smislu brz i jednostavan pristup potrebnim informacijama bitan (Zaluska i sur., 2022). Pristupačni kulturni prostori mogu pridonijeti ugodnom i sigurnom razgledavanju različitih izložbi i eksponata. Muzeji, galerije i drugi kulturni objekti obično imaju pristupačne ulaze, rampe, dizala, prostrane izložbene dvorane, što značajno olakšava transport. Istodobno s omogućavanjem pristupa zgradi, također je korisno osigurati audiovizualna pomagala i taktilne površine koje pomažu posjetiteljima da se lakše snađu i prikupe informacije.

U današnje vrijeme na vidjelo su izašle inovativne tehnologije i izumi koji mogu značajno olakšati život kako osobama s invaliditetom tako i osobama bez invaliditeta, te njihovu integraciju u društvo (Mensah-Gourmel i sur., 2022). Za inovativna rješenja bitno je postići tehničku dostupnost kako bi se osiguralo da svi potencijalni korisnici imaju dostatan pristup informacijama koje su im potrebne (Bigham i sur., 2010). U tom smislu, korisnik mora imati različite digitalne kompetencije, koje zajedno mogu postići tehnološku dostupnost (Farkas i sur., 2022). Svakodnevno se pojavljuju izumi koji utječu na poboljšanje kvalitete našeg života, ali i podržavaju i pojednostavljaju naše svakodnevne zadatke. Široko rasprostranjena upotreba umjetne inteligencije ima utjecaj na naše privatne živote, na poslovno okruženje, obrazovanje, a u mnogim slučajevima također olakšava putovanje, bilo da se radi o snalaženju, prikupljanju informacija ili financijskom planiranju putovanja.

Imajući ovo na umu, važno je napomenuti da cijela turistička industrija mora integrirati tehnologiju koja se progresivno razvija u pružanje usluga u objektima. Postupni razvoj interneta, društvenih medija i pametnih telefona, koji omogućuju jednostavan i brz pristup, osigurao je poduzećima i potrošačima brz pristup informacijama i održavanje stalnog međusobnog kontakta, što je rezultiralo značajnim povećanjem protoka informacije, kako realnih, tako i nerealnih (Apostolidoi i Fokaides, 2023). Slobodan protok informacija omogućuje personalizaciju usluga, uzimajući u obzir individualne preferencije, čime se turističke usluge približavaju osobama s invaliditetom.

Većina mobilnih uređaja ima ugrađene funkcije koje omogućuju čitanje pisanih materijala i poruka, čime olakšavaju snalaženje osobama oštećenog vida. Ova im funkcionalnost također pomaže u navigaciji između turističkog smještaja i drugih objekata, u slučaju da žele pronaći informacije koje su njima relevantne (Alves i sur., 2022).

Uz informacije o online dostupnosti, kreirane su web stranice koje potencijalnim putnicima daju uvid u prirodu turističke atrakcije. Ove web stranice mogu pružiti iskustvo ne samo običnim turistima, već i osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću koje nisu u mogućnosti posjetiti turistička mjesta koja ih zanimaju. Ove online platforme pružaju uvid u različite lokalitete kroz virtualnu stvarnost, ali u ovom slučaju prikaz ulice na karti koju je razvio Google također može pomoći u upoznavanju različitih destinacija. Kako bi se postiglo putovanje bez prepreka, preporučljivo je koristiti različite navigacijske alate i aplikacije jer oni mogu pomoći u pronalaženju pristupačnih lokacija i unaprijed znati njihovu dostupnost.

Postoje inicijative za pomoć posjetiteljima u otkrivanju mjesta kulturne baštine, obično isticanjem zgrada koje su važne atrakcije za to područje (Farkas i sur., 2022c). Web stranice i aplikacije koje pružaju korisne informacije za osobe s invaliditetom i pomažu im u kretanju kroz različita rješenja pristupačnosti mogu doprinijeti njihovoj društvenoj uključenosti i turističkom iskustvu (Cassia i sur., 2020).

Virtualna i proširena stvarnost pomažu osobama s invaliditetom da se upoznaju s odredištem i smještajem koji žele posjetiti prije nego što doista otklone. Virtualna stvarnost omogućuje osobama s invaliditetom virtualne ture koje su približne stvarnosti i koje se mogu doživjeti unatoč njihovim preprekama u kretanju. Ti obilasci često su detaljni i mogu pružiti interaktivna iskustva za korisnika. Aplikacije razvijene za komunikaciju proširene stvarnosti omogućuju komunikaciju ažurnih i stacionarnih informacija o pristupačnosti, pomažući putnicima da pronađu ulaze, dizala i pomoćne uređaje dizajnirane za njih. Ove aplikacije i inicijative mogu pomoći potencijalnim posjetiteljima da izbjegnu neugodna iznenađenja i olakšati proces planiranja putovanja.

Osim digitalnog, inovativnog razvoja, postoje i alati za pomoć osobama s invaliditetom, ali ne da im pomognu u snalaženju, već da im pomognu u njihovoj mobilnosti i ublaže simptome njihove invalidnosti. Primjeri takvih uređaja uključuju invalidska kolica koja su dostupna u motoriziranom obliku. Ovo bi mogao biti optimalan izbor, posebno za ljude koji su ograničeni ne samo u korištenju donjih udova, već i u odgovarajućoj pokretljivosti gornjih udova. U ovom slučaju mogu se spomenuti motorizirana invalidska kolica koja se mogu kontrolirati različitim mišićima usta. Osobama s oštećenjima govora mogu pomoći i značajke koje im omogućuju emitiranje glasovnih poruka, također koristeći svoje oralne mišiće (Joyjeet, 2015). Ovi uređaji mogu pomoći u kretanju i komunikaciji kombinacijom računala i softvera (Laabidi i sur., 2014). Ispravna upotrebljivost invalidskih kolica također ovisi o tome da zgrade koje posjećuju imaju infrastrukturu koja omogućuje pristup bez prepreka. Među osobama s invaliditetom, posebice onima koji su izgubili ud, moguće je koristiti proteze koje mogu donekle zamijeniti ud, ali im posebice mogu pomoći u izvođenju osnovnih pokreta (Aleksandrova i Nenakhova, 2019). Osobe koje žive s oštećenjem sluha imaju mogućnost korištenja različitih slušnih pomagala dizajniranih za pojačavanje fragmenata zvuka s kojima se susreću u svojoj okolini. Osobama s oštećenjem vida naočale i kontaktne leće različite jačine, ovisno o stanju, mogu pomoći u poboljšanju vida, ali danas su česte i medicinske intervencije kojima se može poboljšati rad oka, no ipak je bitno procijeniti stanje ovog organa. Ovi su uređaji u osnovi namijenjeni povećanju jednakosti mogućnosti dotičnih osoba, čime se pridonosi postizanju relativno normalnog svakodnevnog života.

8.1. Specifična rješenja pristupačnosti u turizmu

Nedovoljna dostupnost turističke ponude i specifične infrastrukture za osobe s invaliditetom može se pripisati raznim čimbenicima. Možda postoji nedostatak svijesti među pružateljima turističkih usluga o specifičnim potrebama i zahtjevima osoba s invaliditetom. Taj nedostatak svijesti može rezultirati neuspjehom u određivanju prioriteta i ulaganju u pristupačnu infrastrukturu i usluge. Stvaranje i održavanje pristupačne infrastrukture može uključivati dodatne troškove. Poduzeća i odredišta mogu oklijevati oko ulaganja u preinake ili nove objekte, osobito ako smatraju da je potražnja ograničena ili se suočavaju s financijskim ograničenjima. Dok neke regije imaju propise i smjernice o pristupačnosti za osobe s invaliditetom, njihova provedba može biti nedosljedna. U područjima gdje postoje propisi,

nedostatak stroge provedbe može smanjiti poticaje za poduzeća da ulažu u pristupačnu infrastrukturu. Projektiranje infrastrukture i turističkih ponuda koje zadovoljavaju širok raspon osoba s invaliditetom može biti složeno. Postizanje istinske uključenosti može zahtijevati inovativna dizajnerska rješenja i predanost udovoljavanju različitim potrebama. Društveni stavovi i stigme oko invaliditeta također mogu pridonijeti zanemarivanju stvaranja pristupačne turističke ponude. Negativna percepcija može rezultirati nedostatkom motivacije za rješavanje potreba osoba s invaliditetom. Suradnja među različitim dionicima, uključujući državna tijela, turistička poduzeća, skupine za zagovaranje osoba s invaliditetom i arhitekta, ključna je za stvaranje pristupačnog turizma. Nedostatak učinkovite suradnje može spriječiti napredak u razvoju uključive infrastrukture i usluga.

S druge strane, poduzeća mogu podcijeniti potencijalno tržište pristupačnog turizma. Poboljšanje pristupačnosti ne samo da može poslužiti osobama s invaliditetom, već i privući širu bazu korisnika, uključujući obitelji i starije osobe koje mogu imati koristi od pristupačnih značajki. Turističko osoblje možda nema potrebnu obuku za pomoć osobama s invaliditetom. Odgovarajuća obuka ključna je kako bi se osiguralo da osoblje može pružiti odgovarajuću podršku i usluge potrebne za pozitivno iskustvo putovanja.

Napori za rješavanje ovih izazova uključuju podizanje svijesti, promicanje uključivih praksi dizajna, pružanje obuke za turističke stručnjake i poticanje suradnje među različitim dionicima kako bi se stvorila pristupačnija i uključivija turistička industrija. Kako se društvena svijest i očekivanja razvijaju, može postojati sve veća potražnja za dostupnim opcijama putovanja, potičući industriju da ulaže u uključivu turističku ponudu i daje joj prioritet.

Poboljšanje pristupačnosti u turizmu uključuje različita tehnička rješenja koja imaju za cilj osigurati da osobe s invaliditetom mogu udobno uživati u putovanjima. Evo nekih tehničkih rješenja koja se često koriste:

1. **Pristupačne smještajne jedinice:** Ugradnja rampi, dizala, pristupačnih soba i kupaonica opremljenih rukohvatima i niskim elementima. Pametne tehnologije poput glasovnih kontrola i podesive visine kreveta također poboljšavaju pristupačnost.
2. **Pristupačne atrakcije i doživljaji, muzeji i izložbe:** Implementacija značajki kao što su taktilni izlošci, natpisi na Brailleovom pismu, audio opisi i pristupačne mogućnosti sjedenja u kazalištima, muzejima i drugim turističkim mjestima. Interaktivni izlošci koji koriste zaslone osjetljive na dodir i taktilne zaslone za posjetitelje s oštećenjem vida.
3. **Pristupačan prijevoz:** Dizajniranje načina prijevoza (autobusi, vlakovi, avioni) s rampama, dizalima, prioritetnim sjedalima i odgovarajućim prostorom za invalidska kolica. Neka su mjesta uvela taksije ili usluge dijeljenja prijevoza za invalidska kolica.
4. **Pristupačni bazeni i lječilišta:** Pristupačni bazeni i lječilišni objekti ne služe samo u funkciji uživanja, već mogu imati i važnu terapijsku ulogu za osobe s različitim invaliditetom, npr. u slučaju terapijskih bazena ili posebne opreme. Vrlo je važno da svi objekti imaju nekoliko bazena koji pružaju iskustvo kupanja, a koje mogu sigurno koristiti osobe sa smanjenom pokretljivošću i drugim invaliditetom.
5. **Pristupačni vanjski rekreacijski sadržaji:** važna sastavnica turističkog iskustva je korištenje i „konzumacija“ krajolika i prirode. Osobe s invaliditetom to mogu autentično iskusiti ako postoje pristupačne rute, prijevoz i prijevozna rješenja.
6. **Ostala tehnološka rješenja:** različita tehnološka rješenja mogu biti dobra nadopuna turističkoj ponudi, dragocjeno iskustvo ili dobar način za istraživanje i razumijevanje drugih atrakcija. Danas se asortiman alata i inovativnih rješenja stalno širi, a

implementira ih i turizam, pri čemu su neki elementi prilagođeni osobama s invaliditetom.

8.1.1. Rješenja pristupačnog smještaja u okviru pristupačnog turizma¹⁶

Pristupačan smještaj osnovni je element ponude za promicanje uključivog turizma. Postoji razlika između okruženja prilagođenih potpomognutim invalidskim kolicima i neovisnih invalidskih kolica. Postoji niz aspekata i rješenja koji osiguravaju da je smještaj stvarno dostupan u kontekstu pristupačnog turizma, i to kako slijedi:

- Dizajn pristupačne sobe: potrebne su prostrane sobe s dovoljno prostora za lako manevriranje korisnicima invalidskih kolica i osobama s pomagalima pri kretanju. Utičnice u visini struka, police, ormarići i fiksni telefoni niske visine, podesivi kreveti i pomični namještaj samo su neki od njih. Ponekad su apartmani poželjna opcija za osobe s invaliditetom jer često putuju s njegovateljima.
- Pristupačnost kupaonice: za osobe s poteškoćama u kretanju ugrađeni su tuševi na preklap s rukohvatima i preklopna sjedalica za tuš. U tim područjima treba koristiti protuklizne podove.
- Pristupačni umivaonici: potrebni su umivaonici sa slobodnim prostorom ispod njih za korisnike invalidskih kolica i mogućnostima podešavanja visine.
- Vizualni i zvučni alarmi: uključujući vizualne protupožarne alarme i znakove za hitne slučajeve za osobe oštećena sluha su obavezni. Zvučni alarmi pružaju dodatnu sigurnosnu mjeru za osobe s oštećenjem vida.
- Integracija pomoćne tehnologije može donijeti značajke povezivanja, a za to bi smještaj trebao biti imati osiguran Wi-Fi i značajke povezivanja za podršku upotrebe pomoćnih tehnologija. Punionice za elektroničke uređaje za mobilnost i pomoćne tehnologije bit će dostupne kako bi se omogućilo pristupačno punjenje.
- Pristupačni putovi i ulazi: rampe i dizala moraju biti projektirani tako da osiguraju da su svi putovi i ulazi lako dostupni korisnicima invalidskih kolica, bez ikakvih pragova ili drugih prepreka. Automatska vrata također mogu biti dobro rješenje u određenim situacijama.
- Jasna signalizacija: također je važna upotreba jasnih i vidljivih znakova koji pokazuju pristupačne rute i objekte. Materijali s velikim tiskom pružaju različite verzije pisanog materijala za slabovidne goste.
- Pristupačno parkiralište i drugi vanjski prostori hotela: posebno dizajnirana i označena parkirališna područja trebaju biti dostupna mjesta u blizini ulaza s odgovarajućom širinom i susjednim pristupnim prolazima. Zone ostavljanja i pristupna područja za posjetitelje s poteškoćama u kretanju olakšavaju pristup. Staze pristupačne za invalidska kolica, asfaltirane šetnice za invalidska kolica opsluživat će sve prostore hotela koje turisti mogu posjetiti.
- Inteligentna tehnologija u sobama: posebnom tehnologijom upravljanja prostorijom može se upravljati putem mobilnih aplikacija ili glasovnih naredbi za osobe s poteškoćama u kretanju ili spretnosti. Uključeni zatvoreni titlovi na televizorima osiguravaju da televizori nude rješenja za goste s oštećenjima sluha.

¹⁶ Vidi također: <https://www.hoteliga.com/en/blog/making-your-hotel-ada-accessible-and-other-ways-to-be-more-inclusive>; <https://www.mews.com/en/blog/accessible-hotel-rooms>

- Obuka osoblja: treba uključiti obuku osoblja za pitanja invaliditeta kako zaposlenici bili svjesni potreba gostiju s invaliditetom i kako bi mogli pružiti pomoć kada je to potrebno. Osoblje bi trebalo posjedovati odgovarajuće komunikacijske vještine za učinkovitu interakciju punu poštovanja s gostima svih sposobnosti.
- Pristupačne zajedničke prostorije hotela: predvorje i drugi zajednički prostori također će uključivati mogućnosti sjedenja za osobe s invaliditetom. Osiguravanje da su saloni, restorani i sobe za sastanke dizajnirani tako da budu pristupačni također je dio pristupačnih rješenja.
- Planovi evakuacije u hitnim slučajevima: smještaj uspostavlja personalizirane planove evakuacije u hitnim slučajevima za goste s invaliditetom. Postoji i posebna obuka osoblja o postupcima u hitnim slučajevima, a osoblje treba biti pripremljeno i upućeno u hitne situacije.

Hoteli i drugi smještajni objekti također bi trebali razmotriti pružanje posebnih usluga za goste s invaliditetom: psi vodiči ključni su za fizičku i mentalnu dobrobit osoba s invaliditetom. Praonice rublja na licu mjesta, određene trgovine namirnicama i druge usluge kupnje također mogu ponuditi prostornu pomoć u određenim situacijama, itd. Korištenjem ovih rješenja, smještaj će stvoriti okruženje koje je gostoljubivo i dostupno svim gostima, bez obzira na njihove sposobnosti. Ovo ne samo da ispunjava zakonske zahtjeve, već i poboljšava cjelokupno iskustvo za osobe s invaliditetom, pridonoseći uključivijoj i raznolikijoj turističkoj industriji i na taj način nudeći poseban proizvod za tržišnu nišu.

8.1.2. Pristupačne atrakcije i iskustva, muzeji i izložbe¹⁷

Stvaranje pristupačnih muzeja i izložbi temelj je osiguravanja uvjeta da osobe s invaliditetom imaju jednake prilike za sudjelovanje u kulturnim i obrazovnim iskustvima. Atrakcije temeljene na osjetu vida posebno su veliki izazov za osobe oštećena vida. Za to postoje neka dobra rješenja oko multisenzornih tehnologija. Danas su dostupna mnoga brojna rješenja kako bi se muzeje i izložbe učinilo pristupačnijim, čineći kulturno iskustvo dostupnim svima:

- Dizajn pristupačne zgrade: rampe i dizala trebaju biti instalirani s odgovarajućim omjerima nagiba kako bi se osigurao pristup invalidskim kolicima svim područjima, ako je moguće, čak i bez pomoći.
- Čiste staze: izgradnja širokih staza bez prepreka za laku navigaciju, s rubovima, posebno za pojedince koji koriste pomagala za kretanje.
- Pristupačna područja za sjedenje i promatranje: projektiranje i izgradnja posebnih prostora s boljom vidljivošću ili perspektivom za osobe s invaliditetom u područjima za gledatelje, koncertnim dvoranama ili drugim zonama za posjetitelje osigurava im optimalno iskustvo. Ponuda bi trebala uključivati različite mogućnosti sjedenja, uključujući klupe i stolice s naslonima za ruke za pojedince kojima je potrebna dodatna podrška. Područja za odmor s udobnim sjedalima diljem muzeja važna su za ugošćivanje posjetitelja s poteškoćama u kretanju.

¹⁷Vidi također:

How to Make Museums More Accessible for People with Disabilities? (inclusivecitymaker.com)

Best practice in making Museums more accessible to visually impaired visitors - MuseumNext

How Museum and Attraction Operators Can Deliver Accessible Tourism Experiences - tiqets.com

ADA Readily Achievable Barrier Removal Checklist for Existing Facilities

- **Pristupačni obilasci i vodiči:** ponuda specijaliziranih obilazaka koje vode vodiči obučeni za prilagodbu različitim invaliditetima može poboljšati iskustvo. To može uključivati obilaske s prevoditeljima znakovnog jezika, audio vodičima ili vodičima koji dobro poznaju potrebe pristupačnosti. Muzejsko osoblje educirano je za pružanje pomoći i usmjeravanje posjetitelja s invaliditetom. Muzeji često nude vođene obilaske posebno osmišljene za osobe s oštećenjima vida ili sluha, s educiranim vodičima koji daju detaljne opise.
- **Prilagodljiva oprema:** pružanje opreme kao što su invalidska kolica, hodalice ili druga pomagala za kretanje za posjetitelje koji ih mogu zatrebati tijekom posjeta kako bi osigurali da mogu udobno pristupiti atrakcijama i uživati u njima.
- **Taktilno i Brailleovo označavanje:** taktilne karte i modeli mogu pružiti dobro iskustvo osobama s oštećenjem vida kako bi razumjeli raspored muzeja ili drugih atrakcija.
- **Audio opisi:** audio vodiči koji nude detaljne vokalne opise eksponata za posjetitelje s oštećenjem vida. Višejezične opcije osiguravaju da audio vodiči mogu poslužiti posjetiteljima iz različitih zemalja. Opisi i titlovi za video i multimedijske prezentacije čine sadržaj dostupnim osobama s oštećenjem sluha. Transkripti ovih tekstova pružaju pisane verzije audio sadržaja radi dodatne dostupnosti.
- **Pristupačni toaleti i prostorije:** potreban je univerzalni dizajn za toalete, uključujući odgovarajući prostor za manevriranje i potporne šipke, uključujući svlačionice za osobe s invaliditetom, posebno one kojima je potrebna pomoć.
- **Prostori prilagođeni osjetilima:** mirna područja namijenjena su osobama sa senzornom osjetljivošću, za osobe s autizmom, kojima je možda potreban odmor od stimulacije. Ekspoziti prilagođeni osjetilima uključuju elemente koji privlače različita osjetila.
- **Informacije o mrežnoj pristupačnosti:** web stranica muzeja treba pružiti informacije o izlošcima, značajkama pristupačnosti i virtualnim obilascima. Dobra web stranica nudi mrežne resurse, kao što su digitalni vodiči i materijali prije posjeta, koji pomažu posjetiteljima prilikom planiranja njihovih posjeta.
- **Obrazovni programi za sve:** uključive radionice razvijaju obrazovne programe pristupačne osobama s invaliditetom na svim razinama. Materijali za učenje pružaju dostupne informacije, kao što su digitalni udžbenici, natpisi velikim slovima i višeosjetilni materijali.

Primjenom ovih tehničkih rješenja i usluga, muzeji, izložbe i druge kulturne atrakcije mogu stvoriti uključivo, prijateljsko okruženje u kojem osobe s invaliditetom mogu u potpunosti sudjelovati u kulturnim i obrazovnim iskustvima. Ovaj uključivi pristup ne samo da poboljšava pristupačnost, već i obogaćuje cjelokupno iskustvo posjećivanja za sve posjetitelje.

8.1.3. Pristupačna prijevozna rješenja u pristupačnom turizmu¹⁸

Pristupačan prijevoz neizostavan je element turizma općenito, ali i gotovo svakog doživljaja putovanja za osobe s invaliditetom. Postoji nekoliko rješenja koja treba implementirati kako bi

¹⁸Vidi također: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/accessible-transport-tourism.pdf> World Bank (2013): Improving Accessibility to Transport for People with Limited Mobility (PLM) A Practical Guidance Note. Sustainable Development Department.

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/575221468278939280/pdf/Accessibility0Report0Final.pdf>
<http://www.undp.my/uploads/Int%20Best%20Practice%20Transport%20Disabilities%202010.pdf>

se prijevoz učinio pristupačnijim, a koja pokrivaju različite načine putovanja. Neka od detaljnih rješenja pristupačnog prijevoza u kontekstu pristupačnog turizma su:

- Pješačke staze i nogostupi, parkiralište: Pješačke staze i nogostupi osnovni su dio prometnog sustava jer većina ljudi na neki način počinje i završava svoje putovanje korištenjem ovih objekata. Projektiranje tih objekata treba uzeti u obzir potrebe svih potencijalnih korisnika. Potrebne su mjere kako bi se osiguralo da nogostupi i staze nisu zapriječeni smećem, građevinskim otpadom, korijenjem drveća ili drugim predmetima. Prepreke koje stvaraju ulični prodavači, parkirani automobili i stupovi također mogu spriječiti osobe s ograničenom pokretljivošću da koriste nogostup. Kako bi se osigurala univerzalna dostupnost, potrebno je poštivati određene minimalne dimenzije. Pješačka staza ili nogostup trebaju biti široki najmanje 2.000 mm u područjima s umjerenim do gustim pješačkim prometom ili 1.500 mm u područjima s manje prometom. Oko trgovina i autobusnih stanica idealno je da nogostup bude širok najmanje 3.000 – 3.500 mm. U blizini prometnih čvorišta i turističkih atrakcija trebalo bi uključiti određena dostupna parkirališna mjesta i zone za odlazak, kako bi se olakšao jednostavan pristup uslugama prijevoza za osobe s poteškoćama u kretanju.
- Vozila pristupačna invalidskim kolicima: vozila modificirana s rampama ili dizalima za smještaj korisnika invalidskih kolica osnovni su elementi, posebno u prijevozu na kratke udaljenosti. Taksiji, usluge dijeljenja vožnje i javni prijevoz glavni su modaliteti prijevoza unutar gradova, koji moraju imati komponente pristupačne invalidskim kolicima kako bi se osiguralo da pojedinci s poteškoćama u kretanju mogu udobno putovati. Urbani sustavi prijevoza trebaju uključivati niskopodne autobuse, rampe i predviđene prostore za invalidska kolica. Autobusne i željezničke usluge dugog dometa moraju imati dodatne usluge, kao što su adekvatan toalet i vrijeme odmora, pomoć za osobe s invaliditetom, niski šalteri na stolovima itd.
- Aplikacije za praćenje i upozorenja u stvarnom vremenu: mobilne aplikacije i online platforme pružaju informacije u stvarnom vremenu o lokaciji i statusu pristupačnosti usluga javnog prijevoza. Koristeći ovaj softver, putnici mogu učinkovitije planirati svoja putovanja, poznavajući značajke pristupačnosti nadolazećih opcija prijevoza.
- Audio i vizualne najave, informacije u vozilu: sustavi javnog prijevoza opremljeni audio i vizualnim najavama obavještavaju putnike o stajalištima i drugim važnim informacijama. Osobe s oštećenjima vida ili sluha mogu samostalno upravljati javnim prijevozom uz pomoć jasnih najava.
- Putovanje zrakoplovom: zračne luke moraju imati pomoćne tehnologije, kao što su rubovi ivičnjaka, rampe za ukrcaj, pristupačni toaleti i vizualna ili slušna navigacijska pomagala. Ovi elementi osiguravaju ugodnije iskustvo za putnike s invaliditetom od prijave do ukrcaja i iskrcaja. Zrakoplovi mogu sadržavati različite značajke pristupačnosti kako bi se osobama s ograničenom pokretljivošću olakšalo putovanje zrakoplovom. Osobe s invaliditetom trebale bi moći ponijeti pomoćna sredstva za kretanje kao što su hodalice, štake ili sklopiva invalidska kolica bez naknade, a ta pomagala bi trebala biti pohranjena unutar kabine. Invalidska kolica na baterije obično se prevoze u prtljažniku zrakoplova, dok su zračni prijevoznici dužni skladištiti baterije, posebice baterije s mokrim ćelijama koje se mogu „proliti“.
- Pristupačni brodovi za krstarenje, trajekti i druga pomorska plovila: brodovi za krstarenje s pristupačnim kabinama, dizalima i drugim sadržajima mogu primiti putnike s poteškoćama u kretanju. Trebalo bi ugraditi niz cirkulacijskih elemenata kako bi osobe s invaliditetom mogle uživati u odmoru na krstarenju s istom razinom udobnosti i

pogodnosti kao i drugi putnici. Maksimalni nagib rampi za invalidska kolica treba biti 1:20. Mora postojati barem jedan ulaz/izlaz koji je dostupan osobama s ograničenom pokretljivošću bez stepenica te mora biti označen međunarodnim simbolom za instalacije za osobe s invaliditetom.

- Pristupačni automobili za iznajmljivanje, zajednički prijevoz: usluge iznajmljivanja automobila mogu ponuditi vozila sa značajkama kao što su ručne kontrole i rampe za invalidska kolica. Omogućuju pojedincima s određenim invaliditetom fleksibilnost da samostalno istražuju odredišta. Neke opcije zajedničkog kretanja također mogu biti otvorene za osobe s određenim (lakšim) invaliditetom. Dijeljenje bicikala i skutera, s dostupnim opcijama za pojedince s različitim potrebama.
- Osposobljavanje zaposlenika u prijevozu: redovito će se provoditi programi osposobljavanja zaposlenika u prijevozu, kako bi se unaprijedila njihova svijest i vještine u pružanju pomoći putnicima s invaliditetom, čime se osigurava da je osoblje u prijevozu spremno pružiti pomoć i podršku osobama s različitim potrebama.

Pomoćne tehnologije u turizmu, posebice usluge iznajmljivanja uređaja poput invalidskih kolica, skutera za mobilnost, slušnih pomagala, ali i usluge asistencije imaju ključnu ulogu u poboljšanju iskustva putovanja za osobe s invaliditetom. Usluge iznajmljivanja pomoćnih audio-vizualnih ili digitalnih uređaja doprinose tome da turističke destinacije budu pristupačnije osobama s invaliditetom. Turisti kojima su možda potrebni uređaji za kretanje ili slušna tehnologija mogu pristupiti potrebnim uređajima za udobno istraživanje atrakcija. Invalidska kolica i skuteri za kretanje pružaju pojedincima s poteškoćama u kretanju mogućnosti samostalnog posjećivanja turističkih mjesta, stvarajući osjećaj autonomije i samopouzdanja tijekom putovanja.

Integracija ovih pristupačnih prijevoznih rješenja omogućava uključivije iskustvo putovanja, osiguravajući osobama s invaliditetom da lakše i neovisnije sudjeluju u turističkim aktivnostima. Novi napredak u tehnologiji i povećana svijest o potrebama pristupačnosti i dalje potiču poboljšanja u ovom području.

8.1.4. Pristupačni bazeni i toplice¹⁹

Pristupačni bazeni i toplice dio su rekreacijskog iskustva, ali mogu nadilaziti puke rekreacijske sadržaje. Obično imaju pozitivan učinak na fizičko zdravlje, društvenu uključenost, osnaživanje i obrazovnu svijest, potičući uključivije i pravednije društvo. Omogućavanje dostupnosti ovih usluga usklađeno je s načelima univerzalnog dizajna, omogućujući da svatko može sudjelovati i uživati u blagodatima zdravstvenog i lječilišnog turizma.

Kako bi se osiguralo da su bazeni i lječilišta pristupačni osobama s invaliditetom, potrebno je razmotriti različite značajke i tehničke elemente, kao što su:

- Pristupna područja s postavljenim rampama ili kosim ulazima kako bi korisnicima invalidskih kolica omogućili lak pristup bazenu ili spa području.

¹⁹Vidi također:

<https://www.accessibleaccommodation.com/make-a-splash-accessible-pools/>

<https://www.ada.gov/resources/accessible-pools-requirements/>

United States Access Board (2003): Pristupačni bazeni i lječilišta. Sažetak smjernica za pristupačnost rekreacijskih objekata. <https://www.access-board.gov/files/ada/guides/pools.pdf>

- Dizala za bazene ili drugi sustavi prijenosa za pomoć osobama s poteškoćama u kretanju pri sigurnom ulasku i izlasku iz bazena ili toplica.
- Pristupačne svlačionice i toaleti moraju imati dovoljno prostora za korisnike invalidskih kolica i uključivati elemente poput rukohvata i pristupačnih sjedala. Osobe s invaliditetom mogu posjećivati vodeni objekt s obitelji, prijateljima ili skrbnicima. Nova najbolja praksa za ove i druge vrste rekreacijskih i zabavnih sadržaja je pružanje obiteljskih ili uniseks toaleta.
- Zone cirkulacije uz bazen osiguravaju da su staze oko bazena i spa centra široke, ravne i otporne na klizanje, omogućujući osobama s pokretnim uređajima i smanjenom pokretljivošću (npr. starijim osobama) jednostavno kretanje.
- Bazeni s nultim ulazom ili ulazom na plažu imaju postepen nagib, stvarajući ulaz kao imitaciju plaže koji je pristupačan osobama s poteškoćama u kretanju.
- Rukohvati i ručke trebaju biti postavljeni na strateškim mjestima oko bazena i spa područja kako bi se pružila potpora i pomoć, ali i u svlačionicama, toaletima i drugim wellness područjima.
- Prilagodljiva oprema nudi dodatnu sigurnost i udobnost u određenim situacijama, kao što su invalidska kolica za bazen, plutajuće naprave ili klupe za prijenos kako bi se poboljšala pristupačnost.
- Oznake i informacije pružaju jasne i vidljive indikacije o dostupnim rutama, pristupačnim značajkama i informacijama o dostupnom smještaju.
- Značajke kontrole temperature nude opciju za svakoga kako bi se osiguralo da je temperatura vode ugodna za pojedince sa senzornom osjetljivošću ili uvjetima na koje utječu temperaturne fluktuacije.
- Pristupačna sjedala mogu se ugraditi u bazene ili područja za odmor, s odgovarajućom potporom za leđa za pojedince kojima je možda potrebna pauza ili odmor između aktivnosti.

Ova tehnička rješenja ne samo da poboljšavaju iskustvo za osobe s invaliditetom, već također promiču uključivije i ugodnije okruženje za sve.

8.1.5. Pristupačni vanjski rekreacijski sadržaji²⁰

U Češkoj se najpristupačnije rute, biciklističke rute i slični sadržaji nalaze u regijama s nacionalnim parkovima ili atraktivnim prirodnim mjestima (Linderová i Janeček, 2017). Izgradnja pristupačnih rekreacijskih objekata na otvorenom ključna je za osiguranje da osobe s invaliditetom mogu uživati u aktivnostima i prostorima na otvorenom. No, pristupačna mjesta na otvorenom mogu omogućiti jednostavnu upotrebu i drugim kategorijama turista pa su stoga neka od pristupačnih rješenja za rekreacijske sadržaje na otvorenom sljedeća:

- Pristupačne staze i putevi obično su popločani ili imaju čvrstu, stabilnu površinu kako bi se olakšalo kretanje osobama koje koriste invalidska kolica ili sredstva za kretanje. Istovremeno, korištenje jasnih i vidljivih znakova koji uključuju simbole i taktilne informacije za osobe s oštećenjima vida ili kognitivnih sposobnosti također je važno.

²⁰Vidi također:

<https://www.pathsforall.org.uk/resources/resource/outdoor-accessibility-guidance-download>

<https://www.americantrails.org/resources/improving-accessibility-on-public-lands>

Pružanje glatkih prijelaza između različitih površina i nagiba kako bi se izbjegle prepreke za korisnike invalidskih kolica čini putovanje ugodnim. Neke točne indikacije u vezi sa standardima vanjskih staza mogu se pronaći u Tablici 5.

- Područja za sjedenje dostupna osobama u invalidskim kolicima uključuju određena područja za sjedenje s dovoljno prostora za korisnike invalidskih kolica da udobno uživaju u okruženju. Stolovi za piknik mogu se postaviti s prostorom za invalidska kolica.
- Adaptivna oprema za sport i rekreaciju nudi sportsko iskustvo osobama s invaliditetom. To mogu biti: ručni bicikli, adaptivni bicikli ili kajaci koje mogu koristiti pojedinci s različitim sposobnostima. Invalidska kolica za sve terene mogu se unajmiti za korištenje na stazama ili neravnim površinama.
- Pristupačna igrališta prekrivena su gumom ili drugim pristupačnim tлом, kako bi se osiguralo sigurno i udobno igralište za osobe koje koriste sprave za kretanje. Postavljanje uključivih struktura za igru koje služe djeci svih sposobnosti, uključujući i onu s fizičkim i senzornim oštećenjima još je jedna dodatna sigurnosna značajka.
- Pristupačni objekti za ribolov i plovidbu pretpostavljaju izgradnju ribarskih dokova s pristupačnim elementima kao što su spuštene ograde i prostori za korisnike invalidskih kolica. Rekreacija u vodi može se osigurati ako je dostupna adaptivna oprema za aktivnosti plovidbe.
- Pristupačni toaleti i svlačionice (ako je potrebno) - baš kao i u drugim slučajevima, potrebno je osigurati da su toaleti pristupačni invalidskim kolicima, s odgovarajućim prostorom, potpornim šipkama i pristupačnim elementima.
- Senzorni vrtovi su samostalne vrtne površine koje posjetiteljima omogućuju uživanje u širokom spektru osjetilnih iskustava za osobe s oštećenjima vida ili drugih osjetila. Senzorni vrt osmišljen je kako bi pružio mogućnosti stimuliranja osjetila, pojedinačno ili u kombinaciji, na načine s kojima se korisnici obično ne susreću²¹. Senzorni vrtovi, kao oblik hortikulture terapije mogu se koristiti u obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju, uključujući osobe s autizmom, demenciju itd.
- Uključivi prostori za događanja dizajnirani su s pristupačnim prostorima za sjedenje tijekom događanja i predstava na otvorenom.
- Važan je i pristupačan parking, s dobrim položajem i jasno označenim pokazivačima, blizu ulaza u rekreacijsku zonu.
- Angažman zajednice također je neophodan za uspostavljanje sustava povratnih informacija za prikupljanje inputa od pojedinaca s invaliditetom, osiguravajući stalna poboljšanja i uključivost u vanjskim rekreacijskim prostorima.

Ovi elementi čine razliku, ali možda nisu dovoljni u određenim prirodnim atrakcijama. Sustav turizma mora stvoriti okruženja koja su gostoljubiva i uključiva za sve pojedince, bez obzira na njihove sposobnosti. Ovo nije namijenjeno samo za dobrobit osoba s invaliditetom, već i poboljšava cjelokupno iskustvo za sve posjetitelje, potičući razvoj raznolikijeg i uključivijeg sustava turizma.

²¹<https://www.sensorytrust.org.uk/resources/guidance/sensory-gardens-planning>

Tablica 5. Standardi zone upravljanja stazama i rutama u Ujedinjenom Kraljevstvu

	A	B	C
Barijere	Nema stupova, stepenica ili fizičkih prepreka koje ograničavaju pristup. Nema vrata užih od 1.100 mm (1.500 mm u Škotskoj).	Nema stupova, stepenica ili fizičkih prepreka koje ograničavaju pristup. Nema vrata užih od 1.100 mm (1.500 mm u Škotskoj).	Nema stupova, stepenica ili fizičkih prepreka koje ograničavaju pristup. Nema vrata užih od 1.100 mm (1.500 mm u Škotskoj).
Površina	Čvrsto i ravnomjerno u svim vremenskim uvjetima, bez labavog kamenja i krhotina.	Čvrsto, s nekoliko kamenčića i krhotina.	Staza nije čvrsta u svim vremenskim uvjetima, labavi materijali, povremeno korijenje drveća, rupe i dijelovi kolotruga.
Širina	Zadovoljava preporučene širine u odjeljku A.3. Nisu potrebna prolazna mjesta.	Najmanje 1.200 mm širine s prolaznim mjestima najmanje svakih 50 m.	Najmanje 1.000 mm s prolaznim mjestima najmanje svakih 150 m.
Ograničenja širine	Uži dijelovi ograničeni su na širinu od 1.200 mm.	Uži dijelovi ograničeni su na širinu od 900 mm.	Uži dijelovi ograničeni su na širinu od 850 mm.
Lokacije za odmor	Najmanje svakih 100 m.	Najmanje svakih 300 m.	Nije formalizirano. Lokacije za odmor maksimalno iskorištavaju postojeće značajke.
Gradijent	Maksimalno 1:20 (5%) s ravnim područjima za nagibe preko 1:60 (1,7%).	Maksimalno 1:12 (8%) i svi gradijenti strmiji od 1:20 (5%) navedeni kao rampe.	Maksimalno 1:10 (10%) na vrlo kratkim udaljenostima (600 mm).
Poprečni pad ili nagib	1:50	1:50	1:35
Površinski lomovi staze	Najviše 5 mm razmaka mjereno preko linije.	Najviše 5 mm razmaka mjereno preko linije staze.	Maksimalni razmak od 12 mm izmjeren preko linije staze.
Udaljenost	Ruta uključuje kraće petlje ili opcije lakog povratka.	Ruta uključuje kraće petlje ili opcije lakog povratka.	Ruta je duga bez kraćih petlji ili lakih opcija povratka.
Jasnoća	Ruta je jasno definirana svojom površinom.	Ruta je jasno definirana.	Ruta možda nije definirana, ali je još uvijek dovoljno jasna da ju je moguće slijediti.

Izvor: Outdoor Accessibility Guidance, 2023

8.1.6. Ostala tehnološka rješenja

Tehnološke inovacije imaju ključnu ulogu u poboljšanju pristupačnog turizma za osobe s invaliditetom. Predložen je niz inovativnih rješenja za rješavanje izazova s kojima se suočavaju

osobe s invaliditetom u turizmu. Na primjer, razvoj web platformi kao što je *access@tour by action* ima za cilj povećati prijenos znanja i suradnju među dionicima u pristupačnom turizmu (Alves i sur., 2022). Osim toga, projekti kao što je ICHT usmjereni su na stvaranje digitalnih alata i sadržaja na znakovnom jeziku kako bi se poboljšala dostupnost mjesta kulturne baštine za gluhe turiste, koristeći tehnologije poput holografije i mobilnih aplikacija (Escudeiro i sur., 2022). Štoviše, pametne tehnologije koriste se u odredištima poput Brede za pružanje dostupnih informacija o prijevozu i odredištu putem platformi kao što su web stranice, mobilne aplikacije i virtualna stvarnost. Ovaj tehnološki napredak ključan je u promicanju uključenosti i poboljšanju cjelokupnog turističkog iskustva za osobe s invaliditetom (Zabłocki i sur., 2022).

Postoji nekoliko novih rješenja koji služe komunikaciji i uslugama u pristupačnom turizmu:

- Aplikacije proširene stvarnosti (AR) putnicima s oštećenjem vida pružaju audio opise okoline, pomoć pri navigaciji i informacije o obližnjim znamenitostima ili atrakcijama.
- Mobilne aplikacije za navigaciju i drugi alati za pametnu navigaciju i pronalaženje puta, kao što su Google karte ili oni koji su specijalizirani, pružaju informacije o rutama automobila, javnog prijevoza i pješačenja, stazama prilagođenim invalidskim kolicima i lokacijama pristupačnih objekata (toaleti, ulazi itd.). Unutarnji navigacijski sustavi pomažu osobama s oštećenjem vida u boljoj navigaciji unutar zračnih luka, hotela i javnih prostora.
- Web stranice i mrežni resursi - ako su u skladu sa standardima pristupačnosti (kao što je WCAG) - osiguravaju navigaciju za korisnike s invaliditetom. Kompatibilnost čitača zaslona, tekstualne alternative za slike i jasna navigacija ključni su. Potrebne su određene značajke poput podesive veličine teksta, načina visokog kontrasta i jednostavne navigacije.
- Virtualni obilasci i videozapisi od 360 stupnjeva nude samokontrolirane obilaske ili unaprijed snimljene filmove o atrakcijama, omogućujući pojedincima s poteškoćama u kretanju da dožive mjesta koja bi teško mogli fizički posjetiti.
- Nosive tehnologije poput pametnih narukvica ili oznaka u interakciji su s infrastrukturom (kao što su svjetionici), a mogu voditi slabovidne turiste pružajući informacije i upute temeljene na lokaciji.
- Platforme za online rezervaciju omogućuju korisnicima da specificiraju svoje potrebe i preferencije, ali se također mogu integrirati s pomoćnim tehnologijama kako bi se olakšao proces rezervacije za osobe s invaliditetom.
- Komunikacijske aplikacije namijenjene specifičnim potrebama (npr. osobama s komunikacijskim poremećajima) pomažu im da izraze svoje potrebe i sklonosti. Aplikacije za prevođenje jezika olakšavaju bolju komunikaciju u različitim okruženjima. Ova digitalna rješenja imaju za cilj stvoriti uključivo okruženje, čineći turizam dostupnim i ugodnim za sve, bez obzira na njihove fizičke sposobnosti ili invaliditet.

Ravnopravnost osoba danas ima sve veći značaj, bilo da se radi o ravnopravnosti spolova, nacionalnosti ili čak dostupnosti različitim svakodnevnim aktivnostima. Društvena očekivanja i način razmišljanja suvremenog čovjeka zahtijevaju da svi, bez obzira na spol, etničku pripadnost ili zdravstveno stanje, uživaju ista prava. Susrećemo se s brojnim poteškoćama u području obrazovanja i zapošljavanja jer svaka osoba ima različite karakteristike, stečena znanja, vještine i zdravstveno stanje. Značajan dio društva čini zajednica ljudi koji žive s urođenim ili cjeloživotnim invaliditetom i stoga su također pogođeni pitanjem jednakih mogućnosti. Ljudi koji žive s nekom vrstom invaliditeta često se suočavaju s preprekama, bilo u učenju, zapošljavanju ili prijevozu. Vladin sektor, poslovna zajednica i društvo imaju

zajedničku odgovornost za promicanje nužnosti uključivanja osoba s tjelesnim ili psihičkim poremećajima (Eusébio i sur., 2023).

U svjetlu tehnoloških inovacija koje se neprestano razvijaju, može se zaključiti da ovi čimbenici olakšavaju pristup dostupnim informacijama, pomažu integraciju osoba s invaliditetom u društvo, poboljšavaju njihovu komunikaciju s ljudima oko sebe te pridonose kvaliteti njihova života i lakšu integraciju u društvo. Ova su pitanja od sve veće važnosti za suvremeno upravljanje turizmom, ne samo u smislu veličine neiskorištenog tržišnog sektora, već i u smislu ispunjavanja ESG kriterija o kojima će poduzeća, uključujući pružatelje turističkih usluga, morati izvješćivati u bliskoj budućnosti. Uvođenje ovih inicijativa bit će potencijalno privlačno rješenje za investitore i financijske organizacije.

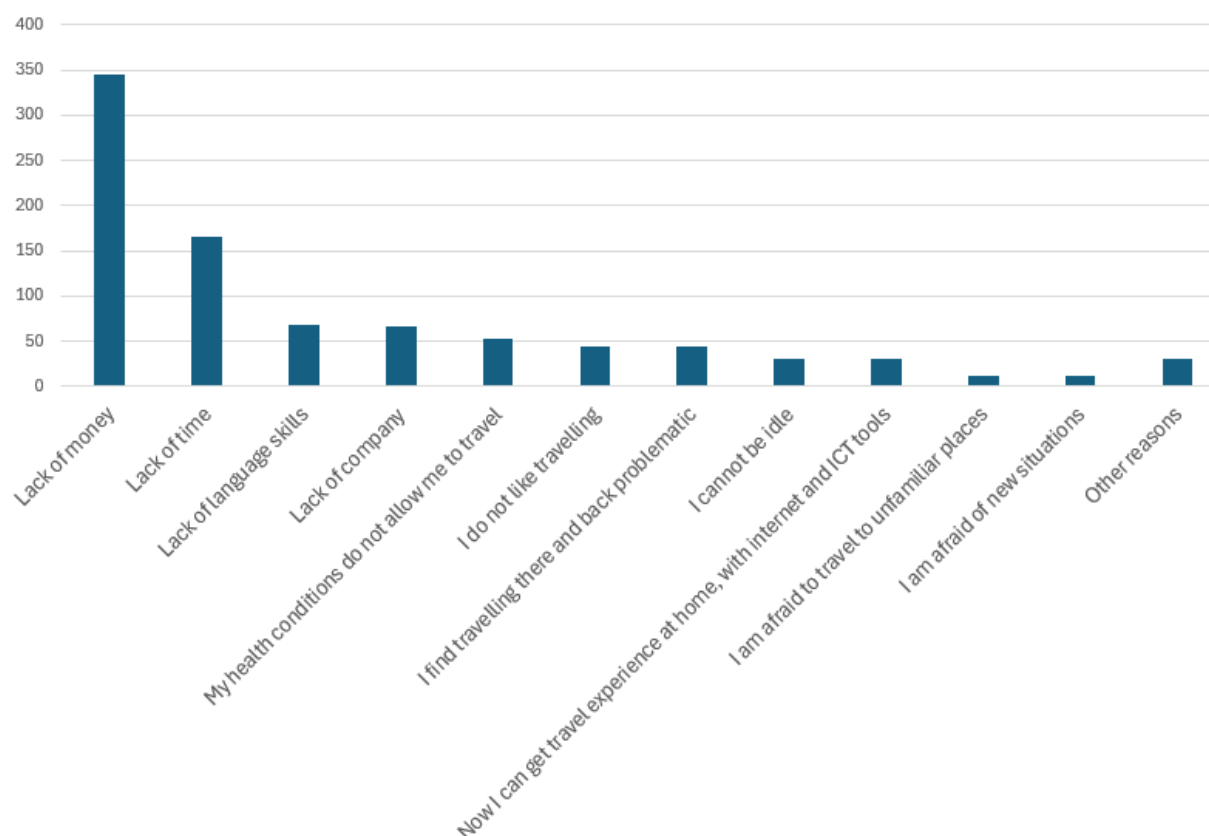
9. Nevidljivi zidovi: pitanje jezičnih barijera

Nisu samo fizičke prepreke one koje nas mogu spriječiti da putujemo, već i komunikacijske i jezične barijere mogu spriječiti uspješno i sretno turističko iskustvo. Jezik omogućuje izražavanje emocija, dijeljenje osjećaja, pričanje priča i prenošenje složenih poruka i znanja. Jezik je najveći posrednik koji nam omogućuje da se međusobno povežemo i razumijemo – a može nas i odvojiti jedne od drugih ako ne govorimo međusobni jezik. Stoga se može zaključiti da su jezične barijere važna prepreka transkulturalnoj komunikaciji. Osim tjelesnih „oštećenja“ postoji i kognitivna dimenzija invaliditeta, a oni koji ne mogu komunicirati možda se bez pretjerivanja mogu svrstati u potonju skupinu (srećom samo privremeno i „izlječivo“).

Prevladavanje jezičnih barijera ključno je za turizam. Prema riječima Cohena i Coopera (1986, str. 534) „jezične su barijere, kao što svi znaju, važna prepreka transkulturalnoj komunikaciji“. Studije su pokazale da jezične barijere utječu na izbor turističke destinacije i odluke o potrošnji (Cohen i Cooper, 1986); sustav turizma stoga ulaže velike napore u prevladavanje jezičnih barijera između domaćina i turista (Gillovic i sur., 2018).

Turisti su itekako svjesni ove poteškoće koja ima značajan utjecaj na odabir destinacije, pripremu putovanja, opseg i sadržaj njihove interakcije s lokalnim stanovništvom te kvalitetu njihova iskustva (Cohen i Cooper, 1986). Internetska anketa i anketa provedena licem u lice na uzorku više od 3000 stanovnika Mađarske u dobi od 15 do 74 godine, reprezentativnih za dob, spol i regiju stanovanja (Csapó i sur., 2018), provedena 2018. godine, u razdoblju prije Covid-19 pandemije, uključila je istraživanje putnog ponašanja mađarskog stanovništva, kao i razloge neputovanja. Moguće je da neputniku nedostaje jedan – u najgorem slučaju više od jednog – od tri temeljna uvjeta turizma (motivacija, diskrecijska zarada, slobodno vrijeme), ali i nedostatak jezičnih vještina za mnoge je ozbiljna prepreka ljudi, čak i ako je barijera samo mentalna, budući da je, kao što je objašnjeno u nastavku, moguće putovati i bez znanja jezika, iako će iskustvo biti nešto manje kvalitete (što se ne može tvrditi za domaće putovanje). Za klasično odustajanje glavni je razlog nedostatak financijskih sredstava, no nevoljkost putovanju može biti posljedica i nepoznavanja jezika. Među konkretnim odgovorima na pitanje „Koji su razlozi vašeg neputovanja?“ nedostatak novca i nedostatak vremena su na prvom i drugom mjestu, dok su ostali razlozi zanemarivi, ali je nepoznavanje jezika na trećem mjestu, znatno ispred nedostatak društva (Slika 58).

Slika 5 8. Razlozi neputovanja među ispitanicima anketnog upitnika u Mađarskoj, 2018. (n=1085)



Izvor: Csapó i sur., 2018, str. 24.

S više od 7 000 živih jezika u svijetu – od kojih je njih gotovo tisuću na rubu izumiranja²²– vrlo je vjerojatno da će se jezik turista razlikovati od jezika domaćina. Srećom, situacija je jednostavnija, s obzirom na to da više od polovice svjetske populacije koristi „samo“ 23 jezika²³. Moramo razlikovati jezike prema broju ljudi koji ih govore kao materinji ili kao naučeni jezik, pa je moguće da, iako je mandarinski kineski najrasprostranjeniji materinji jezik na svijetu, najrašireniji jezik u svijetu 2024. godine ipak je bio engleski (Tablica 6). Poput latinskog ili grčkog u klasičnom svijetu, engleski je danas uobičajeni svjetski jezik, *lingua franca*, osnovni jezik međunarodnog poslovanja, tehnologije i mnogih drugih područja turizma. No, ako analiziramo samo izvorne govornike, velika populacija Kine čini mandarinski najrasprostranjeniji jezik na svijetu (koji zapravo nije jezik za sebe – naziv spaja dijalekte čiji se govornici međusobno razumiju); doista, engleski je u tom slučaju potisnut na treće mjesto iza španjolskog, koji je drugi.

Redoslijed u 2024. godini je sljedeći (komentari ispod tablice sami po sebi ukazuju na ulogu zbrke u Babelu, zbog raznolikosti jezika, u otežavanju komunikacije i stvaranju prepreka):

²²www.linguisticsociety.org

²³www.berlitz.com

Tablica 6. Najrašireniji jezici svijeta u 2024. godini

Jezik	Ukupan broj govornika (milijun)	Broj izvornih govornika (milijun)
engleski	1.452	372.9
mandarinski	1.118	929
hindski	602	343.9
španjolski ¹	548	474.7
francuski	280	79.9
(moderni standardni) arapski ²	274	0
bengalski	272.7	233.7
ruski	258.2	154
portugalski ³	257.7	232.4
Urdu	231.3	70.2
indonezijski ⁴	199	43.6
njemački	134.6	75.6
japanski ⁵	125.4	125.3
nigerijski pidžin ⁶	120.7	4.7
marati	99.1	83.1
teluški	95.7	82.7
turski	88.1	82.2
tamilski ⁷	86.4	78.4
Yueh kineski	85.6	85.2
vijetnamski	85.3	84.6

Izvor: www.berlitz.com

¹ Španjolski je drugi najrašireniji jezik u smislu broja izvornih govornika.

² Moderni standardni arapski (MSA) je jedini jezik koji nema izvorne govornike. Kao jezik, arapski se sastoji od bezbrojnih dijalekata i svi govornici arapskog zapravo govore lokalnom verzijom, ali mediji (novine, filmovi, televizija) koriste MSA, koji je također akademski jezik koji se koristi u književnosti i politici.

³ Najrasprostranjeniji jezik na južnoj hemisferi.

⁴ Većini govornika to nije materinji jezik – prije je to drugi jezik za međusobno razumijevanje u zemlji u kojoj se koristi više od 200 jezika.

⁵ Prvi jezik na listi koji se govori u samo jednoj zemlji. 99% japanske populacije su izvorni govornici.

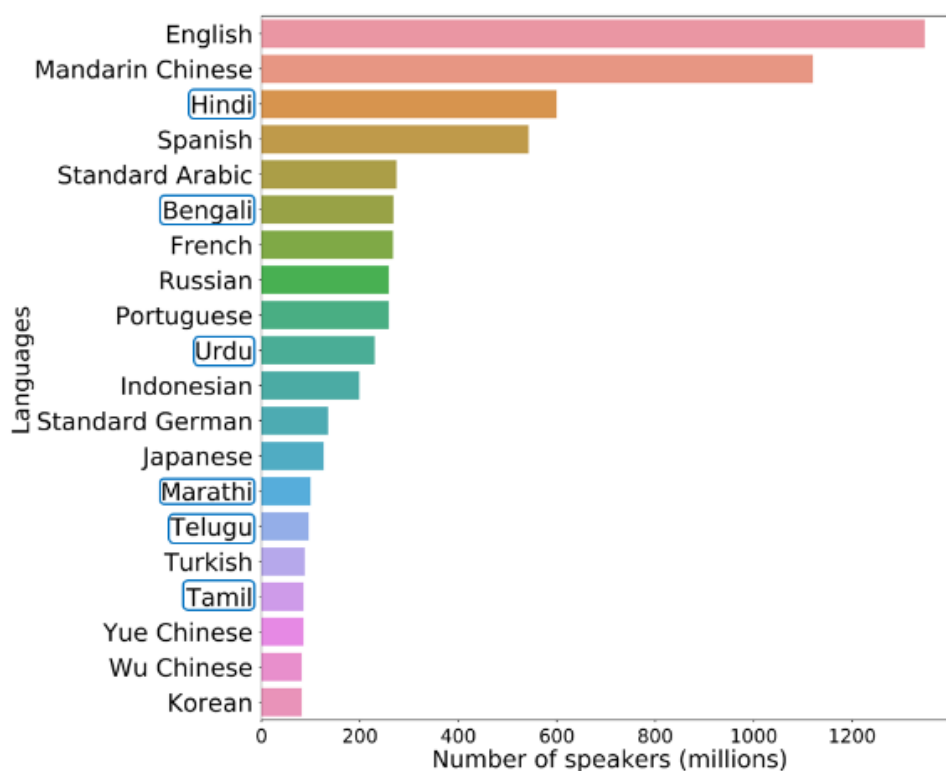
⁶ Do 2050. godine Nigerija će biti četvrta najmnogoljudnija zemlja na svijetu, tako da bi pidgin jezik mogao napredovati na ljestvici.

⁷ S više od 5000 godina povijesti, to je najstariji živući jezik na svijetu.

Kod korištenja web stranica engleski je još dominantniji. Informacijski i komunikacijski hendikep je i nepoznavanje engleskog jezika, koji je danas jedini pravi svjetski jezik, jer je veliki dio informacija na World Wide Webu (a samim time i informacija o međunarodnom turizmu) dostupan upravo na engleskom jeziku. Trenutačno postoji više od milijardu web stranica u svijetu, ali samo 18% njih je aktivno (<https://siteefy.com>). 53% od 10 milijuna najposjećenijih web stranica na svijetu dostupno je na engleskom jeziku, dok je na kineskom jeziku dostupno samo 1,8% tih stranica (Slika 59). Također postoji velika praznina za španjolski: španjolski je prvi jezik za gotovo pola milijarde ljudi, u usporedbi s 5,1% web stranica na ovom jeziku. Zanimljivo je primijetiti i to da, da dok je njemački drugi jezik koji se najviše govori na internetu, u živom govoru on nije čak ni među prvih deset.

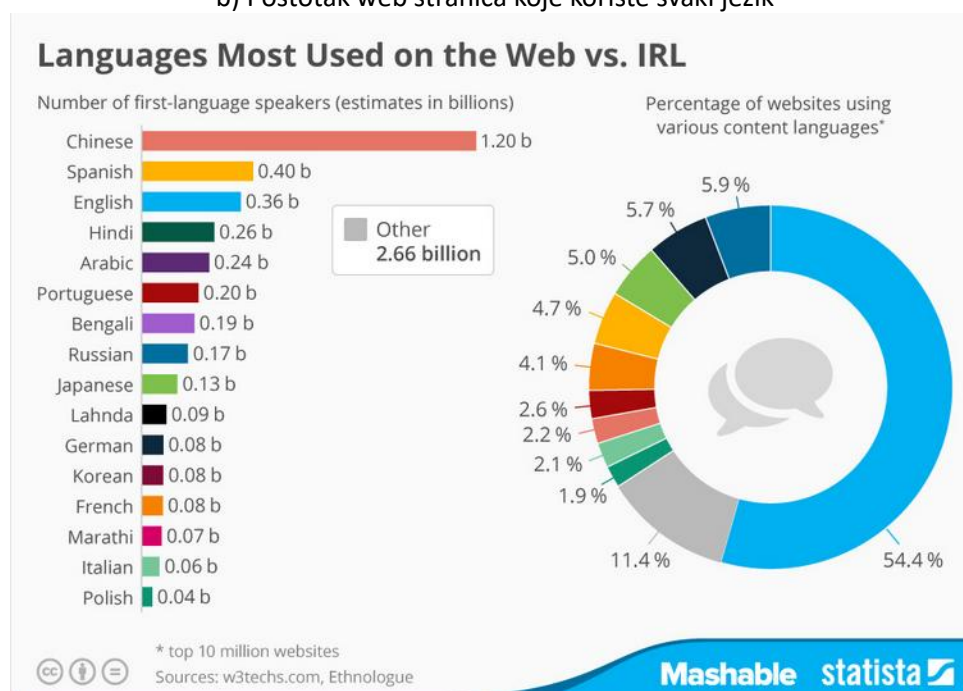
Slika 59 a, b. Jezici koji se najčešće koriste u stvarnom životu i na internetu

a) Procijenjeni broj govornika određenog jezika u svijetu, 2022. godina



Izvor: Dey i sur., 2022, str. 3.

b) Postotak web stranica koje koriste svaki jezik



Izvor: www.statista.com

Komunikacijske barijere nastaju kada turist posjeti neku zemlju i ne razumije jezik lokalnog stanovništva. U zemljama u kojima se koristi nekoliko jezika ili njihove vrlo različite verzije, dijalekti istog jezika, ovaj problem može nastati unutar granica, čak i bez putovanja u inozemstvo – postoje zemlje u svijetu u kojima se govore deseci, čak stotine jezika, a rekorderi su Papua Nova Gvineja i Indonezija s ne manje od 840, odnosno 711 korištenih jezika (<https://www.statista.com>).

Engleski je jezik koji se govori ili se barem minimalno razumije u većini svjetskih destinacija. Problem nastaje kada turist ili lokalno stanovništvo ne razumiju jezik jedni drugih ili neki treći jezik poput engleskog. Tehnološki napredak pomaže u prevladavanju komunikacijskih barijera, ali nisu svi još u potpunosti razvijeni, a svi zahtijevaju odgovarajuća financijska sredstva, pristup internetu i vrijeme potrebno za prijevod. Znakovi s osnovnim informacijama o zgradama ili atrakcijama obično su ispisani na nekoliko jezika. Naravno, gotovo ih je nemoguće sve prevesti na sve jezike, pa će tu prepreku biti vrlo teško premostiti bez spremnog pristupa internetu, Google Translateu ili sličnim aplikacijama (Marinovic i Simić, 2018).

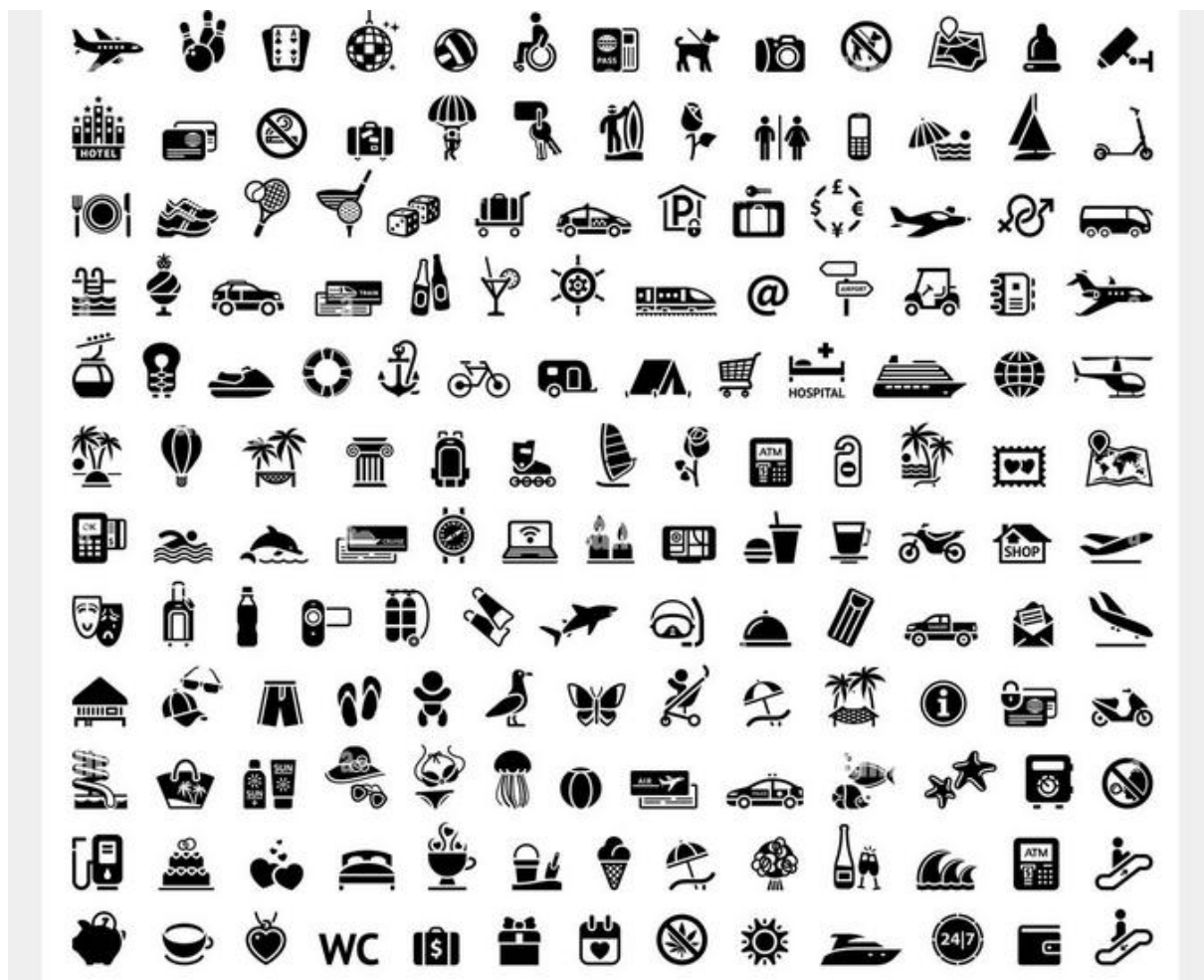
Problem ne pogađa različite vrste turista na isti način. Primjenjujući Cohenov pristup, gdje su dvije osnovne skupine turista institucionalizirani i neinstitucionalizirani turisti (Cohen, 1984), organizirani i pojedinačni masovni turisti obično žive u mjesnoj vlastitog društva, iz čije sigurnosti promatraju i doživljavaju otuđenje okoline domaćina. Ovaj balon sadrži jezičnu komponentu uz poznato okruženje, hranu i druge usluge. Od većine ili svih zaposlenika turističkih objekata koji dolaze u kontakt s turistima očekuje se relativno visoka razina poznavanja jezika. Ovo poznavanje jezika obično je preduvjet za zapošljavanje u standardnim turističkim objektima kao što su hoteli, restorani, suvenirnice, turističke agencije i agencije za iznajmljivanje automobila. U turistički najrazvijenijim zemljama barem dio osoblja, poput recepcionera i turističkih vodiča, govori više jezika i stoga može komunicirati s turistima iz većine glavnih emitivnih zemalja na njihovom jeziku. Slično tome, vođeni obilasci glavnih atrakcija organizirani su po jezičnim skupinama tako da svaki turist može biti vođen na svom jeziku. Institucionalizirani turisti rijetko se usuđuju izaći izvan vlastitog mjesnog, a čak i kada to učine, u pratnji su vodiča. Stoga obično ne nailaze na probleme u komunikaciji s lokalnim stanovništvom koji bi zahtijevali čak i minimalnu jezičnu prilagodbu.

Nasuprot tome, dobro proputovani istraživači i putnici (tj. neinstitucionalizirani tip turista, sa značajnim iskustvom putovanja) ograničeno ili gotovo uopće ne koriste usluge koje pružaju turistički objekti (uključujući korištenje jezičnih posrednika – vodiča, turističkih vodiča, prevoditelja)²⁴ i stoga su više izloženi nepoznatosti okoline domaćina od tipičnog masovnog turista o kojem je ranije bila riječ. Oni ne traže zaštitu mjesnog turističkog sustava i daleko su izvan periferije turističkog sustava unutar kojeg individualni masovni turist djeluje. U zamjenu za autentičnije iskustvo, preuzimaju i višu razinu rizika u pogledu jezika.

²⁴Najvažnije karakteristike kulturnih posrednika su: komunikacijske vještine, suosjećajnost, pažljivo i aktivno sudjelovanje u razgovoru, poznavanje lokalnog stanovništva, poznavanje zemlje turista, poznavanje kultura, tradicije i zakona. Osim formalnih medijatora, postoje i neformalni medijatori koji nemaju odgovornosti medijatora, nisu pripremljeni za ulogu medijatora i njihova je uloga često nevidljiva, ali vrlo subjektivna i važna. Neformalni posrednici su mediji, prijatelji, rodbina, suvenir, fotografije, ali i turistički djelatnici, drugi turisti i članovi lokalne zajednice (Marinovic i Simić, 2018). Druge vrste jezičnih posrednika, kao što su samoprovani lokalni vodiči, taksisti i druge osobe koji vrebaju po hotelima i nude svoje usluge, mogu biti još beskrupulozniji posrednici od profesionalnih vodiča u posredovanju u komunikaciji između turista i lokalnog stanovništva – to jest, ne smiju promovirati usluge bez barijera, ali je vjerojatnije da će stvoriti jezične barijere i druge prepreke čak i izvan jezičnih barijera (Cohen i Cooper, 1986).

U međunarodnom turizmu dostupni su razni alati za smanjenje kulturnih i komunikacijskih prepreka. Neki od njih su strana ponude, korištenje certificiranja od strane turističkih poduzeća i organizacija za upravljanje destinacijom, korištenje znakova, slika, piktograma²⁵ umjesto pisane komunikacije (Slika 60), obrazovanje lokalnog stanovništva i poticanje sudjelovanja zajednice u turizmu (lokalno stanovništvo zainteresirano za turizam ima puno veću vjerojatnost da će naučiti jezik posjetitelja od svojih kolega koji nemaju koristi od turizma).

Slika 60. Odabrani (putni) simboli koje je lako razumjeti i bez poznavanja stranog jezika



Izvor: <https://www.alamy.com/>

Napomena: simbol pristupačnosti (osoba u invalidskim kolicima) nalazi se na samom početku popisa.

Što se tiče potražnje, sami turisti mogu aktivno pomoći u smanjenju jezičnih barijera:

- korištenje neverbalne komunikacije – neverbalna komunikacija je način na koji ljudi komuniciraju bez izgovorenih riječi (ton glasa, geste, držanje, dodir i pogled), namjerno ili nenamjerno. U neverbalnoj komunikaciji, dekodiranje poruke zahtijeva temeljito poznavanje kulture, situacije i okolnosti pošiljatelja i primatelja. Kada se ljudi iz kulturno različitih zemalja susreću u turističkoj interakciji, mogu nastati prepreke ako nisu

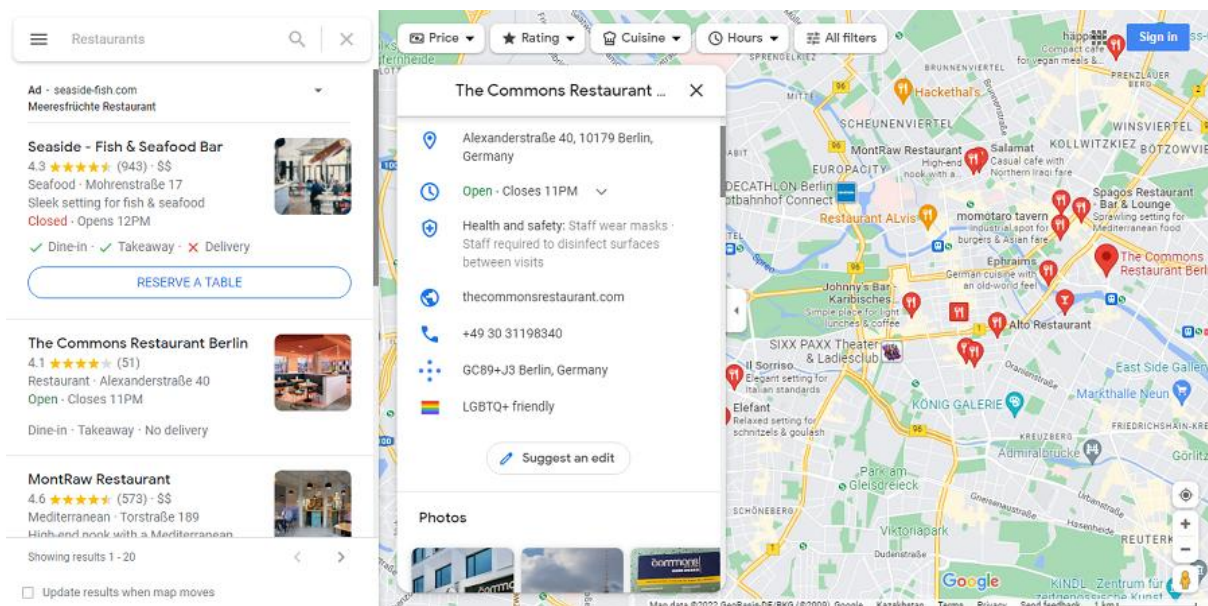
²⁵Ako ne poznajete jezik, piktogrami u restoranu mogu pomoći u izbjegavanju npr. problema s alergijama i intolerancijama na hranu, ali ti znakovi, nažalost, još uvijek nisu nužno standardizirani. Potrebno je više raditi na osiguravanju stvarne pristupačnosti.

upoznati s kulturom drugih (Marinovic i Simić, 2018). Na primjer, neke geste rukama mogu biti pozitivne, ali i vrlo uvredljive ovisno o tome gdje se nalazite na kugli zemaljskoj, pa čak i o smjeru u kojem okrećete dlan (<https://telex.hu>);

- pisana komunikacija – ako turist ili domaćin barem minimalno poznaje drugi jezik, pisana komunikacija može smanjiti neke od nesporazuma koji dolaze s verbalnom komunikacijom (naglasci, brzi govor);
- učenje engleskog jezika – čini se očiglednim da bi svatko trebao učiti najvažniji svjetski jezik današnjice, kako bi mogao (i) biti jezični posrednik u turizmu, ali možda nemaju svi motivaciju i priliku za to;
- učenje jezika zemlje odredišta – vrlo malo turista potruđi se naučiti jezik zemlje domaćina za putovanje od nekoliko dana ili najviše tjedana godišnje²⁶. Također, sužava raspon potencijalnih destinacija. Uobičajenije je i jednostavnije kupiti i koristiti jezične knjige ili pojednostavljene rječnike kao alat za osiguranje minimalne jezične kompetencije;
- odlazak na odmor u mjesto gdje se govori jezik ili strani jezik koji turist poznaje – ali to opet sužava krug potencijalnih destinacija;
- aplikacije: uključujući jezične (Google Translate, Duolingo, iTranslate, Memrise, Busuu); druge aplikacije koje komunikaciju čine nepotrebnom, kao što su planeri putovanja (Citymapper, MAPS.ME, Roadtrippers, Google Maps, vidi Sliku 61), Uber, itd. Međutim, treba napomenuti da ovisnost o aplikacijama također može stvoriti prepreke: one mogu učiniti korisnika koji je jednostrano ovisan o njima ranjivim u slučaju da se telefon isprazni, pokvari, ošteti ili ukrade; ako nema signala ili internetske veze; skup je roaming itd.

²⁶Njemački putnik i etnograf Adler (1980, citirano u Cohen i Cooper 1986), na temelju svog iskustva jezične prilagodbe tijekom putovanja u Novu Gvineju, tvrdi da nije nužno savršeno vladati jezikom; za svakodnevnu komunikaciju sasvim je dovoljno znanje gastarbajtera (tj. poznavanje njemačkog jezika stranih radnika u Njemačkoj). Prema njegovom iskustvu, turist treba naučiti oko 200 riječi i pojmova (što se ne čini nerazmjernim naporom u zamjenu za pristupačniju komunikaciju).

Slika 61. Traženje restorana pomoću Google karte



Izvor: <https://centersmarttourism.world>

Neki portali za putovanja pružaju praktične savjete za turiste koji ne govore jezik destinacije, ali žele naučiti osnove:

- prijava za početni tečaj: mještani koji rade u destinacijama često doživljavaju kako se drugi bore s jezičnim barijerama, navikli su se nositi s potrebama turista i često vode početničke tečajeve. Kroz samo jedan ili dva sata, turisti mogu naučiti najčešće fraze i pitanja, kao što su kako naručiti u restoranu, pitati gdje je WC, itd.;
- učenje osnovnih pravila izgovora: ovaj često zanemaren aspekt može biti nevjerovatno važan pri učenju jezika, budući da govor s netočnim naglaskom ili intonacijom vjerojatno nećete razumjeti;
- definiranje situacija u kojima je potrebno koristiti jezik: najbolji način da se naviknete nositi s jezičnim barijerama jest da počnete malo po malo koristiti jezik: na primjer, samostalni odlazak na večeru ili u kupovinu;
- pogledati popis uobičajenih riječi Gabriela Wynera: jezični guru sastavio je popise od 625 najčešćih riječi (Wyner, 2014);
- izbjegavati osjećaj nelagode u slučaju neuspjeha: prihvatite nelagodu, jer izaći izvan svoje zone komfora samo po sebi je vrijedno poštovanja. Umjesto da nas sputavaju pogreške ili nedostatak jezičnih vještina, smatrajte snagom to što uopće možemo komunicirati na bilo kojoj razini;
- korištenje moći govora tijela kao sredstva komunikacije preko svih granica, kontinenata i kulturnih razlika. Na primjer, kada pitaju za upute, ljudi obično upiru prstom i gestikuliraju dok objašnjavaju rutu. Konobar koji pita želimo li još kave obično kimne prema praznim šalicama na stolu. Koristite ove radnje i neverbalne znakove, a ako ne možete komunicirati riječima i rečenicama, opustite se i vidite koliko daleko možete stići neverbalnom komunikacijom;
- neka telefon bude napunjen i s dovoljno podatkovnog prometa: pametni telefon je pouzdan alat koji može pomoći kao sredstvo izlaska iz svake neugodne situacije koja se može pojaviti (aplikacije za karte, aplikacije za prevođenje itd.). Ipak, preporučljivo je

ne oslanjati se previše na tehnologiju (<https://www.gadventures.com/blog/language-travel/>).

10. Osiguranje info-komunikacijske dostupnosti

Turistička industrija, koja omogućuje i pruža putovanja, uspijeva u povezivanju ljudi preko geografskih i kulturnih granica, ali jedan kritični aspekt ove veze, unatoč nedvojbeno impresivnom tehnološkom napretku posljednjih godina, ostaje prepreka – komunikacija.

Učinkovita komunikacija točno prenosi informacije, emocije i nijanse; jasna, učinkovita komunikacija gradi povjerenje (<https://languageio.com>). Ako se potencijalni putnik obrati pružatelju turističkih usluga na jeziku čije osoblje ne govori drugi jezik osim vlastitog, neadekvatna komunikacija može dovesti do nekorištenja te usluge ili, u najgorem slučaju, do otkazivanja cijelog putovanja.

Međutim, komunikacija u turizmu ne odnosi se samo na korištenje jezika, već i na iskorištavanje prilika – i izbjegavanje zamki – ICT-a u sve digitaliziranijoj industriji. Digitalizacija turističkih usluga transformira strukturu sektora mijenjanjem prepreka ulasku, olakšavanjem usporedbe cijena – što je velika prednost pristupačnosti za potrošače, na strani potražnje – i revolucioniranjem prodajnih kanala putem interneta, optimiziranjem troškova i poboljšanjem učinkovitosti proizvodnje – neprocjenjivu korist za dobavljače, pružatelje usluga (Gutiérrez i sur., 2023). Stoga se čini da je korištenje informacijske tehnologije u turizmu (također) u osnovi bez barijera, jer uklanja prepreke kao što su nedostatak informacija, jezične barijere u nekim slučajevima (rezervacija smještaja, letova, automobila itd. može biti putem interneta bez jezičnih barijera, po mogućnosti na vlastitom materinjem jeziku u većini slučajeva). Uvelike olakšava donošenje odluka, jer npr. kod odabira smještaja ili druge usluge recenzije korisnika mogu biti izvor informacija same za sebe (čineći dugotrajan i neizvjestan proces opetovanog prikupljanja podataka o pružateljima usluga putem drugih komunikacijskih kanala nepotrebnim), ali također dopušta traženje specifičnih čimbenika putem platformi za rezervacije, kao što je pristupačnost, što je ključni prioritet za našu temu, čime se uvelike smanjuje neizvjesnost povezana s putovanja.

Na web stranici najvećeg smještajnog posrednika booking.com pod Facilities kao kriterij za sužavanje rezultata pretraživanja može se unijeti samo pristup invalidskim kolicima, ali pažljiviji putnik može pretraživati prema dolje i pronaći karticu Property accessibility i karticu Room accessibility, s ne manje od sedam odnosno jedanaest aspekata (naravno s preklapanjima):

- Pristupačnost nekretnine:
 - WC s rukohvatima
 - Povišeni WC
 - Spušteni sudoper
 - Kabel za hitne slučajeve u kupaonici
 - Vizualna pomagala (Braille)
 - Vizualna pomagala (taktilni znakovi)
 - Auditivno vođenje
- Pristupačnost sobe
 - Cijela jedinica se nalazi u prizemlju
 - Gornji katovi dostupni dizalom
 - Cijela jedinica pristupačna za invalidska kolica
 - WC s rukohvatima
 - Adaptirana kupaonica
 - Roll-in tuš

- Tuš kabina
- Povišeni WC
- Donji sudoper
- Kabel za hitne slučajeve u kupaonici
- Stolica za tuširanje

Najveća mađarska stranica za rezervaciju smještaja, szallas.hu, također uključuje pristupačnost kao kriterij pretraživanja, ali portal ne nudi detaljniju pretragu od ove, već dopušta samo pretragu sadržaja. Postojanje dizala (što također može biti čimbenik sužavanja rezultata) samo po sebi nije jamstvo pristupačnosti, jer nije sigurno da je dizalo dostupno osobama u invalidskim kolicima.

Ovdje se postavlja ozbiljno pitanje u vezi stvarne pristupačnosti: informacije o pristupačnosti dostupne su samoprocjenom pružatelja smještaja (i drugih usluga), koji možda nemaju potrebnu stručnost da odluče je li njihov uslužni objekt stvarno pristupačan ili ne, čak i u najboljoj namjeri (budimo dobronamjerni i ne pretpostavljajmo namjerne dezinformacije od strane pružatelja usluga), mogu lažno komunicirati dostupnost, što posljedično može stvoriti ozbiljne probleme putniku s invaliditetom. (Samo postojanje servisa Access4you, koji je detaljno opisan u drugom dijelu ove knjige, posljedica je takve situacije – osnivač web stranice se tijekom putovanja našao u neizvodljivoj situaciji, stigavši u smještaj promoviran kao dostupan invalidskim kolicima, ali im je zapravo bio nedostupan; to mu je dalo ideju o kreiranju i ažuriranju baze podataka stvarno pristupačnog smještaja i drugih objekata kako problem s kojim se on suočio ne bi bio problem za druge).

Upravljanje turizmom postalo je potpuno neodvojivo od informacijske tehnologije (pojačane pandemijom Covid-19), pa je posjedovanje pravih digitalnih vještina od iznimne važnosti za turistička poduzeća. Digitalizacija i Web 4.0 redefiniraju poslove i stvaraju nove, zahtijevajući nove kompetencije i vještine. Digitalna pismenost potrošača također postaje sve važnija. Čini se da se povijest opet ponavlja: svako poboljšanje stvara i nove prepreke – oni koji ne mogu koristiti najnovije informacijsko-komunikacijske alate mogu se naći u nepovoljnoj situaciji, npr. ako se planiranje i provedba putovanja može obaviti samo putem informacijsko-komunikacijskih alata i rješenja.

Najvažnije buduće digitalne vještine na strani ponude uključuju online marketinške i komunikacijske vještine, vještine društvenih medija, vještine MS Officea, vještine korištenja operativnih sustava i vještine praćenja online recenzija (Carlisle i sur., 2021). Najveći jaz između sadašnjih i budućih razina vještina utvrđen je za vještine umjetne inteligencije i robotike, kao i za vještine proširene i virtualne stvarnosti, ali one su, zajedno s vještinama računalnog programiranja, najmanje važne digitalne vještine.

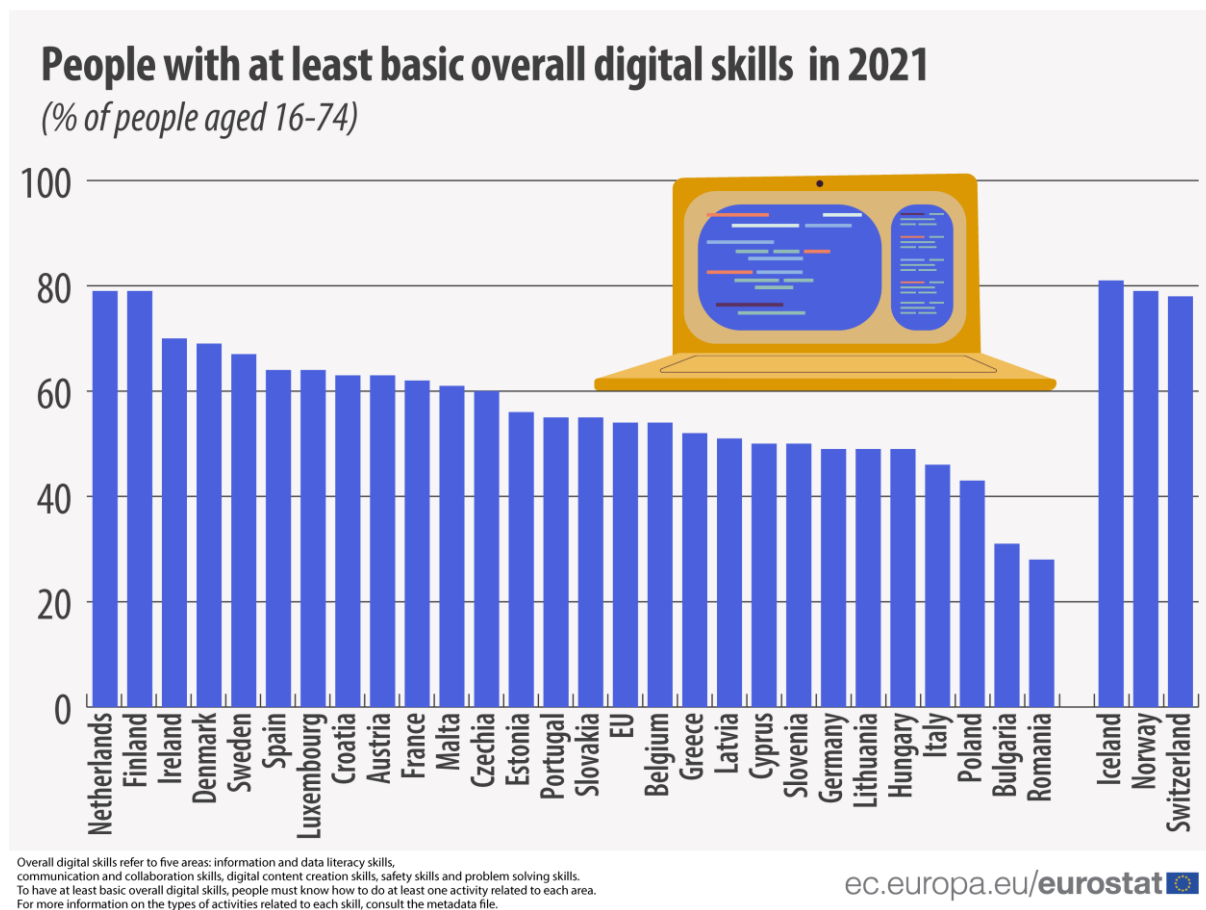
U post-COVID okruženju, kako se zapošljavanje nastavlja vraćati i kako se digitalna povezanost stanovništva značajno povećala, potreba za digitalnim vještinama postaje sve važnija. Potreba za virtualizacijom rada nakon pandemije Covida-19 ubrzala je digitalnu transformaciju i produbila jaz u digitalnim vještinama između ljudi i poduzeća. To ukazuje na to da značajan udio zaposlenika i u turističkoj industriji treba nove digitalne vještine na radnom mjestu (npr. kroz internu obuku).

To je dvosmjerna ulica: nije dovoljno da zaposlenici budu digitalno pismeni; to je potrebno i potrošačima. Kako sada sve više poslova organizacije putovanja obavljaju sami putnici, za

razliku od prethodnih desetljeća (kada je naporan posao organizacije putovanja obično bio dodijeljen turističkim agencijama), sve se više funkcija delegira pružateljima usluga turistima, radi uštede vremena i novca (npr. samostalna prijava u zračnim lukama), digitalna pismenost postaje sve nužnija potreba za putovanja, a nedostatak takvih vještina putnika ostavlja hendikepiranim, na neki način onemoćalim. Naravno, mogu se pronaći vodiči o korištenju takvih samouslužnih rješenja, npr. samoprijava u zračnoj luci (www.tripsavvy.com), no pronalaženje i korištenje ovih vodiča također zahtijeva posjedovanje barem osnovnih digitalnih vještina.

Očekivalo bi se da je većinsko stanovništvo u Europskoj uniji digitalno pismeno, no činjenica je da je 2021. godine daleko manje od dvije trećine ukupnog stanovništva Unije u dobi od 16 do 74 godine imalo barem osnovne digitalne vještine, a u otprilike trećini dotičnih zemalja taj je udio ostao ispod 50% (<https://data.europa.eu>) (Slika 62).

Slika 62. Udio ljudi koji posjeduju barem osnovne digitalne vještine (EU i EEA), 2021. godina



Izvor: [e.europa.eu/eurostat](https://ec.europa.eu/eurostat)

Dakle, živimo u eri digitalnog upravljanja i dostave putovanja, te se na prvi pogled čini da je svijet dizajniran tako da bude bez prepreka i nedvojbeno pokazuje takve karakteristike. Istina je da to čini bijeg u svijet turizma i putovanja iznimno brzim i relativno lako dostupnim, ali mnoštvo komunikacijskih platformi koje se koriste desetljećima i postaju sve atraktivnije i praktičnije djeluju kao generator potrošnje temeljen na površnim podražajima.

Primjerice, dionici u svijetu putovanja na ovim portalima komuniciraju gotovo isključivo na nacionalnom jeziku(jezicima) dotične zemlje ili gotovo isključivo na engleskom. No, naši sugrađani u potrebi i potrazi za turističkim iskustvima iznimno su raznoliki kako po dobi tako i po, primjerice, obrazovanju. Ako većina njih ne zna barem na minimalnoj razini²⁷ koristiti engleski, svjetski jezik broj jedan za transfere, *lingua franca*, naći će se u svijetu prepreka koje će (ili bi mogle) utjecati na kvalitetu njihovog turističkog iskustva. Moglo bi se reći da se s porastom takozvane umjetne inteligencije algoritmi besplatnog prevođenja mogu koristiti s relativnom lakoćom na digitalnim platformama povezanim sa svijetom putovanja koji razmatramo (Slika 63), ali s jedne strane oni su daleko od savršenih i malo je vjerojatno da će to postati u sljedećem desetljeću (Csepeli, 2020), a čak i ako to postanu, pretjerana ovisnost o njima mogla bi čak stvoriti daljnje prepreke u putovanju (u slučaju tehničkih kvarova, nedostatka signala itd.).

Slika 63. Glasovni prijevod s Google mobilnom aplikacijom – naizgled komunikacija bez prepreka koju omogućuju razvijena ICT rješenja



Izvor: hvg.hu/360/hetilap360

Jedan primjer prirode pristupačnosti je koncept takozvanih web stranica koje su jednostavne za korištenje i razumijevanje. Koncept ovakvih web stranica za ljude kojima su potrebne pojave se krajem 1990-ih godina. To znači razvoj doista lako razumljive i upravljive, uglavnom vizualne i grafičke strukture, zapravo kao dijela središnjeg portala, koji središnje poruke i informacije koje pružatelj web stranice smatra važnima čini razumljivima i dostupnima osobama s psihičkim poremećajima. Nažalost, ova vrsta rješenja pristupačnosti, koja uključuje elemente pristupačnosti, vrlo je ograničenog opsega, ne samo u Mađarskoj nego u gotovo svim regijama svijeta. Nadalje, tamo gdje je dostupan, gotovo je isključivo dio internetskih stranica nevladinih organizacija koje predstavljaju dotičnu skupinu invaliditeta (<https://topdisabilitywebsites.co.uk>).

²⁷www.linguisticsociety.org

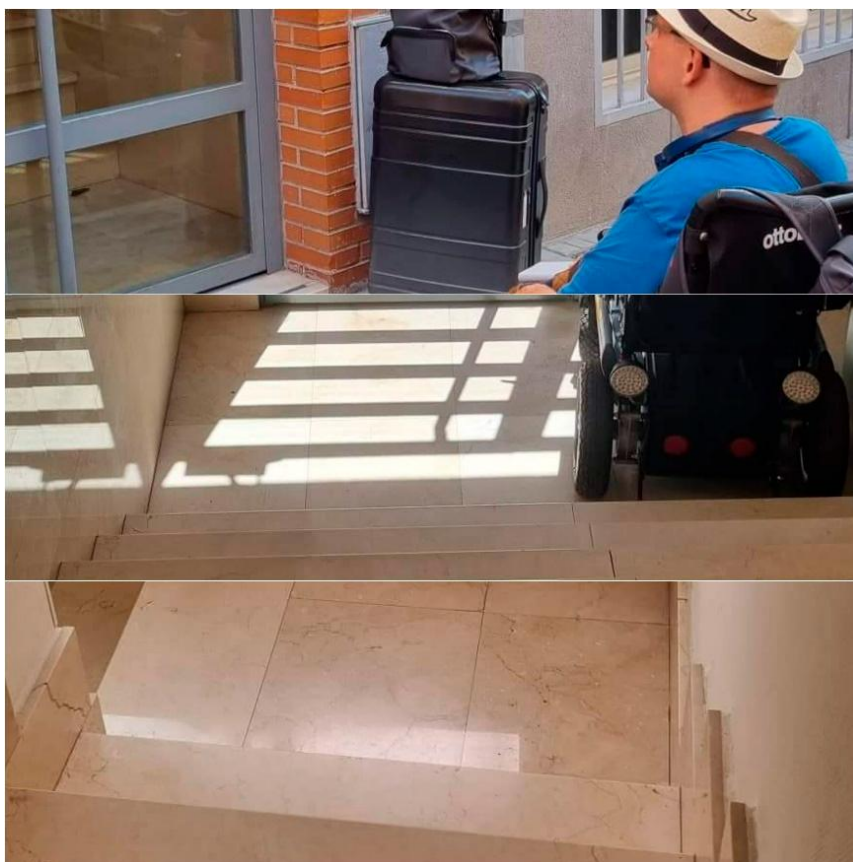
Koncept lake dostupnosti, u kombinaciji s malo kreativnosti, mogao bi se implementirati, na primjer, kao sloj mjesta kojima upravlja turistička industrija kako bi privukla posjetitelje i učinila usluge dostupnima. To bi bilo potrebno, prvo, kako bi se novom segmentu osoba s funkcionalnim teškoćama omogućilo da postanu potencijalni putnici u svijetu putovanja, a drugo, kako bi se lakše prevladale gore navedene jezične praznine, a to je najčešće jaz u engleskom jeziku, bez potrebe za bilo kakvim drugim pomagalicama za digitalno prevođenje. To ne znači da su praznine u jezičnim vještinama odjednom zaboravljene, već samo da priroda ljudske pristupačnosti može i treba pridonijeti organizaciji i provedbi putovanja, aktivnosti koja je sada sasvim uobičajena.

Kao što vidimo, brzo širenje i produbljivanje protoka informacija koje digitalizacija stvara i nosi sa sobom, uz gotovo neiskorišteno bogatstvo mogućnosti, stvara barem isto toliko izvora opasnosti. Imperosonalizacija, na primjer, može u mnogim slučajevima generirati iskrivljenja i nejednakosti u iskustvu, što može spriječiti razvoj istinskog putničkog stava i želje da to postane. To ne vrijedi samo za ljude koji imaju snažnu potrebu za klasičnom pristupačnošću, već i, primjerice, za generaciju stariju od 65 godina, takozvane „putnike srebrne generacije“.

Sustav turizma posljednjih je godina postao osjetljiviji na pitanja pristupačnosti. Ipak, većina studija objavljenih na tu temu temelji se na tehnološkoj paradigmi pristupačnosti, tj. postojanje pristupačnosti smatra se zadovoljavajućim uz jednostavna tehnička rješenja poput rampi, Brailleovih oznaka, dovoljno širokih hodnika i vrata, dovoljno niskih prekidača dostupnih osobama u invalidskim kolicima itd. (Inger i Per, 2016; Farkas i sur., 2022). S jedne strane, dobrodošla je činjenica da je tema sve učestalija i da je dostupno sve više tehnički pristupačnih turističkih objekata, ali s druge strane, pitanje ispravnih informacija za putnike kojima je potrebna pristupačnost, odnosno sigurnost putovanja i ispravnost komunikacije, do sada je dobilo puno manje pažnje.

Potrebno je istaknuti ozbiljna odgovornost smještajnih portala u komunikacijskoj ispravnosti. Riječ je o složenom pitanju jer se čini da su parametri pristupačnosti „savršeno“ riješeni u slučaju najvećeg smještajnog portala booking.com. Međutim, nedostatak pristupačnosti i parametrizacije pristupačnosti i dalje u velikom dijelu slučajeva ovisi o osobnim sposobnostima i mogućnostima putnika i njegovog suradnika, a ponekad i o sreći, a u najgorim slučajevima, kao npr. slučaj komunikacijskog jaza između pružatelja smještaja i korisnika: ono što pružatelj smještaja može u dobroj vjeri i s uvjerenjem smatrati dostupnim, u stvarnosti možda nije u potpunosti dostupno, zapravo, može biti potpuno neupotrebljiv za korisnika invalidskih kolica (Slika 64). Ovaj komunikacijski jaz može čak dovesti do nemogućnosti putovanja. U mnogim slučajevima menadžeri portala i oglašivači ne dezinformiraju namjerno putnu javnost, već jednostavno nedostatak činjeničnog znanja uzrokuje probleme pristupačnosti i sigurnosti (Michalkó i sur., 2022).

Slika 64. Smještaj koji se promovira kao pristupačan, sa stepenicama nedostupnim invalidskim kolicima



Izvor: Farkas i sur., 2023

Problem je uzrokovan činjenicom da pružatelji usluga smještaja i menadžeri giga-portala na kojima se nalaze njihovi oglasi imaju površan pristup postojanju i kvaliteti pristupačnosti te njezinoj interpretaciji i kontroli (Martin-Fuentes i sur., 2021), što potvrđuju i rezultati nedavnog empirijskog istraživanja (Farkas i sur., 2023).

Iako su turistička poduzeća i korisnici svjesni sve većeg broja putnika s potrebama pristupačnosti, u većini slučajeva postoje ozbiljni nedostaci u informiranju i provedbi u kontekstu pristupačnosti. S jedne strane, postoji potreba za pojašnjenjem obveza informiranja od strane zakonodavca i, s druge strane, za stalnim praćenjem dosljednosti između stvarnosti i obećanja slika i opisa od strane pružatelja usluga i posrednika. Ljudi koji žele putovati i iskusiti putovanja, osobito ako imaju potrebe za pristupačnošću, mogu biti u ranjivoj poziciji, također i u svijetu online putovanja (Michalkó i sur., 2022).

Stoga je potrebno postići kombinaciju tehničke pristupačnosti i temeljne pristupačnosti, pri čemu istinitost komunikacije uvjeta i njezina provjera također uključuje komponentu prijedloga za rješavanje svih anomalija koje mogu postojati. Ključno je uključiti stručnjake iz nevladinih organizacija koje zastupaju dotične putnike, poput PeopleFirst, Access4you.

Nedavna empirijska istraživanja (Farkas i sur., 2023) provedena početkom 2023. godine pokazala su da smještajni objekti koji se promoviraju kao pristupačni nisu u stvarnosti dostupni u svim slučajevima, a definitivno ne na način na koji bi se to očekivalo. Autori istraživanja ispitali su u kojoj se mjeri, u slučaju smještaja u ponudi online turističkih agencija koji su

označeni kao pristupačni prema određenim kriterijima, stvarna dostupnost smještaja može provjeriti na temelju fotografija koje je postavio vlasnik ili upravitelj smještaja.

Napravljena je posebna baza podataka od 885 pružatelja smještaja koji nude sobe putem platforme booking.com i tvrde da je njihov smještaj prilagođen osobama s invaliditetom. Osim što je najveći globalni igrač na ovom tržištu, booking.com nudi brojne mogućnosti pružateljima usluga smještaja da pokažu svoje značajke pristupačnosti. Baza podataka stvorena je metodom koja nije *web scraping* za automatsko izdvajanje podataka s web stranica: cilj istraživanja zahtijevao je da se svaki smještaj ocijeni pomoću fotografija prenesenih na portal na način koji bi bio prilično netočan bez ljudske interakcije, s obzirom na trenutno stanje tehnologije. Iz tog su razloga sakupljači podataka posjećivali booking.com stranice hotela i ručno prikupljali tražene karakteristike, a potom ocjenjivali fotografije prema zadanim kriterijima.

U istraživanje su uključeni smještajni kapaciteti iz ukupno devet gradova, odabranih na temelju podataka o noćenjima gostiju iz 2019. godine, posljednje godine prije epidemije Covid-19. Na temelju podataka sa statista.com, poredak za ovu godinu u silaznom redoslijedu bio je London, Pariz, Berlin, Rim, Istanbul, Madrid, Barcelona, Beč, Prag, Amsterdam, München i Hamburg (Istanbul, kao grad koji je samo djelomično europski, a posljednja dva grada, München i Hamburg nisu bili uključeni u analizu).

Na stranici booking.com hoteli mogu sami definirati gotovo dvadeset unaprijed definiranih kriterija pristupačnosti koje mogu ispunjavati i na taj način željeti prikazati na smještajnom portalu. Iz analize su autori isključili aspekte koji se odnose na „pristupačnost“ za osobe s invaliditetom (tj. lak pristup iz centra grada, dostupnost javnim smještajem itd.) i one koji su bili premali da bi ih se analiziralo (npr. postojanje stolice za tuširanje kod samo jednog pružatelja smještaja u uzorku). Konačno, mogli su koristiti sljedećih šest aspekata koji se odnose na pristupačnost:

- pristupačno za invalidska kolica,
- WC s rukohvatom,
- podignuta WC školjka,
- niski kupaonski umivaonik,
- alarm u kupaonici,
- gornji katovi dostupni su liftom.

Ex-ante provjerljivost šest aspekata od strane posjetitelja portala mjerena je uz ukupno osam pitanja tijekom prikupljanja podataka. Istraživački tim ih je procijenio s odgovorima „da“ ili „ne“ na temelju onoga što su vidjeli na podatkovnom listu i fotografijama smještaja. Osam korištenih pitanja bila su sljedeća:

- Postoji li fotografija ulaza na stranici s detaljima smještaja?
- Može li se na stranici s detaljima smještaja pronaći fotografija zajedničke blagovaonice?
- Jesu li na fotografijama vidljivi kreveti u sobama?
- Može li se na slikama vidjeti postoji li u sobama prag ili ne?
- Postoji li slika kupaonice na profilu smještaja?
- Pokazuju li fotografije postoji li u tuš kabini rukohvat ili uređaj za podizanje?

- Postoji li u zgradi lift? (Jedino pitanje koje je trebalo provjeriti ne na temelju fotografija, već na temelju opisa.)
- Postoji li fotografija lifta na stranici s detaljima smještaja?

U analizi je korišten hi-kvadrat test kako bi se pokazalo je li udio smještajnih objekata koji tvrde da su pristupačni prema zadanim kriterijima značajno veći od udjela onih koji ne pružaju pristupačnost prema zadanim kriterijima, u kontekstu udjela smještajnih objekata koji prikazuju fotografije bitnih dijelova smještajnog objekta (kupaonice, spavaće sobe, zajednička blagovaonica) koji pokazuju da su stvarno pristupačni.

Naime, uzorak je bio ograničen na hotele koji su zadovoljili glavni kriterij na stranici booking.com, tj. smještaj im je omogućio sadržaj za goste s invaliditetom. Daleko najveći udio ispitanika (92,3%) izjasnio se za dostupnost invalidskim kolicima, zatim dostupnost liftom do viših katova (64,2%) i dostupnost WC-a s rukohvatom (61,7%). S druge strane, tek oko četvrtina smještajnih objekata ima niski WC (27,9%) i alarm za hitne slučajeve u kupaonici (21,9%), dok visoku WC školjku ima tek manje od petine objekata (17,5%), prema samoprocjeni.

Gotovo svi uzorkovani smještaji (99,2%) na svom su profilu prikazali fotografije svojih kreveta, 96% imalo je lift u zgradi, 93,8% fotografiju kupaonice i 87,9% fotografiju zajedničke blagovaonice. Manji udio (65,1%) prikazao je fotografije ulaza, a samo 54,2% smještaja izjavilo je imaju li sobe prag ili ne. Fotografije kupaonice pokazale su da je u tušu u 29% smještajnih jedinica postojao rukohvat ili drška, a samo 9,7% smještajnih jedinica imalo je fotografiju dizala. Vezano uz dizalo, 96% smještajnih objekata imalo je dizalo, od kojih je 64,2% omogućilo pristup gornjim katovima, no samo 9,7% njih omogućilo je korisnicima invalidskih kolica da na fotografijama provjere je li im dizalo dovoljno prostrano – apsolutna potreba za korisnika invalidskih kolica, bez koje je korištenje objekta nemoguće.

U istraživanju su korišteni hi-kvadrat testovi kako bi se vidjelo u kojim se slučajevima može pronaći odnos između postojanja određenog aspekta bez prepreka i njegove provjerljivosti na fotografijama. Značajan odnos pronađen je u samo četiri slučaja. Oni hoteli koji su tvrdili da su pristupačni za invalidska kolica imali su značajno ($p=0,000<0,05$) veći udio od 89,4% svojih podatkovnih listova koji pokazuju fotografiju zajedničkih blagovaonica, u usporedbi s onima koji nisu zadovoljili kriterije pristupačnosti i samo 70,6% njihovih podatkovnih tablica pokazalo je fotografiju zajedničkih blagovaonica. Također je utvrđena značajna veza ($p=0,017<0,05$) između pristupačnosti invalidskim kolicima i vidljivosti prisutnosti praga na fotografijama: 55,3% smještajnih kapaciteta pristupačnih invalidskim kolicima na temelju fotografija utvrdilo je postoji ili ne prag u sobama, u usporedbi sa samo 41,2% kapaciteta koji nisu bili pristupačni invalidskim kolicima. Slično tome, značajno veći udio ($p=0,000<0,05$) smještaja s WC-om opremljenim rukohvatom imao je fotografije kupaonice (33,2% u odnosu na 22,4%), a značajno veći udio ($p=0,017<0,05$) smještaja s dizala do viših katova imala su značajno veći udio ($p=0,017<0,05$) smještaja s dizalima označenim u podacima list da je u zgradi uopće bilo lifta (99,6% u odnosu na 89,6%).

Zabrinjavajuće je što je bilo nemoguće identificirati značajne razlike u osam od dvanaest parova ispitivanih varijabli. Dakle, može se zaključiti da hoteli koji se deklariraju kao pristupačni u ovim aspektima ne ulažu dodatne napore u odnosu na prosjek kako bi provjerili činjenicu dostupnosti fotografijama sa stajališta problematike koja je istraživana.

Relativno novi fenomen u informacijskim i komunikacijskim tehnologijama koji može koristiti pristupačnom turizmu je virtualna stvarnost, VR (Calisto i Sarkar, 2024; Andziak, 2024). Posljednjih je godina dominirao naslovnica o tehnologiji svojom sposobnošću da uroni korisnike u virtualni svijet – uključujući korisnike čije je uranjanje u stvarni, fizički svijet ometeno tjelesnim nedostacima. Čini se da ova tehnologija dramatično mijenja turističku industriju. Ranije se VR koristio uglavnom kao marketinški alat za promicanje usluga i turističkih destinacija, ali danas gotovo postaje ključna tehnologija, koja se koristi u mnogim turističkim organizacijama za pružanje prilagođenih usluga i dodavanje vrijednosti turističkim iskustvima. VR omogućuje ljudima da putuju i posjećuju najudaljenija područja na planetu iz udobnosti svojih domova – što može biti jedna od opcija za one koji bi ipak mogli putovati, ali može biti jedina opcija za one koji ne mogu putovati, zbog svojih fizičkih nedostataka.

Ne želimo na ovom mjestu raspravljati hoće li VR potaknuti ili ugasiti turističku industriju (postoje zagovornici oba ishoda), ali postoji naznaka da VR doprinosi stvaranju pristupačnijeg modela turizma. Putovanja u virtualnoj stvarnosti možda nikada neće zamijeniti tradicionalna putovanja u budućnosti jer putnici ne mogu doživjeti stvarne senzacije poput mirisa, okusa i dodira u VR okruženju, ali VR tehnologija pokazala je dovoljno potencijala u doprinosu prevladavanju nekih postojećih prepreka putovanju u manjem opsegu. Ponekad tradicionalno putovanje nije moguće zbog ekonomskih, geopolitičkih, fizičkih i psiholoških prepreka – uključujući i invaliditet. Slijedom toga, važno je uočiti vrijednost VR putovanja, koje promiče turizam bez prepreka. Virtualno putovanje omogućuje korisnicima da percipiraju mnoge vrste vrijednosti, konkretno: učinkovitost, izvrsnost, estetiku, igru, etiku i statusnu vrijednost – te mogućnost putovanja bez fizičkog kretanja. Ovaj rezultat doprinosi teoriji potrošačke vrijednosti za bolje razumijevanje ponašanja potrošača u VR okruženju (Akeson i Ahmed, 2022).

11. Dobre prakse u pristupačnom turizmu na međunarodnoj razini i u zemljama uključenima u projekt

11.1. Sustav certificiranja

Glavni problemi koji sprječavaju turiste s invaliditetom da provedu svoj godišnji odmor uključuju loš odnos osoblja prema invaliditetu, lošu korisničku uslugu i nedostatak informacija o dostupnim uslugama (Europa bez barijera, b.d.). S ove točke gledišta, certifikati i oznake vrijedan su izvor informacija za potrošače. Po definiciji, certifikacija je proces službenog ili pravnog priznavanja osobe, poduzeća, proizvoda itd. koji su postigli određeni standard (Cambridge Dictionary, b.d.). Može se tvrditi da, iako su neki važni koraci poduzeti posljednjih godina, još mnogo toga treba učiniti kako bi Europa postala uistinu pristupačna destinacija, privlačna milijunima međunarodnih turista koji danas još uvijek preferiraju destinacije koje su najbolje ocijenjene u kontekstu pristupačnosti kao kriterija odabira (Europa bez barijera, b.d.).

Soret, Ambrose i Vicens (b.d.) identificirali su nekoliko prepreka s kojima se suočavaju različite skupine dionika u razvoju i iskustvu pristupačnih turističkih proizvoda. Na strani potražnje na tržištu, ovi se problemi odražavaju u činjenici da:

- „putovanje za osobe s invaliditetom je nepredvidivo; teško ili nemoguće;
- kvaliteta infrastrukture, prijevoza, usluga i informacija uvelike varira unutar i između država članica EU-a; i
- nedostatak standarda povećava neizvjesnost, smanjuje mogućnosti putovanja i dopušta da prevlada nedostatak odgovornosti” (Aoret, Ambrose i Vicens, b.d., str. 3).

Turistička industrija se, s druge strane, suočava s drugim nizom prepreka, kao što su:

- „pristupačno turističko tržište relativno je nepoznato i čini se da ga je teško privući postojećim kanalima;
- potrebe i zahtjevi posjetitelja su nepoznati ili krivo shvaćeni – stoga se izbjegavaju;
- troškovi ulaganja pogrešno su shvaćeni i preuveličani;
- na pristup se gleda kao na problem, a ne kao na zlatnu priliku” (Aoret, Ambrose i Vicens, b.d., str. 4).

Iz svih ovih razloga, za ISO je bilo važno razviti prvu međunarodnu normu koja pruža zahtjeve i smjernice za omogućavanje jednakog pristupa turizmu za ljude svih dobi i sposobnosti – ISO 21902 (ISO, 2021). Ovaj novi standard namijenjen je „nacionalnim turističkim upravama i turističkim zajednicama, općinama i javnim tijelima odgovornima za infrastrukturnu politiku, razvoj i pravni/regulatorni okvir” (ISO, 2021). Ovaj standard je od velike važnosti jer omogućuje standardizaciju i osigurava kvalitetu i pouzdanost usluga koje se pružaju osobama s invaliditetom.

Nadalje, ISO je istaknuo nekoliko standarda koji bi mogli biti od pomoći u postizanju pristupačnosti za sve i posvuda:

Tablica 7. ISO standardi koji bi mogli biti od pomoći u postizanju pristupačnosti za sve i posvuda

Korak	Standard	Opis
Turistički ured	ISO 14785 <i>Turistički informacijski uredi – Turističke informacije i usluge recepcije – Zahtjevi</i>	Razmatra elemente kao što su pristup vratima, ali i pristup informacijama koje oni distribuiraju, uzimajući u obzir sluh i vid
Dostupnost na svakom koraku putovanja	ISO 21902 <i>Turizam i povezane usluge – Dostupan turizam za sve – Zahtjevi i preporuke</i>	Cilj je pomoći putničkim i turističkim poduzećima da poboljšaju svoje trenutne aranžmane pristupačnosti, pokrivajući informacije o svim područjima donošenja politika, strategije, infrastrukture, proizvoda i usluga koji su iznimno relevantni za cijeli lanac vrijednosti turizma
Plaže za sve	ISO 13009 <i>Turizam i povezane usluge – Zahtjevi i preporuke za rad plaže</i>	Navodi preporuke poput dizajna pristupnih rampi i šetnica, kao i objekata na licu mjesta, uključujući toalete, tuševe i fontane
Turizam za sva osjetila	ISO 17409 <i>Pristupačan dizajn – Primjena Braillovog pisma na znakovima, opremi i uređajima</i>	Omogućuje putnicima oštećenog vida pristup informacijama gdje god se nalazili
	ISO 23599 <i>Pomoćni proizvodi za slijepu i slabovidne osobe – Taktilni indikatori površine za hodanje</i>	Pomaže u lakšem i sigurnijem posjećivanju novih mjesta
Pristupačnost u svim standardima	ISO/IEC Vodič 71 <i>Vodič za rješavanje pristupačnosti u standardima</i>	Preporučuje da tehnički odbori ISO-a uzmu u obzir potrebe i izazove osoba s invaliditetom kada razvijaju standarde, posebno one koji se odnose na sustave koje ljudi koriste, s kojima su u interakciji ili kojima trebaju pristupiti

Izvor: ISO (2019)

UNWTO (b.d.) izdao je preporuke za pružatelje turističkih usluga, posebno za sektore smještaja, hrane i pića i MICE, naglašavajući da se „uključivanjem načela pristupačnosti i univerzalnog dizajna od samog početka, troškovi ulaganja mogu svesti na minimum; obvezujući se na jednakost, turistička poduzeća postaju održivija, privlače novu publiku i mogu zapošljavati ljude s funkcionalnom raznolikošću, stvarajući poslovne prilike i veću diferencijaciju proizvoda” (UNWTO, b.d.a). Iz perspektive pružatelja usluga, ISO standard 21902 pruža im alate za (UNWTO, b.d.a):

- uklanjanje svih vrsta pristupnih prepreka za turiste i lokalno stanovništvo

- osiguravanje cjelovitosti lanca vrijednosti turizma
- podizanje svijesti šire javnosti
- edukaciju turističkih službenika i profesionalaca
- analizu ponude konkurenata i razumijevanje tržište
- stjecanje znanje o prednostima i poslovnim mogućnostima koje uključuje pristupačni turizam
- optimizaciju korisničke usluge u turističkim informativnim centrima
- poboljšanje dizajna proizvoda, marketinga i promocije
- pružanje kvalitetnih dostupnih iskustava
- dizajniranje ekonomskih i fiskalnih poticaja za poduzeća da implementiraju pristupačnost
- uštedu na troškovima za poboljšanja koordinacije uključivanjem pristupačnosti u fazi planiranja

Postoji nekoliko područja u kojima bi se javne uprave i/ili turističke destinacije trebale uključiti u razvoj standarda pristupačnog turizma – podizanje svijesti i obuka, planiranje, upravljanje pristupačnošću, istraživanje i inovacije, zakonodavstvo i standardizacija, ulaganja, razvoj proizvoda, pružanje informacija, praćenje i evaluacija, širenje uspješnih priča i kontinuirano savjetovanje (UNWTO, b.d.b).

Još jedan program certifikacije razvio je i implementirao Belgijski ured za pristupačnost, Toegankelijkheidsbureau (TGB), u Lousãu, Portugal. „Program certifikacije pristupačne turističke destinacije (ATDCP) temelji se na sveobuhvatnoj reviziji mjera pristupačnog turizma Organizacije za upravljanje destinacijom, infrastrukture, prijevoza, usluga i informacija za posjetitelje te uključuje procjene pristupačnosti vanjskog okoliša, smještaja, atrakcija, aktivnosti i usluge za posjetitelje, uključujući osobe s invaliditetom, starije osobe i obitelji s malom djecom” (ENAT, 2011).

Proces certificiranja važan je za standardizaciju i pružanje točnih informacija potrošačima. Glavne prepreke intenzivnijem razvoju pristupačnog turizma u destinacijama navedene su na početku poglavlja. U svjetlu ovih prepreka, iznimno je važno uspostaviti označavanje unutar industrije kako bi se i kupci i pružatelji usluga mogli dogovoriti oko točnih i pouzdanih informacija o kvaliteti dostupnih turističkih objekata.

11.2. Fizička dostupnost

Fizička dostupnost odredišta uvelike ovisi o Univerzalnomo dizajnu (UD) koji je dizajn i sastav okoliša tako da ga je moguće koristiti u što većoj mjeri od strane svih ljudi bez obzira na njihovu dob, veličinu, sposobnost ili invaliditet. Okruženje (ili zgrada, proizvod ili usluga unutar tog okruženja) treba biti dizajnirano tako da zadovolji potrebe svih ljudi koji ga žele koristiti. Ovo nije poseban zahtjev koji koristi samo manjini stanovništva. To je osnovni uvjet dobrog dizajna. Kada je okruženje dostupno, upotrebljivo, udobno i ugodno za korištenje, svi od toga imaju koristi. Uzimajući u obzir svačije različite potrebe i sposobnosti tijekom procesa dizajna, univerzalni dizajn stvara digitalna i izgrađena okruženja, usluge i sustave koji zadovoljavaju potrebe ljudi (Centre for Excellence in Universal Design, b.d.). Kako bi se olakšao takav dizajn, postoji nekoliko prijedloga kako okruženja mogu postati pristupačnija:

- Načelo 1 – pravedno korištenje

- Princip 2 – fleksibilnost u korištenju
- Načelo 3 – jednostavno i intuitivno korištenje
- Načelo 4 – uočljive informacije
- Načelo 5 – tolerancija na pogreške
- Načelo 6 – mali fizički napor
- Princip 7 – veličina i prostor za pristup i korištenje

Uobičajene univerzalne značajke dizajna u javnim prostorima su, na primjer, fontane za piće grupirane s drugim objektima kako bi ih se lakše pronašlo, dosljedni znakovi/nalaženje puta, rasvjeta duž perimetarskih staza, čvorovi izravno povezani stazama, odmorišta na cijelom mjestu, toaleti veličine adekvatne za korištenje od strane većeg broja korisnika istovremeno, natpisi na dohvat ruke, natpisi na drugim jezicima i na engleskom, vizualne i taktilne upozoravajuće površine i zidovi, ograde i značajke krajolika koje služe za pronalaženje puta do ključnih odredišta (Maisel i Ranahan, b.d.).

Pristupačnost je središnji element svake politike odgovornog i održivog razvoja. To je i imperativ ljudskih prava i iznimna poslovna prilika. U tom kontekstu, pristupačni turizam koristi ne samo osobama s invaliditetom, već i društvu u cjelini. Kako bi se osiguralo da se pristupačni turizam razvija na održiv način, destinacije moraju ići dalje od *ad hoc* usluga i primijeniti načelo univerzalnog dizajna, koji osigurava da svi ljudi, bez obzira na njihove fizičke ili kognitivne potrebe, mogu koristiti i uživati u dostupnim pogodnostima na pravedan i održiv način. Ovim pristupom izbjegava se preferencijalni ili segregirani tretman osoba s različitim invaliditetom i omogućuje se nesmetano korištenje objekata i usluga svima, u svakom trenutku i s istim ishodom (Ujedinjeni narodi, nd).

11.3. Sportski sadržaji za osobe s invaliditetom

„Vrsta invaliditeta može imati specifično medicinsko ime, ali treba li to doista biti invaliditet u svakodnevnom životu često ovisi o vanjskim čimbenicima kao što su dizajn zgrada, stavovi drugih ljudi ili alati koji se koriste za obavljanje zadatka. Za osobe s invaliditetom sport može biti izvor frustracije i isključenosti ili može pružiti izvanrednu priliku da se dokažu i napreduju. Zapravo, sport može biti trenutak kada ljudi koji žive u svijetu koji im obično čini život posebno teškim, odjednom otkriju da mogu postići isto što i drugi, a često i više od njih” (Sport Safe, b.d.).

Razne organizacije rado će pružiti ideje o tome kako prilagoditi sportske odredbe kako bi uključile sve osobe. Na primjer, Get Out Get Active (GOGA) je program koji podržava osobe sa i bez invaliditeta da zajedno uživaju u aktivnosti.

Predlažu da prije pridruživanja klubu potencijalni korisnici raspitaju o sljedećem (Sport Safe, b.d.):

- jesu li aktivnosti namijenjene samo osobama s invaliditetom ili i onima bez njega
- koja oprema i pribor su potrebni i može li ih se unajmiti
- koliko je mjesto pristupačno
- je li moguće zadovoljiti potrebe sudionika i sve razumne prilagodbe
- koji su objekti u blizini
- održava li se aktivnost na otvorenom
- je li aktivnost primjerena vašoj dobnoj skupini

- koje su politike na snazi, na primjer zaštita ili jednakost i različitost
- je li instruktor svjestan stanja polaznika ili je li voljan učiti o tome
- je li dostupna prva pomoć ako nude besplatne kušaonice

Uključivanje u sport i kroz sport znači da se prema svakoj osobi u svakoj ulozi - bilo sportašu, treneru, dužnosniku, administratoru ili gledatelju - postupa s punim poštovanjem, dostojanstvom, vrijednošću i pripadnošću. Uključivost obuhvaća sve populacije, bez obzira na etničku pripadnost, kulturu, spol, seksualnu orijentaciju, vjersku pripadnost i invaliditet. Sport za uključivanje važan je jer promiče vrijednosti, ideale i vizije prihvaćanja, ljudskih prava i nediskriminacije. Sport za uključivost dovodi u pitanje pojam isključenosti (The International Platform on Sport and Development, 2020).

Iako su se sportske prilike za osobe s invaliditetom značajno poboljšale diljem EU-a tijekom posljednjih 20 godina, prepreke još uvijek postoje. Prema izvješću Eurobarometra iz 2018. godine, invaliditet ili bolest treći je najčešći razlog – koji je navelo 14% ispitanika – za neobavljanje redovitim sportom, uz nedostatak vremena i nedostatak motivacije ili interesa (Europski parlament, 2021, str. 6). Takve okolnosti zahtijevaju odgovarajuće sadržaje koji bi zadovoljili potrebe svih potencijalnih turista. U skladu s idejom univerzalnog dizajna i dobrobiti sportskih aktivnosti za svakog pojedinca, sport za uključivost trebao bi biti u fokusu razvojnih strategija u cijelom svijetu. Bilo na otvorenom ili u zatvorenom prostoru, sportske aktivnosti poboljšavaju kvalitetu života i dodaju vrijednost ukupnom zadovoljstvu (ili frustraciji kao osnovi poboljšanja) pojedinaca. Iz te perspektive sport je vrijedan dodatak životu osobe.

11.4. Senzibilizacija, podizanje svijesti

Prema Dunnu (2022), psiholozi vjeruju da povećani kontakt između ljudi koji se međusobno razlikuju može dovesti do skladnijih osjećaja i ponašanja. Promjena mišljenja ljudi odvija se u pozitivnom smjeru u sljedećim situacijama:

- *Interakcija je osobna*: Kontakt je osoban, tako da osobe bez invaliditeta mogu komunicirati s osobama s invaliditetom.
- *Ljudi su jednaki*: Ljudi iz svake skupine smatraju se jednakima u statusu ili vrijednosti.
- *Postoje društvene norme*: Očekivano ponašanje u određenoj situaciji potiče kontakt između dotičnih članova grupe.
- *Aktivnosti suradnje se odvijaju*: Pojedinci iz svake grupe surađuju na projektu kako bi postigli zajedničke, specifične ciljeve.

Nadalje, Rau Barriga (2023) tvrdi da se pokret za prava osoba s invaliditetom, koji sve više vode osobe s invaliditetom, okupio iza načela *Ništa o nama bez nas*, pozivajući vlade i međunarodne organizacije da uključe osobe s invaliditetom u procese planiranja i donošenja odluka. Posljednjih su godina zagovornici osoba s invaliditetom promijenili ovaj slogan u *Ništa bez nas*, prepoznajući da mnogi izazovi utječu na sve nas i zahtijevajući mjesto za svim stolovima. Društvena pravda, jednakost i uključenost krilatice su koje se čuju u pokretu za ljudska prava i u poslovanju. Ali te krilatice same po sebi ne čine značajnu razliku za ljude koji su povijesno marginalizirani i izolirani. Svi bi se trebali solidarizirati s osobama s invaliditetom i starijim osobama diljem svijeta jer oni zapravo traže jednaka ljudska prava.

Moguće je zamisliti da turizam u budućnosti neće primarno definirati različite ciljne skupine, jer će načela odgovornosti, održivosti i pristupačnosti određivati kriterije kvalitete kojima bi se

trebale rukovoditi sve destinacije i koji će se ocjenjivati u sklopu konkurentnost destinacija u sve globalnijem kontekstu. Kupci će postati svjesniji svojih individualnih prava, kao i potrebe za zaštitom i očuvanjem zajednica i prirodnog okoliša, potičući pružatelje turističkih usluga da slijede općeprihvaćena pravila kvalitete usluge, istinske interaktivnosti i predanosti lokalnoj kulturi, ljudima i resursima (Michopoulou i sur., 2015., str. 180).

Dok pristupačni turizam generira oko 400 milijardi eura godišnje, što je ekvivalent udjelu od 3% ukupnog BDP-a EU-a, samo 9% turističkih usluga u EU-u može se smatrati pristupačnim. Nedostatak pristupačnosti faktor je troška za turističku industriju (Europska komisija, 2019., str. 6).

11.5. Zapošljavanje osoba s invaliditetom u sustavu turizma

Diskriminacija na temelju invaliditeta znači svako razlikovanje, isključivanje ili ograničenje učinjeno na temelju invaliditeta koje ima svrhu ili učinak ometanja ili poništavanja priznavanja, uživanja ili ostvarivanja, na ravnopravnoj osnovi s drugima, svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na političkom, gospodarskom, društvenom, kulturnom, građanskom ili bilo kojem drugom području. Uključuje sve oblike diskriminacije, uključujući uskraćivanje razumne prilagodbe (UNWTO, 2013, str. 4-5).

Potencijalno, zapošljavanje osoba s invaliditetom moglo bi se koristiti kao strategija za povećanje prihoda ako su kupci spremni platiti više za ovu vrstu prakse društveno odgovornog ponašanja. Nadalje, poduzeća bi mogla koristiti ovaj segment kao strategiju izgradnje robne marke. Mnogi bi korisnici mogli biti spremniji posjetiti hotele koji zapošljavaju osobe s invaliditetom od onih koji ih nemaju (Köseoglu i sur., 2021, str. 51).

Studija slučaja 1: Lemon Tree Hotels Limited, Indija

Kao pobjednici Tourism for Tomorrow Awards 2019. godine u kategoriji „Ulaganje u ljude“, Lemon Tree Hotels usredotočili su se na stvaranje društveno uključivog radnog okruženja koje okuplja ljude različitog podrijetla, sposobnosti i etničke pripadnosti kako bi radili kao ujedinjeni tim sa zajedničkim ciljem. Lemon Tree podržava radnike „bez mogućnosti“, uključujući osobe s fizičkim, društvenim ili ekonomskim invaliditetom, stvaranjem i pružanjem mogućnosti da ostvare svoj puni potencijal i žive dostojanstveno (Heng, 2023).

Studija slučaja 2: Hrvatska

Tijekom 2022. godine, prema evidenciji Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, zaposleno je ukupno 131.938 osoba, od čega 3.065 osoba s invaliditetom. U odnosu na prethodnu godinu, zabilježeno je povećanje od 11,9 %. Od ukupnog broja zaposlenih osoba s invaliditetom, 1.587 su muškarci (51,8 %), a 1.478 žene s invaliditetom (48,2 %). Udio zaposlenih osoba s invaliditetom u ukupnom broju svih zaposlenih osoba iz evidencije Hrvatskog zavoda za zapošljavanje iznosio je 2,3 % (udio zaposlenih muškaraca s invaliditetom je 2,9 %, a žena 1,9 %), što je povećanje u odnosu na prethodne godine (za 0,5 %). Od ukupnog broja zaposlenih osoba s invaliditetom 2.965 osoba (96,7 %) zaposleno je na temelju zasnivanja radnog odnosa, a 100 osoba (3,3 %) na temelju ostalih poslovnih aktivnosti (registracija trgovačkog društva, trgovina, ugovor o radu i sl.). Prema aktivnosti zapošljavanja, najviše osoba s invaliditetom u 2022. godini bilo je zaposleno u prerađivačkoj industriji (15,2 %), zatim u djelatnostima

pružanja smještaja i pripreme i usluživanja hrane (12,4 %) te u javnoj upravi i obrani; kao i u području obveznog socijalnog osiguranja (12 %) (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2023., str. 1).

Tablica 8. Pregled stanja zaposlenosti osoba s invaliditetom u Hrvatskoj u razdoblju od 2015. do 2022. godine

Godina	Zaposleni do 31.12	Indeks kretanja zaposlenosti	Nezaposlen na dan 31. prosinca	Indeks kretanja nezaposlenosti
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

Izvor: Hrvatski zavod za zapošljavanje (2023), str. 1

Prema vrsti invaliditeta, najveći broj zaposlenih osoba s invaliditetom činile su osobe s intelektualnim teškoćama (28,4 %), zatim osobe s višestrukim kombiniranim invaliditetom (22,5 %) te osobe s tjelesnim invaliditetom (21,1 %) (HZZ, 2023, str. 6). Nadalje, u 2022. godini osobe s invaliditetom najviše su se zapošljavale u sljedećim zanimanjima: radnik na održavanju, pomoćni kuhar, spremačica, administrativni referent, domaći pomoćnik, radnik u vrtu, fizički radnik, radnik u kuhinji, radnik na proizvodnoj liniji i ekonomski administrator (HZZ, 2023, str. 8).

Kako bismo mogli očekivati uključivanje osoba s invaliditetom na tržište rada, potrebno je razviti neku vrstu mjera aktivne politike zapošljavanja.

Tablica 9. Osobe s invaliditetom uključene u mjere aktivne politike zapošljavanja u 2022. godini prema vrsti intervencije i spolu

Intervencija	Aktivan		Novi zaposlenici		Ukupno	
	M	F	M	F	M	F
Javni rad	249	123	237	165	486	288
Obrazovanje	24	39	73	66	97	105
Očuvanje radnih mjesta	18	7	1	1	19	8
Obuka na radnom mjestu	16	6	23	21	39	27
Subvencije	121	73	155	85	276	158
Subvencije pripravnički staž	10	7	2	2	12	9
Subvencije pripravnički staž u javnoj službi	4	4	25	9	29	13
Samostalna djelatnost	14	10	6	6	20	16
Stalni sezonski radnik	20	9	23	14	43	23
Pripravništvo	11	0	20	9	31	9
Ukupno	487	278	565	378	1,052	656

Izvor: Hrvatski zavod za zapošljavanje (2023), str. 16

11.6. Obrazovanje i obuka

Analizirajući opće okruženje za obuku malih i srednjih poduzeća, obuka o pristupačnosti često je vrlo niska u prioritetima obuka i vještina poduzeća. Na primjer, istraživanje turističkih poduzeća koje je proveo VisitEngland 2009. godine pokazalo je da je 21% poduzeća koja trenutno ne nude obuku o svjesnosti o invaliditetu za svoje osoblje izjavilo da ih „ništa“ ne bi navelo da ponude ovu obuku. Slično tome, Forum dionika pristupačnog turizma u Ujedinjenom Kraljevstvu upitao je poduzeća o vjerojatnosti pohađanja obuke u sljedećih 12 mjeseci. 69% ispitanika odgovorilo je da je to vrlo malo vjerojatno ili prilično malo vjerojatno (Elevator project, 2018, str. 15).

Ciljevi kojima bi predloženi i razvijeni program obuke trebao težiti su (Navarro García-Caro, de Waal i Buhalis, 2012, str. 371):

- Pružiti znanje osoblju koje je zaposleno u turizmu kako bi uzeli u obzir probleme pristupačnosti prilikom obnove, izgradnje i projektiranja turističkih aktivnosti, proizvoda i usluga.
- Omogućiti znanje o brizi za klijente s posebnim zahtjevima za osoblje koje je zaposleno u turizmu.
- Identificirati glavne prepreke pristupačnosti turističkih destinacija i objekata i pružiti alternative za poboljšanje.
- Upoznati ih s korištenjem tehničkih pomagala.
- Širiti postojeće zakonske odredbe.

Cjelokupni sustav turizma je na putu da postane dostupniji i uključiviji, a važnu ulogu u tome imaju turistički vodiči koji su predstavnici gradova, regija i država na području za koje su kvalificirani i imaju velik utjecaj na ukupni uspjeh putovanja i zadovoljstvo posjetitelja. Uključivo turističko vođenje također je način da se održi i unaprijedi kvaliteta usluge vođenja koja je ozbiljno ugrožena deregulacijom profesionalnog vođenja na europskoj razini. Iz tih razloga važno je izraditi priručnik posebno u edukativne svrhe za turističke vodiče, koji će im omogućiti stjecanje znanja o specifičnim vještinama potrebnim za komunikaciju s ovim segmentom turista (Elevator projekt, 2018).

Makuyana i du Plessis (2023, str. 161) identificirali su nekoliko interaktivnih čimbenika uspjeha koji poboljšavaju pristupačno turističko obrazovanje:

- zajedničko stvaranje vještina i znanja (sadržaja) koje uključuju osobe s invaliditetom,
- koncepti za planiranje obrazovanja prilagođenog osobama s invaliditetom,
- pravni okvirni uvjeti prilagođeni osobama s invaliditetom,
- marketing i komunikacija pružatelja obrazovanja koji promiču uključivanje osoba s invaliditetom, koristeći pristupačan jezik i medije,
- umrežavanje i suradnički odnosi između obrazovnog sektora i sektora osoba s invaliditetom,
- ulaganje u stalna istraživanja za razumijevanje potreba osoba s invaliditetom u turizmu,
- metode poučavanja i učenja prilagođene osobama s invaliditetom, procesi i postupci u okruženju turističkog obrazovanja.

12. Analiza obrazaca putovanja osoba s invaliditetom na temelju primarnih istraživačkih iskustava u zemljama uključenima u projekt

12.1. Metodologija istraživanja

Istraživanje među osobama s različitim invaliditetom paralelno je provedeno u četiri zemlje: Hrvatskoj, Mađarskoj, Poljskoj i Rumunjskoj u razdoblju od listopada 2023. do siječnja 2024. godine na ukupnom uzorku od 1175 osoba. Cilj istraživanja bio je analizirati razvoj pristupačnog turizma, obrasce turističkog ponašanja osoba s invaliditetom, njihova ograničenja u turističkom putovanju, kao i bitne pravce edukacije djelatnika turističkih usluga u području pristupačnog turizma.

Osnova za provođenje istraživanja bio je obrazac za anketu koji su zajednički razvili timovi koji su predstavljali četiri zemlje uključene u projekt - u početku na engleskom, a potom je preveden na nacionalne jezike. Istraživanje je provedeno licem u lice i na temelju online obrasca. Odabir uzorka temeljio se na dostupnosti. Nakon prikupljanja odgovora, rezultati su pripremljeni na engleskom jeziku i u jednostavnim statističkim sažetcima (broj, postotak naznačenih odgovora), što je omogućilo daljnje, dublje statističke analize. Prije rasprave o rezultatima istraživanja predstavljene su **karakteristike ispitanika, uključujući značajke kao što su:**

- spol
- dobi
- bračno stanje
- stupanj najviše završene školske spremne
- uvjeti zapošljavanja
- vrsta naselja – mjesto stanovanja ispitanika
- zemlja prebivališta ispitanika
- vrsta invaliditeta

Karakteristike ispitanika također su uključivale sljedeće varijable prema vrsti invaliditeta:

- ograničenja u svakodnevnom funkcioniranju
- ograničenje individualne pokretljivosti
- invaliditet od rođenja
- i napuštanje doma radi rješavanja svakodnevnih obaveza

Odgovori na sva pitanja uključena u upitnike za intervju sumirani su u brojevima i postocima kako bi se omogućila daljnja analiza korištenjem prikazane banke podataka.

12.2. Rezultati

12.2.1. Karakteristike ispitanika

Analizirajući uzorak po spolu, moguće je zaključiti da u skupini ispitanika (n=1175) neznatnu većinu čine žene (54%) u odnosu na muškarce (43%). Neki ispitanici nisu htjeli odgovoriti na ovo pitanje ili su označili kategoriju „drugo“. Svoja ograničenja u svakodnevnom funkcioniranju sudionici istraživanja najčešće su opisivali kao „blago sam ograničen u svojim dnevnim

aktivnostima“ i „povremeno trebam pomoć u svakodnevnim aktivnostima“. Mali udio muškaraca (7%) i žena (5%) „treba stalni nadzor“. Najveća skupina sudionika istraživanja „može putovati svim prijevoznim sredstvima bez ikakve pomoći“ (36%) i „treba pomoć za kretanje nekim javnim prijevozom“ (31%). Gotovo polovica muškaraca (49%) i žena (47%) navela je da živi sa svojim invaliditetom od rođenja. U odnosu na dob ispitanika, istraživanje je uključivalo odrasle osobe u dobi od 18 do preko 66 godina. Najbrojnije skupine bile su u dobi 36-50 (29%), 51-65 (19%) i 26-35 (19%) (Tablica 10). Primjećuje se da najveći postotak ispitanika koji navode da im je „potreban stalni nadzor“ čine osobe u najmlađoj dobnoj skupini 18-25 godina (14%). Najveći dio ove, najmlađe skupine također je naveo: „Ne mogu se kretati bez pomoćne osobe“ (24%).

Tablica 10. Dob i ograničenja u svakodnevnom funkcioniranju

Dob	P2 (ne želim odgovoriti)	P2 (blago sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima)	P2 (povremeno mi je potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima)	P2 (trajno mi je potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima)	P2 (jako sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima)	P2 (potreban mi je stalni nadzor)	Redak (ukupno)
P28							
18-25	4	57	30	24	8	20	143
	3%	40%	21%	17%	6%	14%	
26-35	9	98	48	32	15	19	221
	4%	44%	22%	14%	7%	9%	
36-50	20	146	75	42	37	15	335
	6%	44%	22%	13%	11%	4%	
51-65 Q	7	123	36	23	31	8	228
	3%	54%	16%	10%	14%	4%	
Stariji od 66 godina	5	89	51	20	22	3	190
	3%	47%	27%	11%	12%	2%	
Ne želim odgovoriti	4	25	8	4	2	6	49
	8%	51%	16%	8%	4%	12%	
Sve grupe	49	538	248	145	115	71	1166

P2: Označite izjavu s kojom se najviše slažete. P2.1. blago sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima, P2.2. vrlo sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima, P2.3. povremeno trebam pomoć u svakodnevnim aktivnostima, P2.4. trajno potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima, P2.5. potreban stalni nadzor, P2.6. ne želim odgovoriti

Izvor: rezultati ankete n= 1175, bez odgovora: 9

Većinu ispitanika u najmlađim dobnoj skupinama činile su osobe s invaliditetom od rođenja. U skupini od 18-25 godina bilo ih je 74%, a u skupini od 26-35 godina 69%. Što se tiče **bračnog statusa**, najbrojnije indikacije uključivale su kategorije „neoženjen/a“ (44%) i „oženjen/a“ (29%). Najčešće ograničenje, „ne mogu se kretati bez asistenta“ navedena su u skupini samaca

(23%) i rastavljenih osoba (22%). Najveći broj osoba s invaliditetom od rođenja bio je u pojedinačnoj samaca (44%). U „oženjenoj“ skupini bilo je 29% ispitanika. Na pitanje „Koje je vaše najviše završeno školsko obrazovanje?“ najčešći odgovori bili su „srednja škola“ (32%) i „strukovna škola“ (20%). Postotak osoba s VSS-om ili diplomom prvostupnika opada s porastom ograničenja u svakodnevnom funkcioniranju, s 59% u skupini „blago sam ograničen/a u dnevnim aktivnostima“ na 2% u skupini „trebam stalni nadzor“, no taj odnos nije zabilježen kod ograničenja individualne pokretljivosti.

Osobe s invaliditetom od rođenja dominantno navode „maksimalno 8 razreda osnovne škole“ - 83% u odnosu na 17% u skupini s invaliditetom stečenim nakon rođenja. Također je bilo manje vjerojatno da će ova skupina imati visoko obrazovanje. Najčešći odgovori o uvjetima zapošljavanja bili su: umirovljenik (20%), službenik (18%) i invalidski umirovljenik (18%). Međutim, u slučaju skupine zaposlenika tzv. bijelih ovratnika primjetna je tendencija smanjenja postotka zaposlenih kako se povećavaju ograničenja u svakodnevnom funkcioniranju. Također, najmanji postotak osoba iz skupine koja je na najvišoj razini istaknula svoja ograničenja u kretanju (ne mogu se kretati bez pomoćne osobe) zaposleni su kao bijeli ovratnici.

U slučaju odnosa između osoba s invaliditetom od rođenja ili stečenim nakon rođenja, nije bilo razlika u indikacijama u kategoriji „invalidski umirovljenici“ (50% indikacija u svakoj skupini, dok su se osobe s invaliditetom od rođenja češće izjašnavale kao „ovisne“ o tuđoj pomoći (79%). Na pitanje „U kakvom naselju živite?“ najveći udio ispitanika naveo je odgovor selo (22%), zatim grad srednje veličine, od 25.000 do 100.000 ljudi (21%), glavni grad (14%) i međunarodni regionalni centar, od 500.000 do 1 milijun ljudi (11%). Na pitanje „U kojoj državi živite?“ najviše ljudi je odgovorilo: Rumunjska (29%), Mađarska (27%), Poljska (25%) i Hrvatska (17%). Odgovori ispitanika analizirani su prema deklariranim vrstama invaliditeta, kao odgovor na pitanje P1: S kojim invaliditetom živite? Moguć je višestruki izbor. P1.1. Vid, Q1.2. Sluh, P1.3. Oštećenje lokomotornog sustava, Q1. Govor Q1.5. ASD (poremećaj iz spektra autizma), Q1.6. Intelektualni invaliditet, P1.7. Psihosocijalni invaliditet, Q1. 8. Višestruki invaliditet, Q1.9. Prepreka povezana s mojim godinama, P1.10. Privremena nesposobnost (nakon operacije ili bolesti, nesreće i sl.), P1.11. Ostalo (navedite...). Broj skupina prema vrsti invaliditeta prikazan je u Tablici 11.

Tablica 11. Vrsta invaliditeta i ograničenja u svakodnevnom funkcioniranju (Q2)

Vrsta invaliditeta Q1	Q2 (ne želim odgovoriti)	Q2 (blago sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima)	Q2 (povremeno mi je potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima)	Q2 (trajno mi je potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima)	Q2 (jako sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima)	Q2 (potreban mi je stalni nadzor)	Redak (ukupno)
Privremena nesposobnost	9	35	6	1	2	0	53
	17%	66%	11%	2%	4%	0%	
Prepreka vezana uz moje godine	0	59	18	3	2	1	83
	0%	71%	22%	4%	2%	1%	
Vid	11	58	35	6	4	0	114
	10%	51%	31%	5%	4%	0%	
Sluh	3	35	11	0	1	2	52
	6%	67%	21%	0%	2%	4%	
Lokomotorni sustav	7	149	64	68	65	5	358
	2%	42%	18%	19%	18%	1%	
Višestruki invaliditet	5	116	66	47	31	45	310
	2%	37%	21%	15%	10%	15%	
Intelektualni invaliditet	1	18	19	14	4	7	63
	2%	29%	30%	22%	6%	11%	
Govor	3	20	3	0	2	0	28
	11%	71%	11%	0%	7%	0%	
Ostalo	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%	
Psihosocijalni invaliditet	2	4	5	0	1	0	12
	17%	33%	42%	0%	8%	0%	
Sve grupe	48	538	248	145	115	71	1165

P2: S kojom izjavom se najviše slažete? P2.1. blago sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima, P2.2. vrlo sam ograničen/a u svojim dnevnim aktivnostima, P2.3. povremeno trebam pomoć u svakodnevnim aktivnostima, P2.4. trajno mi je potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima, P2.5. potreban mi je stalni nadzor, P2.6. ne želim odgovoriti

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 10 ispitanika.

12.2. 2. Organizacija putovanja za osobe s invaliditetom i starije osobe i glavna svrha njihova putovanja

Vrlo važan aspekt putovanja su organizacijska pitanja, koja mogu biti teža u slučaju turizma za osobe s invaliditetom i starije osobe. Kako bi se identificirale potrebe i model organizacije putovanja, ispitanici su u anketi upitani o problematici pripreme putovanja, organizacijskoj i financijskoj potpori, obliku organizacije putovanja i glavnom cilju. Jedan od važnih aspekata putovanja su suputnici. Na pitanje „S kim obično putujete?“ (P14), ispitanici su uglavnom odgovarali s *obitelji (uključujući supružnika i djecu)* (517 odgovora) te s *prijateljima i rodbinom* (489 odgovora). Najrjeđe su spominjali *kolege s posla* (122 odgovora), kao suputnike i *samostalna putovanjima* (212 odgovora) (Tablica 12). U ovom pitanju ispitanici su mogli navesti nekoliko odgovora.

Tablica 12. Suputnici (P14)

Vrsta invaliditeta P1	P14 (putuje sam/a)	P14 (obitelj (supružnik i djeca))	P14 (kolege)	P14 (roditelji)	P14 (organizirana grupa)	P14 (asistent)	P14 (prijatelji, rodbina)	P14 (ostalo)	Redak (ukupno)
Sve grupe	212	517	122	333	333	183	489	32	2221

P14: S kim obično putujete? Moguć je višestruki izbor. P14.1. Putujem sam/a, P14.2. obitelj (supružnik i djeca), P14.3. kolege, P14.4. roditelji, P14.5. organizirana grupa, P14.6. asistent, P14.7. prijatelji, rođaci, P14.8. drugo (navesti)

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 8 ispitanika.

Zatim su ispitanici upitani „Tko obično organizira obilaske?“ (Q15). Ispitanici su naveli kako osobe iz svoje neposredne okoline - *drugog člana obitelji* (424 odgovora), *samostalnu organizaciju putovanja uz pomoć npr. booking platformi* (372 odgovora), ali i *NGO (nevladina organizacija) koja pomaže ljudima s invaliditetom* (357 odgovora) (Tablica 13). U ovom pitanju ispitanici su mogli navesti nekoliko odgovora.

Tablica 13. Organizator putovanja (P15)

Vrsta invaliditeta P1	P15 (Da, koristeći booking.com ili druge slične stranice)	P15 (turistička agencija)	P15 (NGO (nevladina organizacija koja pomaže osobama s invaliditetom))	P15 (supružnik)	P15 (drugi član obitelji)	P15 (asistent)	P15 (organizirani obilasci atrakcija, npr. muzeji, dvorci itd.)	P15 (ostalo)	UKUPNO
Sve grupe	372	130	357	143	424	108	76	57	1667

P15: Tko obično organizira obilaske? Moguć je višestruki odabir. P15.1. Da, koristeći booking.com ili druge slične stranice, P15.2. turistička agencija, P15.3. NGO (nevladina organizacija) koja pomaže osobama s invaliditetom, P15.4. supružnik, P15.5. drugi član obitelji, P15.6. asistent, P15.7. organizirani obilasci atrakcija, npr. muzeji, dvorci itd., P15.8. ostalo (navesti).

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 37 ispitanika.

Osim gore navedenih problema, važan je i aspekt podrške u organizaciji putovanja. Na pitanje: „Kome se možete obratiti za pomoć ako trebate pomoć u organizaciji i realizaciji putovanja?“ (P16) ispitanici su odgovorili *obitelji* (655 odgovora), zatim *NGO-u (nevladinoj organizaciji) koja*

pomaže osobama s invaliditetom (351 odgovor), a također i *sami organiziraju putovanja* (342 odgovora) (Tablica 14). U ovom pitanju moglo bi se naznačiti nekoliko odgovora.

Tablica 14. Potpora u organizaciji putovanja (P16)

Vrsta invaliditeta P1	PQ16 (mogu samostalno, bez pomoći)	P16 (obitelj)	P16 (NGO koje pomažu osobama s invaliditetom)	P16 (javna državna organizacija)	P16 (turistička agencija)	P16 (DMO (destinacijska menadžment organizacija))	P16 (turistički uredi)	P16 (drugo)	UKUPNO
Sve grupe	342	655	351	25	248	5	188	98	1912

P16: Kome se možete obratiti za pomoć ako trebate pomoć u organizaciji i provedbi putovanja? Moguć je višestruki izbor. P16.1. Mogu samostalno, bez pomoći, P16.2. obitelj, P16.3. NGO koja pomaže osobama s invaliditetom, P16.4. javna državna organizacija, P16.5. turistička agencija, P16.6. DMO (destinacijska menadžment organizacija), P16.7. turistički uredi, P16.8. drugo (navesti).

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 16 ispitanika.

Financije su također važno pitanje u organizaciji putovanja. Kako bi se dobio odgovor o ovom aspektu, ispitanicima je postavljeno pitanje: „Kome se možete obratiti za pomoć ako trebate pomoć u organizaciji i realizaciji putovanja?“ (P17). Većina ispitanika svoja putovanja financira *iz vlastitog budžeta* (613 odgovora) i *koristi pomoć obitelji* (379 odgovora). Također *koriste nekoliko izvora financiranja navedenih u anketi* (261 odgovor) (Tablica 15). Bilo je moguće navesti nekoliko odgovora.

Tablica 15. Financiranje putovanja (P17)

Vrsta invaliditeta P1	P17 (vlastiti prihod)	P17 (obitelj)	P17 (podrška, npr. od nevladinih organizacija)	P17 (državna potpora)	P17 (koristim nekoliko navedenih izvora)	P17 (nemam sredstava za putovanja)	UKUPNO
Sve grupe	613	379	80	61	261	83	1477

P17: Iz kojih sredstava obično financirate svoja putovanja? Možete označiti više od jednog odgovora. P17.1. vlastiti prihod, P17.2. obitelj, Q17.3. podrška (npr. od NGO-a), Q17.4. državna potpora, Q17.5. koristim nekoliko navedenih izvora, Q17.6. nemam sredstava za putovanja.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 14 ispitanika.

Istraživanje se dotaklo i pitanja oblika putovanja, odnosno odabira skupine s kojom bi ispitanici najradije išli na putovanje. Zamoljeni su da navedu u kojoj se mjeri slažu s navedenom tvrdnjom, odnosno koji im oblik organizacije putovanja i strukture grupe najviše odgovara: „Molimo vas da na ljestvici od 1 do 7 označite u kojoj se mjeri slažete sa sljedećim tvrdnjama (1: uopće se ne slažem; 7: u potpunosti se slažem).“ (P18). Izjave su bile sljedeće: *Više volim putovati s programima za osobe s invaliditetom* - P18.1; *Više volim putovati s integriranim programima (osmišljenim i za osobe s invaliditetom i za putnike bez invaliditeta)* – P18.2; *Više*

volim putovati s programima koji nisu posebno osmišljeni za osobe s invaliditetom) – P18.3; *Više volim putovati bez ičije pomoći* – P18.4.

Uzimajući u obzir samo posljednji rezultat, tj. 7 – u potpunosti se slažem, može se zaključiti da ispitanici podjednako preferiraju *putovanja s integracijskim programima* (P18.2) (207 odgovora, 19%) i *individualna putovanja, bez ičije pomoći* (P18.4).) (203 odgovora, 18,9%), nešto manje ispitanika navelo je *putovanje s programima koji nisu posebno namijenjeni osobama s invaliditetom* (P18.3) (117 odgovora, 16%) i *putovanja s programima za osobe s invaliditetom* (P18.1) (165 odgovori, 15%). Uzimajući u obzir posljednja tri rezultata, od 5-7, odgovori su također ravnomjerno raspoređeni u svim skupinama, s najmanjim naglaskom na prvu od navedenih varijanti: P18.1. *Više volim putovati s programima za osobe s invaliditetom* – 350 odgovora, 32%, P18.2. *Više volim putovati s integriranim programima (osmišljenim i za osobe s invaliditetom i za putnike bez invaliditeta)* – 381 odgovor, 35%, P18.3. *Više volim putovati s programima koji nisu posebno osmišljeni za osobe s invaliditetom* – 373 odgovora, 34%, P18.4. *Više volim putovati bez ičije pomoći* – 373 odgovora, 34,7%. Međutim, uzevši u obzir samo rezultat 1 - uopće se ne slažem, ispitanici su općenito naveli putovanja *organizirana bez ikakve pomoći* (388 odgovora, 36%).

Analizirajući rezultate prema pojedinim vrstama invaliditeta, uočava se da bi u *programe za osobe s invaliditetom* (P18.1) najspremniji sudjelovati ispitanici s intelektualnim teškoćama (39%) i s višestrukim teškoćama (21%) (vrijednost 7 - potpuno se slažem), a najmanje bi bili voljni (vrijednost 1 - uopće se ne slažem) ispitanici s privremenim invaliditetom (42%) i s preprekama vezanim uz dob (38%). *Integrirane programe (osmišljene i za putnike s invaliditetom i za putnike bez invaliditeta)* (P18.2)) najradije bi odabrali (vrijednost 7 - u potpunosti se slažem) ispitanici s višestrukim invaliditetom (24%) i intelektualnim invaliditetom (27%), a najmanje dobrovoljno (vrijednost 1 - Uopće se ne slažem) od strane ispitanika koji su naveli druga oštećenja (27%), s privremenim oštećenjima (25%), smetnjama u kretanju (24%) i s preprekama vezanim uz dob (23%). *Programe koji nisu posebno osmišljeni za osobe s invaliditetom* (P18.3) preferiraju (vrijednost 7 - u potpunosti se slažem) ispitanici s poremećajem autizma (22%), drugim invaliditetom (21%) i oštećenjima lokomotornog sustava (20%). S druge strane, ovaj oblik putovanja najmanje odgovara (vrijednost 1 - uopće se ne slažem) osobama s intelektualnim poremećajima (29%), s višestrukim poremećajima (25%) i onima s drugim poremećajima (25%). Ispitanici s drugim invaliditetom (40%) i problemima sa sluhom (29%) radije bi putovali (vrijednost 7 – u potpunosti se slažem) *bez ikakve pomoći* (P18.4). Ovaj oblik putovanja ne bi odabrali (ocjena 1 - uopće se ne slažem) ispitanici s intelektualnim teškoćama (70%) i s višestrukim teškoćama (47%).

Važno pitanje u organizaciji putovanja i pripremi odgovarajuće ponude je i informacija o glavnoj svrsi putovanja. Kako bi se dobio odgovor, ispitanici su zamoljeni da ocijene koliko često putuju za svaku od sljedećih 12 svrha - kultura, wellness, medicinski razlozi, aktivni odmor (sport), poslovni razlozi, vjera, izleti u prirodu, kupovina, razgledavanje grada, posjet rodbini i prijateljima, odlazak na koncert, sportski događaj, izložba, kulinarstvo – na ljestvici od 4 stupnja, 1 znači – nikad, 2 – rijetko, 3 – često, 4 – vrlo često (P19). Općenito govoreći, ispitanici su uglavnom (ocjena 4) navodili posjet rodbini i prijateljima - P19.10 (393 odgovora od 1083 , 35,92%), izlet u prirodu - P19.7 (298 odgovora od 1094, 27,23%) i kulturu – P19.1 (271 odgovor od 1088, 24,9%) kao glavnu svrhu njihovih putovanja. Najrjeđi (rezultat 1) je poslovni razlog – P19.5 (750 odgovora od 1053, 71,22%).

12.2.3. Učestalost putovanja i karakteristike turističke ponude koju preferiraju osobe s invaliditetom

Vrlo važan aspekt u istraživanju pristupačnog turizma je učestalost rekreativnih putovanja osoba s invaliditetom i potreba za putovanjem u pratnji asistenata. U Tablici 16 prikazani su rezultati odgovora na pitanje „Putujete li iz rekreativnih razloga?“. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1.166, od čega 15% ispitanika ne putuje rekreativno, 49% ih putuje uz asistenciju, a 36% putuje samostalno. Najviše odgovora „Ne“ za određenu vrstu invaliditeta dali su sudionici koji su imali višestruki invaliditet (22%), prepreku vezanu uz dob (18%) i psihosocijalni invaliditet (17%). Najmanje odgovora „Ne“ dale su osobe s invaliditetom iz skupine govor (3%), sluh (6%) i vid (8%). Oni koji najčešće putuju u rekreativne svrhe uz pomoć su osobe s intelektualnim teškoćama (73%), oštećenjem vida (59%), oštećenjem lokomotornog sustava i poremećajem iz spektra autizma (58%). Najmanje je vjerojatno da će osobe s invaliditetom putovati u rekreacijske svrhe uz pomoć su oni koji žive s preprekama povezanim s dobi (12%), govorom (21%) i sluhom (24%). Oni koji najčešće putuju sami u rekreacijske svrhe uključuju osobe s poremećajem govora (76%), osobama s poteškoćama vezanima uz dob (70%) i sluh (70%). Nasuprot tome, pojedinci koji sami najrjeđe putuju u rekreativne svrhe su oni s intelektualnim poremećajima (18%), poremećajima lokomotornog sustava (28%) i višestrukim invaliditetom (28%).

Tablica 16. Putovanje u rekreativne svrhe (P6)

P1. Grupirani invaliditet	P6 (Ne)	P6 (Da, uz pomoć)	P6 (Da, sam/a)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	8	17	27	52
	15%	33%	52%	
Prepreka vezana uz dob	15	10	58	83
	18%	12%	70%	
Vid	10	70	38	118
	8%	59%	32%	
Sluh	3	12	35	50
	6%	24%	70%	
Poremećaj lokomotornog sustava	51	208	99	358
	14%	58%	28%	
Višestruki invaliditet	67	157	85	309
	22%	51%	28%	
Intelektualni poremećaj	6	45	11	62
	10%	73%	18%	
Govor	1	6	22	29
	3%	21%	76%	
Ostalo	3	9	21	33
	9%	27%	64%	
ASD	7	35	18	60
	12%	58%	30%	
Psihosocijalni invaliditet	2	6	4	12
	17%	50%	33%	
Sve grupe	173	575	418	1166

P6: Putujete li iz rekreativnih razloga? P6.1. Da, sam/a, P6.2. Da, uz pomoć, P6.3. Ne

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora - 9 ispitanika

Drugi važan aspekt vezan uz putovanja osoba s invaliditetom je utvrđivanje stupnja težine u obavljanju određenih aktivnosti ili dobivanje pouzdanih informacija vezanih uz dostupnost turističkih atrakcija tijekom putovanja (turistička ponuda). Aktivnosti koje osobe s invaliditetom mogu obavljati tijekom putovanja, a koje su analizirane u sljedećih šest odlomaka, uključuju:

- korištenje prijevoza
- korištenje smještaja
- korištenje ugostiteljskog objekta
- sportske aktivnosti
- posjećivanje atrakcija
- nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj dostupnosti.

Razina poteškoća vezanih uz korištenje prijevoza s kojima se susreću osobe s invaliditetom, podijeljena je po vrstama invaliditeta. U analiziranom uzorku od 1175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1103, od čega 21% svih ispitanika nije nailazilo na poteškoće vezane uz korištenje prijevoza, dok je 17% ispitanika vrlo često nailazilo na poteškoće prilikom korištenja prijevoza. Analizirajući podatke prema vrstama invaliditeta, treba konstatirati da su vrste invaliditeta koje imaju najmanje problema prilikom korištenja prijevoza: ostalo, prepreka vezana uz dob te privremeni invaliditet. Međutim, vrste invaliditeta koje se susreću s najvećim problemima tijekom korištenja prijevoza su: oštećenje lokomotornog sustava, višestruki invaliditet i poremećaj iz spektra autizma.

Razina poteškoća u korištenju smještaja s kojima se susreću osobe s invaliditetom prema vrsti invaliditeta – u analiziranom uzorku od 1175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1093, od čega 26% svih ispitanika nije nailazilo na poteškoće vezane uz korištenje smještaja, dok je 13% ispitanika vrlo često nailazilo na poteškoće prilikom korištenja smještaja. Analizirajući podatke prema vrstama invaliditeta, treba istaknuti da su vrste invaliditeta kod kojih se javlja najmanje problema prilikom korištenja smještaja ostalo, prepreka vezana uz dob, privremeni invaliditet. No, vrste invaliditeta koje se susreću s najvećim problemima pri korištenju smještaja su: oštećenje lokomotornog sustava, višestruki invaliditet, intelektualni invaliditet i poremećaj iz spektra autizma.

Razina poteškoća u korištenju ugostiteljskih objekata s kojima se susreću osobe s invaliditetom, podijeljena je na vrste invaliditeta. U analiziranom uzorku od 1175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1085, od čega 28% svih ispitanika nije nailazilo na poteškoće vezane uz korištenje ugostiteljskog objekta, dok je 9% ispitanika vrlo često nailazilo na poteškoće prilikom korištenja ugostiteljskog objekta. Analizirajući podatke prema vrstama invaliditeta, treba konstatirati da su vrste invaliditeta koje se najmanje javljaju kao ograničenje pri korištenju ugostiteljskog objekta prepreka vezana za dob, privremeni invaliditet i intelektualni poremećaj. Međutim, vrste invaliditeta koje se susreću s najvećim problemima pri korištenju ugostiteljskog objekta su višestruki invaliditet, poremećaj iz spektra autizma i intelektualni poremećaj.

Razina poteškoća vezanih uz sportske aktivnosti s kojima se susreću osobe s invaliditetom također je podijeljena po vrstama invaliditeta. U analiziranom uzorku od 1175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1063, od čega 21% svih ispitanika nije nailazilo na poteškoće vezane uz sportske aktivnosti, dok je 18% ispitanika vrlo često nailazilo na poteškoće u korištenju sportskih aktivnosti. Analizirajući podatke s obzirom na vrste invaliditeta, treba konstatirati da su tipovi invaliditeta kod kojih se javlja najmanje problema pri bavljenju sportskim aktivnostima psihosocijalni invaliditeti, poremećaj iz spektra autizma i prepreke vezane uz dob. Međutim, vrste invaliditeta koje se susreću s najvećim problemima pri bavljenju sportskim aktivnostima su oštećenje lokomotornog sustava, višestruki invaliditet i intelektualni invaliditet.

Razina poteškoća povezanih s posjećivanjem atrakcija s kojima se susreću osobe s invaliditetom podijeljena je na vrste invaliditeta. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika, 1.085 je

odgovorilo na ovo pitanje, od čega 20% svih ispitanika nije nailazilo na poteškoće vezane uz obilazak atrakcija, dok je 12% ispitanika vrlo često nailazilo na poteškoće prilikom obilaska atrakcija. Analizirajući podatke s obzirom na vrste invaliditeta, treba reći da su tipovi invaliditeta koji nailaze na najmanje problema prilikom obilaska atrakcija: ostalo, prepreka vezana uz dob te privremeni invaliditet. Međutim, vrste invaliditeta koje se susreću s najvećim problemima prilikom obilaska atrakcija su oštećenje lokomotornog sustava, višestruki invaliditet, intelektualni invaliditet i oštećenje vida.

Razina poteškoća vezanih uz nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj pristupačnosti s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, raščlanjena je prema vrsti invaliditeta. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika, njih 1.099 odgovorilo je na ovo pitanje, od čega 20% svih ispitanika nije nailazilo na poteškoće vezane uz nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj dostupnosti, dok je 19% ispitanika vrlo često nailazilo na poteškoće vezane uz nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj pristupačnosti. Analizirajući podatke s obzirom na vrste invaliditeta, treba reći da su tipovi invaliditeta koji se najmanje susreću s problemima vezanim uz nedostatak pouzdanih informacija o stvarnoj pristupačnosti psihosocijalni invaliditet, ostali, privremeni invaliditet i prepreka povezana uz dob. Međutim, vrste invaliditeta koje će se najvjerojatnije susresti s problemima povezanim s nedostatkom pouzdanih informacija o stvarnoj pristupačnosti su oštećenje lokomotornog sustava, višestruki invaliditet i oštećenje vida.

Sljedeće pitanje koje je analizirano u upitniku bilo je: „Trebate li koristiti neko pomagalo tijekom putovanja?“. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika, 1.141 je odgovorilo na ovo pitanje, od čega 45% ispitanika nije trebalo pomoć na putovanju, a 55% ispitanika se izjasnilo da je koristilo pomoć na putovanju. Analizirajući ovo pitanje u odnosu na vrste invaliditeta, treba reći da su vrste invaliditeta koje u najmanjoj mjeri trebaju pomoć tijekom putovanja: poremećaj govora, intelektualni invaliditet i psihosocijalni invaliditet. Međutim, ljudi koji najviše trebaju pomoć su oni s invaliditetom kao što su oštećenje lokomotornog sustava, oštećenje vida i višestruki invaliditet.

Tablica 17 prikazuje rezultate odgovora na pitanje „Koliko ste puta putovali u svoju zemlju u 2022. godini?“. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1.143, od kojih 9% nije putovalo u 2022. godini, 10% je putovalo samo jednom, 12% je putovalo dva puta, 11% je putovalo tri puta, a čak 58% ispitanika izjasnilo se da su putovali više od tri puta tijekom navedenog razdoblja. Analizirajući ovo pitanje u smislu vrsta invaliditeta, treba reći da ispitanici koji nisu putovali unutar vlastite zemlje u 2022. godini navode sljedeće invaliditete – prepreka povezana uz dob (21%), poremećaj iz spektra autizma (14%) i višestruki invaliditet (10%). Međutim, osobe koje navode kategorije ostalo (71%), oštećenje vida (68%) i privremeni invaliditet (64%) najviše su putovale unutar svoje zemlje.

Tablica 17. Učestalost putovanja ispitanika unutar domovine u 2022. godini (P9)

P1. Grupirani invaliditet	P9 (Ni jednom)	P9 (jednom)	P9 (dvaput)	P9 (tri puta)	P9 (Više od tri puta)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	3	5	5	6	34	53
	6%	9%	9%	11%	64%	
Prepreka vezana uz dob	17	10	12	6	37	82
	21%	12%	15%	7%	45%	
Vid	8	8	14	7	80	117
	7%	7%	12%	6%	68%	
Sluh	1	5	8	6	31	51
	2%	10%	16%	12%	61%	
Oštećenje lokomotornog sustava	32	34	46	43	198	353
	9%	10%	13%	12%	56%	
Višestruki invaliditet	29	30	29	30	179	297
	10%	10%	10%	10%	60%	
Intelektualni nedostatak	4	11	9	5	30	59
	7%	19%	15%	8%	51%	
Govor	1	2	3	7	16	29
	3%	7%	10%	24%	55%	
ostalo	1	2	3	3	22	31
	3%	6%	10%	10%	71%	
Poremećaj iz spektra autizma	8	11	5	8	27	59
	14%	19%	8%	14%	46%	
Psihosocijalni invaliditet	0	2	1	2	7	12
	0%	17%	8%	17%	58%	
Sve grupe	104	120	135	123	661	1143

P9: Koliko ste puta putovali u svoju zemlju u 2022.? P9.1. Ni jednom, P9.2. Jednom, P9.3. Dvaput, P9.4. Tri puta, P9.5. Više od tri puta.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora - 32 ispitanika

Tablica 18 prikazuje rezultate odgovora na pitanje „Koliko ste puta putovali u inozemstvo u 2022. godini?“. U analiziranom uzorku od 1175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1143, od kojih 58% nije putovalo u inozemstvo u 2022. godini, 14% je putovalo samo jednom, 13% je putovalo dva puta, 6% je putovalo tri puta, a 9% ispitanika se izjasnilo da su putovao više od tri puta u inozemstvo u 2022. godini. Analizirajući odgovore prema vrstama invaliditeta, treba konstatirati da u inozemstvo u 2022. godini nisu putovale osobe sa sljedećim vrstama invaliditeta: psihosocijalne teškoće (83%), intelektualne teškoće (77%) i višestruki invaliditet

(63%). Ipak, u inozemstvo su najviše putovale osobe s privremenim invaliditetom (30%), oštećenjem govora (21%) i oštećenjem sluha (12%).

Tablica 18. Učestalost putovanja ispitanika u inozemstvo u 2022. godini (P10)

P1. Grupirani invaliditet	P10 (Ni jednom)	P10 (jednom)	P10 (dvaput)	P10 (tri puta)	P10 (Više od tri puta)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	20	4	12	1	16	53
	38%	8%	23%	2%	30%	
Prepreka vezana uz dob	46	13	16	0	7	82
	56%	16%	20%	0%	9%	
Vid	66	18	10	12	11	117
	56%	15%	9%	10%	9%	
Sluh	26	10	7	2	6	51
	51%	20%	14%	4%	12%	
Oštećenje lokomotornog sustava	201	57	46	19	28	351
	57%	16%	13%	5%	8%	
Višestruki invaliditet	188	29	37	26	18	298
	63%	10%	12%	9%	6%	
Intelektualni nedostatak	46	7	1	2	4	60
	77%	12%	2%	3%	7%	
Govor	10	4	7	2	6	29
	34%	14%	24%	7%	21%	
ostalo	15	9	4	2	1	31
	48%	29%	13%	6%	3%	
Poremećaj iz spektra autizma	35	14	6	3	1	59
	59%	24%	10%	5%	2%	
Psihosocijalni invaliditet	10	1	1	0	0	12
	83%	8%	8%	0%	0%	
Sve grupe	663	166	147	69	98	1143

P10: Koliko ste puta putovali u inozemstvo u 2022.? P10.1. Ni jednom, P10.2. Jednom, P10.3. Dvaput, P10.4. Tri puta, P10.5. Više od tri puta

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora - 32 ispitanika

Kako bismo analizirali učestalost putovanja u širem vremenskom horizontu, postavili smo još dva pitanja. Prvo „Koliko ste puta putovali unutar svoje zemlje u razdoblju 2018.-2021.“. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika, 1.139 je odgovorilo na ovo pitanje, od čega 6% nije putovalo unutar svoje zemlje u navedenom razdoblju, 5% je putovalo samo jednom, 6% je putovalo dva puta, 7% je putovalo tri puta i 76% ispitanika izjavili su da su putovali više od tri puta unutar svoje zemlje u razdoblju od 2019. do 2021. godine. Analizirajući odgovore prema vrstama invaliditeta, treba napomenuti da najveću skupinu osoba s invaliditetom koje nisu putovale unutar svoje zemlje u navedenom razdoblju čine osobe s psihosocijalnim teškoćama, poremećajem iz spektra autizma i preprekama vezanim uz dob. Međutim, najveću skupinu osoba s invaliditetom koje su putovale unutar vlastite zemlje u navedenom razdoblju činile su one s drugim vrstama invaliditeta, oštećenjem vida i privremenim invaliditetom.

Drugo pitanje glasil je „Koliko ste puta putovali u inozemstvo u razdoblju od 2018. do 2021. godine?“. U analiziranom uzorku od 1.175 ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je njih 1.143, od kojih 37% nije putovalo u inozemstvo u tom razdoblju, 14% ih je putovalo samo jednom, 15% je putovalo dva puta, 10% je putovalo tri puta, a 24% ispitanika se izjasnilo da su putovali u inozemstvo više od tri puta u razdoblju od 2018. do 2021. godine. Analizirajući odgovore prema vrstama invaliditeta, treba konstatirati da najveća skupina osoba s invaliditetom sa sljedećim vrstama invaliditeta nije putovala u inozemstvo u navedenom razdoblju – intelektualni invaliditet, prepreke vezane uz dob, višestruki invaliditet i psihosocijalni invaliditet. Međutim, u razdoblju od 2018. do 2021. godine najveća skupina osoba s invaliditetom s privremenim invaliditetom, oštećenjem sluha, oštećenjem lokomotornog sustava i iz skupine ostalo putovala je u inozemstvo razdoblju od 2018. do 2021. godine.

12.2.4. Utjecaj poboljšanja pristupačnosti na pristupačni turizam

Ispitanici su zamoljeni da utvrde u kojoj se mjeri slažu s različitim tvrdnjama o putovanju i turizmu. Svoje su odgovore mogli ocjenjivati na ljestvici od 1 do 7, pri čemu je 1 značilo „uopće se ne slažem“, a 7 „u potpunosti se slažem s tvrdnjom“. Ispitanici imaju vrlo podijeljena mišljenja o tome poboljšavaju li se dostupne turističke mogućnosti u njihovim zemljama. Vidljivija je skupina koja ne primjećuje poboljšanje – 52% ocjena od 1 do 3. Ovdje vrijedi napomenuti da svaka deseta osoba svakako vidi poboljšanje u dostupnosti turizma (12% ocjena „u potpunosti se slažem“ – 7).

Pristupačni turizam mogao bi postati uobičajeniji. To će zahtijevati poboljšanje pristupačnosti uvođenjem olakšica, uklanjanjem prepreka i promjenom stava trećih strana prema potrebama osoba s invaliditetom. Provedeno istraživanje ukazuje na probleme koje treba prevladati kako bi turizam bio dostupniji. Vrijedno je napomenuti da strogo tehničke radnje (poboljšanje infrastrukture) neće uvijek biti potrebne. Brojne barijere nisu fizičke – pristup drugim ljudima, razina empatije, sposobnost komunikacije s drugom osobom. Iz izjava ispitanika proizlazi da bi se brojne neugodnosti tijekom putovanja mogli izbjeći ako bi osobama s invaliditetom pomoglo osoblje (u autobusu, vlaku, tramvaju) ili suputnici.

Kritička procjena poboljšanja pristupačnog turizma može proizaći iz loše procjene samih pružatelja turističkih usluga (Tablica 19). Više od polovice ispitanika navodi da je razina pripremljenosti za uslugu i otvorenost za primanje gostiju s invaliditetom niska (51% ocijenjeno je ocjenama od 1 do 3).

Tablica 19. Spremnost pružatelja turističkih usluga za ugošćivanje gostiju s invaliditetom (P20.2)

P1. Grupirani invaliditet	P20.2 (1)	P20.2 (2)	P20.2 (3)	P20.2 (4)	P20.2 (5)	P20.2 (6)	P20.2 (7)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	6	10	9	7	7	3	6	48
	13%	21%	19%	15%	15%	6%	13%	
Prepreka vezana uz dob	4	5	16	10	10	6	12	63
	6%	8%	25%	16%	16%	10%	19%	
Vid	13	20	20	19	16	12	9	109
	12%	18%	18%	17%	15%	11%	8%	
Sluh	4	5	9	3	12	3	9	45
	9%	11%	20%	7%	27%	7%	20%	
Oštećenje lokomotornog sustava	40	57	75	60	47	28	21	328
	12%	17%	23%	18%	14%	9%	6%	
Višestruki invaliditet	28	42	72	44	34	19	27	266
	11%	16%	27%	17%	13%	7%	10%	
Intelektualni nedostatak	3	6	13	16	8	5	4	55
	5%	11%	24%	29%	15%	9%	7%	
Govor	1	10	13	1	3	0	0	28
	4%	36%	46%	4%	11%	0%	0%	
Ostalo	3	5	5	6	4	3	3	29
	10%	17%	17%	21%	14%	10%	10%	
Poremećaj iz spektra autizma	2	9	13	13	7	4	4	52
	4%	17%	25%	25%	13%	8%	8%	
Psihosocijalni invaliditet	0	3	2	2	1	1	1	10
	0%	30%	20%	20%	10%	10%	10%	
Sve grupe	104	172	247	181	149	84	96	1033
	10%	17%	24%	18%	14%	8%	9%	

P20.2: Molimo navedite koliko se slažete s izjavama u nastavku. Označite 1 ako se uopće ne slažete, a 7 ako se u potpunosti slažete s navedenom tvrdnjom. „Pružatelji turističkih usluga sve su spremniji i otvoreniji za primanje gostiju s invaliditetom“.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 142 ispitanika

Ispitanici bilježe stalan problem s netočnim informacijama o pristupačnosti od strane pružatelja usluga smještaja i drugih objekata. Jasno je da više od polovice (54%) ispitanika smatra da je ova pojava još uvijek česta. Vrijedno je napomenuti da tek nešto više od četvrtine ispitanika navodi napredak u ovom području (27% ocjena od 5 do 7). Gotovo polovica ispitanika (48% ocjena od 1 do 3) ne dijeli mišljenje da društvo u njihovoj zemlji postaje sve tolerantnije i otvorenije prema problemima osoba s invaliditetom (Tablica 20). Pozitivne promjene na ovom području primjećuje 37% ispitanika (ocjene od 5 do 7).

Tablica 20. Otvorenost društva za probleme osoba s invaliditetom (P20.4)

P1. Grupirani invaliditet	P20.4 (1)	P20.4 (2)	P20.4 (3)	P20.4 (4)	P20.4 (5)	P20.4 (6)	P20.4 (7)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	8	7	16	5	7	3	5	51
	16%	14%	31%	10%	14%	6%	10%	
Prepreka vezana uz dob	6	8	18	8	8	10	13	71
	8%	11%	25%	11%	11%	14%	18%	
Vid	9	14	28	10	17	16	17	111
	8%	13%	25%	9%	15%	14%	15%	
Sluh	3	5	9	9	7	10	6	49
	6%	10%	18%	18%	14%	20%	12%	
Oštećenje lokomotornog sustava	36	67	57	57	56	36	26	335
	11%	20%	17%	17%	17%	11%	8%	
Višestruki invaliditet	28	45	58	40	48	27	29	275
	10%	16%	21%	15%	17%	10%	11%	
Intelektualni nedostatak	5	10	11	11	6	8	3	54
	9%	19%	20%	20%	11%	15%	6%	
Govor	1	8	8	4	3	4	1	29
	3%	28%	28%	14%	10%	14%	3%	
Ostalo	2	2	4	9	6	4	2	29
	7%	7%	14%	31%	21%	14%	7%	
Poremećaj iz spektra autizma	7	12	10	10	10	4	2	55
	13%	22%	18%	18%	18%	7%	4%	
Psihosocijalni invaliditet	1	1	3	3	2	0	1	11
	9%	9%	27%	27%	18%	0%	9%	
Sve grupe	106	179	222	166	170	122	105	1070
	10%	17%	21%	16%	16%	11%	10%	

P20.4: Molimo navedite koliko se slažete s izjavama u nastavku. Označite 1 ako se uopće ne slažete, a 7 ako se u potpunosti slažete s navedenom tvrdnjom. „Društvo u mojoj zemlji sve je tolerantnije i otvorenije za probleme osoba s invaliditetom“.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 105 ispitanika

Jasno je da više od polovice ispitanika (55% ocjena od 1 do 3) primjećuje da ljudima smeta godišnji odmor u mjestima gdje borave i osobe s invaliditetom. Svaki treći ispitanik ima suprotno mišljenje (29% ocjena od 5 do 7). Čak 75% ispitanika (ocjene od 5 do 7) smatra da bi u njihovoj zemlji vlakovi i autobusi bili pristupačniji invalidskim kolicima, njima bi putovalo više osoba s invaliditetom (Tablica 21). Ovo mišljenje dijeli čak 41% ispitanika (označena ocjena 7). Tek svaki peti ispitanik (19% ocjena od 1 do 3) to ne smatra značajnim problemom.

Tablica 21. Ovisnost između razine pristupačnosti vlakova i vagona invalidskim kolicima i učestalosti putovanja osoba s invaliditetom (P20.6)

P1. Grupirani invaliditet	P20.6 (1)	P20.6 (2)	P20.6 (3)	P20.6 (4)	P20.6 (5)	P20.6 (6)	P20.6 (7)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	2	5	4	2	4	16	16	49
	4%	10%	8%	4%	8%	33%	33%	
Prepreka vezana uz dob	4	0	5	5	8	18	29	69
	6%	0%	7%	7%	12%	26%	42%	
Vid	10	5	10	8	12	32	30	107
	9%	5%	9%	7%	11%	30%	28%	
Sluh	0	2	1	7	3	11	20	44
	0%	5%	2%	16%	7%	25%	45%	
Oštećenje lokomotornog sustava	20	15	21	21	27	56	169	329
	6%	5%	6%	6%	8%	17%	51%	
Višestruki invaliditet	23	11	17	15	25	73	104	268
	9%	4%	6%	6%	9%	27%	39%	
Intelektualni nedostatak	3	2	6	7	5	9	21	53
	6%	4%	11%	13%	9%	17%	40%	
Govor	1	5	2	3	1	13	3	28
	4%	18%	7%	11%	4%	46%	11%	
Ostalo	2	0	1	2	3	7	13	28
	7%	0%	4%	7%	11%	25%	46%	
Poremećaj iz spektra autizma	2	4	2	4	3	20	21	56
	4%	7%	4%	7%	5%	36%	38%	
Psihosocijalni invaliditet	0	0	0	0	3	4	3	10
	0%	0%	0%	0%	30%	40%	30%	
Sve grupe	67	49	69	74	94	259	429	1041
	6%	5%	7%	7%	9%	25%	41%	

P20.6: Molimo navedite koliko se slažete s izjavama u nastavku. Označite 1 ako se uopće ne slažete, a 7 ako se u potpunosti slažete s navedenom tvrdnjom. „Kada bi vlakovi i autobusi bili pristupačniji invalidskim kolicima u mojoj zemlji, putovalo bi više osoba s invaliditetom“.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 134 ispitanika

Većina ispitanika – 77% ispitanika ocijenilo je ocjenom od 5 do 7 (od toga čak 39% ispitanika ocijenilo je ocjenom 7) te smatra da bi postojanje turističkih staza u park šumama, barem u blizini gradova, motiviralo više ljudi s invaliditetom idu na izlete. Samo 16% ne dijeli ovo mišljenje (odabrali su ocjene od 1 do 3).

Važne su i informacije o pristupačnosti jer čak 73% ispitanika (ocjene od 5 do 7) navodi da bi postojanje pouzdane online zbirke turističkih staza dostupnih osobama u invalidskim kolicima potaknulo više ljudi da se odluče za šetnje prirodom. Tek svaki peti ispitanik ne dijeli ovo mišljenje (19% odgovora u rasponu od 1 do 3). Nešto više od polovice ispitanika (53% ocijenjeno ocjenama od 5 do 7) napominje da bi pružanje odgovarajuće pomoći i sigurnosti osobama s invaliditetom privuklo bavljenje ekstremnim sportovima i aktivnostima. Ispitanici su se složili s tezom da im je turizam važan dio života - 61% ih je ocijenilo ocjenama od 5 do 7.

Za 23% ispitanika turizam je manje važan (ocjene od 1 do 3). Čak 64% ispitanika (ocjene od 5 do 7) smatra da turizam značajno utječe na njihovu dobrobit. Svaki četvrti ispitanik ima drugačije mišljenje (24% ocjena od 1 do 3). Više od ¾ ispitanika (77% s ocjenama od 5 do 7) tvrdi da ih iskustva vezana uz turizam čine sretnijima (Tablica 22). Čak 52% ispitanika ocijenilo je tu tvrdnju najvišom mogućom ocjenom. Samo 14% ljudi se ne slaže s navedenom tvrdnjom (ocjene od 1 do 3).

Tablica 22. Utjecaj turističkih iskustava na razinu sreće (P20.12)

P1. Grupirani invaliditet	P20.12 (1)	P20.12 (2)	P20.12 (3)	P20.12 (4)	P20.12 (5)	P20.12 (6)	P20.12 (7)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	3	2	4	3	3	17	18	50
	6%	4%	8%	6%	6%	34%	36%	
Prepreka vezana uz dob	4	2	3	11	7	7	40	74
	5%	3%	4%	15%	9%	9%	54%	
Vid	4	3	5	6	16	15	63	112
	4%	3%	4%	5%	14%	13%	56%	
Sluh	1	1	3	3	8	9	25	50
	2%	2%	6%	6%	16%	18%	50%	
Oštećenje lokomotornog sustava	13	19	27	28	29	46	174	336
	4%	6%	8%	8%	9%	14%	52%	
Višestruki invaliditet	14	11	19	14	31	40	146	275
	5%	4%	7%	5%	11%	15%	53%	
Intelektualni nedostatak	2	2	4	4	4	6	30	52
	4%	4%	8%	8%	8%	12%	58%	
Govor	0	0	2	2	3	8	11	26
	0%	0%	8%	8%	12%	31%	42%	
Ostalo	0	2	1	3	4	4	16	30
	0%	7%	3%	10%	13%	13%	53%	
Poremećaj iz spektra autizma	0	3	1	11	5	6	28	54
	0%	6%	2%	20%	9%	11%	52%	
Psihosocijalni invaliditet	1	0	0	1	1	1	7	11
	9%	0%	0%	9%	9%	9%	64%	
Sve grupe	42	45	69	86	111	159	558	1070
	4%	4%	6%	8%	10%	15%	52%	

P20.12: Molimo navedite koliko se slažete s izjavama u nastavku. Označite 1 ako se uopće ne slažete, a 7 ako se u potpunosti slažete s navedenom tvrdnjom. „Moja iskustva iz turizma čine me sretnijom“.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 105 ispitanika

Ispitanici tvrde i da im turizam poboljšava odnose s drugima – čak 71% njih daje ocjene od 5 do 7. Tek svaki peti ispitanik misli drugačije (20% ocjena od 1 do 3). Većina ispitanika nije zainteresirana za potencijal virtualnog/digitalnog turizma – 64% ispitanika dalo je ocjene od 1 do 3 (Tablica 23). Svaki četvrti ispitanik je zainteresiran za ovu opciju, odnosno 24% ispitanika odlučilo se za ocjenu od 5 do 7.

Tablica 23. Interes za potencijal virtualnog/digitalnog turizma (P20.14)

P1. Grupirani invaliditet	P20.14 (1)	P20.14 (2)	P20.14 (3)	P20.14 (4)	P20.14 (5)	P20.14 (6)	P20.14 (7)	UKUPNO
Privremena nesposobnost	19	4	6	11	6	1	3	50
	38%	8%	12%	22%	12%	2%	6%	
Prepreka vezana uz dob	34	7	3	8	7	3	7	69
	49%	10%	4%	12%	10%	4%	10%	
Vid	55	13	10	11	7	5	5	106
	52%	12%	9%	10%	7%	5%	5%	
Sluh	13	7	7	4	6	2	9	48
	27%	15%	15%	8%	13%	4%	19%	
Oštećenje lokomotornog sustava	119	50	37	37	35	26	19	323
	37%	15%	11%	11%	11%	8%	6%	
Višestruki invaliditet	97	48	26	29	25	15	27	267
	36%	18%	10%	11%	9%	6%	10%	
Intelektualni nedostatak	24	8	5	7	1	4	3	52
	46%	15%	10%	13%	2%	8%	6%	
Govor	11	4	2	2	5	1	1	26
	42%	15%	8%	8%	19%	4%	4%	
Ostalo	11	2	4	4	2	1	4	28
	39%	7%	14%	14%	7%	4%	14%	
Poremećaj iz spektra autizma	18	8	6	10	5	3	3	53
	34%	15%	11%	19%	9%	6%	6%	
Psihosocijalni invaliditet	6	0	0	1	2	0	2	11
	55%	0%	0%	9%	18%	0%	18%	
Sve grupe	407	151	106	124	101	61	83	1033
	39%	15%	10%	12%	10%	6%	8%	

P20.14: Molimo navedite koliko se slažete s izjavama u nastavku. Označite 1 ako se uopće ne slažete, a 7 ako se u potpunosti slažete s navedenom tvrdnjom. „Sve više me zanima potencijal virtualnog/digitalnog turizma“.

Izvor: rezultati ankete, N= 1175, bez odgovora: 142 ispitanika

Čak 75% ispitanika (ocjene od 1 do 3) nije koristilo online turističke usluge, npr. „posjet“ muzeju putem online aplikacije ili sudjelovanje u virtualnim turama. Samo 17% ima drugačija iskustva u ovom području (ocjene od 5 do 7). Samo 8% ispitanika (ocjene od 5 do 7) posjeduje ili planira kupiti uređaj koji virtualna iskustva čini ugodnijim, npr. VR naočale. Suprotnog mišljenja je čak 88% ispitanika. Slična je situacija i s korištenjem suvremenih tehnoloških alata (aplikacije, AR, tj. proširena stvarnost, VR naočale prilikom obilaska grada i VR, tj. uređaji za virtualnu stvarnost koji olakšavaju i/ili poboljšavaju iskustvo putovanja) – i ovdje većina ispitanika nije zainteresirana (77% ocjena od 1 do 3). Samo 18% ispitanika koristi ove alate (ocjene od 5 do 7). Iskustvo diskriminacije zbog invaliditeta na putovanju vrlo je subjektivan osjećaj ispitanika. Svaka osoba ima svoj način razumijevanja pojma i osjećaja diskriminacije.

Treba napomenuti da na ovo pitanje nisu odgovorili svi ispitanici – gotovo jedna trećina ispitanika (340 ispitanika, odnosno 29%). Naime, isti broj osoba (340) izjavilo je da nije doživjelo diskriminaciju. Ipak, najveću skupinu čine oni koji su se susreli s diskriminacijom

tijekom putovanja – 42% ispitanika. Svaka osoba koja je prijavila diskriminaciju imala je priliku opisati o čemu se radi. Od 489 osoba stvoreno je mnoštvo podataka koji se mogu analizirati u više aspekata. Jedan od njih je pokušaj procjene je li diskriminacija imala tehničku ili ljudsku osnovu. Odnosno, u kojoj je mjeri to rezultat nepostojanja odgovarajuće infrastrukture, a koliko neprofesionalnog pristupa klijentu (osoba s invaliditetom kao naručitelj izleta ili korisnik usluga hotela i/ili restorana) ili neprimjerenog ponašanja prema osobama s invaliditetom od strane drugih osoba koje putuju ili koriste turističke usluge (borave u istom hotelu, koriste vlak, odlaze na plažu).

Prevladavajući oblik diskriminacije bilo je neugodno i neprijateljsko postupanje drugih osoba, često vrlo uvredljivog i ponižavajućeg karaktera. Na to se odnosi čak 58% odgovora, što govori o razmjerima problema. Pogotovo ako to usporedite s arhitektonskim i infrastrukturnim barijerama, koje je navelo 15% osoba koje su rekle da su doživjele diskriminaciju. Svaki deseti ispitanik iz ove skupine naveo je odbijanje usluge i nepružanje usluge. Ovi rezultati pokazuju da diskriminacija osoba s invaliditetom prilikom putovanja ima vrlo jaku društvenu osnovu. Nisu arhitektonske barijere glavna prepreka, već nedostatak empatije među ljudima s kojima putujete.

Ispitanicima su postavljena i dva otvorena pitanja:

- prema Vašem iskustvu, koju bi zemlju ili zemlje Vaša zemlja trebala slijediti kao primjer u razvoju pristupačnog turizma? i
- u kojim zemljama i/ili u Vašoj zemlji, u kojim turističkim destinacijama/atrakcijama ste vidjeli dobre primjere potpore sudjelovanju osoba s invaliditetom u turizmu? Navedite zemlju/grad/atrakciju, dobar primjer.

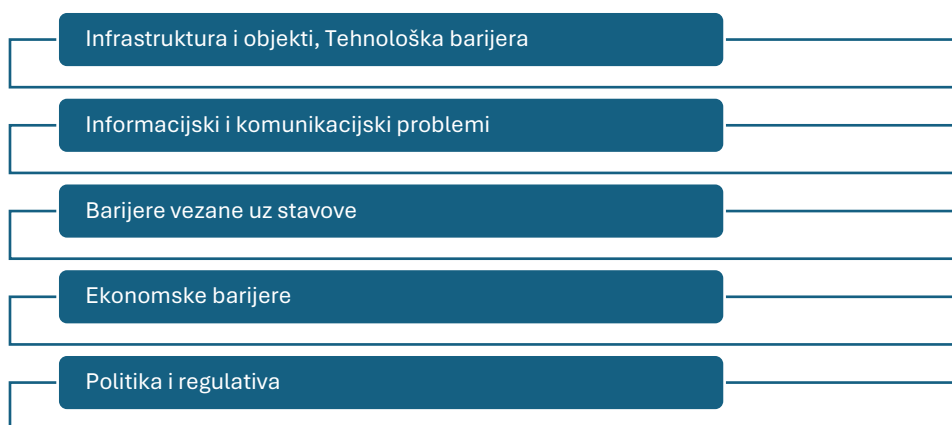
I u prvom i u drugom pitanju ispitanici su imali problema s navođenjem primjera (45% odnosno 40%), te nisu spomenuli niti jedan. Od zemalja koje se spominju kao primjeri dobre prakse, prve tri su bile: Nizozemska 14%, Njemačka 7% i Austrija 5%. S druge strane, ispitanici su istaknuli dobre primjere potpore sudjelovanju osoba s invaliditetom u turizmu u Austriji (20%), Poljskoj i Mađarskoj (po 4%).

Većina ispitanika (52%) izrazila je spremnost volonterski pomagati u aktivnostima vezanim uz putovanja i turizam za osobe s invaliditetom. Svaki treći ispitanik nije znao što odgovoriti ili nije bio siguran hoće li se znati nositi s takvim radnjama (33%). Cjelokupna skupina ispitanika zalaže se za uvažavanje specifičnosti, problema i mogućih rješenja u turizmu za osobe s invaliditetom u nastavnim planovima i programima predmeta vezanih uz turizam u visokom obrazovanju (97%). Isti postotak vjeruje da bi bilo korisno sveučilišne obrazovne materijale učiniti dostupnima na internetu kako bi se povećalo znanje o turizmu dostupnom osobama s invaliditetom.

12.3. Sažetak

Rezultati provedenog istraživanja omogućili su dijagnosticiranje glavnih izazova vezanih uz razvoj pristupačnog turizma (Slika 65), kao i formuliranje preporuka za njegov razvoj (Slika 66).

Slika 6 5 . Glavni izazovi u pogledu pristupačnog turizma



Izvor: vlastita obrada

Prepreke infrastrukture i objekata uključuju: **neadekvatnu fizičku infrastrukturu** (mnoga odredišta još uvijek nemaju osnovne značajke pristupačnosti kao što su rampe, dizala, pristupačni toalet i široka vrata), prometne prepreke (javni prijevoz, taksiji i vozila za iznajmljivanje često nemaju potrebne prilagodbe za pojedince s invaliditetom). Štoviše, postoje brojne tehnološke prepreke kojima one pripadaju: nedostatak pomoćnih tehnologija (nisu sva odredišta opremljena potrebnim pomoćnim tehnologijama, kao što su slušne petlje, čitači zaslona ili mobilne aplikacije koje poboljšavaju pristupačnost), te je prisutan i digitalni jaz (pristup i poznavanje pomoćne tehnologije može uvelike varirati, a nekim osobama s invaliditetom nedostaju resursi ili znanje za učinkovito korištenje ovih alata).

Informacijske i komunikacijske poteškoće odnose se na: nedostatak informacija (često nema dovoljno dostupnih informacija o pristupačnosti odredišta, smještaja i atrakcija, što putnicima s invaliditetom otežava pouzdano planiranje putovanja); nedostupne web stranice i sustavi rezervacija (mnoga web-mjesta povezana s turizmom i online rezervacijski sustavi nisu dizajnirani imajući na umu pristupačnost, što otežava korištenje osobama s oštećenjima vida ili kognitivnih sposobnosti); oblik prijenosa informacija (prilagođeno potrebama osoba sa senzornim poteškoćama, npr. slijepih, gluhih).

Prepreke stavova odnose se na: nedostatak svijesti i obuke (turističko osoblje i pružatelji usluga često nemaju svijest niti su educirani o tome kako ugostiti putnike s invaliditetom, što može dovesti do nenamjerne diskriminacije i neadekvatne usluge); te na negativne stavove (stereotipe i negativne stavove prema osobama s invaliditetom može stvoriti nepoželjno okruženje i obeshrabriti putovanja), što može dovesti do osjećaja diskriminacije.

Ekonomске prepreke povezane s poteškoćama kao što su: viši troškovi (pristupačno putovanje često izaziva veće troškove zbog potrebe za specijaliziranom opremom, uslugama ili smještajem, što možda nije pokriveno standardnim putnim osiguranjem); te ograničeno financiranje i ulaganja (često postoji nedostatan financiranje i ulaganje u pristupačnu turističku infrastrukturu i usluge).

Politika i propisi određuju razvoj turizma na razinama od lokalne do globalne i uzrokuju izazove kao što su: nedosljedni standardi (standardi pristupačnosti i propisi uvelike se razlikuju između zemalja i regija, što dovodi do nedosljednih iskustava za putnike, a usklađenost s međunarodnim standardima poput Zakona o Amerikancima s invaliditetom (ADA) ili

Europskim zakonom o pristupačnosti nije jedinstvena), pitanja provedbe (čak i onda kada postoje zakoni i propisi, provedba može biti slaba, što dovodi do loše implementacije i održavanja značajki pristupačnosti). Za prevladavanje ovih izazova potreban je višestrani pristup (Slika 66).

Slika 66. Aktivnosti potpore razvoju pristupačnog turizma



Izvor: vlastita obrada

Potrebno je djelovati na mnogim razinama: ulaganje u infrastrukturu (vlade i privatni sektor trebaju ulagati u pristupačnu infrastrukturu i prijevoz), programi edukacije i podizanja svijesti (obuka za turističke stručnjake o pristupačnosti i uključivosti), usklađivanje i provedba politike (dosljedni i nametnuti standardi pristupačnosti globalno), uključiv dizajn i tehnologija (razvoj i promicanje pristupačnih web stranica, aplikacija i tehnologija), pristupačne informacije (pružanje detaljnih, pristupačnih informacija o mogućnostima putovanja i smještaju). Rješavanjem ovih izazova, sustav turizma može postati uključiviji, osiguravajući da svatko, bez obzira na svoje sposobnosti, može uživati u putovanjima.

13. Percepcije stanovništva zemalja uključenih u projekt o pristupačnom turizmu (analiza uzorka od 1.000 osoba)

13.1. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Hrvatske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja

Uvod

Puno se pozornosti u posljednje vrijeme posvećuje pristupačnom turizmu u Hrvatskoj, posebice iz perspektive razvoja politike. Međutim, potrebno je uložiti znatne napore u podizanje svijesti o važnosti pristupačnosti općenito, a posebno u turizmu. Nakon pregleda literature o ovoj temi s fokusom na Hrvatsku, može se zaključiti da postoji značajan istraživački jaz u ovom području u pogledu veličine uzorka i dionika uključenih u istraživanje. Konkretno, suradnja u okviru projekta Accessible (br. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410, pod nazivom „Razvoj inovativne obrazovne metode PRISTUPAČNOG turizma u srednjoj Europi – ACCESSIBLE“) omogućila je stjecanje prijeko potrebnih znanja o zakonskom okviru, potražnji za pristupačnim turizmom, ali i o stavovima opće javnosti o stanju pristupačnog turizma i potencijalima njegovo razvoja u Hrvatskoj.

Istraživanje je provedeno na namjernom uzorku od 1000 osoba iz Hrvatske, kako bi se osigurala uravnotežena zastupljenost dobi i spola. Cilj je bio dublje razumjeti stavove šire javnosti o stanju razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj, njihove stavove prema potrebama i zahtjevima ovog specifičnog segmenta potražnje, njihova znanja o mogućim preprekama za osobe s invaliditetom, ali također i o socijalnoj dimenziji ovog segmenta turizma.

Općenito se može reći da ispitanici imaju dosta visoku svijest o pristupačnosti općenito, a posebno o pristupačnom turizmu, iako je percepcija glavnih izazova malo podcijenjena u usporedbi s rezultatima primarnog istraživanja provedenog u okviru istog projekta među osobama s invalidnosti u Hrvatskoj.

Demografska zastupljenost i uzorkovanje

Uloženi su veliki naponi da nacionalno stanovništvo bude zastupljeno u Hrvatskoj. Glavni cilj bila je reprezentativnost u pogledu dobne i spolne distribucije. Anketom je obuhvaćeno 52% žena i 47,6% muškaraca, što odgovara nacionalnoj demografskoj strukturi (51,56% žena i 48,44% muškaraca). Prosječna dob ispitanika bila je 47,8 godina, što je nešto više od prosjeka u Hrvatskoj, ali razlika nije tolika da bi utjecala na reprezentativnost rezultata.

Analizom stupnja obrazovanja ispitanika utvrđeno je da gotovo 50% ispitanika ima visoku stručnu spremu, dok ispitanici sa stručnom spremom čine četvrtinu uzorka. Moglo bi se tvrditi da je ova raspodjela imala utjecaja na ukupne rezultate, jer je sasvim vjerojatno da su oni s višom razinom obrazovanja bili izloženiji raznim uvidima koji su im omogućili izvlačenje širih zaključaka o društvenim aspektima pristupačnosti općenito, što je temelj za formiranje mišljenja o pristupačnom turizmu posebno. Zbog toga su vjerojatno bili puno svjesniji specifičnosti politike pristupačnog turizma i potrebe provođenja različitih strategija s ciljem stvaranja povoljnijeg razvojnog okruženja.

Svijest o poteškoćama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom

Jedan od ciljeva ovog istraživanja bio je procijeniti znanje opće populacije o preprekama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, posebice u vezi s njihovim sudjelovanjem u turističkim aktivnostima. Iz rezultata se može zaključiti da gotovo dvije trećine ispitanika

mogućnosti sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu ocjenjuje nedopustivo lošima ili prilično lošima. Samo mali dio ispitanika prilike smatra dobrim ili izvrsnim.

U pogledu percepcije opće populacije o preprekama za osobe s invaliditetom, važno je napomenuti da su ispitanici dobro upoznati s različitim poteškoćama koje su dio života osoba s invaliditetom. Na primjer, ispitanici su kao situacije u kojima se osobe s invaliditetom suočavaju s najvećim poteškoćama izdvojili korištenje željezničkog prijevoza, korištenje međugradskog autobusa, korištenje javnog prijevoza, korištenje smještaja, sudjelovanje u sportskim aktivnostima kao sportaš, sudjelovanje u sportskim aktivnostima kao gledatelj i posjećivanje turističkih atrakcija. Ovi rezultati ukazuju na visoku razinu svijesti o svim preprekama, što je dobra polazna točka za edukaciju opće populacije i razvoj politika.

S druge strane, ispitanici su primijetili da tri situacije u životu osoba s invaliditetom predstavljaju manje poteškoća – pristup pouzdanim informacijama o stvarnoj dostupnosti, korištenje ugostiteljskih objekata (restorana) te posjećivanje koncerata i festivala na otvorenom. Ovo sugerira da su ispitanici razmišljali o mogućnostima sudjelovanja osoba s invaliditetom u određenim aspektima turističkih aktivnosti s manje prepreka, ali u isto vrijeme treba napomenuti da opća populacija doživljava pristup pouzdanim informacijama o stvarnoj dostupnosti kao daleko manju barijeru nego što je zapravo slučaj. Ovo je aspekt koji još uvijek zahtijeva puno poboljšanja, kako u smislu angažmana pružatelja usluga, tako i u smislu javne svijesti.

Javna percepcija pristupačnosti u turizmu

Rezultati istraživanja ukazuju na to da je šira javnost vrlo svjesna da je potrebno kontinuirano ulagati napore kako bi se poboljšala situacija pristupačnog turizma u Hrvatskoj. Gotovo polovica ispitanika svjesna je te potrebe, dok gotovo trećina ispitanika smatra da treba što prije osigurati jednak pristup turističkim uslugama i atrakcijama za sve, što zahtijeva značajna ulaganja i promjenu stavova. Ovi rezultati su ohrabrujući i predstavljaju pozitivno polazište za stvaranje percepcije javnosti o pristupačnom turizmu. S druge strane, otprilike četvrtina ispitanika smatra da je trenutna kvaliteta pristupačnog turizma u Hrvatskoj zadovoljavajuća i da nisu potrebna značajnija poboljšanja.

Uzimajući u obzir ove rezultate, može se zaključiti da je javna percepcija pristupačnosti u turizmu u Hrvatskoj prilično visoka te da bi ulaganja u poboljšanje ovog segmenta naišla na podršku javnosti, što je od velike važnosti kada se govori o konceptu univerzalnog dizajna kao prevladavajućem pristupu, posebno u javnim objektima.

Definiranje ciljnih skupina pristupačnog turizma

Osobe s invaliditetom čine oko 16% hrvatskog stanovništva. Na pitanje o postotku lokalnog stanovništva koje bi moglo biti usmjereno na pristupačni turizam, ispitanici su dali ponešto nejasne rezultate. Zapravo, nije postojao jasan konsenzus o postotku ukupnog stanovništva koje bi moglo imati koristi od razvoja pristupačnog turizma. 17,9% ispitanika navelo je da se između 16 i 20% stanovništva može smatrati ciljnom skupinom. Većina ispitanika (31,8%) opredijelila se za udio u populaciji između 10 i 15 godina. Međutim, ove rezultate treba tumačiti u kontekstu općeg znanja o udjelu osoba s invaliditetom u Hrvatskoj. Iako ispitanici nisu mogli precizno odrediti taj udio, valja napomenuti da su potencijalni odgovori pokrivali relativno male raspone, pa bi to mogao biti razlog njihove opće neodlučnosti.

Ovo je otkriće također važno iz perspektive donošenja politika, budući da takvo neslaganje o potencijalnoj veličini tržišta može postojati i među pružateljima usluga. Bez jasne slike o broju korisnika koji bi mogli imati izravnu korist od ulaganja u pristupačnost objekata i usluga, teško je postići opću suglasnost svih dionika uključenih u ovaj proces.

Stavovi prema pojedinim aspektima pristupačnog turizma

Likertova ljestvica od sedam stupnjeva korištena je za ispitivanje javnog mnijenja o različitim aspektima razvoja pristupačnog turizma. Izjave su ocijenjene na ljestvici od 1 (uopće se ne slažem) do 7 (uopće se slažem) kako bi se steklo dublje razumijevanje stava opće javnosti prema određenim aspektima pristupačnog turizma u Hrvatskoj. Ispitanici se u potpunosti slažu da osobe s invaliditetom ne putuju puno unutar domovine i u inozemstvo u svrhu kvalitetnog provođenja slobodnog vremena. Također smatraju da bi osobe s invaliditetom trebale imati jednake mogućnosti korištenja smještaja, ugostiteljskih objekata i javnog prijevoza kao i osobe bez invaliditeta (stupanj slaganja sa svim tvrdnjama je 7, pri čemu standardna devijacija ukazuje na to da ispitanici imaju opći konsenzus o ovoj tvrdnji).

Rezultati sugeriraju da ljudi imaju visoku svijest o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom tijekom putovanja. Primjerice, ispitanici su svjesni da je komunikacija od velike važnosti u ovom procesu, kao i mogućnost što lakšeg korištenja komunikacijskih prostora i objekata. Odgovori ukazuju na to da su ispitanici manje sigurni u odgovor na pitanje koje programe preferiraju osobe s invaliditetom. Rezultat za ovu tvrdnju je malo iznad prosjeka, jer ispitanici nisu sigurni preferiraju li osobe s invaliditetom programe osmišljene posebno za njihove potrebe ili žele sudjelovati u turističkim iskustvima sa svim ostalim turistima.

S druge strane, ispitanici su pokazali visoku razinu empatije prema specifičnim potrebama osoba s invaliditetom. Svjesni su da razina komunikacije i gostoprimstva treba biti vrlo visoka i da se prema njima treba odnositi s puno poštovanja. Ispitanici smatraju da turistička djelatnost općenito, a posebno turistički djelatnici trebaju biti vrlo dobro upoznati sa specifičnostima ovog segmenta potražnje te da je potrebno poboljšati odnos turističkih djelatnika prema osobama s invaliditetom. Ovaj rezultat također je vrlo pozitivan kada je riječ o mogućnostima poboljšanja kvalitete pristupačnog turizma u Hrvatskoj.

Socijalna uključenost i empatija

Uz prethodno obrađene rezultate, cilj istraživanja bio je utvrditi razinu svijesti opće populacije o mogućnostima uključivanja osoba s invaliditetom u turistički sustav. Rezultati pokazuju da, iako javno mnijenje pokazuje određeno razumijevanje za specifične potrebe ovog segmenta, još uvijek ima puno prostora za poboljšanje. Na primjer, ispitanici se ne slažu (mod 2, skala 1-4) da drugi ljudi ne vole ići na odmor s osobama s tjelesnim ili težim oštećenjima. Međutim, stupanj slaganja je 3 (4 znači da se u potpunosti slažu) kada je u pitanju zajednički odlazak na godišnji odmor s osobama s intelektualnim teškoćama.

Ispitanici ne smatraju da je društvo tolerantno prema osobama s invaliditetom. Ovakav rezultat ukazuje na to da, iako postoji visoka razina empatije u društvu, ima još puno prostora za napredak u ovom segmentu turističke ponude. Međutim, svijest o potrebama i specifičnim zahtjevima osoba s invaliditetom također je važno društveno pitanje te bi snažniji poticaji za rješavanje ove situacije i povećanje svijesti i tolerancije trebali stvoriti uključivije društvo.

Međutim, ispitanici su razmislili o svojim odgovorima jer rezultati sugeriraju da sve što je pristupačno i dobro za osobe s invaliditetom olakšava njihove živote, što ukazuje na to da su

razmišljali o mogućnostima i prednostima univerzalnog dizajna. Također smatraju da društvo u Hrvatskoj podržava socijalnu integraciju i uključivost te da je razvoj pristupačnog turizma vrlo važan.

Rezultati u području socijalne integracije i empatije pokazuju da su ispitanici svjesni važnosti ovih pitanja te pokazuju visoku razinu empatije prema ovom segmentu potražnje i prema osobama s invaliditetom općenito. No, društvo u cjelini treba raditi na postizanju više razine tolerancije prema ovom segmentu i stvaranju uključivijeg okruženja koje bi pritom omogućilo intenzivniji razvoj pristupačnog turizma.

Zaključak

Ova studija daje informacije o stavovima stanovništva prema razvoju pristupačnog turizma u Hrvatskoj, a ovi vrijedni rezultati trebali bi biti korisni za razvoj turističke politike i općih procesa donošenja odluka u ovom području. Općenito, rezultati ukazuju na to da je stanovništvo u Hrvatskoj svjesno važnosti ovog segmenta i problematike pristupačnosti općenito. Osim ove vrijedne spoznaje, rezultati također pokazuju da je stanovništvo svjesno da u budućem razvoju pristupačnog turizma u Hrvatskoj treba uzeti u obzir i neke druge aspekte.

Opće karakteristike ispitanika upućuju na to da uzorak odražava trenutna demografska obilježja hrvatskog stanovništva te da odgovore treba uzeti u obzir u budućim odlukama i postupcima. Opća populacija svjesna je specifičnih potreba ovog segmenta u pogledu pristupačnosti, posebice za pojedine aspekte turističke ponude. Svjesni su da osobe s invaliditetom imaju veliku potrebu za točnim, konkretnim i pouzdanim informacijama. Međutim, napominju da su informacije koje se pružaju ovom segmentu dostatne, odnosno zadovoljavajuće kvalitete, što nije u skladu s rezultatima koje postižu osobe s invaliditetom.

Društvo općenito treba snažnije poticati na prihvaćanje tolerancije i uključivosti kao načina života kako bi svi ljudi koji su dio društva imali iste mogućnosti. Pristupačnost je, kako se često naglašava, temeljno ljudsko pravo i kao takvo treba biti zajamčeno svima. Povećanjem ponude pristupačnog turizma više sadržaja i atrakcija bilo bi dostupno ne samo turistima već i lokalnom stanovništvu.

Može se zaključiti da je pristupačnost nužan preduvjet razvoja društva te postoji snažna potpora hrvatskog stanovništva za poticanje razvoja pristupačnog turizma. Ugradnjom tolerancije i empatije u temeljne vrijednosti društva ojačat će se temelji za razvoj pristupačnog turizma, a turistička politika imat će puno veći potencijal za razvoj ovog specifičnog proizvoda i omogućavanje jednakom pristupa turističkim iskustvima za sve turiste.

13.2. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Mađarske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja

Uvod

Pristupačni turizam, koji se usredotočuje na pružanje jednakih mogućnosti osobama s invaliditetom da sudjeluju u turističkim aktivnostima, sve više dobiva pozornost kao bitna komponenta društvene uključenosti. Tradicionalno, istraživanja u ovom području prvenstveno su usredotočena na perspektive pojedinaca s invaliditetom. Međutim, za potpuno razumijevanje krajolika i identificiranje potencijalnih područja za razvoj, ključno je uzeti u obzir i stavove opće populacije. Prepoznajući ovu prazninu u istraživanju, partneri uključeni na

Erasmus+ projekt Accessible (br. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410, „Razvoj inovativne obrazovne metode PRISTUPAČNOG turizma u Srednjoj Europi – ACCESSIBLE“) obvezali su se provesti internetsku anketu na uzorku od 1.000 ljudi u četiri zemlje (Mađarska, Poljska, Hrvatska i Rumunjska). Ova studija ima za cilj popuniti istraživačku prazninu putem ispitivanja mnijenja opće javnosti u Mađarskoj kako bi se procijenila njihova percepcija i stavovi prema pristupačnom turizmu.

Istraživanje je uključivalo opsežnu anketu od 1000 mađarskih sudionika, odabranih na način da odražavaju uravnoteženu zastupljenost stanovništva u smislu spola i dobi. Rezultati studije pružaju neprocjenjiv uvid u to kako javnost percipira trenutno stanje pristupačnog turizma, izazove s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom i društvenu potporu budućim poboljšanjima u ovom području.

Kao predani istraživači ove teme, sa zadovoljstvom možemo primijetiti da većina stanovništva ima dovoljno empatije prema ovoj temi i podržava daljnji razvoj pristupačnog turizma.

Demografska zastupljenost i uzorkovanje

Uzorak istraživanja u Mađarskoj pažljivo je osmišljen kako bi se osiguralo da on bude reprezentativan za nacionalnu populaciju, posebno u pogledu spolne i dobne distribucije. Istraživanje je obuhvatilo 52,5% žena i 47,5% muškaraca, što odražava nacionalnu demografsku strukturu. Dobna distribucija sudionika također je bila usko usklađena s nacionalnim prosjekom, osiguravajući da rezultati točno odražavaju stavove različitih dobnih skupina unutar populacije.

Međutim, vrijedi napomenuti da je uzorak bio donekle naklonjen prema pojedincima s višim obrazovnim postignućima, koji su bili nadzastupljeni u anketi. Ovaj demografski detalj je značajan jer pojedinci s višim stupnjem obrazovanja mogu imati veću svijest o društvenim pitanjima, uključujući važnost pristupačnosti u turizmu. Ova prevelika zastupljenost je stoga mogla utjecati na nalaze, posebno u smislu izražene potpore inicijativama pristupačnog turizma.

Svijest o poteškoćama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom

Jedan od središnjih aspekata istraživanja bio je procijeniti svijest javnosti o specifičnim izazovima s kojima se osobe s invaliditetom susreću prilikom bavljenja turističkim aktivnostima. Rezultati ukazuju na visoku razinu svijesti javnosti o ovim izazovima, pri čemu značajan udio ispitanika prepoznaje značajne poteškoće s kojima se susreću osobe s invaliditetom, posebice u području javnog prijevoza.

Ispitanici su identificirali međugradski autobusni i željeznički prijevoz kao područja koja predstavljaju najveće izazove za osobe s invaliditetom. Značajan dio stanovništva ove načine prijevoza ocijenio je neadekvatnima, ističući kritično područje u kojem su hitno potrebna poboljšanja. Ova percepcija je u skladu sa širim problemima s kojima se suočavaju sustavi javnog prijevoza u Mađarskoj, gdje je pristupačnost i dalje značajna prepreka za osobe s invaliditetom.

Nasuprot tome, rezultati ispitivanja otkrivaju da se usluge smještaja i prehrane smatraju manje problematičnima. Te su komponente ocijenjene povoljnije, što sugerira da su napravljeni značajniji koraci u poboljšanju pristupačnosti. Ovaj rezultat pokazuje da, iako postoje područja

u kojima je pristupačnost uspješno integrirana u usluge, i dalje ostaju kritični nedostaci, posebno u prijevozu, koje je potrebno riješiti kako bi se osiguralo uključivije turističko iskustvo.

Javna percepcija pristupačnosti u turizmu

Rezultati istraživanja otkrivaju široku spoznaju mađarske javnosti o potrebi za značajnim poboljšanjima u pristupačnom turizmu. Znatna većina ispitanika izrazila je nezadovoljstvo trenutnim stanjem pristupačnosti u turizmu, a više od 60% njih smatra da situacija nije ni približno idealna. Naime, više od 20% ispitanika smatra da je trenutno stanje pristupačnog turizma potpuno neprihvatljivo, što naglašava hitnost rješavanja ovih problema.

Važan zaključak je da rezultati ovog istraživanja pokazuju da postoji društveni konsenzus o potrebi poboljšanja stanja pristupačnog turizma. Ovo široko rasprostranjeno nezadovoljstvo sugerira da šira javnost ne samo da je svjesna prepreka s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, nego također smatra da su trenutni naponi oko uklanjanja tih prepreka nedostadni. Prepoznavanje ovih nedostataka važan je korak prema mobilizaciji javne potpore za potrebne promjene.

Nadalje, istraživanje je istaknulo snažnu javnu podršku inicijativama usmjerenim na poboljšanje pristupačnog turizma. Otprilike 87,3% ispitanika složilo se da su značajna ulaganja i promjena u društvenim stavovima neophodni kako bi se osiguralo da svi imaju jednak pristup turističkim uslugama i atrakcijama. Ovaj golemi konsenzus ukazuje na to da postoji jak temelj javne podrške naporima da se poboljša pristupačnost u turizmu, što bi mogao biti ključni čimbenik u pokretanju promjena politike i poticanju ulaganja u ovo područje.

Potpota unaprijeđenju pristupačnog turizma

Rezultati istraživanja jasno pokazuju da među mađarskom javnošću postoji snažan konsenzus o važnosti poboljšanja pristupačnog turizma. Rezultati istraživanja otkrivaju da gotovo devet od deset ispitanika vjeruje da su potrebna značajna poboljšanja kako bi se osobama s invaliditetom osiguralo potpuno sudjelovanje u turističkim aktivnostima. Taj se konsenzus ogleda u snažnoj podršci različitim inicijativama usmjerenim na poboljšanje pristupačnosti.

Konkretno, 36,4% ispitanika izrazilo je stav da su značajna ulaganja i temeljita promjena u stavovima društva odmah potrebni kako bi se osigurale jednake mogućnosti za osobe s invaliditetom u turizmu. Još 50,9% ispitanika zagovara kontinuirane napore za poboljšanje pristupačnosti, što ukazuje na prepoznavanje dugoročne prirode ovog izazova. Samo mali dio ispitanika (0,6%) smatra da daljnja poboljšanja nisu potrebna, naglašavajući široko rasprostranjeno prepoznavanje važnosti ovog pitanja.

Ova snažna potpora poboljšanju pristupačnog turizma sugerira da mađarska javnost nije samo svjesna izazova s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, već je također voljna podržati napore za rješavanje tih izazova. Ova javna potpora mogla bi biti ključna u pokretanju promjena politike i poticanju ulaganja javnog i privatnog sektora u inicijative pristupačnosti.

Definiranje ciljnih skupina pristupačnog turizma

Jedan od izazova na koje je istraživanje ukazalo je poteškoća u definiranju ciljnih skupina za pristupačni turizam. Rezultati istraživanja odražavaju nedostatak konsenzusa među ispitanicima u pogledu udjela stanovništva koji bi mogao imati koristi od pristupačnog turizma. Ova dvosmislenost u skladu je sa širokim spektrom izazova s kojima se suočavaju stručnjaci na

tom području, gdje ne postoji jasan dogovor o točnoj veličini populacije kojoj su potrebne dostupne turističke usluge.

Odgovori u anketi raspoređeni su u svih pet ponuđenih kategorija, pri čemu niti jedna kategorija nije dominirala, što naglašava nesigurnost u definiranju ciljane demografije za pristupačni turizam. Ovaj nedostatak konsenzusa ukazuje na potrebu za daljnjim istraživanjem i jasnijim smjernicama kako bi se kreatorima politike i dionicima u turizmu pomoglo da bolje razumiju opseg potražnje za pristupačnim turističkim uslugama.

Stavovi prema pojedinim aspektima pristupačnog turizma

Istraživanje je također istraživalo stavove javnosti prema određenim aspektima pristupačnog turizma koristeći Likertovu ljestvicu od sedam stupnjeva. Za odgovore na opća pitanja vezana uz pristupačni turizam, vrijednost na ljestvici 1 označava potpuno neslaganje, a vrijednost na ljestvici 7 označava potpuno slaganje. Prihvaćanje u potpunosti se slažem (vrijednost 7) izuzetno je visoko za sva pitanja, tako da su rezultati bili izrazito pozitivni, s većinom ispitanika koji su izrazili snažnu podršku različitim aspektima pristupačnog turizma. Na primjer, više od 80% ispitanika odabralo je ocjenu iznad sredine ljestvice (4 ili više), što ukazuje na široku podršku inicijativama pristupačnog turizma (neslaganje je ispod 10% u svim slučajevima).

Među specifičnim aspektima pristupačnog turizma, ispitanici su izrazili snažnu podršku osiguravanju pristupačnosti u javnom prijevozu, smještaju i komunikacijskim kanalima. Na primjer, značajna većina ispitanika složila se da je opravdano očekivati da sustavi javnog prijevoza budu u potpunosti dostupni osobama s invaliditetom. Slično tome, postojala je snažna potpora ideji da bi smještaj i komunikacijski kanali trebali biti dostupni svima, odražavajući široko prepoznavanje važnosti ovih elemenata u promicanju uključivog turizma.

Rezultati također ukazuju na visoku razinu empatije javnosti prema osobama s invaliditetom. Ispitanici su općenito izrazili pozitivan stav prema pristupačnom turizmu, a mnogi su prepoznali važnost dostupnosti turističkih iskustava svima, bez obzira na fizičke sposobnosti osobe. Ta je empatija ključni čimbenik u poticanju uključivijeg društva, u kojem se potrebe osoba s invaliditetom razmatraju i rješavaju u svim aspektima života, uključujući i turizam.

Socijalna uključenost i empatija: kompleksan odnos

Iako rezultati istraživanja daju uglavnom pozitivnu sliku stavova javnosti prema pristupačnom turizmu, oni također otkrivaju neke složenosti u širem društvenom kontekstu. Konkretno, iako su ispitanici izrazili snažnu osobnu podršku pristupačnom turizmu i empatiju prema osobama s invaliditetom, bili su manje uvjereni u spremnost šireg društva na prihvaćanje ovih promjena.

Na primjer, dok su mnogi ispitanici naveli da osobno podržavaju razvoj pristupačnog turizma, bili su više skeptični u pogledu toga u kojoj mjeri šire društvo dijeli tu predanost. Ova razlika sugerira da, iako postoji snažna osobna potpora inicijativama za pristupačnost, može postojati zabrinutost oko toga dijele li se te vrijednosti u cijelom društvu. Ovo otkriće ukazuje na potrebu kontinuiranog obrazovanja javnosti i napora u podizanju svijesti kako bi se osiguralo da svi segmenti društva razumiju i prihvate važnost pristupačnog turizma.

Štoviše, anketa je otkrila da je bilo područja u kojima se društveni stavovi doživljavaju kao manje povoljni, iako su ispitanici općenito izražavali empatiju i podršku osobama s invaliditetom. Primjerice, ispitanici su naveli da bi osobno mogli podržati pristupačni turizam, ali vjeruju da bi drugi u društvu možda manje podržavali. Ovakva percepcija društvenih stavova

naglašava potrebu za stalnim naporima za promicanje socijalne uključenosti i propitkivanje stereotipa i pogrešnih predodžbi o osobama s invaliditetom.

Zaključak

Istraživanje pruža sveobuhvatan pregled stavova javnosti prema pristupačnom turizmu u Mađarskoj, nudeći vrijedne uvide koji mogu poslužiti kao temelj za buduću politiku i praksu u ovom području. Rezultati sugeriraju da postoji snažna osobna predanost među mađarskom javnošću podržavanju pristupačnog turizma, zajedno sa zamjetnim prepoznavanjem izazova koji su prisutni, posebno u području javnog prijevoza.

Široko rasprostranjena potpora poboljšanjima u pristupačnom turizmu, kako se odražava u rezultatima ankete, pruža čvrstu osnovu za buduće inicijative usmjerene na poboljšanje pristupačnosti u turizmu. Ova javna potpora ključna je za pokretanje potrebnih promjena politike i poticanje ulaganja javnog i privatnog sektora u inicijative pristupačnosti.

Međutim, istraživanje također naglašava neke izazove, posebno u smislu definiranja ciljnih skupina za pristupačni turizam i rješavanja uočenih razlika između osobne podrške pristupačnosti i širih društvenih stavova. Ovi izazovi naglašavaju potrebu za kontinuiranim istraživanjem, obrazovanjem javnosti i naporima za podizanje svijesti kako bi se osiguralo da svi segmenti društva u potpunosti prihvate pristupačni turizam.

Zaključno, rezultati istraživanja pokazuju da, iako je postignut značajan napredak u poboljšanju pristupačnosti u određenim područjima turizma, još je uvijek preostalo puno segmenata koje je potrebno unaprijediti. Rješavanjem područja najveće zabrinutosti, posebice javnog prijevoza, i nastavkom njegovanja poticajnog okruženja za uključivi turizam, Mađarska može učiniti značajne korake prema tome da postane pristupačnija i uključivija destinacija za sve putnike.

13.3. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Poljske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja

Uvod

Ovo je istraživanje provedeno u sklopu Erasmus+ projekta pod nazivom „Razvoj inovativne obrazovne metode pristupačnog turizma u srednjoj Europi – ACCESSIBLE“ (br. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410) koji se provodi u četiri zemlje (Mađarska, Hrvatska, Rumunjska i Poljska). Projekt je prvenstveno usmjeren na potrebe osoba s invaliditetom, ispitujući njihovo mišljenje o trenutnom stanju i organizaciji pristupačnog turizma. Istraživanje među osobama s invaliditetom provedeno je u razdoblju od listopada 2023. do siječnja 2024. Uključivalo je ukupan uzorak od 1175 osoba u četiri zemlje (300 osoba s invaliditetom u Poljskoj). Cilj je bio razumjeti uvjete razvoja pristupačnog turizma, obrasce ponašanja osoba s invaliditetom prilikom putovanja, njihova ograničenja putovanja te bitne smjernice za osposobljavanje zaposlenika u pristupačnom turizmu.

Kako bi se dopunila perspektiva o potrebama vezanim uz pristupačni turizam, istraživanje je također provedeno među osobama bez invaliditeta. Istraživanje se temeljilo na upitniku koji su zajednički izradili timovi koji su predstavljali četiri zemlje uključene u projekt – u početku na engleskom jeziku, a kasnije je upitnik preveden na nacionalne jezike.

Metodologija i karakteristike uzorka istraživanja

Uzorak koji uključuje osobe bez invaliditeta u Poljskoj bio je 627 odraslih osoba (u dobi od 18 godina i stariji). Anketiranje je provedeno u razdoblju od travnja do kolovoza 2024. godine putem intervjua licem u lice i elektroničkih obrazaca. Metoda uzorkovanja temeljila se na prigodnosti. Među ispitanicima prevladavaju žene (60%), 39% ispitanika čine muškaraci, dok neki ispitanici nisu naveli spol. Ispitanici su predstavljali sve dobne skupine: 18-25 (29%), 26-35 (9%), 36-50 (25%), 51-65 (21%) i one starije od 65 godina (16%). Većina ispitanika ima srednje ili visoko obrazovanje. Dolazili su iz različitih mjesta, od ruralnih područja i malih mjesta do velikih gradova.

Svijest o poteškoćama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom

Istraživanje je pokazalo da su osobe bez invaliditeta svjesne brojnih poteškoća s kojima se osobe s invaliditetom mogu susresti tijekom putovanja. Problemi navedeni u anketi (stavke 1-10) ocijenjeni su na Likertovoj ljestvici sa stupnjevima slaganja od 1 – nema nikakvih poteškoća do 7 – vrlo ozbiljne poteškoće s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom (Tablica 24).

Tablica 24. Ocijenjena područja vezana uz organizaciju pristupačnog turizma

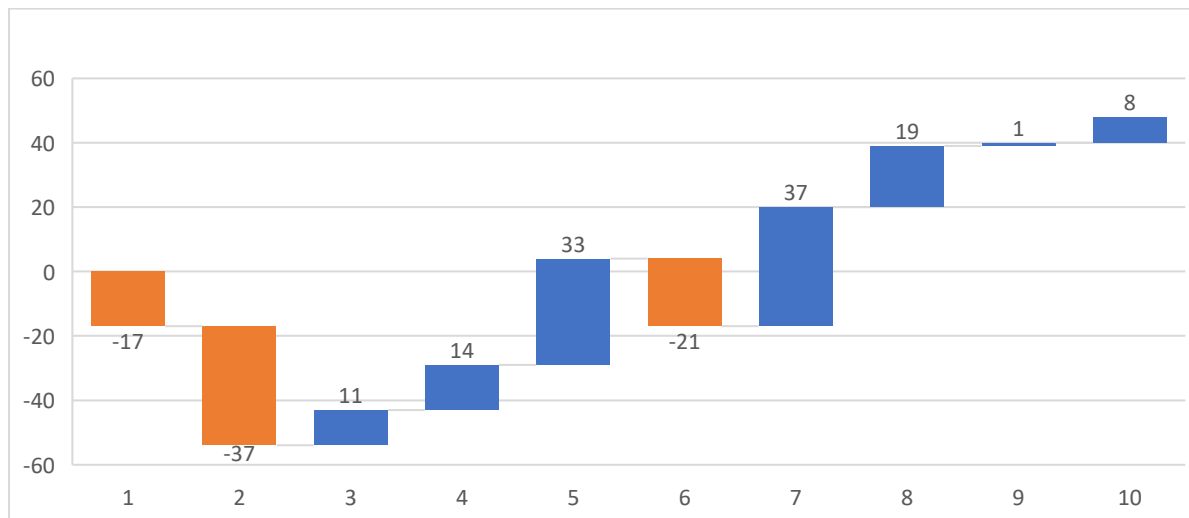
-
1. Korištenje željezničkog prometa
 2. Korištenje međugradskog autobusnog prijevoza
 3. Korištenje lokalnog javnog prijevoza
 4. Korištenje smještaja
 5. Korištenje ugostiteljskih objekata (restorana)
 6. Korištenje sportskih aktivnosti kao sportaš
 7. Korištenje sportskih aktivnosti kao gledatelj
 8. Posjećivanje koncerata i festivala na otvorenom
 9. Obilazak turističkih atrakcija
 10. Pristup pouzdanim informacijama o učinkovitoj dostupnosti
-

Izvor: vlastita obrada

U tvrdnjama su ocjene uglavnom bile u srednjim rasponima ljestvice: 4 (196 odgovora), 3 (183 odgovora) i 5 (173 odgovora). Najrjeđe, u sličnom rasponu, bile su ekstremne ocjene 1 ili 7 (89:83 odgovora).

Slika 67. Procjena stupnja pristupačnosti osobama s invaliditetom odabranim aktivnostima i uslugama vezanim uz turizam.

Zbroj ocjena (+) nema poteškoća i (-) postojećih poteškoća. Podaci u bodovima (skala: -627 do 627)

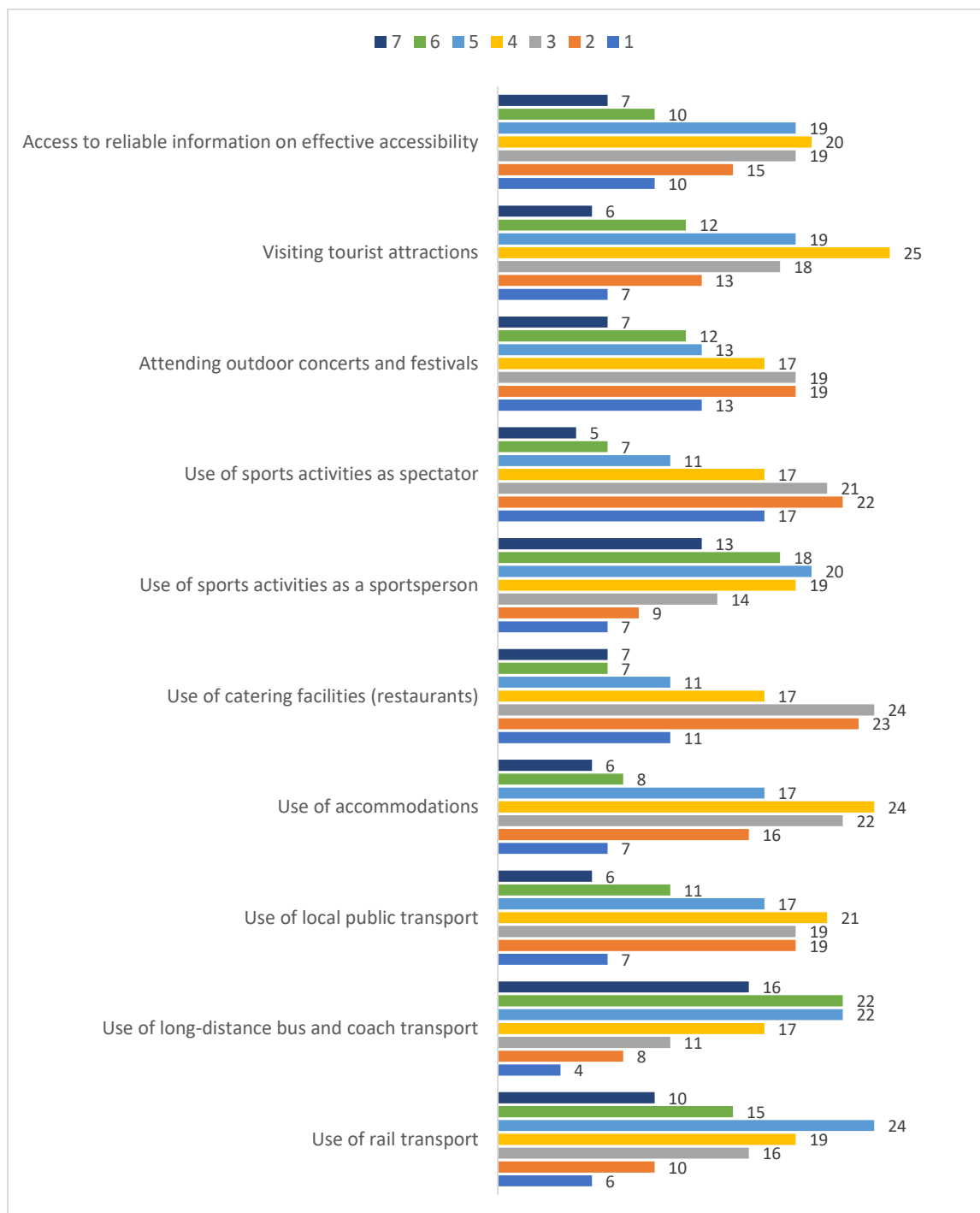


Kategorije 1-10 prema tablici 1. Izvor: rezultati ankete, n=627

Zbroj ocjena (+) nema poteškoća (ljestvica: 1-3) i (-) postojeće poteškoće (ljestvica: 5-7) pokazao je da su najveće poteškoće uočene u korištenju međugradskog autobusnog prijevoza (- 37 bodova), sportskih aktivnosti kada se uključuju kao sportaši (-21 bod), te prilikom korištenja željezničkog prometa (-17 bodova). Suprotno tome, najmanje poteškoća zabilježeno je u korištenju sportskih aktivnosti u ulozi gledatelja (+37 bodova), korištenju ugostiteljskih objekata (restorana) (+33 boda) te posjećivanju koncerata i festivala na otvorenom (+19 bodova). U slučaju posjećivanja turističkih atrakcija, pojava poteškoća i njihov izostanak su uravnoteženi (Slika 67). Detaljne procjene razine poteškoća u korištenju specifičnih kategorija povezanih s organizacijom i izvođenjem turizma, s kojima se susreću osobe s invaliditetom iz perspektive osoba bez invaliditeta, prikazane su na Slici 68.

Slika 68. Procjena stupnja pristupačnosti odabranih aktivnosti i usluga vezanim uz turizam za osobe s invaliditetom

podaci u %. Ljestvica: 1 – nema nikakvih poteškoća; 7 – vrlo ozbiljne poteškoće s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom



Izvor: rezultati ankete, n=627

Javna percepcija pristupačnosti u turizmu i podrška unaprjeđenju pristupačnog turizma

U vezi s pitanjem „Što mislite, kakve mogućnosti imaju osobe s invaliditetom u Vašoj zemlji za sudjelovanje u turizmu?“ gotovo polovica ispitanika (49%) vidi mogućnosti kao ograničene, donekle ograničene (43%) i definitivno ograničene (6%). Manje je odgovora bilo optimističnih,

odnosno onih koji su mogućnosti ocijenili donekle visokim (18%) i definitivno visokim (3%). Značajna skupina ispitanika također je navela da mogućnosti nisu ni male ni velike (30%). Ovi rezultati naglašavaju potrebu za opsežnim naporima usmjerenim na izjednačavanje uvjeta za osobe s invaliditetom u smislu pristupa prostoru, uslugama i turističkim informacijama. Prema društvenom modelu invaliditeta, ti bi se naponi trebali usredotočiti na nekoliko ključnih aspekata, kao što su: prepoznavanje prepreka, podrška poboljšanoj pristupačnosti, zakonodavne i kulturne promjene, kao i empatija, društvena odgovornost i uključivo djelovanje.

Definiranje ciljnih skupina pristupačnog turizma

Većina ispitanika (63%) priznaje da društvenu skupinu kojoj je potrebna podrška u smislu pristupačnog turizma čini 10-15% stanovništva. Ova je vrijednost usklađena sa statističkim podacima o osobama s invaliditetom u poljskom društvu. Manja skupina ispitanika (3%) identificirala je manju ciljnu skupinu: 1-3% populacije i 4-9% populacije (14% ispitanika). Šira perspektiva vidi korisnike pristupačnog turizma kao 16-20% stanovništva 13% ispitanika, i više od 20% stanovništva 7% ispitanika.

Ovi rezultati ukazuju na dobru svijest osoba bez invaliditeta o broju osoba s invaliditetom u Poljskoj i naglašavaju da se pristupačni turizam bavi potrebama mnogih društvenih skupina: osoba s tjelesnim invaliditetom, osoba sa senzornim invaliditetom, starijih osoba, obitelji s malom djecom, osoba s kroničnim zdravstvenim problemima, osoba s psihološkim ili kognitivnim poteškoćama, kao i osoba s niskim primanjima.

Razumijevanje ovih ciljnih skupina pomaže u osmišljavanju turističkih iskustava koja su uključiva i pristupačna, osiguravajući da svi pojedinci, bez obzira na njihova fizička, osjetilna, kognitivna ili financijska ograničenja, mogu uživati u putovanjima i aktivnostima slobodnog vremena.

Socijalna uključenost i empatija: kompleksan odnos

Unatoč brojnim naporima u univerzalnom dizajnu i poboljšanju pristupačnosti javnih prostora i usluga, neki ispitanici (13%) prijavili su slučajeve diskriminacije osoba s invaliditetom. Ti su slučajevi uključivali: nedostatak pristupa zgradama (npr. nedostatak dizala ili rampi), nedostatak pristupa javnom prijevozu (npr. vlakovi, autobusi, autobusi, tramvaji), nemogućnost ulaska u restorane sa psom vodičem, ismijavanje, verbalno ponižavanje i izbjegavanje kontakta (npr. nedostatak znanja o tome kako se ponašati). Ovi komentari naglašavaju potrebu za kontinuiranim naporima u borbi protiv društvene diskriminacije, osobito kroz opsežno obrazovanje i povećanu svijest o različitim društvenim potrebama, kao i kroz zakonodavstvo, politiku i promicanje uključivih radnji.

Razvijanje socijalne uključenosti uključuje stvaranje okruženja i sustava koji osiguravaju da svi pojedinci, bez obzira na njihove karakteristike ili okolnosti, imaju jednake mogućnosti za sudjelovanje u društvenim aktivnostima i iskorištavanje koristi od njih.

Zaključak

Na temelju rezultata istraživanja provedenog među osobama bez invaliditeta u Poljskoj, može se zaključiti je prepoznata potreba za razvojem aktivnosti usmjerenih na poboljšanje pristupačnosti turističkih prostora za osobe s invaliditetom i jačanje procesa društvene uključenosti.

Ispitanici su svjesni poteškoća. Osobe bez invaliditeta prepoznaju niz izazova s kojima se susreću osobe s različitim invaliditetom tijekom putovanja. Najznačajnije poteškoće povezane su s međugradskim autobusnim prijevozom, sportskim aktivnostima sportaša i željezničkim prijevozom. Suprotno tome, manje se poteškoća primjećuje u sportskim aktivnostima u ulozi gledatelja, objedovanju u restoranima i posjećivanju događanja na otvorenom.

Analiza percepcije javnosti o pristupačnosti u turizmu pokazala je da gotovo polovica ispitanika te mogućnosti smatra donekle ili definitivno ograničenima, što naglašava potrebu za značajnim naporima za poboljšanje pristupačnosti i rješavanje prepreka u turizmu.

Što se tiče ciljnih skupina – većina ispitanika procjenjuje da 10-15% stanovništva treba podršku za pristupačni turizam, što je u skladu sa statističkim podacima o osobama s invaliditetom. To odražava razumijevanje različitih potreba u različitim društvenim skupinama, uključujući one s fizičkim, osjetilnim i kognitivnim poteškoćama, kao i starije osobe, obitelji s malom djecom i pojedince s niskim prihodima.

Izjave o socijalnoj uključenosti i empatiji otkrile su da, unatoč naporima da se poboljša pristupačnost, još uvijek postoje izvješća o diskriminaciji osoba s invaliditetom, poput prepreka na ulazu zgrada i javnom prijevozu te negativnih društvenih stavova. Ovo naglašava stalnu potrebu za obrazovanjem, podizanjem svijesti, zakonskim promjenama i uključivim politikama za poticanje socijalne uključenosti i rješavanje problema diskriminacije.

Ukratko, rezultati ukazuju na kontinuiranu potrebu za ulaganjem napora u poboljšanje pristupačnosti u turizmu i osiguranje jednakih mogućnosti za sve. Ističu i nužnost rješavanja brojnih prepreka s kojima se susreću osobe s invaliditetom i njihovi pratitelji tijekom planiranja i provedbe putovanja.

13.4. Sažetak ključnih rezultata: stavovi stanovništva Rumunjske o osobama s invaliditetom i njihovim navikama putovanja

Uvod

Pristupačnost je problem suvremenog turizma i bitno je razumjeti stavove većine stanovništva o ovoj tematici. Doista, društveni model invaliditeta skreće pozornost na činjenicu da negativni stavovi prema osobama s invaliditetom mogu biti prepreka razvoja pristupačnog turizma, a razumijevanje tih stavova može pomoći u boljem razumijevanju problema. Kako bi se prikupilo javno mnijenje, u sklopu projekta među odraslim stanovništvom u Rumunjskoj provedeno je online ispitivanje. Istraživanje je provedeno između 20. siječnja i 21. veljače 2024. godine uz korištenje plaćenog ciljanog oglašavanja kako bi se doprlo do korisnika Facebooka. Na upitnik je odgovorilo ukupno 1046 osoba, od kojih ga je 834 ispunilo, a 212 ga je ispunilo djelomično, ali većim dijelom.

Demografska zastupljenost i uzorkovanje

Metoda uzorkovanja bilo je kvotno uzorkovanje, dopunjeno dijeljenjem u javnim grupama, što je rezultiralo prevelikom zastupljenošću osoba s invaliditetom i njihovih srodnika u uzorku. Kako bi se povećala reprezentativnost uzorka, rezultati su ponderirani prema spolu, dobi i stupnju obrazovanja, prema distribuciji rumunjskog stanovništva u dobi od 15 i više godina, na temelju podataka iz posljednjeg popisa stanovništva (1. prosinca 2021. godine).

Na temelju ponderiranih podataka, uzorak karakterizira blaga prevlast žena (54,2%), što proporcionalno odgovara spolnoj distribuciji rumunjskog stanovništva u dobi od 15 i više godina. Dobno ponderiranje provedeno je u tri glavne dobne skupine, razlikujući mlade (29 i manje), srednje (30-59) i stare (60 i više). Većina ispitanika je srednje životne dobi (52,4%), zatim su zastupljeni stariji (28,3%) i mladi (19,3%), što je vrlo slično rasporedu rumunjskog stanovništva od 15 i više godina. Također smo razlikovali tri glavne skupine za najvišu razinu završenog obrazovanja: nisko (niže od primarnog, osnovnog i nižeg sekundarnog obrazovanja), srednje (više sekundarno i post-sekundarno netercijarno obrazovanje) i visoko (tercijarno obrazovanje, uključujući poslijediplomsko obrazovanje). Većina ispitanika (54,1%) ima završenu srednju školu, što je u skladu s rumunjskom populacijom od 15 i više godina. Slijede oni s niskom razinom obrazovanja (26,1%), a najmanji udio, slično nacionalnim brojkama, je među onima s tercijarnim obrazovanjem (19,9%). Većina (63,4%) ispitanika dolazi iz urbanih sredina (urbana naselja s 25.000 i više stanovnika), a jedna trećina (36,6%) iz ruralnih (sela ili gradska naselja s manje od 25.000 stanovnika) sredina.

Svijest o poteškoćama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom

Istraživanjem se nastojalo utvrditi u kojoj je mjeri većina populacije bez invaliditeta svjesna poteškoća s kojima se susreću osobe s invaliditetom u svojim različitim aktivnostima vezanim uz turizam. Rezultati pokazuju da je većina ispitanika svjesna ozbiljnih ograničenja s kojima se susreću osobe s invaliditetom na ovom području, budući da im je problematično čak i doći do destinacije ako pritom žele koristiti javni prijevoz. Ispitanici smatraju da je osobama s invaliditetom najteže korištenje željezničkog i međumjesnog autobusnog prijevoza. Slijedi bavljenje sportom kao sportaš i korištenje lokalnog javnog prijevoza. Stoga su tri od četiri najteža čimbenika povezana s nekim oblikom javnog prijevoza. Dolazak u turističku destinaciju neće olakšati život osobama s invaliditetom, a toga su svjesni i ispitanici. Naime, ispitanici su nakon teškoća na putovanju kao otežanim ocijenili posjećivanje turističkih atrakcija i korištenje smještajnih kapaciteta. Od navedenih poteškoća, najmanje zahtjevno je korištenje ugostiteljskih objekata (restorana) i pristup pouzdanim informacijama o učinkovitoj dostupnosti, iako su i oni ocijenjeni iznad prosjeka, što znači da i ovaj element uzrokuje poteškoće osobama s invaliditetom u njihovim turističkim aktivnostima.

Javna percepcija pristupačnosti u turizmu

Istraživanje je istaknulo nezadovoljstvo javnosti turističkim mogućnostima za osobe s invaliditetom. Većina ispitanika (53,4%) smatra lošim (donekle lošim ili neprihvatljivo lošim) mogućnosti sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu. Značajan je i udio ambivalentnih ispitanika, od kojih gotovo dvije petine (37,7%) kaže da situacija nije ni loša ni dobra, a tek rijetki (7,9%) smatraju da su mogućnosti osoba s invaliditetom da se uključe u turistička kretanja prilično dobre. Samo 1% ispitanika smatra da zemlja ima odlične mogućnosti za osobe s invaliditetom. Nezadovoljstvo pristupačnim turizmom ogleda se u činjenici da se gotovo polovica ispitanika ne slaže s tvrdnjom da su pružatelji turističkih usluga sve spremniji i otvoreniji za smještaj osoba s invaliditetom, daljnje dvije desetine samo se djelomično slažu, a samo jedna trećina misli da pružatelji usluga postaju sve spremniji i otvoreniji za prilagodbu osobama s invaliditetom. Niska prosječna stopa odgovora na izjavu „Mogućnosti pristupačnog turizma u mojoj se zemlji neprestano poboljšavaju“ također ukazuje na nisku razinu zadovoljstva javnosti pristupačnim turizmom.

Potpore unaprjeđenju pristupačnog turizma

Rezultati istraživanja odražavaju visoku razinu javne potpore poboljšanju stanja pristupačnog turizma, pri čemu su gotovo svi ispitanici odgovorili s „da“ na pitanje „Mislite li da bi stanje pristupačnog turizma trebalo poboljšati“, a samo je 1% je reklo da to nije potrebno. Pažljiviji pogled na odgovore pokazuje da većina ispitanika (50,3%) smatra da se mora kontinuirano raditi na poboljšanju stanja pristupačnog turizma, a daljnja trećina (31,0%) se slaže da treba omogućiti jednak pristup turističkim uslugama i atrakcijama čim prije, uz značajna ulaganja i promjenu stava. Manji dio ispitanika (13,2%) smatra da, iako je važno poboljšati stanje pristupačnog turizma u zemlji, postoje važnije stvari koje treba učiniti, a mnogo manji udio (4,5%) sugerira da bi trebalo napraviti samo manja poboljšanja. No, visoka razina potpore ogleda se i u prepoznavanju važnosti pristupačnog turizma. Razvoj pristupačnog turizma gotovo svi ispitanici (95,0%) smatraju vrlo važnim.

Definiranje ciljnih skupina pristupačnog turizma

Definiranje ciljne skupine pristupačnog turizma nije bez problema, jer ove usluge i sadržaje mogu koristiti ne samo osobe s invaliditetom, već i druge društvene skupine kao što su obitelji s malom djecom, osobe s privremenim ozljedama, starije osobe i njihovi suputnici. Uzimajući to u obzir, ciljana skupina za pristupačni turizam u Rumunjskoj također je puno veća od službenog postotka osoba s invaliditetom, koji iznosi oko 5%. Podaci pokazuju da to u određenoj mjeri percipira i populacija bez invaliditeta, čak i ako se time precjenjuje udio ciljne skupine. Većina ispitanika (55,3%) smatra da je ciljna skupina pristupačnog turizma više od 20% stanovništva. Gotovo dvije desetine ispitanika procjenjuje udio između 16 i 20 posto, daljnjih 16,2 posto između 10 i 15 posto, a jedna desetina između 1 i 3, odnosno 4 i 9 posto.

Stavovi prema pojedinim aspektima pristupačnog turizma

U anketi su također tražena mišljenja o različitim aspektima pristupačnog turizma. Rezultati pokazuju da ispitanici smatraju da je razumno očekivati da osobe s invaliditetom imaju pristup nizu usluga. Srednje ocjene za tvrdnje koje se odnose na ovaj aspekt vrlo su visoke, do ocjene šest na ljestvici od jedan do sedam (pri čemu vrijednost ljestvice 1 označava potpuno neslaganje, a vrijednost ljestvice 7 označava potpuno slaganje). Od toga se najviše odlučivalo o pristupu javnom prijevozu i pravednosti pristupačnih mjesta u komercijalnom smještaju. Nakon toga slijedi očekivanje da se ljudima s komunikacijskim poteškoćama pomogne u prenošenju njihovih poruka pomoću alata i educiranog osoblja. Ispitanici se također slažu da informacije o pristupačnosti moraju biti pouzdane za osobe s invaliditetom i da im internetski prostor (npr. olakšavanje pristupa uslugama rezerviranja i povezanim web stranicama) mora biti pristupačan. Najnižu prosječnu vrijednost imaju iskazani ugostiteljski objekti koji moraju biti pristupačni, ali je i ta vrijednost blizu vrijednosti 6.

Očekivanja razumnog pristupa također se odnose na širenje turističkih mogućnosti za osobe s invaliditetom. Ispitanici se uglavnom slažu da bi se broj osoba s invaliditetom koji putuju vlakovima i autobusima povećano kada bi ta prijevozna sredstva postala pristupačnija za invalidska kolica i. Pouzdana online zbirka staza pristupačnih invalidskim kolicima, kao i pješačkih staza u park šumama, barem u blizini gradova, pomogla bi osobama s invaliditetom da uživaju u planinarenju u prirodi.

Socijalna uključenost i empatija

Prepreke u stavovima također mogu smanjiti mogućnosti putovanja za osobe s invaliditetom, stoga je posebno važno istražiti stavove javnosti prema osobama s invaliditetom. Rezultati pokazuju da je do uključivog društva još dug put jer je više od polovice ispitanika osobno tijekom putovanja doživjelo negativnu diskriminaciju osoba s invaliditetom, poput nepristojnog ponašanja, zanemarivanja, prijezira, netolerancije, ponižavanja, odbijanja pomoći, buljenja/pokazivanja, ismijavanja, izopćenja od strane kolega ili čak prijevara pri plaćanju. Iako se ispitanici uglavnom ne protive bivanju na istom mjestu kao i osoba s invaliditetom, čak i ako je invaliditet vidljiv, još uvijek treba raditi na promjeni ovakvog mentaliteta, jer mala skupina ljudi još uvijek ne želi biti u na istom mjestu na koje putuje osoba s vidljivim invaliditetom.

Imajući to na umu, ne čudi da se u prosjeku ispitanici snažno slažu da treba poboljšati dobru volju i ophođenje s poštovanjem prema osobama s invaliditetom. Također se snažno slažu da treba unaprijediti odnos turističkih djelatnika prema osobama s invaliditetom.

O potrebi promjene odnosa prema osobama s invaliditetom govori i činjenica da se gotovo tri četvrtine ispitanika ne slaže da je rumunjsko društvo vrlo tolerantno prema osobama s invaliditetom, kao i činjenica da se većina ispitanika ne slaže da je društvo podržava integraciju i uključivost.

Sažetak

Zaključno, ljudi u Rumunjskoj svjesni su da situacija osoba s invaliditetom u zemlji nije najbolja, budući da vjeruju da su čak i osnovne stvari poput korištenja željeznice ili međugradskog autobusnog prijevoza teške za osobe s invaliditetom. Stanovništvo je nezadovoljno turističkim sadržajima za osobe s invaliditetom; smatraju da ima nedostataka u pristupačnosti, ali odnos prema osobama s invaliditetom nije baš najpovoljniji. Stoga podupiru nastojanja da se poboljša stanje pristupačnog turizma i smatraju razumnim ispuniti očekivanja da se svima omogući sudjelovanje u turističkim aktivnostima. Još mnogo toga treba učiniti kako bi se poboljšala situacija pristupačnog turizma, ali nije dovoljno ulagati u pristupačnost; također je potrebno poboljšati odnos turističkih djelatnika prema osobama s invaliditetom te uslužno i uvažavajuće ponašanje šire javnosti prema osobama s invaliditetom. Potrebni su stalni naponi kako bi se osigurao jednak pristup turističkim uslugama i atrakcijama, uz značajna ulaganja i promjenu stavova. Ovo je osobito važno jer turizam usređuje većinu ljudi, doprinosi njihovoj dobrobiti i poboljšava njihove odnose s drugim ljudima.

14. Sažetak i zaključci

Ova knjiga analizira sadašnje stanje i buduće izgleda pristupačnog turizma u srednjoj Europi, posebno se fokusirajući na implikacije zajedničkih međunarodnih inicijativa kao što je *Erasmus+ projekt ACCESSIBLE*. Kao što je razrađeno i istaknuto u knjizi, pristupačni turizam odnosi se na uključiv pristup i strategiju osmišljenu da pruži jednake mogućnosti putovanja za sve osobe, posebno one s invaliditetom, uklanjanjem fizičkih, društvenih i komunikacijskih prepreka.

Globalni turistički sustav mora postupno utjeloviti uključivost i jednakost kako bi se prilagodio osobama s invaliditetom. Srednjoeuropske zemlje, uključujući Hrvatsku, Mađarsku, Poljsku i Rumunjsku, prepoznale su potrebu za uključivim putovanjem i pridružile su se međunarodnim inicijativama kako bi zajamčile da je turizam dostupan svima, bez obzira na fizička, osjetilna ili kognitivna oštećenja.

Autori su naglasili da pristupačni turizam nije samo moralni imperativ, već i ekonomska perspektiva. Pristupačni turizam može znatno poboljšati iskustvo putovanja za različite demografske skupine, uključujući starije osobe, osobe s poteškoćama u kretanju i druge kojima je potreban pristupačan smještaj. Ekonomski učinak je značajan budući da povećana uključenost turista rezultira povećanjem nacionalnog prihoda, a poduzećima daje konkurentsku prednost.

Bitan element knjige je ispitivanje zakonskih okvira koji olakšavaju odvijanje pristupačnog turizma. To uključuje međunarodne ugovore kao što je UN-ova Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, mjere Europske unije poput Europskog zakona o pristupačnosti i nacionalno zakonodavstvo u državama članicama. Ovi zakonodavni mehanizmi ključni su za jamčenje da osobe s invaliditetom imaju sveobuhvatan pristup turističkim uslugama, objektima i mogućnostima.

Štoviše, tekstovi politika naglašavaju važnost održivosti i uključenosti u turizmu. Ovi okviri promiču korištenje standardiziranih i transparentnih sustava označavanja za pristupačni turizam, povećavajući svijest potrošača i industrijske standarde.

U knjizi se naglašava sve veća potreba za pristupačnim turističkim uslugama, te se ističe sve veća važnost osoba s invaliditetom i starijih posjetitelja u turističkom poslovanju. Različiti zahtjevi različitih skupina, uključujući one s fizičkim, osjetilnim, intelektualnim i starosnim oštećenjima, naglašeni su kako bi se pokazala opsežna razmatranja bitna za postizanje uključenosti u turizam.

Autori su istraživali i tehnološka rješenja i optimalne tehnike za poboljšanje pristupačnosti u turizmu, što uključuje projektiranje pristupačnih hotela, atrakcija, prijevoza i rekreacijskih sadržaja. Primjerice, implementacija rješenja poput rampi, dizala, pristupačnih kupaonica i modificiranih znakova mogu značajno poboljšati iskustvo putnika s problemima mobilnosti ili osjetila, posebice u smještajnim kapacitetima.

Studije slučaja iz Hrvatske, Mađarske, Poljske i Rumunjske pokazale su primjere najbolje prakse u provedbi pristupačnog turizma. Nadalje, značaj tehnologije u olakšavanju pristupačnih iskustava, prikazan u mobilnim aplikacijama koje pružaju audio opise za osobe s oštećenjem vida, ističe se kao ključni instrument u poboljšanju uključivosti.

Iako je postignut napredak u dostupnosti turizma, i dalje ostaje nekoliko izazova, uključujući različite standarde među državama, neadekvatnu infrastrukturu, ograničeno znanje i ekonomske prepreke kao što su visoki troškovi povezani s pristupačnim putovanjem. Ovi problemi su složeniji ako im se pridoda nedostatak informacija o dostupnim uslugama, što često sprječava potencijalne turiste s invaliditetom da posjete turističke destinacije.

Autori su predložili višerazinski pristup i strategiju za rješavanje ovih poteškoća, što uključuje povećane izdatke za infrastrukturu, stručno osposobljavanje turističkog osoblja, standardizaciju kriterija pristupačnosti među državama i napredak uključivog dizajna i tehnologije.

Zaključno, knjiga *Teorija i praksa pristupačnog turizma u srednjoj Europi* ponudila je temeljito ispitivanje napretka, prepreka i mogućih putanja pristupačnog turizma u tom području. Suradnja srednjoeuropskih zemalja u međunarodnim inicijativama, kao što je Erasmus+ projekt Accessible, pokazuje učinkovitost suradnje u poboljšanju pristupačnosti. Rješavanjem otvorenih pitanja, posebno u javnom prijevozu i svijesti, područje se može dalje razvijati kao uključivo i gostoljubivo odredište za sve posjetitelje.

Knjiga zagovara različite mjere za promicanje napretka pristupačnog turizma: ulaganja u pristupačnu infrastrukturu, standardizaciju kriterija pristupačnosti na međunarodnoj razini, stalne inovacije u pristupačnoj tehnologiji i inicijative za povećanje javne svijesti. Ako se ovi prijedlozi provedu, srednja bi Europa mogla postati nositelj razvoja pristupačnog turizma, uspostavljajući globalno mjerilo za uključivanje i gospodarski razvoj. Naposljetku, ova knjiga ne samo da je ocrtała trenutno stanje pristupačnog turizma, već je također pružila putokaz kako se sustav može razvijati u narednim godinama, osiguravajući da pravo na putovanje bude dostupno svima, bez obzira na sposobnosti kojima raspolažemo.

Literatura

- 165 icons. Travel symbol and Tourism pictograms, vector illustration. <https://www.alamy.com/165-icons-travel-symbol-and-tourism-pictograms-vector-illustration-image69672560.html> Date of access: 4 May 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> (access: 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> (access: 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> (access: 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> (access: 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> Date of access: 4 May 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> Date of access: 4 May 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> (access: 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/> (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> (06.05.2024)
- Babaita, C. (2014). Disabled person's tourism—a component of social tourism. *From Person to Society*, 945.
- Babaita, C. M. (2012). Tourism industry in Romania and the needs of people with disabilities. *Economic Science Series*, 21(1), 481-486.
- Babaita, 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
- 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 si cercetari in 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> [Accessed 25 July 2023].
- Bratucu, 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 Barierei 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. (n.d.) Certification. Available at 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*, Vo-lume 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 Re-view 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> (access: 11.10.2023)
- Crișmariu, 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). 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., & 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/DetaliuDocument/263087> (06.05.2024)
- Decision no. 268 of 14 March 2007. <https://www.mmanpis.ro/wp-content/uploads/2020/02/HG-268-2007.pdf> (06.05.2024)
- Devile, 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
- Digital literacy in the EU: An overview (2024). <https://data.europa.eu/en/publications/datastories/digital-literacy-eu-overview>. Date of access: 12 July 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
- 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., Gheorghilaș, 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.europewithoutbarriers.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).
- European Parliament, Committee on Social Affairs, Health and Sustainable Development (2022): Deinstitutionalisation of persons with disabilities. <https://pace.coe.int/pdf/ecbae51d907ae1c790bec037bc8fb50c2777f037a2af38960c79857afddb147/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>
- 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., & 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., Zsarnóczy, 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., & Kastenholz, 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/hetilap360/2024/27/20242710tech1>; Date of access: 16 July 2024
- Forrester, B. & Davis, D. (2011). "An economic model of disability", *Occasional Paper* No. 4, available at: http://travability.travel/Articles/economic_model (access, may 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
- Głąbiński 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-lII-nemzetkozi-turizmusmarketing-konferencia-kreativitas-valtozas-reziliencia.html>

- Gonda, T., & Raffay, Z. (2021). A fogyatékossgal 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/UserDocImages/dokumenti/MDOMSP%20dokumenti/Croatia_National-Strategy-of-Equalization-of-Opportunities-for-Persons-with-Disabilities.pdf (20 October 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>
- Gutierrez, 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 fogyatékossgügy 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://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/> Date of access: 4 May 2024

How to Use the Airport's Self-Service Check-In Kiosks. <https://www.tripsavvy.com/airports-self-service-checkin-kiosks-2973028>; Date of access: 16 July 2024

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-institutii-de-asistenta-sociala-pentru-persoanele-adulte-cu-dizabilitati-la-sfarsitul-anului-test.html> (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> (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> (06.05.2024)

<http://fra.europa.eu/hu/content/unios-keretrendszer-fogyatekossaggal-elo-szemelyek-jogairol-szolo-ensz-egyezmennyhez>

<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

<https://accessible-dubrovnik-map.giscloud.com/>

<https://adobe-huhr.com/odredista/svetiste-gospe-od-utocista-u-aljmasu/>

<https://anpd.gov.ro/web/> (06.05.2024)

<https://archaeologicalmuseum.jhu.edu> Date of access: 4 May 2024

<https://felvidek.ma/2019/05/arra-keszulo-hogy-az-erdelyi-hiveket-pakent-szolgaljam/>

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>

<https://social2.ro/directii-si-servicii/directia-asistenta-sociala/serviciul-de-evaluare-a-persoanelor-adulte-cu-handicap/> (06.05.2024)

<https://specialolympics.ro/sporturi/atletism/>

<https://telex.hu/eszkombajn/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> Date of access: 4 May 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.member_services

<https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115> Date of access: 4 May 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> Date of access: 4 May 2024

<https://www.meosz.hu/jogszabalyok/>

<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemes-tervezes/>

<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/> Date of access: 4 May 2024
- <https://www.statista.com/statistics/1224629/the-most-linguistically-diverse-countries-worldwide-by-number-of-languages/> Date of access: 4 May 2024
- <https://www.pulaguides.com/drustvo.html>
- <https://cronika.hr/istaknuto/2024/policija-upozorava-na-povecan-promet-i-mjere-opreza-za-blagdan-velike-gospe/>
- <https://www.rijekasport.hr/en/venues/swimming-pools-kantrida/olympic-pool-1-indoor-swimming-pool/>
- 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 (20 October 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> (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> (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> (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> (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? Tárgyszó? 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., Grünewald, 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 Ekonomie a Management*, doi: 10.15240/TUL/001/2017-4-012
- Low no. 14 of 10 January 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/250354> (06.05.2024)
- Low no. 189 of 25 June 2013. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/149236> (06.05.2024)
- Low no. 221 of 11 November 2010. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/123949> (06.05.2024)
- Low no. 232 of 19 July 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/257778> (06.05.2024)
- Low no. 322 of 6 July 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/276107> (06.05.2024)
- Low no. 448 of 6 December 2006. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/77815> (06.05.2024)
- Low no. 7 of 4 January 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/263734> (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=Y&et%20there%20is%20a%20symbiotic%20relationship
- Manczak I., & Bajak M. (2020). Beacons in museums: the case of people with sensory impairment. *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 online channels. *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 Közhazsnú 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>
- Mihaela, D. (2019). Accessibility in Tourism-Need and Opportunity for the Tourism Market. http://www.strategiimanageriale.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf

- 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-zasve/pristupacni-turizam/23043> (25 October 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 (20 October 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 (20 October 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 (20 October 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 (20 October 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 (20 October 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> Date of access: 4 May 2024
- Oliver, M. (1990). *The politics of Disablement*. Macmillan. London
- Order no. 762/1.992/2007. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/88184> (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 Fogytékosságügyi Program (2015–2025). H/3586. számú országgyűlési határozati javaslat az Országos Fogytékosságügyi 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.
- Pokó, 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> (access: 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 19th century 'freak shows'. <https://www.dailymail.co.uk/news/article-4856604/Photos-display-19th-century-freak-shows.html> Date of access: 4 May 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
- 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., Zajadacz 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>; Date of access: 10 July 2024
- Top Disability Websites Directory. https://topdisabilitywebsites.co.uk/home/wpbdp_category/learning-disability; Date of access: 10 July 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., Frenț, 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: Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>. Date of access: 14 July 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=gbp 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
- 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/TurismoynormalING_ACC%20\(1\).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqIKfsS.PIIMo](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormalING_ACC%20(1).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqIKfsS.PIIMo)
- 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.
- 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 Date of access: 4 May 2024
- www.linguisticsociety.org Date of access: 4 May 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> Date of access: 4 May 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., & Szmal, P. (2017). Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs and 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 zamieszkałych 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 Vitálová (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.

Fotografija s naslovnice knjige preuzeta s: Photo by Mikhail Nilov from Pexels:
<https://www.pexels.com/photo/person-holding-white-printer-paper-6981177/>