

Zaključak

Turizam bi trebao biti dostupan svima, a turistička bi destinacija trebala osigurati da svaki turist može jednako uživati u turističkim proizvodima i uslugama. Pristupačni turizam nastoji osigurati svim korisnicima mogućnost uživanja u turističkim iskustvima bez obzira na razlike u njihovim potrebama za pristupačnom prilagodbom proizvoda i usluga. Da bi turistička agencija mogla svoje usluge učiniti pristupačnima, potrebno je razumjeti mogućnosti i potrebe tržišnog segmenta koji ima potrebu za pristupačnom prilagodbom proizvoda. Rezultati istraživanja o stavovima osoba s invaliditetom u području navika i organizacije turističkih putovanja ukazuju da osobe s invaliditetom češće samostalno organiziraju turistička putovanja. Međutim, iznimno cijene dostupnost i točnost

informacija o pristupačnim uslugama i aktivnostima u destinaciji, a dosadašnjom suradnjom s organizatorima putovanja relativno su zadovoljni. Stoga se među važnijim izazovima poslovanja turističkih agencija u području pristupačnog turizma ističu: prilagodba proizvoda pristupačnom turizmu, učinkovita komunikacija s klijentima te edukacija djelatnika turističkih agencija u svrhu boljeg razumijevanja potreba klijenata iz segmenta pristupačnog turizma. Turističke agencije ponudom svojih proizvoda mogu utjecati na povećanje ponude pristupačnih proizvoda i dostupnost informacija o istima. Također značajno mogu utjecati i na povećanje svijesti o važnosti pristupačnosti, što je prvi korak u osiguravanju jednakih mogućnosti za sve skupine sudionika turističkih kretanja. ■

TURIZAM
POSEBNIH
INTERESA

Stručni članak

UDK 338.48-2-056.26(497.5)

Perspektive razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj

AUTORICE:

Izv. prof. dr. sc.
Vanja Krajinović,
Ekonomski fakultet
Sveučilišta u Zagrebu,
Katedra za turizam,
vkrajinovic@efzg.hr

Prof. dr. sc. **Nevenka Čavlek,** Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Katedra za turizam, ncavlek@efzg.hr

Uvod

Pitanje pristupačnosti u društvu općenito, a u turizmu posebice, nije vezano samo uz mogućnost konzumacije i pristupa određenim proizvodima i uslugama, već se naslanja na osnovna ljudska prava, odnosno uključenost i jednakost. U javnome se prostoru često može naići na podatak da osobe s invaliditetom čine najveću manjinu na globalnoj razini, s udjelom od oko 16 % u ukupnom svjetskom stanovništvu (WHO, 2023). Osobe s invaliditetom raznolika su skupina, a brojni čimbenici utječu na njihovu životna iskustva i zdravstvene potrebe, kako navodi Svjetska zdravstvena organizacija (WHO). Stoga je nužno posebnu pažnju posvetiti razvoju pristupačnog turizma jer se na taj način omogućava velikom broju ljudi da se uključe u turistička putovanja, čime se može utjecati na povećanje kvali-

tete njihovih iskustava i doživljaja tijekom putovanja, a samim time i općenito na kvalitetu njihova života.

Turizam kao društveni fenomen pretpostavlja jednake mogućnosti uključivanja za sve, pa tako i pristupačni turizam sa svojim karakteristikama ima cilj omogućiti jednak i pravedan pristup sadržajima turizma osobama koje imaju bilo kakvo ograničenje, kao i onima koji takva ograničenje nemaju. Stoga se posebna pažnja mora posvetiti istraživanju potreba i stavova turista koji tijekom svog putovanja trebaju i zahtijevaju pristupačne sadržaje, a istovremeno je nužno osvijestiti opću populaciju o važnosti pojma i koncepta pristupačnosti u turizmu te omogućiti da turizam zaista postane dostupan svim potencijalnim turistima.

Okruženje kao ograničavajući čimbenik pristupačnosti

Kada se invaliditet definira iz perspektive interakcije, pretpostavlja se da u tom slučaju invaliditet ne predstavlja atribut osobe. Napredak u poboljšanju društvenog sudjelovanja može se postići uklanjanjem prepreka koje ometaju osobe s invaliditetom u njihovom svakodnevnom životu (WHO,

2011: 4). Upravo se na tim temeljima stvara povezanost između pojmova turizma i pristupačnosti, odnosno kreira se pojam pristupačnog turizma koji nije usmjeren samo na osobe s invaliditetom, već uključuje i osobe s privremenim teškoćama, starije ljude, roditelje s malom djecom (zbog

Literatura:

- Ahmed, H., Riaz, H. (2024). The potential of accessible tourism for sustainable development of local communities in northern Pakistan. Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation, Vol. 20, Issue 3, pp. 104-125.
- Ambrose, I., Garcia, A., Papamichail, K., Veitch, C. (2017). Accessible Tourism Destination Handbook. Turismo de Portugal I.P., Lisboa.
- Angelevska-Najdeska, K., Nestoroska, I. (2024). Tourist destinations and accessibility – whether and how accessible they are (the case of Ohrid Lake region) Contemporary Issues in Economy and Technology, CIET 2024, Conference proceedings, pp. 181-189.
- Buhalis, D., Darcy, S. (2010). Accessible Tourism: Concepts and Issues. Channel View Publications, Bristol.
- Darcy, S., McKercher, B., Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. Tourism review, Vol. 75, No. 1, pp. 140-144.
- Harju-Myllyaho, A., Jutila, S. (2018). The meaning of accessible tourism, in: Gorenak, M., Trdina, A. Responsible Hospitality: Inclusive, Active, Green. Maribor: University of Maribor Press, pp. 9-20.
- Pasca, M.G., Elmo, G.C., Arcese, G., Cappelletti, G.M., Martucci, O. (2022). Accessible Tourism in Protected Natural Areas: An Empirical Study in the Lazio Region. Sustainability, Vol. 14, pp. 1-12.
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., Ullán de la Rosa, J. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. European Journal of Tourism Research, Vol. 28, pp. 1-24.
- Saluja, V., Anand, S., Kumar, H., Peng, J. (2022). The perceived impact of tourism development and sustainable strategies for residents of Varkala, South India. International Journal of Geoheritage and Parks, Vol. 10, No. 2, pp. 184-195.
- Stuchlikova, J., Botlikova, M. (2021). Information accessibility as an important global factor in accessible tourism. Globalization and its Socio-Economic Consequences, SHS Web of Conferences, Vol. 129, pp. 1-10.
- UNWTO (2001). Global Code of Ethics for Tourism. United Nations World Tourism Organisation, available at: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>
- UNWTO (2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach. United Nations World Tourism Organisation, available at: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284417919?role=tab>
- UNWTO (2016a). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. United Nations World Tourism Organisation, available at: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418077>
- WTTC (2021). Inclusive & accessible travel guidelines. World Travel & Tourism Council, available at: <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Inclusive%20Accessible%20Travel.pdf>

kretanja s dječjim kolicima) i brojne druge skupine ljudi. Pristupačni turizam može se definirati kao onaj oblik turizma koji ima cilj pružiti i olakšati mogućnosti korištenja slobodnog vremena i rekreacije za sve putnike (osobe s invaliditetom ili s ozljedama, starije putnike, roditelje s malom djecom itd.) (Sisto i sur., 2021: 3). Dovodeći u vezu prethodno spomenuti podatak da otprilike 16 % svjetskog stanovništva živi s nekim oblikom invaliditeta, moguće je zaključiti da se radi o velikom broju ljudi koji se susreću s nekim oblikom prepreke tijekom svog putovanja te je upravo iz tog razloga nužno uključiti pristupačnost u strategije razvoja turizma na razini destinacija.

Svjetska turistička organizacija (UNWTO) navodi nekoliko razloga zbog kojih bi destinacije trebale postati pristupačne, odnosno poticati razvoj pristupačnog turizma – pristupačnost je pravo, na usluzi je korisnika, tretira se kao investicija i donosi značajne pozitivne rezultate (UNWTO, 2016: 7). Štoviše, pristupačnost znači da osobe s invaliditetom imaju pristup (na ravnopravnoj osnovi) fizičkom okruženju, prijevozu, komunikacijskim i informacijskim tehnologijama, obrazovanju i drugim uslugama i objektima na razini destinacije (Popiel, 2014: 56). Specifičnost razvoja proizvoda pristupačnog turizma proizlazi iz činjenice da se javlja

velika nužnost suradnje privatnog i javnog sektora, a podizanje svijest o njegovoj važnosti nije zadatak samo dionika turizma, već je pristupačnost pitanje koje se veže uz društvo općenito, dok se rješenje nedostatka ili čak izostanka pristupačnih rješenja nalazi u konceptu univerzalnog dizajna. Stoga se ISO 21902:2021 odnosi na standarde turizma za sve, s ciljem osiguravanja jednakog pristupa i uživanja u turizmu za širok krug ljudi svih dobi i sposobnosti (ISO, b.d.).

UNWTO (2015: 4) navodi karakteristike potražnje za pristupačnim turizmom, od kojih se posebno ističu sljedeće: potražnja je u stalnom porastu zbog poboljšanja infrastrukture, informacija, dodijeljenih objekata ili drugih odlučujućih čimbenika; uz svaku osobu s invaliditetom u prosjeku putuje još 1,5 osoba; može poboljšati imidž destinacije; značajno utječe na smanjenje sezonalnosti pojedinih destinacija; ostvaruje više prihode od prosječnog prihoda konvencionalnog turizma. Na temelju svega navedenoga moguće je zaključiti da pristupačni turizam ima velik potencijal razvoja, ali se istovremeno javlja i velika potreba za razvojem pristupačnih sadržaja i iskustava u okviru turizma, čime bi on zaista ispunio svoj potencijal u destinacijama diljem svijeta i doista postao sociokulturni fenomen dostupan i namijenjen svim ljudima.

Pristupačni turizam u Hrvatskoj

Krajinović i Čavlek (2024: 278) navode nekoliko obilježja trenutnog stanja pristupačnog turizma u Hrvatskoj. Prije svega valja naglasiti da je ovo područje u Hrvatskoj do sada bilo marginalno istraživano, uzorci na kojima su provedena prethodna istraživanja prilično su mali i samim time nedovoljno reprezentativni, postoji potreba za analizom postojećeg stanja pristupačne turističke ponude, područje bi imalo koristi od suradnje između akademske zajednice i praktičara te postoji velika potreba za edukacijom turističkog osoblja s obzirom na specifične zahtjeve i potrebe osoba s različitim oblicima invaliditeta.

Općenito je moguće zaključiti da pristupačni turizam u Hrvatskoj nije još ni izdaleka dosegnuo svoje potencijale. No, svakako je važno naglasiti da postoje brojni pravni dokumenti koji reguliraju prava osoba s invaliditetom u Hrvatskoj, a koji su iznimno važni i za razvoj

pristupačnog turizma. Također, postoje inicijative Ministarstva turizma i sporta (u okviru programa Turizam za sve) koje su usmjerene prema poboljšanju stanja pristupačnog turizma u Hrvatskoj, posebice u kontekstu obrazovanja zaposlenika u turizmu oko specifičnosti proizvoda i usluga pristupačnog turizma. Nadalje, suradnjom različitih udruga osoba s invaliditetom kreirani su brojni priručnici i vodiči koji su usmjereni na analizu sadržaja pristupačnog turizma i unapređenje kvalitete njegovih proizvoda.

No, i dalje je prisutna potrebna daljnjeg unapređenja stanja pristupačnog turizma u Hrvatskoj. To je bilo i polazište za provođenje primarnog istraživanja koje je imalo cilj istražiti stavove o stanju i potencijalima razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj, najprije na uzorku osoba s invaliditetom, a zatim i među općom populacijom.

Rezultati istraživanja o pristupačnom turizmu u Hrvatskoj

Primarno istraživanje o pristupačnom turizmu u Hrvatskoj provedeno je u okviru Erasmus+ projekta „The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe“ - ACCESSIBLE (broj projekta 2022-2-HU01-

KA220-HED-000099410), a upitnici su istovremeno distribuirani u Mađarskoj, Hrvatskoj, Rumunjskoj i Poljskoj. U ovome se članku analiziraju rezultati istraživanja provedenog u Hrvatskoj.

Slika 1: Logo Erasmus+ projekta Accessible



Prva faza istraživanja provedena je u razdoblju od listopada do prosinca 2023. godine, a upitnik je distribuiran u formi Google obrasca na e-adrese preko 100 udruga osoba s invaliditetom koje su zamoljene da upitnik proslijede svojim članovima (metoda snježne kugle). Kako bi se osigurala reprezentativnost rezultata istraživanja, korišten je jednostavni slučajni uzorak, a prikupljeno je 211 valjanih upitnika koji su analizirani metodama deskriptivne statistike. Uzorak se sastoji od 59 % žena i 39,5 % muškaraca, a većina ispitanika (33,2 %) pripadala je dobnoj skupini 36-50 godina. Nadalje, ispitanici su većinom (23,5 %) bili umirovljenici ili su bili zaposleni (19 %), a nešto manje od trećine ispitanika (27,1 %) izjavilo je da živi u Zagrebu.

Cilj je ovoga istraživanja bio istražiti motivaciju osoba s invaliditetom za

uključivanje u turizam, odrediti njihovo zadovoljstvo trenutnim stanjem pristupačnog turizma u Hrvatskoj, definirati ključne izazove s kojima se susreću tijekom svojih putovanja te na kraju dobiti informaciju o njihovim iskustvima tijekom putovanja.

Što se tiče vrsta invaliditeta, ispitanici uglavnom žive s oštećenjem motoričkih sposobnosti (65,2 %), oštećenjem vida (16,9 %), višestrukim oštećenjima (15,5 %) i/ili intelektualnim oštećenjima (11,6 %). Važno je napomenuti da su kod ovog pitanja ispitanici imali mogućnost odabira više odgovora. Ispitanici uglavnom nisu rođeni sa svojim invaliditetom (60,4 %), a većina ih je blago ograničena u svojim svakodnevnim aktivnostima (29,8 %). No, značajan udio ispitanika (21,2 %) treba konstantnu pomoć oko svojih svakodnevnih aktivnosti.

Tablica 1: Čimbenici koji ograničavaju ljude s invaliditetom u turističkim putovanjima (1 – u potpunosti se ne slažem; 7 – u potpunosti se slažem)

Čimbenik	Mod	Prosjek	Standardna devijacija
Ne volim putovanja.	1	1,83	1,77
Nedostatak vremena	1	3,13	2,07
Nedostatak financijskih sredstava	5	4,08	1,91
Nedostatak suputnika	1	3,61	2,29
Nedostatak znanja jezika	1	3,36	2,70
Nedostatak osobnog asistenta	1	3,43	2,73
Bojim se novih situacija.	1	2,95	2,55
Putovanje u destinaciju i povratak su problematični.	1	3,65	2,40
Bojim se da pristupačnost nije u skladu s obećanim i/ili mojim potrebama.	7	4,68	2,23
Moje zdravstveno stanje ne dozvoljava mi putovanje.	1	2,95	2,34
Prethodna loša iskustva	1	2,76	1,84
Iskustva putovanja stječem kod kuće, korištenjem interneta i druge tehnologije.	1	2,65	2,13

Izvor: rezultati primarnog istraživanja

Rezultati dovode do zaključka da osobe s invaliditetom imaju veliku sklonost putovanjima i ne navode značajna ograničenja koja bi ih spriječila u putovanjima. Međutim, kao najznačajniji čimbenik koji osobe s invaliditetom ograničava u turističkim putovanjima ispitanici su istaknuli **strah da pristupačnost neće biti u skladu s obećanim** (od strane pružatelja usluga) ili u skladu s njihovim potrebama koje ih ograničavaju u putovanjima, odnosno odvrćaju ih od ideje za uključenjem u turistička putovanja. Ovo je faktor koji svakako zahtijeva reakciju pružatelja usluga, ali i cijelog sustava turizma jer svi dionici moraju aktivno raditi na tome da se poveća pouzdanost i ukupna kvaliteta informacija koje se pružaju korisnicima pristupačnog turizma, posebice s obzirom na njihove specifične potrebe i zahtjeve tijekom putovanja i boravka u destinacijama.

Kada se analiziraju uzroci poteškoća prilikom putovanja, rezultati istraživanja

pokazuju da se ispitanici tijekom svojih putovanja uglavnom susreću s jednakim poteškoćama, odnosno svi ponuđeni uzroci ocijenjeni su najvećim stupnjem slaganja, izuzev kategorije *korištenje restorana*, što je ocijenjeno najnižim stupnjem slaganja, odnosno ispitanici se u potpunosti ne slažu da im je korištenje restorana izazov tijekom njihovih putovanja. Ponovno je važno naglasiti da je **izazov koji se povezuje s manjkom pouzdanih informacija o pristupačnosti osobama s invaliditetom ocijenjen najvećom prosječnom ocjenom, čime se potvrđuje važnost i nužnost poboljšanja pouzdanosti i dostupnosti informacija koje se pružaju osobama čije turističko iskustvo izravno ovisi upravo o kvaliteti tih informacija.**

Nakon prikupljanja ovih rezultata i kreiranja određenih spoznaja o stanju pristupačnog turizma iz perspektive korisnika, istraživanje je krenulo u sljedeću fazu.

Tablica 2: Uzroci poteškoća prilikom putovanja (1 – u potpunosti se ne slažem; 7 – u potpunosti se slažem)

Izvor: rezultati primarnog istraživanja

Faktor	Mod	Prosjek	Standardna devijacija
Korištenje prijevoza	7	4,38	2,34
Korištenje smještajnih kapaciteta	7	4,01	2,39
Korištenje restorana	1	3,51	2,13
Sportske aktivnosti	7	4,50	2,21
Posjećivanje znamenitosti	7	4,24	2,18
Manjak pouzdanih informacija o pristupačnosti osobama s invaliditetom	7	4,74	2,21

Druga faza istraživanja provedena je na namjernom uzorku od 1000 osoba iz Hrvatske. Anketni upitnik distribuiran je u siječnju 2024. godine, a rezultati su obrađeni metodama deskriptivne statistike. Cilj je bio ispitati stavove opće populacije 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 društvenoj dimenziji ovog turističkog proizvoda. Korištenjem namjernog uzorka cilj je bio postići reprezentativnost u pogledu dobne i spolne distribucije. Anketom je obuhvaćeno 52 % žena i 47,6 % muškaraca, dok je prosječna dob ispitanika bila 47,8 godina.

Jedan od ciljeva ovog istraživanja bio je procijeniti percepciju opće populacije o preprekama s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom, posebice u vezi s njihovim sudjelovanjem u turističkim aktivnostima. Rezultati istraživanja upućuju na zaključak da **gotovo dvije trećine ispitanika ocjenjuje mogućnosti sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu neprihvatljivo lošima ili prilično lošima. Samo mali dio ispitanika (9,7 %) te prilike smatra dobrim ili izvrsnim.**

U pogledu percepcije opće populacije o preprekama s kojima se susreću osobe s invaliditetom, važno je napomenuti da su ispitanici dobro upoznati s različitim poteškoćama koje su sastavni dio života osoba s invaliditetom. Tako su ispitanici kao primjere situacija u kojima se osobe s invaliditetom suočavaju s najvećim poteškoćama naveli korištenje željeznikog prijevoza, međugradskog autobusa, javnog

prijevoza, smještajnih kapaciteta, sudjelovanje u sportskim aktivnostima kao sportaši, ali i kao gledatelji. Ovi rezultati istraživanja ukazuju na činjenicu da u Hrvatskoj među ispitanicima postoji visoka razina svijesti o preprekama s kojima se susreću osobe s invaliditetom, što je dobra polazna točka za edukaciju opće populacije i daljnje kreiranje razvojnih politika.

S druge strane, ispitanici smatraju da tri situacije u životu osoba s invaliditetom predstavljaju manje poteškoća i to: *pristup pouzdanim informacijama o stvarnoj dostupnosti, korištenje ugostiteljskih objekata (restorana) te posjećivanje koncerata i festivala na otvorenom*. Ovo sugerira da opća populacija doživljava pristup pouzdanim informacijama o stvarnoj dostupnosti kao daleko manju barijeru nego što to ona zapravo jest. Ovo je aspekt koji i te kako zahtijeva značajna poboljšanja, i to ne samo u smislu dodatnog angažmana pružatelja usluga već i u kontekstu podizanja javne svijesti o navedenim izazovima s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju.

Rezultati istraživanja pokazuju da je opća populacija relativno dobro svjesna da je potrebno kontinuirano ulagati napore kako bi se poboljšalo stanje 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 su rezultati ohrabrujući i predstavljaju pozitivno polazište za stvaranje percepcije javnosti o pristupačnom turizmu. S druge strane, oko četvrtina ispitanika

Tablica 3: Stavovi opće populacije o mogućnostima razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj (1 – u potpunosti se ne slažem; 7 – u potpunosti se slažem)

Tvrdnja	Mod	Prosjek	Standardna devijacija
Prilike za pristupačni turizam u mojoj se zemlji neprestano poboljšavaju.	5	4,32	1,68
Pružatelji turističkih usluga sve su spremniji i otvoreniji za primanje gostiju s invaliditetom.	5	4,38	1,60
U mojoj zemlji sve je rjeđa neprecizna komunikacija pružatelja smještaja i drugih institucija o pristupačnosti turizma.	4	4,14	1,66
Društvo u mojoj zemlji postaje sve tolerantnije i otvorenije za probleme osoba s invaliditetom.	5	4,44	1,64
Ljudima je neugodno provoditi odmor na mjestima gdje su prisutne osobe s invaliditetom.	1	3,62	1,86
Kada bi vlakovi i autobusi u mojoj zemlji bili pristupačniji invalidskim kolicima, putovalo bi više osoba s invaliditetom.	7	5,68	1,51
Kada bi moja zemlja imala pješačke staze u park šumama barem u blizini gradova, više bi osoba s invaliditetom planinarilo.	7	5,47	1,52
Kada bi postojala pouzdana internetska baza planinarskih staza pristupačnih invalidskim kolicima, više bi se ljudi odlučilo za planinarenje u prirodi.	7	5,51	1,50

Izvor: rezultati primarnog istraživanja

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 pozitivna*.

Nadalje, namjera ovog istraživanja bila je utvrditi razinu svijesti opće populacije o mogućnostima uključivanja osoba s invaliditetom u turizam. Rezultati pokazuju da, iako javno mišljenje pokazuje određeno razumijevanje za specifične potrebe ovog segmenta, u praksi postoje, najblaže rečeno, brojni izazovi koji su u suprotnosti s iznesenim stavovima. Primjerice, 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, kada je u pitanju zajednički odlazak na godišnji odmor s osobama s intelektualnim teškoćama, mod iznosi 3 (4 označava potpuno se slažem).

Ispitanici također ne smatraju da je društvo tolerantno prema osobama s invaliditetom. Ovakav rezultat ukazuje na to da, iako je prisutna visoka razina empatije u društvu, potrebno je još puno rada kako bi se unaprijedila ponuda za ovaj segment turističke potražnje. Međutim, svijest o potrebama i specifičnim zahtjevima osoba s invaliditetom važna je kao opće društveno pitanje. Stoga bi snažniji poticaji za rješavanje ove situacije i podizanje razine svijesti i tolerancije trebali stvoriti uvjete za inkluzivnije društvo.

cije koje se dobivaju nisu uvijek precizne (mod 4, najniži zabilježeni stupanj slaganja). Ispitanici smatraju da se prilike za razvoj pristupačnog turizma poboljšavaju, iako nisu iskazali najviši stupanj slaganja s ovom tvrdnjom. Na temelju rezultata istraživanja prikazanih u Tablici 3 moguće je zaključiti da su ispitanici objektivni prilikom ocjene stanja pristupačnog turizma, ali istovremeno su i prilično svjesni potencijala njegovog razvoja. Kvalitetu informiranja ocjenjuju nešto suzdržanije od potencijala razvoja, što ukazuje na njihovu svjesnost kako informacije koje se prenose korisnicima pristupačnog turizma ipak nisu u potpunosti precizne. To značajno otežava uključivanje potencijalnih korisnika u pristupačni turizam, što je i dokazano rezultatima prve faze ovog istraživanja.

Općenito se na temelju rezultata ovoga istraživanja može zaključiti da *hrvatsko društvo podržava socijalnu integraciju i*

Zaključak

Dosadašnja istraživanja u području pristupačnog turizma u Hrvatskoj bila su vrlo sporadična, nedostatna i uglavnom su se provodila na vrlo malom uzorku što nije omogućilo sagledavanje šire slike izazova u uključivanju u turizam osoba s invaliditetom. U tom smislu ovo istraživanje daje vrijedne rezultate i uvid u stanje i perspektive razvoja pristupačnog turizma u Republici Hrvatskoj. U prvoj fazi istraživanja, koje je provedeno među osobama s invaliditetom, prikupljeno je 211 valjanih upitnika, a rezultati upućuju na zaključak da postoji iznimna važnost i nužnost poboljšanja pouzdanosti i dostupnosti informacija koje se pružaju osobama čije turističko iskustvo izravno ovisi upravo o kvaliteti tih informacija. Među ispitanicima postoji velika sklonost prema turističkim putovanjima, ali navode da je manjak pouzdanih informacija o sadržajima i uslugama u destinacijama i smještajnim kapacitetima ključan razlog zbog kojeg odustaju od svojih turističkih putovanja.

U drugoj fazi istraživanja prikupljeni su odgovori 1000 ispitanika iz opće populacije. Rezultati ovog dijela istraživanja pokazuju

inkluziju osoba s invaliditetom te da se razvoj pristupačnog turizma može smatrati važnim strateškim ciljem turističke politike.

da su ispitanici svjesni važnosti pitanja socijalne integracije i empatije te pokazuju visoku razinu empatije prema ovom segmentu potražnje te općenito prema osobama s invaliditetom. No, društvo u cjelini treba raditi na postizanju više razine tolerancije prema ovom segmentu i stvaranju inkluzivnijeg okruženja koje bi pritom omogućilo intenzivniji razvoj pristupačnog turizma.

Ovo istraživanje koje je financirano iz programa Erasmus+ Europske unije i istovremeno se provodilo u četiri europske zemlje daje važan i nužan pregled stanja pristupačnog turizma u više zemalja. Rezultati cijelog istraživanja bit će komparirani i publicirani u proljeće 2025. godine te će na mrežnim stranicama projekta (Accessible, b. d.) biti dostupni svima koji ga žele koristiti za analizu najboljih praksa, u nastavnim procesima, i kao podlogu za kreiranje vlastitih strategija razvoja pristupačnog turizma. Stoga se u tom smislu rezultati ovog istraživanja mogu smatrati važnim iskorakom u kreiranju politika razvoja pristupačnog turizma u Republici Hrvatskoj. ■

Ovo istraživanje financirano je iz programa Erasmus+ Europske unije, u okviru projekta „The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe“ - ACCESSIBLE, broj projekta 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410. Izražena stajališta i mišljenja pripadaju, međutim, samo autorima i ne odražavaju nužno stavove i mišljenja Europske unije ili Izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Literatura:

- Accessible (b. d.). ACCESSIBLE – The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe. Preuzeto 20. listopada 2024., s <https://projects.pte.hu/en/projects/accessible-development-innovative-educational-method-accessible-tourism-central-europe>
- ISO (b. d.). ISO 21902:2021. Preuzeto 19. veljače 2024., s <https://www.iso.org/standard/72126.html>
- Krajinović, V., Čavlek, N. (2024). Accessible tourism in Croatia – State of the art and key challenges. U zborniku radova FEB Zagreb 15th International Odyssey Conference on Economics and Business. Sever Mališ, S., Načinović Braje, I., Halar, P. (ur.). Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str. 274-283. DOI: 10.22598/odyssey/2024.6
- Popiel, M. (2014). Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow. European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation, Special Issue, 55-71.
- Sisto, R., Cappelletti, G. M., Bianchi, P., & Sica, E. (2021). Sustainable and accessible tourism in natural areas: a participatory approach. Current Issues in Tourism, 25(8), 1307-1324. DOI: 10.1080/13683500.2021.1920002
- UNWTO. (2015). Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach. Madrid: UNWTO.
- WHO (2023). Disability. Preuzeto 20. listopada 2024., s <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- WHO. (2011). World report on disability. Malta: WHO.