

Turizam dostupan svima u Istri

Popović, Damir

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:567042>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-19**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

DAMIR POPOVIĆ

TURIZAM DOSTUPAN SVIMA U ISTRI

Završni rad

Pula, 2018.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

TURIZAM DOSTUPAN SVIMA U ISTRI

Završni rad

Student:	Damir Popović
JMBAG:	0303027529, izvanredan student
Studijski smjer:	Poslovna ekonomija - smjer turizam
Predmet:	Europsko turističko tržište i trendovi razvoja
Znanstveno područje:	Društvene znanosti
Znanstveno polje:	Ekonomija
Znanstvena grana:	Turizam i trgovina
Mentorica:	doc. dr. sc. Iva Slivar

Pula, prosinac 2018.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani Damir Popović, kandidat za prvostupnika poslovne ekonomije, smjera turizam ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, _____, _____ godine



IZJAVA o korištenju autorskog djela

Ja, Damir Popović, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „Turizam dostupan svima u Istri“ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu sa Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____ (datum)

Potpis

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. TURIZAM DOSTUPAN SVIMA	3
2.1. Pojam i obilježja.....	3
2.2. Veličina europskog tržišta pristupačnog turizma i budući trendovi.....	7
2.3. Prilagodba i vrste pristupačnosti	9
3. PRIMJERI DOBRE PRAKSE	15
3.1. Primjeri dobre prakse u svijetu.....	15
3.2. Primjeri dobre prakse u Republici Hrvatskoj	19
4. ISTRA BEZ BARIJERA - ISTRAŽIVANJE TURISTIČKE PONUDE I ANALIZA SADRŽAJA.....	22
5. ZAKLJUČAK	35
POPIS LITERATURE	37
POPIS TABLICA.....	41
SAŽETAK	42
SUMMARY	43

1. UVOD

Iako sve osobe imaju pravo na pristup turističkim uslugama i destinacijama, milijardu ljudi čine osobe s invaliditetom (OSI), što predstavlja čak 15% ukupne svjetske populacije.¹ Ako se navedenom nadoda broj starijih osoba (65+) te broj obitelji s malom djecom, jasno je da se znatan udio ljudi na svjetskom turističkom tržištu suočava s raznim preprekama u ostvarivanju svojih prava, zbog čega otežano ili uopće ne putuju. Turizam dostupan svima ili pristupačan turizam (eng. «*accessible tourism*») je segment turizma koji za svrhu ima kreirati svijet bez barijera u kojem su sve destinacije, proizvodi i usluge dostupne i pristupačne svim skupinama ljudi neovisno o njihovim fizičkim ograničenjima, invaliditetu ili dobi.²

Tema turizma dostupnog svima je odabrana upravo iz razloga ne bi li osvijestila ljude o ovoj vrlo važnoj tematici te da potakne pozitivne promjene u lokalnoj zajednici. Važnost prepoznavanja relevantnosti turizma dostupnog svima leži u činjenici da je broj osoba s invaliditetom, ali i broj osoba s posebnim potrebama u stalnom porastu i to zbog općeg starenja populacije (niske stope nataliteta i dulji očekivani životni vijek), rapidnog napretka kroničnih bolesti, napretka dijagnostike kao i zbog metodologije koja se koristi za utvrđivanje stupnja invaliditeta. Što se više o određenoj problematici piše, to je veća vjerojatnost da će se pristupiti rješavanju iste, stoga čim prije se turističke usluge i destinacije počnu sagledavati kao univerzalne i dostupne svima, prije će se Hrvatska otvoriti novoj skupini turista. Prema podacima Europske komisije učestalo putuje 300 milijuna osoba s invaliditetom i 30 milijuna osoba u invalidskim kolicima. Također, vrlo važna karakteristika OSI jest da često putuju u pratnji najmanje jedne osobe, da troše veće količine novaca, ali i da čestu putuju van sezone.³

¹ Svjetska zdravstvena organizacija (2011.), http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/ (pristupljeno 17. rujna 2018.)

² Darcy, S., Dickson, T., A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2009., 16(1), 32-44.

³ Europska komisija (2014.), <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations>. (pristupljeno 18. rujna 2018.)

U uvodu je dano objašnjenje veličine tržišta osoba s invaliditetom, kao i ostalih skupina osoba s potrebama za posebnim pristupom. Također, vidi se razlog odabira teme te svrha pisanja rada – ukazati na značaj prilagodbe od strane nositelja ponude s obzirom na veličinu potražnje i provođenja istraživanja.

U prvom dijelu rada objašnjena je srž turizma dostupnog svima i važni pojmovi potrebni za razumijevanje daljnje razrade teme kroz sljedeća poglavlja. Objašnjeni su pojmovi poput "potrebe za posebnim pristupom", "dostupnost", "turizam dostupan svima" i "univerzalni dizajn i razumna prilagodba". Navedene su prepreke u primjeni sadržaja namijenjenog turizmu dostupnom svima, načini na koje turistička destinacija može privući potencijalne klijente te ključni elementi u osiguranju informacija dostupnih svima. Dan je osvrt na veličinu europskog tržišta pristupačnog turizma kao i na buduće trendove. Objašnjene su vrste pristupačnosti te su za svaku vrstu dani primjeri.

U drugom dijelu rada navedeni su neki od primjera dobre prakse u svijetu, ali i u Republici Hrvatskoj. Primjeri dobre prakse pokazuju da je bitno uvažiti sve osobe prilikom stvaranja turističkog sadržaja i infrastrukture bez obzira na njihov stupanj invaliditeta, spol, dob i status.

U trećem dijelu rada provedeno je istraživanje sadržaja dostupnog svima, ali za područje Istarske županije. Napravljeno je istraživanje sadržaja dostupnog svima prema sljedećim kategorijama: smještaj, kultura (muzeji i galerije), plaže i ugostiteljski objekti. Dana je usporedba broja noćenja turista po dobnim skupinama te procjena veličine tržišta s pratnjama na području Istre za 2016. i 2017. godinu. Izdvojeno je pet gradova ili općina koji su, prema istraživanju, najbolje prilagođeni infrastrukturom svima te su za svaki grad, odnosno općinu, dani grafički prikazi za svaku kategoriju. Cilj rada jest istražiti stanje ponude na primjeru Istarske županije te kritički se osvrnuti na rezultate istraživanja.

2. TURIZAM DOSTUPAN SVIMA

2.1. Pojam i obježja

Ne postoji jedinstvena, univerzalno prihvaćena definicija turizma dostupnog svima. Također, postoji malo definicija pojma pristupačan turizam. Istraživanja se najčešće fokusiraju na problematiku s kojom se susreću osobe s posebnim potrebama prilikom putovanja, no malo je konkretnih doprinosa u smislu iznošenja definicije pristupačnog turizma.

Prije svega, potrebno je razumjeti pojam «potrebe za posebnim pristupom» (eng. *special access needs*) koje se definiraju kao zahtjevi koji trebaju biti ispunjeni da se u potpunosti može uživati turističko iskustvo. Prema Europskoj komisiji (2014.), potreba (posebnog) pristupa može se grupirati u tri kategorije: potreba za njegom ili pomoći, kompatibilnost okoline s pomagalicama koje koriste osobe s posebnim potrebama i mogućnost odrađivanja tretmana u neposrednoj okolini te prepreke ili poteškoće u pronalasku i uporabi objekata i alata ili poteškoće u komunikaciji s osobama ili strojevima. Osobe kojima je potreban poseban pristup (eng. *people with access needs*) – jesu osobe s invaliditetom, ali i sve ostale koje mogu koristiti svu dostupnu infrastrukturu koja im olakšava pristup, a mogu uključivati starije osobe, osobe koje sa sobom nose više prtljage ili pak obitelji s manjom djecom.⁴

«Dostupnost» (eng. *accessibility*) podrazumijeva kvalitetu okoline, infrastrukture i suprastrukture (turistička suprastruktura uključuje ugostiteljske objekte, galerije, muzeje, zabavne parkove i slično) i adekvatan pristup svim potrebnim i traženim informacijama o kvaliteti destinacije u pogledu mogućnosti prihvata osoba s posebnim potrebama. U današnje vrijeme osobito je bitno imati sve informacije o svim dostupnim sadržajima na

⁴ T. Golja, I. Slivar, Europsko turističko tržište i trendovi razvoja, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, 2016. str. 181.

jednom mjestu - informacije moraju biti provjerene, pouzdane, ažurirane, točne i u skladu s potrebama putnika - turista. Bez udovoljavanja ovim preduvjetima, osobama s posebnim potrebama bit će ograničena mogućnost uživanja turističkog proizvoda (usluge), odnosno iskustva.

Pod pojmom «turizam dostupan svima» (eng. "*Accessible Tourism*") se najčešće misli na turistička iskustva i doživljaje koje mogu nesmetano i u potpunosti uživati osobe s poteškoćama u kretanju i s određenim ograničenjima.⁵ "Turizam dostupan svima" referira se na turizam koji se odnosi na potrebe šireg spektra potrošača, uključujući osobe s posebnim potrebama, starije osobe i manju djecu u pratnji roditelja. Potiče otklanjanje stavova i institucionalnih prepreka u društvu te obuhvaća dostupnost usluga i sadržaja za ciljne skupine u neposrednoj okolini, transferu, dostupnosti informacija i komunikaciji. Obuhvaća turističke lokacije javnog i privatnog karaktera".⁶

Turizam dostupan svima omogućuje osobama kojima je potreban poseban pristup (uključujući osobe koje su slabovidne i imaju poteškoće s vidom i sluhom) da funkcioniraju neovisno, s jednakim pravima i dostojanstvom kroz isporuku univerzalno kreiranih turističkih proizvoda, usluga i okruženja. Ova definicija isključivo se odnosi na manju djecu koja putuju u pratnji odraslih osoba, osobe s posebnim potrebama i starije osobe.⁷ "Pristupačan turizam" također je poznat i kao "Dostupni turizam", "Univerzalni turizam" i "Inkluzivni turizam", a u određenim zemljama poput Japana poznatiji je kao turizam bez barijera te uključuje turizam dostupan svim osobama: sa i bez invaliditeta, s poteškoćama u kretanju, sluhu, vidu ili intelektualnim i psihosocijalnim invaliditetom, starijim osobama i onim s privremenim poteškoćama.

⁵ European network for accessible tourism (ENAT), 2010.,
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq#fi744> (pristupljeno 26. lipnja 2018.)

⁶ Takayama City and UNESCAP Conference Press Release, 2009.,
http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf (pristupljeno 25. svibnja 2018.)

⁷ Darcy S., Dickson, T., op. cit., str. 32.- 44.

Na području Europe, ovom vrstom turizma posebno se bavi *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) - neprofitna organizacija posvećena proučavanju, provođenju i promicanju aktivnosti vezanih uz pristupačni turizam.⁸

Prema ENAT-u, pristupačan turizam uključuje:

- destinacije bez barijera: naglasak je na infrastrukturi i sadržajima dostupnim svima;
- prijevoz: zračni, kopneni i morski koji je prilagođen svim korisnicima;
- kvalitetne usluge i kvalitetno (stručno) osoblje;
- aktivnosti, izložbe i atrakcije u kojima svi mogu sudjelovati;
- marketinške aktivnosti, rezervacijski sustav, mrežne stranice i usluge: informacije dostupne svima

Informacije o pristupačnosti turističkim mjestima moguće je pridobiti putem nekoliko izvora: destinacijskih menadžment organizacija, internetskih stranica, posrednika i drugih. Međutim, još uvijek ne postoje ili nisu dostupne potpune online informacije o turističkoj suprastrukturi prilagođenoj osobama s posebnim potrebama poput hotela, restorana, muzeja, mogućnostima transfera, koncertnih dvorana, trgovina, zooloških vrtova, zabavnih parkova, plaža.

Prepreke u primjeni sadržaja namijenjenog turizmu dostupnom svima:

- ne postoji standardni način za mjerenje dostupnosti/pristupačnosti;
- države i regije individualno definiraju vlastite sheme dostupnosti;
- nekompatibilni online izvori koji ne odgovaraju potrebama različitih korisnika;
- online usluge su fragmentirane (odvojene) i ne osiguravaju jedinstveno korisničko iskustvo;
- takve online usluge ne mogu se lako uklopiti u metapretraživače;
- količina informacija o dostupnosti od strane velikih komercijalnih pružatelja usluga je relativno oskudna te upitne kvalitete.

⁸ European network for accessible tourism (ENAT), 2010.,

http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are (pristupljeno 26. lipnja 2018.)

Načini na koje turistička destinacija može privući potencijalne klijente:

1. Prilagoditi proizvod potrebama i zahtjevima turističkog tržišta dostupnog svima;
2. Ponuditi sadržaje prilagođene za osobe s invaliditetom, poput soba u prizemlju, rampi, tuša, sadržaja za električna invalidska kolica ili prikladne ostave za lijekove te sobe prilagođene osobama s invaliditetom;
3. Uključivanje lokalne zajednice i organizacija u svrhu poboljšanja kvalitete sadržaja i informacija dostupnih svima poput informativnih ploča, nogostupa prilagođenih osobama s invaliditetom i sl.;
4. Edukacija osoblja koje bi trebalo biti osposobljeno za podršku osobama s invaliditetom kako bi se bolje osjećale;
5. Zračne luke bi trebale imati osigurane sadržaje za olakšani pristup osoba s invaliditetom prilikom ukrcaja, kao i za prijavu putnika, poput Zračne Luke Franjo Tuđman u Zagrebu koja ima poseban dio za check in slabovidnih osoba.

Ključni elementi u osiguranju informacija dostupnih svima:

- osigurati informacije o lokalnoj infrastrukturi i uslugama i gdje ih se može pronaći;
- kvalitetan izvor informacija i provjereni kontakti;
- informacija mora biti dostupna putem svih kanala komunikacije;
- educirani menadžeri i tehničko osoblje koje ima traženo znanje za isporuku usluga dostupnih svima;
- imati ažurirane podatke o destinaciji kako bi se izbjegli problemi oko udobnosti i sigurnosti posjetitelja.

Informacije o dostupnosti moraju biti pouzdane i jasne, no u praksi su često nedorečene, što predstavlja veliku prepreku pri putovanju osoba s invaliditetom. Otprilike 50% više osoba bi više putovalo ukoliko bi imali provjerene i dostupne informacije na raspolaganju. Fokus na kvalitetniju dostupnost poboljšat će kvalitetu i fleksibilnost destinacije, mjesta, sadržaja i smještaja. Dostupnost otvara nova tržišta, stimulira raznovrsnost turističke ponude te daje konkurentsku prednost pružateljima usluga. E-usluge omogućit će širi doseg nacionalnih informacija za turizam dostupan svima diljem Europe i globalnog turističkog tržišta.

2.2. Veličina europskog tržišta pristupačnog turizma i budući trendovi

Europa ima veliko i brzorastuće tržište za pristupačni turizam. U 2011. godini procijenjeni broj osoba s posebnim potrebama bio je 140 milijuna osoba. Oko 58 % Europljana koji imaju neku vrstu invalidnosti (u dobi između 15 i 64 god.) putovalo je tijekom 2012. godine: čak 60% ovih putovanja odnosilo se na tuzemstvo, 27% putovalo je diljem Europe, a 13% izvan Europe. Osobe s nekom vrstom invaliditeta u dobi između 15 i 64 godine čine trećinu osoba s posebnim potrebama na području Europe. Najčešća poteškoća s kojom se susreću odnosi se na ograničenje pokretljivosti. Ostale teškoće su: kognitivne teškoće, slabovidnost i problemi sa sluhom.⁹

Europa trenutno broji gotovo 100 milijuna seniora (65+) što čini 19% od ukupnog broja stanovnika. Više od trećine Europljana preko 65 godina ima neku vrstu invalidnosti i očekuje se povećanje te brojke. Očekuje se povećanje postotka broja seniora na 24% do 2030. godine. Seniori (65+) čine dvije trećine osoba s invaliditetom u Europi.¹⁰

Gotovo 70% Europljana s posebnim potrebama ima financijske mogućnosti i fizički je sposobno za putovanja. Udio na turističkom tržištu se uvećava činjenicom da, u prosjeku, Europljani putuju s dvije osobe u pratnji. Studije CBI-ja (eng. *Centre for the Promotion of Imports from developing countries*) pokazuju da osobe s posebnim potrebama ostvaruju duži boravak u destinaciji koju posjećuju i troše više od prosječnog turista. U pravilu se radi o visokoobrazovanim osobama. Velika Britanija, Njemačka i Francuska najveća su europska tržišta za pristupačni turizam. U navedenim državama obitava preko 20 milijuna osoba s posebnim potrebama. Skandinavija i Nizozemska također predstavljaju zanimljiva tržišta.¹¹ Više od 71% osoba s invaliditetom odlučuje se na putovanja, a dolaze iz zemalja iz sjeverne i zapadne Europe. Nizozemska odskaka s

⁹ Centre for the Promotion of Imports from developing countries, <https://www.cbi.eu/market-information/tourism/accessible-tourism-europe/> (pristupljeno 15. rujna 2018.)

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

86% osoba koje putuju od čega se 18% odnosi na putovanja u inozemstvo. Osobe s posebnim potrebama uglavnom biraju destinacije za odmor koje se nalaze bliže njihovom domu te unutar europskog kontinenta. Istraživanje provedeno u Njemačkoj¹² pokazalo je da je 37% osoba odlučilo ne putovati zbog manjka pristupačnih sadržaja, 48% bi se odlučilo putovati ukoliko bi se uvećao broj sadržaja dostupnih svima, a 60 % je voljno platiti više za poboljšanu dostupnost. Među seniorima u Njemačkoj, 48% od ukupnog broja je odlučilo putovati od čega je 70% bilo tuzemnih putovanja, 23% unutar Europe i 7,2% izvan Europe.

Potražnja za wellness i zdravstvenim turizmom kao specifičnom vrstom turizma je u porastu. To se odnosi i na medicinske usluge koje ne pokriva zdravstveno osiguranje, poput akupunkture. Zdravstvene usluge su jeftinije u zemljama u razvoju. Bitno je kreirati pakete koji kombiniraju wellness i medicinske tretmane skupa sa smještajem, aktivnostima i transferom. Osim specijaliziranih paketa za osobe s invaliditetom, treba ponuditi i pakete za osobe u pratnji. Klijente privlače autentična lokalna iskustva, interakcije s lokalnim stanovništvom, tradicija i vještine.¹³

Preporuke i priručnici:

- preporuke o informacijama dostupnim svima u turizmu, dostupno na poveznici: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilidad2016webennuevoaccesible.pdf>
- vodič koji objašnjava načine marketinške prezentacije i promocije dostupnosti, dostupno na poveznici: https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/documents-library/documents/england-documents/speak_up.pdf
- priručnik o prikupljanju ključnih informacija o smještaju te koje uvjete mora ispuniti smještajni objekt da bi bio dostupan osobama s invaliditetom, dostupno na poveznici: <http://travability.travel/manuals/accommodation.pdf>

¹² Centre for the Promotion of Imports from developing countries, <https://www.cbi.eu/market-information/tourism/accessible-tourism-europe/> (pristupljeno 15. rujna 2018.)

¹³ Ibidem

- e-knjiga «Najbolja praksa pristupačnog turizma: inkluzija, posebne potrebe, starije osobe i turizam» (eng. «*Best practice in accessible tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism*», 2012.) dostupno na poveznici: <https://bit.ly/2r6imyy>

2.2.1. Broj osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj

U Hrvatskoj su 2017. godine osobe s invaliditetom činile oko 11,9% ukupnog stanovništva (511.850 osoba), od čega je 60% muškaraca i 40% žena. Najveći broj osoba s invaliditetom, njih 243.206 (48%) bilo je u radno aktivnoj dobi, 19-64 godina, dok je u dobnoj skupini 65+ bilo 229.589 (45%) osoba. Invaliditet je prisutan u dječjoj dobi (0-19 godina) u udjelu od 8%. Najveći broj osoba s invaliditetom ima prebivalište u Gradu Zagrebu i Splitsko - dalmatinskoj županiji¹⁴. Ministarstvo turizma izradilo je 2014. godine Nacionalni program razvoja socijalnog turizma "Turizam za sve"¹⁵ s ciljem poticanja i promicanja što veće dostupnosti sadržaja, ali i prikaza istih putem različitih kanala komunikacije. Hrvatskoj kao receptivnoj državi treba veći broj smještanih objekata - jedinica pristupačnih svima, kao i sadržaja - infrastrukture i suprastrukture.

2.3. Prilagodba i vrste pristupačnosti

Usvajanje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda (UN)¹⁶ značajan je korak u potvrdi i isticanju prava osoba s invaliditetom širom svijeta, a posebice u zemljama koje su ratificirale ovu Konvenciju, kao npr. Republika Hrvatska. Konvencija ističe značajan broj općih i specifičnih ciljeva i obveza zemalja potpisnica u

¹⁴ Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Izvešće o osobama s invaliditetom u 2017. godini, https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2016/04/Invalidi_2017.pdf (pristupljeno 20. svibnja 2018.)

¹⁵ Ministarstvo turizma, Nacionalni program razvoja socijalnog turizma "Turizam za sve", 2014., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva/151014_akcijski_socijalni.pdf (pristupljeno 8. srpnja 2018.)

¹⁶ Ujedinjeni narodi, Konvencija o ljudskim pravima, http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf. (pristupljeno 10. rujna 2017.)

kreiranju okvira koji će omogućiti implementaciju mjera izjednačavanja mogućnosti s osobama bez invaliditeta. Prema definiciji Konvencije UN-a osobe s invaliditetom su osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim zaprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Prema toj Konvenciji, invaliditet nije samo oštećenje koje osoba ima, nego je rezultat interakcije oštećenja osobe i okoline. Drugim riječima, društvo je to koje svojom neprilagođenošću dodatno „invalidizira“ OSI, ali ga isto tako tehničkim prilagodbama prostora, osiguranjem pomagala i drugih oblika podrške može i ukloniti.

Prema Konvenciji UN-a »Razumna prilagodba« znači potrebnu i prikladnu preinaku i podešavanja, koje ne predstavljaju nesrazmjerno ili neprimjereno opterećenje, da bi se u pojedinačnom slučaju, tamo gdje je to potrebno, osobama s invaliditetom osiguralo uživanje ili korištenje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na ravnopravnoj osnovi s drugima, dok »univerzalni dizajn« označava oblikovanje proizvoda, okruženja, programa i usluga na način da ih mogu koristiti svi ljudi u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe prilagođavanja ili posebnog oblikovanja.¹⁷ »Univerzalni dizajn« neće isključivati pomoćne naprave za određene skupine osoba s invaliditetom u onim slučajevima kada je to potrebno. Primjena univerzalnog dizajna omogućuje da mjesta postanu pristupačna, atraktivna i značajna za sve, bez obzira na dob, invaliditet i status. Na primjer, upotreba slika i simbola, kao i teksta za prijenos informacija, čitljivi fontovi i razumna veličina s dobrim vizualnim kontrastom između teksta i pozadine, karakteristike osoba na slikama odražavaju različitost posjetitelja, visina glavnog teksta dizajnirana je kako bi bila ugodna i jednostavna za čitanje osobama koje stoje ili sjede. Radna grupa, sastavljena od arhitekata, industrijskih dizajnera, inženjera i dizajnera

¹⁷ Ujedinjeni narodi, Konvencija o ljudskim pravima,

http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf. (pristupljeno 10. rujna 2017.

okoliša zajedničkom je suradnjom osmislila sedam načela univerzalnog dizajna koja trebaju poslužiti kao vodič prilikom oblikovanja okoliša, proizvoda i komunikacija.¹⁸

Načela univerzalnog dizajna:

1. Nepristrana mogućnost korištenja - dizajn je tako napravljen da ga mogu koristiti i kupiti osobe s različitim mogućnostima.
2. Fleksibilnost kod korištenja - dizajn treba imati mogućnost prilagodbe širokom spektru različitih sklonosti i mogućnosti.
3. Jednostavna i intuitivna uporaba - dizajn mora biti lako razumljiv, bez obzira na korisnikovo iskustvo, znanje, vladanje jezikom ili trenutačnom razinom koncentracije.
4. Uočljive informacije - dizajn treba davati korisniku potrebne informacije, bez obzira na stanje njegovih osjetila ili uvjete okoliša.
5. Toleriranje pogreške - dizajn mora biti takav da se opasnosti svedu na minimum, te da se onemoguće posljedice slučajnog ili nenamjernog djelovanja.
6. Nizak fizički napor - dizajn treba biti takve vrste da ga se može koristiti djelotvorno i ugodno, s najmanjim mogućim naporom.
7. Mjere i prostor za pristup i uporabu - valja osigurati mjere i prostor za pristup, dohvat, rukovanje i uporabu bez obzira na dimenzije korisnikovog tijela, njegov položaj ili mogućnost mobilnosti.

Osobama s invaliditetom bi se trebao osigurati pristup sadržajima i uslugama na ravnopravnoj osnovi s ostalim građanima i to u pogledu¹⁹:

- Pristupačnosti fizičkog okruženja

¹⁸ Zajednica Saveza osoba s invaliditetom Hrvatske - SOIH, Centar za univerzalni dizajn. https://www.soih.hr/pdf/soih_editions/univerzalni_dizajn1.pdf (pristupljeno 10. rujna 2017.)

¹⁹ Ministarstvo rada i mirovinskog sustava, 2016., Smjernica o provedbi članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom za prijavitelje i korisnike operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020.". <http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-clanka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf> (pristupljeno 7. svibnja 2018.)

Pristupačnost građevina osobama s invaliditetom sukladno Zakonu o prostornom uređenju i gradnji uređena je Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti. Obveze iz navedenog Pravilnika odnose se na građevine javne i poslovne namjene, te na građevine stambene i stambeno - poslovne namjene. Predviđene su kaznene odredbe za nepoštivanje odredbi pristupačnosti građevina i to za projektante, izvođače, stručni nadzor i vlasnika građevine.

- **Pristupačnosti javnog prijevoza**

Pristupačnost sredstava javnog prometa osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj nije regulirana zakonskim propisima. Dostupnost javnog prijevoza za osobe s invaliditetom je različito organizirana i uvjetovana financijskim mogućnostima i raspoloživim kapacitetima pojedine jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave te se osigurava nabavkom prilagođenih vozila javnog prijevoza (niskopodna vozila ili vozila s podiznom platformom) ili osiguravanjem posebnih oblika prijevoza (primjerice usluga prijevoza kombi - vozilom za prijevoz osoba s invaliditetom u Gradu Zagrebu u okviru javnog gradskog prijevoznika). Pristupačan javni prijevoz uključuje postojanje vizualnih, audio i taktilnih signala, odnosno opremanje semafora zvučnom signalizacijom, zatim ugradnju taktilnih polja upozorenja, upuštanje rubnjaka te prilagodbu nogostupa na ulicama i raskrižjima ulica. Dobri primjeri: govorna najava stanice, broja i smjera tramvajske linije te prikaz naziva stanice na displeju unutar vozila, na dva ili više jezika.

- **Informacijsko-komunikacijske pristupačnosti**

Informacije namijenjene općoj javnosti trebaju biti pristupačne osobama s invaliditetom na njima dostupnim formatima, koristeći pritom tehnologije prikladne za različite oblike invaliditeta. Zakonodavstvo u Europskoj uniji, Sjedinjenim Državama i Australiji propisuje pristupačan dizajn. Prema britanskom zakonu (Disability Discrimination Act) nezakonito je na stranicama uvrštavati sadržaje koji nisu pristupačni određenim korisnicima. Takvi zakoni ili propisi ne postoje u Hrvatskoj. Oblici informacijsko - komunikacijske pristupačnosti razlikuju se ovisno o vrsti oštećenja. Dobri primjeri su:

Brailleovo pismo za slijepe osobe, znakovni jezik za gluhe osobe, educirani prevoditelji i intervenori za gluhoslijepe osobe koji poznaju sve oblike komunikacije koju koriste gluhoslijepe osobe (taktilni znakovni jezik, pisanje na dlanu i slično) ili tekstovi jednostavni za čitanje i razumijevanje za osobe s intelektualnim teškoćama.

- **Pristupačnosti mrežnih (web) stranica**

Kod dizajniranja mrežnih stranica treba voditi računa o njihovoj optimalnoj funkcionalnosti za osobe s različitim funkcionalnim sposobnostima, odnosno treba osigurati dostupnost sadržaja putem više od jednog osjetila sukladno Smjernicama za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja (<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>) koje je razvio tim W3C Web Accessibility Initiative (WAI). Internetska stranica mora biti dizajnirana da bude prilagođena osobama s posebnim potrebama: veličina teksta, boja, glasovne opcije i jednostavna navigacija.

Pristupačnost mrežnih stranica važna je zbog:

- neke osobe ne mogu koristiti računalni miš, npr. zbog oštećenja fine motorike te u tom slučaju sve radnje koje se obavljaju uz pomoć miša moraju se moći obaviti uporabom tipkovnice
- slijepe osobe bez obzira što koriste zvučne čitače ili Brailleov redak ne mogu prepoznati što se nalazi na slici ukoliko slika nema tekstualni opis, što je posebno bitno kada se slika koristi kao hiperveza
- slabovidne osobe možda trebaju promijeniti veličinu slova / znakova ili njihovu boju i / ili pozadinu kako bi osigurali optimalnu čitljivost
- gluhe osobe trebaju alternativu za zvučne zapise - pisani tekst ili prikaz teksta uz pomoć tumača / prevoditelja na znakovni jezik, a osoba oštećena sluha treba imati mogućnost prilagodbe glasnoće
- osobama s intelektualnim teškoćama potrebno je osigurati lakše razumijevanje informacija zbog čega je potrebno voditi računa da tekst bude jednostavan za čitanje.

Postoje i automatski alati za provjeru usklađenosti sa Smjernicama te na stranicama W3C-a (Web Accessibility Initiative) <https://www.w3.org/> postoji popis alata za

vrednovanje i ispravljanje. Pored toga poželjno je zamoliti i samog korisnika, osobu s invaliditetom, da pregleda stranice.

- **Pristupačnosti ostalih sadržaja i usluga otvorenih ili namijenjenih javnosti**

Pored arhitektonske i komunikacijske pristupačnosti osoba s invaliditetom potrebno je osigurati i pristup ostalim sadržajima i uslugama na ravnopravnoj osnovi s ostalim građanima, npr:

- Grad Zagreb nudi programe razgledavanja grada na znakovnom jeziku koje vodi jedan od prvih licenciranih turističkih vodiča za gluhe osobe u Europi
- u Zagrebu, u okviru Moderne galerije djeluje prva taktilna galerija za slijepe gdje se putem dodira i zvuka prezentiraju neka kapitalna djela hrvatske moderne umjetnosti
- ginekološka ordinacija s ginekološkim stolom koji je prilagođen ženama s invaliditetom.²⁰

²⁰ Ministarstvo rada i mirovinskog sustava, 2016., Smjernica o provedbi članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom za prijavitelje i korisnike operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020.". <http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-clanka-9-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf> (pristupljeno 7. svibnja 2018.)

3. PRIMJERI DOBRE PRAKSE

3.1. Primjeri dobre prakse u svijetu

Primjer. 1. Europe for all (<http://www.europeforall.com>)

Europe for all funkcionalna je internetska stranica koja na jednom mjestu nudi sve informacije o sadržajima dostupnim svima. Tu se mogu pronaći informacije o destinacijama, smještaju, transferu osoba s invaliditetom, priče, aktivnosti, proizvodi i usluge. Destinacije moraju ispuniti uvjete i provjere od nadležnih partnera kako bi bili uvršteni na popis s vjerodostojnim informacijama. Države koje se nalaze na stranici moraju ispuniti obrazac za individualnu procjenu sadržaja i usluga te se isti podaci uvrštavaju u *Europe for all* bazu podataka. Destinacije koje žele imati prednost, odnosno višu poziciju na popisu destinacija u *Europe for all* bazi podataka, moraju proći certificiranu provjeru sadržaja i usluga dostupnih svima od strane ovlaštenog revizora i time privlače nove potencijalne posjetitelje. *Europeforall.com* želi postati prvi turistički portal u Europi za ciljnu skupinu turista kojima su dostupni sadržaji ključni za posjetu i odmor ili kao poslovno iskustvo i za pružatelje usluga koji im žele omogućiti kvalitetan turistički doživljaj.

Primjer 2. Visit Britain (<https://www.visitbritain.org/providing-access-all>)

Velika Britanija prepoznala je važnost turističkog tržišta dostupnog svima čija potrošnja iznosi 12 milijardi funti godišnje. Imaju nacionalnu shemu dostupnosti kroz koju se ocjenjuje smještaj, kvalitetne vodiče za osobe s invaliditetom i stručna osposobljavanja putem online programa za sve dionike u turističkoj industriji. Dodjeljuju se i nagrade najuspješnijima u tom segmentu. *VisitEngland*, jedna od mrežnih stranica Turističke zajednice Velike Britanije, objavila je vodič pristupačnog turizma za destinacijske menadžere pod naslovom „Winning more visitors“, kako bi ih pripremili za ovaj rastući segment turističkog tržišta. Prema *VisitEngland*, 83% ljudi koji traže informacije o

pristupačnosti pri planiranju putovanja koristit će mrežne stranice odredišta. No samo 39% njih lako dolazi do traženih podataka, što upućuje na značajan broj propuštenih prilika za turističku industriju. Besplatni vodič stoga pruža obilje podataka o najboljim praksama pružanja informacija o pristupačnosti na mrežnim stranicama. *VisitEngland* također pruža informacije o provođenju prikupljanja, korištenja i dijeljenja iskustava korisnika o pristupačnosti turističkih destinacija.²¹

Nacionalna shema dostupnosti (*The National Accessible Scheme* – NAS) je jedina shema koja mjeri pristupačnost turističkih destinacija diljem Engleske. U sklopu sheme prikazani su univerzalni simboli koji se koriste za označavanje pojedine vrste oštećenja²²:



M1 (Jedan korak naprijed) – Simbol koji označava starije i manje mobilne osobe.



M2 – Osobe koje povremeno koriste invalidska kolica i koje same mogu prijeći maksimalno tri stepenice.



M3I – Osobe trajno u invalidskim kolicima, ali koje ne trebaju asistenciju. Takve osobe mogu putovati samostalno.



M3A – Osobe u invalidskim kolicima s asistentom.

²¹ Projekt održivi turizam u Hrvatskoj 2007.-2011. <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=5688> (pristupljeno 7. lipnja 2018.)

²² Visit England, Nacionalna shema dostupnosti, <https://www.ruddingpark.co.uk/media/5836/visit-england-national-accessible-scheme.pdf> (pristupljeno 8. lipnja 2018.)



Simbol iznimne pristupačnosti («*Access Exceptional*») dodjeljuje se mjestima koja udovoljavaju potrebama osoba u invalidskim kolicima, osobama u invalidskim kolicima s asistentom, ali i puno višim standardima koji su propisani u dokumentu «*British Standard BS 8300*».



V1 – Minimalni uvjeti prilagođeni slabovidnim i slijepim osobama.



V2 – Uvjeti najbolje prakse prilagođeni slabovidnim i slijepim osobama.



H1 - Minimalni uvjeti prilagođeni osobama oštećena sluha i gluhim osobama.



H2 - Uvjeti najbolje prakse prilagođeni osobama oštećena sluha i gluhim osobama.

Primjer 3. Turistička zajednica Grada Firenze

(<http://www.firenzeturismo.it/en/informazioni-utili-2/firenze-senza-barriere-2/2309-florence-without-barriers.html>)

Na web stranicama Turističke zajednice Grada Firenze pod korisnim informacijama – podkategorija "Firenca bez prepreka", postoje informacije o prijevozu, smještaju, uslugama i mjestima koja mogu posjetiti osobe s posebnim potrebama.

Primjer 4. Pantou (<https://pantou.org>)

PANTOU je mrežna platforma koja okuplja pružatelje usluga pristupačnog turizma na području Europske unije i pristupnih zemalja. Platforma uključuje pružatelje usluga

poput putničkih agencija i turoperatora koji pružaju navedene usluge klijentima na području Europe, a razvijena je pod pokroviteljstvom Europske unije u suradnji s ENAT-om (Europska mreža za održivi turizam). Do sada su korisnici usluga pristupačnog turizma imali teškoće s informiranjem o dostupnostima odgovarajućih pružatelja usluga u Europi. Zbog toga je razvijena platforma PANTOU koja nastoji zadovoljiti potrebu za pouzdanim i sveobuhvatnim paneuropskim vodičem za sve vrste pristupačnih turističkih usluga s ciljem da europski turizam postane pristupačan za svakoga. Pružatelji usluga na platformi pružatelji su raznolikih turističkih usluga koje uključuju smještaj, turističke sadržaje, prijevoz, turističke rute, atrakcije, najam opreme, osobnu pomoć itd., čineći tako turizam uključujućim i pristupačnim osobama s invaliditetom, dugotrajnim zdravstvenim poteškoćama ili ostalim posebnim potrebama za pristupačnošću.²³

Primjer 5. Kraljevski Institut za slijepe i slabovidne osobe (Ujedinjeno Kraljevstvo)
(<https://www.rnib.org.uk>)

Vodeća dobrotvorna udruga za slabovidne osobe u Velikoj Britaniji čiji je cilj promidžba jednakih prava za slijepe i slabovidne osobe. Uključena je u izravan rad s partnerima u nacionalnoj turističkoj industriji kako bi se ostvarila turistička industrija dostupna svima. Suraduje s Udruženjem britanskih putničkih agencija (ABTA) te djeluje uz potporu vlade Velike Britanije kroz promidžbenu kampanju "Pogledaj osobu". Udruga sudjeluje u projektu «Turizam za sve» u Velikoj Britaniji u kojem međusobno surađuju lokalni turističko informativni centri, Visit Britain koji provodi Nacionalnu shemu dostupnosti te RNIB Hotelski vodič (dostupan u velikom slovu, Brailleovom pismu, audio i elektronskom formatu). Internetske stranice moraju imati kvalitetan sadržaj za turizam dostupan svima, trebaju se provoditi edukacije o postizanju svjesnosti za suradnju s osobama s posebnim potrebama, sadržaje i okolinu treba učiniti čim pristupačnijim i treba primjenjivati univerzalan koncept za sve. Pod kolektivni pristup podrazumijeva se korištenje uhodane prakse i usklađenje pristupnih kriterija. Treba ohrabriti i omogućiti

²³ <https://mint.gov.hr/vijesti/pantou-europska-mrezna-platforma-za-pristupacni-turizam/10607> (pristupljeno 3. lipnja 2018.)

turističkim poduzećima osmišljavanje i implementaciju akcijskih planova o pristupačnosti.

3.2. Primjeri dobre prakse u Republici Hrvatskoj

Primjer 1. Travabled (www.travabled.com)

Travabled je globalni turistički savjetnik za osobe s invaliditetom, a ujedno je i prva inkluzivna turistička agencija u Republici Hrvatskoj. Na jednom mjestu nalaze se iskustva posjetitelja, popis destinacija, informacije o smještaju dostupnom svima, dnevni izleti i ture. Korisnik se može prijaviti putem profila na društvenim mrežama, razmjenjivati iskustva putem bloga, postavljati upite i preporuke za sadržaje i destinacije dostupne svima. Najbolja preporuka je usmena preporuka te se razmjenjuju iskustva s putovanja osoba s osobnim potrebama. Glavnu riječ imaju korisnici koji ocjenjuju usluge i sadržaje u destinacijama koje posjećuju te time prenose svoja iskustva drugim korisnicima.

Primjer 2. Specijalizirane agencije za seniorski turizam na području Republike

Republika Hrvatska ima 11 putničkih agencija certificiranih za seniorski turizam i provedbu specijaliziranih programa za seniore u dobi 55+. UNPAH ili Udruga nezavisnih putničkih agencija u Hrvatskoj provela je certificiranje uz potporu Ministarstva turizma i Hrvatske turističke zajednice (HTZ) te u skladu s europskim direktivama i Nacionalnim programom socijalnog turizma. Agencije koje su dobile certifikate su Adriatours DMC, Adriatic TT DMC, Alfa Travel DMC, Azur Tours, Event-s DMC, Istraline DMC, Kompas Zagreb DMC, Kvarner Express Split DMC, Maestral VB DMC, Puh Tours DMC i Svijet putovanja DMC.²⁴

²⁴ <http://www.nacional.hr/u-hrvatskoj-vec-11-agencija-certificirano-za-rastuci-segment-seniorskog-turizma> (pristupljeno 5. srpnja 2018.)

Primjer 3. Turist Plus - Portal za turizam, gospodarstvo i kulturu življenja (<http://www.turistplus.hr>)

Primjer portala koji pridaje pažnju osobama s invaliditetom za koje imaju posebnu kategoriju u izborniku putem koje se hrvatski državljani informiraju o novostima vezanim uz sadržaje i dobivaju korisne informacije koje se tiču osoba s posebnim potrebama.

Primjer 4. Model Zelene plaže - zastavu s oznakom „Green beach“ prve u Istri dobile su plaže: Gradsko kupalište u Poreču, plaža Karpinjan u Novigradu i plaža Girandella u Rapcu.

U okviru projekta INTERREG Mediteran MITOMED+ „Models of Integrated Tourism in the MEDiterranean Plus - MITOMED+“²⁵, dana 3. 7. 2018. godine završena je projektna aktivnost implementacije modela „Zelena plaža“ u Istri. Implementacija modela „Zelena plaža“ uključivala je različite projektne aktivnosti koje su ocijenjene kroz 28 kriterija podijeljenih u 8 kategorija: kvaliteta vode za kupanje, kvaliteta plaže, sigurnost, održivost, pristupačnost plaže, informiranje i educiranje, zeleni sadržaji i ekološko uređenje te upravljanje plažom.²⁶

Primjer 5. Galerija za slijepe u okviru Moderne galerije u Zagrebu

U Zagrebu, u okviru Moderne galerije djeluje prva taktilna galerija za slijepe koja je osmišljena 2009. godine. Metodologija se temelji na izradi taktilnih dijagrama otisnutih u staklu, koji analiziraju i prevode sliku rastavljajući je u pet različitih slojeva (pet taktilnih dijagrama) na kompoziciju, dubinu, svjetlost, detalje i boju koji samo zajedno pročitani donose cjelokupnu sliku. Svakoj boji dodijeljena je različita tekstura. Opipom tekture slijepa osoba može dobiti ideju o rasporedu boja. Uz taktilne dijagrame dodatno didaktičko sredstvo su audio zapisi koji donose opis umjetničkog djela. Audio zapis vrlo

²⁵ Modeli integriranog turizma na Mediteranu plus

²⁶ <http://www.iptpo.hr/index.php/hr/vijesti/612-model-zelene-plaze-u-istri> (pristupljeno 18. srpnja 2018.)

je detaljan, slijedi okvire, odnosno pravila tumačenja slike slijepim osobama s dodatnim objašnjenjem vezanim uz dijelove slike koje slijepa osoba percipira na drugačiji način, npr. objašnjenje perspektive ili boje.²⁷

Primjer 6. Šumska staza Bliznec u sklopu Parka prirode Medvednica

Staza je projektirana pod geslom "Različitost ne smije biti prepreka za slobodu kretanja". Duga je 800 metara te je potpuno prilagođena OSI, a mogu je koristiti podjednako osobe s poteškoćama u kretanju, slijepi i slabovidne osobe i svi drugi. Široka je dovoljno za dvosmjerni prolaz u invalidskim kolicima, a ima nagib od 5 posto tako da ga osobe u kolicima mogu samostalno svladati. Duž staze postavljene su informativne/edukativne ploče na običnom i na Brailleovom pismu.²⁸

Primjer 7. Grad Pula, projekt "Govor dodira"

Projektom „Govor dodira“ predstavljena je turistička karta za slijepi i slabovidni osobe. Tako im je olakšano kretanje i na jedinstven način približene su im turističke atrakcije. "Govor dodira" obuhvaća 25 turističkih karata grada Pule za slijepi osobe te inovativni govorni turistički vodič. Riječ je o taktilnoj karti na Brailleovom pismu koja uz govorne informacije pomaže slijepim osobama u nesmetanom kretanju i obilasku znamenitosti. Prstom mogu vizualizirati raspored ulica, a govorni automat služi da se dobije informacija o znamenitosti.²⁹

²⁷ Ministarstvo rada i mirovinskog sustava, 2016., Smjernica o provedbi članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom za prijavitelje i korisnike operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020." <http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-clanka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf> (pristupljeno 25. rujna 2018.)

²⁸ Ibidem

²⁹ Turistička zajednica Grada Pule (2013.). <http://www.pula.hr/repozitorijnovosti/prikaznovosti/article/govor-dodira-predstavljena-turisticka-karta-za-slijepi/> (preuzeto 7. listopada 2014.)

4. ISTRA BEZ BARIJERA - ISTRAŽIVANJE TURISTIČKE PONUDE I ANALIZA SADRŽAJA

Istraživanje je provedeno na području Istarske županije koristeći sekundarne izvore podataka. Dobiveni podaci raspodijeljeni su u sljedeće kategorije: broj noćenja turista, broj pristupačnih plaža, kultura - muzeji i galerije te ugostiteljski objekti - restorani prilagođeni svima. Obzirom na vrlo limitirane izvore podataka (malo knjiga napisanih na temu dostupnog turizma u RH), korišteni su internetski izvori podataka provjerenih organizacija ili udruženja. Izvori su navedeni dalje u tekstu. Ograničenja istraživanja za kategoriju kultura: uzet je u obzir ograničen uzorak na temelju dostupnih podataka objavljenih u vodiču <http://www.istra-istria.hr/index.php?id=3547>. U gastronomiji uzorak se temelji na dostupnim podacima objavljenim u vodiču <http://www.istra-istria.hr/index.php?id=3547> kojima su pridodani podaci internetskih stranica lokalnih turističkih zajednica. Osim navedenih, podaci prikazani u tablicama i grafovima preuzeti su s mrežnih izvora:

- Vodič za osobe s invaliditetom kroz Istarsku županiju, 2012., dostupno na poveznici: https://www.istra-istria.hr/fileadmin/dokumenti/vodic_invalidi_full/Vodic_za_osobe_s_invaliditetom.pdf
- Organizacija BlueFlag, dostupno na poveznici: <http://www.blueflag.org/Menu/Awarded+sites/2011/Northern+Hemisphere/Croatia/List/Beaches>
- Hrvatska udruga paraplegičara i tetraplegičara, dostupno na poveznici: <http://hupt.hr/e-dokumenti-hupt/turizam/>
- Službeni turistički portal Istre, dostupno na poveznici: http://istra.hr/hr/atrakcije-i-aktivnosti/obale-i-plaze/_plaze_u_istri

Tablica 1. Usporedba broja noćenja turista po dobnim skupinama za 2016. i 2017. godinu u Istri

U nastavku je prikazan ukupan broj noćenja turista u Istri u 2016. i 2017. godini. Također prikazani su udjeli osoba starijih od 65 godina i mlađih od 5 godina u ukupnom broju noćenja turista u Istri za obje promatrane godine.

2017.	2016.
Ukupan broj noćenja: 27.356.236	Ukupan broj noćenja: 24.867.037
Osobe dobi iznad 65 g.: 2.854,580 = 10,43 % od ukupnog broja noćenja	Osobe dobi iznad 65 g.: 2.637,705 = 10,62 % od ukupnog broja noćenja
Osobe između 0 i 5 g.: 1.668.079 = 6,09 % od ukupnog broja noćenja	Osobe između 0 i 5 g.: 1.492,677 = 6% od ukupnog broja noćenja

Iz tablice je vidljiv porast broja noćenja u Istri u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu. Vidljiv je i porast broja posjetitelja starijih od 65 godina i mlađih od pet godina u 2017. godini u usporedbi s 2016. godinom. Udio osoba iznad 65 godina u ukupnom broju noćenja bio je nešto manji u 2017. godini.

Tablica 2. Procjena veličine tržišta s pratnjama za 2016. i 2017. godinu u Istri

U nastavku je prikazan ukupan broj noćenja za 2016. i 2017. godinu te je prikazana procjena veličine tržišta s pratnjama za obje promatrane godine.

2017.	2016.
Ukupan broj noćenja: 27.356.236	Ukupan broj noćenja: 24.867.037
Osobe dobi iznad 65 g. (+ 1 odrasla osoba u pratnji): 5.709,16 = 20,87 % od ukupnog broja noćenja	Osobe dobi iznad 65 g. (+ 1 odrasla osoba u pratnji): 5.275,41 = 21,21 % od ukupnog broja noćenja
Osobe između 0 i 5 g. (+ 2 odrasle osoba u pratnji): 5.004,237 = 18,29 % od ukupnog broja noćenja	Osobe između 0 i 5 g. (+ 2 odrasle osoba u pratnji): 4.478,031 = 18% od ukupnog broja noćenja

Sukladno podacima iz tablice, može se iščitati da je procijenjeno tržište s pratnjama u 2017. brojčano bilo u porastu u usporedbi s 2016. godinom. Udio osoba s pratnjama

(starije osobe) u ukupnom broju noćenja se smanjio u 2017. godini (20,87%) u usporedbi s 2016. godinom (21,21%), dok je udio osoba s pratnjama (djeca do pet godina) u 2017. godini porastao s 18% na 18,29%.

U nastavku je dan prikaz broja noćenja u 2017. godini za sve gradove i općine u Istarskoj županiji. Podebljanim slovima su označeni gradovi i općine koji su u 2017. godini imali najveći broj noćenja. Za svaki grad i općinu brojčano i postotno je prikazana količina sadržaja dostupnog svima i to prema sljedećim kategorijama: smještaj - hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije, ugostiteljski objekti - restorani.

Tablica 3. Usporedba broja noćenja te prikaz kategorija sadržaja dostupnih svima za gradove i općine u Istri u 2017. godini

Gradovi i općine u Istri	Broj noćenja u 2017.	Broj noćenja u 2017. (%)	Smještaj-hoteli	Smještaj-hoteli (%)	Plaže	Plaže (%)	Kultura - Muzeji i galerije	Kultura - Muzeji i galerije (%)	Objekti-restorani	Objekti-restorani (%)	Ukupna ponuda	Ukupna ponuda (%)
Rovinj	3820909,00	13.89%	6/14	43%	5/15	33%	2/6	33,33%	7/50	14%	20/85	23,53%
Poreč	3392688,00	12.33%	8/33	24%	3/16	19%	1/3	33,33%	11/35	31%	23/87	26,44%
Medulin	2773352,00	10.08%	3/7	43%	1/8	13%	0/0	0,00%	5/16	31%	9/31	29,03%
Umag	2633617,00	9.57%	8/12	67%	3/9	33%	0/2	0,00%	11/29	38%	22/52	42,31%
Pula	2079990,00	7.56%	6/18	33%	3/9	33%	5/13	38,46%	9/38	24%	23/78	29,49%
Tar- Vabriga	1861198,00	6.77%	0/2	0%	1/7	14%	0/0	0,00%	2/5	40%	3/14	21,43%
Funtana	1701993,00	6.19%	0/1	0%	1/3	33%	0/0	0,00%	3/8	38%	4/12	33,33%
Vrsar	1640227,00	5.96%	0/2	0%	0/6	0%	0/0	0,00%	2/8	25%	2/16	12,50%
Labin/Rabac	1442584,00	5.24%	3/12	25%	1/5	20%	0/2	0,00%	6/25	24%	10/42	23,81%
Novigrad	1271327,00	4.62%	1/11	9%	2/5	40%	1/1	100,00%	3/9	33%	7/26	26,92%
Fažana	1042985,00	3.79%	2/5	40%	2/4	50%	0/1	0,00%	3/11	27%	7/21	33,33%
Brtonigla	656987,00	2.39%	1/1	100%	-	-	1/1	100,00%	2/7	29%	4/9	44,44%
Vodnjan	648657,00	2.36%	1/1	100%	0/2	0%	1/3	33,33%	-	-	2/6	33,33%
Raša	346391,00	1.26%	-	-	-	-	0/0	0,00%	0,00	-	0/0	0,00%
Bale	328643,00	1.19%	0/2	0%	-	-	0/1	0,00%	0,00	-	0/3	0,00%
Marčana	324798,00	1.18%	0/1	0%	0/2	0%	0/1	0,00%	-	-	0/4	0,00%
Ližnjan	266535,00	0.7%	-	-	0/2	0%	0/0	0,00%	1/5	20%	1/7	14,29%
Pazin/ Sred.Istra	266113,00	0.7%	0/1	0%	-	-	1/1	100,00%	2/9	22%	3/11	27,27%
Buje	211367,00	0.77%	0/2	0%	-	-	0/1	0,00%	2/8	25%	2/11	18,18%
Svetvinčenat	124469,00	0.45%	-	-	-	-	0/1	0,00%	-	-	0/1	0,00%
Barban	95091,00	0,35%	-	-	-	-	0/0	0,00%	1/4	25%	1/4	25,00%
Višnjan	78160,00	0,28%	-	-	-	-	0/0	0,00%	-	-	0/0	0,00%
Žminj	71878,00	0,26%	-	-	-	-	0/0	0,00%	-	-	0/0	0,00%
Kaštelir-Labinci	70539,00	0,26%	-	-	-	-	0/0	0,00%	0/1	0%	0/1	0,00%
Kanfanar	67466,00	0,25%	-	-	-	-	0/0	0,00%	0/1	0%	0/1	0,00%
Kršan	66180,00	0,24%	-	-	-	-	0/0	0,00%	3/8	38%	3/8	37,50%
Opatlj	62735,00	0,23%	-	-	-	-	0/0	0,00%	3/5	60%	3/5	60,00%
Buzet	57070,00	0,21%	0/2	0%	-	-	0/1	0,00%	3/13	23%	3/16	18,75%
Motovun	45135,00	0,16%	0/10	0%	-	-	0/1	0,00%	1/3	33%	1/14	7,14%
Vižinada	39088,00	0,14%	-	-	-	-	0/0	0,00%	0/2	0%	0/2	0,00%
Grožnjan	20956,00	0,08%	-	-	-	-	0/3	0,00%	0/1	0%	0/4	0,00%

Iz tablice se vidi da je pet najposjećenijih gradova, odnosno općina, redom: Rovinj (3 milijuna i 800 tisuća), Poreč (3 milijuna i 400 tisuća), Medulin (2 milijuna i 800 tisuća), Umag (2 milijuna i 600 tisuća) i Pula (2 milijuna noćenja). Navedena mjesta uglavnom

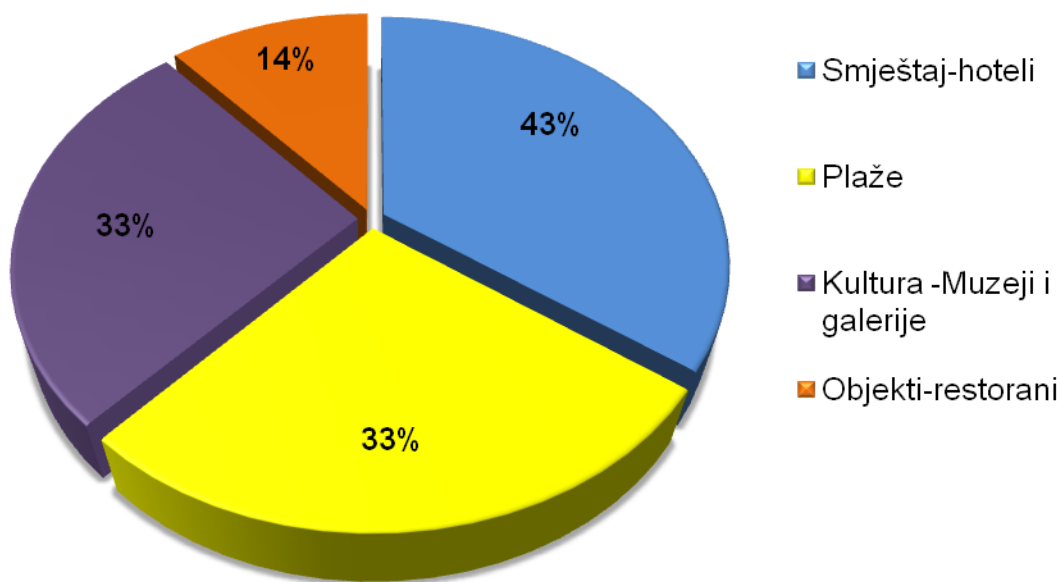
imaju i najveći ukupni broj smještajnih, ugostiteljskih, kulturnih objekata i plaža. Od navedenih top 5 gradova i/ili općina po broju noćenja, Grad Umag prednjači po ukupnom sadržaju dostupnom svima s 42%, odnosno 22 sadržaja dostupna svima od ukupno 52 sadržaja.

U grafikonima koji slijede bit će dan detaljan prikaz sadržaja dostupnog svima po kategorijama za svaki od top pet gradova ili općina u Istri.

Grafikon 1. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti - restorani) za grad Rovinj

U nastavku je prikazan sadržaj dostupan svima po kategorijama za prvi od top pet najposjećenijih gradova / općina u Istri, Rovinj.

ROVINJ

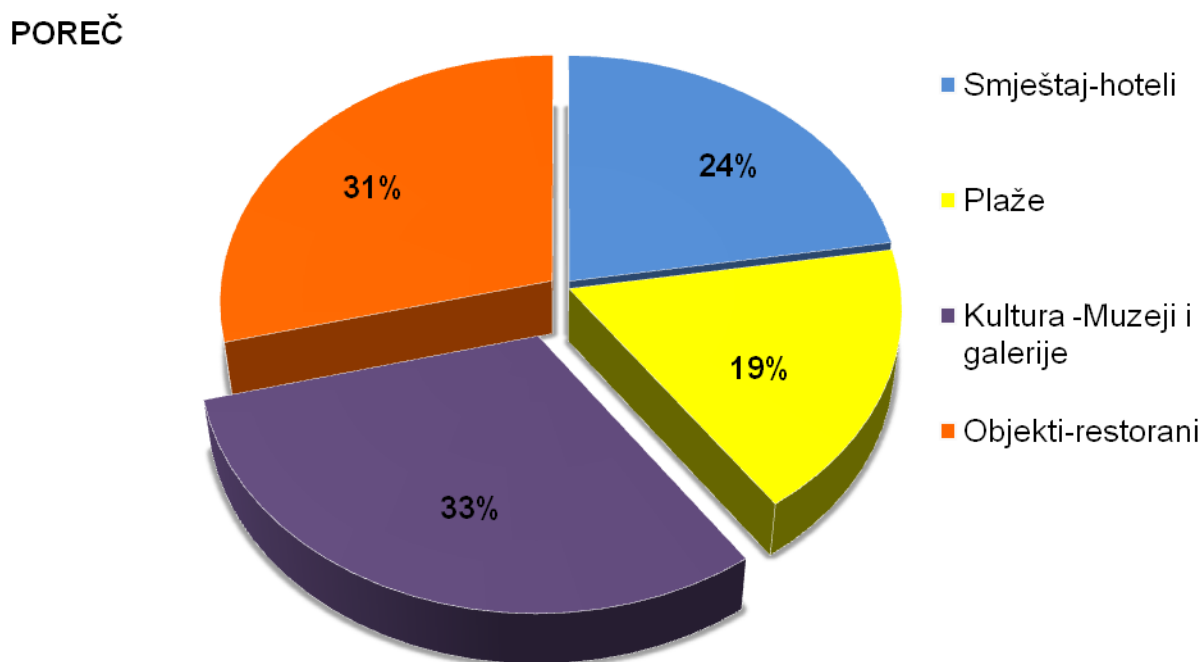


Izradio: autor

Grad Rovinj ima najveći postotak smještajnih objekata – hotela prilagođenih osobama s invaliditetom (43%), zatim slijede kulturni objekti i plaže s 33%. Grad Rovinj ima najslabiju ponudu ugostiteljskih objekata (samo 14%).

Grafikon 2. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti - restorani) za grad Poreč

U nastavku je prikazan sadržaj dostupan svima po kategorijama za drugi od top pet najposjećenijih gradova / općina u Istri, Poreč.

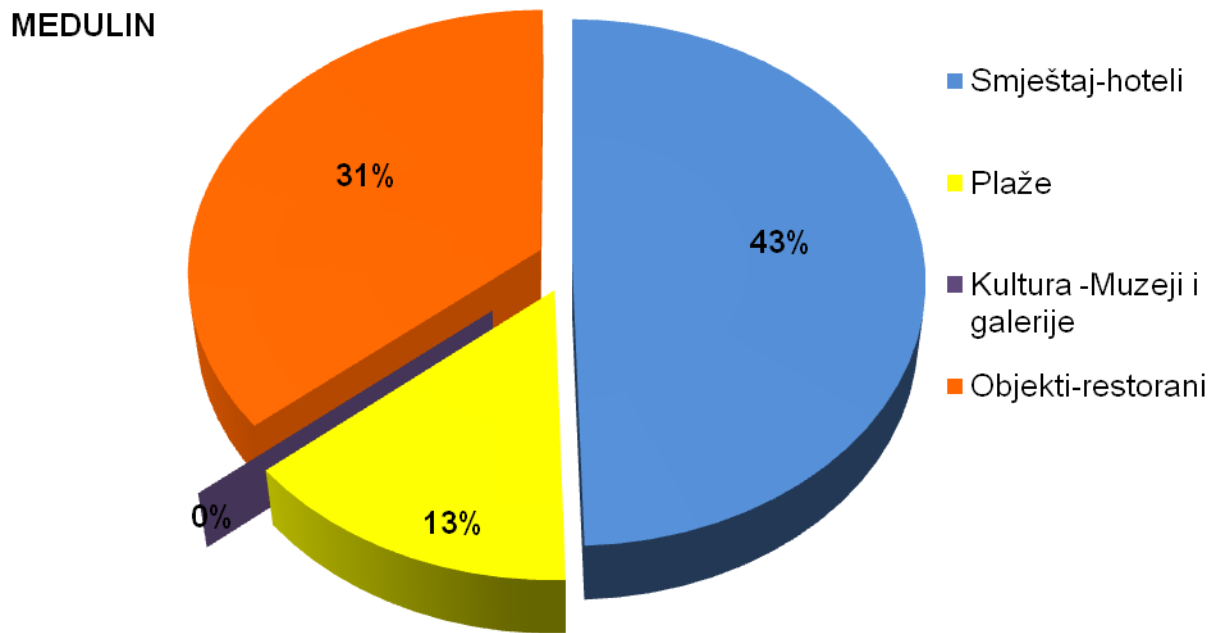


Izradio: autor

Grad Poreč ima najveći postotak sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom u kategoriji kultura - muzeji i galerije s 33% zatim slijede ugostiteljski objekti – restorani s 31% i smještaj - hoteli s 24%. Grad Poreč ima najmanji postotak (19%) u kategoriji plaže.

Grafikon 3. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti - restorani) za općinu Medulin

U nastavku je prikazan sadržaj dostupan svima po kategorijama za treći od top pet najposjećenijih gradova / općina u Istri, Medulin.



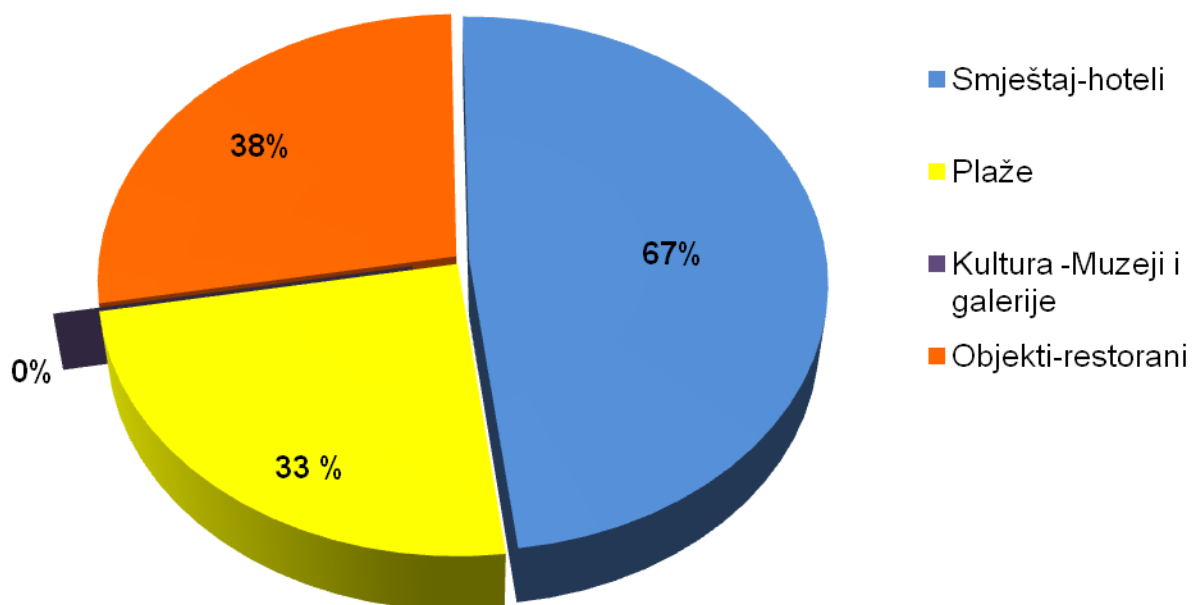
Izradio: autor

Općina Medulin ima najveći postotak sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom u kategoriji smještaj – hoteli s 43%, zatim slijede ugostiteljski objekti – restorani s 31%, plaže s 13%. U Medulinu nema muzeja i galerija prilagođenih osobama s invaliditetom.

Grafikon 4. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti – restorani) za grad Umag

U nastavku je prikazan sadržaj dostupan svima po kategorijama za četvrti od top pet najposjećenijih gradova / općina u Istri, Umag.

UMAG



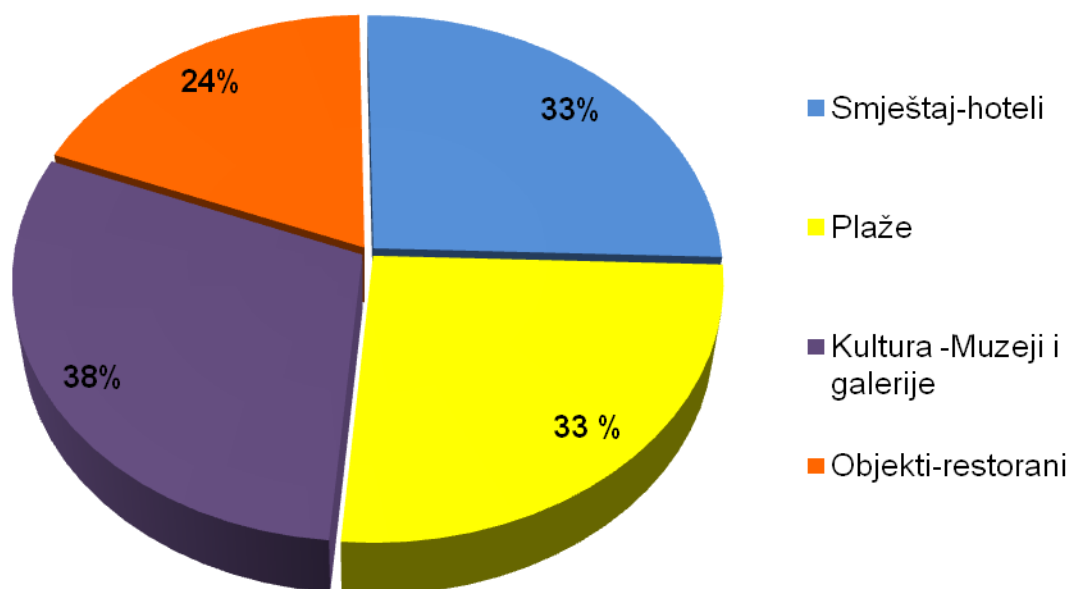
Izradio: autor

Grad Umag ima najveći postotak sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom u kategoriji smještaj – hoteli sa 67%, zatim slijede ugostiteljski objekti – restorani s 38% i plaže s 33%. Grad Umag nema muzeja i galerija prilagođenih osobama s invaliditetom.

Grafikon 5. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti – restorani) za grad Pulu

U nastavku je prikazan sadržaj dostupan svima po kategorijama za posljednji od top pet najposjećenijih gradova / općina u Istri, Pulu.

PULA



Izradio: autor

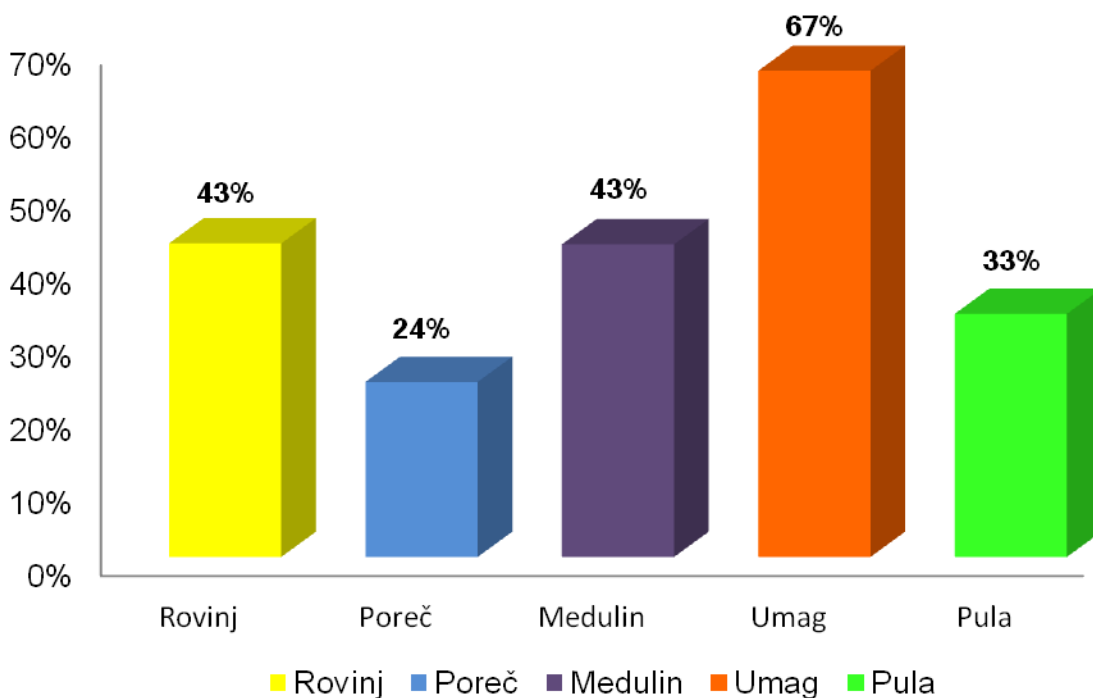
Grad Pula ima najveći postotak sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom u kategoriji kultura - muzeji i galerije od čak 38%, zatim slijede smještaj – hoteli i plaže, oba s 33%. Najslabiji postotak od 24% odnosi se na kategoriju ugostiteljski objekti – restorani.

U grafikonima koji slijede bit će dana usporedba najposjećenijih gradova / općina u Istri po kategorijama (hoteli, plaže, muzeji i galerije, restorani).

Grafikon 6. Postotak hotelskog smještaja prilagođenog osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista

Grafikon koji slijedi prikazuje usporedbu najposjećenijih gradova / općina u Istri za kategoriju smještaj - hoteli.

SMJEŠTAJ - HOTELI

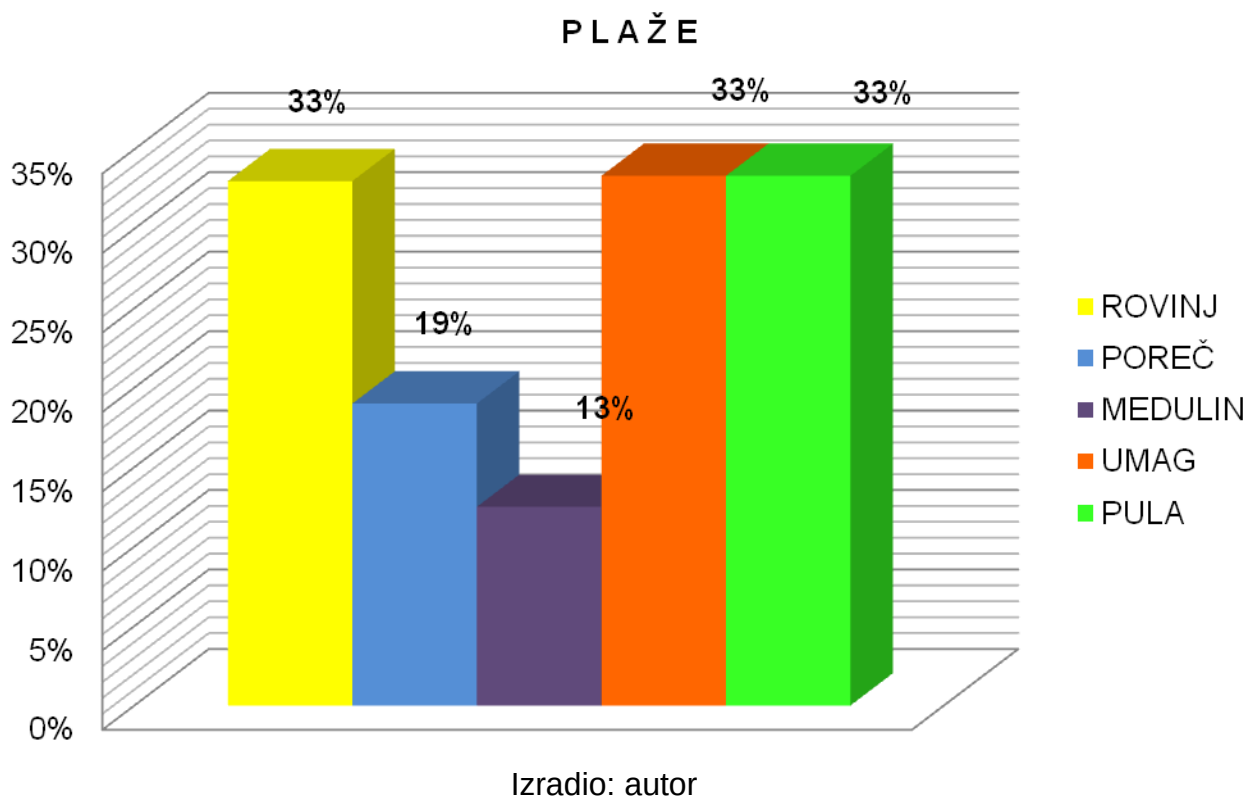


Izradio: autor

Grad Umag ima daleko najveći postotak hotelskog smještaja prilagođenog osobama s invaliditetom - čak 67% od ukupnog broja hotelskog smještaja na području grada Umaga. Izjednačen postotak (43%) imaju mjesta Rovinj i Medulin. Pula ima 33% prilagođenih hotela, dok Poreč ima najmanji postotak (24%) prilagođenih smještajnih objekata - hotela.

Grafikon 7. Postotak plaža prilagođenih osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista

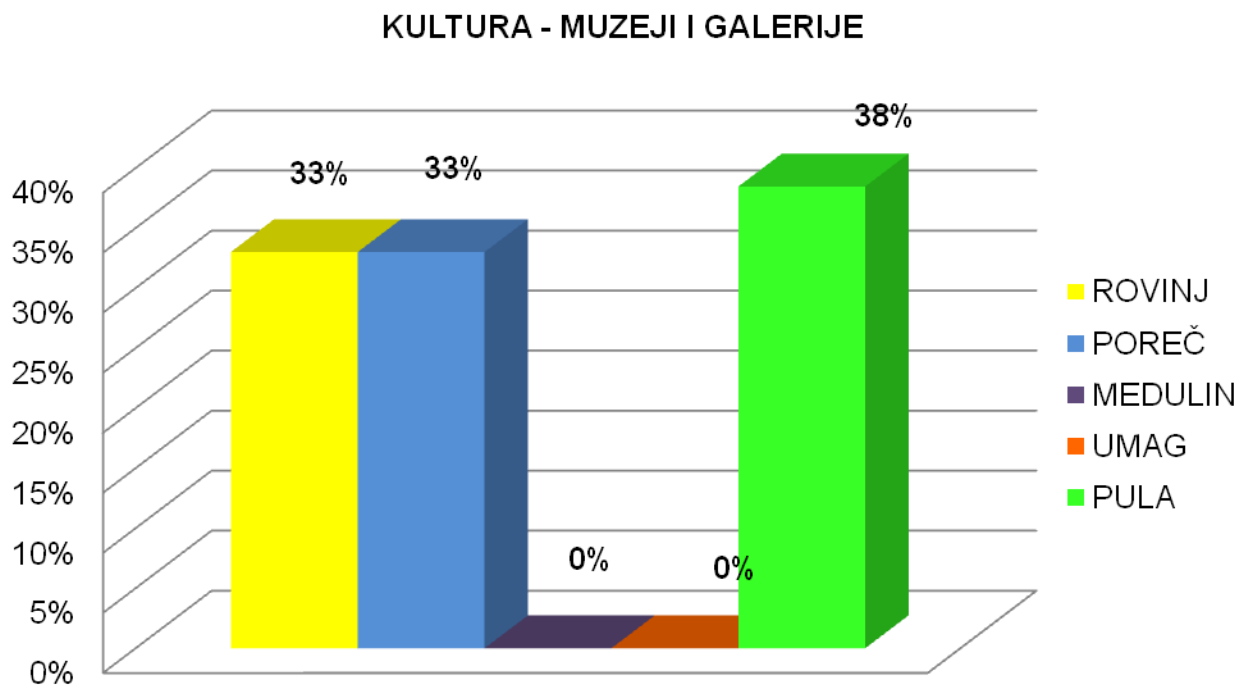
Grafikon koji slijedi prikazuje usporedbu najposjećenijih gradova / općina u Istri za kategoriju plaže.



Gradovi Umag, Pula i Rovinj imaju podjednak postotak plaža prilagođenih osobama s invaliditetom (33%), zatim slijedi Poreč s 19% i Medulin s 13% prilagođenih plaža.

Grafikon 8. Postotak muzeja i galerija prilagođenih osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista

Grafikon koji slijedi prikazuje usporedbu najposjećenijih gradova / općina u Istri za kategoriju kultura - muzeji i galerije.



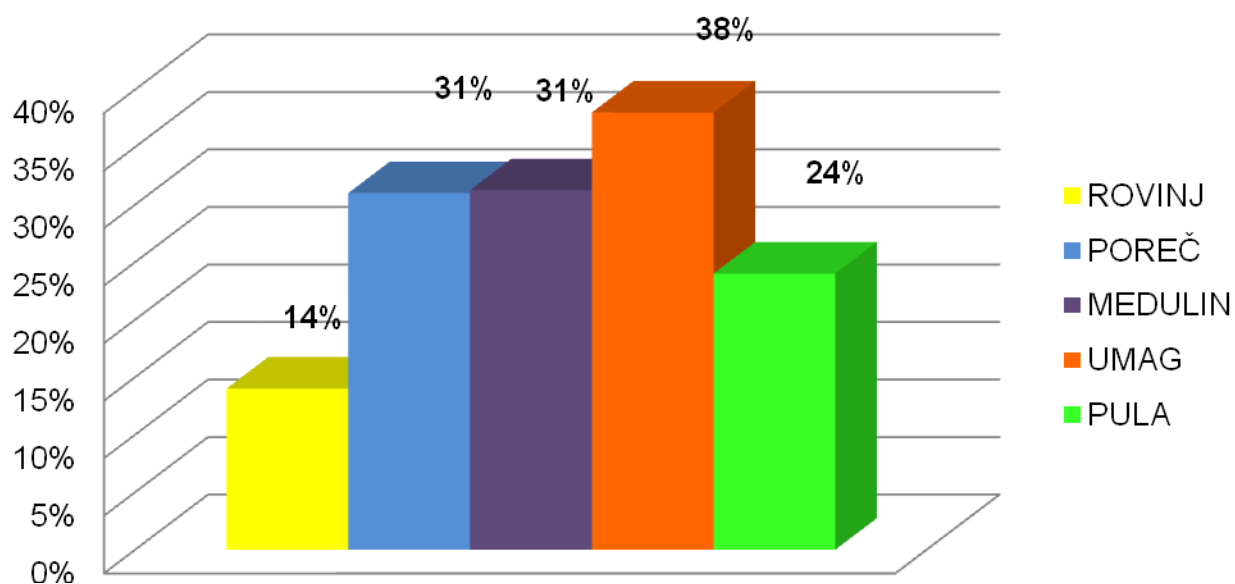
Izradio: autor

Grad Pula ima najveći postotak prilagođenih kulturnih objekata - muzeja i galerija (38%), zatim slijede gradovi Poreč i Rovinj s 33%. Umag i Medulin uopće nemaju prilagođenih kulturnih objekata, odnosno muzeja i galerija.

Grafikon 9. Postotak ugostiteljskih objekata - restorana prilagođenih osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista

Grafikon koji slijedi prikazuje usporedbu najposjećenijih gradova / općina u Istri za kategoriju ugostiteljski objekti - restorani.

UGOSTITELJSKI OBJEKTI - RESTORANI



Izradio: autor

Grad Umag ima najveći postotak prilagođenih ugostiteljskih objekata - restorana 38%, zatim slijede Medulin i Poreč, oba s 31% te Pula s 24%. Grad Rovinj ima samo 14% prilagođenih restorana.

5. ZAKLJUČAK

Turizam za sve omogućuje mobilnu, vizualnu, slušnu i mentalnu dostupnost (pristupačnost) tako da svi korisnici univerzalno dizajniranih proizvoda, usluga i okruženja, mogu djelovati nezavisno, ravnopravno i dostojanstveno na turističkom tržištu. Naglasak je na činjenici da bi turistička putovanja trebala biti dostupna svima zato što je pravo na odmor i razonodu jedno od temeljnih ljudskih prava svake osobe, bez obzira na spol, dob, vrstu invaliditeta ili status. Iako u većini država članica EU postoje određene inicijative koje su usmjerene na povećanje dostupnosti turističkih proizvoda i usluga nekoj od ciljnih skupina s područja pristupačnog turizma, ta ponuda je još uvijek vrlo fragmentirana te se može zaključiti da su u EU rijetki primjeri potpuno razvijene i integrirane turističke ponude s područja turizma za sve. Zbog manjka sadržaja dostupnih svima, seniori (65+) se uglavnom odlučuju putovati u tuzemstvu te je shodno tome i poradi razvoja turističke ponude i proizvoda, potrebno imati nacionalnu shemu dostupnosti i nacionalni program za razvoj turizma dostupnog svima.

Što se Istre tiče, u top pet destinacija po broju noćenja spadaju Rovinj, Poreč, Medulin, Umag i Pula. Istraživanje pokazuje da je grad Umag napriloženiji za osobe s invaliditetom u 3 kategorije: smještaj - hoteli, plaže i u kategoriji ugostiteljski objekti - restorani što ga ujedno čini i najpriloženijim gradom u Istri sa 42,31% sadržaja dostupnog svima (22 prilagođena sadržaja od ukupno 52 sadržaja). Pula drži drugo mjesto po ukupnom sadržaju dostupnom svima (29,49%), a najpriloženija je u kategoriji kultura - muzeji i galerije. Zatim slijedi općina Medulin s 29,03% sadržaja dostupnog svima, a najpriloženija je u kategoriji smještaj - hoteli. Četvrtu poziciju najpriloženijeg i najposjećenijeg mjesta u Istri drži Poreč s ukupno 26,44% sadržaja za sve, a posljednja pozicija od navedenih top pet gradova / općina u Istri pripada Rovinju. Istraživanje pokazuje da bi Rovinj, kao najposjećeniji grad u Istri, svakako trebao više pažnje posvetiti prilagodbi turističkog sadržaja i infrastrukture svim skupinama turista, iako generalno svim mjestima u Istri nedostaje kvalitetnog i prilagođenog turističkog sadržaja.

Tržište za osobe s posebnim potrebama uz tržište s pratnjama ima veliki potencijal. Potrebno je povećati broj pristupačnih sadržaja u Istri i kvalitetnije ih prezentirati te je to moguće ostvariti suradnjom lokalne samouprave, turističkih zajednica i resornog ministarstva. Pozitivno je da je prepoznata važnost kroz nacionalni program "Turizam za sve". Stvaranjem preduvjeta za dolazak ciljane skupine turista s invaliditetom te osmišljavanjem i provedbom novih turističkih proizvoda otvara se poželjno tržište za 15% turističke populacije koja dosad nije imala mogućnost dolaska u Hrvatsku. U tom naumu važnu ulogu imaju brendiranje i marketing destinacija dostupnih svima ne bi li se postigla tržišna prepoznatljivost destinacije u svijetu.

Vrlo važan udio u svjetskom turističkom tržištu predstavljaju upravo stariji ljudi kojih je zbog općeg starenja populacije sve više. Prema podacima Europske mreže za pristupačan turizam (ENAT) iz 2016. godine, jedna od pet osoba u Europi bila je starija od 60 godina, stoga su aktivni seniori populacija koja ne smije biti zanemarena jer će zauzimati sve veći turistički udio.

Unatoč određenim naporima uloženim u razvoj pristupačnog turizma, manjak proizvoda / usluga prilagođenih osobama s posebnim potrebama predstavlja prepreku ulasku turista s posebnim potrebama na hrvatsko tržište. Pristupačan turizam predstavlja ključ opstanka za specijalizirane agencije u budućnosti. Stvaranjem odgovarajućeg proizvoda / usluge prilagođenog ciljanim skupinama osoba s posebnim potrebama, uz odgovarajuću strategiju i pristup, stvorit će putničkim agencijama neophodnu konkurentsku prednost zahvaljujući kojoj će moći djelovati na tržištu.

Budućnost razvoja turizma leži upravo u otklanjanju postojećih fizičkih barijera, uključivanju načela univerzalnog dizajna pri novoj gradnji posebice turističkih sadržaja, ali najvažniji element turističkog uspjeha jest educirano osoblje spremno pružiti nezaboravno turističko iskustvo svakom turistu neovisno o njegovoj posebnoj potrebi.

POPIS LITERATURE

1. Centre for the Promotion of Imports from developing countries.
<https://www.cbi.eu/market-information/tourism/accessible-tourism-europe/>
(pristupljeno 15. rujna 2018.)
2. Darcy, S., Dickson, T., A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2009., 16(1), 32-44.
3. E-knjiga «Najbolja praksa pristupačnog turizma: Inkluzija, Posebne potrebe, Starije osobe i turizam» (engl. «Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism», 2012.). <https://bit.ly/2R6imyY> (pristupljeno 26 rujna 2018.)
4. Europe for all, <http://www.europeforall.com> (pristupljeno 14. lipnja 2018.)
5. European network for accessible tourism (ENAT), 2010. Dostupno na poveznici: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq#fi744> (pristupljeno 26. lipnja 2018.)
6. Europska komisija (2014.).
<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations>.
(pristupljeno 18. rujna 2018.)
7. Hrvatska udruga paraplegičara i tetraplegičara, dostupno na poveznici: <http://hupt.hr/e-dokumenti-hupt/turizam/> (pristupljeno 15. srpnja 2018.)
8. Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Izvješće o osobama s invaliditetom u 2017. godini. https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2016/04/Invalidi_2017.pdf
(pristupljeno 20. svibnja 2018.)
9. <http://www.nacional.hr/u-hrvatskoj-vec-11-agencija-certificirano-za-rastuci-segment-seniorskog-turizma> (pristupljeno 5. srpnja 2018.)
10. <https://mint.gov.hr/vijesti/pantou-europska-mrezna-platforma-za-pristupacni-turizam/10607> (pristupljeno 3. lipnja 2018.)
11. Institut za poljoprivredu i turizam Poreč, članak
<http://www.iptpo.hr/index.php/hr/vijesti/612-model-zelene-plaze-u-istri>
(pristupljeno 18. srpnja 2018.)

12. Kraljevski institut za slijepe i slabovidne osobe (Ujedinjeno Kraljevstvo), <https://www.rnib.org.uk> (pristupljeno 14. lipnja 2018.)
13. Ministarstvo rada i mirovinskog sustava, 2016., Smjernica o provedbi članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom za prijavitelje i korisnike operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020.". <http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-članka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf> (pristupljeno 25. rujna 2018.)
14. Ministarstvo turizma, Nacionalni program razvoja socijalnog turizma "Turizam za sve", 2014., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014_akcijski_socijalni.pdf (pristupljeno 8. srpnja 2018.)
15. Organizacija BlueFlag, dostupno na poveznici: <http://www.blueflag.org/Menu/Awarded+sites/2011/Northern+Hemisphere/Croatia/List/Beaches> (pristupljeno 8. srpnja 2018.)
16. Pantou, <https://pantou.org> (pristupljeno 8. svibnja 2018.)
17. Preporuke o informacijama dostupnim svima u turizmu mogu se pogledati na mrežnoj stranici World tourism organisation (UNWTO). <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilidad2016webennuevoaccesible.pdf> (pristupljeno 25. rujna 2018.)
18. Priručnik o prikupljanju ključnih informacija o smještaju te koje uvjete mora ispuniti smještajni objekt da bi bio dostupan osobama s invaliditetom dostupan na mrežnim stranicama «Travability». <http://travability.travel/manuals/Accommodation.pdf> (pristupljeno 25. rujna 2018.)
19. Projekt održivi turizam u Hrvatskoj 2007. - 2011. <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=5688> (pristupljeno 7. lipnja 2018.)
20. Službeni turistički portal Istre, dostupno na poveznici: http://istra.hr/hr/atrakcije-i-aktivnosti/obale-i-plaze/_plaze_u_istri (pristupljeno 25. srpnja 2018.)
21. Svjetska zdravstvena organizacija (2011.). http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/
22. T. Golja, I. Slivar, Europsko turističko tržište i trendovi razvoja, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, 2016. str. 181.

23. Takayama City and UNESCAP Conference Press Release, 2009. Dostupno na poveznici: http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf (pristupljeno 25. svibnja 2018.)
24. Travabled. www.travabled.com (pristupljeno 14. lipnja 2018.)
25. Turist Plus - Portal za turizam, gospodarstvo i kulturu življenja. <http://www.turistplus.hr> (pristupljeno 14. lipnja 2018.)
26. Turistička zajednica Grada Firenze <http://www.firenzeturismo.it/en/informazioni-utili-2/firenze-senza-barriere-2/2309-florence-without-barriers.html> (pristupljeno 14. lipnja 2018.)
27. Turistička zajednica Grada Pule, 2013. <http://www.pula.hr/repozitorij-novosti/prikaz-novosti/article/govor-dodira-predstavljena-turisticka-karta-za-slijepe/> (preuzeto 7. listopada 2014.)
28. Ujedinjeni narodi, Konvencija o ljudskim pravima, http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf. (pristupljeno 10. rujna 2017.)
29. Visit Britain. <https://www.visitbritain.org/providing-access-all> (pristupljeno 14. lipnja 2018.)
30. Visit England, Nacionalna shema dostupnosti. <https://www.ruddingpark.co.uk/media/5836/visit-england-national-accessible-scheme.pdf> (pristupljeno 8. lipnja 2018.)
31. Vodič za marketinški plasman dostupan je na mrežnim stranicama. «Visit Britain» https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/speak_up.pdf (pristupljeno 25. rujna 2018.)
32. Vodič za osobe s invaliditetom kroz Istarsku županiju, 2012., dostupno na poveznici: https://www.istra-istria.hr/fileadmin/dokumenti/vodic_invalidi_full/Vodic_za_osobe_s_invaliditetom.pdf (pristupljeno 5. srpnja 2018.)
33. Zajednica Saveza osoba s invaliditetom Hrvatske - SOIH, Centar za univerzalni dizajn. https://www.soih.hr/pdf/soih_editions/univerzalni_dizajn1.pdf (pristupljeno 10. rujna 2017.)

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti - restorani) za grad Rovinj	26
Grafikon 2. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti - restorani) za grad Poreč.....	27
Grafikon 3. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti - restorani) za općinu Medulin	27
Grafikon 4. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti – restorani) za grad Umag.....	28
Grafikon 5. Prikaz analize sadržaja prilagođenih osobama s invaliditetom po kategorijama (smještaj – hoteli, plaže, kultura - muzeji i galerije i ugostiteljski objekti – restorani) za grad Pulu	29
Grafikon 6. Postotak hotelskog smještaja prilagođenog osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista	30
Grafikon 7. Postotak plaža prilagođenih osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista	31
Grafikon 8. Postotak muzeja i galerija prilagođenih osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista	32
Grafikon 9. Postotak ugostiteljskih objekata - restorana prilagođenih osobama s invaliditetom za top 5 gradova u Istri po broju noćenja turista	33

POPIS TABLICA:

Tablica 1. Usporedba broja noćenja turista po dobnim skupinama za 2016. i 2017. godinu u Istri.....	23
Tablica 2. Procjena veličine tržišta s pratnjama za 2016. i 2017. godinu u Istri.....	23
Tablica 3. Usporedba broja noćenja te prikaz kategorija sadržaja dostupnih svima za gradove i općine u Istri u 2017. godini.....	25

SAŽETAK

Turizam dostupan svima ili pristupačan turizam (eng. «*accessible tourism*») je segment turizma čija je svrha kreirati svijet bez barijera u kojem su sve destinacije, proizvodi i usluge dostupne i pristupačne svim skupinama ljudi neovisno o njihovim fizičkim ograničenjima, invaliditetu ili dobi. Čak 15% ukupne svjetske populacije čine osobe s invaliditetom, a ako se tom broju pridoda broj starijih osoba te broj obitelji s malom djecom, jasno je da se znatan udio ljudi na svjetskom turističkom tržištu suočava s raznim preprekama u ostvarivanju svojeg temeljnog ljudskog prava - prava na pristup turističkim destinacijama i infrastrukturi, zbog čega otežano ili uopće ne putuju. U radu je objašnjen pojam pristupačnog turizma te je dan osvrt na nužne preduvjete potrebne pri formiranju turističke ponude dostupne svima. Provedeno je i grafički prikazano po kategorijama istraživanje turističke ponude dostupne svima na primjeru Istarske županije, a kao poticaj pri osmišljanju i provođenju budućih inkluzivnih projektata navedeni su primjeri dobre prakse. Otklanjanje fizičkih barijera, uključivanje načela univerzalnog dizajna u plan svake novogradnje, kao i educirano osoblje bitni su čimbenici pri stvaranju dodatne turističke vrijednosti.

Ključne riječi: pristupačni turizam, turizam dostupan svima u Istri, osobe s posebnim potrebama, invaliditet, mobilnost, seniori

SUMMARY

Tourism accessible for all or accessible tourism is a tourist segment whose purpose is to create a barrier-free world in which all destinations, products and services are available to all, regardless of their physical limitations, disability or age. About 15% of the world's population has some form of disability. If you add the number of seniors and families with small children to that percentage, it's obvious there is a large number of people as part of the world tourist market which face many obstacles to reach their fundamental human rights, the rights to reach tourist destinations and infrastructure because of which they don't travel a lot or don't travel at all. This paper explains the term of accessible tourism and provides a review of the important preconditions which needs to be fulfilled in order to create a tourist offer accessible for all. The research by categories of the tourist offer accessible for all was conducted and graphically presented on the example of the Istria County and also, there are examples of good practice that will help towards preparation and implementation of future inclusive projects. Removing physical barriers, including the principles of universal design into every new construction plan, as well as educated staff, are important factors in creating of additional tourist value.

Key words: accessible tourism, accessible tourism for all in Istria, persons with special needs, disability, mobility, seniors