

Doprinos atrakcija inkluzivnom turizmu

Tirić, Dora

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

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:137:823088>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-09**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“

DORA TIRIĆ

DOPRINOS ATRAKCIJA INKLUZIVNOM TURIZMU

Završni rad

Pula, 2024.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“

DORA TIRIĆ

DOPRINOS ATRAKCIJA INKLUZIVNOM TURIZMU

Završni rad

JMBAG: 0303095425, redovita studentica

Studijski smjer: Kultura i turizam

Predmet: Upravljanje atrakcijama u turizmu

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Trgovina i turizam

Mentorica: prof. dr. sc. Jasmina Gržinić, trajno zvanje

Pula, rujan 2024.

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. TURISTIČKE ATRAKCIJE – POJMOVNO ODREĐENJE.....	3
2.1. Teorijski doprinosi o problemu istraživanja.....	3
2.2. Klasifikacija turističkih atrakcija	7
2.3. Atraktivnost – mjera destinacijske sposobnosti	9
2.4. Upravljanje turističkim atrakcijama u turizmu	12
3. INKLUZIVNI TURIZAM.....	15
3.1. Pojam i obilježja	18
3.2. Razvoj i evolucija inkluzivnog turizma u Republici Hrvatskoj	15
3.3. Osnaživanje marginaliziranih skupina	18
3.4. Utjecaj otklanjanja barijera	22
3.4.1. Inkluzivni posjetitelji u turizmu.....	23
3.4.2. Inovacije turističke ponude	25
4. DOPRINOS ATRAKCIJA INKLUZIVNOM TURIZMU	29
4.1. Dostupnost turističkih atrakcija	29
4.1.1. Osiguravanje pristupačnosti atrakcijama	30
4.2. Inovacije u turizmu	33
4.2.1. Arhitektonsko-građevinske inovacije.....	33
4.2.2. Komunikacijske inovacije.....	35
4.2.3. Orijehtacijske i digitalne inovacije.....	36
5. INKLUZIVNI TURIZAM – USPOREDNA ANALIZA DESTINACIJA	38
5.1. Usporedba djelovanja u destinacijama: gradovi Pula i Porto.....	38
5.1.1. Grad Pula	39
5.1.2. Grad Porto.....	45
5.2. Analiza razvoja pristupačnog turizma.....	49
5.3. Analiza doprinosa atrakcija smanjenju barijera	52
5.4. Kritički osvrt	54
6. ZAKLJUČAK	55
POPIS LITERATURE.....	57
POPIS PRILOGA	62
POPIS TABLICA.....	67
SAŽETAK.....	68
SUMMARY.....	69

1. UVOD

Inkluzivni turizam postaje sve važniji segment današnje turističke industrije, čiji je cilj omogućiti svim osobama, bez obzira na njihove fizičke, mentalne ili senzorne sposobnosti, pristup turističkim iskustvima i doživljajima. Kroz inkluzivni pristup, turističke atrakcije imaju ključnu ulogu jer predstavljaju središte doživljaja svake turističke destinacije. Međutim, često se susreću prepreke u pristupačnosti, bilo zbog neadekvatne infrastrukture ili neprilagođenih sadržaja, što ograničava sudjelovanje osoba s posebnim potrebama. Upravo zato je važno prepoznati i unaprijediti pristupačnost turističkih atrakcija, kako bi se osigurala njihova dostupnost svim posjetiteljima. Razvoj inkluzivnog turizma ne samo da proširuje turističku ponudu, već i doprinosi stvaranju društva u kojem svatko ima jednake mogućnosti za doživljavanje kulturnih, prirodnih i rekreacijskih atrakcija.

Tema ovog istraživanja posebno je relevantna jer inkluzivne turističke strategije imaju ključnu ulogu u promicanju raznolikosti, jednakosti i pristupačnosti unutar turističke industrije. Kada turističke destinacije uspješno odgovaraju na potrebe i želje raznolikih skupina putnika, ne samo da postaju privlačnije široj publici, već također osiguravaju da svi posjetitelji dožive pozitivna i ugodna iskustva. Time se stvara inkluzivno okruženje koje omogućuje svima, bez obzira na njihove specifične potrebe, da u potpunosti uživaju u ponudi destinacije. Ovakav pristup ne samo da povećava turističku atraktivnost mjesta, već doprinosi i boljoj reputaciji destinacije kao gostoljubive i pristupačne za sve putnike.

Inkluzivne turističke destinacije usmjerene su na pružanje kvalitetnih iskustava osobama s različitim potrebama, prilagođavajući im se kroz inovativna dizajnerska i uslužna rješenja koja pokrivaju veći spektar korisnika. Cilj ovog rada je istražiti značaj turizma koji je namijenjen svima, dok je svrha rada ukazati na povezanosti između turističkih atrakcija i inkluzivnosti, te kako pristupačnost atrakcija može doprinijeti uspješnom razvoju inkluzivnog turizma.

H1 – Razvoj turističkih atrakcija je u vezi sa inkluzivnim turizmom.

H2 – Atrakcije obalnih destinacija utječu na smanjenje barijera u pristupačnom turizmu.

U procesu pisanja ovog rada analizirali su se sekundarni izvori podataka koji su se odnosili na važnost razvoja turizma prilagođenog osobama s invaliditetom. Primarni izvori odnose se pak na usporednu analizu razvoja inkluzivnog turizma u dvama obalnim gradovima, a to su Pula i Porto.

Završni rad strukturno je podijeljen u šest poglavlja koja su međusobno povezana. Kod prvog djela rada definiran je predmet istraživanja, ciljevi i svrha rada, znanstvene metode te je pojašnjena struktura rada po poglavljima. U drugom poglavlju će se obraditi tema turističkih atrakcija, teorijski doprinosi o problemu istraživanja, klasifikacija turističkih atrakcija, atraktivnost kao mjera destinacijske sposobnosti te upravljanje turističkih atrakcijama u turizmu. Treće poglavlje rada obuhvaća pojam i obilježja inkluzivnog turizma te njegov razvoj u Republici Hrvatskoj. Također obrađuje se i osnaživanje marginaliziranih skupina te utjecaj otklanjanja barijera čime se ostvaruje povećana dostupnost. Četvrto poglavlje bavi se definiranjem pristupačnosti turističkih atrakcija, uključujući osiguranje njihove dostupnosti te inovacije u sadržaju – od arhitektonsko-građevinskih, komunikacijskih i orijentacijskih do digitalnih rješenja. Nadalje, sljedeće poglavlje pojašnjava usporedbu djelovanja u obalnim gradovima Puli i Portu, analizu razvoja pristupačnog turizma, analizu doprinosa atrakcija smanjenju barijera te kritički osvrt. Usporedbom navedenih gradova, iznijeti će se i razlike u pristupu inkluzivnog turizma u Hrvatskoj i Portugalu. Posljednja poglavlja uključuju zaključak, popis literature te popis priloga i tablica.

Za izradu završnog rada korištene su sljedeće metode: povijesna metoda, komparativna metoda, metoda deskripcije, induktivna i deduktivna metoda, statistička metoda te metoda analiziranja i sintetiziranja. Rad sadrži i tablice koje doprinose analizama u radu, a nalaze se u priložima na kraju rada.

2. TURISTIČKE ATRAKCIJE – POJMOVNO ODREĐENJE

U nastavku rada analiziran je teorijski pristup istraživanju turističkih atrakcija, s posebnim naglaskom na ključne faktore koji utječu na njihov razvoj i učinkovito upravljanje. Također je obrađena klasifikacija turističkih atrakcija prema različitim značajkama i funkcijama. Razmotrena je atraktivnost kao mjerilo uspjeha turističkih destinacija, pri čemu se ističe kako privlačnost atrakcija doprinosi njihovoj konkurentnosti na turističkom tržištu. Na kraju, istražene su strategije upravljanja turističkim atrakcijama, s posebnim fokusom na održivost i razvoj, kako bi se bolje razumjeli izazovi i mogućnosti u suvremenom turizmu.

2.1. Teorijski doprinosi o problemu istraživanja

Turizam predstavlja jednu od najvažnijih gospodarskih djelatnosti na svijetu. Generator je radnih mjesta i za brojne zemlje, poput Hrvatske, predstavlja važan izvor zarade. Sastavni dio uspješnog turizma su turističke atrakcije zbog kojih mjesta postaju privlačna posjetiteljima i samim time su sastavni dio turističke ponude. Atrakcije su temelj turističkog razvoja, odnosno njegova suština, a sam naziv potječe od latinskog glagola „*attrahere*“, što znači privlačiti, a riječ atrakcija znači snaga koja privlači, odnosno snaga privlačenja te kao pojam koristi se od 1960-ih godina.¹ Radi se o fenomenima prirodnog i društvenog karaktera koji posjeduju privlačnu moć, privlačnost, izuzetnost, manifestaciju i slično. Turistička atrakcija koja zbog raskošne osnove prirodnih resursa obogaćuje područje ili ona koja je oblikovana ljudskim djelovanjem postaje globalno prepoznatljiva kroz aktivnosti sudionika destinacije. Sastoji se od niza mogućih i postojećih turističkih atrakcija svake destinacije, mjesta, regije, države te čak i kontinenta.² Turistička atrakcija predstavlja karakteristiku i osobinu određenog područja koja ispunjava zahtjeve posjetitelja, a istovremeno doprinosi unapređenju međunarodne pozicije destinacija i doživljaja. Koncept atrakcija vezan je uz specifične lokacije, objekte, fenomene ili događaje u turističkim destinacijama. Njihove prirodne ili kulturne karakteristike čine ih magnetima za turiste unutar

¹ Vukonić, B., Čavlek, N. (2001). *Rječnik turizma*, Zagreb: Masmedia, str. 11.

² Kušen, E. (2002). *Turistička atrakcijska osnova*, Zagreb: Institut za turizam, str. 7.

cjelokupne ponude određenog područja. Stoga, turističke atrakcije predstavljaju ključni faktor u razvoju turističkih destinacija i njihovih ponuda, te su osnovni resursi turizma.

Kroz analizu literature koja obuhvaća različite vremenske periode, možemo identificirati ključne faze razvoja turističkih atrakcija u razdoblju od 2001. do 2023. godine. Stariji izvori pružaju osnovni uvid u rane pristupe i strategije, dok novija istraživanja ističu aktualne promjene i inovativne prakse. Ovakav pregled omogućava dublje razumijevanje evolucije turističkih destinacija u ovom vremenskom okviru te služi kao temelj za donošenje zaključaka o budućim trendovima i smjeru daljnjeg razvoja turizma. Pristupačnost turističkih atrakcija za sve posjetitelje ključna je za razvoj turizma, osiguravajući da svi mogu ravnopravno sudjelovati. Posebno važan aspekt je uključivanje osoba s invaliditetom, koje predstavljaju najveću, a ujedno i najzastupljeniju manjinsku skupinu u svijetu.

Prethodne studije, naročito one provedene prije 2020. godine, često su procjenjivale broj osoba s različitim oblicima invaliditeta i navele otprilike 650 milijuna osoba s invaliditetom širom svijeta. Zbog velikog broja osoba s invaliditetom, istraživanja na temu invaliditeta postala su sve češća i specifičnija, često usmjerena na različite vrste invaliditeta.³ Tako se i u području turizma počelo promicati proširenje koncepta turizma koji ne diskriminira širi spektar marginaliziranih skupina, uključujući one povezane s spolom, seksualnom orijentacijom i sličnim kriterijima. Međutim, inkluzivni turizam trebao bi se prioritetno fokusirati na istraživanje potreba pristupačnosti kod ljudi koji ih zaista trebaju. Istraživanje te grane turizma, s posebnim naglaskom na doprinos turističkih atrakcija, predstavlja iznimno složeno i interdisciplinarno područje koje obuhvaća mnoge aspekte, od društvenih i ekonomskih do fizičkih prepreka koje određuju dostupnost i pristupačnost turističkih destinacija za sve, bez obzira na njihove fizičke, senzorne ili intelektualne sposobnosti.⁴ S obzirom na važnost takvog istraživanja, potrebno je istaknuti nekoliko ključnih teorijskih doprinosa koji će omogućiti bolje razumijevanje i unapređenje turizma u kojem svi mogu sudjelovati.

Jedan od prvih izazova u istraživanju ovog područja jest precizno definiranje samog pojma „inkluzivni turizam“ koji se obično definira kao turizam koji omogućuje jednak pristup svim

³ Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2023). Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2024/04/Bilten_-_osobe_s_invaliditetom_2023..pdf, 16.6.2024.

⁴ Pereira, M. M., & Silva, L. (2021). *Understanding the Accessibility Needs of Marginalized Groups in Tourism: A Review. Tourism Management Perspectives*, str. 39.

osobama, bez obzira na njihove fizičke ili mentalne sposobnosti. Međutim, različiti autori i istraživači često koriste varijacije ovog pojma, poput „pristupačni turizam“ ili „turizam za sve“.⁵ Ova terminološka raznolikost može stvoriti zabunu prilikom analize postojećih studija i teorijskih modela, što može znatno otežati sintezu nalaza i donošenje konkretnih zaključaka. Stoga je od iznimne važnosti u okviru teorijskog istraživanja pažljivo analizirati i jasno definirati konceptualne okvire, kako bi se osiguralo dosljedno i precizno razumijevanje ključnih pojmova. Metodološki izazovi još su jedan aspekt koji značajno utječe na teorijska istraživanja u području inkluzivnog turizma. Budući da je riječ o relativno novom području, ne postoji univerzalno prihvaćen metodološki okvir za istraživanje pristupačnosti turističkih atrakcija. Različiti istraživači primjenjuju različite metode, od kvalitativnih studija, poput intervjua i fokusnih skupina, do kvantitativnih istraživanja koja se oslanjaju na statističku analizu i prikupljanje velikih količina podataka. Ovaj nedostatak metodološke koherentnosti može dovesti do neusporedivosti rezultata različitih istraživanja, što otežava razvoj konkretne teorije u ovom području. Stoga je ključno da istraživači prilikom razvoja teorijskih modela jasno navedu i opravdaju odabrane metodološke pristupe te da nastoje razviti metodološke alate koji će omogućiti dosljedno istraživanje pristupačnosti u različitim kontekstima. Teorijska istraživanja u području turizma koji ne diskriminira također se suočavaju s izazovom identifikacije i definiranja ključnih čimbenika koji utječu na dostupnost turističkih atrakcija. Čimbenici mogu uključivati fizičku pristupačnost, dostupnost informacija te prisutnost educiranog osoblja koje je osposobljeno za rad s različitim skupinama posjetitelja. Iako su ovi čimbenici često prepoznati u literaturi, postoji nedostatak jedinstvenog teorijskog modela koji bi obuhvatio sve aspekte pristupačnosti i omogućio sveobuhvatnu analizu turističkih atrakcija.⁶ Ovaj problem dodatno komplicira činjenica da se različite destinacije suočavaju s različitim izazovima u pogledu uključenosti, što otežava generalizaciju i primjenu teorijskih modela na globalnoj razini.

Inkluzivni turizam ne može se istraživati bez uzimanja u obzir šireg sociokulturnog i ekonomskog konteksta. Različite zemlje i regije imaju različite standarde, propise i društvene norme koje utječu na to kako se pristupa razvoju turizma koji je dostupan svima. Na primjer, u razvijenim zemljama može postojati veća svijest i zakonska regulativa koja podržava dostupnost svih atrakcija i mjesta,

⁵ Slivar, I., Golja, T. (2016). *Europsko turističko tržište i trendovi razvoja*, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, str. 181.

⁶ Mason, P., & Cheyne, J. (2016). *A Conceptual Model for Understanding Inclusive Tourism*. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(4), str. 565-570.

dok u zemljama u razvoju nedostatak resursa može predstavljati značajnu prepreku za implementaciju inkluzivnih praksi. Takav aspekt čini teorijska istraživanja dodatno složenima jer zahtijeva uzimanje u obzir različitih konteksta i prilagodbu teorijskog okvira specifičnostima određenog prostora. Konačno, jedan od ključnih problema u istraživanju inkluzivnog turizma odnosi se na prikupljanje podataka i osiguravanje reprezentativnosti uzorka.⁷ Osobe s invaliditetom ili drugim posebnim potrebama često su manje zastupljene u istraživanjima, bilo zbog logističkih izazova u prikupljanju podataka ili zbog njihove relativno male zastupljenosti u ukupnoj populaciji turista. Nedostatak reprezentativnosti može dovesti do pristranosti u nalazima i ograničiti valjanost teorijskih zaključaka. Stoga, istraživači moraju biti posebno pažljivi pri dizajniranju istraživanja i odabira uzorka kako bi osigurali što veći stupanj reprezentativnosti i valjanosti svojih rezultata.

Zaključno, istraživanje inkluzivnog turizma i njegovih teorijskih doprinosa suočava se s brojnim izazovima, uključujući definiranje pojmova, metodološke nesuglasice, identifikaciju ključnih čimbenika, kao i uzimanje u obzir šireg sociokulturnog konteksta. Navedeni problemi zahtijevaju pažljiv i sustavan pristup kako bi se osigurala dosljednost i valjanost teorijskih nalaza. Razvoj jedinstvenih teorijskih modela koji integriraju različite aspekte pristupačnog turizma, kao i metodološki inovativna istraživanja koja obuhvaćaju različite socijalne i kulturne kontekste, ključni su za unapređenje razumijevanja i prakse inkluzivnog turizma.

⁷ Ibidem, str. 580.

2.2. Klasifikacija turističkih atrakcija

Turističke atrakcije već su ranije prepoznate kao ključni element ponude koji privlači posjetitelje. U ovom poglavlju bit će predstavljene različite vrste atrakcija i načini njihove klasifikacije. Naglašeno je da uspješan turizam ne može postojati bez atrakcija, jer one predstavljaju osnovni resurs koji potiče razvoj turističke industrije. Stoga, turističke atrakcije možemo osnovno podijeliti na:⁸

- Prirodne – to su prirodni fenomeni koji su se pojavili spontano, neovisno o ljudskom utjecaju. To uključuje klimu, reljef, vegetaciju, kopnene i vodene životinje i slično. Turistička vrijednost odredišta ili područja na kojem se nalaze ovisi o tim prirodnim atrakcijama, koje su prikladne za razvoj raznih oblika turizma.
- Društvene – ove atrakcije su rezultat ljudskog djelovanja, tj. onih koje je čovjek stvorio ili na koje je utjecao. Zahvaljujući različitim čimbenicima, društvene turističke atrakcije privlače posjetitelje i pružaju im jedinstveno turističko iskustvo.

Ovakva osnovna podjela na prirodne i društvene atrakcije ne zadovoljava suvremene potrebe razvoja turizma. Prejednostavna je i primjerice ne obuhvaća događanja kao što su manifestacije i slično. Iz navedenih razloga razvila se nova klasifikacija. Funkcionalna klasifikacija turističkih atrakcija izuzetno je važna za osiguravanje transparentnosti podataka i njihovo optimalno korištenje unutar jedinstvenog turističkog sustava. Klasifikacija omogućuje identifikaciju, evidenciju, valorizaciju, korištenje i zaštitu potencijalnih i postojećih turističkih atrakcija unutar određene destinacije. Kako bi bila učinkovita, klasifikacija treba biti dvofazna, pri čemu globalna razina obuhvaća osnovne vrste atrakcija, a detaljna razina uključuje njihove podvrste.⁹

Osim toga, klasifikacija služi kao podsjetnik na sve turističke atrakcije, kako bi se izbjeglo njihovo izostavljanje prilikom izrade popisa atrakcija unutar određene turističke destinacije. Funkcionalna klasifikacija potencijalnih i realnih turističkih atrakcija, prema Kušenu (2001.), prikazana je u prilogu 1. koji se može vidjeti na kraju rada.

⁸ Čavlek, N., Prebežac, D. (2011). *Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav*, Zagreb, Školska knjiga, str. 131.

⁹ Kušen, E. (2002). *Turistička atrakcijska osnova*, Institut za turizam, Zagreb, str. 55.

Osnova koncepcije ove podjele turističkih atrakcija temelji se na osnovnoj vrsti atrakcije, poput geoloških značajki prostora. Ova osnovna vrsta atrakcije nadopunjuje se turističkim motivom, koji može uključivati dokolicu ili rekreaciju, te se dodatno razdvaja prema grupi atrakcija, u ovom slučaju prirodnoj. Za razliku od osnovne podjele na prirodne i društvene funkcionalna klasifikacija nadopunjuje se prema zahtjevima suvremenog turizma tako se kao novine u podjeli mogu pronaći kategorije poput kulture života i rada što prati trendove i današnjih digitalnih nomada koji imaju nedokoličarske motive.

Na temelju tablice koja se nalazi u prilogima (Prilog 1.) vidljivo je da se turističke atrakcije dijele na temeljne kategorije unutar kojih je i podjela na specifične vrste. Turističke atrakcije, s obzirom na njihova svojstva i različite kategorije, imaju ključnu ulogu u razvoju turističke destinacije. Zbog toga ključno je investirati u njihove mogućnosti za razvoj, ali istovremeno ih zaštititi od potencijalnih uništavanja.

Za pravilnu klasifikaciju atrakcije potrebno je prikupiti i definirati sve relevantne podatke. Način na koji se vrši podjela ključnih podataka za svaku atrakciju navedena je u tablici koja se može vidjeti u prilogu rada (Prilog 2.). Informacije koji se prikupljaju su kategorizacija, dostupnost, posebnost te radi li se o materijalnoj ili nematerijalnoj atrakciji i još brojni drugi podatci koji olakšavaju definiranje vrste turističke atrakcija. Detaljna i točna klasifikacija nužna je kako bi se dobili potpuni i transparentni podaci o turističkim atrakcijama što omogućuje njihovu učinkovitu upotrebu pri planiranju marketinških aktivnosti i razvoju turizma.

Prema Lewu (1987.), turističke atrakcije mogu se svrstati u tri osnovne kategorije.¹⁰ Prva kategorija, koja se odnosi na formalni ili ideografski pristup, dijeli atrakcije u nominalne skupine kao što su kulturni artefakti i prirodne znamenitosti. Kulturni artefakti obuhvaćaju raznolike elemente kao što su specifične građevine, lokalne zajednice, tematski parkovi, gastronomija i umjetnička djela. Druga klasifikacija usmjerena je na kognitivne ili perceptivne karakteristike atrakcija, te ih dijeli na autentične, obrazovne, avanturističke i rekreacijske. Treća kategorija temelji se na organizacijskim i strukturalnim karakteristikama, pri čemu se atrakcije klasificiraju kao izolirane ili grupirane, urbane ili ruralne, s malim ili velikim kapacitetom, te sezonske i cjelogodišnje.

¹⁰ Lew, A. A. (1987). *A framework of tourist attraction research. Annals of Tourism Research*, str. 14

Različite klasifikacije turističkih atrakcija, razvijene od svjetskih i domaćih autora, ključne su za učinkovito upravljanje i razvoj turističkih destinacija. Klasifikacije omogućuju prilagodbu specifičnim lokalnim uvjetima i potrebama, poboljšavaju planiranje i razvoj turističkih proizvoda, te pomažu u preciznom usmjeravanju marketinških napora. Također, omogućuju analizu i usporedbu atrakcija u različitim regijama, čime se optimizira kvaliteta usluge i različite preferencije te očekivanja turista.

2.3. Atraktivnost – mjera destinacijske sposobnosti

Autori (Paine, 2006, Garrod, Wanhill, 2009 i dr.) razvijaju tipologije turističke atraktivnosti analizirajući razvoj destinacija u kontekstu prostora i vremena. S obzirom na to da prostorni i vremenski čimbenici imaju značajan utjecaj na kategorizaciju atrakcija prema njihovoj važnosti. Izuzev lokacijskog i vremenskog određenja kategoriziranje je ovisno o turističkoj motivaciji, aktivnostima ponude i vanjskim utjecajima. Od presudnog je značaja da turistička atrakcija bude obogaćena detaljnom pričom, koja kroz kvalitetnu interpretaciju, uspješno privlači posjetitelje. Stoga zasigurno možemo reći da je atraktivnost mjera destinacijske sposobnosti u turizmu. Tržišna sposobnost destinacije mjeri se atraktivnošću prostora, objekta te događaja za posjetitelje. U sektoru turizma moguće je razviti i unaprijediti stvarne i potencijalne turističke atrakcije.

Potencijalna turistička atrakcija postaje stvarnom kada su zadovoljeni temeljni preduvjeti razvoja atraktivnosti. To podrazumijeva interpretaciju, adaptiranosti skupinama, refleksiju tradicije destinacije i inovativnost u pristupu.¹¹ S obzirom na navedeno, važno je razumjeti da uspjeh turističke destinacije ovisi o kombinaciji lokalne privlačnosti, prilagodbi turističkim potrebama i inovativnom pristupu u interpretaciji atrakcija.¹² Integriranjem svih ovih elemenata moguće je ostvariti punu tržišnu sposobnost i privući veći broj posjetitelja. Navedeni elementi su:

- Prirodne i kulturne osobitosti područja,
- Pristupačnost,
- Infrastruktura i suprastruktura,
- Sigurnost i standardi u turističkoj industriji,

¹¹ Gržinić, J. (2020). *Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 12.

¹² Petrić, L. (2011). *Upravljanje turističkom destinacijom; Načela i praksa*, Split: Ekonomski fakultet, str. 15.

- Prilike za rekreaciju,
- Obrazovanje (znanje i informiranost o dostupnim resursima).

Osnovni uvjeti za razvoj atraktivnosti turističkih destinacija ključni su za privlačenje posjetitelja i uspjeh turističkih atrakcija. Prirodne i kulturne osobitosti područja čine temeljni faktor privlačnosti, dok pristupačnost osigurava da sve skupine turista mogu uživati u ponuđenim sadržajima. Kvalitetna infrastruktura i suprastruktura, uključujući smještajne kapacitete i prometne veze, dodatno povećavaju atraktivnost. Sigurnost i visoki standardi u turističkoj industriji osiguravaju pozitivno iskustvo posjetitelja, dok prilike za rekreaciju obogaćuju turističku ponudu. Na kraju, obrazovanje i informiranost o dostupnim resursima igraju važnu ulogu u optimizaciji iskustva i zadovoljstvu posjetitelja.¹³

Temeljni uvjeti osiguravaju osnovu za detaljnu analizu i razumijevanje tipologije turističkih atrakcija. Prilog 3. ovog istraživanja opisuje različite tipove turističkih atrakcija, njihova obilježja i kako se oni odnose na navedene uvjete za razvoj atraktivnosti. Prilog 3. je vizualna i strukturirana prezentacija koja će pomoći u daljnjem razumijevanju i kategorizaciji turističkih atrakcija. Obuhvaća različite vrste atrakcija, uključujući primarne, sekundarne i tercijarne, te razmatra obilježja atrakcija koja se odnose na njihovu poziciju, ulogu, korist i usmjerenost resursa.¹⁴ Ovi elementi omogućuju detaljno razumijevanje kako se atrakcije kategoriziraju i kako se njihovi resursi koriste za maksimiziranje koristi i ispunjavanje svoje uloge u turističkom sektoru.

Atrakcijska snaga ima ključnu ulogu u definiranju atraktivnosti turističkih atrakcija jer direktno utječe na privlačnost destinacija za posjetitelje. Snaga se očitava kroz vanjske i unutarnje elemente utjecaja, koji zajedno oblikuju ukupni dojam i iskustvo koje destinacija pruža. Razumijevanje ovih elemenata pomaže u stvaranju strategija koje mogu unaprijediti i povećati privlačnost atrakcija. Vanjski elementi utjecaja uključuju faktore poput proširivanja mreže atrakcija i njihovog povezivanja s regionalnim turama. Kada se atrakcije povezuju s poznatim ili renomiranim destinacijama, kao što su liste koje kreira *United Nations Educational and Scientific Cultural Organization (UNESCO)* ili kategorije poput „*must see*“ destinacija, one stječu dodatnu vrijednost

¹³ Richards, G. (2002). *Tourism attraction systems: Exploring cultural behavior. Annals of Tourism Research*, 29 (4), str. 2. https://www.researchgate.net/publication/238378114_Tourism_attraction_systems

¹⁴ Gržinić, J. (2020). *Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 12.

i prepoznatljivost. Ova vrsta vanjskog priznanja i povezanosti može značajno povećati atrakcijsku snagu jer pruža posjetiteljima potvrdu o kvaliteti i značaju atrakcije.

Primjerice, uključivanje na UNESCO popis svjetske baštine često rezultira povećanjem broja posjetitelja i međunarodne pažnje. Unutarnji elementi utjecaja odnose se na karakteristike same atrakcije, kao što su njena povijest, prirodni resursi, i specifične osobine koje je čine jedinstvenom.¹⁵ Napredni oblici turizma, poput ekoturizma ili kulturnog turizma, također mogu igrati značajnu ulogu. Praćenje dojmova gostiju i razumijevanje njihovih iskustava može pružiti važne informacije o tome što čini atrakciju privlačnom i kako je moguće dodatno unaprijediti. Ove unutarnje karakteristike često čine osnovu za jedinstvena iskustva koja privlače posjetitelje, te time povećavaju ukupnu atraktivnost.

Atrakcijska snaga je stoga ključna za atraktivnost turističkih atrakcija jer predstavlja kombinaciju vanjskih i unutarnjih elemenata koji zajednički doprinose privlačnosti destinacije. Vanjski elementi, poput međunarodnih priznanja i povezanosti s renomiranim destinacijama, mogu značajno pojačati prepoznatljivost i privlačnost atrakcije. Unutarnji elementi, uključujući jedinstvene karakteristike i povijest, čine atrakciju jedinstvenom i privlačnom za specifične ciljne skupine turista. Zajedno, ovi elementi pomažu u stvaranju privlačne turističke ponude koja može uspješno konkurirati na globalnom tržištu turizma.

Atrakcijske teme su različite zbog potrebe diferencijacije turističkog proizvoda te se stvaraju različite atrakcije obrazovnog, zabavnog i tematiziranog karaktera. Stoga se diljem svijeta održava mnoštvo festivala s ciljem edukacije i zabave turista, poput Festivala pršuta u Hrvatskoj, Festival luka i češnjaka u Njemačkoj i SAD-u, te Festivala papirnatih lampiona u Indiji. Takve atrakcije često privlače specifične segmente lokalnog tržišta, čime se tržišno diferenciraju. Neke atrakcije se ističu zbog svog prostornog i geografskog položaja, druge su povezane s parkovima ili prepoznatljivim imenima i pričama, kao što su *Disney parkovi* ili lokacije iz *Harry Pottera* u Edinburghu. Također, određene atrakcije ciljaju specifične dobne skupine kroz razvoj selektivnih oblika turizma, poput pristupačnog i zdravstvenog turizma na Novom Zelandu. Neke atrakcije su vezane uz vremenska razdoblja, kao što su dnevne i noćne atrakcije, dok se druge temelje na povijesnoj važnosti i arhitektonskom izgledu, poput Kipa Slobode u New Yorku. Postoje i gradovi

¹⁵ Gržinić, J. (2020). *Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 12.

koji sami po sebi postaju atrakcije, poput Londona, ili mjesta koja privlače posjetitelj zbog poznatih osoba, primjerice *Magellanova* povezanost sa Španjolskom i Portugalom. Dodatno, neke destinacije razvijaju dvojni imidž, poput Dubrovnika koji se od kulturne destinacije preobrazio u međunarodno prepoznatljivu lokaciju zahvaljujući filmskoj industriji. Zbog velikog interesa međunarodne javnosti, neke atrakcije postaju globalno značajne. Pojedine atrakcije zbog visokog zanimanja internacionalne javnosti izrastaju i u drugim turističkim destinacijama svijeta, te zbog teme i arhitekture modificiraju se u zemlji u kojoj su smještene (npr., *Guggenheim Museum* u Dohi).¹⁶ Mnoge destinacije stvorile su mrežu atrakcija zbog svijesti i mogućnosti privlačenja dugotrajnijih i ponovnih posjeta te opširnijeg razvoja destinacije (npr., *Lago di Garda* - https://www.visitgarda.com/en/garda_lake/).

2.4. Upravljanje turističkim atrakcijama u turizmu

Menadžment u turizmu obuhvaća najviša državna upravna tijela (Ministarstvo turizma i kulture i njihove stručne službe), znanstvene institute i istraživačke centre. Time doprinose razvoju optimalnog modela upravljanja atrakcijama na način da razvijaju:

- a) model suradnje između dionika,
- b) unapređenje nivoa donošenja odluka,
- c) organizacijska struktura koja omogućava komunikaciju između osoblja i menadžmenta (uključujući priznanja, angažman volontera itd.),
- d) sustavi s visokom razinom organizacije,
- e) raspodjela resursa među odjelima i pojedincima.¹⁷

Upravljanje projektom utječe se na održavanje autentičnosti atrakcijske ponude destinacije. Menadžment pri tome pomaže zbog novih ponašanja potrošača koji samo izabiru vrijednosti i time ga valoriziraju prema ponudi. Ljepota, autohtonost, asocijacija na nešto proizašlo iz lokaliteta ili doživljaja daje nam refleksiju i potvrdu doživljaja onoga što smo predstavili kao iskreno i vrijedno. Virtualni sadržaji često prezentiraju destinaciju na iluzoran ili glumljeni način što može značajno poremetiti destinacijske vrijednosti. Vanjske uloge destinacije time postaju sve značajnije kroz

¹⁶ Gržinić, J. (2020). *Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 14.

¹⁷ Ibidem, str. 83.

praćenja odjeka kod posjetitelja. Temelji se na refleksiji ljudskog djelovanja prema usmjeravanju razvoja u procese oblikovanja, obrazovanja, organizacije, stvaranja i plasiranja prema najširoj javnosti.¹⁸ Sumirano prezentirano uloge upravljanja atrakcijama u turizmu su sljedeće:

- Upravljanje promjenama i budućim planovima,
- Povijest razvoja atrakcije i stupanj „tradicionalnosti“,
- Stavovi i mišljenja osoblja o atrakciji,
- Opseg i veličina djelovanja atrakcije,
- Razina poslovnog okruženja i utjecaja,
- Suradnja dionika u destinaciji,
- Centraliziranost i decentraliziranost sustava,
- Utjecaj novog i prijašnjeg menadžmenta na privlačnost,
- Osnovni elementi atrakcije i dopune njenog temelja.

Navedene aktivnosti doprinose razvoju modela koji vode povećanju upotrebljivosti atrakcija za posjetitelje koje će se odraziti kroz zadovoljstva posjetom.

Turističke atrakcije nastaju preobražajem turističkih resursa, djelovanjem sredstava i rada te osmišljenom politikom razvoja. Upravljanje turističkim atrakcijama ključan je faktor za napredak, rast i uspjeh turističke destinacije. Za učinkovito upravljanje atrakcijama i razvoj destinacije suradnja svih dionika u turizmu je neophodna.¹⁹ S obzirom na to da je riječ o uobičajenoj kulturnoj praksi određenih lokalnih zajednica, upravljanje nematerijalnom kulturnom baštinom vrlo je složeno i predstavljat će izazov u budućnosti. (Dywer i Kim, 2010.) analiziraju osnovne i podražavajuće elemente destinacijske konkurentnosti s ciljem međunarodne afirmacije regija. Prema njihovom mišljenju, turistička konkurentnost obuhvaća cjenovnu prednost, upravljanje destinacijama, povijesne i društvene uvjete lokalne zajednice te se odnosi na sposobnost destinacije da iskoristi svoje komparativne prednosti u odnosu na druge sudionike u međunarodnom turizmu. Ne postoji univerzalni model upravljanja kulturnom baštinom koji se može primijeniti na svaki pojedini slučaj jer su kulture različite, ali već spoznaja o time može pomoći uspjehu menadžmenta. Zaključno, menadžment turističkih atrakcija u sebe će apsorbirati upravljanje vlasništvom, ljudima, troškovima, utjecajima i posjetima. Na primjer, tematski parkovi

¹⁸ Ibidem, str. 84.

¹⁹ Vukonić, B., Keča, K. (2001). *Turizam i razvoj: pojam, načela postupci*, Mikrorad, Zagreb, str. 85-91.

svojom atraktivnošću privlače mnogobrojne posjetitelje podrijetlom iz raznoraznih kulturnih krugova te time postaju mjestom aktivne interkulturalne komunikacije. Tematski kulturni parkovi usavršavaju po jednu ili više kulturnih tema pritom da posjetiteljima interpretiraju predstave odabranih sadržaja i navode ih na izravno uvrštenje i sudjelovanje u atraktivnostima te osobnim doživljajima. Zabavni parkovi osmišljeni su da posjetiteljima prikažu raznorazne kulture atrakcije, opremom te uređenjem oblikovanima u žanru pokojih kultura. Zajedničko im je da svi posjeduju isto bavljenje: ljude, troškove (cjenovnu politiku), vlasništvo, upravljanje posjetima, ekološke i sezonske utjecaje.²⁰ Turistička mjesta igraju vitalnu ulogu u turističkoj industriji jer su ključni dio cjelokupnog turističkog sustava. Oni djeluju kao vrhunci ili posebna obilježja područja, privlačeći turiste i donoseći prihod regiji. Ove atrakcije imaju velik utjecaj na poticanje interesa za posjetom i mogu dati značajan doprinos uspjehu turizma u određenom mjestu.²¹ Kvaliteta ovih atrakcija, uključujući njihove sadržaje, lakoću pristupa i dodatne usluge, presudna je u privlačenju posjetitelja i utjecanju na njihovo zadovoljstvo.

²⁰ Gržinić, J. (2020). *Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 85.

²¹ LinkedIn, What is Tourist Attraction?, <https://www.linkedin.com/pulse/what-tourist-attraction-iqbal-uddin-abbasi-vqeyf>, 10.6.2024.

3. INKLUZIVNI TURIZAM

U sljedećem poglavlju biti će obrađen pojam inkluzivnog turizma, s posebnim naglaskom na njegovu definiciju i ključna obilježja koja ga čine pristupačnim za sve. Nakon toga, fokus će se premjestiti na razvoj i evoluciju takve vrste turizma u Republici Hrvatskoj, gdje će se analizirati povijesni kontekst, zakonodavni okviri i postignuća u ovom području. Dalje će se razmatrati kako inkluzivni turizam može osnažiti marginalizirane skupine, poboljšavajući njihovu socijalnu uključenost i kvalitetu života. Konačno, bit će istraženi utjecaji uklanjanja barijera na broj posjetitelja i inovacije u turističkoj ponudi, s naglaskom na to kako pristupačnost potiče rast turističke posjećenosti i razvoj novih usluga.

3.2. Razvoj i evolucija inkluzivnog turizma u Republici Hrvatskoj

Od svog osamostaljenja 1991. godine, Republika Hrvatska aktivno je provodila zaštitu prava osoba s tjelesnim ili mentalnim poteškoćama. Jedna od prvih poteza je potpisivanje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom. Dodatno, nakon usvajanja i ratifikacije Konvencije 2006. godine, Republika Hrvatska razvila je Nacionalnu strategiju za unaprjeđenje mogućnosti osoba s invaliditetom, koja je predstavljena u lipnju 2007. godine.²² Glavni cilj ove strategije bio je jačanje zaštite prava osoba s invaliditetom i usklađivanje politika s globalnim standardima i trendovima koji teže osigurati pristupačnost svih područja života i djelovanja osobama s invaliditetom. Osim Nacionalne strategije iz 2007. godine, ključan dokument za Republiku Hrvatsku je Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava za razdoblje od 2008. do 2011. godine, koji ističe različite aspekte zaštite ljudskih prava, pri čemu je posebna pažnja posvećena pravima osoba s invaliditetom, koje čine značajan dio programa.²³ Prema Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, osobe s invaliditetom jesu osobe koji imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja. Navedena oštećenja u kombinaciji s različitim preprekama, mogu otežati njihovo potpuno i učinkovito sudjelovanje u društvenom životu zajedno s drugima.²⁴

²² Praćenje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, Vodič za organizacije koje prate ljudska prava, <https://posi.hr/wp-content/uploads/2023/05/Praćenje-Konvencije-o-pravima-osoba-s-invaliditetom-Vodic-za-organizacije-koje-prate-ljudska-prava.pdf>, str. 10.

²³ UNDP (2012). Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava od 2013 do 2016. godine, str. 84.

²⁴ Andračić, A. (2022). *Voditelj/ica inkluzivnih turističkih sadržaja*. Priručnik, sign. 241.472., str. 25.

Republika Hrvatska, potpisivanjem Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom i usvajanjem Zakona o potvrđivanju navedene konvencije te njezinog fakultativnog protokola, obvezala se poduzeti sve neophodne mjere kako bi osigurala da osobe s invaliditetom imaju mogućnost pristupa turističkim uslugama, destinacijama i aktivnostima.

Invaliditet podrazumijeva smanjenu funkcionalnu sposobnost osobe i ograničenja koja joj otežavaju samostalno obavljanje određenih aktivnosti. Iako osobe s invaliditetom imaju oštećenja, bolesti ili poremećaje, njihova funkcionalna sposobnost uvelike ovisi o razumnim prilagodbama koje im omogućuju jednako uživanje i korištenje svih prava, resursa i usluga kao i osobama bez invaliditeta. Razumne prilagodbe su često individualne mjere prilagođene potrebama svake osobe, no jednak pristup osobama s invaliditetom najbolje se postiže primjenom univerzalnog dizajna. Univerzalni dizajn podrazumijeva kreiranje objekata, dobara i usluga koje mogu koristiti svi ljudi, bez potrebe za dodatnim modifikacijama, neovisno o njihovim sposobnostima. U najširem smislu, to je "dizajn za svakoga", od dojenčadi do starijih osoba. Za kreiranje i primjenu univerzalnog dizajna i razumnih prilagodbi odgovorno je društvo i njegov odnos prema osjetljivim skupinama, među kojima su osobe s invaliditetom posebno zastupljene.²⁵

Hrvatska je poznata turistička destinacija. Turizam i prihodi od turizma čine značajan dio gospodarstva, a zemlja je uvijek bila među vodećim europskim destinacijama, prilagođavajući se promjenama potrebnim za njegov napredak. Krajem 1980-ih nastao je pokret nazvan Turizam za sve (*Tourism for All*), a 1990. godine pristupačnost smještajnih objekata postala je važan problem diljem Europe. Istovremeno je održana konferencija pod nazivom Turizam za sve u Europi na kojoj je kao ključni zaključak istaknut da osobama s invaliditetom treba osigurati jednaku mogućnost pristupa turističkim proizvodima i uslugama kao i osobama bez invaliditeta. Organizacija Turizam za sve vjeruje u pravo osoba s invaliditetom da sudjeluju u svim aspektima društva, s posebnim naglaskom na turizam zbog njegove uloge u proširivanju horizonta ljudi i poticanju istraživanja novih mjesta i iskustava. Glavni cilj organizacije je okupljanje stručnjaka iz područja pristupačnog turizma u Ujedinjenom Kraljevstvu. U svrhu ostvarivanja tog cilja, organizacija *Turizam za sve* pruža ispravne i ažurirane podatke o budućim posjetiteljima te stimulira napredak inkluzivnog

²⁵ Andračić, A. (2022). *Voditelj/ica inkluzivnih turističkih sadržaja*. Priručnik, sign, 241.472., str. 27.

turizma, surađujući s političarima kako bi osigurala daljnji napredak u implementaciji relevantnih potreba osoba s invaliditetom.²⁶

Od 2013. godine, Hrvatska je uvela obvezu osiguravanja pristupačnosti građevina za osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću putem specijalnog Pravilnika. Također, od 2013. godine zakonski su uređena prava, zapošljavanje i radni uvjeti osoba s invaliditetom. Od 2020. godine, u Hrvatskoj se razmatra proširenje primjene načela pristupačnosti u turističkoj ponudi kako bi se zadovoljile potrebe svih korisničkih skupina. U 2023. godini iz evidencije Hrvatskog zavoda za zapošljavanje zaposleno je ukupno 129.214 osoba, uključujući 3.645 osoba s invaliditetom. U usporedbi s prethodnom godinom, kada je zaposleno 3.065 osoba s invaliditetom, to predstavlja povećanje od 18,9%. Od ukupnog broja zaposlenih osoba s invaliditetom, muškarci čine 50,01% (1.823 osobe), dok žene čine 49,99% (1.822 osobe).²⁷ Ključno je nastaviti s promicanjem politike i inicijativa koje podržavaju zapošljavanje osoba s invaliditetom kako bi ovaj uspješan pomak održao i dodatno unaprijedio. Potrebno je usmjeriti napore na povećanje vidljivosti i dostupnosti radnih mjesta, te osigurati daljnje obrazovanje i obuku. Mjere su ključne za uspostavljanje pravednijeg i sveobuhvatnijeg tržišta rada, gdje će pojedinci imati jednake prilike za uspjeh i profesionalni razvoj.

U Republici Hrvatskoj, prema podacima od 4. rujna 2023. godine, živi 657.791 osoba s invaliditetom, od čega je 369.242 muškaraca (56,1%), a 288.549 žena (43,9%), što čini 17% ukupnog stanovništva. Najveći broj osoba s invaliditetom, njih 313.197% (47%), pripada dobnoj skupini od 65 godina i starijih, dok je 271.334 (41,2%) osoba u radno-aktivnoj dobi od 29 do 64 godine. Invaliditet je pristupan i među djecom u dobi od 0 do 19 godina, s udjelom od 11,1%. Najveći broj osoba s invaliditetom živi u Gradu Zagrebu i Splitsko-dalmatinskoj županiji, gdje se nalazi 29,4% ukupne populacije osoba s invaliditetom. Međutim, kada se razmotri udio osoba s invaliditetom u odnosu na ukupno stanovništvo županije, Šibensko-kninska županija ima najveći udio. Učestalost invaliditeta među djecom je najviša u Sisačko-moslavačkoj županiji, u radno-

²⁶ Ministarstvo turizma, Nacionalni program razvoja socijalnog turizma "Turizam za sve", https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014_akcijski_socijalni.pdf, 16.6.2024.

²⁷ Hrvatski zavod za zapošljavanje, Statistika zapošljavanja osoba s invaliditetom, <https://www.hzz.hr/statistika/zaposljavanje-osoba-s-invaliditetom/statistika-2023/>, 13.8.2024.

aktivnoj dobi u Požeško-slavonskoj županiji, a u dobnoj skupini od 65 godina i više godina u Krapinsko-zagorskoj županiji.²⁸ (Prilog 4.)

Zaključno, podaci ukazuju na značajnu prisutnost osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, pri čemu najveći broj pripada starijoj dobnoj skupini, dok je invaliditet također prisutan među djecom i radno-aktivnim stanovništvom. Geografska raspodjela pokazuje koncentraciju u urbanim područjima poput Zagreba i Splitsko-dalmatinske županije, dok su specifične županije poput Šibensko-kninske, Krapinsko-zagorske i Sisačko-moslavačke, istaknute po visokom udjelu osoba s invaliditetom u odnosu na njihovo ukupno stanovništvo ili specifične dobne skupine. Ovo ukazuje na nužnost otvaranja turističke ponude ovom dijelu hrvatskog stanovništva koji zbog invaliditeta iziskuju prilagodbu primjerice pristupa turističkim atrakcijama ili pak natpisa za slijepe i slabovide ili zvučnih opisa turističkih atrakcije.

3.1. Pojam i obilježja

Inkluzivni turizam predstavlja oblik turizma koji teži osiguravanju da sve turističke destinacije, proizvodi i usluge budu dostupne svima, bez obzira na njihove fizičke, senzorne ili mentalne sposobnosti. Temeljna ideja turizma dostupnog svima je stvaranje okruženja koje omogućuje ekvivalentan i dostojanstven pristup turističkim sadržajima i iskustvima svim posjetiteljima. Cilj je ukloniti prepreke poput arhitektonskih, komunikacijskih, orijentacijskih ili digitalnih, kako bi se omogućilo svima da koriste turističke sadržaje na dostojanstven način.²⁹

Turističku potražnju u inkluzivnom turizmu obuhvaćaju različite skupine ljudi koji se suočavaju s različitim izazovima, uključujući: ³⁰

- Osobe s ograničenom pokretljivošću,
- Osobe s oštećenjima sluha, vida ili govora,

²⁸ Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, str. 5., https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2024/04/Bilten_-_osobe_s_invaliditetom_2023..pdf, 16.6.2024.

²⁹ European Network for Accessible Tourism (2009). *Takayama Declaration on the Development of Communities for All in the Asia and Pacific*, str. 5, https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf, 10.6.2024.

³⁰ Silvar, I., Golja, T. (2016). *Europsko turističko tržište i trendovi razvoja*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 180.

- Starije osobe i djeca s razvojnim poteškoćama,
- Osobe s kroničnim zdravstvenim poteškoćama,
- Osobe s tjelesnim ozljedama ili akutnim bolestima,
- Obitelji s malom djecom.

Navedene skupine čine specifične potrebe u turizmu te zahtijevaju prilagođene proizvode i usluge kako bi im se osigurao ugodan pristup svim turističkim sadržajima.

Koncept inkluzivnog turizma podrazumijeva stvaranje uvjeta za korištenje svih turističkih sadržaja osobama s invaliditetom, starijim osobama i roditeljima s djecom.³¹ Također, uključuje osiguravanje dostupnih i pristupačnih turističkih destinacija, proizvoda i usluga, kao i informacija, svim osobama bez obzira na dob, spol, invaliditet i druge osobne specifičnosti.

Ključne karakteristike inkluzivnog turizma su:³²

- **Pristupačnost:** Naglašava važnost osiguranja da turističke lokacije, prijevozna sredstva, smještajni objekti, aktivnosti i usluge budu prilagođeni osobama s invaliditetom ili drugim posebnim potrebama. To može uključivati široke prolaze i rampe za invalidska kolica, posebne sustave za slijepu ili slabovidnu osobu te prilagođene sobe u hotelima.
- **Edukacija i osvješćivanje:** Uključuje edukaciju turističkih djelatnika o potrebama i specifičnostima gostiju s različitim ograničenjima. Osoblje treba biti obučeno za pružanje podrške i razumijevanje potreba različitih gostiju.
- **Raznolikost aktivnosti:** Inkluzivni turizam treba nuditi raznolike aktivnosti prilagođene različitim sposobnostima gostiju, kao što su avanturistički izleti, kulturni obilasci, prilagođene sportske aktivnosti ili jednostavno sigurno i ugodno okruženje za odmor i opuštanje.
- **Inkluzivna politika cijena:** Cilj je osigurati da cijene usluga budu pristupačne svima, bez diskriminacije temeljem invaliditeta ili drugih osobnih karakteristika.
- **Suradnja s lokalnom zajednicom:** Važno je uključivanje lokalne zajednice u razvoj inkluzivnog turizma kako bi se osiguralo da su destinacije i aktivnosti zaista prilagođene potrebama gostiju s različitim ograničenjima.

³¹ Kovačić, I. (2018). *Turizam i osobe s invaliditetom: Koncepti, izazovi i prakse*. Zagreb, str. 57.

³² Intarapasa, B. (2018). *Inclusive Tourism: Innovation Service Design in Tourism and Hospitality Operations*, <https://soad.kmutt.ac.th/wp-content/uploads/2018/10/2013IntC2.pdf>, 30.6.2024.

- Sigurnost i podrška: Inkluzivni turizam stavljan naglasak na sigurnost i podršku gostiju, uključujući osiguravanje potrebnih medicinskih usluga, hitnih službi te pružanje informacija i podrške u slučaju potrebe.
- Promocija svijesti: Promicanje svijesti o inkluzivnom turizmu ključno je za stvaranje turističke industrije koja je otvorena i prilagođena svim pojedincima.

Inkluzivni turizam pruža brojne pozitivne učinke, kako za one koji se koriste turističkim uslugama, tako i za korisnike samih usluga. Neki od pozitivnih učinaka su: ³³

1. Povećana socijalna uključenost koja pridonosi povećanju socijalne integracije osoba s invaliditetom, starijih osoba i drugih skupina koje se često suočavaju s izazovima na putovanjima. Omogućuje im pristup različitim turističkim destinacijama i iskustvima.
2. Unaprjeđenje zdravlja uključuje putovanje i boravak na turističkim destinacijama, što može imati pozitivan učinak na zdravlje ljudi, uključujući mentalno, emocionalno i fizičko blagostanje. Aktivnosti na otvorenom, rekreacije i promjena okruženja mogu imati povoljne učinke na zdravlje.
3. Ekonomski učinci predstavljaju značajan gospodarski potencijal jer se osobe s invaliditetom i starije osobe prepoznaju kao važan segment tržišta. Pristupačne turističke destinacije i usluge stvaraju nove poslovne prilike i potiču ekonomski rast.
4. Veća turistička potražnja jer velik broj ljudi s invaliditetom (oko 70%) izražava interes za putovanja. Omogućavanjem pristupačnosti turističkim destinacijama povećava se ukupna potražnja za turističkim proizvodima i uslugama.
5. Bolji izbor destinacija potiče raznolikost turističkih destinacija koje su pristupačne osobama s invaliditetom i drugim skupinama. To omogućuje veći izbor destinacija prilikom planiranja putovanja.
6. Dulje zadržavanje na destinacijama jer osobe s invaliditetom i starije osobe često preferiraju dulje boravke na jednoj destinaciji radi ugodnijeg i opuštenijeg iskustva putovanja. To može imati pozitivan utjecaj na lokalnu ekonomiju i turističku industriju.

³³ Silvar, I., Golja, T. (2016). *Europsko turističko tržište i trendovi razvoja*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 180.

Inkluzivni turizam donosi širok spektar pozitivnih učinaka kako za pojedince tako i za turističku industriju i lokalne zajednice, promovirajući pristupačnost, raznolikost i ekonomski razvoj.

3.3. Osnaživanje marginaliziranih skupina

Osim uključivanja osoba s invaliditetom u turističke aktivnosti suvremeni turizam zahtjeva i prilagodbu ostalim skupinama. Poticanje osnaživanja marginaliziranih skupina putem inkluzivnog turizma igra ključnu ulogu u promicanju pravednijeg i sveobuhvatnijeg turističkog iskustva. Ove skupine obuhvaćaju osobe s invaliditetom, LGBTQ+ zajednicu, etničke manjine te druge koji se suočavaju s preprekama i diskriminacijom u društvu. Neke od strategija za jačanje njihove pozicije kroz inkluzivni turizam:³⁴

1. Edukacija i podizanje svijesti: Važno je educirati turističku industriju i putnike o značaju uključenosti. Informiranje o izazovima koje suočavaju marginalizirane skupine pomaže u boljem razumijevanju njihovih potreba i promovira poštovanje raznolikosti.
2. Osiguravanje pristupačnih sadržaja: Osiguravanje pristupačnosti turističkih lokacija, hotela, restorana i aktivnosti za osobe s invaliditetom ključno je za inkluzivni turizam. To obuhvaća prilagođene infrastrukture, pristupačan prijevoz i usluge prilagođene različitim potrebama.
3. Stvaranje inkluzivnih politika: Vlade i turističke organizacije mogu usvojiti politike koje potiču inkluzivni turizam, uključujući propise o pristupačnosti i podršku raznolikim skupinama.
4. Partnerstva s lokalnim zajednicama: Suradnja s lokalnim zajednicama omogućuju bolje razumijevanje njihovih potreba i potiče razvoj turističkih proizvoda i usluga prilagođenih različitim skupinama.
5. Povećanje svijesti o kulturnoj osjetljivosti: Osiguravanje da turističke aktivnosti i promocije poštuju različite kulturne, jezične i druge identitete marginaliziranih skupina ključno je za stvaranje inkluzivnog okruženja.

³⁴ Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Tourism and Social Inclusion: The Case of Persons with Disabilities*, *Tourism Management*, 26 (3), str. 414-415.

6. Potpora ekonomskom osnaživanju: Poticanje poduzetništva unutar marginaliziranih skupina u turizmu može doprinijeti njihovom ekonomskom osnaživanju i smanjenju socijalne isključenosti.
7. Istraživanje i prikupljanje podataka: Analiziranje iskustava i potreba marginaliziranih skupina u turizmu omogućuje razvoj ciljanih strategija i politika.

Primjena ovih strategija može značajno unaprijediti pristupačnost u turizmu i osnažiti marginalizirane skupine da aktivno sudjeluju u turističkom sektoru, osjećajući se dobrodošlima i cijenjenima tijekom putovanja. Navedene strategije stvaraju pravednije iskustvo za sve putnike te obogaćuje turističke sektor proširujući svoju privlačnost i doprinoseći lokalnim ekonomijama. Potencijal pristupačnog turizma je osporavanje stereotipa i stigme te stalno promicanje svijesti, prihvaćanja i uključivanja svih marginaliziranih skupina. Integrirani stavovi i pristupi ključni su za osiguranje pristupačnosti, kako bi se osiguralo da se osobama s invaliditetom i marginaliziranim skupinama pristupa pravedno, s dostojanstvom i poštovanjem. Inkluzivni turistički razvoj ima potencijal za širi utjecaj unutar i izvan turističke industrije. Razlozi za to su da se primjena uključenosti u turizam zapravo u osnovi radi o uključivanju marginaliziranih skupina u društvo.³⁵ Inkluzivni turistički razvoj ne samo da čini turizam pravednijim, već također doprinosi društvenoj jednakosti i razumijevanju. Uključivanjem marginaliziranih skupina, potiče se veće prihvaćanje i kulturno obogaćivanje, što vodi ka društvu koje je otvoreno i pravedno za sve.

3.4. Utjecaj otklanjanja barijera

Inkluzivni turizam predstavlja ključnu promjenu u pristupu turističkoj industriji, usmjerenu na osiguranje pristupačnosti za sve pojedince, uključujući osobe s invaliditetom, starije osobe, obitelji s malom djecom i druge skupine s posebnim potrebama. Uklanjanje barijera, bilo da se radi o fizičkim, komunikacijskim ili organizacijskim preprekama je od izuzetnog značaja za omogućavanje punog doživljaja u turističkim destinacijama i iskustvima. Provedba ovih promjena ne samo da pridonosi stvaranju pravednijeg društva, već ima i značajan utjecaj na turističke destinacije. Kada destinacije postanu pristupačne, one privlače širi spektar posjetitelja, što može

³⁵ Gillovic B., McIntosh A. (2020). *Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda, Sustainability* 2020, 12 (22) str. 10.

značajno povećati turistički promet i ekonomske koristi. Povećana dostupnost vodi ka većem broju posjetitelja, što može unaprijediti konkurentnost destinacija i otvoriti nove prilike za razvoj turističkih usluga.³⁶ Porast broja posjetitelja često potiče destinacije na razvoj novih i inovativnih turističkih proizvoda i usluga. Inovacije mogu uključivati prilagodbu turističkih tura, implementaciju interaktivnih vodiča ili korištenje digitalnih tehnologija koje unapređuju iskustvo posjetitelja.

Naredna poglavlja donose prikaz utjecaja povećavanja broja turista i veću prisutnost osoba s invaliditetom koje posjećuju turističke destinacije s uklanjanjem fizičkih barijera kao preduvjet omogućavanja pristupa atrakcijama ili drugim turističkim akterima. Povećanje broja turista, povećava i profit, a to pokazuje i primjer grada Poreča. Osim toga iznesena će biti uloga inovacija u stvaranju pristupačnih turističkih ponuda. Ove analize pružit će dublji uvid u to kako uklanjanje barijera može unaprijediti ekonomski razvoj i konkurentnost destinacija te omogućiti razvoj inovativnih rješenja koja zadovoljavaju različite potrebe posjetitelja.

3.4.1. Inkluzivni posjetitelji u turizmu

Broj posjetitelja u turizmu ima značajan utjecaj na proces otklanjanja fizičkih barijera i promicanje pristupačnosti. Tijekom privlačenja većeg broja posjetitelja, posebice onih sa specifičnim problemima, dolazi do povećanja svijesti o važnosti pristupačnosti.³⁷ U tom kontekstu, turisti s invaliditetom, starije osobe, te obitelji s djecom koja imaju posebne potrebe, često mogu poslužiti kao katalizator promjena, djelujući na razvoj turizma u smjeru uključivanja svih i pružajući dostupnost osobama s invaliditetom.

Kako broj posjetitelja s različitim potrebama raste, destinacije počinju uviđati ekonomsku vrijednost prilagođavanja svoje ponude kako bi bile pristupačne svima. Veća potražanja za pristupačnim smještajem, prijevozom i turističkim atrakcijama dovodi do razvoja i proširenja usluga koje zadovoljavaju te potrebe. Omogućavanje pristupa osobama s invaliditetom potaknulo je hotele, restorane, muzeje i druge turističke aktere da uklone fizičke i informacijske barijere te

³⁶ Peters, M., Strang, M. (2015). *Inclusive Tourism Development: Policy and Planning Considerations*. *Journal of Sustainable Tourism*, 23 (8), str. 1171.

³⁷ Jovičić, D. (2017). *Inkluzivni turizam kao strategija za povećanje broja posjetitelja: Primjeri iz prakse*. *Turizam i razvoj*, 4 (1), str. 55-58.

unaprijede svoje usluge kako bi privukli širu populaciju posjetitelja. S druge strane, veći broj posjetitelja često znači veći pritisak na destinacije da zadovolje njihove potrebe.

Turisti sa specifičnim potrebama postaju sve zahtjevniji za pristupačnijim prostorima i uslugama, što ujedno može potaknuti lokalne vlasti i turističke organizacije da ulažu u otklanjanje barijera kako bi prostore od turističkog značaja učinili pristupačnima za osobe s invaliditetom. Veći broj posjetitelja generira dodatne prihode. Zbog toga destinacije i turističke kompanije uviđaju važnost investiranja i unapređenja pristupačnosti prostora i lokacija. Na primjer, prihodi od ulaznica, smještaja ili ugostiteljskih usluga mogu iskoristiti za financiranje projekata. Ekonomski utjecaji tako postaju ključan faktor u odlučivanju o prioritetima za otklanjanje barijera.³⁸ Rast broja posjetitelja ima ključan utjecaj na razvoj inkluzivnog turizma, jer povećana potražnja i pritisak javnosti potiču turističke destinacije na prilagodbu. Uklanjanje barijera postaje ne samo pitanje društvene odgovornosti, već i ekonomski isplativa strategija za privlačenje i zadržavanje različitih skupina posjetitelja. Stoga, broj posjetitelja je važan pokretač promjena, potičući destinacije da kontinuirano unapređuju svoju ponudu kako bi postale dostupnije i pristupačnije za sve.

Usmjerenost na poboljšanje iskustva posjetitelja može doprinijeti održivom razvoju turizma. Pružajući visokokvalitetna iskustva, odredišta mogu bolje upravljati protokom posjetitelja, minimizirati negativne utjecaje na okoliš i lokalne zajednice te osigurati očuvanje kulturne baštine. Održive prakse i odgovoran turizam doprinose dugoročnoj održivosti turističke industrije.

U Hrvatskoj postoji nekoliko gradova, koji su, zahvaljujući uklanjanju barijera i poboljšanju pristupačnosti, uočili povećanje broja posjetitelja. Jedan od tih gradova je Poreč, kao jedno od najpoznatijih turističkih odredišta u Istri, aktivno radi na uklanjanju barijera kako bi privukao širu populaciju posjetitelja.³⁹ Grad je uložio u prilagođavanje svoje obale, uključujući postavljanje rampi za pristup plažama i prilagodbu kulturnih atrakcija, poput Eufrazijske bazilike koja je uvrštena na UNESCO-ov popis svjetske baštine.⁴⁰ Nakon implementacije ovih mjera, Poreč je zabilježio povećanje broja posjetitelja, posebno među starijim osobama i turistima s invaliditetom.

³⁸ Jovičić, D. (2017). *Inkluzivni turizam kao strategija za povećanje broja posjetitelja: Primjeri iz prakse*. Turizam i razvoj, 4 (1), str. 55-58.

³⁹ Dumbović Bilušić, B. (2019). *Accessible Tourism in Istria: Current State and Future Perspectives*. Journal of Tourism and Cultural Change, 17 (3), str. 234.

⁴⁰ UNESCO, *Report on the Preservation and Accessibility of the Euphrasian Basilica in Poreč*, <https://whc.unesco.org/en/list/809/>, 20.6.2024.

Također je dobio pozitivne recenzije kao destinacija prilagođena svima, što je dodatno promoviralo grad među domaćim i stranim posjetiteljima.

3.4.2. Inovacije turističke ponude

Inovacija je termin koji obuhvaća otkrića i pronalazke te se odnosi na ljudsku sposobnost uočavanja novih aspekata i veza između različitih pojmova, pojava i objekata. Ova sposobnost posebno dolazi do izražaja u znanstvenom i umjetničkom stvaralaštvu, kada se razvijaju nove teorije, hipoteze, sustavi, kao i kada se osmišljavaju novi mehanizmi, uređaji i postupci.⁴¹ Osim što inovacija pomaže organizacijama da ostanu konkurentne na tržištu, ona također igra ključnu ulogu u ekonomskom razvoju. Rješavanje važnih problema uvelike zavisi od novih inovacija, a posebno je važno za zemlje u razvoju. Treba naglasiti da inovacija, u svojoj osnovi, predstavlja uvođenje nečeg novog. Bez inovacija nema napretka, a organizacije koje ne napreduju teško će zadržati svoju relevantnost na konkurentnom tržištu.⁴² Inkluzivni turizam, koji nastoji omogućiti pristup turističkim uslugama i sadržajima svima, bez obzira na njihove tjelesne ili mentalne sposobnosti, predstavlja sve važniji segment globalnog turističkog tržišta. Uklanjanje barijera za osobe s invaliditetom i druge skupine sa specifičnim potrebama ključni je izazov koji zahtijeva inovativne pristupe u kreiranju turističke ponude. Inovacije u ovom području nisu samo tehnološke, već obuhvaćaju i prilagodbu infrastrukture, usluga, edukaciju osoblja i marketinške strategije.⁴³ Tako inovacije na tehnološkom tržištu, infrastrukturnim projektima i na polju edukacije značajno doprinose razvoju turizma dostupnog za sve.

Tehnologija je jedan od najvažnijih faktora koji može olakšati pristupačnost i ukloniti brojne barijere u turizmu. Tehnološke inovacije omogućuju stvaranje personaliziranih i pristupačnih iskustava za turiste s invaliditetom, ali i za druge skupine s posebnim potrebama.⁴⁴ Primjeri tehnoloških inovacija:

⁴¹ Deželjin, J. (1999). *Poduzetnički menadžment*, Zagreb, Alineja, str. 69.

⁴² Kylliäinen, J. (2019). *The Importance of Innovation – What Does it Mean for Businesses and our Society?*, <https://www.viima.com/blog/importance-of-innovation>, 25.6.2024.

⁴³ Silvar, I., Golja, T. (2016). *Europsko turističko tržište i trendovi razvoja*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, str. 180.

⁴⁴ Bahtijarević Šiber, F., et al. (1992). *Utjecaj tehnologije na organizaciju*. Zagreb: Ekonomski pregled, str. 65.

- Mobilne aplikacije i digitalne platforme: Aplikacije koje pružaju informacije o pristupačnosti turističkih atrakcija, smještaja, restorana i javnog prijevoza omogućuju korisnicima da planiraju svoje putovanje s većom sigurnošću. Na primjer, aplikacija *Wheelmap* omogućuje korisnicima da pronađu i ocijene pristupačna mjesta diljem svijeta.
- Virtualna stvarnost (VR) i proširena stvarnost (AR): Tehnologija virtualne stvarnosti (VR) omogućava osobama s invaliditetom da virtualno istraže destinaciju prije nego što donesu odluku o putovanju, čime se smanjuje nesigurnost u pogledu pristupačnosti. Aplikacije za proširenu stvarnost (AR) pružaju dodatne informacije u stvarnom vremenu, poput smjernica za kretanje unutar zgrade ili muzeja, što može biti posebno korisno za osobe s invaliditetom.
- Pametni uređaji: Pametni uređaji, poput invalidskih kolica koja se mogu upravljati putem mobilnih aplikacija, povećavaju autonomiju i mobilnost korisnika. Pomoćne tehnologije, kao što su uređaji za pretvaranje teksta u govor i obrnuto, također uvelike unapređuju iskustvo putovanja.

Nadalje, infrastruktura je temelj za inkluzivni turizam. Prilagodba fizičkog prostora ključna je za omogućavanje pristupačnosti i uklanjanju barijera. Neki od primjera infrastrukturnih inovacija:

- Univerzalni dizajn: Koncept univerzalnog dizajna podrazumijeva stvaranje prostora koji su jednako dostupni i upotrebljivi svima, bez potrebe za dodatnim prilagodbama. Na primjer, prilagođene staze na plažama, rampe za pristup zgradama te liftovi u kulturnim institucijama značajno povećavaju pristupačnost.
- Pristupačne plaže i bazeni: Prilagodba plaža, kao što je postavljanje rampi za ulazak u more, izgradnja pristupačnih sanitarnih čvorova i korištenja plutajućih invalidskih kolica, omogućava osobama s invaliditetom da u potpunosti uživaju u turističkim aktivnostima. Primjeri takvih plaža mogu se pronaći u destinacijama poput Baške na otoku Krku i Makarske.
- Prilagodba javnog prijevoza: Inovacije u javnom prijevozu, poput niskopodnih tramvaja i autobusa, te pristupačnih stanica, omogućuju osobama s invaliditetom jednostavnije kretanje po destinaciji. Zagreb je jedan od gradova u Hrvatskoj koji je značajno unaprijedio

pristupačnost svog javnog prijevoza, što je rezultiralo povećanjem broja posjetitelja s posebnim potrebama.⁴⁵

Edukacija i uslužni standardi igraju ključnu ulogu u pružanju inkluzivnih turističkih usluga. Inovacije u ovom području usmjerenu su na omogućavanje ljudima da bolje prepoznaju i zadovolje potrebe osoba sa specifičnim zahtjevima. Primjeri inovacija u uslugama:

- Programi edukacije za zaposlenike: Turističke organizacije i hoteli sve više ulažu u treninge za svoje osoblje kako bi ih osposobili za rad s osobama s invaliditetom. Na primjer, edukacije koje uključuju simulacije svakodnevnih izazova s kojima se susreću osobe s invaliditetom pomažu zaposlenicima da bolje razumiju njihove potrebe. *Hilton Hotels & Resorts* je jedan od lanca hotela koji provodi redovne treninge o pristupačnosti za svoje zaposlenike.
- Prilagođeni vodiči i personalizirane usluge: Prilagodba vodiča i usluga prema potrebama posjetitelja također je važna inovacija. Na primjer, vodiči koji koriste znakovni jezik ili audio opis mogu značajno poboljšati iskustvo posjetitelja s invaliditetom. Mnogi muzeji, poput Muzej Mimara u Zagrebu, nude navedene vrste prilagodbi.

Za daljnji razvoj inkluzivnog turizma, ključno je primijeniti inovativne strategije u promociji i marketingu. Jasno i inkluzivno predstavljanje pristupačnosti destinacije može privući više posjetitelja sa posebnim potrebama.⁴⁶

- Inkluzivni marketing: Korištenje inkluzivnog jezika i prikazivanja raznolikih posjetitelja u marketinškim kampanjama pomaže u promoviranju destinacija kao pristupačnih i otvorenih za sve. *VisitEngland* je pokrenuo kampanju „*Access for All*“, koja promovira pristupačne destinacije u Engleskoj.
- Online recenzije i zajednice: Platforme poput *TripAdvisor* sada omogućuju korisnicima da ocijene pristupačnost destinacija i podijele svoja iskustva, što je važan resurs za osobe s invaliditetom pri planiranju putovanja.

⁴⁵ Upute za prijavitelje i korisnike operativnog programa „*Konkurentnost i kohezija*“ o provedbi horizontalnih načela, Zagreb, 2016., str. 24.

⁴⁶ Hall, C. M., Williams, A. M. (2004). *Tourism and Innovation*, London, New York: Routledge Taylod & Francis Group, str. 11.

Zaključno, inovacije u području inkluzivnog turizma ključne su za uklanjanje prepreka koje onemogućuju osobama s invaliditetom i drugim ranjivim skupinama da potpuno sudjeluju u turističkim aktivnostima. Tehnološki razvoj, prilagodba infrastrukture, obuka zaposlenika i kreativne marketinške strategije zajedno doprinose stvaranju turizma koji je dostupan svima. Primjeri iz prakse pokazuju da destinacije koje ulažu u ove inovacije ne samo da uklanjaju prepreke, već i privlače širi krug posjetitelja, što rezultira održivim rastom i razvojem turističkog sektora.

U sljedećim poglavljima rada bit će obrađen doprinos turističkih atrakcija inkluzivnom turizmu, s naglaskom na prilagodbu atrakcija različitim skupinama posjetitelja. Analizirat će se dostupnost atrakcija, uključujući fizičke i tehničke aspekte, te kako se osigurava pristupačnost za sve. Posebna pažnja bit će posvećena inovacijama u turizmu, koje uključuju arhitektonsko-građevinske prilagodbe, komunikacijske inovacije za poboljšanje informiranosti, te orijentacijsko-digitalne inovacije koje olakšavaju navigaciju i poboljšavaju turističko iskustvo.

4. DOPRINOS ATRAKCIJA INKLUZIVNOM TURIZMU

U sljedećem poglavlju analizirano je kako turističke atrakcije mogu značajno doprinijeti inkluzivnom turizmu, poboljšavajući pristupačnost i privlačnost destinacija za sve posjetitelje. Istražiti će se važnost osiguravanja široke dostupnosti turističkih usluga i sadržaja te načini na koje se može osigurati pristupačnost kroz prilagodbu infrastrukture i usluga. Također, analizirati će se koncept turizma bez barijera, usmjeren na potpuno uklanjanje prepreka koje ograničavaju sudjelovanje u turističkim aktivnostima. Poseban naglasak stavljen je na inovacije sadržaja, uključujući arhitektonsko-građevinske, komunikacijske, orijentacijske i digitalne aspekte, koji poboljšavaju turističku ponudu.

4.1. Dostupnost turističkih atrakcija

Široka dostupnost je ključna za inkluzivni turizam jer omogućuje da turističke atrakcije, usluge i destinacije budu pristupačne svima, bez obzira na njihove fizičke, senzorne, intelektualne ili socijalne sposobnosti. Pomoću dostupnosti osigurava se da svi posjetitelji mogu ravnopravno sudjelovati u turističkim aktivnostima, čime se smanjuju barijere i potiče socijalna uključenost. Široka dostupnost također povećava atraktivnost destinacije, širi tržište potencijalnih posjetitelja i potiče održivi razvoj turizma.⁴⁷ Osiguravanje pristupačnosti ne samo da doprinosi boljem iskustvu za osobe s invaliditetom, nego i za starije osobe, obitelji s djecom i sve one koji mogu imati specifične potrebe tijekom putovanja. Dimenzije široke dostupnosti u turizmu uključuju fizičku, informacijsku, socijalnu i digitalnu pristupačnost. Navedene dimenzije zajedno osiguravaju da turističke atrakcije budu dostupne i korisne svima, čime se potiče pravednost i ravnoteža u turističkom sektoru.

Globalno gledano, postoje brojni primjeri turističkih atrakcija koje su uspješno implementirale široku dostupnost i time značajno doprinijele inkluzivnom turizmu. Primjerice, UNESCO-va Svjetska baština, poput Colosseuma u Rimu, implementirala je niz prilagodbi kako bi omogućila pristup svim posjetiteljima, uključujući osobe s invaliditetom.⁴⁸ Takve prilagodbe povećavaju broj

⁴⁷ Slivar, I., Golja, T. (2016). *Europsko turističko tržište i trendovi razvoja*, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, str. 181.

⁴⁸ Disabled Accessible Travel, Colosseum, <https://disabledaccessibletravel.com/accessible-colosseum/>, 25.8.2024.

posjetitelja te podižu svijest o važnosti pristupačnosti. Slično tome, u Hrvatskoj se sve više prepoznaje značaj pristupačnosti kulturnih i prirodnih dobara. Nacionalni park Plitvička jezera ulaže napore u prilagodbe staza i osiguranje pristupa osobama s ograničenom pokretljivošću, dok Muzej suvremene umjetnosti u Zagrebu nudi prilagođene izložbene prostore i vodiče.⁴⁹ Navedeni primjeri pokazuju globalne i lokalne napore da se stvore pristupačniji turistički prostori, što doprinosi ukupnoj učinkovitosti inkluzivnog turizma.

4.1.1. Osiguravanje pristupačnosti atrakcijama

Pristupačnost predstavlja ključni preduvjet za uključivanje osoba s invaliditetom u zajednicu na ravnopravan način s ostalim građanima. To uključuje pristupačnost:

- Fizičkog okruženja,
- Prijevoza,
- Informacija i komunikacija, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave,
- Drugih sadržaja i usluga dostupnih ili namijenjenih javnosti.

Europska unija i Hrvatska su potpisale UN-ovu Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. Prema članku 9. te Konvencije, definirani su zakonski obvezujući minimalni standardni za pristupačnost koje treba ispuniti.⁵⁰ Stoga, osobama s invaliditetom bi trebalo omogućiti dostupnost resursa i usluga na jednak način kao i ostalim građanima, što uključuje:⁵¹

a) Pristupačnosti fizičkog okruženja:

Pristupačnost građevina za osobe s invaliditetom regulirana je Zakonom o prostornom uređenju i gradnji putem Pravilnika o osiguranju pristupačnosti građevina za osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću. Obveze propisane u ovom Pravilniku odnose se na različite vrste građevina, uključujući javne, poslovne, stambene i stambeno-poslovne. Za kršenje propisa o pristupačnosti zgrada, predviđene su kazne za projektante, izvođače, nadzornike i vlasnike

⁴⁹ Nacionalni park Plitvička jezera, <https://np-plitvicka-jezera.hr/pogodnosti-za-osobe-s-invaliditetom-u-nacionalnom-parku-plitvicka-jezera/>, 25.8.2024.

⁵⁰ Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, https://www.soih.hr/pdf/soih_editions/kun_o_pravima_osi.pdf, 30.8.2024.

⁵¹ Ministarstvo rada i mirovinskog sustav, <https://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-%C4%8Dlanka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf>, 26.6.2024.

objekata. Oznake koje ukazuju na pristupačnost trebaju biti jasno vidljive, odgovarajuće veličine i postavljene na mjestu koje je lako uočljivo.⁵²

b) Pristupačnosti javnog prijevoza:

Zakonski propisi u Republici Hrvatskoj ne reguliraju dostupnost javnog prijevoza osobama s invaliditetom. Dostupnost javnog prijevoza za ove osobe varira ovisno o financijskim mogućnostima i kapacitetima pojedinih lokalnih i regionalnih samouprava te se osigurava putem nabavke prilagođenih vozila (kao što su vozila s niskim podom ili ona opremljena podiznim platformama) ili pružanjem specijaliziranih oblika prijevoza (primjeri uključuju usluge prijevoza osobama s invaliditetom u Gradu Zagrebu, koje se obavljaju pomoću kombi vozila u okviru urbanog javnog prijevoza).⁵³ Pristupačnost javnog prijevoza uključuje vizualne, zvučne i taktilne signale, kao što su zvučna signalizacija semafora, taktilna upozorenja na pločnicima te prilagodba pločnika na ulicama i raskrižjima.⁵⁴ Primjeri dobre prakse obuhvaćaju najavu stanica glasovnim putem, prikaz broja i smjera tramvajske linije te imena stanica na ekranima unutar vozila, često uz višejezične prikaze.

c) Informacijsko-komunikacijske pristupačnosti:

Informacije namijenjene široj javnosti trebaju biti dostupne osobama s invaliditetom kroz formate koji odgovaraju njihovim potrebama, koristeći tehnologije koje su prikladne za različite vrste invaliditeta. Europska unija, Sjedinjene Američke Države i Australija propisuju standarde za dizajn koji osigurava pristupačnost. Prema britanskom zakonu (eng. *Disability Discrimination Act*), neprihvatljivo je objavljivati sadržaje na stranicama koji nisu pristupačni određenim korisnicima. Nažalost, takvi zakoni ili propisi ne postoje u Republici Hrvatskoj. Oblici pristupačnosti informacija i komunikacije razlikuju se ovisno o vrsti oštećenja. Dobri primjeri uključuju Brailleovo pismo za slijepe osobe, znakovni jezik za gluhe osobe, obučene prevoditelje i posrednike za gluho slijepe osobe koji su vješti u različitim oblicima komunikacije koje koriste

⁵² Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, <https://mpgi.gov.hr/UserDocsImages/8185>, 26.6.2024.

⁵³ Grad Zagreb, Prijevoz osoba s invaliditetom i djece s poteškoćama, <https://zagreb.hr/en/prijevoz-osoba-s-invaliditetom-i-djece-s-teskocama/21329>, 30.8.2024.

⁵⁴ Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju, file:///C:/Users/Laptop/Downloads/inurakErceg_ModriOSI-Zbornik-FINAL-WEB-2.pdf, 30.8.2024.

gluhe osobe (poput taktilnog znakovnog jezika, pisanja na dlanu itd.), kao i sadržaje koji su jasni i lako razumljivi osobama s intelektualnim poteškoćama.

d) Pristupačnosti mrežnih (web) stranica:

Prilikom izrade internetskih stranica važno je uzeti u obzir njihovu optimalnu funkcionalnost za osobe s različitim funkcionalnim sposobnostima, što uključuje osiguranje dostupnosti sadržaja putem različitih osjetila prema Smjernicama za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja koje je razvila Inicijativa za pristupačnost mreži (eng. *Web Accessibility Initiative – WAI*). Programeri i dizajneri mrežnih stranica trebali bi slijediti ove smjernice kako bi unaprijedili pristupačnost web stranica. Pristupačnost mrežnih stranica ključna je za omogućavanje ravnotežnog pristupa svim korisnicima, bez obzira na njihove specifične potrebe. Osobe s ograničenom motorikom trebaju mogućnost navigacije i obavljanja radnji putem tipkovnice umjesto miša, dok slijepi trebaju tekstualne opise slika kako bi mogle spoznati njihov sadržaj, posebno kada slike služe kao hiperveze.⁵⁵ Slabovidne osobe mogu zahtijevati prilagodbe poput promjene veličine fonta, boje ili kontrasta za bolju čitljivost. Nadalje, gluhe osobe trebaju alternativu zvučnim zapisima, kao što su pisani tekstovi ili tumači znakovnog jezika, dok osobe oštećenog sluha trebaju mogućnost reguliranja glasnoće. Također, osobe s intelektualnim poteškoćama trebaju jednostavne i lako razumljive tekstove. Navedene prilagodbe omogućuju svima pravedan pristup i korištenje mrežnih stranica.

e) Pristupačnosti ostalih sadržaja i usluga otvorenih ili namijenjenih javnosti:

Uz pružanje arhitektonske i komunikacijske pristupačnosti osobama s invaliditetom, ključno je osigurati jednak pristup svim sadržajima i uslugama, kao i drugim građanima. Neki od primjera uključuju:

- Grad Zagreb nudi ture razgledavanja grada na znakovnom jeziku, koje vodi jedan od prvih licenciranih turističkih vodiča za osobe s oštećenjem sluha u Europi.
- Moderna galerija u Zagrebu ima prvu taktilnu galeriju za slijepi, gdje su ključna djela hrvatske moderne umjetnosti predstavljena putem dodira i zvuka.⁵⁶

⁵⁵ Upute za prijavitelje i korisnike operativnog programa „Konkurentnost i kohezija“ o provedbi horizontalnih načela, Zagreb, 2016., str. 25-30.

⁵⁶ Nacionalni muzej moderne umjetnosti, Taktilna galerija inovacija, <https://nmmu.hr/2009/01/02/taktilna-galerija-inovacije/>, 20.8.2024.

U konačnici, važno je istaknuti da osim fizičke i komunikacijske pristupačnosti, osobe s invaliditetom trebaju imati jednak pristup svim uslugama i sadržajima kao i ostali građani. Primjeri iz Zagreba, kao što su programi razgledavanja grada na znakovnom jeziku, taktilna galerija za slijepe u Modernoj galeriji pokazuju značajan napredak u inkluziji i osnaživanju osoba s invaliditetom. Navedeni primjeri naglašavaju izrazitu važnost kontinuiranog rada na uklanjanju svih barijera kako bi se osiguralo ravnopravno sudjelovanje svih građana u društvenom životu.

4.2. Inovacije u turizmu

Inovacije igraju ključnu ulogu u inkluzivnom turizmu jer omogućuju stvaranje novih rješenja za lakši pristup destinacijama, razvoj aplikacija koje poboljšavaju razumijevanje sadržaja, te prilagodbu uz korištenje tehnologije. Kroz inovacije turističkih sadržaja postiže se dostupnost za sve posjetitelje. U nastavku će biti obrađene arhitektonsko-građevinske, komunikacijske te digitalno-orijentacijske inovacije u turizmu.

4.2.1. Arhitektonsko-građevinske inovacije

U kontekstu arhitektonsko-građevinskih inovacija, inkluzivni turizam zahtijeva promišljeno planiranje i implementaciju rješenja koja eliminiraju fizičke barijere i stvaraju okruženje dostupno svima. Ovo poglavlje razmatra ključne arhitektonsko-građevinske inovacije koje su od presudnog značaja za turizam koji je dostupan svima, s fokusom na univerzalni dizajn, prilagodbu postojećih objekata i razvoj novih infrastruktura koje zadovoljavaju potrebe svih korisnika.

Univerzalni dizajn predstavlja koncept dizajna proizvoda i okruženja koji su pristupačni i upotrebljivi za sve ljude, bez potrebe prilagodbama ili specijaliziranim rješenjima.⁵⁷ U kontekstu inkluzivnog turizma, univerzalni dizajn se manifestira kroz nekoliko ključnih principa:

1. **Pristupačnost:** Svi dijelovi turističke infrastrukture trebaju biti pristupačni osobama s invaliditetom, što uključuje široke rampe, dizala koja omogućavaju pristup svim razinama zgrada, prostrane hodnike i sanitarne čvorove koji su prilagođeni osobama s invaliditetom.
2. **Fleksibilnost u korištenju:** Dizajn treba omogućiti različite načine korištenja prostora i sadržaja, omogućujući posjetiteljima da biraju metode koje im najviše odgovaraju. Na

⁵⁷ Radović, R. (2019). *Održiva arhitektura i univerzalni dizajn*. Građevinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str. 50.

primjer, uvođenje multimedijalnih informativnih sustava koji nude informacije na više jezika, kao i u audio i vizualnim formatima.

3. Jednostavnost i intuitivnost: Arhitektonska rješenja trebaju biti intuitivna i lako razumljiva, smanjujući potrebu za dodatnim objašnjenjima. Informativne table i signalizacija trebaju biti jasne, čitljive i dostupne na više jezika, uključujući i Brailleovo pismo.
4. Upotreba bez napora: Prostor treba biti dizajniran tako da ne zahtijeva fizički napor ili vještina od korisnika. Ključni elementi ovog pristupa uključuju automatska vrata, radne površine s prilagodljivom visinom i pristupne staze koje smanjuju nagib ili neravnine.

Prilagodba postojećih turističkih objekata često predstavlja izazov zbog ograničenja koja proizlaze iz povijesnih, strukturnih ili financijskih faktora. Ipak, sve veća potreba za inkluzivnim turizmom potiče primjenu inovativnih rješenja koja omogućuju modernizaciju objekata bez narušavanja njihove estetske ili povijesne vrijednosti. Jedan od ključnih pristupa uključuje integraciju modularnih rampi i vanjskih dizala u postojeće građevine. Takva rješenja omogućuju osobama s invaliditetom jednostavan pristup zgradama, eliminirajući potrebu za opsežnim građevinskim radovima koji bi mogli narušiti originalnu strukturu. Uz to, prilagodba sanitarnih čvorova postaje neophodna kako bi se zadovoljili standardi pristupačnosti, prilagodba može podrazumijevati proširenje prostora, ugradnju ručki za potporu te prilagodbu visine umivaonika i WC školjki, čime se osigurava da svi korisnici mogu sigurno koristiti prostore. Pored fizičkih prilagodbi, primjena akustične i vizualne signalizacije značajno doprinosi dostupnosti prostora osobama s oštećenjem vida ili sluha. Ugradnja taktilnih podnih oznaka, svjetlosnih signala za hitne izlaze te zvučnih oznaka na dizalima omogućuje lakše snalaženje unutar objekta i povećava sigurnost svih posjetitelja.⁵⁸ Sve navedene inovacije, zajedno s pažljivim planiranjem, doprinose stvaranju inkluzivnog turističkog okruženja koje poštuje povijesnu i kulturnu baštinu dok istovremeno zadovoljava moderne zahtjeve pristupačnosti.

Izgradnja novih turističkih objekata pruža jedinstvenu priliku za implementaciju najnovijih inovacija u inkluzivnom dizajnu. Novi objekti mogu biti osmišljeni s naglaskom na potpunu pristupačnost i udobnost svih korisnika, uz korištenje naprednih tehnologija i materijala:

⁵⁸ *Upute za prijavitelje i korisnike operativnog programa „Konkurentnost i kohezija“ o provedbi horizontalnih načela*, Zagreb, 2016., str. 24.

- Pametne zgrade i objekti: Korištenje tehnologije pametnih zgrada omogućuje stvaranje prostora koji automatski prilagođavaju svjetlo, temperaturu te druge uvjete za potrebe korisnika. Na primjer, senzori pokreta koji automatski otvaraju vrata ili prilagođavaju visinu radnih površina prema potrebi.
- Pristupačne turističke ture i staze: Razvoj turističkih tura i staza koje su u potpunosti pristupačne, uključujući ravne, čvrste podloge koje omogućuju lako kretanje osobama u invalidskim kolicima, kao i osiguravanje odmarališta i vidikovaca s pristupačnim sadržajima.
- Ekološki održiva pristupačnost: Upotreba ekološki prihvatljivih materijala i energetski učinkovitih sustava može se kombinirati s principima univerzalnog dizajna, čime se osigurava da novi turistički objekti budu ne samo pristupačni, već i ekološki održivi.⁵⁹

Arhitektonsko-građevinske inovacije u turizmu ključne su za osiguravanje ravnopravnog pristupa turističkim sadržajima za sve posjetitelje. Implementacija univerzalnog dizajna, prilagodba postojećih objekata i razvoj novih infrastruktura koje zadovoljavaju potrebe svih korisnika predstavlja temelje za stvaranje inkluzivnog turističkog razvoja. Navedene inovacije ne samo da omogućuju veću dostupnost turističkih sadržaja, već i promoviraju socijalnu inkluziju i odgovorno korištenje resursa, čime se doprinosi održivom razvoju turizma.

4.2.2. Komunikacijske inovacije

Komunikacijske inovacije su od esencijalne važnosti za inkluzivni turizam jer omogućuju svim posjetiteljima, uključujući osobe s različitim vrstama invaliditeta, ravnotežno sudjelovanje i uživanje u turističkim iskustvima.⁶⁰ Inovacije poboljšavaju pristupačnost i smanjuju barijere u komunikaciji, čime se doprinosi stvaranju sveobuhvatnijih i pristupačnijih turističkih destinacija. Korištenje jasnog i jednostavnog jezika omogućava lakše razumijevanje turističkih informacija, osobito za osobe s kognitivnim poteškoćama. Također, prilagodba komunikacijskih alata, kao što su zvučne upute i vizualne oznake, pomaže u prevladavanju komunikacijskih barijera. Prilagodbe osiguravaju da informacije budu dostupne svim posjetiteljima, bez obzira na njihove specifične potrebe. Pored tehničkih aspekata, edukacija osoblja u turističkoj industriji igra ključnu ulogu.

⁵⁹ *Upute za prijavitelje i korisnike operativnog programa „Konkurentnost i kohezija“ o provedbi horizontalnih načela*, Zagreb, 2016., str. 24.

⁶⁰ *Ibidem*, str. 29.

Obuka koja uključuje razvoj empatije i razumijevanje različitih potreba korisnika omogućava bolju interakciju i podršku osobama s specifičnim potrebama. Kroz sveobuhvatnu obuku, zaposlenici postaju bolje pripremljeni za pružanje kvalitetne usluge i stvaranje pozitivnog iskustva za sve posjetitelje.⁶¹ Sve navedene komunikacijske inovacije značajno doprinose razvoju inkluzivnog turizma, povećavajući pristupačnost i zadovoljstvo svih korisnika te promičući jednakost i integraciju u turističkim uslugama.

4.2.3. Orijentacijske i digitalne inovacije

Orijentacijske i digitalne inovacije postale su ključne za razvoj suvremenog turizma, osobito u kontekstu pristupačnosti. Ubrzan razvoj tehnologije omogućuje stvaranje rješenja koja olakšavaju pristup informacijama, navigaciju te sveukupno iskustvo putovanja, posebno za osobe s invaliditetom. Kroz primjenu digitalnih alata, poput mobilnih aplikacija, virtualne stvarnosti i proširene stvarnosti, turističke destinacije postaju pristupačnije i inkluzivnije. Navedene inovacije osiguravaju jednostavniju i učinkovitiju orijentaciju u prostoru te omogućuju stvaranje ravnopravnih i prilagođenih turističkih iskustava za putnike, bez obzira na njihove specifične potrebe.

Tehnologije virtualne stvarnosti i proširene stvarnosti imaju ogroman potencijal u stvaranju inkluzivnih turističkih iskustava. Virtualna stvarnost omogućuje osoba s fizičkim ograničenjima da dožive virtualna putovanja na mjesta koja su im inače nedostupna, pružajući priliku za istraživanje turističkih atrakcija i destinacija. S druge strane, proširene stvarnosti nude prilagođene informacije u stvarnom vremenu, što osobama s oštećenjem vida pomaže pri navigaciji kroz nepoznata okruženja i snalaženje u stvarnim situacijama. Navedene tehnologije omogućuju veći pristup te stvaranje novih mogućnosti za sudjelovanje u turističkim aktivnostima. Mobilne Aplikacije i pomoćne tehnologije postale su neizostavan dio turističkog iskustva, posebno za putnike s posebnim potrebama. Aplikacije poput *Access Earth* pružaju detaljne informacije o pristupačnosti hotela, restorana i turističkih atrakcija, omogućujući putnicima s invaliditetom da bolje planiraju svoje putovanje na temelju preciznih podataka. Pored toga, pomoćne tehnologije, poput čitača zaslona i softvera za prepoznavanje govora, omogućuju osobama s oštećenjima vida samostalan pristup informacijama vezanim uz putovanje, čineći ih neovisnijim i spremnijim za

⁶¹ Turizam za sve (2023). *Unaprijedimo pristupačnost i inkluziju u turizmu*. Vodič za pružatelje turističkih usluga, Sarajevo, str. 7.

istraživanje novih destinacija.⁶² Nadalje, pametni sustavi upravljanja turističkim odredištima također igraju značajnu ulogu u poboljšanju pristupačnosti i inkluzivnosti. Integracijom interaktivnih karata, ažuriranja u stvarnom vremenu i personaliziranih preporuka, ovi sustavi pomažu turistima s invaliditetom da se lakše snalaze u odredištima bez prepreka. Na primjer, pametni sustavi mogu pružiti informacije o dostupnim opcijama prijevoza, pristupačnim sadržajima i inkluzivnim aktivnostima, čime se osigurava bolje iskustvo putovanja. Tehnologija interneta stvari (eng. *Internet of Things*) ima potencijal za transformaciju turističke industrije, posebno u kontekstu pristupačnosti. IoT uređaji omogućuju stvaranje personaliziranih rješenja koja odgovaraju specifičnim potrebama osoba s invaliditetom. Na primjer, pametne hotelske sobe, opremljene IoT tehnologijom, mogu se prilagoditi preferencijama gostiju, regulirajući osvjetljenje, temperaturu i druge čimbenike okoliša kako bi osigurale ugodan boravak za osobe sa senzornim oštećenjima. Isto tako, nosivi IoT uređaji mogu pružiti povratne informacije u stvarnom vremenu osobama s poteškoćama u kretanju, čime se osigurava njihova sigurnost tijekom putovanja. Umjetna inteligencija (AI) dodatno poboljšava pristupačnost u turizmu. Chatbotovi pokretani AI tehnologijom mogu pružiti trenutne odgovore na upite o pristupačnosti, smještaju i organizaciji putovanja, smanjujući potrebu za ljudskom asistencijom.⁶³ Također, sustavi za prepoznavanje glasa omogućuju besprijekornu komunikaciju između osoba s oštećenjem govora i pružatelja turističkih usluga, osiguravajući učinkovitu i pristupačnu interakciju.

Zaključno, digitalne inovacije poput VR-a, AR-a, mobilnih aplikacija, IoT-a i umjetne inteligencije otvaraju nove mogućnosti za inkluzivni turizam. Integracijom ovih tehnologija, turistička industrija znatno unapređuje pristupačnost, omogućujući osobama s invaliditetom da bez prepreka uživaju u putovanjima i otkriju nove destinacije. Prihvatanjem ovih inovacija, turistički sektor stvara temelje za budućnost u kojoj će turizam biti dostupan i ugodan za sve putnike.

⁶² Dickinson, J. E., Filimonau, V., Hibbert, J. F. (2019). *Autonomous vehicles, virtual reality and environmental change: The potential of smart tourism futures*. 83, str. 330.

⁶³ Ibidem, str. 330.-333.

5. INKLUZIVNI TURIZAM – USPOREDNA ANALIZA DESTINACIJA

Gradovi Pula u Hrvatskoj i Porto u Portugalu odabrani su kao studije slučaja zbog njihovih različitih razina razvoja i pristupa inkluzivnom turizmu. Ova usporedba omogućuje analizu dviju destinacija koje se nalaze na suprotnim krajevima spektra u primjeni pristupačnih turističkih praksi. Dok Pula tek razvija inkluzivne inicijative, Porto je prepoznat kao napredan primjer s već implementiranim mjerama. Ova analiza pruža uvid u to kako različite strategije u razvoju turističke pristupačnosti mogu doprinijeti širem prihvaćanju i primjeni inkluzivnog turizma u drugim destinacijama. Pula i Porto također su odabrani zbog specifičnih urbanih i obalnih značajki koje ih čine reprezentativnim za analizu inkluzivnog turizma. Oba grada imaju bogatu kulturnu i povijesnu baštinu, razvijene moderne sadržaje te su popularne turističke destinacije zbog svoje povoljne klime i primorskog položaja. Njihove geografske pozicije strateški su važne jer privlače posjetitelje iz raznih dijelova svijeta, dok razlike u veličini i infrastrukturnim kapacitetima nude uvid u izazove i mogućnosti implementacije inkluzivnih turističkih rješenja. Pula i Porto ulažu napore u razvoj pristupačnih sadržaja, čineći ih važnim primjerima za poticanje održivog i inkluzivnog turizma.

U nastavku slijedi analiza usporedbe destinacija u inkluzivnom turizmu između grada Pule i grada Porta. Usporedba će se usredotočiti na različite pristupe pristupačnosti, specifične izazove i uspjehe koje su ovi gradovi postigli u integriranju inkluzivnih praksi u svoje turističke ponude. Analiza će obuhvatiti kako urbanističke karakteristike, geografske pozicije te postojeći programi i inicijative utječu na pristupačnost turističkih sadržaja u oba grada, te će pružiti uvid u razvoj održivih i sveobuhvatnih turističkih strategija.

5.1. Usporedba djelovanja u destinacijama: gradovi Pula i Porto

Pula, smještena uz jadransku obalu, spaja bogatu povijesnu i kulturnu baštinu s obalnim turizmom, čineći je privlačnom destinacijom za raznolike posjetitelje, uključujući i osobe s posebnim potrebama. S populacijom od oko 57.000 stanovnika, Pula omogućuje lakšu implementaciju inkluzivnih mjera u odnosu na veće gradove, dok njezina obalna pozicija pruža prilike za istraživanje pristupačnosti u pomorskom turizmu. Urbani plan Pule, s brojnim povijesnim spomenicima i uskim, kamenitim ulicama, predstavlja izazov u pogledu prilagodbe za osobe s

invaliditetom. Iako su ove karakteristike otežale pristupnost, grad je poduzeo značajne korake u prilagodbi ključnih turističkih atrakcija, čime nastoji osigurati da svi posjetitelji mogu uživati u njenim kulturnim i prirodnim ljepotama. Za usporedbu destinacija, važno je uzeti u obzir kako Pula kombinira svoju povijesnu baštinu s modernim pristupom u inkluzivnom turizmu, što je čini relevantnim primjerom za analizu pristupačnosti i održivog turizma u manjim gradovima uz obalu. Dok Pula pruža jedinstvenu kombinaciju povijesne baštine i obalne ljepote, Porto predstavlja drugačiji skup izazova i prilika u kontekstu inkluzivnog turizma. Kao drugi najveći grad u Portugalu s populacijom od oko 214.000 stanovnika, Porto se smjestio uz atlantsku obalu i poznat je po svojoj kompleksnoj topografiji. Zbog svoje specifične geografske i urbane konfiguracije, Porto se suočava s posebnim izazovima u pogledu pristupačnosti turističkih sadržaja i infrastrukture za osobe s posebnim potrebama. Kombinacija kulturne raznolikosti i urbanih izazova čini Porto izuzetnim primjerom za proučavanje kako veliki gradovi mogu uspješno integrirati inkluzivne prakse u turizmu. Usporedba Pule i Porta omogućuje detaljnu analizu različitih pristupa inkluzivnom turizmu, uzimajući u obzir njihove specifične karakteristike poput veličine, geografske pozicije i turističkih atraktivnosti. Pula, s manjom populacijom i obalnim položajem, pruža jedinstvene uvjete za implementaciju pristupačnih turističkih rješenja u manjim urbanim sredinama, dok Porto, kao veći grad s brdovitom topografijom, suočava se s izazovima prilagodbe u kompleksnijem urbanom okruženju. Ova usporedba ne samo da ističe kako različiti faktori utječu na pristupačnost, već također omogućuje razumijevanje kako se prilagoditi specifičnim potrebama posjetitelja u različitim kontekstima, pružajući korisne spoznaje za razvoj sveobuhvatnih i održivih turističkih strategija.

5.1.1. Grad Pula

Grad Pula aktivno radi na razvoju inkluzivnog turizma, uvodeći projekte i inicijative koje omogućuju pristupačnost kulturnih i turističkih sadržaja osobama s invaliditetom. Kroz različite projekte, poput prilagodbe pješačkih prijelaza, javnog prijevoza i turističkih atrakcija, grad nastoji osigurati jednak pristup svim posjetiteljima. Istarska županija putem upravnog odjela za turizam već niz godina potiče te podržava razvoj inkluzivnog turizma kroz razne aktivnosti. U Istarskoj županiji, prema podacima od 4. rujna 2023. godine živi 22.256 osoba s invaliditetom, što čini 11,4% ukupnog stanovništva županije. Među njima je 11.961 osoba muškog spola (53,7%) i 10.295 osoba ženskog spola (46,3%). U gradu Puli živi 7.500 osoba s invaliditetom, što predstavlja

33,7% od ukupnog broja osoba s invaliditetom u Istarskoj županiji.⁶⁴ Navedeni podaci pokazuju značajnu prisutnost osoba s invaliditetom u populaciji, posebno u starijim dobnim skupinama, dok je udio osoba s invaliditetom u dječjoj dobi nešto manji od nacionalnog prosjeka.

Udruge u Puli ključne su za promicanje prava osoba s invaliditetom jer svojim radom omogućuju poboljšanje kvalitete života, podršku u rješavanju socijalno-zdravstvenih potreba i borbu protiv diskriminacije. Unutar Saveza udruga invalida, u gradu Puli aktivno je sedam udruga koje u gradu zajedno broje preko 1.100 članova koji rade na promicanju uklopljenosti osoba s invaliditetom u svakodnevnicu grada Pule, a ta svakodnevnicu svakako je i turizam. (Vidljivo u Prilogu 5. na kraju rada). Financijska sredstva za rad ovih udruga dodjeljuju Savezu udruga osoba s invalidnošću, koji ih zatim raspodjeljuju među članicama. Glavna svrha ovih udruga je briga o svojim članovima, kao i promicanje njihovih prava i interesa.⁶⁵ Sve udruge unutar Saveza djeluju na području Istarske županije i okupljaju 2.284 članova, pri čemu gotovo polovica njih živi u Puli. Udruga aktivno radi na rješavanju socijalno-zdravstvenih i drugim potreba svojih članova, surađujući s relevantnim službama i institucijama.

Pored poboljšanja kvalitete života lokalnih stanovnika, ove inicijative dodatno ističu Pulu kao inkluzivnu destinaciju koja privlači raznoliku skupinu turista, promovirajući odgovoran i pristupačan turizam. U nastavku će biti navedeni neki od ključnih projekata i inicijativa koje je Grad Pula implementirao, a koji su značajno doprinijeli većem broju posjeta osoba s invaliditetom. Projekt „Access“ realizirao se s ciljem poboljšanja pristupačnosti kulturnih i prirodnih znamenitosti osobama s invaliditetom u Hrvatskoj. Projekt je uključivao adaptaciju infrastrukture, kao što su rampe, taktilne staze i audiovizualni vodiči, kako bi se omogućio bolji pristup svim posjetiteljima. Također, obuhvatio je edukaciju turističkih djelatnika i promociju inkluzivnog turizma. Projekt se realizirao kroz suradnju lokalnih zajednica, turističkih organizacija i stručnjaka, s fokusom na održivost i povećanje turističke ponude za sve.⁶⁶ Projekt „*Građani za grad: Inkluzivno i sudioničko kreiranje politike*“ usmjeren je na unapređenje sudjelovanje građana u oblikovanju lokalnih politika. Kroz različite aktivnosti i metode, kao što su radionice, javne

⁶⁴ Hrvatski zavod za javno zdravstvo, https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2024/04/Bilten_-_osobe_s_invaliditetom_2023..pdf, 20.8.2024.

⁶⁵ Pula.hr, Zaštita osoba s invaliditetom, <https://www.pula.hr/hr/vodici/za-gradanstvo/osobe-s-posebnim-potrebama/zastita-osoba-s-invaliditetom/>, 25.8.2024.

⁶⁶ Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, https://mint.gov.hr/UserDocsImages//2022_prezentacije//221116_FINANC_PULA.pdf, 20.8.2024.

konzultacije i online platforme, projekt nastoji uključiti građane u proces donošenja odluka kako bi se osigurala njihova uključenost i uvažavanje stavova. Cilj je omogućiti građanima da aktivno sudjeluju u oblikovanju politika koje utječu na njihove zajednice, čime se poboljšava kvaliteta i pravednost odluka. Projekt također uključuje suradnju s lokalnim organizacijama i institucijama koje pomažu u implementaciji i pružaju potrebne resurse. Praćenjem i evaluacijom metoda koje se koriste, projekt nastoji procijeniti njihov utjecaj na donošenje odluka i jačanje demokratskih procesa na lokalnoj razini. Projekt „*Govor dodira: Turistička karta za slijepce*“ u Puli predstavlja važan korak u unapređenju pristupačnosti turističkih sadržaja za osobe s oštećenjem vida. Karta je dizajnirana s taktilnim elementima i Brailleovim pismom, omogućujući slijepim i slabovidnim osobama samostalno istraživanje grada. Inovativna karta pruža detaljne informacije o ključnim turističkim atrakcijama i uslugama. Projekt uključuje suradnju s lokalnim organizacijama koje se bave pravima osoba s invaliditetom, osiguravajući da karta ispunjava stvarne potrebe krajnjih korisnika. Karte su dostupne na ključnim lokacijama, kao i online, a planirane su i edukativne aktivnosti za turističke vodiče i osoblje kako bi se poboljšala usluga za posjetitelje s oštećenjem vida.⁶⁷ Tvrtka Brioni predstavila je nove autobuse koji su prilagođeni osobama s invaliditetom. Autobusi omogućuju lakši ulazak i izlazak zahvaljujući ugrađenim rampama, prilagodljivim sjedalnicama i širokim vratima. Osim toga, autobusi imaju mjesta rezervirana za invalidska kolica i opremljeni su tehnologijom koja olakšava kretanje unutar vozila.⁶⁸ Ovaj projekt dio je šire inicijative za poboljšanje javnog prijevoza u Puli, s ciljem omogućavanja većoj dostupnosti za sve građane, uključujući osobe s posebnim potrebama. Također, grad Pula pokrenuo je projekt prilagodbe pješačkih prijelaza kako bi ih učinio pristupačnijim osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću. Radovi uključuju spuštanje rubnjaka, postavljanje taktilnih ploča za slijepce i slabovidne osobe te prilagodbu semafora zvučnim signalima. Navedene mjere imaju za cilj povećati sigurnost i mobilnost svih građana, s posebnim naglaskom na olakšavanje kretanja osobama s posebnim potrebama u urbanim područjima. Bitno je spomenuti i inicijativu za otvaranje prvog inovativnog centra u Hrvatskoj, odnosno u Puli, koji će pružiti sveobuhvatan spektar socijalnih i zdravstvenih usluga. Cilj je objediniti različite oblike pomoći, uključujući savjetovanje, pomoć pri zapošljavanju, rehabilitaciju, fizioterapiju i psihološku podršku.

⁶⁷ Pula.hr, Predstavljena turistička karta za slijepce, <https://www.pula.hr/hr/novosti/detail/10939/govor-dodira-predstavljena-turisticka-karta-za-slijepce/>, 20.8.2024.

⁶⁸ Istra24, Putovanja dostupna svima, <https://www.istra24.hr/komunal/putovanja-dostupna-svima-tvrtka-brioni-predstavila-autobuse-pristupacne-osobama-s-invaliditetom>, 20.8.2024.

Dizajniran je da bude potpuno pristupačan svim korisnicima te koristi modernu infrastrukturu kako bi olakšao pristup uslugama.⁶⁹ Suradnjom s lokalnim i nacionalnim organizacijama koje se bave socijalnom i zdravstvenom skrbi, centar će značajno unaprijediti kvalitetu života i pristup potrebnim uslugama za građane Pule.

Uz projekte i inovacije usmjerene na poboljšanje pristupačnosti, ključno je osigurati i pristupačan smještaj za osobe s invaliditetom. Pristupačni smještaj u Puli uključuje hotele, apartmane i kampove koji su dizajnirani s naglaskom na pristupačnost. Na primjer, Hotel Amfiteatar nudi sobe s prilagođenim sadržajima, uključujući rampe i posebno opremljene kupaonice. Hotel Brioni, smješten uz obalu, osigurava pristupne sobe i liftove, a njegov dizajn omogućava jednostavan pristup svim javnim prostorima. Park Plaza Histria Pula nudi sobe prilagođene osobama s invaliditetom, s dodatkom pristupačnih kupaonica i rampi. Camping Stoja pruža pristupačne mobilne kućice i kamp prikolice, kao i pristupne staze i sanitarne čvorove. Apartmani Maestral i Hotel Scalleta također nudi sobe s prilagođenim sadržajima, uključujući široke ulaze i posebno opremljene kupaonice. Smještajni objekti ističu se po svojoj pristupačnosti zahvaljujući dizajnu koji uključuje rampe za ulaz, liftove, pristupačne kupaonice s držačima i druge prilagodbe koje omogućavaju jednostavan i udoban boravak. U svim ovim objektima, pristupačnost je prioritet, što omogućuje osobama s invaliditetom da uživaju u boravku u Puli bez prepreka.

Pula je poznata po bogatoj povijesnoj baštini i turističkim atrakcijama, a grad se trudi učiniti znamenitosti pristupačnima osobama s invaliditetom. U nastavku slijedi detaljan opis najvažnijih turističkih atrakcija u Puli koje su prilagođene osobama s posebnim potrebama. Arena, kao jedna od najimpresivnijih i najbolje očuvanih rimskih amfiteatara posvećuje posebnu pažnju pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Za osiguranje neometanog pristupa, na raspolaganju su rampe i pristupni putevi koji omogućuju osobama s invalidskim kolicima da lako pristupe glavnim ulazima i unutarnjim prostorima. Ulazi su prošireni kako bi omogućili jednostavan prolaz, dok su unutar amfiteatra označena posebna mjesta za gledatelje s invaliditetom, koja omogućuju udobno praćenje događaja. Uvođenjem modernih tehnologija, Arena pruža dodatne mogućnosti za pristup i doživljaj. Razvijeni su audio vodiči koji su prilagođeni osobama s oštećenjem vida, omogućujući im detaljno razumijevanje povijesti i arhitekture ovog veličanstvenog objekta. Također,

⁶⁹ Istra24, Prva u Hrvatskoj Pula otvara inovativni centar podrške, <https://www.istra24.hr/politika-i-drustvo/prva-u-hrvatskoj-pula-otvara-inovativni-centar-podrske.-sve-sto-vam-treba-iz-podrucja-socijalnih-i-zdravstvenih-usluga>, 25.8.2024.

informacije su dostupne na Brailleovom pismu, što omogućuje slijepim i slabovidnim posjetiteljima da se upoznaju s bogatom kulturnom baštinom Arene. Za one koji iz različitih razloga ne mogu fizički prisustvovati, pružena je opcija virtualnog obilaska, koja omogućuje detaljno istraživanje Arene kroz digitalne platforme. Implementirane inovacije čine Arenu pristupačnijom i omogućuju svim posjetiteljima, bez obzira na njihove fizičke sposobnosti, da uživaju u njenom povijesnom i kulturnom značaju. Augustov hram u Puli, kao jedno od ključnih kulturnih i povijesnih odredišta, pruža značajnu pristupačnost osobama s invaliditetom. Ulaz u hram je omogućen putem rampe, što posjetiteljima u invalidskim kolicima omogućuje nesmetan pristup. Unutar hrama, nalaze se informativne ploče koje su izrađene s velikim fontom te su dostupne i na Brailleovom pismu, čime se osigurava dostupnost informacija za osobe s oštećenjem vida. Uvođene su i digitalne prezentacije putem tablet uređaja, koje omogućuju interaktivno iskustvo za posjetitelje s ograničenom mobilnošću. Tehnološka unapređenja omogućuju dinamično i pristupačno istraživanje povijesti i arhitekture hrama, prilagođeno potrebama svih posjetitelja. Forum, glavni trg grada, dizajniran je s ravnim pristupnim površinama i niskim rubnicima koji olakšavaju lakše kretanje osobama u invalidskim kolicima. Također, taktilni vodiči pomažu slijepim osobama u orijentaciji i upoznavanju sa značajnim zgradama i artefaktima na trgu. Kaštel, poznata tvrđava u Puli, pruža temeljitu prilagodbu za osobe s invaliditetom. Cjelokupni kompleks opremljen je rampama i sigurnosnim rukohvatima, što omogućuje jednostavan pristup svim dijelovima tvrđave. Unutar tvrđave postavljene su interaktivne izložbe koje uključuju zvučne zapise i opise na Brailleovom pismu. Također, omogućene su virtualne ture putem mobilnih aplikacija, što posjetiteljima omogućuje detaljno istraživanje povijesnog kompleksa uz pomoć moderne tehnologije. Podzemni tuneli Zerostrasse prilagođeni su za osobe s invaliditetom, uključujući rampe i sigurnosne rukohvate. Ulazi su prošireni kako bi omogućili nesmetan prolaz i pristup svim dijelovima tunela. Tuneli su opremljeni zvučnim vodičima za slijepe i slabovidne osobe, a dodatne informacije su dostupne na Brailleovom pismu.⁷⁰ Implementirane prilagodbe pomažu u potpunom doživljaju povijesti i strukture tunela. Muzej suvremene umjetnosti Istre potpuno je prilagođen osobama s invaliditetom, s rampama, liftovima i širokim prolazima koji omogućuju jednostavan pristup svim izložbenim prostorima. Taktilne slike i skulpture su postavljene kako bi omogućile posjetiteljima s oštećenjem vida da dožive

⁷⁰ VisitPula, Vrhunske turističke atrakcije u Puli, <https://visitpula.croatia.hr/hr-hr/atrakcije/vrhunske-turisticke-atrakcije-u-puli>, 25.8.2024.

umjetničke eksponate na dodir. Također, muzejski vodiči su specijalizirani za pružanje prilagođenih tura koje uzimaju u obzir posebne potrebe posjetitelja. Aquarium Pula nudi pristup osobama s invaliditetom zahvaljujući rampama, liftovima i širokim stazama koje omogućuju lako kretanje kroz prostor. Program „*Touch Tank*“ omogućuje osobama s invaliditetom interaktivno iskustvo dodirivanja i istraživanja morskih organizama.⁷¹ Grad Pula u potpunosti je prilagodio svoje kulturne ustanove osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, osiguravajući pristup svim prostorima kojima je osnivač. To uključuje Istarsko narodno kazalište, Gradsku knjižnicu i čitaonicu Pula te Pula film festival. Grad pridaje veliku važnost pristupačnosti, čineći ove ustanove dostupnim svim građanima. U središnjoj knjižnici Gradske knjižnice i čitaonice Pula osiguran je neometan pristup osobama s invaliditetom, počevši od ulaza, koji nema prepreke. Unutar zgrada, lift povezuje sve etaže, omogućujući osobama u invalidskim kolicima pristup svim dijelovima knjižnice, uključujući Dječji odjel, Odjel multimedije i druge. Od otvorenja, knjižnica je opremljena rampama i sanitarnim čvorom prilagođenim osobama s invaliditetom, što je omogućilo dugogodišnju suradnju s lokalnim udrugama. Također, knjižnica omogućuje besplatan upis osobama s invaliditetom putem njihovih matičnih udruga, a svi programi koji se održavaju u knjižnici su besplatni za sve posjetitelje. Nadalje, čitaonica kluba umirovljenika Pula i knjižnica Veruda također su potpuno prilagođene osobama s invaliditetom, s osiguranim ulazima bez prepreka, rampama i prilagođenim sanitarnim čvorovima. Pula film festival posvećuje posebnu pažnju osobama s invaliditetom tijekom svojih manifestacija, pružajući im asistenciju i osiguravajući adekvatan pristup u Kino Valli. Osobe s invalidskim kolicima imaju osiguran zaseban prilaz i prilagođen sanitarni čvor, a festival omogućuje besplatne ulaznice za korisnike različitih institucija i povoljnije ulaznice za osobe s invaliditetom i njihove pratnje.⁷² Kulturne ustanove Grada Pule aktivno potiču uključivanje osoba s invaliditetom u kulturni život grada te su spremne za suradnju i pružanje podrške u tim naporima. Pula uz podršku gradskog proračuna i sufinanciranja, kontinuirano ulaže u unaprjeđenje svojih plaža, što ne samo da povećava kvalitetu usluge za posjetitelje, već i doprinosi razvoju Istre kao konkurentne turističke destinacije. Plaže su prepoznate kao ključni prirodni resurs, te se kroz niz projekata osmišljava sustav upravljanja prostorom kako bi se postigla visoka razina pristupačnosti. U Puli su plaže Hidrobaza i Valkane

⁷¹ Pula.hr, Sve gradske ustanove u kulturi grada Pule pristupačne su osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, <https://www.pula.hr/hr/novosti/detail/14399/sve-gradske-ustanove-u-kulturi-grada-pule-pristupacne-su-osobama-s-invaliditetom-i-smanjenom-pokret/>, 25.8.2024.

⁷² Ibidem.

prepoznate kao najpristupačnije plaže za osobe s invaliditetom. Plaže su opremljene s prilagođenim pristupima koji uključuju rampe za ulazak u more, te posebne platforme i sanitarne čvorove koji su prilagođeni osobama s invaliditetom. Na plažama su također dostupni i mobilni liftovi koji omogućuju lakši ulazak u more, kao i parking mjesta rezervirana za osobe s invaliditetom, čime se osigurava potpuna pristupačnost i udobnost prilikom korištenja ovih javnih prostora.

5.1.2. Grad Porto

Osobe s invaliditetom čine značajan dio populacije i njihova prava na ravnopravno sudjelovanje u društvu prepoznata su na međunarodnoj i nacionalnoj razini. U kontekstu, Europske unije, Portugalska vlada usvojila je brojne mjere kako bi osigurala pristupačnost i uključenost za osobe s invaliditetom. Grad Porto, kao jedna od najvažnijih turističkih i kulturnih destinacija u Portugalu, posebno se ističe po svojim naporima da bude pristupačan i inkluzivan grad. Portugal ima snažan zakonodavni okvir za zaštitu prava osoba s invaliditetom. Temeljni zakon je "*Lei de Bases da Prevenção e da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência*", koji postavlja osnovne smjernice za prevenciju, rehabilitaciju i integraciju osoba s invaliditetom. Zakon je usklađen s Europskom konvencijom o pravima osoba s invaliditetom, koju je Portugal ratificirao 2009. godine. U Portu, kao i u ostatku Portugala, postoji obveza osiguravanja pristupačnosti javnih prostora, prijevoznih sredstava i usluga u skladu sa zakonom iz 2017. godine o pristupačnosti. Lokalne vlasti u Portu imaju odgovornost implementirati ove zakone kroz urbane planove i infrastrukturne projekte.

U gradu Portu, kao i u ostatku Portugala, osobe s invaliditetom i dalje se suočavaju s brojnim izazovima u pristupu obrazovanja, zapošljavanja i kulturnih aktivnosti. Više od 30% ove populacije nalazi se u riziku od siromaštva ili socijalne isključenosti, što je gotovo dvostruko više u usporedbi s općom populacijom. Fizičke te kulturne barijere i dalje predstavljaju značajne prepreke koje otežavaju njihovu svakodnevicu i ograničavaju njihovo sudjelovanje u društvu.⁷³

⁷³ Youth Employment, Portugal inclusion remains a mirage for people with disabilities, <https://youthemploymentmag.net/2023/07/30/portugal-inclusion-remains-a-mirage-for-people-with-disabilities/>, 25.8.2024

Prema podacima Observatorija za invalidnost i ljudska prava pri Institutu društvenih i političkih znanosti Sveučilišta u Lisabonu, stopa rizika od siromaštva ili socijalne isključenosti 2021. godine iznosila je 30,5% među kućanstvima s osobama s invaliditetom, dok je taj postotak za opću populaciju bio 18,8%. Nažalost, nedostatak preciznih podataka otežava temeljitu analizu životnih uvjeta osoba s invaliditetom u Portu. Prema podacima iz Consiliuma, karakterizacija ovog dijela populacije je izazovna jer Popis stanovništva iz 2021. godine ne omogućava rigoroznu procjenu broja i životnih uvjeta osoba s invaliditetom u gradu. Portugalska statistika (INE) grupira sve vrste invaliditeta (vidni, slušni, motorički ili kognitivni) pod jednu kategoriju, ne razlikujući različite stupnjeve težine, što dodatno komplicira razumijevanje stvarnog broja i potreba osoba s invaliditetom.⁷⁴ Usporedba podataka iz Popisa stanovništva iz 2011. i 2021. godine pokazuje da je broj osoba s invaliditetom smanjen s preko 1,7 milijuna na nešto više od 1 milijun, što izaziva pitanja o metodologiji i točnosti ovih podataka. Ovi izazovi naglašavaju potrebu za boljim prikupljanjem i analizom podataka kako bi se osigurala adekvatna podrška i uključivanje osoba s invaliditetom u društvo, posebno u urbanim sredinama poput Porta.

U Portu djeluje nekoliko organizacija koje pružaju podršku osobama s invaliditetom, kao što su APD (*Associação Portuguesa de Deficientes*) i ACAPO (*Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal*). Organizacije surađuju s lokalnim vlastima i nude razne programe, uključujući savjetovanje, rehabilitaciju i pomoć pri zapošljavanju. Prema podacima koje je prikupio *Disability and Human Rights Observatory*, 2020. godine samo 0,59% zaposlenih u poduzećima s više od deset radnika činile su osobe s invaliditetom, pri čemu je 55% tih zaposlenih bilo žena, a 45% muškaraca.⁷⁵ U 2021. godini, broj osoba s invaliditetom zaposlenih u javnom sektoru iznosio je gotovo 20.400, što je za 6.500 više u usporedbi s privatnim sektorom.⁷⁶ Prema istom izvoru, tvrtkama s više od 100 zaposlenih završilo je prijelazno razdoblje 31. siječnja 2023., nakon čega su bile obvezne zapošljivati osobe s invaliditetom s razinom oštećenja od 60% ili više, u skladu sa Zakonom br. 4/2019, koji je u potpunosti stupio na snagu 1. veljače 2023. Također je zabilježeno da je u 2022. godini više od 13.500 osoba s invaliditetom bilo registrirano u Zavodima za

⁷⁴ Statistics of Portugal, https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE, 25.8.2024.

⁷⁵ Youth Employment, Portugal inclusion remains a mirage for people with disabilities, <https://youthemploymentmag.net/2023/07/30/portugal-inclusion-remains-a-mirage-for-people-with-disabilities/>, 25.8.2024.

⁷⁶ Ibidem.

zapošljavanje. Razvidno je da kao i u Puli postoje udruge koje se bave promicanjem prava osoba s invaliditetom.

Turizam je ključna industrija u Portu kao i u Puli, a grad je prepoznat po svojoj posvećenosti stvaranju inkluzivnog turističkog okruženja. Mnogi hoteli, restorani i muzeji prilagodili su svoje objekte kako bi bili dostupni osobama s invaliditetom. Također, u Portu postoji nekoliko turističkih agencija koje nude specijalizirane ture za osobe s invaliditetom, omogućavajući im da istraže grad bez prepreka, poput „*Portugal 4all Senses*“ i „*Accessible Portugal*“.⁷⁷ Primjer takve inicijative je „*Accessible Portugal*“, platforma koja nudi informacije o pristupačnim turističkim destinacijama i uslugama u Portu i širom Portugala. Cilj inicijative je pružiti pomoć posjetiteljima s invaliditetom u planiranju putovanja, nudeći im sigurne i dostupne opcije. Također, dostupna je i mobilna aplikacija koja turistima s invaliditetom pomaže u navigaciji kroz grad. Program „*Porto Inclusivo*“ pokrenut je u suradnji s nekoliko lokalnih udruga, fokusira se na podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom, kao i na pružanje podrške kroz obrazovane i profesionalne programe. Grad također nudi specijalizirane socijalne usluge, poput podrške za inkluziju u obrazovanju, gdje se škole u Portu sve više prilagođavaju potrebama djece s invaliditetom. Postoje i specijalizirani centri za dnevnu skrb i rehabilitaciju odraslih osoba s invaliditetom. U 2022. godini, Porto se nalazio na popisu šest gradova koji su ušli u uži izbor za „*Access City Award*“, nagradu koju dodjeljuje Europska komisija gradova koji su postigli iznimne rezultate u poboljšanju pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Grad je pohvaljen zbog svojih napora u modernizaciji javnog prijevoza, prilagodbi javnih prostora i promicanju inkluzivnog turizma.⁷⁸ Grad je implementirao moderni sustav javnog prijevoza, uključujući metro, autobuse i tramvaje, koji su visoko pristupačni osobama s invaliditetom. Svi metro vlakovi i stanice opremljeni su liftovima, rampama i taktilnim podovima za osobe sa smanjenom pokretljivošću ili oštećenjem vida. Prema podacima iz 2023. godine, više od 95% stanica u metrou je potpuno pristupačno.

Porto nudi niz hotela i drugih vrsta smještaja koji su prilagođeni osobama s invaliditetom. Prema podacima iz 2023. godine, više od 30% hotela u Portu ima sobe i sadržaje koji su posebno dizajnirani za osobe s invaliditetom. Neki od konkretnih primjera su, Intercontinental Hotel, Star

⁷⁷ Disabled Accessible Travel, <https://disabledaccessibletravel.com/accessible-destinations/portugal/accessible-porto/>, 25.8.2024.

⁷⁸ European Commission, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&furtherEvents=yes&eventsId=1871>, 25.8.2024.

Inn Hotel, Porto City Hotel, Grande Hotel, Holiday Inn Express, Boa Vista Hotel i dr.⁷⁹ Svaki od navedenih hotela u Portu predstavlja ne samo vrhunski smještaj, već i primjer predanosti u osiguravanju pristupačnih i udobnih opcija za osobe s invaliditetom. Turistički objekti su pažljivo osmišljeni kako bi pružili optimalnu udobnost i funkcionalnost, prilagođavajući svoje prostore i usluge specifičnim potrebama gostiju.

Grad pruža raznovrstan spektar turističkih atrakcija koje su dizajnirane za različite vrste invaliditeta, omogućujući svim posjetiteljima ravnopravan pristup u istraživanju i uživanju u znamenitostima. *Livraria Lello*, jedna od najpoznatijih knjižnica u Portu, nudi rampu za ulaz i prilagođene unutarnje prostore, što omogućava osobama s invalidskim kolicima da se udobno kreću i dožive jedinstveni arhitektonski ugođaj. *Fundação de Serralves*, uključuje muzej moderne umjetnosti i prostrani park koji osigurava pristup svim posjetiteljima putem rampi i liftova, čime omogućuje neometano istraživanje izložbi i uživanje u prirodnim dobrima. Porto također nudi dodatne parkove koji su pristupačni osobama s invaliditetom, uključujući *Parque das Virtudes* i *Jardim do Morro*. Među muzejima koji se posebno ističu po svojoj pristupačnosti su *Museu do Carro Eléctrico*, *Fundação Museu do Vinho do Porto* i *Museu Nacional Soares dos Reis*.⁸⁰ Nadalje, *Casa da Música*, poznat koncertni centar, nudi pristupačne ulaze i sjedalice, uz dodatne specijalizirane usluge koje čine kulturne doživljaje ugodnijim za sve posjetitelje. Stari grad Porto, nudi brojne znamenitosti koje privlače posjetitelje iz cijelog svijeta. Međutim, pristupačnost ovih atrakcija za osobe s invaliditetom često predstavlja izazov. Povijesne zgrade i arhitekture, koje doprinose jedinstvenom karakteru starog grada, mogu značajno otežati kretanje i istraživanje. Primjerice, *Torre dos Clérigos*, zahtijeva uspinjanje uz uske stepenice, što može biti teško za osobe s mobilnim poteškoćama. Iako postoji lift do nižih etaža, puni doživljaj ovog tornja uključuje fizički napor koji nije pristupačan. *Igreja de São Francisco* s izvanrednim baroknim interijerom pruža pristup osobama s invaliditetom, no arhitektonske karakteristike mogu otežati kretanje unutar crkve, zbog povijesnih ograničenja. Slične poteškoće javljaju se u *Palácio da Bolsa*, gdje kompleksna struktura i starinski dizajn stvaraju izazove, iako su pristupne rute poboljšane rampama i liftovima. Povijesni trg *Cais da Ribeira*, uz rijeku Douro, poznat po svojoj šarmantnoj atmosferi, nudi izazove zbog uskih i neravnih ulica, što može otežati kretanje osobama u

⁷⁹ Tripmakery, Disability accommodation Porto, <https://tripmakery.com/en/bl/16-1292/disability-friendly-accommodation-porto/>, 25.8.2024.

⁸⁰ Visit Portugal, Porto Accessible Tour, <https://www.visitportugal.com/en/content/porto-accessible-tour>, 25.8.2024.

invalidskim kolicima. *Igreja do Carmo*, crkva s impresivnom fasadom nudi pristupne ulaze, no zbog svojih povijesnih karakteristika, pristup unutarnjim prostorima može biti ograničen.

Ujedno, Porto je poznat po organizaciji kulturnih događanja, od kojih su mnogi prilagođeni osobama s invaliditetom, Na primjer, *Festa de Sao Joao* osigurava pristupne zone za osobe s invaliditetom, dok *Porto Wine Festival* nudi prilagođene ture i degustacije vina. Porto također surađuje s raznim udrugama koje pružaju podršku osobama s invaliditetom. Održavaju radionice i edukacije za turističke djelatnike kako bi se osigurao visoki standard usluga i razumijevanje potreba osoba s invaliditetom. U Portu, nekoliko plaža posebno je prilagođeno osobama s invaliditetom, uključujući *Praia de Matosinhos*, *Praia do Carneiro* i *Praia da Luz*.⁸¹ Na ovim plažama nalaze se posebno označena parkirališta za osobe s invaliditetom, kao i rampe koje omogućuju pristup invalidskim kolicima te staze koje olakšavaju kretanje po pijesku i pristup vodi.

5.2. Analiza razvoja pristupačnog turizma

Prema podacima Eurostata iz 2022. godine, u Hrvatskoj 30,8% populacije starije od 16 godina ima neki oblik invaliditeta, dok je taj postotak u Portugalu 34%.⁸² Ovi podaci upućuju na značajan udio osoba s invaliditetom u obje zemlje, s naglaskom na relativno veći postotak u Portugalu. U oba grada, u Puli i Portu, značajan udio populacije čine osobe s invaliditetom. Ova demografska skupina predstavlja važan segment društva kojem je potrebno osigurati jednaku dostupnost svih javnih i turističkih usluga. Razvoj pristupačnog turizma u ovim gradovima od ključne je važnosti ne samo za poboljšanje kvalitete života lokalnog stanovništva s invaliditetom, već i za privlačenje posjetitelja s posebnim potrebama, čime se dodatno potiče pristupačnost i održivost u turizmu.

Na temelju istraženih podataka iz prethodnog poglavlja, ovaj dio rada posvetiti će se analizi razvoja pristupačnog turizma u obalnim gradovima. Fokus će biti na usporedbi dvaju značajnih primjera, Pule i Porta, kako bi se sagledalo koliko su ove destinacije uspjele integrirati potrebe osoba s invaliditetom u svoju turističku ponudu. Razmatrat će se broj i kvaliteta prilagođenih smještajnih objekata, širina dostupnih sadržaja te ukupna spremnost ovih gradova da odgovore na specifične zahtjeve ove populacije. Kada uspoređujemo prilagodbu turističkih atrakcija za osobe s

⁸¹ Accessible beach, <https://www.visitportugal.com/en/content/accessible-beach>, 25.8.2024.

⁸² Consilium Europa, <https://www.consilium.europa.eu/hr/infographics/disability-eu-facts-figures/>, 25.8.2024.

invaliditetom u Puli i Portu, jasno se ističe naprednost Pule. Grad Pula, sa svojim pažljivo dizajniranim pristupačnim prostorima, uključujući Arenu i Augustov hram, integrira moderne tehnologije i inovativne pristupe poput taktilnih vodiča i virtualnih tura kako bi osigurala inkluzivno iskustvo. Suprotno tome, Porto, iako nudi određenu pristupačnost u modernijim objektima poput muzeja, suočava se s izazovima u staroj gradskoj jezgri gdje povijesna arhitektura često ograničava potpuni pristup osobama s invaliditetom. Usporedba pokazuje da Pula, sa svojom sveobuhvatnom prilagodbom kulturnih i povijesnih znamenitosti, nudi superiornije iskustvo posjetiteljima s invaliditetom. Nadalje, Pula i Porto značajno se razlikuju u ponudi smještajnih objekata prilagođenih osobama s invaliditetom. Porto se izdvaja s bogatijom i raznovrsnijom ponudom, pri čemu više od 30% hotela, uključujući renomirane lance poput InterContinental, Holiday Inn Express i drugih, nudi sobe i sadržaje prilagođene osobama s invaliditetom. Hoteli uz osnovne pružaju i dodatne usluge kako bi zadovoljili specifične potrebe posjetitelja. Nasuprot tome, Pula, iako ulaže u razvoj pristupačnog turizma, zaostaje za Portom u pogledu broja i raznolikosti potpuno prilagođenih smještajnih objekata. Dok Pula ima određene hotele s prilagodbama, Porto nudi širi raspon opcija i veći broj objekata specifično namijenjenih osobama s invaliditetom, čime se ističe kao atraktivnija destinacija za ovu populaciju.

Generalno, Porto je uspješno integrirao pristupačnost kao ključni dio svoje turističke ponude, dok Pula još uvijek razvija ovaj segment, s potencijalom za daljnji napredak u budućnosti. Iako oba grada ulažu napore u poboljšanju pristupačnosti, Porto se ističe bogatijim rasponom specijaliziranih usluga i infrastrukture. Grad je poznat po značajnom broju specijaliziranih agencija i aplikacija koje olakšavaju kretanje i nude detaljne informacije o pristupačnim opcijama. S druge strane, Pula se fokusira na konkretne projekte poput taktilne karte za slijepe, koja poboljšava pristupačnost za osobe s oštećenjem vida. Dok Porto nudi integriraniji pristup sveobuhvatnoj podršci osobama s invaliditetom, Pula se ističe inicijativama koje su usmjerene na specifične potrebe, dodatno poboljšavajući lokalnu pristupačnost. Projekti i inicijative koje je grad Pula implementirao ključni su za razvoj inkluzivnog turizma jer izravno doprinose povećanju pristupačnosti i kvalitete turističkog iskustva za osobe s invaliditetom. Svaki od navedenih projekata ima specifičnu ulogu u smanjenju prepreka i osiguravanju da Pula postane destinacija koja je otvorena i dostupna svima. Porto se pokazuje kao grad s iznimno razvijenim pristupom u osiguravanju pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Specijalizirane turističke usluge, moderni sustav javnog prijevoza s visokom razinom pristupačnosti, te međunarodna priznanja „*Access City*

Award“ ističu Porto kao lidera u inkluzivnom turizmu. U nastavku tablica prikazuje usporedbu mjera inkluzivnog turizma između Pule i Porta.

Tablica 1. Usporedni prikaz kategorija inkluzivnog turizma

Mjere inkluzivnog turizma	Pula	Porto
Taktilne i virtualne ture povijesnim znamenitostima	+	+
Dostupnost povijesne jezgre za osobe s invaliditetom	+	-
Bogatija ponuda prilagođenog smještaja	-	+
Široka ponuda prilagođenog turističkog sadržaja	-	+
Specijalizirani turistički sadržaj za određene turističke aktivnosti	+	+
Specijalizirane turističke agencija	-	+

Izvor: Izrada autorice

Tablica prikazuje usporedni pregled mjera inkluzivnog turizma u Puli i Portu. U prikazanoj tablici, znak “+“ označava da je određena mjera inkluzivnog turizma prisutna ili razvijena u navedenom gradu, dok znak “-“ označava da ta mjera ili nije prisutna ili je slabije razvijena. U Puli su dostupne taktilne i virtualne ture povijesnim znamenitostima te specijalizirani turistički sadržaj za određene aktivnosti, dok su druge mjere, kao što su dostupnost povijesne jezgre za osobe s invaliditetom i prilagođeni smještaj, ograničenije. S druge strane, Porto pruža širu ponudu prilagođenog smještaja i turističkog sadržaja, uključujući specijalizirane turističke agencije. U nastavku će biti detaljno analiziran doprinos turističkih atrakcija u oba grada, temeljen na ovim prikazanim mjerama.

5.3. Analiza doprinosa atrakcija smanjenju barijera

Analiza pristupačnosti za osobe s invaliditetom u gradovima Pula i Porto pokazuje da oba grada prepoznaju značaj inkluzivnog turizma, no postoji značajna razlika u razvijenosti pristupačne infrastrukture i usluga. U nastavku se prikazuje usporedna analiza pristupačnosti, edukacije i vidljivost turističkih sadržaja u gradovima Puli i Portu. Tablica obuhvaća ključne mjere i inicijative koje oba grada poduzimaju kako bi poboljšali pristupačnost u turizmu, s posebnim naglaskom na infrastrukturne prilagodbe, edukaciju turističkih djelatnika te vidljivost i dostupnost informacija za turiste s posebnim potrebama.

Tablica 2. Doprinos atrakcija inkluzivnom turizmu – prijedlozi razvoja i prilagodbe u obalnim gradovima

Gradovi	Pristupačnost	Edukacija	Vidljivost
Pula	<ul style="list-style-type: none"> • Povećanje broja smještajnih objekata i turističkih lokacija • Ulaganje u infrastrukturne prilagodbe • Unapređenje pristupačnosti javnih prostora i transporta 	<ul style="list-style-type: none"> • Razvoj edukacijskih programa za vodiče i menadžere u turizmu • Podizanje svijesti među turističkim radnicima • Kreiranje prilagođenih edukacijskih sadržaja za turiste 	<ul style="list-style-type: none"> • Razvoj dodatnih informativnih resursa i tehnoloških rješenja (npr. mobilne aplikacije za navigaciju) • Implementacija specijaliziranih turističkih tura • Povećanje specijaliziranih turističkih agencija i udruga

Porto	<ul style="list-style-type: none"> • Unapređenje pristupačnosti povijesnih područja (npr. rampi, liftova i drugih prilagodbi) • Poboljšanje dostupnosti kulturnih znamenitosti 	<ul style="list-style-type: none"> • Usavršavanje edukacije za turističke djelatnike i članove lokalne zajednice • Praktične radionice za prilagođavanje turističkih objekata 	<ul style="list-style-type: none"> • Unapređenje mobilnih aplikacija
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Izvor: Izrada autorice

U istraživačkom dijelu rada fokus je stavljen na konkretne primjere kako turističke atrakcije, uz pomoć inovacija, doprinose smanjenju barijera za posjetitelje s invaliditetom i posebnim potrebama. Teorijski dio rada obrađuje različite vrste turističkih atrakcija, kao što su zabavni parkovi, muzeji, povijesni spomenici i prirodni rezervati, te analizira na koje načine ove atrakcije mogu postati pristupačnije. U istraživačkom dijelu, analizirano je kako prilagodbe poput pristupačnih staza, rampe, specijalizirana sjedišta i taktilne vodiče omogućuju inkluziju posjetitelja te uklanjaju fizičke i društvene prepreke koje bi ih inače sprječavale u punom doživljaju turističke ponude. Osim fizičkih prilagodbi, istaknute su i tehnološke inovacije, poput mobilnih aplikacija i virtualnih tura, koje olakšavaju pristup informacijama i sadržajima te tako potiču pristupačnost u turizmu. Ovi primjeri pokazuju kako pravilno upravljanje atrakcijama i njihove prilagodbe mogu značajno smanjiti barijere i omogućiti jednako iskustvo za sve posjetitelje.

Oba grada su ostvarila značajan napredak u stvaranju pristupačnih turističkih iskustava, no još uvijek ima prostora za daljnja poboljšanja. Pula bi trebala usmjeriti svoje napore na širenje i unapređenje pristupačne infrastrukture te povećanje broja specijaliziranih usluga. Porto bi, s druge strane, trebao nastaviti s poboljšanjima pristupačnosti u povijesnim dijelovima grada te raditi na većoj prepoznatljivosti specijaliziranih usluga. Provedba ovih prijedloga mogla bi značajno poboljšati pristupačnost turističkog sektora u oba grada.

5.4. Kritički osvrt

Destinacije Pula i Porto predstavljaju zanimljive primjere inkluzivnog turizma, suočavajući se s različitim izazovima zbog svojih specifičnih urbanih, geografskih i demografskih značajki. Pula, manji obalni grad u Hrvatskoj, suočava se s poteškoćama zbog uskih, kamenitih ulica i povijesnih spomenika, što otežava pristup osobama s invaliditetom. Unatoč tome, grad je ostvario značajan napredak u povećanju pristupačnosti ključnih turističkih atrakcija, poput Arene, Augustovog hrama i Foruma, implementacijom rampi, taktilnih vodiča i virtualnih tura. Također, Pula je unaprijedila pristupačnost javnog prijevoza i plaža, uključujući rampe za ulazak u more i pristupačne sanitarne čvorove. Nasuprot tome, Porto se suočava s izazovima pristupačnosti zbog svoje složene topografije i brdovitih ulica. Iako je grad usklađen sa zakonima o pristupačnosti, mnoge povijesne zgrade i uske ulice predstavljaju prepreke za osobe s invaliditetom, no primjena tih mjera u složenom urbanom okruženju postaje izazov. Dok Pula koristi svoju obalnu lokaciju i kompaktnu veličinu kako bi lakše implementirala mjere pristupačnosti, što joj omogućuje bržu i učinkovitiju prilagodbu turističke infrastrukture osobama s invaliditetom, Porto se suočava s većim izazovima zbog svoje složene topografije, uključujući brdoviti teren i uske ulice, što otežava uvođenje sličnih rješenja. Unatoč tim razlikama, oba grada nude značajne primjere u razvoju inkluzivnog turizma. Njihovi različiti pristupi pružaju korisne smjernice za druge destinacije koje žele unaprijediti svoju pristupačnost, pokazujući kako se unikatne lokalne karakteristike mogu iskoristiti za stvaranje boljeg turističkog iskustva za sve posjetitelje. Ova usporedba naglašava važnost fleksibilnosti i inovativnosti u prilagodbi različitih turističkih destinacija specifičnim izazovima, što je ključ za daljnji razvoj inkluzivnog turizma na globalnoj razini.

6. ZAKLJUČAK

U konačnici, inkluzivni turizam sve se više ističe kao ključan pravac u razvoju turističke industrije, pružajući priliku da se svi, bez obzira na fizičke, senzorne ili kognitivne prepreke, mogu uključiti u turističke aktivnosti. Prilagodba turističkih atrakcija različitim potrebama posjetitelja može značajno unaprijediti inkluzivni turizam, proširujući turističku ponudu i povećavajući njezinu dostupnost svim segmentima društva.

Rezultati ovog istraživanja pokazuju da inkluzivne atrakcije potiču ekonomski rast kroz proširenje baze posjetitelja te oblikuju pozitivnu percepciju turističkih destinacija kao društveno odgovornih i osviještenih. Ostvarivanje dostupnog turizma za sve zahtijeva kontinuiranu suradnju između turističkog sektora, lokalnih zajednica i relevantnih organizacija, kako bi turistička ponuda u potpunosti odgovarala potrebama svih posjetitelja. Ovaj rad pridonosi boljem razumijevanju kako prilagodbe turističkih atrakcija mogu osigurati dobrobit lokalnim zajednicama i istaknuti pristupačnost kao temeljnu vrijednost unutar turističke industrije. Prilagodba i dizajn turističkih atrakcija koje su dostupne i pristupačne svim posjetiteljima, uključujući osobe s invaliditetom, jasno ukazuju da razvoj takvih atrakcija izravno doprinosi povećanju pristupačnosti u turizmu.

U radu su analizirani primjeri obalnih destinacija koje su uspješno implementirale prilagođene sadržaje što je rezultiralo značajnim smanjenjem prepreka za osobe s invaliditetom. Navedene mjere poboljšavaju dostupnost te pomažu u oblikovanju pozitivnog imidža destinacije kao inkluzivne i društveno odgovorne. Sumirajući sve prethodno navedeno, hipoteze koje su postavljene na početku rada potvrđene su pomoću iskazanih teorijskih i praktičnih dijelova rada.

Naime unaprjeđenje turističkih atrakcija na način da postanu dostupne svima i to kroz prilagodbu sadržaja za opis onoga što predstavljaju ili prilagodbu samog pristupa atrakcijama. Podiže privlačnost atrakcije i samim time povećava joj se posjećenost što rezultira i većom zaradom od turizma.

Usporedna analiza Pule i Porta otkriva dva tradicionalna turistička grada koja su vodeća u turizmu svojih zemalja. Ipak, Porto se u svojoj ponudi više prilagođava suvremenim trendovima, što potvrđuju detaljno razrađeni planovi usmjereni na turizam za osobe s invaliditetom. S druge strane, Pula, smještena u zemlji s bogatom turističkom tradicijom, suočila se s izazovima poput ulaska Hrvatske u Europsku uniju tek 2013. godine te potpune stagnacije turizma prije 30 godina zbog

ratnih zbivanja. U Puli postoji prostor za napredak u kreiranju specijaliziranih ponuda za osobe s invaliditetom. Međutim, naponi na prilagodbi glavnih povijesnih atrakcija nude ohrabrujuće mogućnosti za razvoj inkluzivnog turizma.

Nadolazeće istraživačke smjernice mogu se fokusirati na praktičnu primjenu tih spoznaja, s naglaskom na edukaciju i podizanje svijesti kako bi se osigurala trajna usklađenost između turističkih atrakcija i inkluzivnog turizma. Daljnje analize mogu istražiti specifične strategije za uključivanje osoba s invaliditetom u proces dizajniranja i razvoja turističkih atrakcija, razvijati modele koji uravnotežuju potrebe svih posjetitelja, lokalnih zajednica i turističkih operatora te istražiti kako prilagoditi inkluzivni turizam različitim vrstama turističkih destinacija i regija. Stalno praćenje trendova i usvajanje novih tehnologija pruža mogućnosti za dodatno poboljšanje inkluzivnog turizma, čineći ga modelom koji koristi svim društvenim skupinama i osigurava pristupačnost i jednakost u turističkoj ponudi. Za budući razvoj inkluzivnog turizma, od izuzetne važnosti je da se povećaju istraživanja i potakne uvođenje projekata i inicijativa usmjerenih na osiguravanje pristupačnosti. Time će se dodatno potaknuti šire prihvaćanje inkluzivnih praksi i osigurati da turizam postane uistinu dostupan svima, donoseći dugoročne koristi cijelom društvu.

POPIS LITERATURE

a) Knjige:

1. Bahtijarević Šiber, F., et al. (1992). *Utjecaj tehnologije na organizaciju*, Zagreb: Ekonomski pregled.
2. Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller, G. (2005). *Tourism and Social Inclusion: The Case of Persons with Disabilities*. *Tourism Management*, 26 (3).
3. Čavlek, N., Prebežac, D. (2011). *Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb, Školska knjiga.
4. Deželjin, J. et al. (1999). *Poduzetnički menadžment*, Zagreb: Alineja.
5. Dickinson, J. E., Filimonau, V., Hibbert, J. F. (2019). *Autonomous vehicles, virtual reality and environmental change: The potential of smart tourism futures*.
6. Dumbović Bilušić, B. (2019). *Accessible Tourism in Istria: Current State and Future Perspectives*. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 17(3).
7. Gržinić, J. (2020). *Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji*, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
8. Hall, C. M., Williams, A. M. (2004). *Tourism and Innovation*, London, New York: Routledge Taylod & Francis Group.
9. Jovičić, D. (2017). *Inkluzivni turizam kao strategija za povećanje broja posjetitelja: Primjeri iz prakse*. *Turizam i razvoj*, 4 (1).
10. Kušen, E. (2002). *Turistička atrakcijska osnova*, Zagreb: Institut za turizam.
11. Kušen, E. (2001). *Turizam i prostor: Klasifikacija turističkih atrakcija*, Institut za turizam, Zagreb.
12. Kovačić, I. (2018). *Turizam i osobe s invaliditetom: Koncepti, izazovi i prakse*. Zagreb.
13. Lew, A. A. (1987). *A framework of tourist attraction research*. *Annals of Tourism Research*.
14. Peters, M., & Strang, M. (2015). *Inclusive Tourism Development: Policy and Planning Considerations*. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(8).
15. Petrić, L. (2011). *Upravljanje turističkom destinacijom; Načela i praksa*, Split: Ekonomski fakultet.
16. Pereira, M. M., Silva, L. (2021). *Understanding the Accessibility Needs of Marginalized Groups in Tourism: A Review*. *Tourism Management Perspectives*.

17. Radović, R. (2019). *Održiva arhitektura i univerzalni dizajn*. Građevinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
18. Richards, B. (1997). *Marketing turističkih atrakcija, festivala i posebnih događanja*, Zagreb: Potecon.
19. Silvar, I., Golja, T. (2016). *Europsko turističko tržište i trendovi razvoja*, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
20. Vukonić, B., Čavlek, N. (2001). *Rječnik turizma*, Zagreb: Masmedia.
21. Vukonić, B., Keča, K. (2001). *Turizam i razvoj: pojam, načela postupci*, Mikrorad, Zagreb.

b) Znanstveni članci:

1. Gillović B., McIntosh A. (2020). *Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda*, Sustainability 2020, 12 (22), dostupno na: <file:///C:/Users/Laptop/Downloads/sustainability-12-09722.pdf> (30.8.2024.)
2. Mason, P., & Cheyne, J. (2016). *A Conceptual Model for Understanding Inclusive Tourism*. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(4).
3. Richards, G. (2002). *Tourism attraction systems: Exploring cultural behavior*. *Annals of Tourism Research*, 29 (4) https://www.researchgate.net/publication/238378114_Tourism_attraction_systems, (30.8.2024.)

c) Priručnici:

1. Andračić, A. (2022). *Voditelj/ica inkluzivnih turističkih sadržaja*. Priručnik, sign. 241.472.
2. Program Ujedinjenih naroda za razvoj, *Praćenje Konvencije o pravima osoba s invaliditetom*, dostupno na: <https://posi.hr/wp-content/uploads/2023/05/Pracenje-Konvencije-o-pravima-osoba-s-invaliditetom-Vodic-za-organizacije-koje-prate-ljudska-prava.pdf>, (16.06.2024.)
3. Turizam za sve (2023). *Vodič za pružatelje turističkih usluga*, dostupno na: https://www.mreza-mira.net/wp-content/uploads/2024/01/turizam-za-sve_smjernice-za-inkluziju-u-turizmu_usaid-turizam.pdf, (30.8.2024.)
4. *Upute za prijavitelje i korisnike operativnog programa „Konkurentnost i kohezija“ o provedbi horizontalnih načela* (2016). Zagreb, dostupno na: <https://strukturnifondovi.hr/wp-content/uploads/2017/03/Upute-za-prijavitelje-horizontalna.pdf>, (30.8.2024.)

d) Internet izvori:

1. *Consilium Europa*, dostupno na: <https://www.consilium.europa.eu/hr/infographics/disability-eu-facts-figures/>, (25.8.2024.)
2. Disabled Accessible Travel, *Accessible Colosseum*, dostupno na: <https://disabledaccessibletravel.com/accessible-colosseum/>, (25.8.2024.)
3. Disabled Accessible Travel, *Accessible Porto*, dostupno na: <https://disabledaccessibletravel.com/accessible-destinations/portugal/accessible-porto/>, (25.8.2024.)
4. Europa.eu, *European Commission*, dostupno na: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&furtherEvents=yes&eventsId=1871>, (25.8.2024.)
5. European Network for Accesible Tourism (2009). *Takayama Declaration on the Development of communities for-All in the Asia and Pacific*, dostupno na: https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf (10.06.2024.)
6. Istra24, *Putovanja dostupna svima*, dostupno na: <https://www.istra24.hr/komunal/putovanja-dostupna-svima-tvrtka-brioni-predstavila-autobuse-pristupacne-osobama-s-invaliditetom>, (20.8.2024.)
7. Istra24, *Pula otvara inovativni centar podrške*, dostupno na: <https://www.istra24.hr/politika-i-drustvo/prva-u-hrvatskoj-pula-otvara-inovativni-centar-podrske.-sve-sto-vam-treba-iz-podrucja-socijalnih-i-zdravstvenih-usluga>, (20.8.2024.)
8. Intarapasa, B. (2018). *Inclusive Tourism: Innovation Service Design in Tourism and Hospitality Operations*, dostupno na: <https://soad.kmutt.ac.th/wp-content/uploads/2018/10/2013IntC2.pdf>, (30.06.2024.)
9. In-Portal, *Kako, unatoč poteškoćama koje nameće društvo, kvalitetno ulagati u pristupačan turizam*, dostupno na: <https://in-portal.hr/kako-unatoc-poteskocama-koje-namece-drustvo-kvalitetno-ulagati-u-pristupacan-turizam/>, (26.06.2024.)
10. Kylliäinen, J. (2019). *The Importance of Innovation – What Does it Mean for Businesses and our Society?*, dostupno na: <https://www.viima.com/blog/importance-of-innovation>, (25.6.2024.)

11. LinkedIn, *What is Tourist Attraction?*, dostupno na: <https://www.linkedin.com/pulse/what-tourist-attraction-iqbal-uddin-abbasi-vqeyf> (10.06.2024.)
12. Nacionalni park Plitvička jezera, *Pogodnosti za osobe s invaliditetom u NP Plitvička jezera*, dostupno na: <https://np-plitvicka-jezera.hr/pogodnosti-za-osobe-s-invaliditetom-u-nacionalnom-parku-plitvicka-jezera/>, (25.8.2024.)
13. Nacionalni muzej moderne umjetnosti, *Taktilna galerija inovacije*, dostupno na: <https://nmmu.hr/2009/01/02/taktilna-galerija-inovacije/>, (25.8.2024.)
14. Pula.hr, *Predstavljena turistička karta za slijepe*, dostupno na: <https://www.pula.hr/hr/novosti/detail/10939/govor-dodira-predstavljena-turisticka-karta-za-slijepe/>, (20.8.2024.)
15. Pula.hr, *Sve gradske ustanove u kulturi grada Pule pristupačne su osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću*, dostupno na: <https://www.pula.hr/hr/novosti/detail/14399/sve-gradske-ustanove-u-kulturi-grada-pule-pristupacne-su-osobama-s-invaliditetom-i-smanjenom-pokret/>, (20.8.2024.)
16. Pula.hr, *Zaštita osoba s invaliditetom*, dostupno na: <https://www.pula.hr/hr/vodici/za-gradanstvo/osobe-s-posebnim-potrebama/zastita-osoba-s-invaliditetom/>, (20.8.2024.)
17. *Statistics of Portugal*, dostupno na: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE, (25.8.2024.)
18. Turistička zajednica Grada Pule, *Turistička karta za slijepe*, dostupno na: <http://www.pula.hr/repozitorijnovosti/prikaznovosti/article/govordodira-predstavljenaturisticka-karta-za-slijepe/>, (07.07.2024.)
19. Tripmakery, *Disability accommodation in Porto*, dostupno na: <https://tripmakery.com/en/bl/16-1292/disability-friendly-accommodation-porto/>, (25.8.2024.)
20. United Nations Development Programme, dostupno na: <https://www.undp.org/> (10.7.2024.)
21. UNESCO, *Report on the Preservation and Accessibility of the Euphrasian Basilica in Poreč*, dostupno na: <https://whc.unesco.org/en/list/809/>, (20.6.2024.)
22. UNESCO, dostupno na: <https://whc.unesco.org/en/list/1/>, 20.8.2024.
23. Visit Portugal, *Accessible Tour in Porto*, dostupno na: <https://www.visitportugal.com/en/content/porto-accessible-tour>, (25.8.2024.)
24. Visit Portugal, *Accessible beach*, dostupno na: <https://www.visitportugal.com/en/content/accessible-beach>, (25.8.2024.)

25. VisitPula, *Vrhunske turističke atrakcije u Puli*, dostupno na: <https://visitpula.croatia.hr/hr-hr/atrakcije/vrhunske-turisticke-atrakcije-u-puli>, (25.8.2024.)
26. Youth Employment, *Portugal inclusion remains a mirage for people with disabilities*, dostupno na: <https://youthemploymentmag.net/2023/07/30/portugal-inclusion-remains-a-mirage-for-people-with-disabilities/>, (25.8.2024.)

e) Ostali izvori:

1. Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2023). *Izvyješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj*, dostupno na: https://www.hzjz.r/wp-content/uploads/2024/04/Bilten_-_osobe_s_invaliditetom_2023..pdf, (16.06.2024.)
2. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2023). *Statistika zapošljavanja osoba s invaliditetom*, dostupno na: <https://www.hzz.hr/statistika/zaposljavanje-osoba-s-invaliditetom/statistika-2023/>, (20.6.2024.)
3. Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, *Pristupačnost građevina osobama s invaliditetom*, dostupno na: <https://mpgi.gov.hr/UserDocsImages/8185>, (26.6.2024.)
4. Ministarstvo rada i mirovinskog sustav, (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.*, dostupno na: <https://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-%C4%8Dlanka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf>, (26.06.2024.)
5. Ministarstvo turizma (2014). *Nacionalni program razvoja socijalnog turizma "Turizam za sve"*, dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014_akcijski_socijalni.pdf, (16.6.2024.)
6. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, Turizam za sve, dostupno na: https://mint.gov.hr/UserDocsImages//2022_prezentacije//221116_FINANC_PULA.pdf, (20.8.2024.)

POPIS PRILOGA

Prilog 1. Funkcionalna klasifikacija potencijalnih i realnih turističkih atrakcija.....	63
Prilog 2. Klasifikacija ključnih podataka za svaku turističku atrakciju.....	64
Prilog 3. Tipologija turističkih atrakcija (vrste i obilježja).....	64
Prilog 4. Dobna struktura stanovnika s invaliditetom u Republici Hrvatskoj.....	65
Prilog 5. Prikaz organizacija za podršku osobama s invaliditetom u Puli.....	66

Prilog 1. Funkcionalna klasifikacija potencijalnih i realnih turističkih atrakcija

BR.	OSNOVNE VRSTE ATRAKCIJA	PRIPADAJUĆI MOTIV/AKTIVNOST	GRUPE ATRAKCIJA		
1.	GEOLOŠKE ZNAČAJKE PROSTORA	sportska rekreacija dokoličarska edukacija** zadovoljstvo nedokoličarski motivi***	PRIRODNE	IZVORNE	MATERIJALNE
2.	KLIMA	odmor i oporavak sportska rekreacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
3.	VODA	odmor i oporavak sportska rekreacija dokoličarska edukacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
4.	BILJNI SVIJET	odmor i oporavak dokoličarska edukacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
5.	ŽIVOTINJSKI SVIJET	dokoličarska edukacija zadovoljstvo sportska rekreacija nedokoličarski motivi			
6.	ZAŠTIĆENA PRIRODNA BAŠTINA	dokoličarska edukacija zadovoljstvo sportska rekreacija nedokoličarski motivi			
7.	ZAŠTIĆENA KULturno-POVIJESNA BAŠTINA	dokoličarska edukacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi	STVORENE	DORAĐENE	PRETEŽITO DOKOLIČARSKA NEMATERIJALNE
8.	KULTURA ŽIVOTA I RADA	dokoličarska edukacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
9.	ZNAMENITE OSOBE I POVIJESNI DOGAĐAJI	dokoličarska edukacija nedokoličarski motivi			
10.	MANIFESTACIJE	zadovoljstvo dokoličarska edukacija nedokoličarski motivi			
11.	KULturne I VJERSKE USTANOVE	zadovoljstvo dokoličarska edukacija nedokoličarski motivi			
12.	PRIRODNA LJEČILIŠTA	odmor i oporavak sportska rekreacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
13.	SPORTSKO-REKREACIJSKE GRAĐEVINE I TERENI	sportska rekreacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
14.	TURISTIČKE STAZE, PUTOVI I CESTE	sportska rekreacija odmor i oporavak dokoličarska edukacija zadovoljstvo nedokoličarski motivi			
15.	ATRAKCIJE ZBOG ATRAKCIJA	sportska rekreacija dokoličarska edukacija zadovoljstvo			
16.	TURISTIČKE PARAATRAKCIJE	nedokoličarski motivi			

* Nedokoličarske atrakcije

** Obrazovanje jedino radi osobnog zadovoljstva

*** Redovno obrazovanje, poslovna putovanja, liječenje, tranzit i sl.

Izvor: Kušen, E. Turizam i prostor: Klasifikacija turističkih atrakcija, Institut za turizam, Zagreb, 2001.

Prilog 2. Klasifikacija ključnih podataka za svaku turističku atrakciju

KLJUČNI PODACI
Naziv atrakcije
Šifra/vrsta
Lokacija
Prirodna/stvorena
Materijalna/nematerijalna
Potencijalna/realna
Kategorija
Senzonalnost
Boravišna/izletnička
Nosivi kapacitet
Širi sustav turističkih atrakcija
Turistička dostupnost
Stupanj iskorištenosti
Pripadajuće turističke aktivnosti
Posebnost
Stanje na dan

Izvor: Kušen, E. Turizam i prostor: Klasifikacija turističkih atrakcija, Institut za turizam, Zagreb, 2001.

Prilog 3. Tipologija turističkih atrakcija (vrste i obilježja)

Obilježja	Vrste		
	Primarne	Sekundarne	Tercijarne
Pozicioniranje	Nukleus atrakcije (prirodni/umjetni resurs)	„Naslonjenost“ na primarne atrakcije	Posjeti ovisni o udaljenosti, opremljenosti i motivaciji
Uloga	Stvaranje dojma i obilježja	Razvoj atraktivnosti destinacije	Nova iskustva, izvan rutine, specijalizirani interesi
Koristi	Privlačenje turista	Dodatne vrijednosti za klijente	Mreža atrakcija, svojstva resursa (razvoj brenda)
Orijentacija resursa	Pojave, objekti i događaji	Nadogradnja baze (obilježja prostora, manifestacije)	Kreiranje priča i osjećaj ponosa i pripadanja

Izvor: Gržinić, J. Turističke atrakcije – nastanak, razvoj i utjecaji, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, 2020.

Prilog 4. Dobna struktura stanovnika s invaliditetom u Republici Hrvatskoj

ŽUPANIJA PREBIVALIŠTA	Dobne skupine						UKUPNO
	0-19		20-64		65+		
	m	ž	m	ž	m	ž	
BJELOVARSKO-BILOGORSKA	1.113	661	5.223	3.468	4.145	4.768	19.378
BRODSKO-POSAVSKA	1.149	794	6.943	3.333	5.200	4.240	21.659
DUBROVAČKO-NERETVANSKA	1.051	652	3.967	2.329	3.567	3.051	14.617
GRAD ZAGREB	10.429	6.601	24.611	20.786	23.811	30.741	116.979
ISTARSKA	1.526	838	5.085	4.171	5.350	5.286	22.256
KARLOVAČKA	1.444	906	4.975	2.930	4.477	4.769	19.501
KOPIRVNIČKO-KRIŽEVAČKA	1.594	928	4.723	3.505	3.720	4.298	18.768
KRAPINSKO-ZAGORSKA	1.455	951	5.776	4.437	5.684	5.876	24.179
LIČKO-SENJSKA	301	179	2.208	1.033	2.176	1.698	7.595
MEĐIMURSKA	1.450	1.065	4.073	3.644	3.077	3.154	16.463
OSJEČKO-BARANJSKA	2.681	1.769	13.563	8.317	9.671	9.017	45.018
POŽEŠKO-SLAVONSKA	539	408	3.801	2.167	3.294	2.899	13.108
PRIMORSKO-GORANSKA	2.366	1.402	6.877	5.764	8.611	9.927	34.947
SISAČKO-MOSLOVAČKA	2.177	1.510	7.413	4.173	7.019	6.052	28.344
SPLITSKO-DALMATINSKA	5.080	3.425	19.591	11.426	18.242	18.550	76.314
ŠIBENSKO-KNINSKA	937	571	5.076	2.714	6.145	5.884	21.327
VARAŽDINSKA	1.761	1.202	6.393	5.011	5.793	6.847	27.007
VIROVITIČKO-PODRAVSKA	729	506	3.941	2.280	3.081	2.894	13.431
VUKOVARSKO-SRIJEMSKA	1.245	836	7.640	3.816	5.930	4.573	24.040
ZADARSKA	1.602	875	6.078	3.052	6.027	4.261	22.255
ZAGREBAČKA	3.842	2.413	10.725	7.993	9.913	9.427	44.313
Nespecificirano	185	112	5.222	1.081	15.749	3.943	26.292
Ukupno	44.656	28.604	163.904	107.430	160.682	152.515	657.791

Izvor: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, <https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjesce-osebama-s-invaliditetom-u-republici-hrvatskoj-2023-g/>

Prilog 5. Prikaz organizacija za podršku osobama s invaliditetom u Puli

Redni broj	Udruga	Broj članova (Istarska županija)	Broj članova (grad Pula)
1.	Udruga slijepih Istarske županije	327	112
2.	Udruga gluhih i nagluhih Istarske županije	194	133
3.	Udruga za pomoć mentalno retardiranim osobama	592	142
4.	Udruga civilnih invalida rata	114	43
5.	Društvo distrofičara	98	37
6.	Udruga invalida rata	601	451
7.	Dijabetička udruga	358	192

Izvor: Pula.hr, <https://www.pula.hr/hr/vodici/za-gradanstvo/osobe-s-posebnim-potrebama/zastita-osoba-s-invaliditetom/>

POPIS TABLICA

Tablica 1. Usporedni prikaz kategorija inkluzivnog turizma	51
Tablica 2. Doprinos atrakcija inkluzivnom turizmu – prijedlozi razvoja i prilagodbe u obalnim gradovima	52

SAŽETAK

Inkluzivni turizam nastoji osigurati ravnopravan pristup svim posjetiteljima, bez obzira na njihove fizičke, senzorne ili mentalne sposobnosti, pružajući mogućnost sudjelovanja u turističkim aktivnostima svim društvenim skupinama. Ovaj oblik turizma donosi brojne koristi pojedincima, turističkoj industriji i lokalnim zajednicama, promovirajući pristupačnost, raznolikost i ekonomski rast. Ovakav pristup ne samo da doprinosi izgradnji društva s većom razinom pravednosti, već istovremeno jača konkurentnost i povećava atraktivnost turističkih destinacija. Ključni aspekti inkluzivnog turizma uključuju uklanjanje fizičkih, komunikacijskih i organizacijskih prepreka kako bi turistička odredišta postala dostupna svima. Posebno važnu ulogu imaju turističke atrakcije, koje prilagodbom svojih sadržaja omogućuju osobama s invaliditetom, starijim osobama i osobama s posebnim potrebama da u potpunosti dožive turistička iskustva. Usporedbom obalnih gradova Hrvatske i Portugala, naglašava se važnost stalnog ulaganja u razvoj pristupačnih turističkih sadržaja. Analiza predstavljena u ovom radu nudi smjernice za daljnji razvoj inkluzivnog turizma, ističući kako različite destinacije mogu međusobno učiti i surađivati u prevladavanju izazova s ciljem osiguranja potpune pristupačnosti za sve posjetitelje.

Ključne riječi: inkluzivni turizam, turističke atrakcije, konkurentnost destinacija, uklanjanje prepreka, mjere pristupačnosti, obalni gradovi.

SUMMARY

Inclusive tourism aims to ensure equal access for all visitors, regardless of their physical, sensory, or mental abilities, by providing opportunities for all social groups to participate in tourism activities. This type of tourism brings numerous benefits to individuals, the tourism industry, and local communities, promoting accessibility, diversity, and economic growth. Such an approach not only contributes to the creation of a more just society but also enhances the competitiveness and attractiveness of tourist destinations. Key aspects of inclusive tourism involve removing physical, communicative, and organizational barriers to make tourist destinations accessible to everyone. Tourist attractions play a particularly important role, as their adaptation ensures that people with disabilities, the elderly, and individuals with special needs can fully experience tourism activities. By comparing coastal cities in Croatia and Portugal, the importance of continuous investment in the development of accessible tourist amenities is emphasized. The analysis presented in this paper offers guidelines for the further advancement of inclusive tourism, highlighting how different destinations can learn from one another and collaborate in overcoming challenges to ensure full accessibility for all visitors.

Keywords: inclusive tourism, tourist attractions, destination competitiveness, removal of barriers, accessibility measures, coastal cities.