



RUŠENJE PREPREKA:

STVARANJE UKLJUČIVIH TURISTIČKIH DESTINACIJA

Jelena Đurkin Badurina | Nataša Kovačić | Hana Paleka | Daniela Soldić Frleta



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FAKULTET ZA MENADŽMENT
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
OPATIJA, HRVATSKA

uniri

Jelena Đurkin Badurina; Nataša Kovačić; Hana Paleka; Daniela Soldić Frleta
Rušenje prepreka: stvaranje uključivih turističkih destinacija

[Jelena Đurkin Badurina; Nataša Kovačić; Hana Paleka; Daniela Soldić Frleta:
Breaking barriers: designing inclusive tourist destinations]

Izdavač: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Recenzentice: prof. dr. sc. Dora Smolčić Jurdana
izv. prof. dr. sc. Vanja Krajinović

Lektura: Jelena Celcer, prof.

Grafičko oblikovanje i prijelom: Natali Brubnjak

Fotografije na naslovnici knjige i naslovima poglavlja: EFFEKT Architects i
Rasmus Hjørtshøj Studio

Tisak: Prirodoslovna i grafička škola Rijeka

Naklada: 70 primjeraka

Mjesto i godina izdanja: Rijeka, 2025.

ISBN: 978-953-7842-66-6 (tiskano izdanje)

ISBN: 978-953-7842-67-3 (PDF)

UDK: 338.48

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Sveučilišne knjižnice Rijeka pod brojem: 150828059.

Odlukom Senata Sveučilišta u Rijeci (KLASA: 007-01/25-03/02, URBROJ: 2170-137-01-25-119 od 23. travnja 2025.) ovo se djelo objavljuje kao izdanje Sveučilišta u Rijeci.

Istraživanje za potrebe izrade ove publikacije sufinancirao je Europski fond za regionalni razvoj kroz program prekogranične suradnje Interreg Italija-Hrvatska 2021.-2027. Sadržaj ove publikacije ne odražava službeno mišljenje Europske unije. Odgovornost za informacije i stavove izražene u njima u potpunosti leži na autorima.

Interreg



Co-funded by
the European Union

Italy – Croatia



Rušenje prepreka: stvaranje uključivih turističkih destinacija

Jelena Đurkin Badurina

Nataša Kovačić

Hana Paleka

Daniela Soldić Frleta



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FAKULTET ZA MENADŽMENT
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
OPATIJA, HRVATSKA

uniri

PREDGOVOR

Ova se knjiga najvećim dijelom temelji na istraživanju koje su autorice provele u okviru projekta SITE: Shaping Inclusive Tourist Experiences. Projekt SITE financira se u okviru programa prekogranične suradnje Interreg Italija – Hrvatska, a cilj mu je povećati atraktivnost turističkih destinacija u programskoj regiji Italija – Hrvatska promicanjem socijalne inkluzije i sudjelovanja kroz primjenu načela univerzalnog dizajna. Primarni je cilj projekta smanjiti prepreke u pristupu kroz primjenu digitalnih i fizičkih rješenja, čime se poboljšava pristupačnost za sve. Projektni partneri su: Sveučilište u Trstu (vodeći partner), Grad Šibenik, Dubrovačka razvojna agencija, Zračna luka Dubrovnik, Central Marketing Intelligence – Arcadya Srl, Veasyt Srl, Općina Fano i Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Više informacija o projektu možete pročitati na poveznici: <https://www.italy-croatia.eu/web/site>.

Kao članice projektnog tima Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, autorice ove knjige provele su sveobuhvatno istraživanje dostupnih izvora literature i praksi povezanih s pristupačnim turizmom. Sekundarni podaci koji su se analizirali u svrhu tog izvješća uključivali su knjige, znanstvene radove, stručne članke, priručnike, strateške dokumente i politike, studije slučaja, internetske izvore povezane s primjerima dobre prakse i ostale izvore. Istraživanje je bilo zadatak u okviru projektne aktivnosti „1.2.2. Višerazinsko međunarodno istraživanje pristupačnosti turističkog ekosustava“, a neki nalazi istraživanja integrirani su u projektni rezultat „D1.2.2. Izvješće o preporukama za brendiranje i promicanje pristupačnog turizma i uključivih rješenja“.

Autorice bi željele zahvaliti projektnim partnerima, a posebno projektnom timu vodećeg partnera s Odsjeka za inženjerstvo i arhitekturu (tal. Dipartimento di Ingegneria e Architettura) Sveučilišta u Trstu, čija nas je stalna potpora usmjeravala na putu istraživanja ove teme. Vaša pronicljivost i moć opažanja te entuzijazam koji ste s nama dijelili oko ovog projekta uvelike su nas obogatili. Iskreno cijenimo komentare i povratne informacije recenzentica, a zahvalne smo i lektoricama na pažljivom, detaljnom i pronicljivom pristupu. Sve navedeno pridonijelo je jasnoći i sveukupnoj kvaliteti ove knjige. Zahvalne smo svima koji su u ovaj naš pothvat uložili svoje vrijeme, stručnost ili su jednostavno imali vjere u krajnji ishod. Hvala vam – ne samo što ste omogućili ovo putovanje, već što ste ga i učinili važnim.

SADRŽAJ

Predgovor	I
UVOD.....	1
1. OTKRIVANJE ZNAČENJA PRISTUPAČNOSTI I UKLJUČIVOSTI U TURIZMU.....	5
1.1. Razumijevanje koncepta pristupačnosti i uključenosti	7
1.2. Uvid u terminologiju pristupačnog i uključivog turizma	13
2. POTICANJE UKLJUČIVIH TURISTIČKIH ISKUSTAVA – TEHNOLOGIJA I DIZAJN ..	19
2.1. Asistivne tehnologije: katalizator uključivog putovanja	21
2.2. Univerzalni dizajn: dizajniranje turističkog doživljaja za sve	27
3. PRISTUPAČNA EUROPA: STRATEŠKI OKVIRI ZA UKLJUČIVIJ TURIZAM	35
3.1. Šira perspektiva: strateški okviri za uključiv i pristupačan turizam na razini Europe	37
3.2. Odabrane nacionalne strategije i inicijative za uključiviji turizam	47
4. SIMBOLI POVJERENJA: OZNAKE U PRISTUPAČNOM TURIZMU	57
4.1. Više od znaka: oznake kao osiguravatelji kvalitete i kreatori identiteta... ..	59
4.2. Pogled u budućnost: daljnje brendiranje pristupačnog turizma	75
5. NAJBOLJE PRAKSE NA DJELU: PRIKAZ PRISTUPAČNOSTI I UKLJUČIVOSTI U TURIZMU	81
5.1. Zračne luke kao čvorišta pristupačnosti	82
5.2. Pristupačniji smještajni objekti	87
5.3. Sunce i more – odmor dostupan svima.....	92
5.4. Uključivi doživljaji u prirodi	96
5.5. Pristupačni lokaliteti kulturne baštine	102
6. NACRT ZA PROMJENE: STVARANJE UKLJUČIVIH TURISTIČKIH DESTINACIJA ..	113
6.1. Konceptualizacija uspjeha: teorijski okvir za stvaranje pristupačnih i uključivih destinacija	115
6.2. Pomno promišljen razvoj: univerzalni dizajn u planiranju turističke infrastrukture	118
6.3. Informacija = promocija: savjeti dionicima u destinaciji za bolju komunikaciju	120
6.4. „Ništa o nama bez nas”: suradnja s dionicima kojima je potrebna pristupačna turistička ponuda	125
ZAKLJUČAK.....	129
LITERATURA	131
IZVORI SLIKA	141
POPIS SLIKA.....	145
POPIS TABLICA.....	147

Prepreka:

Sve što bi moglo ometati puno i ravnopravno sudjelovanje osoba s invaliditetom. Prepreke mogu biti arhitektonske, tehnološke, temeljene na stavovima, informacijama ili komunikaciji, ili mogu biti rezultat politike ili postupka.

(International Development Research Centre, n.d.)



Izvor: EFFEKT Architects, Rasmus Hjortshøj Studio

UVOD

Prema Ujedinjenim narodima, „na svijetu postoji 1,5 milijarda osoba s invaliditetom, a zbog starenja društva invaliditet će postati još istaknutija značajka življenja. To zahtijeva politike koje pitanju invaliditeta pristupaju kao sastavnom dijelu održiva razvoja umjesto kao marginalnom pitanju solidarnosti.” (United Nations, n.d.). Invaliditet se može definirati kao „bilo kakvo oštećenje ili razlika u fizičkim, mentalnim, intelektualnim, kognitivnim, senzornim, komunikacijskim sposobnostima ili sposobnostima učenja. Invaliditet može biti stalan, privremen i/ili se može mijenjati tijekom vremena.” (International Development Research Centre, n.d.).

Danas je turizam jedan od najdinamičnijih i najutjecajnijih elemenata globalnoga gospodarstva koji uvelike doprinosi gospodarskom rastu, kulturnoj razmjeni i društvenom razvoju. Očigledno je da turističke aktivnosti nude niz pogodnosti putnicima, neovisno o njihovim motivima za uključivanje u takve aktivnosti. Nadalje, u kodeksu Global Code of Ethics in Tourism (hrv. Globalni etički kodeks za turizam) navodi se da je mogućnost izravnog i osobnog pristupa otkrivanju resursa našeg planeta i uživanja u njima pravo koje je jednako otvoreno svim stanovnicima svijeta (UN Tourism, n.d.a). Pa ipak, turističke aktivnosti i dalje su u velikoj mjeri nedostupne velikom dijelu osoba s invaliditetom zbog različitih izazova i prepreka s kojima se susreću. Nadalje, neuključivo okruženje u destinacijama često odvraća osobe s invaliditetom od putovanja. Naime, veliki udio osoba s invaliditetom i dalje se zbog različitih prepreka suočava s izazovima pri pristupanju turističkim aktivnostima. U tom kontekstu, gorući su problemi nepostojanje pristupačnog prijevoza do željenih destinacija i izostanak pristupačne turističke ponude u destinaciji, kao što su pristupačan smještaj, restorani, plaže i ostale atrakcije bez prepreka, te nepostojanje sveobuhvatnih informacija o trenutačnom stanju i razini pristupačnosti svih relevantnih komponenata sustava u destinaciji. Zamislite da doputujete u očaravajuću destinaciju, a tamo vas na svakom koraku dočekaju prepreke: prestrme stepenice, nečitki znakovi i nepristupačna iskustva. Zamislite sada svijet u kojem svi, neovisno o fizičkim i mentalnim mogućnostima, mogu u potpunosti uživati u ljepotama i kulturi svakog kutka na svijetu.

Namjera je ove knjige cjelovito istražiti pristupačni i uključivi turizam, s naglaskom na njegovu ključnu ulogu u usklađivanju perspektive podizanja svijesti i društvenog uključivanja s velikim tržišnim potencijalom i gospodarskom prilikom. Cilj joj je identificirati postojeće prepreke koje onemogućuju stvaranje uključivijih turističkih sustava te pridonijeti njihovu rješavanju. Analiza u knjizi temelji se na najnovijim izvorima iz literature i rezultatima istraživanja, strateškim okvirima na nacionalnoj i međunarodnoj razini te na uvidima koji proizlaze iz uspješnih praksi, a sve navedeno omogućuje pružanje praktičnih preporuka za stvaranje pristupačnih i uključivih destinacija.

U prvom poglavlju knjige daje se prikaz terminologije povezane s pristupačnošću i uključivošću u kontekstu turizma, čime se stvara temeljno polazište za daljnje istraživanje teme. U drugom je poglavlju naglasak na razumijevanju uloge asistivnih tehnologija i univerzalnog dizajna kao potencijalnih katalizatora uključivih turističkih iskustava. U trećem poglavlju autorice istražuju strateške okvire na međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj razini. To čine kako bi ocijenile razinu podrške tih strategija razvoju turizma koji je i pristupačan i uključiv. Drugi pristup osiguranju pristupačnosti turističke ponude naznačen je u četvrtom poglavlju kroz procjenu postojećih oznaka pristupačnog turizma, njihovih značajki i ključnih prednosti. U petom poglavlju predstavljeni su primjeri najboljih praksi povezani s pristupačnim zračnim lukama, smještajnim kapacitetima, plažama, prirodnim atrakcijama te muzejima i dvorcima kako bi bili praktična inspiracija za buduća djelovanja. U šestom, posljednjem poglavlju naglasak je na perspektivi destinacije te se u njemu daju preporuke za razvoj uključivijih turističkih destinacija.



Izvor: EFEKT Architects, Rasmus Hjortshøj Studio



OTKRIVANJE ZNAČENJA PRISTUPAČNOSTI I UKLJUČIVOSTI U TURIZMU

1.1. Razumijevanje koncepata pristupačnosti i uključenosti

1.2. Uvid u terminologiju pristupačnog i uključivog turizma

Stvaranje prostorâ koji svim ljudima nude iskustva od kojih mogu imati koristi i napredovati, a uz potporu informacija, tehnologija, usluga i proizvoda koji bi bili dostupni svima, bez ograničenja, prepreka ili ulaganja dodatnih napora trebalo bi biti u središtu uključivog turizma, turizma za sve i/ili turizma koji je svima pristupačan, neovisno o nazivu koji mu dajemo.

U svjetlu činjenice da gotovo 1,5 milijarde ljudi, odnosno 16 % svjetskog stanovništva, ima značajan invaliditet (UN Tourism, n.d.b) te da se mnogi zbog invaliditeta, fizičkih ograničenja ili dobi suočavaju s izazovima u obliku trajnih ili povremenih potreba za pristupom, ključno je da pitanje pristupačnosti svih sadržaja, proizvoda i usluga bude središnji dio svakog nastojanja, ideje ili plana razvoja turizma kako bi se osigurala društvena jednakost.

Iako se odgovarajuća terminologija ne upotrebljava dosljedno, cilj je ovog poglavlja naznačiti razlike između termina koji se upotrebljavaju kao sinonimi u znanstvenim radovima i postojećoj praksi.

1.1. Razumijevanje koncepata pristupačnosti i uključenosti

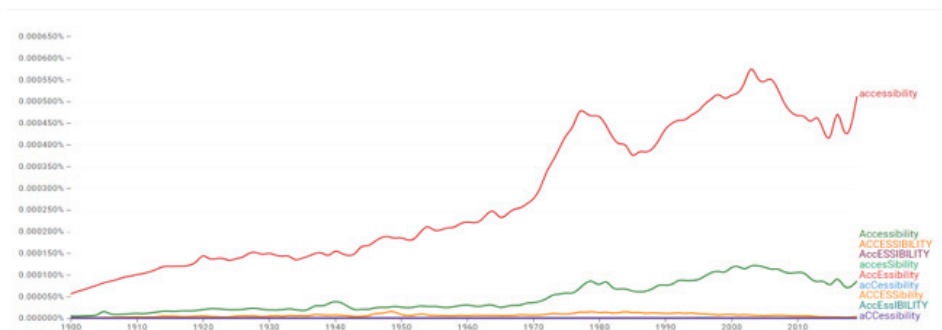
Pristupačnost podupire neovisnost pojedinca i društvenu jednakost (Stafford & Tye, 2023) u svijetu punom prepreka za osobe s invaliditetom (Park & Chowdhury, 2022) kojima se može suprotstaviti ne samo promjenama fizičkog, već i društvenog okruženja (Levine & Karner, 2023). Društveni model sagledavanja invaliditeta pomogao je promijeniti diskurs pristupa ranjivim skupinama ljudi kroz leću njihova medicinskog oštećenja (u tom trenutku prisutnog u prevladavajućem medicinskom modelu; Darcy & Buhalis, 2011a) u onaj fokusiran na smanjivanje prepreka i podržavanje punog društvenog sudjelovanja osoba s invaliditetom u svim aspektima života i povezanih pozitivnih društvenih promjena (Barnes, 2013; Darcy & Buhalis, 2011a; Gillovich et al., 2018). Terminologija je ključna za stvaranje diskurzivnog okvira i oblikovanje društvenog okruženja ranjivih skupina (Gillovich et al., 2018) te je stoga važno koristiti dosljedan i jedinstven jezik u znanstvenim istraživanjima. Odgovarajući diskurs ključan je u pomaku perspektive budućih istraživanja s pristupačnosti na uključenost, tj. s razlikovanja potreba osoba s invaliditetom od potreba opće populacije u smislu stvaranja okruženja bez prepreka (Lee i sur., 2014; Zhao i Shen, 2020) na cjelovitiju uključivu perspektivu univerzalnog dizajna (Darcy i sur., 2011) i omogućavanje određenog iskustva svim ljudima.

Pojam „pristupačnost” nije potpuno sinoniman pojmovima kao što su „uključivost” ili „uporabljivost” iako postoji određeno preklapanje među značenjima tih pojmova. Stoga treba krenuti od definiranja pojma pristupačnosti i utvrđivanja veze tog pojma s drugom relevantnom terminologijom koja se upotrebljava kad se radi o ljudima koji u pogledu pristupačnosti imaju različite vrste i razine zahtjeva.

Prema najrelevantnijim globalnim rječnicima (Oxford English Dictionary, n.d.; Cambridge Dictionary, n.d.; Merriam-Webster, n.d.), pri definiranju pojma **„pristupačnost”**, neovisno o njegovoj povezanosti s bilo kojim područjem ljudske djelatnosti, treba uzeti u obzir da pristupačnost predstavlja:

kvalitetu ili značajku koja implicira da je nešto dostižno, dostupno, jednostavno za dobiti, jednostavno za upotrebljavati, jednostavno za razumjeti, jednostavno za cijeniti, jednostavno za ulaziti te jednostavno za upotrebljavati osobama s bilo kojom vrstom invaliditeta.

Pojam „pristupačnost” u širokoj je javnoj upotrebi, a na slici 1 prikazuje se prihvaćenost pojma, osobito nakon 1970. godine.



Slika 1. Upotreba pojma „pristupačnost” (neovisno o velikom/malom slovu) tijekom vremena [1]

U svakodnevnom životu pristupačnost je „praksa da se informacije, aktivnosti i/ili okruženja učine razumnima, smislenima i **upotrebljivima za što više ljudi**” (SeeWriteHear, 2024). Drugim riječima, pojam pristupačnosti implicira **uravnoteženost „funkcionalnih kapaciteta osobe i funkcionalnih zahtjeva okruženja”** koja doprinosi sposobnosti obavljanja aktivnosti (Harniss, 2014).

Postizanje pristupačnosti zahtijeva **ravnopravnost ili ravnopravnu priliku** koju omogućuje dizajn koji odgovara na uvjete „pristupa” (engl. in-access), neovisno o kontekstu (invaliditetu, odnosno sposobnostima osobe). SeeWriteHear (2024) navodi da **dvije osnovne vrste pristupačnosti** u suvremenom društvu impliciraju:

fizičku pristupačnost

- postiže se kroz značajke dizajna usmjerene na osobe kojima privremeno ili trajno stanje onemogućuje pristup aktivnostima i/ili okruženjima; dizajniranje nečega s pristupačnošću na umu ključno je za uključivi dizajn te poboljšava korisničko iskustvo svakog korisnika (stanovništva općenito)

pristupačnost sadržaja

- postiže se kroz izbore pri dizajnu (struktura dokumenta, formatiranje, izgled, upotreba vizualnih medija, grafički i tipografski elementi) koji rezultiraju povećanom uporabljivošću dokumenata za najveći mogući broj ljudi.

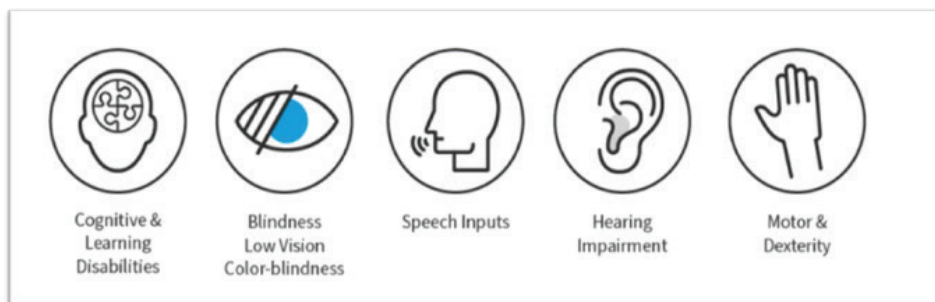
Međunarodni i europski propisi te nacionalno zakonodavstvo reguliraju pitanja pristupačnosti za osobe s invaliditetom kao i zahtjeve povezane s pristupom i pitanje osoba s privremeno ili trajno smanjenom pokretljivošću u Europskoj uniji. Glavni instrumenti na međunarodnoj i europskoj razini uključuju *Konvenciju UN-a o pravima osoba s invaliditetom* (UN Department of Economic and Social Affairs Social Inclusion, 2006/2016), *Program održivog razvoja za 2030.* (UN Department of Economic and Social Affairs Social Inclusion, 2015a) i *Ciljeve održivog razvoja* (UN Department of Economic and Social Affairs Social Inclusion, 2015b), *Globalni etički kodeks za turizam* (UN Tourism, n.d.a), *Preporuku Vijeća Europe o starenju i invaliditetu u 21. stoljeću* (2009), *Rezoluciju Vijeća Europe o univerzalnom dizajnu: „Postizanje potpuna sudjelovanja kroz univerzalni dizajn”* (2007.) i *Preporuku Vijeća Europe o Akcijskom planu za promicanje prava i punog sudjelovanja osoba s invaliditetom u društvu* (2006). *Europskim aktom o pristupačnosti* obuhvaćaju se brojni važni proizvodi i usluge za osobe s invaliditetom za koje u različitim zemljama EU-a postoje različiti zahtjevi za pristupačnost. Europski akt o pristupačnosti (službenog naziva Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga) stupa na snagu 28. lipnja 2025. Kad je riječ o turizmu, on obuhvaća pitanje usluga prijevoza u svim sektorima putničkog prometa (European Parliament, 2019).

Dizajniranje ravnopravnog fizičkog i informacijskog pristupa nije usmjereno rješavanju problema invaliditeta, već prihvaćanju i poštovanju ograničenja koja invaliditet podrazumijeva kako bi se pri postizanju okruženja bez prepreka mogla implementirati dostupna rješenja i tehnologije kako bi ljudi mogli nešto koristiti, nešto razumjeti, negdje ući ili ostvariti cjelovitu i produktivnu interakciju. To zahtijeva svijest o potrebama osoba koje imaju različita ograničenja pri kretanju ili komuniciranju.

Invaliditet nije samo zdravstveno ili društveno pitanje, iako postoji niz potencijalnih stupnjeva i oblika funkcionalnosti (ili njezina izostanka) koji su rezultat bioloških stanja u vezi s kontekstom – može se raditi o vanjskim/okolišnim (društveni stavovi, arhitektonske značajke, pravne i društvene strukture te klima ili teren) ili unutarnjim/osobnim (spol, dob, stilovi nošenja s problemom, socijalni kontekst, obrazovanje, profesija, prošla i sadašnja iskustva, cjelokupni obrasci ponašanja ili karakter) aspektima (World Health Organization, 2002). Prema višedimenzionalnom pristupu invaliditetu, **oštećenja se razvrstavaju**

prema povezanim „fizičkim, senzornim, komunikacijskim, intelektualnim/ mentalnim i nevidljivim” ograničenjima funkcionalnosti (Buhalis et al., 2005; Rubio Escuderos et al., 2021).

Kao što je već navedeno na početku ovog poglavlja, u porastu je broj osoba koje imaju potrebe povezane s pristupom, neovisno o tome jesu li one povezane s fizičkim stanjem (UN Department of Economic and Social Affairs. n.d.), a **osiguranje pristupačnosti potiče privatnost, dostojanstvo i samostalnost** (SeeWriteHear, 2024) **kroz univerzalno uključivanje** koje bi obuhvatilo čitav niz ograničenja povezanih s pristupom, kao što je prikazano na slici 2.



Slika 2. Dizajn koji potiče potrebe povezane s pristupačnošću kako bi se zadovoljile potrebe svih ljudi, uključujući osobe s nizom ograničenja funkcionalnosti i osobe različitih sposobnosti. [2]

Prepreke u pristupačnosti povezane su s razlikama među ljudima, a proizlaze iz (SeeWriteHear, 2024):

- invaliditeta: kognitivnog, fizičkog/mobilnosti, zvukovnog, verbalnog ili vidnog
- dobi
- jezika i/ili kulture
- obrazovanja
- ekonomskog položaja
- tehnološke osposobljenosti i pristupa.

I dok je većina okruženja dizajnirana za „uobičajenog” pojedinca koji ima skup funkcionalnih kapaciteta kao što su vid, sluh, kognitivna ili motorička funkcija u okviru normativnih parametara (Harniss, 2014), treba obratiti pažnju na **smanjenje/uklanjanje prepreka koje onemogućuju puno sudjelovanje osobama na koje se odnosi bilo koje** od prethodno

spomenutih **ograničenja** kako bi one bile ravnopravne s drugima. Pristupačnost objekata i usluga koje su otvorene za javnost ili se pružaju javnosti podrazumijeva da svaki pojedinac ne samo da im može pristupiti i koristiti se njima, već i da može imati koristi od njih (Equitas, 2019).

Iako postoji određeno preklapanje, pojam pristupačnosti ponekad se pogrešno zamjenjuje pojmom **uporabljivosti**.

Uporabljivost se odnosi na učinkovitost i djelotvornost dizajna te korisnikovo zadovoljstvo dizajnom. Ne usredotočuje se konkretno na pojedinačne skupine korisnika (kao što su osobe s invaliditetom). S druge strane, pristupačnost se bavi pitanjem imaju li svi korisnici pristup jednakom korisničkom iskustvu te se usredotočuje na potrebe ljudi s invaliditetom (Interaction Design Foundation – IxDF, 2016).

Pristupačnost je povezana i s pojmom **uključivosti**. Koristi od pristupačnosti imaju svi korisnici, budući da značajke koje pomažu osobama s invaliditetom često pomažu i drugim ljudima kad se suoče s kontekstualnim izazovima, neovisno o njihovim sposobnostima. Pristupačnost je usmjerena na to da proizvodi i sadržaj budu svima uporabljivi, neovisno o invaliditetu, što ostvaruje uklanjanjem prepreka i optimiziranjem korisničkih iskustava. Naglašava prilagodbe i usklađivanja kako bi se zadovoljile potrebe pojedinaca.

Uključivost se odnosi na proaktivan dizajn proizvoda, usluga i okruženja koji su od početka otvoreni i uporabljivi za širok raspon ljudi. Radi se o tome da treba dizajnirati univerzalno, uzimajući u obzir različite potrebe i preferencije svih korisnika (Interaction Design Foundation – IxDF, 2016).

Jasno je da se ta dva koncepta razlikuju u svojim ciljevima. Dok pristupačnost implicira rješenja dizajna koja ne diskriminiraju osobe s bilo kojim oblikom invaliditeta, cilj je uključivosti omogućiti doživljaj svim ljudima.

Iako se pojmovi pristupačnosti, uključivosti i uporabljivosti često koriste kao sinonimi u polju dizajna i korisničkog iskustva, oni predstavljaju različite, ali međusobno povezane koncepte. Pristupačnost se konkretno odnosi na lakoću kojom pojedinci, osobito oni s invaliditetom, mogu pristupati proizvodu ili okruženju te ostvariti interakciju s proizvodom ili okruženjem.

Uključivost proširuje taj koncept, stavljajući naglasak na važnost stvaranja prostora i iskustava koji zadovoljavaju potrebe širokog raspona korisnika, čime se osigurava da se svi osjećaju cijenjeno i uključeno. Za razliku od toga, uporabljivost se usredotočuje na to koliko je proizvod općenito učinkovit i djelotvoran u kontekstu zadovoljavanja potreba korisnika te naglašava važnost intuitivnog dizajna koji poboljšava korisničko iskustvo svim osobama, neovisno o okruženju iz kojeg dolaze ili njihovim sposobnostima.

1.2. Uvid u terminologiju pristupačnog i uključivog turizma

Iako postoji primjetan porast istraživanja iskustava ranjivih skupina u turizmu (Thakur et al., 2023), potrebna je kulturološka promjena da bi turizam bio potpuno uključiv (Perangin-Angin et al., 2023; Perangin-Angin et al., 2025). Višedimenzionalna perspektiva „biopsihosocijalnog modela“ koristila je istraživanjima pristupačnog turizma (Rubio-Escuderos et al., 2021), omogućavajući istraživanje turističkog iskustva u odnosu na različite potrebe pristupačnosti i s njima povezana ograničenja (Darcy & Buhalis, 2011b). Navedeno je poduprlo napuštanje odvojenog razmatranja turizma i invaliditeta u prošlosti te pomak ka konceptualizaciji pristupačnog turizma i fokusiranje na istraživanja pristupačnih destinacijskih iskustava (Darcy et al., 2020) dostupnih svim ljudima.

Slično kao i pojam „pristupačnost“, koncept ili pojam „pristupačni turizam“ ima nekoliko sinonima. Pojam pristupačnog turizma često se u upotrebi zamjenjuje s konceptima „uključivi turizam“, „turizam za sve“ ili „turizam bez prepreka“. Problem je u činjenici da različiti autori nasumično upotrebljavaju različite pojmove. Međutim, **„pristupačni turizam“ standardizirani je pojam koji prevladava** (Hernández-Sales & Sánchez, 2023) te se često povezuje s pojmovima „univerzalni dizajn“ „iskustvo“ i „sudjelovanje“ (Qiao et al., 2022), a svi su ti pojmovi ključni u istraživanju pristupačnog turizma.

Pod pojmom „pristupačni turizam“, koji je 2013. prva upotrijebila Svjetska turistička organizacija (UN Tourism, nekadašnji UNWTO), podrazumijeva se inkluzivan koncept pod nazivom „Turizam za sve“ koji se pojavio 1989. (Hernández-Sales & Sánchez, 2023), a koji se do danas odnosi na **prilagodbu turističkog okruženja svim korisnicima, kao i osobama s invaliditetom** (World Tourism Organization, 2016a). Takva konceptualizacija turizma olakšana je, među ostalim, i poticanjem i pružanjem podrške ljudima s invaliditetom, što je jasno ugrađeno u temeljne vrijednosti *Globalnog etičkog kodeksa za turizam* organizacije UN Tourism (UN Tourism, n.d.a).

Broj studija o pristupačnom turizmu značajno se povećao tijekom protekla dva desetljeća, a posebno zadnjih godina (Hernández-Sales & Sánchez, 2023; Qiao et al., 2022). Sadržaj istraživanja također je vrlo opsežan, od eksperimentalnih i

teorijskih studija (češće u zadnjem desetljeću; Rubio Escuderos et al., 2021) do bihevioralnog pristupa i posebnih kategorija potražnje (Alén et al. 2015; Alen et al., 2017.; Asghar et al., 2020 itd.). Neovisno o pristupu na razini teorije, u stvarnosti bi pristupačni turizam trebao biti usmjeren na stvaranje „univerzalno dizajniranih turističkih proizvoda, usluga i okruženja” koji osobama koje imaju zahtjeve u pogledu pristupa (mobilnost, vid, sluh i/ili kognitivni zahtjevi) pružaju podršku kako bi one samostalno funkcionirale i kako bi se prema njima postupalo ravnopravno i dostojanstveno (Darcy & Dickson, 2009).

Drugim riječima, pristupačni turizam podrazumijeva osiguravanje pristupačnosti „javnih i privatnih turističkih lokacija, objekata i usluga” te omogućuje svim ljudima da jednako uživaju u tim lokacijama, objektima i uslugama, „neovisno o njihovim fizičkim ograničenjima, invaliditetu ili dobi” (European Commission, Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs n.d.; UN Department of Economic and Social Affairs. n.d.). Izazov u prilagodbi za turističko tržište leži u činjenici da postoji **niz trajnih i privremenih oblika smanjenih mogućnosti**. Trenutačno je pozornost i dalje na prethodno definiranim skupinama koje karakteriziraju ograničenja vezana uz pokretljivost, vid i sluh, kognitivne sposobnosti ili dob (Qiao et al. 2022).

Promjene u percepciji invaliditeta (od medicinskog do društvenog i biopsihosocijalnog modela; pomicanje pozornosti s invaliditeta na funkcioniranje; Rubio-Escuderos et al. 2021) uzrokovale su i promjenu perspektive o iskustvima osoba s invaliditetom (također i u turizmu). Stoga pristupačni turizam u širem smislu treba uzeti u obzir sve ljude (odnosno, sve tipove ljudi) nudeći im pristupačno okruženje – proizvode, usluge, destinacije (prostore, infrastrukturu) i informacije. Na taj bi način pristupačni turizam donio koristi turistima i pružateljima usluga te sveukupnu korist društvu.

Pristupačni turizam **omogućuje da turistička iskustva budu svima dostupna** kako bi svi uživali u njima (European Commission, Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs, n.d.b). Nadalje, stvaranje inkluzivne ponude, **postizanje pristupačnosti u turizmu koja nadilazi zakonsku obvezu** predstavlja **poslovnu priliku** za turističke destinacije, s potencijalom za povećanje prihoda koji se realizira prihvaćanjem i primanjem svih posjetitelja (UN Tourism, n.d.b). Ekonomske koristi koje generira pristupačni turizam vjerojatno će u budućnosti rasti (Rubio-Escuderos et al., 2021) u skladu s velikim (i sve većim)

brojem ljudi s invaliditetom, čemu uvelike pridonose i starenje stanovništva i kronične bolesti (UN Department of Economic and Social Affairs, n.d.b).

Važno je naglasiti da pristupačni turizam ili turizam za sve **nije nova ili posebna vrsta turizma za određeni segment turista**, već podrazumijeva prikladnost čitave turističke ponude svim turistima – starima i mladima, različitih potreba i zdravstvenih stanja. Imajući to u vidu, pristupačni turizam pridonosi socijalnoj inkluziji (ENAT, 2022). Međutim, iako je za većinu ključna, razina pristupačnosti destinacije nije uvijek važna ljudima s invaliditetom pri odabiru turističke destinacije (Rucci & Porto, 2022). Iako se pristupačnost za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti u EU-u regulira međunarodnim, europskim i nacionalnim zakonodavstvom (kao što je prethodno spomenuto), ima još mnogo posla i pri definiranju i teoretiziranju određenih aspekata putovanja i boravka u destinaciji, a još više pri provedbi i ujednačavanju postojećih instrumenata i dobrih praksi.

Putovanje može predstavljati izazov osobama s invaliditetom, a rješavanje neophodnih pitanja u vezi s putovanjem (poput pronalaska informacija o uslugama, provjera prtljage, rezervacija sobe koja zadovoljava potrebe osobe itd.) često bude teško, obeshrabrujuće, skupo i/ili dugotrajno.

Kad je riječ o **planiranju i realizaciji putovanja**, izazovi s kojima se susreću osobe s invaliditetom uključuju:

-
- neosposobljeno stručno osoblje koje ne zna pružiti informacije i savjete o pitanjima pristupačnosti
 - nepristupačne usluge rezervacije i povezane internetske stranice
 - manjak pristupačnih zračnih luka te objekata i usluga transfera
 - nedostupnost prilagođenih i pristupačnih hotelskih soba, restorana, trgovina, sanitarnih čvorova i javnih mjesta
 - nepristupačne ulice i usluge prijevoza
 - nedostupne informacije o pristupačnim objektima, uslugama, najmu opreme i turističkim atrakcijama

Slika 3. Izazovi osoba s invaliditetom u vezi s turističkim putovanjem [3]

Uz izazove povezane s prijevozom na putovanju, postoji dodatan niz izazova povezan sa samim **boravkom u destinaciji** (European Commission, Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs, n.d.):

- fizička pristupačnost (potreba da se poboljšaju prostori i infrastruktura kako bi se stvorilo okruženje u kojem se svi ljudi mogu slobodno kretati)
- komunikacijska pristupačnost (potreba da se željena poruka prenese bez ometanja i točno, preko odgovarajućih alata i osposobljenog osoblja) i
- internetska pristupačnost (potreba da se usluge rezervacije i internetske stranice povezane s uslugama pojednostave kako bi im se moglo lakše pristupiti i kako bi bile jednostavnije za upotrebu).

Koncept pristupačnog turizma i dalje se razvija i postaje sve sofisticiraniji (Darcy et al., 2020) pokušavajući postići veći stupanj uključivosti. Stoga se pristupačni turizam počinje smatrati jednim aspektom šireg koncepta: uključivoga turizma (Scheyvens & Biddulph, 2018). Uz pristupačnost, **sveobuhvatniji raspon uključivog turizma** uzima u obzir sve oblike socijalne i ekonomske isključenosti (npr. Biddulph & Scheyvens, 2018), zbog čega se smatra da ima ograničeni kapacitet za rješavanje specifičnih potreba osoba s invaliditetom (Darcy et al., 2020). Iako je terminologija ponekad zbunjujuća, postoji **razlika između pristupačnog i uključivog turizma** koja se temelji na sljedećoj činjenici:

pristupačni turizam odnosi se na to da se ponuda putovanja i turistička ponuda učine dostupnima svima, što se postiže uklanjanjem fizičkih prepreka; dok uključivi turizam nije usredotočen samo na pristupačnost putovanja, već i na stvaranje ugodnog okruženja u kojem će se osobe iz različitih okruženja i različitih sposobnosti osjećati dobrodošlo (Tourism Australia, n.d.).

U sljedećim poglavljima bit će riječi o dodatnim pojedinostima u pogledu poboljšanja različitih oblika pristupačnosti.



S obzirom na neujednačenu upotrebu terminologije povezane s uključivosti i pristupačnosti, važno je izdvojiti i razlučiti opće pojmove te objasniti njihovu primjenu na područje turizma. Nešto što se smatra pristupačnim pruža jednaku priliku za upotrebu, stjecanje, razumijevanje, ulazak ili cijenjenje svima, neovisno o sposobnostima osobe, njezinoj funkcionalnosti ili dobi. Drugim riječima, mora zadovoljiti čitav niz zahtjeva ljudi za pristupom kroz izbor i značajke dizajna.

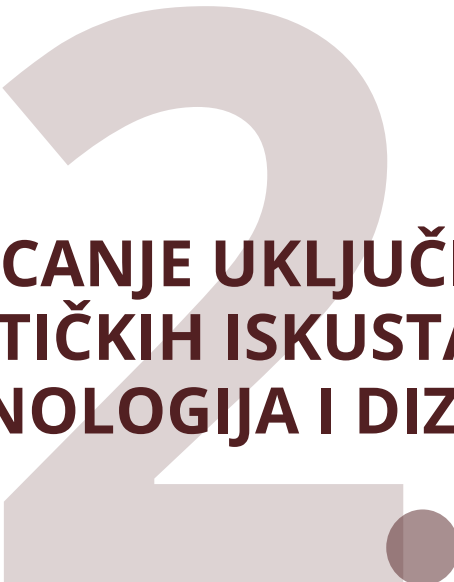
Pristupačnost se bavi pitanjem imaju li svi korisnici pristup jednakom korisničkom iskustvu te se usredotočuje na potrebe ljudi s invaliditetom, što njezino područje djelovanja čini užim od uključivosti. Dok je pristupačnost usredotočena na to da prilagodbom, usklađivanjem i uklanjanjem prepreka proizvode i sadržaj prilagodi tako da budu svima upotrebljivi, neovisno o invaliditetu, uključivost se temelji na proaktivnom i univerzalnom dizajnu koji od samog početka uzima u obzir širok raspon potreba i zahtjeva.

Iako se upotrebljava kao sinonim za koncepte „uključivi turizam“, „turizam za sve“ i „turizam bez prepreka“, pristupačni turizam je ujedno i najprepoznatljiviji pojam. Nije riječ o posebnoj vrsti turizma, već predstavlja poslovnu priliku za sve dionike u turizmu i usmjeren je na to da cjelokupnu turističku ponudu učini prikladnom svima, što uključuje sve obavezne aspekte putovanja i boravka u turističkoj destinaciji. Iako pojam uključivosti ima mnogo širi opseg od pristupačnosti, pojam pristupačnog turizma i dalje se upotrebljava kao sinonim za uključivi turizam, što sugerira da bi se trebali razmatrati različiti oblici socijalne i ekonomske isključenosti, uz ograničenja pristupačnosti i rješavanje različitih zahtjeva u pogledu pristupa.





Izvor: EFEKT Architects, Rasmus Hjortshøj Studio



POTICANJE UKLJUČIVIH TURISTIČKIH ISKUSTAVA – TEHNOLOGIJA I DIZAJN

2.1. Asistivne tehnologije: katalizator uključivog putovanja

2.2. Univerzalni dizajn: dizajniranje turističkog doživljaja za sve

U ovom poglavlju detaljno se obrađuju najčešći pristupi pomaganju osobama s različitim vrstama trajnog ili privremenog invaliditeta kako bi se uključile u svakodnevne aktivnosti. U tom se kontekstu detaljnije govori o digitalnim asistivnim tehnologijama i univerzalnom dizajnu kao o najnaprednijim pristupima. Oba pristupa usmjerena su na korisničko iskustvo i cjelokupno poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom.

2.1. Asistivne tehnologije: katalizator uključivog putovanja

Asistivna tehnologija (AT) može se definirati kao bilo koji proizvod čija je primarna svrha održavati ili poboljšati funkcioniranje i samostalnost pojedinca te time promicati njegovu dobrobit (Khasnabis et al., 2015). Ova definicija ne implicira izravno da asistivne tehnologije služe samo ljudima s različitim vrstama invaliditeta ili oštećenja. Općenito se AT može smatrati hardverskim i softverskim alatima koji pomažu pojedincima s invaliditetom u lakšem pristupanju različitim sustavima i lakšem kretanju kroz te sustave (Gov.uk., 2024). Osim što se može smatrati hardverskim i softverskim alatom, AT je i predmet, dio opreme ili proizvodni sustav koji se koristi za povećanje, održavanje ili poboljšanje funkcionalnih sposobnosti osoba s invaliditetom (Assistive Technology Industry Association, n.d.). Nadalje, AT ima potencijal poboljšati funkcioniranje, smanjiti ograničenja aktivnosti, promicati socijalnu uključivost i povećati sudjelovanje u obrazovnom procesu, na tržištu rada i u civilnom društvu (McNicholl et al., 2021).

Važnost AT-a kao jednog od ključnih elemenata koji ljudima s invaliditetom omogućuje da ravnopravno s drugima ostvaruju svoja prava i slobode također je prepoznata u Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, posebno u područjima osobne mobilnosti, obrazovanja, zaposlenja i političkih prava (United Nations, 2006). U Konvenciji se također potiče daljnji razvoj AT-a i pristup AT-u po prihvatljivoj cijeni.

Asistivna tehnologija obuhvaća širok raspon invaliditeta i pomaže ljudima koji imaju poteškoća, među ostalim, pri govorenju, tipkanju, pisanju, pamćenju, pokazivanju prstom, gledanju, slušanju, učenju i hodaњу. Različiti invaliditeti zahtijevaju različite asistivne tehnologije.

Kako bi se bolje razumjelo značenje i opseg pojma, važno je imati na umu da se AT može odnositi na (ATIA, n.d.):

- nisku tehnologiju (kao što su komunikacijske ploče od kartona ili filca) ili visoku tehnologiju (računala za posebnu namjenu)
- opremu (proteze, sustavi za ugradnju, uređaji za pozicioniranje)
- računalni hardver (posebne sklopke, tipkovnice i uređaji za pokazivanje) ili softver (čitači zaslona i programi za komunikaciju)

- uključive ili specijalizirane materijale za učenje i pomagala za ostvarivanje kurikuluma, ali i specijaliziran kurikularni softver
- može uključivati elektroničke uređaje, invalidska kolica, hodalice, proteze, edukativni softver, električna dizala, držače za olovke, uređaje za praćenje pogleda i glave te još mnogo toga.

Glavni cilj asistivne tehnologije jest poboljšati samostalnost, sigurnost i pristupačnost za pojedince koji imaju širok raspon invaliditeta, čime im se omogućuje da u većoj mjeri budu angažirani u svojim zajednicama.

Eksponencijalni rast informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) rezultirao je pojavom širokog raspona digitalnih asistivnih tehnologija. Digitalne asistivne tehnologije oslanjaju se na nedavna znanstvena i tehnološka otkrića kako bi ljudima s različitim invaliditetima pomogle da pristupaju digitalnim uslugama. Početkom digitalnih asistivnih tehnologija može se smatrati prilagodba upotrebe računala i drugih „pametnih“ uređaja potrebama osoba s invaliditetom i olakšavanje upotrebe interneta. Da bi kontrolirale računalo ili pametni telefon, osobe s invaliditetom često upotrebljavaju asistivne tehnologije kako bi im olakšale unos ili poboljšale izlazne rezultate te premostile razliku između standardnog korisničkog sučelja i svojih sposobnosti, potreba i preferencija (Pühretmair & Nussbaum, 2010).

Neki primjeri digitalnih asistivnih tehnologija uključuju (University of California, Berkeley, n.d.):

- čitače zaslona: softver koji upotrebljavaju slijepe osobe ili osobe oštećena vida za čitanje sadržaja na zaslonu računala
- softver za povećanje elemenata zaslona: korisnicima omogućuje da kontroliraju veličinu teksta i/ili grafiku na zaslonu
- čitače teksta: softver koji upotrebljavaju osobe s poteškoćama u učenju, umorom očiju ili osobe s drugim stanjima koja utječu na njihovu sposobnost čitanja teksta. Ovaj softver čita tekst sintetiziranim glasom te može naglašavati riječi koje se govore. Te aplikacije ne čitaju stvari poput izbornika ili gumba – čitaju samo tekst
- softver za glasovni unos: osobama pruža alternativan način tipkanja teksta i upravljanja računalom. Korisnici mogu sustavu dati naredbe da izvodi radnje mišem. Mogu reći svome računalu da klikne na poveznicu ili upotrijebi stavku u izborniku

- uređaji za alternativni unos: neki korisnici možda ne mogu upotrebljavati miš ili tipkovnicu kako bi se koristili računalom. Umjesto toga, mogu upotrebljavati: pokazivače koji se nose na glavi (štap ili predmet koji se postavlja na glavu korisnika, a koji se može upotrebljavati za pritiskanje tipki na tipkovnici); uređaje za praćenje kretanja ili očiju (uređaji koji gledaju u cilj ili u oči korisnika kako bi tumačili gdje korisnik želi postaviti pokazivač miša i kako bi povukli miša umjesto korisnika) ili uređaje za unos jednom sklopkom (engl. *single switch entry devices*; mogu se upotrebljavati s drugim uređajima za alternativni unos ili samostalno te se obično upotrebljavaju s tipkovnicama na zaslonu).

Danas je većina modela pametnih telefona opremljena nizom pristupačnih ugrađenih značajki koje se uglavnom temelje na zvuku ili vidu te koje su prilagođene zahtjevima pojedinaca koji imaju oštećenja vida (Senjam et al., 2021).

S digitalnim asistivnim tehnologijama blisko je povezan pojam **pristupačnosti interneta**. Naglasak se stavlja na **pojednostavnjivanje izgleda, optimiziranje koda, oblikovanje sadržaja da bude jasniji i lakši za snalaženje**, posebno kad je riječ o korisnicima čitača zaslona. Sadržaj treba biti prilagođen korisniku, neovisno o sposobnostima pojedinca (Interaction Design Foundation – IxDF, 2016). Stvaranje pristupačnog sadržaja internetskih stranica više nije samo poželjna praksa s perspektive socijalne održivosti ili korisno sredstvo stjecanja konkurentске prednosti, već je to i zakonska obveza koja proizlazi iz Europskog akta o pristupačnosti koji treba stupiti na snagu 28. lipnja 2025. Aktom se propisuje da novi proizvodi i usluge koji se stavljaju na tržište, a obuhvaćeni su Aktom, moraju biti pristupačni. To je osobito važno za informacije o proizvodima i uslugama koje se mogu naći na internetu jer će internetske stranice morati prikazivati informacije o značajkama pristupačnosti usluga. Sadržaj i struktura internetske stranice moraju biti pregledni korisnicima koji se moraju moći lako kretati po internetskim stranicama, čak i kad upotrebljavaju asistivne uređaje (European Commission, n.d.). Pri provedbi ovog Akta, kao pretpostavljena norma sukladnosti upotrebljavat će se dobrovoljna ujednačena europska norma EN 301 549, a uključuje i trenutačnu verziju 2.2. Smjernica o dostupnosti internetskog sadržaja (engl. Web Content Accessibility Guidelines, WCAG). Smjernice sadržavaju niz normi za digitalnu pristupačnost koje se temelje na načelima stvaranja sadržaja koji je primjetan (engl. Perceivable), upravljiv (engl. Operable), razumljiv (engl. Understandable) i jasan (Robust) - kratica POUR. Ta

načela impliciraju da sadržaj internetske stranice mora biti (W3C, n.d.):

- primjetan – informacije i komponente korisničkog sučelja moraju biti predstavljene korisnicima tako da ih oni mogu uočiti. To znači da korisnici mogu percipirati predstavljene informacije (one ne mogu biti nevidljive za sva njihova osjetila)
- upravljiv – mora se moći upravljati komponentama korisničkog sučelja i informacijama. Stoga korisnici moraju moći upravljati sučeljem (sučelje ne može zahtijevati interakciju koju korisnik ne može izvršiti)
- razumljiv – informacije i rad na korisničkom sučelju moraju biti razumljivi. Korisnici moraju moći razumjeti informacije na korisničkom sučelju te način rada na njemu (sadržaj i rad ne smiju nadilaziti granice koje oni razumiju)
- jasan – sadržaj mora biti dovoljno jasan da ga širok raspon korisničkih agenata, uključujući asistivne tehnologije, može točno tumačiti. To znači da korisnici moraju moći pristupati sadržaju kako se tehnologije razvijaju (kako se tehnologije i korisnički agenti razvijaju, sadržaj bi trebao ostati pristupačan).

WCAG obuhvaća niz preporuka za stvaranje internetskog sadržaja koji zadovoljava širok raspon potreba osoba s različitim invaliditetima, kao što su sljepoća i slabovidnost, gluhoća i gubitak sluha, ograničena pokretljivost, govorne poteškoće, fotoosjetljivost kao i poteškoće u učenju i kognitivna ograničenja. Te se smjernice bave pristupačnošću internetskog sadržaja na različitim uređajima, čineći ga upotrebljivijim i korisnicima općenito (W3C, 2023.).



Slika 4. Ikona univerzalne pristupačnosti [4]

Ikona univerzalne pristupačnosti sve se češće pojavljuje na internetskim stranicama i naznačuje elemente pristupačnosti:

Ikona prikazuje lik čovjeka u krugu, čime se naglašava uključivost za osobe svih sposobnosti, za razliku od simbola za pristup povezanog s invalidskim kolicima. Podrijetlo ikone nije potpuno jasno, ali se vrlo sličan logotip upotrebljava u Appleovim proizvodima

uz stavke povezane s pristupačnošću. Općenita inspiracija za stvaranje logotipa mogla bi biti stilizacija Vitruvijeva čovjeka Leonarda da Vinci.

Na slici 5 prikazuje se prilagodba simbola kako bi se dizajnirala ikona pristupačne internetske stranice, a koja se sastoji od pojednostavnjene internetske stranice i ljudske figure. Riječ je o simbolu za uključivu internetsku stranicu, pri čijem se dizajniranju razmišljalo o uključivosti i pristupačnosti za osobe s invaliditetom.



Slika 5. Ikona pristupačne internetske stranice [5]

Sve prethodno navedene promjene i daljnja primjena asistivnih tehnologija uvelike utječu na turizam ima li se u vidu da se radi o informacijski intenzivnoj industriji.

Kad je riječ o najkorisnijoj primjeni asistivne tehnologije u turizmu, poseban naglasak treba staviti na to da se osobama s invaliditetom olakša informiranje o turističkim destinacijama i mogućnostima prijevoza. Time im se, naime, omogućuje da lakše i pouzdanije samostalno planiraju svoja putovanja. Posebno je korisno to što se Europski akt o pristupačnosti primjenjuje na elektroničke ulaznice i sve izvore informacija o uslugama u zračnom, autobusnom, željezničkom i vodenom prijevozu. Dodatno, pojedinci koji upotrebljavaju asistivne tehnologije mogu iskoristiti brojne prednosti koje nude moderne tehnologije pri olakšavanju mobilnosti, uključujući:

- globalni položajni sustav (GPS) i aplikacije za navigaciju koje imaju značajke pristupačnosti poput vođenja glasom, konverzije teksta u govor i planiranja rute za korisnike u invalidskim kolicima
- mobilne aplikacije koje pružaju informacije o prometu u stvarnom vremenu, planiranje rute i detaljne podatke o pristupačnosti za autobuse, vlakove i ostale oblike javnog prijevoza
- nosive uređaje i senzore koji mogu detektirati prepreke, pružiti taktilne povratne informacije te pomoći pri pronalasku puta pojedincima s oštećenjem vida ili poteškoćama pri kretanju
- integrirane sustave u vozilima koji dopuštaju glasovnu kontrolu, metode alternativnog unosa i prilagodbu postavki za vozače ili putnike s invaliditetom
- aplikacije proširene stvarnosti koje informacije o mobilnosti smještaju u fizičko okruženje, čime pomažu pri navigaciji.

Unatoč značajnom napretku tehnologije koji je unaprijedio autonomiju pojedinaca s invaliditetom na putovanjima, pristupačnost i dostupnost informacija na internetu koje su važne za planiranje putovanja predstavljaju ključni početni korak koji takvim pojedincima pomaže da budu turistički aktivni (Eusébio et al., 2021). Da bi se planiralo putovanje, potrebno je imati pristup uobičajenim distribucijskim mrežama u turizmu (Domínguez Vila et al., 2017), dok je uključiva internetska praksa preduvjet za traženje informacija. Postojeće informacijske prepreke u pogledu internetske pristupačnosti mogu se ukloniti stvaranjem uključivijeg i pristupačnijeg sadržaja na internetu.

Uz napretke u asistivnoj tehnologiji, koji se s nestrpljenjem očekuju, razvoj **pristupačnih turističkih informacijskih platformi (internetskih stranica) i aplikacija** predstavlja ključan aspekt unapređenja pristupačnosti turizma. Te platforme trebaju pružati točne i ažurirane informacije o turističkoj ponudi i razinama pristupačnosti. Važnost digitalnog sadržaja za mobilne uređaje, koji je usklađen s turističkim zahtjevima i poboljšava zadovoljstvo, dodatno naglašava tehnološki razvoj kao što su QR kodovi, audiovodiči, digitalni vodiči, proširena i virtualna stvarnost. Neovisno o tome promatra li se destinacija na lokalnoj, regionalnoj ili nacionalnoj razini, sve destinacije i njihove upravljačke strukture moraju se prilagoditi toj promjeni i iskoristiti je za svoju prepoznatljivost. Za destinacije i pružatelje turističkih usluga ključno je da prihvate te tehnologije te da ih koriste u informacijske i promotivne svrhe. Njihovi su početni troškovi viši od početnih troškova tradicionalnih promotivnih i oglašivačkih alata. No, unatoč tome, ključno je prihvatiti te tehnologije i alate radi zadržavanja konkurentnosti na tržištu, usklađenosti sa zakonima i aktima EU-a te radi održavanja socijalne održivosti i uključivosti. Dodatne informacije o tome kako promicati pristupačne i uključive turističke destinacije možete pročitati u potpoglavlju 6.3. Informacija = promocija: savjeti dionicima u destinaciji za bolju komunikaciju.

2.2. Univerzalni dizajn: dizajniranje turističkog doživljaja za sve

Univerzalni dizajn (UD) bavi se razumijevanjem načina prilagodbe okruženja tako da ga jednako mogu upotrebljavati ciljane skupine koje se uvelike razlikuju i koje imaju potencijalno različite privremene, trajne ili situacijske poteškoće.

Pojam i koncept univerzalnog dizajna izvorno je osmislio arhitekt Ron Mace, koji ga je opisao kao pristup u dizajnu kojemu je cilj odmaknuti se od specijaliziranih, skupih i neprivačnih rješenja za specijalizirane skupine te se, umjesto toga, usredotočiti na dizajniranje „za sve” jer se pojedincima s invaliditetom ne bi trebalo pristupati kao izdvojenoj skupini koja zahtijeva zasebna rješenja, već kao vrijednom izvoru znanja (Mace, 1985).

Shvaćanje i primjena univerzalnog dizajna kao dizajna kojeg mogu upotrebljavati svi ljudi znači da univerzalni dizajn nije samo usmjeravajući pristup u procesu dizajniranja, već i oblik društvenog razvoja koji se temelji na argumentu da postoji samo jedno stanovništvo, a ne stanovništvo s uobičajenim potrebama i stanovništvo čije potrebe odstupaju od uobičajenih (Iwarsson & Ståhl, 2003; Hedwall & Ericsson, 2024). Sam Mace naveo je: „Univerzalni dizajn u svojoj se biti odnosi na promjenu stavova kroz društvo, stavljanje naglaska na demokraciju, ravnopravnost i građanstvo te se njime više označava proces, nego što se definira rezultat.” (Mace 1985, citirano u: Iwarsson, 2009).

Moderni pristupi univerzalnom dizajnu ne odstupaju od izvornog shvaćanja te se u najčešćoj definiciji univerzalnog dizajna navodi da se radi o:

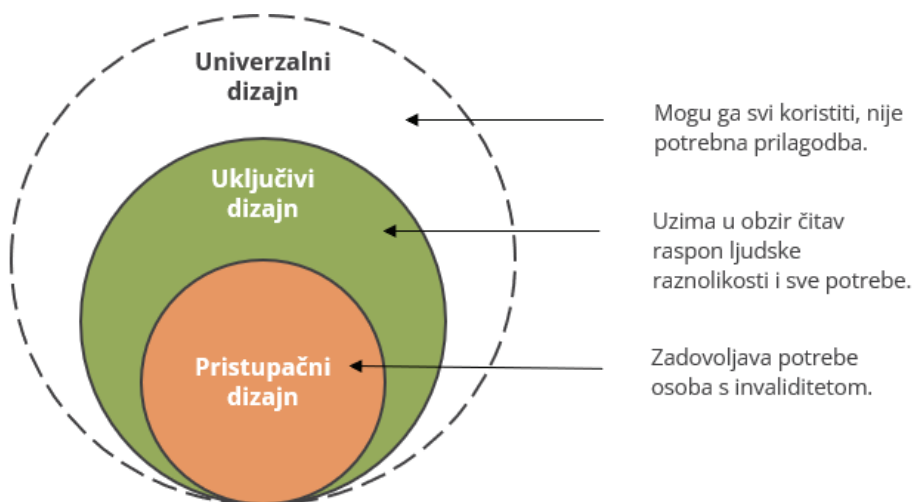
„dizajnu i kompoziciji okruženja tako da mu može pristupiti, razumjeti ga i upotrebljavati najveći mogući broj ljudi, neovisno o njihovoj dobi, veličini, sposobnostima ili invaliditetu (Centre for Excellence in Universal Design, n.d.). Stoga, univerzalni dizajn uključuje potrebu uključenosti i pristupačnosti stvaranjem jedinstvenog rješenja (proizvoda, okruženja ili usluga) koje može upotrebljavati svatko, bez potrebe za prilagodbom ili specijaliziranim dizajnom – on implicira „dizajniranje tijekom kojeg se misli na raznolikost”.

Sličan je pojam **uključivog dizajna** koji ima uži opseg i usmjeren je na stvaranje prilagođenih rješenja koja bi zadovoljila različite potrebe i sposobnosti (te koja

bi bila pristupačna marginaliziranim skupinama jer bi uklonila prepreke), za razliku od općenitijeg pristupa (Continual Engine, 2024).

Budući da su sveobuhvatna i usmjerena na sličnosti koje ljudi dijele u okviru poboljšanja korisničkog iskustva, **cilj je rješenja univerzalnog dizajna da budu pristupačna čim većem broju ljudi**. Uključivi dizajn stavlja naglasak na razlike među ljudima, usmjeren je na prilagodbu različitih iskustava te smanjuje prepreke uključivanja na temelju kulture, spola, dobi, sposobnosti itd. (Accessibility.com, n.d.)

Razlika između univerzalnog, uključivog i pristupačnog dizajna najbolje se vidi u grafičkom prikazu (Slika 6).



Slika 6. Opseg različitih vrsta konceptata dizajna koji su usmjereni stvaranju pristupačnih i uključivih rezultata [6]

Prethodno spomenuta Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom definira „univerzalni dizajn” kao: „dizajn proizvoda, okolina, programa i usluga koje u najvećoj mogućoj mjeri mogu upotrebljavati svi ljudi, bez potrebe za prilagodbom ili specijaliziranim dizajnom. ‚Univerzalni dizajn’ ne isključuje asistivne uređaje za određene skupine osoba s invaliditetom kad za njima postoji potreba.” (UN Department of Economic and Social Affairs Social Inclusion, 2006/2016, članak 2).

Univerzalni dizajn temelji se na sedam načela koja su predstavljena u tablici 1.

Tablica 1. Sedam načela univerzalnog dizajna

1. Ravnopravna upotreba Dizajn treba biti koristan i tržišno dostupan ljudima s različitim sposobnostima.	1a. Osigurajte isti način upotrebe za sve korisnike: jednak kad god je to moguće, jednakovrijedan kada nije. 1b. Izbjegavajte odvajanje ili stigmatiziranje korisnika. 1c. Mogućnosti osiguranja privatnosti, sigurnosti i zaštite trebaju biti jednako dostupne svim korisnicima. 1d. Neka dizajn bude privlačan svim korisnicima.
2. Prilagodljiva upotreba Dizajn se prilagođava širokom rasponu individualnih preferencija i sposobnosti.	2a. Osigurajte više načina upotrebe. 2b. Omogućite pristup i upotrebu desnom ili lijevom rukom. 2c. Omogućite korisniku da bude točan i precizan. 2d. Omogućite prilagođavanje tempu korisnika.
3. Jednostavna i intuitivna upotreba Način na koji se dizajn upotrebljava lako je razumjeti bez obzira na korisnikovo iskustvo, znanje, jezične vještine ili postojeću razinu koncentracije.	3a. Uklonite nepotrebno složene elemente. 3b. Uskladite dizajn s očekivanjima i intuicijom korisnika. 3c. Prilagodite dizajn širokom rasponu pismenosti i jezičnih vještina. 3d. Rasporedite informacije u skladu s njihovom važnošću. 3e. Navedite korisne upute i povratne informacije tijekom i nakon završetka zadatka.
4. Uočljive informacije Dizajn treba učinkovito prenositi potrebne informacije korisniku bez obzira na uvjete okoline ili senzorne sposobnosti korisnika.	4a. Upotrijebite razne oblike dodatnog prikazivanja bitnih informacija (slikovno, verbalno, taktilno). 4b. Napravite jasan kontrast između bitnih informacija i njihove okoline. 4c. Osigurajte najveću moguću čitljivost bitnih informacija. 4d. Razdvojite elemente zadatka na načine koji se mogu opisati i razumjeti tj. olakšajte davanje uputa. 4e. Osigurajte kompatibilnost s raznim tehnikama ili uređajima kojima se služe ljudi sa senzornim ograničenjima.
5. Tolerancija pogrešaka Dizajn minimizira opasnosti i štetne posljedice slučajnih ili nenamjernih radnji.	5a. Rasporedite elemente tako da minimizirate opasnosti i pogreške: najčešće korišteni elementi trebaju biti najpristupačniji, a opasni elementi uklonjeni, odvojeni ili ograđeni. 5b. Istaknite upozorenja o opasnostima i pogreškama. 5c. Osigurajte značajke rješenja koje sprečavaju kvar. 5d. Poduzmite mjere za odvratanje od nesvjesnog djelovanja u zadacima koji iziskuju koncentraciju.

6. Mali fizički napor Dizajn se može upotrebljavati učinkovito i udobno uz minimalan umor.	6a. Omogućite korisniku da zadrži neutralan položaj tijela. 6b. Omogućite upotrebu razumne količine potrebne snage. 6c. Minimizirajte ponavljajuće radnje. 6d. Smanjite dugotrajan tjelesni napor.
7. Veličina i prostor za pristup i upotrebu Osigurana je odgovarajuća veličina i prostor za pristup, doseg, manipulaciju i upotrebu bez obzira na veličinu tijela, držanje ili pokretljivost korisnika.	7a. Osigurajte jasnu vidljivost važnih elemenata za sve korisnike koji sjede ili stoje. 7b. Osigurajte udoban dohvat do svih komponenti za sve korisnike koji sjede ili stoje. 7c. Oblikujte rješenje tako da odgovara raznim veličinama šake i rukohvata. 7d. Osigurajte prikladan prostor za upotrebu pomagala ili osobnu asistenciju.

Izvor: Connell et al., 1997

Sedam načela univerzalnog dizajna osmislila je radna skupina arhitekata, dizajnera proizvoda, inženjera i istraživača dizajna okoline s ciljem pružanja smjernica širokom rasponu disciplina u dizajnu, uključujući okoline, proizvode i komunikacije. Tih sedam načela može se primjenjivati za ocjenjivanje postojećih dizajna, vođenje procesa dizajniranja te za educiranje i dizajnera i potrošača o svojstvima uporabljivijih proizvoda i okolina.

Kad je riječ o turizmu, univerzalni dizajn nudi bezgranične mogućnosti primjene u osmišljavanju održive i uključive turističke ponude. Priznala ga je i Svjetska turistička organizacija, koja je na temelju univerzalnog dizajna ponudila čitav niz prijedloga o tome kako zadovoljiti zahtjeve za komunikacijsko-informacijskom pristupačnosti radi bolje uključivosti (UN Tourism, 2016a). Navodi smjernice za pisane materijale, digitalne dokumente, audiovizualan sadržaj, internetske stranice, aplikacije, samoposlužne terminale i mobilne/pametne uređaje te signalizaciju. Također potvrđuje potrebu da se **naglasak stavi ne samo na način na koji treba predstaviti informacije kako bi one bile pristupačne, nego i na potrebne vrste informacija te kako ih najbolje prenijeti u komunikaciji s turistima** (UN Tourism, 2016b).

Bilo kakvo planiranje održivog razvoja treba uključivati pristupačnost, stoga i pristupačni turizam treba razvijati na održiv način. Postoji li svijest o takvom odnosu, turističke destinacije odmaknut će se od *ad hoc* odlučivanja te će

usvojiti načela **univerzalnog dizajna**. Drugim riječima, odbit će preferencijalni ili segregacijski pristup prema ljudima drugačijih sposobnosti te će osigurati **ravnopravnost** (UN Department of Economic and Social Affairs, n.d.). Uključivost univerzalno dizajniranih ili prilagođenih turističkih usluga uvelike pridonosi njihovoj kvaliteti te podupire stvaranje uključivog i pristupačnog okruženja koje mogu koristiti i u njemu uživati i posjetitelji i lokalno stanovništvo.

Univerzalni dizajn i njegova načela trebaju biti temeljna smjernica osobama koje planiraju i razvijaju turizam (Prescott, 2024). Sedam ključnih načela univerzalnog dizajna već se na određeni način primjenjuje za turističke usluge, primjerice, u Irskoj. Ondje je Irish Standard Universal Design for Customer Engagement in Tourism Services (hrv. Irski standardni univerzalni dizajn za uključivanje korisnika u turističke usluge, UD-CETS) razvijen kao neobvezujući skup pravila koji dolazi sa skupom alata i preporukama za pružatelje turističkih usluga. Obuhvaća sljedeće sastavnice (Center for Excellence in Universal Design, n.d.):

- pisanu komunikaciju: ponuda tiskanih materijala o usluzi
- osobnu, telefonsku i videokomunikaciju: pružanje uputa o tome kako komunicirati s korisnicima
- elektroničku komunikaciju i komunikaciju na internetu: pružanje opisnih informacija o uslugama na jednostavan i razumljiv način.

Nadalje, te je skupove alata kasnije zamijenio skup alata Customer Communications Toolkit for Services to the Public - A Universal Design Approach (hrv. skup alata za komunikaciju s korisnicima za javne usluge – pristup univerzalnog dizajna; Center for Excellence in Universal Design, n.d.), koji se primjenjuje i u drugim zemljama, kao što je Ujedinjeno Kraljevstvo. Preporuke iz skupova alata općenito su primjenjive (nisu samo usmjerene na ljude s određenim invaliditetom) te rezultiraju povećanim zadovoljstvom korisnika, manjim brojem pritužbi i općenitim poboljšanjem u segmentu odnosa s korisnicima.

Već razvijene preporuke mogu uvelike koristiti destinacijskim menadžerima i pružateljima turističke ponude jer im pružaju vrijedne informacije o tome kako da svoje ponude učine uključivijima. Pitanje prilagodbe postojeće infrastrukture i izgradnje nove infrastrukture u skladu s načelima univerzalnog dizajna vrlo je izazovno političko pitanje koje treba rješavati na nacionalnoj i europskoj razini. Neke zemlje, kao što je Norveška, već su postigle značajan napredak prema ostvarenju cilja stvaranja univerzalno dizajniranih gradova.

To je postignuto kombiniranjem zakonodavnog okvira i uključivanja svih relevantnih dionika, a sam se proces odvija već neko vrijeme. Italija također pruža dobar primjer učinkovitog zakonodavnog djelovanja u kontekstu cjelokupne pristupačnosti. Unatoč činjenici da su planovi Plans for the Removal of Architectural Barriers (hrv. planovi za uklanjanje arhitektonskih prepreka, PEBAAs) sastavni dio talijanskog zakonodavstva već više od tri desetljeća, općine ih i dalje primjenjuju u ograničenoj mjeri, uz iznimku nekih regija, kao što je regija Friuli Venezia Giulia koja je značajno napredovala na strateškoj razini u provedbi načela univerzalnog dizajna (Marchigiani et al., 2022).

U svjetlu prednosti povezanih s univerzalnim dizajnom, uključujući potencijal širenja baze korisnika, povećanja prihoda i produljenja turističke sezone, preporučuje se da i privatni i javni dionici u turizmu usvoje pristup univerzalnog dizajna kao dobrovoljnu komponentu svojih poslovnih strategija. To je posebno važno u kontekstu **novih ulaganja u turističku infrastrukturu**. Štoviše, nakon implementacije univerzalnog dizajna u turističke ponude, ključno je naglasiti taj aspekt u promotivnim materijalima zbog sve pozitivnijih konotacija povezanih s univerzalnim dizajnom za sve kategorije turista i posjetitelja te zbog utjecaja na promjenu načina razmišljanja svih uključenih dionika.

Više o primjeni univerzalnog dizajna u razvoju uključivih destinacija možete pročitati u potpoglavlju 6.2. Pomno promišljen razvoj: univerzalni dizajn u planiranju turističke infrastrukture.



Asistivne tehnologije i univerzalni dizajn imaju visok transformativan potencijal u oblikovanju uključivih turističkih iskustava. Asistivne tehnologije, koje obuhvaćaju raspon od pomagala za kretanje do naprednih digitalnih alata kao što su aplikacije za prevođenje u realnom vremenu i nosivi uređaji, vrlo su učinkovite u olakšavanju svakodnevnih aktivnosti osoba s invaliditetom. Također su čimbenici koji olakšavaju putovanje. Poboljšavajući pristup informacijama, prijevozu i kretanju na lokaciji, te tehnologije pomažu putnicima te poboljšavaju njihovu samostalnost i udobnost. Da bi se maksimizirala njihova učinkovitost, ključno je da i internetsko okruženje i infrastruktura na lokaciji budu prilagođeni upotrebi asistivne tehnologije. Cilj je univerzalnog dizajna osigurati da objekti, usluge i iskustva budu inherentno pristupačni umjesto da zahtijevaju retroaktivne prilagodbe. Stoga on predstavlja važan holistički pristup stvaranju turističkih okruženja i iskustava koja zadovoljavaju potrebe najšireg spektra korisnika. Načela univerzalnog dizajna već su sadržana u raznim smjernicama o dizajnu (većinom javne) infrastrukture te u preporukama za komunikaciju i informiranje. Integracija asistivne tehnologije i univerzalnog dizajna unapređuje pristupačnost, poboljšava kvalitetu te povećava privlačnost turističkih ponuda, što koristi svim dionicima.





Izvor: EFFEKT Architects, Rasmus Hjortshøj Studio



PRISTUPAČNA EUROPA: STRATEŠKI OKVIRI ZA UKLJUČIVIJ TURIZAM

3.1. Šira perspektiva: strateški okviri za ukljuživ i pristupačan turizam na razini Europe

3.2. Odabrane nacionalne strategije i inicijative za uključiviji turizam

Europska unija osnovana je na načelima ravnopravnosti, socijalne pravde, slobode, demokracije i ljudskih prava, a jedna od njezinih temeljnih vrijednosti jest predanost promicanju ravnopravnog postupanja i jednakih prilika za sve građane (European Parliament, n.d.). To se primjenjuje i na aktivnosti povezane s turizmom. U ovom poglavlju predstavljeni su strateški okviri na razini EU-a koji omogućuju i promiču razvoj pristupačnog i uključivog turizma. Predstavljeni okviri uključuju različite inicijative kojima se osigurava da svi ljudi, neovisno o njihovim sposobnostima, uživaju u turističkim iskustvima. Potom se posebno navode određene zemlje EU-a koje su u svojim strateškim dokumentima za razvoj turizma istaknule koncepte pristupačnog turizma ili „turizma za sve“. Europska unija razumije da omogućavanje da turizam postane pristupačan nije samo društvena odgovornost, već se radi i o značajnoj gospodarskoj prilici te je svjesna da promicanje inkluzivnog pristupa u turizmu poboljšava kvalitetu života i konkurentnost turističkih destinacija.

3.1. Šira perspektiva: strateški okviri za uključiv i pristupačan turizam na razini Europe

Uključivanje i pristupačnost temeljna su načela ugrađena u ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih naroda (engl. Sustainable Development Goals, SDGs) koji se bave trima ključnim stupovima održivog razvoja (okolišnim, gospodarskim i društvenim) i trebaju biti dosegnuti do 2030. godine. Temeljno načelo SDG-ova jest poticanje uključivog razvoja koji uzima u obzir različite potrebe i uklanjanje prepreke kako bi se osiguralo da svatko, bez obzira na porijeklo ili sposobnosti, može imati koristi od održivog napretka. Invaliditet i uključivost u središtu su više područja SDG-ova, od SDG-a 4, koji se fokusira na jednako i dostupno obrazovanje osigurano stvaranjem uključivog okruženja za učenje i podršku za osobe s invaliditetom, do promicanja uključivog gospodarskog rasta i punog i produktivnog zapošljavanja kroz pristupačno tržište rada, što je razrađeno u SDG-u 8. Osim toga, SDG 10 i SDG 11 također zagovaraju uključenost i pristupačnost, svaki na svoj način – jedan ukazivanjem na društvenu, ekonomsku i političku uključenost osoba s invaliditetom, drugi fokusiranjem na stvaranje pristupačnih gradova, pristupačnih i održivih prometnih sustava i univerzalnog pristupa sigurnim, uključivim, pristupačnim i zelenim javnim prostorima. (United Nations, n.d.).

Budući da je poštivanje ljudskih prava jedna od temeljnih obveza EU-a, Ugovor o funkcioniranju Europske unije (UFEU) i Povelja Europske unije o temeljnim pravima pružaju temelj za rješavanje pitanja svih oblika diskriminacije i stavljaju ravnopravnost u samo središte politika EU-a (European Union, 2021). Nova i poboljšana **Strategija za prava osoba s invaliditetom 2021. – 2030.** donesena je 2021. kako bi se dodatno napredovalo u osiguranju potpunog sudjelovanja osoba s invaliditetom u svim aspektima života (European Union, 2021). U toj se Strategiji prepoznaje višedimenzionalna priroda invaliditeta, koja je rezultat međudjelovanja dugoročnih fizičkih, mentalnih, intelektualnih ili senzornih oštećenja (pritom mnogi od njih nisu odmah vidljivi) i prepreka koje proizlaze iz okoline. Također se prepoznaje sve veća prevalencija invaliditeta kako ljudi stare. Promičući intersekcijsku perspektivu, Strategija se bavi konkretnim izazovima s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom koje pripadaju različitim skupinama identiteta (kao što su spol, rasa, etnička pripadnost, seksualna orijentacija i vjeroispovijest) ili koje se nalaze u teškim socioekonomskim ili vrlo ranjivim okolnostima (European Union, 2021).

Predanost EU-a ravnopravnosti osigurava da svi ljudi imaju pravo na pošteno postupanje i nediskriminaciju u svim aspektima života (Commission of the European Communities, 2008), uključujući turizam. U tom su kontekstu pristupačna i inkluzivna kultura, umjetnost, sport, slobodne aktivnosti, rekreacija i turizam ključni kako bi se osiguralo potpuno sudjelovanje svih osoba u društvu (European Union, 2021). Nadalje, u članku 7. (Pravo na turizam) Globalnog etičkog kodeksa za turizam, koji je Opća skupština Svjetske turističke organizacije usvojila 1999. kao osnovni referentni okvir za odgovorni i održivi turizam, naglašava se „mogućnost izravnog i osobnog pristupa otkrivanju i uživanju u resursima našeg planeta pravo je koje je jednako otvoreno svim stanovnicima svijeta te da u tom procesu treba poticati i olakšavati turizam za obitelji, mladež, studente, starije ljude i invalide.” (UN Tourism, n.d.a). Globalni etički kodeks za turizam sveobuhvatan je skup načela osmišljenih da usmjeravaju ključne dionike u razvoju turizma, a čiji je cilj „promicati odgovoran, održiv i svima pristupačan turizam u okviru prava svih ljudi na korištenje svoga slobodnog vremena u svrhu razonode ili putovanja uz poštovanje izbora društva svih naroda” (UN Tourism, n.d.a).

Pristupačnost je prepoznalo i Vijeće za globalni održivi turizam (engl. Global Sustainable Tourism Council, GSTC) koje je razvilo četiri skupa kriterija za promicanje održivosti u području putovanja i turizma. Ti kriteriji služe kao minimalni standardi koje bi poduzeća, vlade i destinacije trebale nastojati ispuniti u cilju postizanja društvene, ekološke, kulturne i ekonomske održivosti (Global Sustainable Tourism Council, n.d.). U skladu s prethodno spomenutim ciljevima održivog razvoja (8 i 10), kriteriji su posebno prilagođeni turizmu, destinacijama, MICE-u i atrakcijama. U svima četirima specifičnim dokumentima za pojedine segmente turizma dosljedno je uključen kriterij „Pristupa za sve”.

Ljudi koji putuju unutar EU-a uživat će jednaka prava i zaštitu, neovisno o svojem podrijetlu, okruženju iz kojeg dolaze, identitetu, potrebama, sposobnostima ili invaliditetu i zahtjevima. Važnost poboljšanja iskustva putovanja poticanjem i promicanjem uključivosti prepoznata je u različitim inicijativama EU-a povezanim s pristupačnim i uključivim turizmom. Te inicijative pridonose širem cilju EU-a koji podrazumijeva stvaranje društva koje poštuje raznolikost i osigurava ravnopravnost za sve. Mjere reguliranja pristupačnosti turizmu počele su se provoditi 2015., a cilj im je bio prilagoditi usluge potrebama svih pojedinaca te promicati pristupačni turizam (Henríquez et al., 2022). Jedna

od ključnih inicijativa bila je objava priručnika *Manual on Accessible Tourism for All - Public-Private Partnerships and Good Practices* (hrv. Priručnik o pristupačnom turizmu za sve – javno-privatna partnerstva i primjeri dobrih praksi). Objavila ga je Svjetska turistička organizacija u suradnji sa zakladom ACS Foundation (UN Tourism, 2016b), a priručnik je poslužio kao temelj za brojne studije i inicijative koje su uslijedile (Henríquez et al., 2022).

Međunarodna organizacija za normizaciju (ISO) objavila je tijekom nekoliko godina niz standarda koji mogu biti važni za pristupačni turizam i primijenjeni u pristupačnom turizmu (Slika 7). Usvajanjem ISO standarda povezanih s pristupačnim i uključivim turizmom destinacije mogu poboljšati svoje ponude, privući širu publiku te promicati održivije i uključivije turističko okruženje, osiguravajući korist lokalnim zajednicama, poduzećima i turistima.

ISO 17049:2013 (ISO, 2013) Pristupačni dizajn – Primjena Brailleova pisma na znakovima, opremi i uređajima

Ovim ISO standardom propisani su kriteriji upotrebe Brailleova pisma diljem svijeta. Putnicima s oštećenjem vida omogućuje pristup informacijama s bilo koje lokacije. Dodatan mu je cilj osigurati da ti putnici mogu ugodnije i sigurnije putovati na nove lokacije.

ISO/IEC Upute 71:2014 (ISO, 2014a) Upute za rješavanje pitanja pristupačnosti u standardima

ISO posvećuje veliku pažnju zahtjevima osoba koje imaju bilo kakvo oštećenje. Stoga je izrađen vodič ISO/IEC guide 71 (hrv. ISO/IEC vodič 71). U njemu se preporučuje da tehnički odbori ISO-a pri izradi standarda u fokus stave zahtjeve pojedinaca s invaliditetom te poteškoće s kojima se ti pojedinci susreću.

ISO 14785:2014 (ISO, 2014b) Turistički informativni uredi – Turističke informacije i usluge prihvata turista – Zahtjevi

ISO zahtjevi se odnose na pristup ulazu i parkiralištu, kao i na mogućnost dobivanja informacija koje pružaju turistički uredi, uzimajući u obzir auditivne i vizualne sposobnosti. Ovaj ISO standard također sugerira da turistički uredi pomažu osobama s invaliditetom uključivanjem informacija o vrhunskim hotelima, atrakcijama i pristupačnom prijevozu.

ISO 13009:2015 (ISO, 2015) Turizam i povezane usluge – Zahtjevi i preporuke za upravljanje plažama

Ovim ISO standardom naglašava se važnost opremanja plaža sadržajima kao što su sanitarni čvorovi, tuševi ili mogućnost pranja nogu te fontane s pitkom vodom dizajnirane za osobe s posebnim potrebama. Dodatno, osobama treba olakšati dolazak na plažu dizajniranjem šetališta i pristupnih rampi koje, ako je to moguće, trebaju voditi ravno do mora. Smatra se da pristupačnije plaže privlače više turista, posebice obitelji s posebnim potrebama.

ISO 9241-11:2018 (ISO, 2018) Ergonomija interakcije čovjek-sustav – 11. dio: Uporabljivost: Definicije i pojmovi.

Ovim standardom definira se pristupačnost kao stupanj do kojeg ljudi iz populacije koja ima najširi raspon korisničkih potreba, značajki i sposobnosti mogu upotrebljavati proizvode, sustave, usluge, okruženja i objekte kako bi postigli utvrđene ciljeve u utvrđenim kontekstima upotrebe.

ISO 23599:2019 (ISO, 2019) Asistivni proizvodi za slijepe i slabovidne osobe – Taktilni indikatori površina za hodaње

Svrha je ovog standarda izraditi zahtjeve za taktilne indikatore površina za hodaње za slijepe i slabovidne osobe.

ISO 21902:2021 (ISO, 2021) Turizam i povezane usluge – Pristupačni turizam za sve – Zahtjevi i preporuke

Ovaj standard specifično se bavi pristupačnošću i uključivošću u izgrađenom okruženju. Njime se utvrđuju zahtjevi i pružaju smjernice za „pristupačni turizam za sve” s ciljem da se najširem rasponu ljudi svih dobi i sposobnosti osiguraju jednak pristup i uživanje u turizmu. U ovom se dokumentu pružaju informacije o ključnim aspektima izrade politike, strategije, infrastrukture, proizvoda i usluga, a namijenjen je svim dionicima koji su uključeni u lanac opskrbe u turizmu, neovisno o tome dolaze li iz javnog ili privatnog sektora. Primjenjuje se na lokalnu, regionalnu, nacionalnu i međunarodnu razinu.

Slika 7. ISO standardi povezani s pristupačnim turizmom [7]

U pogledu pristupačnog i uključivog turizma, standard ISO 21902:2021 (ISO, 2021) jedan je od najvažnijih standarda jer definira zahtjeve i pruža smjernice za „pristupačni turizam za sve” s ciljem osiguranja ravnopravnog pristupa turizmu i uživanja u turizmu najširem mogućem rasponu ljudi svih dobi i sposobnosti. U posljednjih nekoliko godina objavljena je serija smjernica „How to apply ISO 21902” (hrv. Kako primjenjivati ISO 21902) u kojima je naglasak na ključnim aspektima ovog alata za administrativne, smještajne i ugostiteljske objekte, prometnu infrastrukturu i turističke resurse, kao i na njenoj primjeni u poslovnom i uslužnom sektoru. Iz spomenute serije smjernica valja izdvojiti vodič „How to apply ISO 21902 Accessible tourism for all: requirements and recommendations for public administrations and tourism destination” (hrv. Kako primjenjivati ISO 21902 Pristupačni turizam za sve: zahtjevi i preporuke za javnu upravu i turističke destinacije) objavljen 2022., nakon kojeg su uslijedile preporuke za ključne dionike u ekosustavu kulturnog turizma, preporuke za ključne dionike u upravljanju prirodnim resursima te preporuke za smještaj, hranu i piće te MICE kompanije objavljene 2023. (UN Tourism, n.d.a). Nadalje, 2024. godine izdan je skup preporuka o primjeni standarda ISO 21902:2021 za turoperatore, putničke agencije i agente. U njemu se pružaju strateški i primjenjivi savjeti kako bi se osigurala pristupačna turistička iskustva koja zadovoljavaju konkretne potrebe za pristupom svih korisnika (UN Tourism; Fundación ONCE and Normalización Española, 2024a). Dodatno, krajem 2024. objavljene su nove preporuke s ciljem poboljšanja prometne infrastrukture, sadržaja i usluga prijevoza kako bi se putnicima s invaliditetom osiguralo sigurno, pouzdano i dostojanstveno iskustvo putovanja (UN Tourism, Fundación ONCE and Normalización Española, 2024b). Primjena standarda ISO 21902:2021 važan je korak prema stvaranju uključivih turističkih destinacija i okruženja u kojima mogu sudjelovati ljudi svih sposobnosti i dobi te uživati u turističkim iskustvima.

Europska unija cjelovito pristupa turizmu, usredotočujući se na održivost, konkurentnost i rast. Cilj je turističke politike EU-a održati poziciju Europe kao vodeće destinacije uz istovremeno maksimalno povećanje doprinosa industrije rastu i zapošljavanju te promicanje suradnje među zemljama EU-a, osobito kroz razmjenu primjera dobre prakse (Overview of EU tourism policy). Nadalje, EU se kroz različite dokumente, direktive i rezolucije usredotočuje i na promicanje pristupačnih i uključivih turističkih praksi kako bi se osigurao ravnopravan pristup i sudjelovanje svih ljudi, uključujući i one s invaliditetom i različitim

potrebama. U sljedećem dijelu prikazuje se kako Europska unija strateški i sustavno promiče i potiče razvoj turizma pristupačnog svima (Tablica 2).

Tablica 2. Dokumenti EU-a koji uključuju aspekte pristupačnog turizma

	Opis
European Tourism Manifesto (n.d.) (hrv. Europski turistički manifest)	Manifest European Tourism Manifesto (n.d.) predstavlja više od 70 javnih i privatnih organizacija te obuhvaća puni raspon proizvoda i usluga povezanih s putovanjem i turizmom. Usredotočuje se na osam ključnih prioriteta politike, uključujući konkurentnost, digitalizaciju, dobro upravljanje, zajedničku promociju, sezonalnost, vještine i kvalifikacije, održivost i prometnu povezanost. Dijelovi manifesta koji se odnose na održivost i prometnu povezanost, među ostalim, uključuju i sljedeće prioritete: „36. Podupirati koncept turizma kao prava za sve. Omogućiti svim europskim građanima da putuju, uključujući osobe s niskim prihodima ili osobe s invaliditetom.” i „42. Poticati bolju dostupnost i objekte u destinaciji u blizini turističkih znamenitosti kako bi se olakšao pristup i smetnje svele na najmanju moguću mjeru, kao i kako bi se uklonile jezične prepreke.”
EU Strategy for Sustainable Tourism (2021) (hrv. Strategija EU-a za održivi turizam)	Strategiju EU Strategy for Sustainable Tourism donio je Europski parlament 2021. godine, a usredotočuje se na osiguranje održivosti i otpornosti turizma i ističe „važnost pristupačnosti usluga putovanja i turizma za sve, među ostalim za djecu, starije osobe i osobe s invaliditetom bez obzira na njihovu ekonomsku situaciju ili potencijalnu osjetljivost”. Nadalje, naglašava se očuvanje prirode, lokalnih okruženja i kulturne dobrobiti stanovništva. Strategija u osnovi usklađuje pristupačnost i uključivost sa širim ciljevima održivosti i otpornosti u turizmu.
Transition Pathway for Tourism (European Commission, 2022) (hrv. Tranzicijski put za turizam)	Transition Pathway for Tourism zajednički je razvijena strategija koja uključuje turističke dionike, ističe ključne postupke, ciljeve i uvjete kako bi se postigla i zelena i digitalna transformacija te kako bi se osigurala dugotrajna otpornost turizma (European Commission, 2022). U dokumentu se naglašava važnost pristupačnog i uključivog turizma u poticanju potpunog društvenog sudjelovanja. Također se ističe potreba pružanja pristupačnih turističkih objekata u svim destinacijama kako bi se zadovoljile različite potrebe, uključujući one povezane s invaliditetom, zdravljem, gospodarskim čimbenicima i različitim osobnim preferencijama. Naglasak se stavlja i na osiguranje sigurnosti i usluga za pojedince iz različitih okruženja, različitih vjeroispovijesti, seksualnih orijentacija i turističkih preferencija.

European Agenda for Tourism 2030 (Council of the European Union, 2022) (hrv. Europski plan za turizam 2030.)

Plan se temelji na strategiji Transition Pathway for Tourism i uključuje višegodišnji plan rada EU-a kojim se daje podrška državama članicama, javnim tijelima, Komisiji i dionicima u transformaciji turizma kako bi on postao održiviji, otporniji i digitalniji. U prioritarnom području Otpornost i uključivost jedna od triju ključnih tema jest pristupačnost turističkih usluga, čiji utvrđeni cilj glasi „poboljšanje socijalne i ekonomske uključivosti, pri čemu se u obzir uzimaju starije osobe, osobe s invaliditetom i ostale skupine s određenim potrebama“. Navodi se da Komisija, države članice i druga relevantna javna tijela i organizacije destinacijskog menadžmenta imaju odgovornost promicati svijest o važnosti pristupačnosti u turizmu. Njihov je cilj poboljšati pristupačnost turističkih usluga i promicati uvjete koji podržavaju pristupačan turizam.

Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council on the accessibility requirements for products and services (European Parliament, 2019) (hrv. Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga)

Direktivom (EU) 2019/882 utvrđuju se zahtjevi za pristupačnost proizvoda i usluga kako bi se poboljšalo unutarnje tržište i uklonile prepreke za osobe s invaliditetom. Direktivom su obuhvaćene elektroničke komunikacijske usluge, audiovizualne medijske usluge, usluge putničkog prijevoza i potrošačke bankarske usluge, a od njih se zahtijeva da budu pristupačne osobama s vizualnim, auditornim, motoričkim i kognitivnim oštećenjima. Zahtijeva se da internetske stranice, mobilne aplikacije i samoposlužni terminali budu pristupačni te da se pružaju usluge podrške kao pomoć s pristupačnošću.

Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework (European Network of Accessible Tourism, 2007) (hrv. Prava osoba s invaliditetom u okviru Europske unije)

U ovom dokumentu govori se o zahtjevima koje je utvrdila Svjetska turistička organizacija kako bi se osigurao pristupačni turizam za sve, pri čemu se naglašava potreba za jednakim prilikama za osobe s ograničenim sposobnostima. Navode se zahtjevi pristupačnosti za različite elemente turističkih usluga i naglašava se važnost pristupačnosti u turizmu.

Brojne organizacije u Europi specijalizirale su se za pristupačni turizam i turizam za sve te djeluju na podizanju svijesti, pružanju smjernica i poticanju dionika da integriraju pristupačnost i uključivost u svoje prakse kako bi ljudi s invaliditetom

i druge skupine mogli ravnopravno sudjelovati u turističkim aktivnostima. Neke su od njih (ENAT, 2008):

- **ENAT – European Network for Accessible Tourism** (n.d.) (hrv. **Europska mreža za pristupačni turizam**) osnovana je 2006. od strane devet organizacija s ciljem stvaranja mreže za pojedince i organizacije koje zanima pristupačni turizam u Europi ili koje se zalažu pristupačni turizam. Veliko postignuće ENAT-a jest upravljanje sveobuhvatnim informacijama o primjerima dobrih praksi u području pristupačnog turizma u Europi te sveobuhvatna baza podataka pojedinaca, poduzeća i organizacija uključenih u pristupačne turističke aktivnosti u Europi.
- **EDF – European Disability Forum** (n.d.) (hrv. **Europski forum za osobe s invaliditetom**) samoupravna je, neprofitna organizacija u Europi koja se zalaže za prava 50 milijuna ljudi s invaliditetom u Europskoj uniji.
- **EIDD – Design for All Europe** (n.d.) (hrv. **Dizajn za sve - Europa**) europska je mreža koja je izvorno utemeljena 1993. pod nazivom European Institute for Design and Disability (hrv. Europski institut za dizajn i invaliditet) u Dublinu, Irska. Riječ je o specifičnoj međunarodnoj platformi koja objedinjuje različite organizacije pod zajedničkom vizijom: stvoriti uključiviju Europu za sve. Glavni cilj ove europske mreže jest poboljšati kvalitetu života kroz načela mreže Design for All.
- **Europe for all** (n.d.) (hrv. **Europa za sve**) internetska je stranica razvijena uz podršku Europske komisije kao rezultat zajedničkog rada paneuropskog partnerstva OSSATE (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe, hrv. Jedno zajedničko mjesto za pristupačni turizam u Europi). Ova internetska stranica služi kao sveobuhvatan resurs koji pruža informacije o pristupačnim turističkim atrakcijama i lokacijama u devet europskih zemalja: Austriji, Belgiji, Danskoj, Francuskoj, Grčkoj, Norveškoj, Slovačkoj, Švedskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Treba spomenuti i priručnik *Accessible Tourism Destination Management Handbook* (hrv. Priručnik o upravljanju destinacijama u uključivom turizmu) koji su 2017. izdali European Network for Accessible Tourism i Turismo de Portugal. U ovom priručniku navode se smjernice o tome kako turističke destinacije učiniti pristupačnijima i uključivijima za sve posjetitelje. Priručnik obuhvaća različite aspekte pristupačnog turizma, uključujući destinacijski menadžment, marketing i osposobljavanje. Naglašava važnost razumijevanja potreba putnika s invaliditetom i pružanja odgovarajućeg smještaja i usluga.

Priručnik također uključuje studije slučaja i primjere dobrih praksi iz različitih destinacija, pri čemu je glavni cilj pomaganje turističkim organizacijama i destinacijama da (ENAT & Turismo de Portugal, 2017):

- razumiju koncept pristupačnog turizma i njegove prednosti
- procijene pristupačnost svojih destinacija te da utvrde područja za napredak
- razviju i primijene strategije za poboljšanje pristupačnosti i uključenosti te
- da svoju destinaciju učinkovito reklamiraju putnicima s invaliditetom.

Osobe s invaliditetom žele putovati slobodno i obično puno istražuju kako bi pronašle prikladne destinacije, pri čemu se često oslanjaju na specijalizirane turooperatore da im pomognu pronaći odgovarajuće putne pakete (CBI, n.d.). **Europska federacija udruga turističkih vodiča (FEG)** (n.d.) promiče pristupačni turizam kroz suradnju s organizacijama kao što su European Network for Accessible Tourism (ENAT) i Pantou. Dodatno, FEG svojim članovima nudi programe osposobljavanja, uključujući *Tourism For All* (hrv. Turizam za sve) i *T-Guide* (hrv. T-vodič), koji stavljaju naglasak na usmjeravanje osoba s poteškoćama u učenju. Razvili su i praktični kontrolni popis za pristupačnost koji je namijenjen turističkim vodičima (European Federation of Tourist Guide Associations, n.d.).

A Tourist Guide's Checklist to Accessible Tourism

Accessibility is a **human right**. Accessibility legislation exists to remove barriers for all.

1 in 5 people is directly affected by disability. The majority of people with a disability acquire it as adults.

70% of all disabilities are **hidden**, make no assumptions.

Visual impairments

Does the place you are visiting with your clients have?

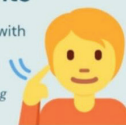
- Architectural barriers such as uneven staircases and surfaces, low ceilings and doorways, narrow passages
- Interpretation in Braille or large fonts
- Information in small fonts or bad contrasting colours
- Unexpected loud sounds



Hearing impairments

Does the place you are visiting with your clients have?

- Hearing loop systems
- Comfortable lighting for lip-reading
- Pictograms
- Space acoustic assessments
- Evacuation alarms with light signalling



Cognitive impairments

Does the place you are visiting with your clients have?

- Simplified well structured information
- Pictograms
- "Easy Reading" manuals and instructions
- Quiet spaces



Touch impairments

Does the place you are visiting with your clients have?

- Touch screens or other touch-operated devices
- Very sharp, very hot or very cold surfaces



Motor impairments

Does the place you are visiting with your clients have?

- Accessible lifts, toilets ramps
- Wheelchair access to the whole of the site
- Walking aids, wheelchairs or scooters for rent or loan on site
- Resting spaces
- Handrails for staircases
- High counters or showcases with exhibits



Sensory impairments

Does the place you are visiting with your clients have?

- Sharp objects/edges
- Very hot or very cold foods and drinks
- Smoke, airborne pollutants, or allergens
- Foods allergy warning



Your visitors come in all ages and sizes

- Have you checked for disabilities?
- Is the tour suitable for all ages?
- What can be done to make the tour more accessible?
- Do you have a plan B?
- Do you need more accessibility training?



Slika 8. Kontrolni popis za turističkog vodiča za pristupačni turizam [8]

Nadalje, u Europi postoje brojni **projekti koje financira EU**, a koji se bave različitim aspektima pristupačnosti u turizmu i imaju važnu ulogu u podizanju svijesti i promicanju pristupačnog turizma. Ti se projekti usredotočuju na unapređenje mogućnosti putovanja za osobe različitih potreba, promicanje socijalne uključenosti i poboljšanje vještina stručnjaka u turizmu. Kroz razvoj inovativnih rješenja, obuku i stvaranje pristupačnih turističkih proizvoda, ti projekti pridonose povećanju svijesti i osjetljivosti svih dionika te čine europske destinacije, proizvode i usluge dostupnima svim putnicima.

3.2. Odabrane nacionalne strategije i inicijative za uključiviji turizam

Razvoj sveobuhvatnog strateškog plana temelj je za stvaranje pristupačnog i uključivog turističkog ekosustava. Na nacionalnoj bi razini vlade trebale uključiti pristupačni turizam u svoje strategije razvoja turizma, ujednačavajući ih s prethodno spomenutim međunarodnim okvirima. S obzirom na čvrste temelje i okvir za razvoj pristupačnog turizma na razini EU-a, uz postojanje specijaliziranih organizacija za turizam za sve koje imaju velik broj članova, mnoge su zemlje u svoje strateške razvojne dokumente, koji se temelje na smjernicama EU-a, uključile koncept pristupačnog turizma, čime su stvorile temelje i uvjete za razvoj i promociju pristupačnog turizma.

Hrvatska **Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine** (Ministarstvo turizma i sporta, 2023) usredotočuje se na dugoročnu održivost, gospodarski rast i zaštitu okoliša. Cilj je te Strategije poboljšati konkurentnost hrvatskog turizma, uz istovremeno osiguranje njezine prirodne i kulturne baštine. U skladu s ciljevima održivog razvoja, u Strategiji se naglašava važnost pristupačnih i uključivih turističkih praksi. Integriranjem mjera pristupačnosti i promicanjem uključivosti Strategija želi zadovoljiti čitav raspon posjetitelja, uključujući one s invaliditetom, starije i sve marginalizirane skupine. Kroz inicijative kao što su poboljšanje infrastrukture, programi osposobljavanja i kampanje podizanja svijesti Hrvatska želi stvoriti ugodno turističko okruženje u kojem će se svi osjećati dobrodošlo, potičući tako uključiviji i održiviji turizam do 2030. Nadalje, potpisivanjem Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i donošenjem Zakona o ratifikaciji Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola Republika Hrvatska obvezala se poduzimati potrebne mjere kako bi osigurala da osobe s invaliditetom, među ostalim, imaju pristup (Ministry of Tourism and Sports, n.d.):

- turističkim ponudama
- turističkim destinacijama
- turističkim aktivnostima.

Ministarstvo turizma i sporta (n.d.) odgovorno je za tri mjere i dva posebna cilja, odnosno za „Poboljšanje već izgrađenog pristupačnog okruženja i prijevoza” i „Poboljšanje pristupačnosti sadržaja javnog života i jačanje sigurnosti u kriznim situacijama”. Oni su dio akcijskog plana Nacionalnog

plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2021. – 2024. Usto, Ministarstvo promiče uključivost kroz javne natječaje i javne pozive, dodjeljivanjem dodatnih bodova ako su osobe s invaliditetom zaposlene na projektu ili ako projekt sadržava elemente pristupačnosti.

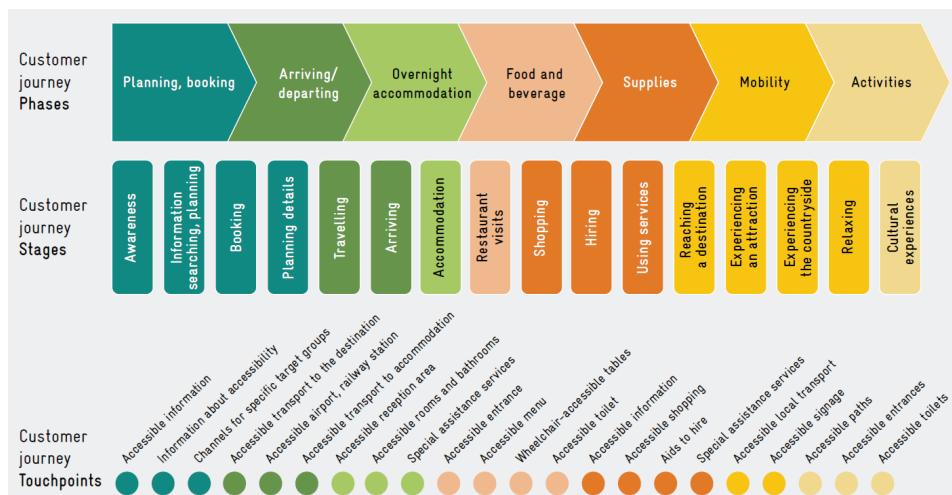
Finska strategija turizma za 2022. – 2028. (Ministry of Labor and Economy, 2022) utvrđuje četiri ključna prioriteta koji će omogućiti održiv rast i obnovu turizma, a jedan je od njih poboljšanje pristupačnosti. U Strategiji se naglašava važnost suradnje među različitim dionicima. Također se naglašava važnost pristupačnog turizma kao imperativa za ljudska prava i iznimne poslovne prilike, kao i potencijalno tržište za putovanje i turizam koje se može iskoristiti tako da se turistički objekti i usluge učine pristupačnima svim osobama, neovisno o njihovim fizičkim ili kognitivnim potrebama. U praksi to prate značajna poboljšanja u pristupačnosti na velikim otvorenim prostorima, kao što su nacionalni parkovi i prirodna područja. Primjeri pristupačnih putova u Finskoj navedeni su u potpoglavlju 5.4. Uključivi doživljaji u prirodi.

Plan **Destination France: Plan de reconquête et de transformation du tourisme** (2021) osmišljen je kao plan oporavka nakon zdravstvene krize, ali i kao pokretač transformacije. Strukturiran je oko pet osi: privlačenje i zadržavanje talenata; jačanje otpornosti turizma i potpora kvaliteti opskrbe; promicanje i razvoj resursa francuskog turizma; odgovaranje na izazove transformacije; promicanje Francuske kao destinacije (Ministry of economy, finance and industry, 2024). Plan je usredotočen na atraktivnost i održivost turističke ponude, ali ne naglašava posebno turizam za sve. Međutim, među ostalim mjerama, mjera 9 usmjerena na financijsku potporu odmoru mladih i starijih građana, čime se promiče njihovo snažnije uključivanje u turizam. Dodatno, Francuska potiče pristupačni i uključivi turizam kroz nacionalnu oznaku *Destination pour tous*, koja promiče pristupačne turističke destinacije koje omogućuju uključivi boravak svima, i lokalnom stanovništvu i posjetiteljima (Ministry of economy, finance and industry, 2023). Oznaka je detaljnije opisana u potpoglavlju 4.1. Više od znaka: Oznake kao osiguravatelji kvalitete i kreatori identiteta.

Njemačka nacionalna turistička zajednica (GNTB) identificirala je prije nekog vremena održivost i pristupačnost kao važna područja djelovanja te ih dosljedno tretira kao ključne aspekte temeljnog brenda Destination Germany (hrv. Odredište: Njemačka). Ne iznenađuje stoga da se u njezinoj turističkoj

strategiji **Making tourism more sustainable** (hrv. Stvaranje održivijeg turizma), poseban naglasak stavlja na pristupačnost, koja je prepoznata kao potrebna u svakoj fazi vrijednosnog lanca (German National Tourist Board, n.d.). Kad je riječ o pristupačnom i uključivom turizmu, definiraju se sljedeći ciljevi (German National Tourist Board, n.d.):

- poboljšati uključivost
 - osvijestiti partnere o ekonomskom potencijalu pristupačnih turističkih ponuda
- povećati vidljivost pristupačnih turističkih ponuda
 - pozicionirati Njemačku kao destinaciju sa širokim rasponom ponuda koje mogu poslužiti kao primjer za pristupačni turizam
 - promicati sustav označavanja Travel for All na međunarodnoj razini
 - međunarodnim posjetiteljima, trgovinskim partnerima i novinarima dati pristup certificiranim pristupačnim proizvodima i uslugama
- pojačati nastojanja da se izgradi zajednica
 - proširiti aktivnosti umrežavanja s međunarodnim partnerima
 - bliskije surađivati s udrugama osoba s invaliditetom
- prilagoditi oglašavanje kako bi se ispunili zahtjevi za pristupačnost
 - intenzivirati komunikaciju sa skupinama dionika s drugih tržišta
 - dizajnirati oglašivačke aktivnosti tako da budu pristupačne.



Slika 9. Pristupačnost tijekom putovanja korisnika [9]

U ime njemačkog Saveznog ministarstva gospodarske suradnje i razvoja 2021. godine objavljen je priručnik pod nazivom „*Inclusion and tourism: Analysis and practical approaches for development cooperation projects*” (hrv. Uključivost i turizam: analiza i praktični pristupi za razvoj suradničkih projekata, njem. Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, 2021). U priručniku se nude praktične smjernice službenicima u ministarstvima turizma, turističkim organizacijama i subjektima zaduženima za razvoj turizma o tome kako promicati uključivost u turizmu. Nadalje, u priručniku se zainteresirane strane potiču na promišljanje o ovoj temi te se podiže svijest o važnosti uključivosti u turizmu (Roundtable Human Rights in Tourism, n.d.). U dokumentu se ističe da se turističko putovanje sastoji od različitih faza i koraka u kojima gosti ostvaruju interakciju s ponudama u destinaciji. Tu se, primjerice, mogu ubrojiti posjet internetskim stranicama u potrazi za informacijama ili prijava na recepciji hotela. Te interakcije nazivaju se točkama dodira. Tako, primjerice, točke dodira u fazi planiranja mogu uključivati internetsku stranicu destinacije ili platformu za rezervacije, dok točke dodira u fazi provedbe mogu uključivati usluge smještaja i prijevoza te vođene ture (Slika 9.). Osobama s invaliditetom ključno je da svi aspekti putovanja korisnika budu pristupačni, stoga treba uložiti napore kako bi se osiguralo da se što veći broj dodirnih točaka dizajnira imajući u vidu pristupačnost (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, 2021).

Luksemburška strategija **People, regions and economy: Tourism strategy Luxembourg (2022)** (hrv. Luksemburška turistička strategija: Ljudi, regije i gospodarstvo) ima za cilj osnažiti pozitivan učinak turizma i podržati njegov brz razvoj. Njome se također nastoje ponuditi relevantni odgovori na promjenjiva očekivanja održivosti. Strategija uključuje deset smjernica, a u jednoj od njih navodi se da bi se turizam u Luksemburgu trebao „usredotočiti na (promjenjive) potrebe ljudi – klijenata, zaposlenika, stanovnika i prekograničnih radnika – te ojačati i uravnotežiti kvalitetu boravka i kvalitetu života.” U drugoj smjernici navodi se da se turistička ponuda Luksemburga također treba „doživjeti kao ugodna za sve i pristupačna svima”, neovisno o dobi, invaliditetu ili teškoj prtljazi (Visit Luxembourg, n.d.). Definirana strateška orijentacija naglašava šest područja djelovanja i povezane mjere, a jedno ključno područje povezano je s turizmom za sve: kvaliteta lokacije koja je održiva za sve.

Italian Strategic Plan for Tourism 2023-2027 (hrv. Talijanski strateški plan za turizam 2023. – 2027.) (Ministero del Turismo, 2023) usredotočen je na pet stupova kako bi se promicala konkurentnost turizma: upravljanje, inovacija,

kvaliteta i ukljuživost, obuka i profesionalne karijere u turizmu te održivost. U dokumentu se naglašava važnost ukljuživosti i kvalitete u turizmu s ciljem poboljšanja pristupačnosti i osiguranja da turističke usluge zadovoljavaju raznovrstan raspon posjetitelja. Isticanjem ukljuživosti kao jednog od strateških stupova plan se bavi pitanjem pristupačnih i ukljuživih turističkih praksi, usredotočujući se na stvaranje ugodnijeg i prilagodljivijeg turističkog okruženja u Italiji. Štoviše, portal **Accessible Tourism Italy** (hrv. Pristupačni turizam Italije) (n.d.) pruža informacije i resurse posjetiteljima s invaliditetom u pogledu pristupačnosti kako bi u cijelosti uživali u svojem iskustvu putovanja u Italiji. Internetska stranica nudi čitav raspon pristupačnih aktivnosti, uključujući vođene ture, posjete muzejima, sportove, radionice i iskustva u prirodi, a sve su kategorizirane prema vrsti aktivnosti i potrebama posjetitelja, poput oštećenja vida, smanjene mobilnosti, gluhoće ili intelektualnih poteškoća. Platforma nudi personalizirane prijedloge i pristupačne aktivnosti u cijeloj Italiji kako bi posjetiteljima pomogla da organiziraju svoje putovanje u skladu sa svojim potrebama. Internetska stranica također želi omogućiti vidljivost i potporu onima koji nude pristupačna turistička iskustva u Italiji. Posjetitelje internetske stranice potiče se da se jave platformi i zatraže više informacije kako bi ih se povezalo s najprikladnijim operaterima, tijelima ili udrugama koji će zadovoljiti njihove potrebe.

Poput Italije, Austrija pruža informacije o pristupačnom turizmu na turističkoj internetskoj stranici **Accessible travel and cultural inclusion Austria** (n.d.) (hrv. Pristupačni turizam i kulturna ukljuživost Austrije). Na internetskoj stranici ističe se niz opcija koje ljudima s različitim potrebama omogućuju da uživaju u odmoru u Austriji. I u gradskom i u ruralnom okruženju gostima s oštećenjima mobilnosti ili senzornim oštećenjima nude se brojne pristupačne opcije i raznoliki sadržaji. Posjetitelji mogu pronaći informacije o nizu pristupačnih aktivnosti i sadržaja, kao što su slikovite šetnice, terapijsko jahanje konja, adaptivo skijanje itd. Dodatno, brojni muzeji nude uključiva iskustva na svojim multisenzornim izložbama i vođenim turama koje su posebno osmišljene za posjetitelje s invaliditetom, čime se stvara pristupačno okruženje u kojem se svi posjetitelji osjećaju dobrodošlo.

Slično tome, Španjolska je izradila sveobuhvatnu turističku internetsku stranicu **Spain is Accessible** (n.d.) (hrv. Španjolska je pristupačna) na kojoj se navodi bogata i raznolika turistička ponuda Španjolske koja je pristupačna svim posjetiteljima, neovisno o njihovim sposobnostima. Na internetskoj stranici pružaju se sveobuhvatne informacije o pristupačnom turizmu u

Španjolskoj. Nudi vodič kako bi putnicima s invaliditetom ili poteškoćama pri kretanju pomogla pri odabiru bogatih kulturnih i prirodnih ponuda zemlje te u uživanju u njima. Stranica obuhvaća informacije o pristupačnom prijevozu, uključujući pomoć u zračnim lukama, kao i informacije o širokom rasponu prilagođenih aktivnosti, mogućnostima smještaja i razgledavanja koje zadovoljavaju potrebe osoba s invaliditetom. Kao vrijedan alat koji putnicima pruža potrebne informacije i olakšava im istraživanje pristupačnih turističkih ponuda u Španjolskoj, internetska stranica *Spain is Accessible* potiče putnike da se usredotoče na uživanje u iskustvu umjesto na svoja ograničenja.

Internetske stranice kao što su *Accessible travel and cultural inclusion Austria*, *Spain is Accessible* i *Accessible Tourism Italy* dobri su primjeri toga kako turističke internetske stranice mogu prioritzirati pristupačnost i pružiti zaista uključivo turističko iskustvo.

U dokumentu **Perspective Destination Netherlands 2030** (2019) (hrv. Perspektivna destinacija Nizozemska 2030.) utvrđuje se nov pristup razmatranju turizma u Nizozemskoj te se naglašavaju zajednički interesi posjetitelja, poduzeća i lokalnih zajednica, čime se osigurava da turizam doprinosi prosperitetu i dobrobiti svih građana Nizozemske. U dokumentu se pristupačnost ističe kao jedan od pet identificiranih ključnih prioriteta u kontekstu osiguranja jednostavnog pristupa gradovima i regijama. Dodatno, nacionalna nizozemska internetska stranica putnicima s invaliditetom koji su u posjetu Nizozemskoj pruža sveobuhvatne informacije, s naglaskom na pristupačnost različitih turističkih atrakcija, hotela i opcija prijevoza. Pruža pojedinosti o opremljenosti javnog prijevoza (uključujući autobuse i vlakove) u pogledu prijevoza korisnika u invalidskim kolicima te nudi savjete o tome kako unajmiti prilagođene bicikle i invalidska kolica prilagođena za plažu. Na stranici se također ističe dostupnost pristupačnih ruta i objekata u velikim gradovima, kao što je Amsterdam, te muzeja i zabavnih parkova (Netherlands, n.d.)

Portuguese Tourism Strategy 2027 (Turismo de Portugal, n.d.) (hrv. Turistička strategija Portugala do 2027.) stavlja naglasak na stabilnost, predanost strateškim opcijama, integraciju sektorskih politika, zajedničko djelovanje dionika u turizmu te kratkoročno/srednjoročno strateško planiranje. U dokumentu se ističe važnost pristupačnosti, uključivosti, održivosti, konkurentnosti, javnog sudjelovanja i regionalnog razvoja u oblikovanju budućnosti turizma u Portugalu. Strategijom se definira pet strateških ciljeva/stupova: dodati vrijednost teritoriju, pokrenuti gospodarstvo, iskoristiti znanje,

stvarati mreže i povezanost, poboljšati imidž Portugala. Jedna od aktivnosti u strateškom stupu „stvaranje mreža i povezanosti” izravno je povezana s turizmom za sve: „Promicati turizam za sve s gledišta uključenosti, obuhvaćajući različita tržišta/segmente turizma.” Nadalje, brend Accessible Portugal (hrv. Pristupačan Portugal), pokrenut 2006., razvio se u vodeću organizaciju za promicanje pristupačnog turizma za sve u Portugalu (Tur4all, n.d. a.). U svojem trenutačnom pravnom obliku privatne neprofitne udruge, organizacija je dobro prilagođena svojim ciljevima kvalificiranja turističke ponude i potražnje za sve segmente tržišta na temelju njihovih jedinstvenih značajki. Promicanjem razvoja regija koje zadovoljavaju potrebe širokog raspona klijenata i turista, brend Accessible Portugal poboljšava kvalitetu života stanovnika i posjetitelja koji imaju različite potrebe (Accessible Portugal, n.d.).

Swedish National Tourism Strategy (Barents Council, 2021) (hrv. Nacionalna turistička strategija Švedske) strategija je u kojoj se naglašava vizija Švedske za razvoj turizma te je usklađena s Planom za 2030. i globalnim ciljevima održivog razvoja, vladinim ciljevima za ravnopravnost spolova, ciljevima švedske klimatske politike i s drugim parlamentarnim ciljevima. Vizija Strategije jest da Švedska do 2030. postane najodrživija i najprivlačnija svjetska destinacija, i to na temelju inovacija. Prioritetna područja Strategije uključuju pojednostavnjeno poduzetništvo, poslove i vještine, znanje i inovacije, pristupačnost, oglašavanje, održivost, digitalizaciju, razvoj mjesta i suradnju. Štoviše, na službenim internetskim stranicama nacionalne turističke zajednice Švedske navedena je poveznica na bazu podataka o pristupačnosti (Tillgänglighetsdatabasen) u kojoj se mogu naći informacije o fizičkoj pristupačnosti za više od 9000 lokacija, uključujući trgovine i restorane u okviru javnih službi, prostore na otvorenome i druge destinacije (Visit Sweden, n.d.).



Slika 10. Turisti dolaze u svim oblicima i veličinama [10]



Da bi bile pristupačne i da bi se u njima svi osjećali dobrodošlo, destinacije trebaju razviti raznolik raspon uključivih turističkih proizvoda i usluga koji osiguravaju neometanu pristupačnost u čitavom lancu opskrbe, uključujući, među ostalim, sustave za rezervaciju, smještaj i prijevoz (ACCESS-IT, 2020). Dobro uspostavljen strateški okvir EU-a za turizam pruža čvrstu osnovu i potiče destinacije diljem Europe da razvijaju i unapređuju uključivi i pristupačni turizam. Također potiče suradnju između različitih dionika u stvaranju okruženja u kojem se svi posjetitelji osjećaju dobrodošlo. Nadalje, važno je naglasiti da će destinacija koja učinkovito zadovoljava zahtjeve posjetitelja s različitim mogućnostima unaprijediti kvalitetu usluge, osigurati pozitivno iskustvo svim posjetiteljima te poboljšati cjelokupnu kvalitetu života lokalne zajednice (ACCESS-IT, 2020). Uključivanjem pristupačnog i uključivog turizma u svoje strateške nacionalne planove zemlje mogu potaknuti to veliko i važno tržište te svima pružiti uključiva iskustva putovanja. Međutim, brojne destinacije i pružatelji usluga u turizmu i dalje nemaju potrebne strategije, politike, mjere, rješenja i znanje kako bi zadovoljili zahtjeve putnika koji imaju drugačije potrebe. S druge strane, postoje brojni dobri primjeri destinacija koje razvijaju i promiču pristupačni turizam za sve koje mogu poslužiti kao inspiracija i kao primjer od kojeg svi mogu učiti.





Izvor: EFEKT Architects, Rasmus Hjortshøj Studio



SIMBOLI POVJERENJA: OZNAKE U PRISTUPAČNOM TURIZMU

4.1. Više od znaka: oznake kao osiguravatelji kvalitete i kreatori identiteta

4.2. Pogled u budućnost: daljnje brendiranje pristupačnog turizma

U ovom poglavlju istražuje se uloga oznaka u turizmu kojima se ističu pristupačnost i uključivost, naglašavajući njihovu ulogu u stvaranju doživljaja za sve putnike. Raspravlja se o tome kako pojedincima s invaliditetom, starijim građanima i ostalim skupinama s različitim mogućnostima i sposobnostima te oznake mogu služiti kao smjernice pri donošenju informiranih odluka. Promicanjem transparentnosti i odgovornosti takvi sustavi označavanja doprinose uključivijem turizmu.

4.1. Više od znaka: oznake kao osiguravatelji kvalitete i kreatori identiteta

Osim što pozivaju na pridavanje veće pažnje različitim problemima te na razvijanje svijesti i informiranje o njima, nagrade i oznake mogu pomoći pri preusmjeravanju korisnika prema benignijim ili održivijim izborima. Oznake i certifikati u turizmu pomažu korisnicima da identificiraju i odaberu visokokvalitetne, sigurne i održive turističke opcije.

Oznake se dodjeljuju različitim turističkim poduzećima i uslugama te ukazuju na činjenicu da ti pružatelji dobrovoljno usvajaju mjere u područjima održivosti, uključenosti ili drugim područjima koje nadilaze zakonske obveze. Uzmemo li se u obzir različiti izazovi i regulatorna okruženja u različitim državama, nije uvijek moguće komparativno procijeniti i kategorizirati te oznake kvalitete. Međutim, postoje široko prihvaćene oznake povezane s turizmom koje se usredotočuju na standarde kvalitete, sigurnosti, održivosti i pružanja usluge:

- **Green Key** (hrv. Zeleni ključ) – u fokusu su mu turistički smještaj i infrastruktura te njihova posvećenost ekološkoj održivosti
- **Blue Flag** (hrv. Plava zastava) – označavanje plaža i marina koje se pridržavaju visokih standarda u pogledu kvalitete vode, sigurnosti i edukacije o okolišu
- **Travelife** – certifikat koji se dodjeljuje turističkim poduzećima koja provode održive prakse
- **EU Ecolabel** (hrv. Eko znak EU-a) – dodjeljuje se smještajima i turističkim uslugama koje osiguravaju održivost u svojem poslovanju kroz energetska učinkovitost, smanjenje otpada i održivo upravljanje resursima
- **Green Globe** (hrv. Zeleni globus) – oznaka usredotočena na održivi turizam, odnosno na energetska učinkovitost, društvenu odgovornost i zaštitu okoliša.
- **Safe Travels by WTTC** (hrv. WTTC oznaka sigurnih putovanja) – dodjeljuje je World Travel & Tourism Council (hrv. Svjetski savjet za turizam i putovanja) destinacijama i poduzećima koja se pridržavaju svjetskih zdravstvenih i higijenskih protokola.

„Green Key” ili Zeleni ključ jedna je od vodećih oznaka u području ekološke odgovornosti i održivosti u turizmu. Njegove je kriterije uspostavila Zaklada

za obrazovanje o okolišu (FEE), a postavljeni su kako bi se naglasila snažna ekološka praksa. Osim toga, program Zeleni ključ ističe i društvenu odgovornost, koja može uključivati pristupačnost i uključivost općenito. Međutim, u općim kriterijima Zelenog ključa nisu izričito navedeni posebni zahtjevi u pogledu pristupačnosti.

Od preostalih oznaka, ističe se Plava zastava kao globalno priznata potvrda kvalitete koja, uz dominantnu usmjerenost na aspekte okoliša i održivosti, uključuje i kriterije pristupačnosti. Trenutačno se provodi u 51 zemlji na više od 5000 certificiranih plaža, marina i turističkih brodova te se svrstava među najrasprostranjenije programe dobrovoljne turističke certifikacije u cijelom svijetu. Dobivanje Plave zastave zahtijeva poštivanje niza ekoloških, obrazovnih, sigurnosnih i standarda pristupačnosti koje treba i dosljedno provoditi. Zahtjevi u pogledu pristupačnosti izričito su navedeni u Kriteriju 33 u kojem se navodi (Blue Flag, n.d.):

„Barem jedna plaža s Plavom zastavom u svakoj općini mora imati osiguran pristup i sadržaje za osobe s invaliditetom. Snažno se preporučuje da sve plaže s Plavom zastavom imaju objekte koji omogućuju pristup osobama s invaliditetom, omogućavajući im pristup plaži, okolnim zgradama i sanitarnim čvorovima. Zahtjev Plave zastave je da barem jedna plaža u svakoj općini mora osigurati te sadržaje. Preporuka Plave zastave jest da na ovoj plaži, ako je to moguće, postoji pristup vodi za osobe s fizičkim invaliditetom. Pristup plaži mora biti olakšan pristupnim rampama dizajniranim za korisnike s različitim invaliditetom. Preporučuje se da dizajn rampe i korišteni materijal budu prilagođeni prirodnom okolišu, a gdje god je to moguće, da se koriste ekološki prihvatljivi materijali, npr. reciklirana kompozitna plastika...”

Iako postoji mogućnost neispunjavanja ovog kriterija za općine koje ga ne mogu ispuniti iz topoloških razloga, kriterij i dalje ilustrira prepoznatu važnost pristupačnosti u planiranju plaža i upravljanju plažama.

Oznake Travelife, EU Ecolabel i Green Globe uglavnom su usredotočene na zahtjeve održivosti, a svaka ima ponešto drugačiji fokus i kriterije. Oznaka Safe Travels uspostavljena je kao protokol oporavka za zdravlje i higijenu zbog krize prouzročene bolešću COVID-19 koja je značajno utjecala na turizam.

Uz navedene, postoje brojne druge, lokaliziranije oznake usmjerene na slična područja, kao što su održivost, ekologija i zdravlje, a čiji je cilj pomoći korisnicima da identificiraju preferirane i potrebne opcije. Te oznake pružaju pouzdane informacije i usmjeravaju korisnike prema primjerenim izborima, pridonoseći tako reguliranom tržištu. ISO standardi u nekim kontekstima (proces certifikacije i područje primjene) funkcioniraju slično kao i oznake, ali nisu inherentno jednaki. Konkretno, mogu označavati više standarde sigurnosti, pristupačnosti ili kvalitete te povećati povjerenje korisnika u turističke aktere. Međutim, njihov je glavni cilj sustavno poboljšanje, a ne brendiranje usmjereno na korisnike.

Sustavi označavanja usredotočeni na pristupačnost u turizmu imaju određene sličnosti s prethodnim oznakama jer im je cilj pružanje standardiziranih, pouzdanih informacija turistima uz promicanje najboljih praksi u turizmu. Obje vrste oznaka nastoje istaknuti konkretne attribute koji su u skladu s globalnim vrijednostima, poput uključenosti i upravljanja okolišem. Međutim, označavanje raznolikosti razlikuje se jer odražava specijaliziraniji fokus i osigurava informacije o pristupu pojedincima s različitim potrebama, ciljajući na probleme kao što su mobilnost, oštećenje vida ili gubitak sluha.

U sljedećim primjerima predstavljene su najrelevantnije nacionalne, regionalne i lokalne oznake pristupačnog turizma te se opisuju njihova ključna svojstva i njihova primjena.

4.1.1. Nacionalne oznake za pristupačnost

Različite europske zemlje imaju programe certificiranja pristupačnosti koji prepoznaju obvezu promicanja pristupačnog turizma osiguravanjem da osobe različitih potreba i sposobnosti mogu pristupiti objektima i uslugama. Nisu sve zemlje u EU-u uvele nacionalne programe označavanja, no u nastavku navodimo primjere nekoliko različitih oznaka koje postoje u Europskoj uniji.

U **Francuskoj** je udruga Tourism & Disabilities Association (hrv. Turizam i invaliditet) 2001. godine uvela oznaku **Tourisme & Handicap**, čiji je cilj pružiti precizne, nedvosmislene i ujednačene informacije o pristupačnosti turističke infrastrukture i usluga u četirima kategorijama invaliditeta (Association Tourisme & Handicaps, n.d.):

- motorička oštećenja
- kognitivna oštećenja
- auditorna oštećenja i
- oštećenja vida.

Primarni cilj ove oznake jest poticati razvoj prilagođenih turističkih ponuda koje zadovoljavaju različite potrebe pojedinaca s invaliditetom.



Slika 11. Logotip oznake Tourisme & Handicap [11]

Regija Monts du Lyonnais sjajan je primjer uključivih turističkih inicijativa. Kao što se može iščitati iz detaljnih informacija na internetu, turistička strategija te regije usmjerena je na to da bogatu prirodnu i kulturnu baštinu učini pristupačnijom posjetiteljima s invaliditetom. Inicijativa je usredotočena na poboljšanje pristupačnosti u različitim područjima, uključujući smještaj, aktivnosti na otvorenome, kulturne lokacije i prijevoz. Središnja

internetska stranica nudi informacije o dostupnim kinima, kazalištima, pješačkim rutama, srednjovjekovnim parkovima itd.

Oznaku Tourisme & Handicap imaju tri turistička ureda. Turistički informativni ured Mornant pokazuje pristupačne turističke prakse kroz svoj sveobuhvatan pristup uključivosti. Tom turističkom uredu dodijeljena je nagrada Winner of the Accessible Tourism Trophies koja se dodjeljuje turističkim subjektima koji nose oznaku „Tourisme & Handicap” (posebna nagrada žirija). Ured pruža detaljne informacije o pristupačnim rutama i atrakcijama, čime osigurava da posjetitelji koji imaju problema s pokretljivošću mogu uživati u ljepotama živopisnog krajolika regije. Nadalje, u uredu su besplatno dostupna kolica s jednim kotačem namijenjena svim terenima koja svima koji su smanjeno pokretni – i djeci i odraslima – omogućuju da uz pomoć četiri pratitelja uživaju u šetnjama. U uredu nude i taktilne mape i brošure na Brailleovu pismu za turiste s oštećenjem vida, čime pridonose njihovoj sposobnosti kretanja i uživanja u lokalnim znamenitostima.

Kao doprinos ponovljivosti i skalabilnosti dostupnih inicijativa, u okviru oznake „Tourisme & Handicap” razvijen je vodič za sve turističke djelatnike (hotelijere, ugostitelje, menadžere itd.). U njemu se navode detaljne informacije o tome kako ugostiti osobe s invaliditetom – kako pristupati ovoj klijenteli, koje im usluge i pogodnosti treba ponuditi kako bi se bolje ispunila njihova očekivanja te kako bi se time olakšao kontakt (Comité Régional de Développement Touristique d’Auvergne, 2020). Kroz te inicijative subjekti u turizmu kao što je Monts du Lyonnais postavljaju visok standard za pristupačni turizam promičući jednak pristup za sve posjetitelje.

Oznaka „**Travel for All**” (njem. Reisen für Alle; hrv. Putovanje za sve) prevladavajuća je oznaka za pristupačni turizam diljem **Njemačke**, a uključuje sveobuhvatan skup kriterija usmjerenih osiguranju visokih međusektorskih standarda kvalitete. Ti kriteriji razvijeni su u suradnji s relevantnim dionicima, uključujući turistička udruženja i pojedince koji su izravno zahvaćeni invaliditetom. U okviru inicijative „Reisen für Alle” postoje dvije komplementarne oznake koje funkcioniraju kao sustav informiranja i ocjenjivanja, kao što je prikazano na Slici 12.

„Travel for All” (hrv. Putovanje za sve)	„Information on Accessibility” (hrv. Informacije o pristupačnosti)	Označava dostupnost sveobuhvatnih i provjerenih informacija o pristupačnosti.
	„Accessibility Certified” (hrv. Potvrđena pristupačnost)	Jamči da su dodatni kriteriji kvalitete za određene skupine osoba djelomično ili u cijelosti zadovoljeni. Ovu oznaku prate piktogrami koji naznačuju zahtjeve koje ponuda zadovoljava za relevantne skupine ljudi.

Slika 12. Oznake pristupačnosti „Travel for All” [12]

Oznaka „Travel for All” pruža detaljne informacije turistima omogućujući im da prije rezervacije procijene pristupačnost turističkih ponuda, čime ih se potiče na donošenje informiranih odluka koje su prilagođene njihovim potrebama. Ova inicijativa razlikuje sedam skupina posjetitelja, ovisno o njihovim potrebama:

- osobe smanjene mobilnosti
- osobe u invalidskim kolicima
- osobe s oštećenjem sluha
- gluhe osobe
- osobe s oštećenjem vida
- slijepe osobe i
- osobe s poteškoćama pri učenju.

Standardi kvalitete ovog sustava označavanja, uz povezane programe osposobljavanja, razvijeni su u bliskoj suradnji s relevantnim udrugama i dionicima u turizmu. U okviru ove inicijative, koju financira Savezno ministarstvo gospodarstva i energije (Inclusive Germany, n.d.), od njezina je uvođenja evaluirano otprilike 3000 objekata ili sveobuhvatnih opcija odmora. Inicijativa također promiče pristupačnost kroz niz brošura i vodiča koji su dostupni na internetskoj stranici. Ti resursi pružaju sveobuhvatne informacije o pristupačnom smještaju, atrakcijama i uslugama diljem zemlje. Cilj im je olakšati planiranje putovanja pojedincima s invaliditetom nuđenjem detaljnih opisa pristupačnih objekata, opcija prijevoza i kulturnih znamenitosti.

Španjolska oznaka TUR4all i sustav označavanja dio su kolaborativne platforme „Accessible Tourism for All” (hrv. Pristupačni turizam za sve) koja je usredotočena na turističke destinacije i poduzeća koja se pridržavaju smjernica pristupačnosti. Osposobljeni stručnjaci provode temeljitu procjenu u sklopu akreditacijskog procesa, što obuhvaća kriterije kao što su usluga, informacije i fizička pristupačnost. Sustav označavanja ima dvije razine kriterija: osnovnu i premium. Kriteriji TUR4all Basic uključuju razinu pristupačnosti turističkih objekata i informacija koje se pružaju korisniku o njihovoj pristupačnosti, dok se kriteriji TUR4all Premium, uz osnovne kriterije, usredotočuju na pristupačnost usluga javnosti, informacije koje se pružaju korisnicima kroz različite medije i upravljanje pristupačnošću kroz različite procese organizacije (TUR4all, n.d.).

Objekti koji su dobili certifikat oznakom TUR4All naznačuju svoju predanost pristupačnosti. Sustav nudi pomoć i smjernice pružateljima usluga putovanja te promiče kontinuirani razvoj i napredak. Prednosti uključuju omogućavanje boljeg iskustva putovanja putnicima s invaliditetom te uključivanje različitih skupina turista u aktivnosti putovanja. Dok oznaka TUR4All promiče načela i standarde koji su međunarodno primjenjivi i korisni, njezina operativna baza i inicijalni fokus i dalje su u Španjolskoj. Stoga se smatra primarno španjolskim sustavom označavanja za pristupačni turizam. U zadnje se vrijeme ova inicijativa proširila i na Portugal, što odražava njezin sve veći utjecaj izvan nacionalnih granica u poticanju uključivih iskustava putovanja.

Oznaka **Access Denmark** (hrv. Pristupi Danskoj) danska je inicijativa označavanja u turizmu koja je usmjerena poboljšanju pristupačnosti. Ova platforma omogućuje turistima da istražuju pristupačni smještaj, prijevoz, atrakcije i još mnogo toga, a pruža detaljne informacije o objektima koji su

prilagođeni osobama s različitim oštećenjima. Primarni cilj sustava označavanja jest pružanje točnih informacija o pristupačnosti, čime se pojedincima pomaže u donošenju informiranih odluka o svom posjetu (Godadgang n.d.). Kriterij obuhvaća potrebe sedam skupina korisnika:

- osobe u invalidskim kolicima
- osobe s oštećenjem ruku, šaka i s poteškoćama pri hodanju
- osobe s oštećenjem vida
- osobe s oštećenjem sluha
- osobe koje boluju od astme i alergija
- osobe s kognitivnim/mentalnim poteškoćama i
- osobe s poteškoćama pri čitanju.



Slika 13. Službeni znak s naznakom svih skupina obuhvaćenih oznakom „Access Denmark“ [13]

Luksemburška oznaka **EureWelcome** utemeljena je na načelu Dizajna za sve, a odobrilo ju je Ministarstvo gospodarstva. Ovaj certifikat dodjeljuje se turističkim objektima, uslugama i događajima koji dobrovoljno ulažu napore kako bi zadovoljili različite potrebe svih gostiju, uključujući one smanjene pokretljivosti (Eurewelcome, n.d.). Primjeri kampa Martbusch i Auf Kengert u Luksemburgu koji nose oznaku EureWelcome opisani su u potpoglavlju 5.2. Pristupačniji smještajni objekti.



Slika 14. Logotip oznake EureWelcome Luxembourg [14]

„**Destination Pour Tous**“ (DPT) francuska je oznaka dizajnirana za promicanje turističke destinacije koja osigurava uključive produljene boravke i lokalnim stanovnicima i posjetiteljima. Cilj joj je zadovoljiti potrebe

osoba sa širokim rasponom invaliditeta, uključujući fizičke, senzorne, kognitivne, mentalne, psihološke i višestruke invaliditete, kao i osoba čije zdravstveno stanje utječe na njihovu mobilnost. Dodatno, bavi se izazovima povezanim s gubitkom autonomije zbog dobi, obiteljskim putovanjima te pruža sveobuhvatne turističke aktivnosti i usluge. Ponude su dizajnirane tako da zadovolje različite potrebe turista. Proces označavanja obuhvaća šest ključnih koraka, kao što je prikazano na slici 15.



Slika 15. Proces označavanja za „Destination Pour Tous” [15]

U okviru brenda DPT oznaka zlatne razine Gold Level Mark dodijeljena je 2021. godine urbanoj zajednici Dunkirk. To priznanje Dunkirk je zaslužio zbog svojih iznimnih značajki zbog kojih se destinacija ističe, uključujući (La Communauté Urbaine de Dunkerque, n.d.):

- sveobuhvatne opcije prijevoza koje su dostupne svima, uključujući besplatne usluge dostupne na zahtjev, primjerice „Handibus”
- širok raspon pristupačnih turističkih atrakcija i ponuda, uključujući odmarališta uz more i razne priobalne aktivnosti, javnu infrastrukturu kao što je zoološki vrt, PLUS objekt, lučki muzej, uz aktivnosti za odmor u slobodno vrijeme i prilike za istraživanje područja. Destinacija se također može pohvaliti restoranima i smještajnim kapacitetima koji su dizajnirani da budu pristupačni
- turistički i konferencijski ured kojim upravlja zajednica ima osam točaka za prijam koje pružaju informacije o regiji, od čega njih pet ima oznaku „Tourisme & Handicap”.
- pristupačni događaji, kao što je festival La Bonneaventure, koji osiguravaju uključivost i sudjelovanje svih posjetitelja

- osobne usluge prilagođene potrebama uzrokovanim invaliditetom
- stručnu radnu snagu koja je svjesna različitih zahtjeva u pogledu pristupačnosti i osposobljena ispuniti te zahtjeve.

Kad je riječ o destinacijama u kojima je naglasak na suncu i moru, naglasak pri označavanju često se stavlja na plaže i njihovu pristupačnost. U tom kontekstu oznake pristupačnosti ne osiguravaju samo da plaže nude osnovne sadržaje, kao što su rampe, invalidska kolica za plažu i prilagođeni sanitarni čvorovi, već i podižu svijest među lokalnim tijelima i zajednicama o važnosti uključenosti.

U Francuskoj postoji **oznaka Handiplage**, koja ukazuje na uključive plaže i odmarališta kao što je Côtes d'Armor (Handiplage, n.d). Više od sto obalnih gradova u 43 francuskim departmanima pruža specijaliziranu opremu i usluge kako bi plaže bile pristupačne, što uključuje sadržaj kao što su amfibijska invalidska kolica i invalidska kolica za upotrebu u vodi. Plaža Le Havre nositeljica je oznake Handiplage te sjajan primjer pristupačne plaže visokih standarda pristupačnosti. Nudi širok raspon sadržaja kako bi se olakšao pristup moru pojedincima koji se suočavaju s izazovima mobilnosti. Specijalizirana oprema dopunjena je pristupačnim putovima, rezerviranim parkirnim mjestima i prilagođenim sanitarnim čvorovima. Posjetiteljima je dostupno osposobljeno osoblje koje im pomaže pri upotrebi opreme i pristupanju različitim uslugama.



Slika 16. Logotip oznake Handiplage [16]

Accessible Beach - Beach for All! (port. Praia Acessível – Praia para Todos!; hrv. Pristupačna plaža – plaža za sve!) portugalski je program i pionirska inicijativa čiji je cilj učiniti plaže pristupačnima svima, uključujući pojedince koji su slabije pokretni. Provodi se od 2005. godine u obliku partnerstva različitih javnih dionika, a s ciljem

promicanja usklađenosti sa zakonodavstvom o pristupačnosti dodjeljivanjem oznake „Accessible“ (hrv. Pristupačno) plažama koje zadovoljavaju popis obveznih kriterija koji se odnose na pristup moru bez prepreka, pristupačno parkiralište i prisutnost spasitelja te koje istovremeno potiču usklađenost s dodatnim kriterijima povezanim s amfibnom opremom za kupanje i/

ili hodanje, svlačionicama, tuševima i fontanama s pitkom vodom koje su svima pristupačne, personaliziranom recepcijom i vodstvom za osobe s oštećenjem vida, sustavom identifikacije boja za osobe koje ne razlikuju boje s informacijama o stanju mora te spremnicima za selektivno prikupljanje otpada, taktilne karte plaža s uputama na Brailleovu pismu itd.

Ovaj program rezultat je suradnje lokalnih zajednica i nacionalnih organizacija, čime se osiguravaju visoki standardi pristupačnosti uz promicanje uključivog turizma.



Slika 17. Logotip programa Praia Acessível [17]

Na uspješnost programa posebno ukazuje povećanje broja plaža kojima se svake godine dodijeli oznaka. U 2023. godini 242 plaže označene su kao pristupačne, a program je obuhvaćao 37 % plaža koje su službeno označene kao vode za kupanje (Accessible Beach – Beach for Everyone, n.d.).

Više informacija o pristupačnim i uključivim plažama možete pročitati u potpoglavlju 5.3. Sunce i more – odmor dostupan svima.

4.1.2. Regionalne i lokalne oznake

Uz nacionalne oznake, diljem EU-a postoje i dobri primjeri regionalnih i lokalnih oznaka pristupačnog turizma koji su istaknuti u nastavku.

Agencija VISITFLANDERS dodjeljuje oznake A+, A i M koje se odnose na pristupačnost kuća za odmor, informacijskih i posjetiteljskih centara u regiji **Flandrija**. Oznaka A+ označava infrastrukturu kojoj pojedinci koji su smanjeno pokretni mogu lako samostalno pristupiti, dok oznaka A označava osnovnu pristupačnost. Oznaka M upotrebljava se za prostore za sastanke i konferencijske prostore. Njome se procjenjuje pristupačnost te infrastrukture za posjetitelje s invaliditetom (osobe u invalidskim kolicima i pojedinci s

oštećenjem sluha ili vida). Sustav ocjenjivanja sastoji se od triju razina: osnovne (M), dobre (M+) i izvrsne (M++) pristupačnosti. Više pojedinosti možete pročitati na poveznici: <https://www.visitflanders.com/en/travel-information/labels> (VISITFLANDERS, n.d.).



Slika 18. Oznake pristupačnosti agencije VISITFLANDERS [18]

Pojedinosti o pristupačnosti navedene su u brošuri „Accessible holiday accommodation in Flanders and Brussels” (hrv. Pristupačan smještaj za odmor u Flandriji i Bruxellesu). U brošuri su navedene sveobuhvatne informacije o različitim smještajima koji gostima s različitim oblicima poteškoća nude prilagođene sadržaje poput pristupačnosti za osobe u invalidskim kolicima, prilagođene skrbi i specijalizirane opreme. Uključuje širok raspon opcija, od hotela i kuća za odmor do soba za goste i kampova u različitim regijama Flandrije. U brošuri su navedene i praktične informacije o uslugama prijevoza i pristupačnosti, čime se svim posjetiteljima omogućuje da neometano uživaju u ugodnom iskustvu putovanja. U ovoj brošuri i sličnim brošurama i vodičima na stranici VISITFLANDERS ističu se različite turističke atrakcije, događaji i aktivnosti koje su pristupačne osobama s invaliditetom.

U brošuri „Accessible holiday accommodation in Flanders and Brussels” navedeni su samo oni smještaji za odmor kojima je dodijeljena oznaka pristupačnosti A- ili A+ te oni koji pružaju usluge dodatne skrbi. Posebno osposobljeni nadzornici za pristupačnost ocjenjuju pristupačnost smještaja i/ili okoline za različite vrste invaliditeta. Prema nalazima mjerenja (mjesto za parkiranje, područje recepcije, sanitarni čvorovi itd.), te se informacije dodaju u bazu podataka i dodjeljuje im se simbol (+, ±, -). Neke lokacije za odmor imaju strukture skrbi dostupne gostima, uključujući njegovatelje, pomoć i dodatne elemente kao što su dizalice i kreveti koji se dižu i spuštaju. To je

predstavljeno ikonom „+ Extra Care Framework“ (hrv. Okvir + dodatne njege) za smještaj. Više informacija o primjerima pristupačnog smještaja možete pročitati u potpoglavlju 5.2. Pristupačniji smještajni objekti.

Dodatno, u Flandriji postoji organizacija Vzw Kompaan čiji educirani volonteri koji mogu pomoći putnicima kojima je pomoć potrebna te koja nudi opciju organiziranog putovanja za osobe s invaliditetom. Brojne turističke organizacije nude uključivanje fondova zdravstvenog osiguranja, organizacija za osobe s invaliditetom i socijalne službe, a volonteri i zaposlenici također mogu ponuditi osobnu pomoć (VISITFLANDERS, 2024).

Nadalje, postoji inicijativa usmjerena označavanju pristupačnih događaja u Flandriji. Trenutačno postupak dodjeljivanja oznake Accessible Event (hrv. Pristupačni događaj) služi kao smjernica te daje precizan pregled kako planirati pristupačne događaje.

U **Italiji** postoji i certifikat Marchio Open koji se dodjeljuje u okviru projekta „Trentino for all“ koji financira Ministarstvo za osobe s invaliditetom, a koji promiče pristupačnost i uključivost smještaja u Trentinu. Proces certifikacije obuhvaća četiri faze (Provincia autonoma di Trento, n.d.):

- prethodnu analizu zahtjeva (mapiranje)
- reviziju u svrhu provjere
- podnošenje prijave za izdavanje certifikata i
- Izdavanje oznake i dodjela bespovratnih sredstava.

U Trentinu je dodatno razvijen proces certifikacije za oznaku „Family in Trentino“ (hrv. Obitelj u Trentinu) za privatne i javne subjekte čiji je cilj zadovoljiti različite potrebe obitelji, uključujući i neke turističke objekte.

Druga inicijativa u Italiji, „Ospitalità senza barriere“ odnosi se na pristupačno i uključivo putovanje u Bergamu i njegovoj okolini. Glavni cilj ovog certifikata jest identifikacija i promocija usluga i smještaja koji su pristupačni osobama s invaliditetom. Ideja je da se certificirani objekti pridržavaju smjernica o pristupačnosti i poveća njihova uključivost za sve posjetitelje. U cilju stvaranja mreže potpuno pristupačnih usluga i poticanja kapaciteta regije u pogledu gostoprimstva, njihovi promotivni naponi usmjereni su na hotelski i izvanhotelski smještaj, kulturne centre i turističke kompanije koje nude

posjete u provinciji Bergamo. Nakon što se revizijom potvrde sve značajke navedene u obrascu za samoprijavu, certifikat „Ospitalità senza barriere” besplatno se dodjeljuje objektima i institucijama. Usto, inicijativa nudi i niz turističkih usluga u nastojanju da ponudi uključiva i pristupačna iskustva, od enogastronomskih tura do gradskih obilazaka Bergama.



Slika 19. Logotip inicijative „Ospitalità senza barriere” [19]

4.1.3. Nagrađivanje pristupačnih destinacija

Nagrađivanje pristupačnih destinacija važno je za promociju pristupačnog i uključivog turizma. U Europskoj uniji postoji nekoliko dobrih primjera kao što su nagrade „Accessible Tourism Destination” (hrv. Pristupačna turistička destinacija), „European Capital of Smart Tourism” (hrv. Europska prijestolnica pametnog turizma) i „Access City Award” (hrv. Nagrade za pristupačnost grada), o kojima možete saznati više u ovom potpoglavlju.

Nagradu HOLA Família! u Španjolskoj dodjeljuje Katalonska turistička zajednica (ACT) turističkim lokacijama koje su identificirane kao posebno obzirne te koje nude sadržaje i usluge prilagođene zahtjevima obitelji s malom djecom. Da bi se kvalificirale za nagradu, destinacije moraju dostaviti opsežan prijedlog u kojem naznačuju svoju turističku strategiju, proizvode i usluge usmjerene obitelji te svoju predanost inovativnosti i održivosti u turizmu. Programski odbor Katalonske turističke zajednice evaluira svaku prijavu te destinacijama koje zadovolje utvrđene kriterije dodjeljuje nagradu HOLA Família! Loret de Mar, Salou i Santa Susanna destinacije su kojima je dodijeljena nagrada.

Inicijativu „**Accessible Tourism Destination**” (ATD) pokrenule su 2019. UN-ova Svjetska turistička organizacija i Zaklada za suradnju i socijalno uključivanje osoba s invaliditetom ONCE. Cilj je nagrade prepoznati i unaprijediti pristupačne turističke destinacije. Dodjeljuje se svake godine na temelju evaluacije Stručnog odbora, a njome se prepoznaju destinacije koje daju prednost uključivosti, osiguravajući svim turistima da neometano uživaju u boravku, neovisno



Slika 20. Logotip nagrade Hola Familia! [20]

o njihovim sposobnostima. ATD je prvi put dodijeljen 2019. godine, no program je privremeno obustavljen zbog pandemije uzrokovane bolešću COVID-19. Te prve godine Portugal je dobio posebno priznanje za svoju predanost pristupačnosti i razvoju, kao i za primjenu turističkih proizvoda i usluga koji su u svakom aspektu svojeg dizajna svima dostupni. Nadalje, tom je prilikom nagrada Accessible Tourism Destination

dodijeljena gradu Portu, dok je Barcelona istaknuta kao destinacija koja je zaista napredovala u pogledu pristupačnosti. Dodatno, indijski grad Thrissur dobio je posebno priznanje kao nova destinacija koja se još razvija zbog svojeg napretka u pogledu pristupačnosti i značajne uključenosti vladinih subjekta u ovo pitanje (UN Tourism, 2020).

Nagrada „**The European Capital of Smart Tourism**” inicijativa je Europske komisije kojom se odaje priznanje za iznimne prakse u pogledu pristupačnosti, održivosti, digitalizacije i očuvanja kulturne baštine te kreativnosti. Od njezina osnivanja 2018. godine titulu su ponijeli uzorni gradovi diljem Europe, a od njihovih prijava u 2019. i 2020.

godine objavljen je Compendium of Best Practices (hrv. Zbornik najboljih praksi). Göteborg (Švedska) i Málaga (Španjolska) proglašeni su europskim prijestolnicama pametnog turizma 2020. godine, Valencija (Španjolska) i Bordeaux (Francuska) titulu su ponijeli 2022. godine, dok je 2024. godine Europskom prijestolnicom pametnog turizma proglašen Dublin.



Slika 21. Logotip nagrade „Accessible Tourism Destination” [21]

Godine 2025. titula je dodijeljena Torinu zbog njegove predanosti pametnoj urbanoj obnovi. Ne samo da se grad može pohvaliti sa 100 % pristupačnim autobusnim i stanicama metra, već i njegovi muzeji i kulturne lokacije nude široku paletu senzornih iskustava u kojima mogu slobodno uživati i posjetitelji s invaliditetom. Korak naprijed prema uključivosti bilo je

pokretanje platforme Turismabile 2007. godine. Izrađena kao projekt regije Pijemont, ta je platforma informacijska točka na kojoj posjetitelji mogu provjeriti što im grad može ponuditi.

„Access City Award“ godišnja je europska nagrada koja se dodjeljuje pristupačnim gradovima. Uvela ju je Europska komisija u svibnju 2010., a nagrada se otad redovito dodjeljuje svake godine. Njome se prepoznaju gradovi u kojima je vidljiv opipljiv napredak u različitim aspektima pristupačnosti grada. Ti aspekti uključuju izgrađen okoliš, javne prostore, prometnu infrastrukturu, informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) te javne sadržaje i usluge. Nagrada se dodjeljuje gradovima koji predano rade na kontinuiranom razvoju pristupačnosti te koji služe kao primjeri za poticanje usvajanja najboljih praksi diljem Europe. Iako se u natječaju naglašava pristupačnost u svakodnevnom životu za stanovnike grada i iako se tek dijelom spominje pristupačnost u turističkim ponudama, nisu uključeni posebni kriteriji za pristupačne turističke proizvode, usluge i marketing.

Od 2015. godine naovamo nagrada je dodijeljena sljedećim gradovima: Borås, Švedska (2015.); Milano, Italija (2016.); Chester, Ujedinjeno Kraljevstvo (2017.); Lyon, Francuska (2018.); Breda, Nizozemska (2019.); Varšava, Poljska (2020.); Jönköping, Švedska (2021.); Luxembourg, Luksemburg (2022.); Skellefteå, Švedska (2023.); San Cristóbal de La Laguna, Španjolska (2024.).

Titulu je 2025. godine ponio Beč, grad koji ulaže iznimne napore kako bi pojednostavio živote osoba s invaliditetom, što je rezultiralo boljom pristupačnošću javnih područja, javnog prijevoza, informacijsko-komunikacijskih tehnologija i javnih usluga. Sveobuhvatan pristup glavnoga grada Austrije objedinjuje ekološku, društvenu i gospodarsku održivost. To je sjajan primjer pristupačnosti koja je uključena u sve aspekte urbanog života, od specifičnih projekata poput pristupačnih bazena, inteligentnih semafora do potpore za integraciju pri smještaju i zapošljavanju. Zahvaljujući upotrebi niskopodnih vozila, multisenzornih sustava za hitne slučajeve i taktilnih sustava za navođenje pristupačne su sve stanice metra i više od 95 % autobusnih i tramvajskih stanica u Beču. Snažna predanost grada postizanju pristupačnosti dodatno se vidi u politici Inclusive Vienna 2030 (hrv. Uključivi Beč 2030.) i suradničkom pristupu, pri čemu su organizacije osoba s invaliditetom ključne u donošenju odluka (ENAT, n.d.).



Slika 22. Beč, dobitnik nagrade „Access City Award 2025” [22]

Inicijative kao što su Accessible Tourism Destination, The European Capital of Smart Tourism i Access City Award potiču destinacije i gradove na donošenje inovativnih rješenja kako bi poboljšali pristupačnost, čime se poboljšava kvaliteta života građana i cjelokupnog iskustva posjetiteljima.

4.2. Pogled u budućnost: daljnje brendiranje pristupačnog turizma

Kao što se vidi u prethodnim primjerima označavanja pristupačnosti, neke su zemlje EU-a razvile vlastite sustave označavanja na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini. Međutim, svaka od tih oznaka ima vlastite kriterije i standarde koji se moraju zadovoljiti kako bi se stekla određena oznaka, a korisnici, posebno oni iz inozemstva, možda ne znaju što je u pozadini određene oznake. Nepostojanje zajedničke standardizacije i regulatornog okvira u polju uključive i pristupačne turističke infrastrukture i usluga predstavlja značajne izazove, uključujući:

- konkurenciju nacionalnih standarda na europskom tržištu
- prepreke za turiste s invaliditetom koji imaju problema kad je riječ o pristupu pouzdanim informacijama o standardima pristupačnosti i kvalitete turističkih usluga i infrastrukture.

Eichhorn et al. (2008) ističu da postojeće informativne sheme o pristupačnom turizmu često ne zadovoljavaju potrebe osoba s invaliditetom te ističu potrebu za paneuropskim pristupom. Kao što je pokazalo istraživanje NOP Consumer (2003), kredibilitet pristupačnosti proizvoda i usluga može se utvrditi samo ako se slijedi proces u tri faze (NOP Consumer, 2003):

- postojanje standarda i kriterija koje, ako je to moguće, utvrđuje ugledna organizacija za osobe s invaliditetom
- procjena objekata prema standardima i kriterijima koju provodi neovisno mjerodavno tijelo
- diseminacija jasnih i detaljnih informacija, uključujući kriterije koji su doveli do dobivanja akreditacije.

Gillovic i McIntosh (2020) dodatno naglašavaju važnost uključivih ishoda u pristupačnom turizmu te pozivaju na veće uključivanje ljudi s invaliditetom kao turističkih proizvođača i potrošača.

Kako bi odgovorile na te izazove, devet sponzorskih organizacija iz šest država članica EU-a zajednički je osnovalo ENAT (European Network for Accessible Tourism, hrv. Europska mreža za pristupačni turizam). Udruženje je osnovano u siječnju 2006., a primarni su mu ciljevi zagovaranje pristupačnog turizma, olakšavanje suradnje među dionicima i promicanje politika koje poboljšavaju pristupačnost putnicima s invaliditetom. ENAT radi na poticanju uključivosti u

turizmu te osiguravanju svima dostupnih destinacija, smještaja i usluga, čime se omogućuje da svi mogu doživjeti jednaka turistička iskustva. Među tim ciljevima, svakako treba spomenuti ENAT-ov kodeks Code of Good Conduct (hrv. Kodeks dobrog ponašanja) i ENAT-ov program World Tourism for All Quality Programme (hrv. Svjetski program kvalitete Turizam za sve).

ENAT-ov kodeks Code of Good Conduct služi i kao oznaka obvezanosti i kao program certificiranja za javna i privatna poduzeća i organizacije. Njime se priznaje njihova posvećenost unapređenju pristupačnog putovanja i turizma prepoznavanjem napora koje u to ulažu (ENAT, 2009).



Slika 23. Logotip organizacije ENAT [23]

ENAT svoj program **World Tourism for All Quality Programme** ekskluzivno nudi subjektima u turizmu koji nastoje ponuditi najviše standarde izvrsnosti u pristupačnim turističkim uslugama. Osmišljen tako da obuhvati poduzeća različitih

vrsta i veličina, ovaj program osigurava uključivost u čitavom vrijednosnom lancu turizma. Promiče održive, odgovorne i pristupačne turističke prakse usklađene s načelima kodeksa Global Code of Ethics for Tourism koja zagovara UN-ova Svjetska turistička organizacija. Program ekskluzivno provode licencirani agenti, a provedbu nadgleda neovisni Nadzorni odbor.

Prvi certifikati u okviru programa World TFA Quality Programme dodijeljeni su trima hotelima kojima upravlja grupacija Gleneagle, obiteljsko poduzeće iz Killarneya u Irskoj. Grupacija je posvećena tome da postane vodeći irski hotelijer i pružatelj usluga za odmor i razonodu pružanjem okruženja u kojem su svi dobrodošli te osiguravanjem pristupačnosti za sve goste. Stoga je cilj Akcijske politike i Akcijskog plana grupacije Gleneagle poboljšati pristupačnost za pojedince s oštećenjima, uključujući one povezane s mobilnošću, vidom, sluhom, kognitivnim poteškoćama i drugim oštećenjima. Nažalost, zbog učinka pandemije uzrokovane bolešću COVID-19 na subjekte u turizmu, ovaj program obustavljen je 2020. godine (ENAT, 2023).

Primjena i donošenje oznaka razlikuju se od zemlje do zemlje. Neke su zemlje razvile vlastite nacionalne oznake za pristupačnost ili certifikacijske programe koji su usklađeni s načelima uključivog turizma, dok u nekim zemljama ne postoji formalna oznaka koja se upotrebljava. Ta neujednačenost, zajedno s nejasnim smjernicama o pristupačnosti turističkih objekata i usluga u različitim zemljama, i dalje predstavljaju značajne prepreke. Nadilaženje tih izazova ovisi o aktivnom promicanju pristupačnog i uključivog turizma te o poticanju najboljih praksi. Nadalje, primjenom standardiziranih oznaka za pristupačnost i certifikata pružatelji usluga u turizmu također mogu ponuditi jasne, pouzdane informacije turistima s invaliditetom i time poboljšati njihovo iskustvo putovanja, kao i povjerenje. Takve inicijative ne samo da potiču pojedince s invaliditetom da istražuju nove destinacije, nego potiču i turističke operatere da usvoje uključive prakse. U konačnici, kohezivni pristup označavanju i promociji pristupačnosti može potaknuti uključiviji turizam, što ide u prilog i turistima i pružateljima usluga.

Stoga su naponi koje ulaže ENAT kao organizacija ključni u promicanju pristupačnog turizma diljem Europe te za suradnju s dionicima u turizmu u kontekstu poboljšanja pristupačnosti i uključivosti u turizmu. Također se preporučuje da ENAT dodatno razvije program kvalitete World Tourism for All kako bi se turistima koji traže uključive i pristupačne destinacije i usluge pružile dosljednost i jasnoća.

Sustavnom usporedbom različitih nacionalnih strateških planova i praksi na nacionalnoj razini diljem EU-a može se zaključiti da različite zemlje na različite načine pristupaju rješavanju pitanja pristupačnosti u turizmu. Dok se oznake mogu koristiti kao specifičan instrument „meke politike“, što je oprimjereno ekološkim oznakama, oznake za pristupačnost služe kako bi korisnike informirale o značajkama pristupačnosti koje mogu očekivati u određenoj destinaciji, mjestu ili u određenom objektu, a kojima se zadovoljavaju različite vrste potreba. Dok se oznake kvalitete, kulture i zaštite okoliša u turizmu upotrebljavaju u svrhe komunikacije i promocije na općem tržištu, oznake za pristupačnost posebno su važne za vrlo specifičnu ciljanu skupinu. Te se oznake mogu usporediti s oznakama prikladnosti objekta za bicikliste, vlasnike kućnih ljubimaca ili obitelji s djecom. Međutim, oznake koje se odnose na pristupačnost i uključivost važnije su od drugih oznaka koje mogu biti važne općoj javnosti ili drugim skupinama korisnika.

Istraživanje postojećih resursa o sustavima označavanja održivosti u Europi koje su provele autorice otkrilo je da, iako su neki sustavi iznimno proaktivni i ažurni u pogledu važnih informacija i vodiča, postoje brojni sustavi, a osobito oni koji se financiraju u okviru projekata EU-a, koji su se suočili s razdobljem stagnacije nakon početnog uzleta u pogledu aktivnosti i certifikacija. To se posebno ogleda u konceptu koji je pokrenuo ENAT za program kvalitete The World Tourism for All, a koji je obustavljen zbog učinka pandemije 2020. godine i koji još uvijek nije obnovljen.

Stoga je ključno pitanje bi li bilo korisnije razviti nove sustave označavanja pristupačnih turističkih ponuda ili aktivirati moderne tehnologije te se osloniti na nove izvore dobivanja povratnih informacija, kao što su recenzije korisnika i mobilne aplikacije, kako bi se osigurala kvalitetna i učinkovita promocija pristupačnih proizvoda i usluga te kako bi se razvilo povjerenje među korisnicima.

Autorice preporučuju da se nastavi s daljnjim razvojem postojećih, poznatih nacionalnih i regionalnih oznaka pristupačnog turizma. Dodatno, treba istražiti potencijal za razvoj sličnih programa u zemljama koje zaostaju u pogledu informiranosti i cjelokupne razvijenosti pristupačnih turističkih ponuda. Cilj tih novih inicijativa bio bi potaknuti donositelje odluka u destinacijama i osobito privatne dionike u turizmu da poboljšaju svoju vidljivost i privuku nove ciljne skupine, osobito izvan sezone. Preporučuje se da te programe označavanja iniciraju i financiraju dionici iz javnog sektora. Kako bi se podigla svijest o ovoj temi među pružateljima turističkih usluga i tijelima u destinaciji, također je ključno uključiti edukativnu i savjetodavnu komponentu.

Preporučuje se optimizirati postojeće informativno-promidžbene sustave i razvijati nove koji će biti prilagođeni asistivnoj tehnologiji i utemeljeni na načelima univerzalnog dizajna s obzirom na trenutačno dostupne resurse. Također se preporučuje da se pri provedbi navedene vrste intervencije primjereno komunicira s potencijalnim turistima s invaliditetom. Taj se pristup može pokazati uspješnijim od pristupa koji ne uzima u obzir takve pojedince, čak i kad nema službene oznake za pristupačnost.

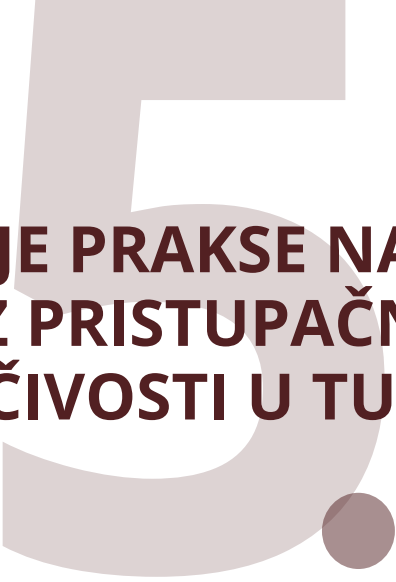


Označavanje različite infrastrukture, objekata ili usluga u turizmu ukazuje na to da njihovi pružatelji dobrovoljno usvajaju mjere u područjima održivosti, uključivosti ili u drugim područjima te da pritom nadilaze zakonske zahtjeve. Za razliku od drugih oznaka u turizmu, oznake za pristupačnost predstavljaju specijaliziraniji fokus i pružaju ključne informacije o pristupu za osobe koje imaju niz potreba, a bave se pitanjima kao što su mobilnost, gubitak sluha ili oštećenje vida. Uz programe označavanja, brojne nagrade promiču pristupačne destinacije u Europi. ENAT (European Network for Accessible Tourism) je osnovan kao kooperativno nastojanje da se riješe poteškoće koje je uzrokovao izostanak objedinjenog standardizacijsko-zakonodavnog okvira. ENAT-ova nastojanja u promicanju i razvoju pristupačnosti i uključivosti u turizmu rezultirala su programom kvalitete ENAT World Tourism for All Quality Program i ENAT-ovim kodeksom Code of Good Conduct. Priznavanje i primjena oznake razlikuju se od zemlje do zemlje – dok se u nekima ne upotrebljava nikakva službena oznaka, druge zemlje razvile su svoje sustave oznaka za pristupačnost ili programe certifikacije koji se pridržavaju načela uključivog turizma.

Zbog takvog nerazmjera, kao i zbog nepostojanja jasnih smjernica za pružanje pristupačnih turističkih sadržaja i usluga, i dalje postoje značajne prepreke. Neovisno o tome, imaju li se na umu trenutačno dostupni resursi, savjetuje se optimizirati postojeće informacijsko-promotivne sustave te stvarati nove koji se temelje na načelima univerzalnog dizajna i prilagođeni su asistivnoj tehnologiji.







NAJBOLJE PRAKSE NA DJELU: PRIKAZ PRISTUPAČNOSTI I UKLJUČIVOSTI U TURIZMU

- 5.1. Zračne luke kao čvorišta pristupačnosti**
- 5.2. Pristupačniji smještajni objekti**
- 5.3. Sunce i more – odmor dostupan svima**
- 5.4. Uključivi doživljaji u prirodi**
- 5.5. Pristupačni lokaliteti kulturne baštine**

5.1. Zračne luke kao čvorišta pristupačnosti

O pristupu zračnim lukama obično se raspravlja s gledišta osobe smanjene pokretljivosti (engl. person with reduced mobility, PRM). U terminologiji povezanoj s prometom, osoba smanjene pokretljivosti jest osoba čija je pokretljivost pri prijevozu smanjena zbog fizičkog invaliditeta (senzornog ili lokomotornog), intelektualnih poteškoća, dobi, bolesti ili drugog invaliditeta te čije stanje zahtijeva posebnu pomoć i prilagodbu usluga koje su dostupne svim putnicima potrebama te osobe. Od 2008. godine zračne su luke odgovorne za pružanje pomoći osobama smanjene pokretljivosti te postoje posebne kategorije takvih osoba, kao i parametri kvalitete koji zračnim lukama omogućuju nuđenje različitih usluga za pomoć osobama smanjene pokretljivosti. Osim individualne pomoći osobama smanjene pokretljivosti, zračne luke trebale bi kontinuirano ulagati u i planirati poboljšanja kako bi unaprijedile uslugu i iskustvo svih kategorija putnika.

ACI World Insights (2022) navodi da neke značajke pristupačnosti mogu svima poboljšati cjelokupno iskustvo putovanja (uključujući osobe s invaliditetom). Te su značajke:

- univerzalni pultovi za hranu i uslužni pultovi za osobe koje koriste pomagala za kretanje na kotačima
- podni pokrovi malog otpora – lakši su za pomagala za kretanje na kotačima, a istovremeno pružaju bolju akustiku osobama koje imaju probleme sa sluhom
- upotreba tekstura i boja koje pomažu pri pronalasku puta
- pomoć pri kretanju po terminalu na zahtjev
- pristupačne usluge parkiranja i *shuttle* autobusa
- univerzalan raspored sjedenja na svim terminalima
- univerzalno pristupačni sanitarni čvorovi i posebni sanitarni čvorovi pristupačni obiteljima
- područja za nuždu za životinje osoba kojima je potrebna pratnja terapijske životinje prije i nakon sigurnosnog ulaza
- sustavi javnog razglasa koji su prilagođeni osobama koje koriste uređaje za pomoć pri slušanju, uključujući slušna pomagala
- pozadinsko osvjetljenje znakova za usmjeravanje i dosljedne tehnike pronalaska puta (eng. wayfinding) kroz terminale
- menadžment i osoblje za brigu o korisnicima prošlo je osposobljavanje za podizanje svijesti o invaliditetu.

Ključno je da se krajnje korisnike jasno informira o točnoj razini pristupačnosti. Jedna od opcija jest integracija dodatnih informacija na postojeće službene internetske stranice zračne luke pod karticom „Pomoć i uključenost” ili podjelom na konkretne kategorije (obitelji s djecom, stariji građani, kategorije osoba smanjenje pokretljivosti itd.). Ne smije se zaboraviti da internetske stranice zračnih luka moraju biti u skladu sa standardima pristupačnosti informacija (više o tim standardima i njihovoj važnosti možete pročitati u potpoglavlju 2.1.).

Sudjelovanje u programu „Hidden Disabilities Sunflower” (hrv. Suncokret nevidljivih invaliditeta) drugi je način povećanja vidljivosti koji nije usmjeren samo na prijevoz i zračne luke. Program omogućuje korisnicima (putnicima) da dobrovoljno dijele informacije o bilo kakvom invaliditetu ili stanju koje možda nije odmah vidljivo, ali može zahtijevati pomoć, razumijevanje ili dodatno vrijeme u trgovinama, prijevozu ili na javnim mjestima (Hidden Disabilities Sunflower, n.d.).



Slika 24. Logotip programa Hidden Disabilities Sunflower [24]

Zračne luke koje sudjeluju u ovom programu na svojim službenim internetskim stranicama imaju informacije o programu te putnicima koji imaju nevidljive invaliditete ili njihovu pratnju nude mogućnost da zatraže određenu oznaku/traku sa simbolom suncokreta. Nošenje oznake je dobrovoljno, ali osoblju zračne luke omogućuje da diskretno prepozna putnike kojima je potrebno eventualno ukazati više pomoći i razumijevanja, odnosno omogućiti više vremena za pojedinu aktivnost.

Uz program „Hidden Disabilities Sunflower”, koji je usmjeren na određenu kategoriju ljudi, zračne luke mogu povećati kvalitetu i vidljivost svojih pristupačnih i uključenih usluga i kroz sudjelovanje u programu „Accessibility Enhancement Accreditation Program”. Provodi ga vijeće ACI World – Airport Council International, a usmjeren je na dugoročnu potporu i povećanu vidljivost pristupačnosti zračnih luka na međunarodnoj razini. Akreditacija obuhvaća poboljšanje u područjima planiranja politike pristupačnosti i upravljanja njome, dizajna i infrastrukture zračnih luka, organizacijske kulture

i operacije, dionika i partnera zračne luke, IKT-a kako bi se podržalo putovanje putnika i iskustvo korisnika. Program također uzima u obzir različite oblike invaliditeta, uključujući fizički, slušni, vizualni i intelektualni (ACI World, n.d.).

Zračna luka Krakov, Poljska

Zračna luka Krakov jedna je od najpristupačnijih europskih zračnih luka, a visoko mjesto na ljestvici zauzima i kad se govori o zračnim lukama koje nude kvalitetne i dostupne informacije. Nudi vrlo detaljne informacije o pomoći osobama s invaliditetom, uključujući različite kategorije osoba smanjene pokretljivosti. U zračnoj luci također postoji poseban „**plavi put**”, odnosno sustav znakova i posebnih punktova za pomoć čiji je cilj olakšati kretanje pojedinaca s invaliditetom zračnom lukom i prema terminalima (Krakow Airport, n.d.a). Osim posebne pažnje koja se poklanja osobama s invaliditetom (uključujući nevidljive invaliditete), Zračna luka Krakov na svojoj internetskoj stranici također nudi namjenske informacije za osobe koje putuju s djecom ili životinjama, maloljetnike bez pratnje i trudnice. Primjerice, ljudima koji putuju s djecom u zračnoj luci nude se prostori i sadržaji za igru, brigu o bebi, prodajni aparati s proizvodima za djecu, prostori za presvlačenje beba i u ženskim i u muškim sanitarnim čvorovima te besplatna upotreba kolica zračne luke (Krakow airport, n.d.b)



Slika 25. Zračna luka Krakov, terminal T2 (Odlasci) [25]

Zračna luka Tokio Haneda, Japan

Zračna luka Tokio Haneda (koja je poznata i pod nazivom Međunarodna zračna luka Tokio) sjajan je primjer zračne luke predane zadovoljenju različitih potreba putnika. S ciljem stvaranja okruženja bez stresa i omogućivanja ugodnog putovanja, na službenoj internetskoj stranici zračne luke postoji posebna stranica za korisnike kojima je potrebna posebna pomoć. Na istoj stranici navode se i informacije o inicijativama povezanim s pristupom bez prepreka i univerzalnim dizajnom. Nadalje, jasne informacije pružaju se korisnicima smanjene mobilnosti, sluha, vida i govora, kao i onima s razvojnim, intelektualnim ili mentalnim poteškoćama.



Slika 26. Sanitarni čvor za psa vodiča u Zračnoj luci Tokio Haneda Airport [26]

Tokio Haneda nudi brojne usluge i pogodnosti osmišljene kako bi se zadovoljile potrebe korisnika kojima je potrebna posebna pomoć (Haneda Airport, n.d.):

- informativni pult (posuđivanje invalidskih kolica / dječjih kolica, ploče za pisanu komunikaciju i ploče za pomoć pri komuniciranju dostupne korisnicima s oštećenjem govora i sluha)
- pristupne postaje (područje iskrcavanja, parkiralište itd.)
- rezervaciju posebne pomoći (kvalificirano osoblje za pomoć, „Care-Fitter“)
- područja za smirivanje (engl. Calm down, cool down) koja su osmišljena da pomognu ljudima koji imaju problema sa smirivanjem s ciljem sprečavanja napadaja panike (posebno kod ljudi koji pate od demencije ili drugih razvojnih, intelektualnih ili mentalnih poteškoća)

- uslugu telefonskog releja (osiguravanje operatera koji je tumač za znakovni jezik ili tekstualna i glasovna poruka za pojedince s poteškoćama sluha ili govora)
- informacije o objektima i sadržajima koji su svima dostupni (u originalu „universal facilities)
- višenamjenske zahode (prilagođene osobama u invalidskim kolicima, starijim osobama, ljudima sa stomom, novorođenčadi, maloj djeci itd.)
- sanitarne čvorove za pse vodiče
- kliniku
- ljekarnu
- AED uređaje za defibrilaciju
- program „Hidden Disabilities Sunflower” (inicijativa za stvaranje optimalnogokruženjaza gostes intelektualnim/mentalnim poteškoćama ili drugim nevidljivim bolestima kao što su dijabetes i demencija)
- autonomna invalidska kolica (autonomna usluga WHILL).

Dodatno, zračna luka dostupna je za dolaske i polaske te ima potpuno pristupačnu podzemnu željeznicu i jednotračne vlakove koji omogućuju izravnu povezanost sa središtem grada. Korisnici u invalidskim kolicima mogu upotrebljavati taksi vozila ili autobus zračne luke.

Haneda je poznata diljem svijeta zbog predanoj posvećenosti osiguravanju ugodnog iskustva putovanja bez ikakvog problema za sve putnike, neovisno o njihovim fizičkim ili mentalnim sposobnostima.



Slika 27. Autonomna invalidska kolica koja su dostupna u sigurnosnoj zoni na odlascima svakog terminala u Zračnoj luci Tokio Haneda [27]

5.2. Pristupačniji smještajni objekti

Dizajniranje pristupačnog smještaja složen je izazov koji zahtijeva prepoznavanje različitih potreba pojedinaca s različitim vrstama invaliditeta. Iako se pristupačnost najčešće povezuje s korisnicima u invalidskim kolicima, da bi se stvorilo okruženje koje je zaista uključivo, ključno je obuhvatiti širok spektar invaliditeta. To uključuje oštećenja povezana s mobilnosti koja ne zahtijevaju invalidska kolica, senzorne, kognitivne i ostale oblike invaliditeta te ostale čimbenike koji gostima mogu utjecati na ugodan boravak u smještajnom objektu (dob, obrazovanje, trudnoća, alergije, prehrambena ograničenja itd.). Primjerice, osobi koja upotrebljava invalidska kolica mogu trebati značajke kao što su ulaz bez stepenica, šira ulazna vrata, tuš-kade u koje može ući s kolicima i prilagodljiv namještaj. S druge strane, slijepom pojedincu dobro bi došla taktilna pomagala za pronalazak puta, znakovi na Brailleovu pismu i zvučne najave. Osoba koja je alergična na perje također može zahtijevati određene prilagodbe smještaja, dok osobe s kognitivnim ili nevidljivim invaliditetom imaju potpuno drugačije potrebe, obično vrlo specifično usmjerene na njihovo stanje i dijagnozu.

U kontekstu pristupačnosti, model jedinstvenog rješenja za sve (eng. one size fits all) je neodgovarajući jer vrlo vjerojatno ne može zadovoljiti različite zahtjeve korisnika iako načela univerzalnog dizajna nude čvrsti temelj za stvaranje prostora koji su dizajnirani da od početka zadovolje različite potrebe te koji imaju potencijala za buduće prilagodbe. Stoga se stvaranje ponude pristupačnog smještaja u turizmu može promatrati kao složena međuigra između turističke potražnje, turističke ponude i državne koordinacije/regulacije (Darcy, 2011). U tom je kontekstu u Portugalu pokrenuta inicijativa u okviru koje je nacionalno tijelo za turizam, Turismo de Portugal (2021), podržalo izdavanje praktičnog vodiča za pristupačnost u turističkom smještaju u kojem se popisuju „varijable koje se moraju uzeti u obzir u hotelskoj jedinici koja želi biti pristupačna i uključiva“ (Ferreira & Villares, 2024; Turismo de Portugal, 2021, 24-25):

- usklađenost infrastrukture čitavog smještajnog objekta s međunarodnim standardima pristupačnosti i s nacionalnim zakonodavstvom
- kvalifikacija skrbi i usluge za korisnike s invaliditetom
- poticanje timskog rada među svim zaposlenicima, pri čemu se uzima u obzir socijalna odgovornost i imidž turističke destinacije
- zapošljavanje osoblja s invaliditetom
- umrežavanje s partnerima iz drugih područja destinacije kako bi se stvorila pristupačna i integrirana turistička ponuda.

Ovaj praktični vodič o pristupačnosti u turističkom smještaju predstavlja način za promicanje uključivosti, i to ne samo u Portugalu, te može biti dobar primjer za smještajne objekte diljem Europe jer pruža dobro polazište za pomoć smještajnim objektima pri zadovoljavanju različitih potreba svih turista. Ovakva vrsta smještaja omogućit će korisnicima budu samostalniji u upotrebi dostupnih objekte te da im kretanje po objektima bude ugodno.



Slika 28. Praktični vodič o pristupačnosti u turističkom smještaju [28]

Kao što je naglašeno u prethodnim poglavljima, ključno je da svi pružatelji turističke ponude uzmu u obzir da faza koja prethodi putovanju ima ključnu ulogu u procesu odlučivanja o putovanju u pojedinaca s privremenim, trajnim ili situacijskim invaliditetom. U tom je kontekstu ključna dostupnost informacija o smještajnim objektima i njihovim posebnim značajkama (Vigolo & Simeoni, 2023).

Dostupnost informacija i fizička infrastruktura čine samo jedan aspekt stvaranja uključivih smještajnih objekata. Jednako je važno educirati i obučiti osoblje da učinkovito pomaže i komunicira s gostima s invaliditetom. Uključivanje obuke o podizanju svijesti u pogledu invaliditeta u programe za razvoj zaposlenika ne samo da poboljšava kvalitetu usluge, nego i pokazuje posvećenost prema uključivosti. Gosti s invaliditetom vjerojatnije će se osjećati dobrodošlo i cijenjeno kad ih dočeka educirano i empatično osoblje.

Postoji čitav niz primjera hotela, kampova i ostalih smještajnih objekata koji su ostvarili visoku razinu pristupačnosti. Primjeri u nastavku tek su mali dio sveobuhvatnog sustava uključivog smještaja koji se stalno razvija.

Hotel Middelpunt, Middelkerke, Belgija

Jedan od primjera smještaja s oznakom A+ i obilježja „+ Extra Care Framework” u okviru oznake VISITFLANDERS jest hotel Middelpunt u Middelkerkeu (više o oznaci VISITFLANDERS možete pročitati u potpoglavlju 4.1.). Svojim gostima nudi besprijekoran spoj udobnosti i sveobuhvatnih usluga skrbi. Uzimajući u obzir potrebe gostiju s invaliditetom ili (visok) stupanj potrebe za njegom, ovaj hotel pruža (VISITFLANDERS, 2024):

- pristupačnost: jednostavan pristup s dovoljno prostora za prolaz, recepciju prilagođenu gostima u invalidskim kolicima, prostrana dizala i ključna područja na tlu
- restoranski prostor: dovoljno prostora za invalidska kolica u restoranu, sa stolovima koji su dizajnirani tako da omogućavaju lakše manevriranje
- smještajni kapacitet: 44 prilagođene sobe, od kojih pet ima stropne dizalice (sobe s visokom razinom skrbi), tuš-kade u koje se može uvesti s kolicima, prilagođene kade i pristupačne umivaonike, zaštitne ograde i prostor za manevriranje u kupaonicama.
- dodatne usluge: sobe prilagođene osobama s alergijama, prehrambene prilagodbe, razna pomagala, usluge skrbi, gumbi u dizalu na Brailleovu pismu i niskostimulirajuće uređenje
- infracrvenu *wellness* zonu za korisnike u invalidskim kolicima.

Middelpunt je primjer vrhunskog pristupačnog smještaja koji svim gostima osigurava ugodan, ukljuživ i opuštajući boravak.



Slika 29. Hotel Middelpunt [29]

Hotelski lanac Scandic

Hoteli Scandic obuhvaćaju 224 hotela te su najveći hotelski operater u nordijskim zemljama. Pristupačnost za sve pojedince jedan je od njihovih ključnih prioriteta.

Prvi korak u osiguravanju pristupačnosti bio je osigurati dostupnost informacija – internetske stranice hotela grupacije imaju karticu Posebne potrebe u dijelu „O hotelu“. To gostima omogućuje da unaprijed pripreme svaku fazu

putovanja te da dobiju važne informacije, uključujući one o parkiralištu za osobe s invaliditetom, širini ili visini kreveta i dostupnosti pametnih rješenja poput uputa na Brailleovu pismu ili audiopetlje za konferencijske sastanke.

Hotel Scandic Grand Örebro sjajan je primjer smještaja bez prepreka. Njegova ponuda pridržava se načela dizajna za sve (Scandichotels, n.d.), što uključuje sljedeće:

- široka ulazna vrata koja se ne okreću (najmanja širina od 80 cm)
- vrata na glavnom ulazu koja se mogu automatski otvarati
- noćno zvono, dostupno iz invalidskih kolica
- dostupna mjesta za sjedenje blizu glavnog ulaza
- hodnike u hotelu dostupne osobama s invaliditetom
- prijenosne audiopetlje dostupne u sobama za sastanke
- sanitarni čvor za osobe s invaliditetom u područjima za sastanke i konferencije
- sobe za osobe s invaliditetom s krevetima visine 55 cm od poda do vrha madraca, s pristupačnim ormarima bez vrata ili s pokretnim vratima, najmanje 80 cm slobodnog poda oko kreveta
- kupaoonicu s kukama i ručnicima unutar dohvata, sa zrcalom, umivaonikom, tušem i dostupnom stolicom za tuš.

Nadalje, javna područja hotela (uključujući restorane i bar) i parkiralište u cijelosti su pristupačni osobama s invaliditetom. Kao i u drugim hotelima lanca Scandic, i u ovom se hotelu njegova predanost pristupačnosti i uključivosti ogleda u činjenici da je osoblje hotela educirano kako bi zadovoljilo sve potrebe osoba s invaliditetom.



Slika 30. Standardna pristupačna twin soba u hotelu Scandic Grand Örebro [30]

Kampovi Martbusch i Auf Kengert u Luksemburgu

Kampovi Martbusch i Auf Kengert u Luksemburgu ističu se kao modeli pristupačnog smještaja u okviru oznake EureWelcome. Ovi kampovi posvećeni su pružanju iskustva svim gostima pružanjem prilagođenih i pristupačnih objekata osobama smanjene pokretljivosti ili s oštećenjem sluha i vida. Preciznije, u kampu Auf Kengert postoji sanitarni čvor s ugrađenom drškom za potporu, stolica za tuš koja je postavljena na zid i umivaonik s pokretnim zrcalom. S pomoću trapeza može se prijeći iz invalidskih kolica u kupaonicu ili pod tuš. Jedinica je dovoljno velika da pruža dovoljno prostora korisnicima u invalidskim kolicima.

Nadalje, gosti kroz poseban ulaz imaju pristup bazenu za plivanje, a alternativnim se putem može doći i do restorana i trgovine.

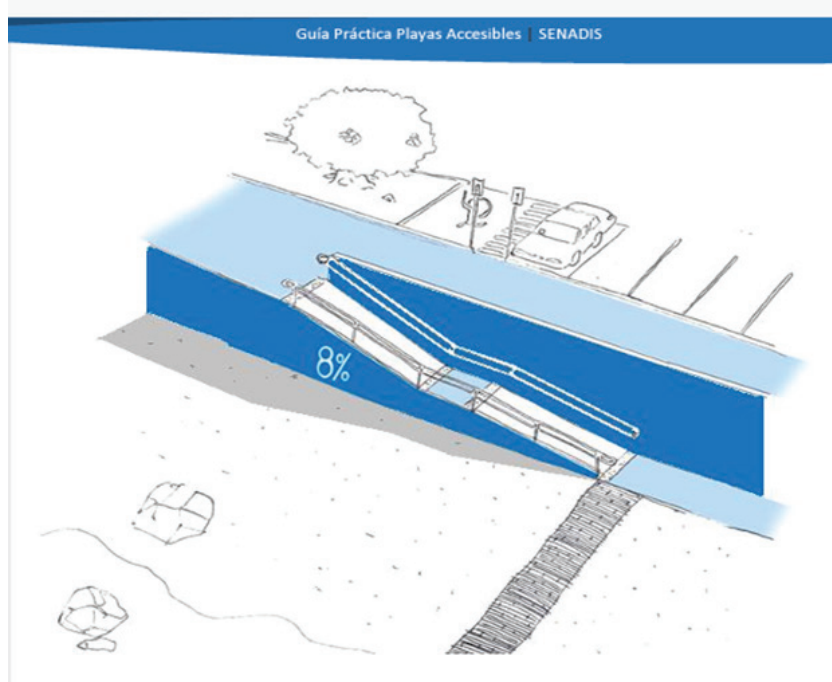


Slika 31. Ulaz u kamp i pristup bazenu [31]

5.3. Sunce i more – odmor dostupan svima

Neovisno o stalnim promjenama u turističkim trendovima, privlačnost obalnih područja i destinacija s plažama za rekreaciju, opuštanje i uživanje u prirodnim ljepotama i dalje čini plažni turizam vrlo traženim izborom za odmor (Abbasi, 2023). Navedeno se posebno uočava uzme li se u obzir da su posjeti plaži korisni za bolje zdravlje i psihološku dobrobit (Santana-Santana et al., 2021).

Postoji veliki broj javnih i nevladinih inicijativa usmjerenih upravo na to da plaže budu dostupne svima, a jedna od najbolje organiziranih inicijativa djeluje u Australiji pod nazivom Accessible Beaches Australia (hrv. Pristupačne plaže Australije). Ta neprofitna organizacija surađuje s osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima, klubovima za spašavanje života i vladom kako bi podizala svijest i pridonosila većoj pristupačnosti australskih plaža (Accessible Beaches, n.d.a). Organizacija također upravlja internetskim direktorijem plaža koji sadržava ključne informacije o pristupačnim plažama, njihovoj lokaciji, sadržajima te općenito o pristupačnosti i dodatnim uslugama koje te plaže nude osobama s invaliditetom (Accessible Beaches, n.d.b).



Slika 32. Pristupačni put do plaže [32]

Zajednička nastojanja da se poboljša pristupačnost plaže rezultirali su velikim brojem priručnika dostupnih na internetu s vrlo detaljnim smjernicama o tome kako plaže učiniti pristupačnijima i uključivijima na temelju konkretnih potreba i različitih vrsta plaža. Slika 32 preuzeta je iz priručnika o pristupačnim plažama u Čileu, koji je rezultat dugoročnog partnerstva čileanskih institucija (SENADIS, Ministerio de Desarrollo Social, 2018). Istraživanje postojećih resursa pokazalo je da se većina tih smjernica usredotočuje na fizičku pristupačnost plaža osobama u invalidskim kolicima te da su naponi koncentrirani na dizajniranje plaža koje su dostupne osobama u invalidskim kolicima u pogledu rampi i podloga za plažu te pristupačnih sanitarnih čvorova, tuševa i svlačionica. Mogućnost najma invalidskih kolica za plažu također se iznimno cijeni, kao i parkirališta s pristupačnim stazama do plaže. Međutim, rjeđe se nalaze priručnici o uključivosti plaža za osobe s drugim vrstama invaliditeta. S druge strane, obiteljske plaže i plaže namijenjene djeci mnogo su više zastupljene kad je riječ o promociji i marketingu takvih plaža (s posebnim naglaskom na područja za igru), ali istovremeno ostaje dosta nejasno što te plaže čini posebno namijenjenima djeci (i njihovim roditeljima ili skrbnicima). Primjerice, plaže koje su dizajnirane ili prilagođene za osobe s invaliditetom, posebno za osobe u invalidskim kolicima, također mogu biti vrlo prikladne za obitelji s malom djecom u kolicima. Dodatno, u obzir svakako treba uzeti i potrebe sve većeg broja starijih osoba koje također dolaze na plažu, što nas dovodi do ključne važnosti primjene načela univerzalnog dizajna pri razvoju plažne infrastrukture i upravljanju njome te pri promociji plaža kao turističkih atrakcija.

Važno je razumjeti da se zbog topografije i ostalih kontekstualnih značajki ne može svaka plaža preurediti da postane pristupačna. No, unatoč tome, u svakom trenutku trebaju se pružati pristupačne i ažurirane informacije o značajkama i pristupačnosti plaže te dostupnim sadržajima jer je to u najboljem interesu potencijalnih posjetitelja plaže.

Plaža Nazaré, Nazaré, Portugal

Plaža Nazaré prepoznata je 2008. kao najpristupačnija i najuključivija plaža u Portugalu, a infrastruktura joj se stalno unapređuje. Prilaz je renoviran, pješački prijelazi su izdignuti, postavljeni su taktilni znakovi za slijepe osobe. Nadalje, kako bi im se slijepim i slabovidnim osobama pomoglo da lociraju usluge na plaži, na ulasku u plažu postavljena je 3D karta s oznakama na Brailleovu pismu. Izgrađeno je i više besplatnih parkirališnih mjesta rezerviranih za

osobe smanjene mobilnosti. Postavljene su posebno dizajnirane rampe kako bi omogućile lakši pristup plaži zbog postojećih neravnih terena, a postavljene su i taktilne podne ploče (Portugal Agent, n.d.).

Nadalje, postavljeni su perači nogu za osobe u invalidskim kolicima koji im omogućuju da se nagnu i dosegnu gumb koji aktivira perač. Po pijesku su postavljeni znakovi koji upućuju na dvije zone osmišljene za osobe smanjene mobilnosti, s natkrivenim područjem (pergole) i pristupom dijelu za kupanje preko pokretne trake. Plaža također ima i sustav ColorAdd za osobe koje ne razlikuju boje, a koji ih informira o stanju mora i spremnika za selektivno prikupljanje otpada.

Plaža Praia da Nazaré osvojila je prvu nagradu „Praia + Acessível” 2018. te drugo mjesto u izdanju te nagrade 2020. godine. Dodatno, izrađena je stranica „praiaparatodos.cm-nazare.pt” koja prati standarde pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida. Sadržava informacije o plaži i njezinim uslugama, osposobljenim spasiocima i koncesionarima te o tome kako komunicirati s korisnicima s invaliditetom.



Slika 33. Kompilacija fotografija pristupačnih elemenata na plaži Praia da Nazaré [33]

Plaža Lumière, La Ciotat, Francuska

Francuska predano radi na stvaranju pristupačnih okruženja i na prilagodbi plaža kako bi bile svima dostupne. Ta se obveza ogleda i u oznaci Handiplage (više informacija o toj oznaci možete pročitati u potpoglavlju 4.1.1. Nacionalne oznake za pristupačnost).

Plaža Lumière nalazi se u obalnom gradiću La Ciotat u departmanu Bouches-du-Rhône u južnoj Francuskoj. La Ciotat je poznat po drugom obalnom pojasu duž kojeg tri plaže nude raznoliku ponudu za sve korisnike. Jedna od tih plaža jest i plaža Lumière kojoj su dodijeljene oznake Tourisme & Handicap te Handiplage.

Sve potrebne informacije o plaži dostupne su na internetskoj stranici Handiplage, što pojednostavnjuje planiranje prije dolaska. Uz spasioce, ova plaža ima 13 educiranih handiplagista kao posebno osoblje koje je educirano da pomaže ljudima s različitim potrebama. Postoji velik broj parkirališnih mjesta za osobe s invaliditetom s nižim pločnicima u blizini i pristupnim rampama. Putovi prema plaži također su opremljeni trakama vodicama za osobe s oštećenjem vida ili za slijepe osobe. Na plaži se nalazi osam amfibnih plutajućih invalidskih kolica (tiralosa). Plaža nudi pristupačne i adaptirane sanitarne čvorove i usluge kao što su WC-i, tuševi i svlačionice s prilagođenim znakovima i informacijama o njima.



Slika 34. Ulaz na plažu Lumière beach [34]

Uza sve to, sam grad stavio je fokus na ponudu usluga koje su posebno prilagođene starijim građanima i obiteljima kako bi se promicalo uključivo iskustvo. U tijeku je projekt kojim se želi ponovno razviti nekoliko javnih mjesta s ciljem ponovnog promišljanja i promicanja ugodnijeg i pristupačnijeg životnog okruženja. Kroz to naglasak je na meku mobilnost, ozelenjivanje i poboljšanje javnog prostora za sve korisnike. Jedno od fokusnih područja u ovom projektu jest pristup moru za starije osobe i obitelji.

5.4. Uključivi doživljaji u prirodi

Turizam koji se temelji na prirodi jedan je od najbrže rastućih tipova turizma. Uključuje različite aktivnosti koje se temelje na promatranju i uživanju u prirodi, što obično uključuje i rekreativne aktivnosti u prirodnom okruženju (UN Tourism, n.d.c). Aktivnosti koje se provode u prirodnom okruženju i ekosustavima karakterističnima za turizam koji se temelji na prirodi jesu: promatranje divljih životinja, planinarenje, promatranje ptica, ekoturizam, posjeti nacionalnim parkovima, zaštićenim područjima i drugim prirodnim atrakcijama. Prednosti aktivnosti u sklopu turizma koji se temelji na prirodi za turiste i posjetitelje uključuju opuštanje od stresa i poboljšanu fizičku i psihološku dobrobit (Puhakka et al., 2017) te uočene zdravstvene prednosti u smislu bržeg oporavka (Bell et. al., 2018; Zhou et al., 2023).

Nažalost, brojnim osobama s invaliditetom prijeti rizik od gubitka koristi koje nudi prirodno okruženje zbog kombinacije nepristupačnog okruženja i drugih strukturnih, interpersonalnih i intrapersonalnih prepreka, uključujući društvenu percepciju o tome što osobe s invaliditetom mogu, odnosno ne mogu (McKercher & Darcy, 2018; Wall-Reinus et al., 2023). Osmišljavanje turističke ponude koja se temelji na prirodi za posjetitelje i turiste predstavlja značajan izazov i za javna tijela i za privatne subjekte. Zahtijeva razvoj raznolikih proizvoda i usluga uz istodobno osiguravanje zaštite prirodnih resursa. To podrazumijeva ograničavanje širenja izgrađene infrastrukture i osiguravanje zaštite prirode uz svođenje utjecaja na prirodno okruženje na najmanju moguću mjeru. Pružanje iskustava u prirodi osobama s invaliditetom predstavlja još značajniji izazov, posebno u svjetlu potencijalne potrebe za dodatnom infrastrukturom i intervencijama, kao što su popločene površine i širi putovi (Wall-Reinus et al., 2023). Stoga je ključno vrlo pažljivo uravnotežiti potrebe osoba s invaliditetom (obično fizičke) i konkretan kontekst svakog prirodnog područja.

U fazi planiranja uključivih iskustava u turizmu koji se temelji na prirodi ključno je u planiranje uključiti osobe s invaliditetom kao predstavnike ciljane skupine. Možda njihove perspektive o iskustvima u prirodi ne podrazumijevaju nužno velike izmjene u okolišu (npr. široke betonske putove) koji u korisnicima mogu potaknuti osjećaj udaljavanja od prirode umjesto povezivanja s njom (Wall-Reinus et al., 2023). Umjesto toga, promišljene prilagodbe mogu potaknuti osjećaj bivanja u divljini i olakšati osobne izazove s kojima se susreću

pojedinci s invaliditetom, a da ih se pritom ne ograničava na područja koja su namijenjena isključivo „osobama s invaliditetom“ (Tregaskis 2004; Zhang et al., 2017; Corazon et al., 2019). Nadalje, često izostaju jasne i detaljne informacije o razini i vrsti pristupačnosti svakog pojedinog prirodnog područja, što osobe s invaliditetom uvelike odvraća od ideje o posjetu tih područja.

U okviru zajedničkih nastojanja da rekreativne aktivnosti u prirodi postanu pristupačnije, specijalizirane agencije i organizacije nude iskustva **adaptivnog planinarenja**. Taj je pristup svojstven uglavnom Sjevernoj Americi (Kanadi i Sjedinjenim Američkim Državama). Adaptivno planinarenje smatra se „praksom kojom se planinarske staze i vanjska iskustva čine pristupačnima osobama različitih sposobnosti, uključujući osobe s problemima mobilnosti, senzornim ili kognitivnim oštećenjima. Riječ je o izmjeni opreme za planinarenje i prilagodbi ruta kako bi se osiguralo da svatko ima priliku doživjeti mir i radost boravka u prirodi; riječ je i o promjeni percepcije i poticanju uključivosti (AdventureITE, n.d.).

Da bi iskustvo planinarenja bilo uključivije, adaptivno planinarenje oslanja se na kombinaciju (AdventureITE, n.d.):

- osmišljavanja rute (šire staze s blažim padinama, stabilnije površine i jasni znakovi)
- prilagodljive opreme, kao što su specijalizirana invalidska kolica dizajnirana za neravne terene, sustavi vezivanja, štake i hodalice namijenjene svim vrstama terena, taktilne karte za planinare s oštećenjem vida itd.
- vođenog planinarenja i programa (vođena adaptivna planinarenja kada educirani vodiči prate planinare duž rute i pružaju pomoć i adaptivnu opremu kako bi se osiguralo sigurno i ugodno iskustvo prilagođeno potrebama pojedinaca).

Primjeri navedeni u ovom potpoglavlju prvenstveno su usmjereni na prikaz učinkovitih strategija za poboljšanje pristupačnosti prirodnih područja za pojedince s poteškoćama pri kretanju, ali predstavljaju i općenito veću svijest o važnosti razvoja uključivog turizma.

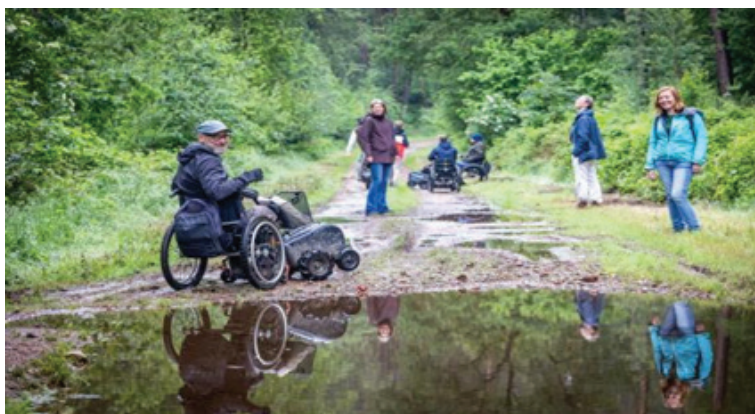
Nacionalni park Hoge Kempen (Flandrija, Belgija)

U Nacionalnom parku Hoge Kempen utvrđene su pristupačne rute za hodanje, primjerice staza Zandloper duga 1,5 kilometar u Mechelse Heideu koja posjetitelje vodi kroz nekadašnji kamenolom i pokazuje karakteristične biotope parka.



Slika 35. Staza Zandloper u Mechelse Heideu [35]

Park se može pohvaliti i vrlo pristupačnim atrakcijama, uključujući Entopolis u Lieteburgu i Cosmodrome u Kattevennu, koje omogućuju pogled u svijet kukaca, odnosno astronomije. Joekelbos, veliko pustolovno igralište, ima djelomično asfaltiranu stazu prikladnu za invalidska kolica i dječja kolica. Nadalje, posjetitelji se mogu pridružiti rendžeru na prilagođenoj ruti koja je posebno osmišljena da bi se zadovoljile potrebe pojedinaca s invaliditetom. Zahvaljujući dostupnosti dvaju posebnih *off-road* invalidskih kolica, mogu se istražiti i neasfaltirane staze nacionalnog parka.



Slika 36. Pristupačne rute u Nacionalnom parku Nationaal Park Hoge Kempen [36]

Pristupačne staze u finskim nacionalnim parkovima

U finskim regijama dostupne su brojne pristupačne staze, a najduža od njih duga je 3,8 kilometara i nalazi se u Nacionalnom parku Liesjärvi. Pristupačne staze u Finskoj podijeljene su u dvije kategorije: „regularne” pristupačne staze (obično čvrste površine i, u većini slučajeva, prikladne za korisnike u invalidskim kolicima kojima za kretanje po njima ne treba nikakva pomoć) i „zahtjevne”, što znači da površina može biti mekša i ponešto neravna, a staza može biti strmija, stoga može biti potrebna pomoć osobnog asistenta (Mäkinen, 2023).

Logotip za pristupačne staze

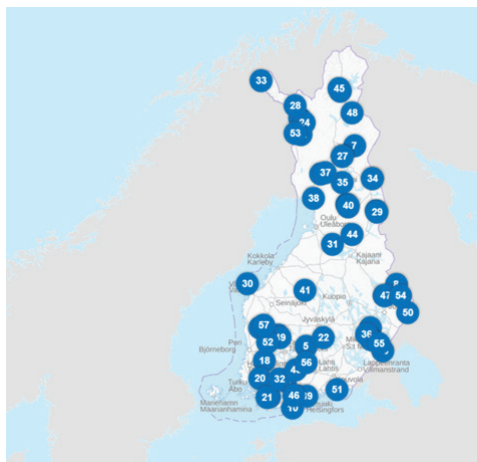


Logotip za zahtjevne staze



Slika 37. Logotipovi različitih vrsta staza u finskim nacionalnim parkovima [37]

Pristupačne staze obično imaju pristupačni sanitarni čvor ili WC te lokaciju za logorovanje, a na brojnim lokacijama nalaze se i promatračnica ili platforma za promatranje prirode. No, posjetiteljima kojima su potrebna pomagala pri kretanju izričito se savjetuje da na većinu staza povedu asistenta ili da koriste usluge specijaliziranih kompanija koje su dostupne na brojnim prirodnim lokacijama u Finskoj. Nadalje, gotovo svi posjetiteljski centri i druge servisne točke nalaze se u pristupačnim zgradama.



Slika 38. Karta pristupačnih destinacija u finskim nacionalnim parkovima [38]

Sve pojedinosti i ponude pristupačnih staza mogu se pronaći na internetskoj stranici finskih nacionalnih parkova (National Parks Finland, n.d.) na kojoj se nalazi i karta koja se može pretraživati s pomoću opcije „pristupačne destinacije”. U trenutku pisanja ove knjige u finskim nacionalnim parkovima postojalo je 57 pristupačnih destinacija, kao što je prikazano na slici 38.

Universal Access Program (hrv. Program univerzalnog pristupa; Massachusetts, SAD)



Slika 39. Adaptivno planinarenje [39]

koje se organiziraju u prirodnom okruženju uključuju: adaptivno bicikliranje (u tandemu), adaptivno skijaško trčanje, adaptivno planinarenje itd.

Šumska staza Bliznec

Još jedan primjer omogućavanja da priroda bude pristupačna svima jest šumska staza Bliznec koja se nalazi u Parku prirode Medvednica, u blizini Zagreba, glavnoga grada Hrvatske. Staza je dugačka 800 metara i ispunjena je edukativnim pločama s opisima bogate povijesti, flore i faune tog dijela Medvednice. Staza je dostupna za invalidska kolica te samim time i za obitelji s malom djecom, a svi informativni tekstovi napisani su i Brailleovim pismom, što povećava njihovu pristupačnost slijepim, odnosno slabovidnim osobama. Ideja u podlozi stvaranja ove staze bilo je usvajanje zdravih životnih navika, promocija boravka u prirodi, ali i empatija i uključivost (Medvednica Nature Park, n.d.). Staza je 2021. godine uvrštena u priručnik pristupačnih i uključivih turističkih praksi „Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices” koji je objavila Svjetska turistička organizacija (World Tourism Organisation, 2021).



Slika 40. Šumska staza Bliznec [40]

5.5. Pristupačni lokaliteti kulturne baštine

I **dvorci** i **muzeji** repozitoriji su kulturne, povijesne i umjetničke važnosti. Mjesta su za obrazovanje, pričanje priča i čuvanje baštine. Dvorci često utjelovljuju arhitektonske i povijesne priče, a muzeji čuvaju i tumače artefakte, umjetnost i povijesne materijale. Unatoč međusobnim razlikama u obliku, i dvorci i muzeji mjesta su na kojima se slave kulturni identitet i kolektivno pamćenje, što ih čini ključnim elementima kulturnog turizma.

S gledišta pristupačnosti, dvorci i muzeji dijele zajedničke izazove i prilike. I u dvorcima i u muzejima postoji potreba za rješavanjem pitanja fizičkih prepreka, kao što su stepenice i neravne površine, kao i potreba za zaštitom vrijednih artefakata i ograničenim pristupom tim artefaktima. Kad je riječ o pristupačnosti, brojni su dvorci posebno izazovni zbog svoje povijesne arhitekture koja je prvenstveno bila usredotočena na obranu, zbog čega su dvorci dizajnirani tako da se onemogućiti neovlašteni pristup (npr. dvorci utvrde). Kako bi osigurali uključivo tumačenje, i dvorci i muzeji mogu upotrebljavati senzorna pomagala, taktilne modele i digitalne tehnologije kako bi ljudima s raznim invaliditetima ponudili sveobuhvatna i edukativna iskustva.

Kao dio kulturne ponude, **muzeji** su iznimno važni za očuvanje i izlaganje kulturnih predmeta, ali također imaju i važnu ulogu u promicanju učenja kroz edukativan i zabavan sadržaj te u poticanju razumijevanja kulturne baštine. Kulturno isključivanje bilo je vrlo često tijekom povijesti, stoga je prilagodba kulture i muzeja kako bi bili svima pristupačni i dostupni neosporna i nužna činjenica koja zahtijeva donošenje mjera za promicanje uključive kulture, neovisno o fizičkom, senzornom, intelektualnom i drugom stanju ljudi (Gonzales-Herrera et al., 2023). Stoga su s točke gledišta svih posjetitelja (i turista i lokalnih stanovnika) pristupačnost i uključivost muzeja ključne.

Važno je uočiti da se brojni muzeji u starim i zaštićenim zgradama, kao i muzeji u zgradama koje nisu u njihovu vlasništvu, suočavaju s izazovima omogućivanja elemenata fizičke pristupačnosti kao što su dizala, rampe itd. Iako se situacija poboljšava, daleko je od savršene u muzejima smještenima u namjenski izgrađenim zgradama.

Uz (često ograničena) fizička poboljšanja u pogledu pristupačnosti, ulaganje u inovativna rješenja kako bi muzeji bili uključiviji za sve kategorije posjetitelja održiva je i isplativa ideja. Primjerice, jedan od koraka naprijed u pogledu zadovoljavanja potreba osoba s oštećenjem vida bio bi omogućiti im da dodirnu, pomirišu i čuju informacije kako bi ih mogle doživjeti.

Neka poboljšanja u području primjene IKT-a kako bi se omogućila bolja pristupačnost u muzejima uključuju (Garcia Carrizosa et al., 2020):

- videoigre u zatvorenom – sustavi koji se temelje na lokaciji i nude 3D multimedijски sadržaj kako bi se omogućilo razumijevanje arhitektonskih prostora
- proširenu stvarnost koja omogućuje da se dožive lokacije i artefakti koji inače nisu pristupačni
- haptičke sustave teleprisutnosti: npr. robot opremljen haptičkim zaslonom (RGB-D senzor i haptičko sučelje)
- mikroupravljače i senzore
- 3D printanje i replike
- različite vrste mobilnih aplikacija koje ljudima s različitim oblicima invaliditeta omogućuju kvalitetniji doživljaj muzeja.

Poboljšanja u pogledu pristupačnosti mogu se usredotočiti na muzej u cjelini, ali se mogu primjenjivati i samo na određene izložbe.

Prirodoslovni muzej, London, Ujedinjeno Kraljevstvo

Prirodoslovni muzej u Londonu možda je jedan od najboljih primjera muzeja koji su posvećeni razvoju uključivih iskustava. Muzej predano radi na pružanju pristupačnih i uključivih doživljaja svim posjetiteljima, uključujući one s invaliditetom. Nudi niz usluga i sadržaja kako bi se osiguralo da svi mogu uživati u vrhunskim zbirkama i izložbama. Jedna od ključnih inicijativa jest program Accessible Morning Visits (hrv. Pristupačni jutarnji posjeti) koji nudi rane jutarnje posjete posebno osmišljene za posjetitelje s invaliditetom i neurodivergentne posjetitelje. Tijekom tih posjeta omogućuje se tiše i opuštenije okruženje. Gužve su manje, a razine buke niže. Muzej nudi i audioture za slijepe i slabovidne posjetitelje, čime im omogućuju da uz pomoć obučanih vodiča istraže izložbe, primjerice, izložbu „Birds: Brilliant and Bizarre” (hrv. Ptice: briljantne i bizarne). Okruženje u muzeju prijateljsko je i pristupačno svim posjetiteljima te nudi najširi mogući pristup zgradama, izložbama i zbirkama. Posjetiteljima koji su slabije pokretni omogućen je

pristup bez stepenica te ograničen broj privilegiranih parkirališnih mjesta koja se mogu unaprijed rezervirati. U muzeju postoje pristupačni sanitarni čvorovi i dizala za sve katove. Muzej nudi i uslugu besplatnog najma invalidskih kolica, što ovisi o njihovoj dostupnosti. Dobrodošli su i posjetitelji s psima vodičima (Natural History Museum, n.d.).

Uz fizičku pristupačnost, prioritet je i senzorna pristupačnost. Program Dawnosaurs nudi ranojutarnje posjete za neurodivergentnu djecu (što uključuje djecu s autizmom, ADHD-om, Touretteovim sindromom, OKP-om i drugim poteškoćama pri obradi senzornih informacija).

+ Luggage, cloakroom, parking and photography

+ Toilets, lifts, wheelchair hire and assistance dogs

+ Neurodiversity

+ Audio guides

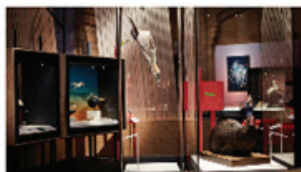
+ Visually impaired visitors

+ D/deaf and hard of hearing

+ Gallery closures and maintenance works



Dawnosaurs: Relaxed Morning Visit



Relaxed Morning Visits to Birds: Brilliant and Bizarre



Audio Described Tour of Birds: Brilliant and Bizarre

Slika 41. Dio internetske stranice Prirodoslovnog muzeja usredotočen na značajke pristupačnosti [41]

Na internetskoj stranici muzeja navedene su detaljne informacije o pristupačnosti te vodič kroz sadržaje i usluge za osobe s invaliditetom. Uključuje informacije o pohrani prtljage, garderobama i parkiranju. Na internetskoj stranici nalazi se i karta muzeja s pristupačnim rutama i sadržajima. Muzej svoju predanost pristupačnosti širi i izvan svojeg fizičkog prostora. Na internetskoj stranici mogu se naći i brojni *online* resursi, uključujući virtualne šetnje i edukativne materijale, osmišljeni tako da budu pristupačni širokom rasponu korisnika. Predanost Prirodoslovnog muzeja pristupačnom turizmu ne podrazumijeva samo ravnopravan pristup njegovim sadržajima i izložbama, već i poticanje uključivog okruženja u kojem se svi posjetitelji osjećaju dobrodošlo.



Slika 42. Ulaz u galeriju ptica u Prirodoslovnom muzeju, London [42]

Aquatika, slatkovodni akvarij, Karlovac, Hrvatska

Aquatika je prvi i jedini slatkovodni akvarij u Hrvatskoj otvoren radi podizanja svijesti o iznimnoj bioraznolikosti i podržavanja obrazovanja o održivom korištenju prirodnih resursa. Izgrađen je 2016. godine te je sufinanciran sredstvima iz Europskog fonda za regionalni razvoj (3LHD, n.d.). Kompleks akvarija u cijelosti je prilagođen osobama s invaliditetom: pristupačan je za invalidska kolica, ima prilagođene toalete, opisi pojedinih akvarija postavljeni su nisko, za svaki opis postoji audiozapis koji se može poslušati itd. Ovaj akvarij često posjećuju članovi različitih udruga osoba s invaliditetom iz Hrvatske, a naponi koji se ulažu u stvaranje pristupačnog prostora za osobe

sa smanjenom pokretnošću kao i u primjenu univerzalnog dizajna prepoznale su i same osobe s invaliditetom te je akvariju 2017. godine dodijeljena nagrada „Plavi cvijet pristupačnosti”. Nagradu je Aquatici dodijelila komisija sastavljena od predstavnika udruga osoba s različitim oblicima invaliditeta, a pri ocjenjivanju u obzir su se uzimali arhitektonski, komunikacijski, ekonomski i društveni kriteriji (Aquarium Karlovac, n.d.). Također, akvarij su kao primjer dobre prakse prepoznale i same osobe s invaliditetom koje su ga spomenule u anketnom istraživanju o pristupačnosti hrvatske turističke ponude koje je provela skupina autora (Gregorić, et al., 2019).



Slika 43. Unutrašnjost Aquatike [43]

Kanadski muzej ljudskih prava (CMHR)

Ovaj muzej iznimno pazi na pristupačnost i uključivost za posjetitelje, što je u skladu sa središnjom temom kojom se bavi. Pri dizajniranju muzeja ključna značajka bila je pristupačnost s ciljem „jamčenja da svi članovi javnosti, neovisno o dobi, porijeklu ili sposobnostima, mogu u cijelosti doživjeti i iskusiti sve aspekte muzeja” (Canadian Museum for Human Rights, n.d.). Pristupačnost je bila misao vodilja pri dizajniranju ovog jedinstvenog muzeja, stoga posjetitelji u svakoj fazi posjeta na raspolaganju imaju niz opcija. Te opcije uključuju parkiralište, ulaze, sanitarne čvorove, dizala, kolica, pomagala za kretanje, rampe, osobe za pomoć, radne životinje, štapove i stolice sa štapom te mobilnu aplikaciju (Canadian Museum for Human Rights, n.d.).

McRae (2019) navodi da sljedećih sedam značajki dostupnih u muzeju najuspješnije pridonose stvaranju uključivog i pristupačnog iskustva za sve:

1. Univerzalne tipkovnice

U pričanju priča o ljudskim pravima muzej upotrebljava različitu tehnologiju, uključujući kioske sa zaslonima osjetljivima na dodir koji se mogu naći gotovo u svakoj galeriji. Kao alat koji digitalni sadržaj muzeja približava posjetiteljima koji su slijepi ili slabovidni te koji su ograničeno pokretni, razvijene su i postavljene **univerzalne tipkovnice (engl. Universal Key Pads, UKP)**. Radi se o velikim taktilnim tipkovnicama koje upotrebljavaju jednostavne simbole i zvučne upute kako bi pomogle posjetiteljima pri kretanju kroz izložbu i otkrivanju sadržaja izložbe kroz zvučne zapise. Tipkovnice se nalaze pored gotovo svakog kioska sa zaslonom na dodir u muzeju te uključuju i utičnicu za slušalice i kontrolu glasnoće za korisnike.

2. Univerzalne pristupne točke

Univerzalne pristupne točke (engl. Universal Access Points, UAP) pomažu da digitalni sadržaj muzeja bude dostupan svima. Kako bi artefakti i fotografije uz pripadajućetekstualneopisebili pristupačniji, muzej je osmislio vlastiti jedinstveni sustav u obliku više od 120 **univerzalnih pristupnih točaka**. Posjetitelji te točke mogu upotrebljavati u sinkronizaciji s mobilnom aplikacijom muzeja. Postaje za štap dopuštaju posjetiteljima s oštećenjem vida da s pomoću štapa za navigaciju lociraju pristupačne značajke kao što su univerzalne pristupačne točke. Svaka univerzalna pristupačna točka jest mali metalni kvadrat s brojem i verzijom tog istog broja na Brailleovu pismu. Točka povezuje posjetitelje sa svim vrstama informacija o eksponatu ili galeriji. S pomoću osobnog bežičnog uređaja posjetitelji mogu pritisnuti broj u mobilnu aplikaciju muzeja i poslušati o eksponatu pred kojim stoje. U nekim su slučajevima dostupni i američki znakovni jezik (engl. American Sign Language, ASL) i kvebeški znakovni jezik (fr. Langue de signes québécoise, LSQ). Kako bi se osobama s oštećenjem vida pomoglo da lociraju univerzalne pristupne točke, na podu se nalazi uzdignuta traka, koja naznačuje da se u blizini nalazi univerzalna pristupna točka.

3. Mobilna aplikacija muzeja

Mobilna aplikacija omogućuje pristup informacijama kroz univerzalne pristupne točke te sadržava i potpuno pristupačne samovođene ture i

interaktivnu kartu. Ture su dostupne na znakovnom jeziku i uz zvučni opis. U aplikaciji se nalazi i proširena stvarnost za određen dio sadržaja.

4. Pristupačne galerije

Rampe u muzeju imaju dvostruke ograde za različite razine visine, a u određenim se intervalima duž rute nalaze i točke za odmor. Visina izložbenih zaslona i digitalnih zaslona na dodir odabrana je kako bi bili na idealnoj udaljenosti, neovisno o tome sjedi li posjetitelj ili stoji. Slično tome, veličina i font tekstova na zaslonu odabrani su kako bi se mogli lako vidjeti. Sve klupe u muzeju imaju i rukohvate i naslone. Nadalje, između muzejskih galerija postavljeno je više od 800 metara rampi. Posjetitelji koji daju prednost dizalima mogu se osloniti na brojna pristupačna dizala koja omogućuju pristup svakoj razini. Sanitarni čvorovi muzeja također su dizajnirani tako da budu svima pristupačni. Na gotovo svakoj razini nalazi se najmanje jedan univerzalni sanitarni čvor bez prepreka, a svi su opremljeni prematalicama za djecu.

5. Taktilne slike

Taktilne slike omogućuju posjetiteljima s oštećenjem vida da kroz dodir i zvuk dožive neke dojmljive slike iz muzejske galerije. Te trodimenzionalne slike prate zvučni opisi kako bi osobe s oštećenjem vida mogle i opipati sliku i čuti opis onoga što dodiruju.

6. Pristupačni filmovi

Mnogo truda uloženo je u izradu titlova i tumačenje na znakovnom jeziku za više od 100 sati videozapisa predstavljenih u muzeju. Mnogi imaju i opciju zvučnog opisa, u kojem se opisuje što se događa na zaslonu, te pojedinačne kontrole glasnoće.

7. Pristupačnost na internetu

Svaki put kad muzej dijeli slike na društvenim mrežama, navodi se i opis fotografije kojem se može pristupiti preko čitača zaslona. Tako i osobe s oštećenjem vida također mogu imati uvid u slike koje muzej dijeli. Muzej na videozapise često dodaje titlove za osobe s oštećenjem sluha, dok su zvučni opisi dio službenih internetskih stranica.



Slika 44. Univerzalne tipkovnice, univerzalne pristupne točke i pristupačne galerije u CMHR-u [44]

Dvorci su važni spomenici kulture te su, ovisno o svojem stanju, povijesnom značaju, stanju očuvanosti i cjelokupnom izgledu, vrlo česte turističke atrakcije. Poboljšanje pristupačnosti muzeja izazovan je zadatak jer su mnogi od njih pod značajnom razinom konzervatorske zaštite, što uvelike ograničava mogućnosti infrastrukturnih poboljšanja (dizala, rampe, staze) i većih intervencija u unutrašnjosti. Međutim, dvorci koji su uspješno riješili izazove povezane s pristupačnošću imaju snažan temelj na kojem mogu poboljšati svoju vidljivost i privući više posjetitelja.

Dvorac Haut-Koenigsbourg, Alsace, Francuska

Brojni dvorci i utvrde možda nisu opremljeni za pružanje uključivih iskustava različitim kategorijama ljudi s invaliditetom u okviru svoje standardne ponude, stoga može biti zanimljivo razmisliti o ideji da jedan ili više dana dvorac bude otvoren za određene posebne kategorije posjetitelja i da im osoblje dvorca pritom bude na raspolaganju. Slična se ideja uspješno provodi u srednjovjekovnom dvorcu Haut-Koenigsbourg u francuskom Alsaceu. U tom se dvorcu gotovo svake godine, obično tijekom jednog vikenda u rujnu, organizira događanje pod nazivom „A castle for everyone” (fr. Un château pour tous; hrv. Dvorac za sve) koji ljudima s različitim oblicima invaliditeta omogućuje da besplatno uživaju u prilagođenom posjetu dvorcu (Global Heritage, 2017).



Slika 45. Pogled iz zraka na dvorac Haut-Koenigsbourg, Alsace, Francuska [45]

Događanje uključuje razgledavanje na znakovnom jeziku (francuski i međunarodni znakovni jezik) za gluhe posjetitelje ili višesenzorna razgledavanja za osobe koje su slijepe ili slabovidne. Dobrodošle su i osobe u invalidskim kolicima kojima se pomaže pri obilasku dvorca (nose ih vatrogasci). Posebno prilagođena razgledavanja dostupna su i za osobe s intelektualnim poteškoćama. Iako ovaj primjer ne pokazuje izravno cjelokupnu ideju uključivosti u pružanju turističkih iskustava svima, važan je za podizanje svijesti i uključivanje zajednice te također može biti važan prvi korak prema ulaganju u kontinuirano pružanje uključivih usluga u dvorcima.

Dvorac Hoensbroek, Limburg, Nizozemska

Dvorac Hoensbroek jedini je dvorac u Nizozemskoj koji ima dizalo te koji je većim dijelom pristupačan osobama u invalidskim kolicima. Također ima parkirališna mjesta za pojedince s invaliditetom udaljena 50 metara od ulaza. Unatoč brojnim stepenicama u samom dvorcu, on je i dalje relativno pristupačan za pojedince s ograničenom pokretljivošću zahvaljujući uvođenju posebno mapirane rute prilagođene osobama u invalidskim kolicima. Dozvoljeni su psi vodiči, a obitelji s malom djecom kolica mogu spremati u garderobu (Kasteel Hoensbroek, n.d.).



Slika 46. Dvorac Hoensbroek [46]



Izvor: EFFEKT Architects, Rasmus Hjortshøj Studio



NACRT ZA PROMJENE: STVARANJE UKLJUČIVIH TURISTIČKIH DESTINACIJA

6.1. Konceptualizacija uspjeha: teorijski okvir za stvaranje pristupačnih i uključivih destinacija

6.2. Pomno promišljen razvoj: univerzalni dizajn u planiranju turističke infrastrukture

6.3. Informacija = promocija: savjeti dionicima u destinaciji za bolju komunikaciju

6.4. „Ništa o nama bez nas”: suradnja s dionicima kojima je potrebna pristupačna turistička ponuda

Cilj je ovog poglavlja donositeljima odluka te tijelima u javnom i privatnom sektoru ponuditi praktične preporuke za provedbu pristupačnih i uključivih turističkih praksi, a time i za dizajniranje uključivih turističkih destinacija. U poglavlju se predstavljaju najrelevantniji nalazi iz literature i prakse te ih se stavlja u kontekst destinacijskog menadžmenta, a naglasak se stavlja na način razvoja i promicanja pristupačne/uključive turističke ponude. Glavni dijelovi poglavlja uključuju konceptualni okvir koji grafički prikazuje napore koje treba uložiti kako bi destinacije bile uključivije, preporuke za primjenu univerzalnog dizajna i asistivnih tehnologija u ponudi te promociju destinacije i opis važnosti uključivanja različitih ciljanih skupina (osoba s invaliditetom) u procese planiranja u turizmu.

6.1. Konceptualizacija uspjeha: teorijski okvir za stvaranje pristupačnih i uključivih destinacija

Umjesto da pojedinačne atrakcije učinimo pristupačnijima ili usmjerimo napore samo na određene pružatelje turističkih usluga, za stvaranje pristupačne turističke ponude važno je fokusirati se na dugoročnu strategiju i promicati zajedničku suradnju svih relevantnih dionika u turizmu (Medarić et al., 2021). U tom smislu, formulacija okvira za implementaciju elemenata pristupačnosti i uključivosti može pomoći u obuhvaćanju potreba različitih dionika u turističkom sustavu. Okvir također pruža priliku za usmjeravanje napora u pružanje kvalitetnih usluga svim turistima, uključujući osobe s različitim vremenskim, situacijskim i trajnim invaliditetom. Mnogobrojna istraživanja o ovoj temi otkrivaju velik broj studija koje identificiraju prepreke u postojećim sustavima turističkih destinacija, ali vrlo malo onih koje nude strateške okvire za stvaranje pristupačnijih iskustava putovanja. Također, većina ponuđenih okvira usredotočuje se na rješavanje potreba specifičnih destinacija (npr. Phuket u Fuchsu, 2023) ili naglašava samo specifične elemente pristupačnosti, kao što su multisenzorni i „pametni“ pristupi (Agapito & Guerreiro, 2023).

Teoretski okvir predložen u ovom potpoglavlju bit će općenit u smislu provedbe, ali također vrlo praktičan i specifičan u smislu rješavanja ključnih prepreka i nedosljednosti utvrđenih tijekom pregleda literature, strateških dokumenata i politika, oznaka kvalitete i primjera najbolje prakse.

Istraživanje postojećih resursa provedeno tijekom pisanja ove knjige otkrilo je da postoje problemi, ali i velik potencijal za daljnje poboljšanje kad je riječ o teoriji i praksi pristupačnog i uključivog turizma. Ovo su neki od utvrđenih problema:

- precizna upotreba i daljnje pojašnjenje terminologije povezane s pristupačnim i uključivim turizmom
- ujednačavanje različitih kriterija kako bi se određene ponude smatrale „pristupačnima“
- uspostavljanje kontinuirane suradnje s organizacijama osoba s invaliditetom u svim fazama razvoja turističkog proizvoda, uključujući promociju (uz poštivanje načela „Ništa o nama bez nas“)
- upotreba pristupačnih komunikacijskih alata i modela za promociju turističkih proizvoda i usluga, s posebnim naglaskom na digitalne asistivne tehnologije i univerzalni dizajn

- razumijevanje potrebe za vrlo detaljnim i informativnim pristupom kad je riječ o razini postignute pristupačnosti za različite vrste invaliditeta te razumijevanje potreba za uključivost u smislu da se invaliditet ne stavlja u prvi plan, već da se promovira uključivo okruženje.

Na temelju sistematizacije prethodno naznačenih rezultata istraživanja, praktičnih uvida i iskustava iz različitih zemalja EU-a i oznaka pristupačnosti, autorice predlažu sljedeći pojednostavnjeni shematski model sustavne promjene iz „uobičajenog” u uključivi turizam, s posebnim naglaskom na promoviranje uspješne implementacije pristupačnih/uključivih rješenja.

0. POBOLJŠATI UPORABLJIVOST TURISTIČKIH PROIZVODA I USLUGA	
Modernizacija i inovacija proizvoda i usluga kao odgovor na interese modernih turista	
1. OMOGUĆITI PRISTUPAČNOST I OSIGURATI UKLJUČIVOST	
Informiranje o različitim vrstama invaliditeta i učenje kako ih uzeti u obzir da bi bila:	
OMOGUĆENA PRISTUPAČNOST omogućiti fizičku pristupačnost i pomoć ljudima s određenim oštećenjima, kao što su: fizička, senzorna, komunikacijska, intelektualna/mentalna i „nevidljiva” ograničenja funkcionalnosti	OSIGURANA UKLJUČIVOST Osigurati željeno iskustvo i osjećaj dobrodošlice za sve korisnike, neovisno o njihovu konkretnom stanju/invaliditetu, dobi, kulturnom, ekonomskom ili obrazovnom kontekstu
2. INTEGRIRATI I PROMOVIRATI TURISTIČKU PONUDU NA PRISTUPAČAN NAČIN	
<i>primjenom načela univerzalnog dizajna, jednostavnog jezika te prednosti IKT-a i asistivnih tehnologija</i>	
• Pružiti informacije o turističkoj ponudi u destinaciji, uključujući detaljne informacije o opcijama putovanja i lokalnog prijevoza, na način koji je svima razumljiv i pristupačan. Poboljšati/Obogatiti postojeće informativne platforme o destinaciji podacima o pristupačnosti elemenata turističke ponude. • Integrirati trenutačno zasebne stranice s informacijama o uključivim i pristupačnim proizvodima, uslugama, aktivnostima i iskustvima u nove itinerare te ih promicati u specijaliziranim kampanjama. • Koristiti se održivim promotivnim kanalima te, umjesto na tiskani materijal, naglasak staviti na internetski sadržaj i web-aplikacije. • Suradivati s mrežama ljudi različitih potreba te ih povezivati s pružateljima turističkih usluga radi stvaranja i promicanja novih uključivih iskustava. • Educirati zaposlenike i pružatelje različitih usluga povezanih s turizmom o komuniciranju i zadovoljavanju potreba različitih skupina ljudi. • Ulagati napor kako bi se osiguralo da promovirana iskustva i doživljaji budu uključivi za što više ciljanih skupina.	

Slika 47. Okvir za razvoj i promociju pristupačne i uključive destinacije [47]

Predstavljeni okvir konceptualni je model koji se sastoji od pojednostavnjenih koraka za razvoj uključivijih turističkih destinacija. Ključni naglasak stavlja se na informiranje o dostupnoj turističkoj ponudi i njezinim elementima pristupačnosti jer je istraživanje pokazalo da osobe s invaliditetom najvjerojatnije neće odabrati određenu destinaciju ako ne postoji jasan i dosljedan pristup informacijama o pristupačnosti. Stoga je drugi korak u okviru uglavnom usmjeren na fazu turističkog iskustva prije putovanja jer su osobama s invaliditetom dostupnost, pristupačnost i pouzdanost informacija o pristupu često preduvjeti za sudjelovanje u turizmu i odabir destinacije (Cloquet et al., 2017).

Iako je okvir primarno usmjeren na destinacijske menadžere, mogu ga upotrebljavati i pojedinačni vlasnici turističkih i ugostiteljskih objekata kao smjernicu za unapređenja. Štoviše, ovaj okvir činit će temelj za praktične prijedloge i raspravu u sljedećim potpoglavljima.

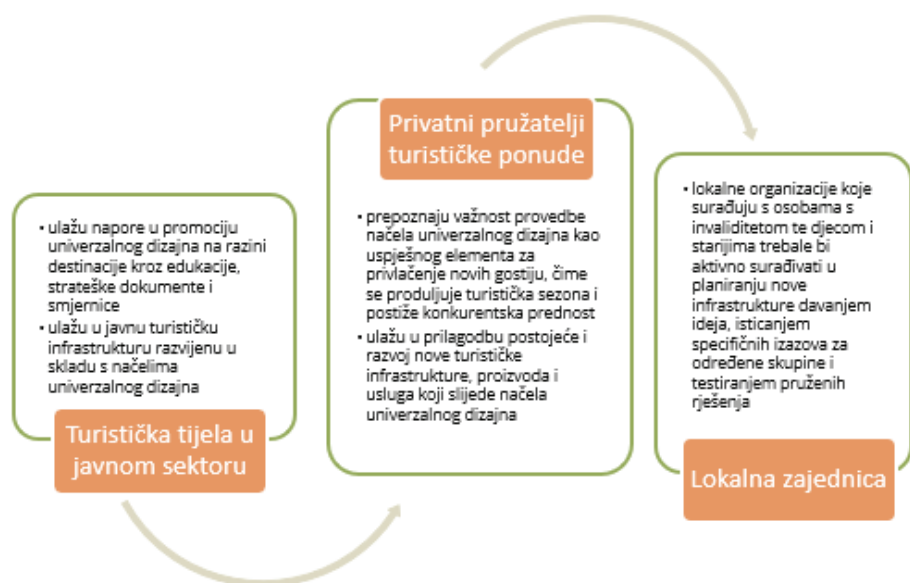
6.2. Pomno promišljen razvoj: univerzalni dizajn u planiranju turističke infrastrukture

Da bi se shvatila važnost uključivanja načela univerzalnog dizajna u planiranje i stvaranje različite infrastrukture povezane s turizmom, ključno je napomenuti da su brojne zemlje već usvojile građevinske kodekse i zakonodavne okvire koji uključuju specifične zahtjeve za pristupačnost. Tim se propisima često reguliraju značajke kao što su ulazi bez stepenica, rampe, pristupačni sanitarni čvorovi i namjenska parkirališna mjesta, čime se osigurava pristupačnost javnih i privatnih prostora pojedincima s invaliditetom (MEOSZ et al., 2022). Iako ti propisi predstavljaju značajan napredak, često ne uspijevaju usvojiti holistički pristup pristupačnosti te se obično fokusiraju samo na rješavanje problema povezanih s pokretljivošću, dok zanemaruju ostale oblike invaliditeta. Također, elementi pristupačnosti često se provode s minimalnom usklađenošću (samo kako bi se „stavila kvačica“, odnosno kako bi se zadovoljili formalni uvjeti), bez razmišljanja o uključivim rješenjima.

Kao što je objašnjeno u potpoglavlju 2.2., univerzalni dizajn nadilazi osnovnu usklađenost stvaranjem prostora, proizvoda i okruženja koja u suštini mogu upotrebljavati svi ljudi, neovisno o njihovoj dobi, sposobnostima ili okolnostima.

Pri razmatranju pet komponenti destinacijskog sustava – pristupa, smještaja, atrakcija, aktivnosti i sadržaja – ključno je prepoznati da je pristupačnost gotovo svih tih komponenti (osim kod smještaja) iznimno važna ne samo turistima, već i lokalnom stanovništvu. Posljedično, poboljšana uporabljivost i društvena uključenost koje su rezultat univerzalno dizajniranih prostora pokazuju se jednako korisnima za obje ove kategorije.

U skladu s predloženim „Okvirom za razvoj i promociju pristupačne i uključive destinacije“, koji je predstavljen u prethodnom potpoglavlju, u sljedećoj shemi navedena su ključna razmatranja za primjenu univerzalnog dizajna u turizmu za različite kategorije dionika u destinacijskom turizmu.



Slika 48. Uloga dionika u omogućavanju pristupačnosti i osiguravanju uključenosti destinacije kroz univerzalni dizajn [48]

Na slici 48 prikazane su ključne uloge triju najvećih skupina dionika u primjeni univerzalnog dizajna u ponudi destinacije. Ključno je naglasiti važnost partnerstva među dionicima, motivaciju i suradničke napore uložene u osiguravanje da su destinacije zaista uključive na svim razinama.

6.3. Informacija = promocija: savjeti dionicima u destinaciji za bolju komunikaciju

Treba reći da je glavna namjera i svrha promocije nadahnuti potencijalne turiste da posjete destinacije i sadržaje te da isprobaju dostupne proizvode i usluge (Halpern et al., 2024). Kad se promišlja o promociji u turizmu, posebno u vezi s pristupačnim turizmom, važno je razumjeti da „zadovoljstvo korisnika uvelike ovisi o točnosti i sveobuhvatnosti specifičnih informacija o pristupačnosti destinacije, njezinim objektima, atrakcijama i aktivnostima”. (Buhalis, 1998). Stoga se promocija može smatrati kao precizna i ciljana informacija o ponudi određene destinacije ili turističkog objekta.

Goossens (2000) navodi da sudjelovanje u turističkim aktivnostima ovisi o procesu odlučivanja koji uključuje dva načina: „obradu informacija” i „afektivan izbor”. Kad je riječ o načinu obrade informacija, potencijalni turisti ocjenjuju kvalitetu proizvoda i usluga na temelju kriterija kao što su cijena, objekti i kvaliteta usluge. Prirodno je da osobama s određenim invaliditetom, uz ostale relevantne elemente, dodatno trebaju vrlo detaljne informacije o pristupu (Cloquet et al., 2017). Ako prethodno navedene informacije nedostaju, malo je vjerojatno da će osobe s invaliditetom odabrati određenu destinaciju ili objekt, neovisno o ostalim privlačnim elementima. Kad je riječ o „afektivnom izboru”, kvalitetna promocija turističke ponude također je iznimno važna jer se afektivni izbor temelji na preferenciji prema nekim atributima aktivnosti ili mjesta, a na njega utječe i marketing (Goossens, 2000). Upotreba tekstualnih i vizualnih slika kako bi se izazvala pozitivna reakcija ciljane publike i korištenje turističkih slika u promotivne svrhe može uvelike utjecati na mišljenja ljudi te promijeniti njihova mišljenja i stavove (Decrop, 2007). Brojne studije pokazale su da su osobe s invaliditetom, unatoč promicanju raznolikosti u turističkim materijalima u obliku vizualnog prikaza pojedinaca iz različitih rasnih i dobnih skupina, rijetko vizualno predstavljene te su obično uključene samo u specijalizirane promotivne materijale i dijelove internetskih stranica usmjerene na pristupačnost (Benjamin et al., 2020; Cloquet et al., 2017). Bez ikakve sumnje, važno je da osobe s invaliditetom budu vizualno zastupljene u turističkoj promociji jer je to važan korak naprijed prema istinskoj uključenosti.

U kontekstu pristupačnog i uključivog turizma, promocija bi stoga trebala biti u obliku jasnog, detaljnog i, najvažnije, pristupačnog informiranja. Neka pitanja

o vjerodostojnosti informacija o pristupačnosti turističkih ponuda već su bila temom u potpoglavlju 4.1., dok je važnost mrežne pristupačnosti istaknuta u potpoglavlju 2.1. Ipak, kao dio drugog koraka „Okvira za razvoj i promociju pristupačne i uključive destinacije“, često je najvažnije razumjeti razinu prioriteta koji se mora dati bogatstvu i pouzdanosti navedenih informacija, izboru odgovarajućih izvora turističkih informacija (s naglaskom na IKT) te postojanju učinkovitih komunikacijskih usluga i usluga usmjerenih korisniku, kao što u svom radu navodi Eichorn et al. (2008). U procesu stvaranja pristupačnih informacija o turističkoj ponudi na razini destinacije važno je bolje razumjeti potrebe različitih kategorija osoba s invaliditetom te uključiti vrlo detaljne i specifične informacije o situaciji u pogledu tih potreba na samoj lokaciji. Ako određeni proizvod, usluga ili iskustvo u destinaciji nisu u potpunosti pristupačni ljudima s određenim oštećenjem, važno je jasno navesti postojeću situaciju i, gdje je to moguće, ponuditi pomoć osoblja pri prevladavanju nekih određenih prepreka. Primjerice, ako u muzeju postoji dio izložbe koji je dostupan slijepima (audiovodič, znakovi na Brailleovu pismu), važno je uključiti i informacije o pristupačnosti lokacije u cjelini te alternative za utvrđene prepreke za potencijalne posjetitelje s oštećenjem vida. Nepotpune, netočne i generalizirane informacije lako mogu odvratiti osobe s invaliditetom od posjeta.

Pri razvoju sustava za odgovarajuće informiranje turista koji imaju različite i specifične potrebe uz istovremeno promicanje najprikladnijih turističkih destinacija, usluga i proizvoda nailazi se na brojne izazove koji najčešće nisu prisutni pri razvoju tradicionalnih turističkih informativnih sustava. Neki od tih izazova navedeni su u nastavku (Ribeiro et al., 2018):

Uključivanje dionika

Dionici u turizmu trebali bi raditi zajedno da pruže širok raspon pristupačnih turističkih proizvoda i usluga. Inicijative koje pokazuju sinergiju između poznavanja potreba korisnika i profesionalnog iskustva poduzeća u turizmu vrlo su važne. Potenciranje mogućih sinergija važan je element dizajniranja bilo kojeg informativnog sustava koji je razvijen za podršku sustavu održivog turizma.

Integracija

Potreba da se upotrebljavaju informacije iz brojnih različitih izvora kojima se mora pristupiti iz brojnih različitih aplikacija poziva na integraciju u zajedničku

bazu podataka. Tržišno natjecanje već se ogleda u postojanju brojnih aplikacija s vlastitim bazama podataka i uskim fokusom, što otežava objedinjavanje svih važnih podataka i odgovarajuću integriranu promociju turističkih proizvoda i usluga u većem obimu. Ta činjenica ističe i važnost i izazovnost stvaranja zajedničkih platformi kako bi se olakšali zadaci turističkih menadžera, regionalnih tijela i zainteresiranih kompanija u promicanju pristupačne i uključive turističke ponude.

Pristupačni dizajn

Dizajn aplikacije treba uzeti u obzir specifične potrebe i invaliditete svakog korisnika, dopuštajući prilagodbu u skladu s profilom turista. Cilj je pristupačnog dizajna ukloniti prepreke i ograničenja, osiguravajući pritom da informacije budu pristupačnije za pojedince s invaliditetom, čime se poboljšava njihova autonomija. Ključno je da aplikacije i informativni sustavi dizajnirani za pojedince s invaliditetom unapređuju njihove funkcionalne sposobnosti. Stoga se pri dizajnu aplikacije moraju uzeti u obzir specifični zahtjevi svakog korisnika te ona mora biti prilagođena profilu korisnika. Aplikacije moraju ponuditi odgovarajuće mehanizme i alternativne metode pristupa informacijama, omogućujući pojedincima s invaliditetom da koriste sustave koji bi im inače bili nepristupačni. U području pristupačnosti informacija za pojedince s oštećenjima postoje brojne dobro poznate tehnologije, uključujući tehnologiju prijenosa teksta u govor, govora u tekst ili tehnologiju glasovnog prepoznavanja, prijevodne tehnologije i tako dalje. Važno je primijetiti da je prilagodba korisniku također nužna za sav relevantan sadržaj internetske stranice osmišljen u opće informativne i promotivne svrhe. Time se osigurava da bude prikladniji za upotrebu u okviru aplikacija asistivne tehnologije. Kao što je već prethodno spomenuto u podpoglavlju 2.1. Asistivne tehnologije: katalizator inkluzivnog putovanja takva je prilagodba u skladu s europskim propisima.

Personalizacija

Aplikacije moraju ispunjavati zahtjeve turista te pružati informacije koje u velikoj mjeri zadovoljavaju njihove potrebe. Ključno je personalizirati i sadržaj i prezentaciju kako bi se zadovoljile specifične potrebe korisnika. Informacije i usluge koje se pružaju osobama s invaliditetom trebaju biti prilagođene njihovim specifičnim zahtjevima i interesima te istovremeno dovoljno jasne u svom sadržaju. To podrazumijeva prezentaciju informacija

i usluga u prikladnim formatima i kroz odgovarajuće mehanizme interakcije, što osobama s invaliditetom omogućuje da učinkovito koriste te aplikacije. Ključno je uočiti da generički sustavi koji svim korisnicima prezentiraju iste informacije u istom formatu neće postići željene rezultate.

Suradnja

Mišljenja turista sličnih potreba i njihove povratne informacije mogu se i moraju iskoristiti za poboljšanje sustava i preciznosti pruženih informacija i preporuka.

Za potrebe pružatelja turističkih usluga i destinacijskih menadžera koji nisu zainteresirani za razvoj vlastitih pristupačnih informativnih platformi ili aplikacija, ili koji za to nemaju kapaciteta, već postoje brojne mobilne aplikacije i internetske stranice koje ljudima s invaliditetom pomažu pri donošenju odluka o putovanju i odabiru turističkih objekata. U tim se aplikacijama i na tim internetskim stranicama mogu unijeti nove informacije o pristupačnosti određenih lokacija. Glavni izazov tih aplikacija leži u činjenici da su u velikoj mjeri zemljopisno fokusirane. Kao rezultat toga, ključno je da svaki pružatelj identificira relevantne aplikacije i informativne internetske stranice koje već pokrivaju područje njihove destinacije te da se aktivira na njima. Neke od tih aplikacija, kao što su Wheelmap.org (Wheelmap.org, n.d.) i AccessNow (AccessNow, n.d.), imaju globalni doseg i temelje se na sustavu Open Maps, što njihovim korisnicima omogućuje da daju vlastite recenzije o pristupačnosti konkretnih lokacija. Druge se temelje na modelu pretplate i nude vodiče za određene zemlje i vrste invaliditeta, a jedna od takvih aplikacija je i Accessible Travel Press (Accessible Travel Press, n.d.).

I dok su neke postojeće platforme i aplikacije izravno povezane s turizmom te ih se može relativno lako pronaći, mnoge koje funkcioniraju na nacionalnoj ili regionalnoj razini obično razvijaju i održavaju udruge i kompanije koje se bave potrebama osoba s invaliditetom. Te platforme i aplikacije razvijene su na nacionalnom jeziku i dizajnirane da ih upotrebljava lokalno stanovništvo. Neovisno o tome, te aplikacije i internetske stranice mogu ponuditi važnu pomoć pružateljima usluga u turizmu i destinacijskim menadžerima pri promociji nacionalnog turizma i poboljšanju pristupačnosti njihovih proizvoda i usluga na nacionalnom/regionalnom tržištu.

Iako nije izravno povezana s promocijom i pružanjem informacija, važna je tema i kako osmisлити informativne znakove za osobe s različitim invaliditetima na samoj lokaciji: kako grafički prikazati osobe s invaliditetom na piktogramima. Primjerice, međunarodni simbol pristupa International Symbol of Access (ISA), poznat i pod nazivom International Wheelchair Symbol (na hrvatskom poznat kao Međunarodni simbol pristupačnosti) dizajnirala je 1968. danska studentica dizajna Susanne Koefoed. Općenito je prihvaćen kao simbol poboljšanog pristupa određenoj usluzi ili proizvodu, posebno za korisnike u invalidskim kolicima, ali i za korisnike s drugim oblicima invaliditeta (Persson, 2021). Međutim, simbol se našao na meti kritičara, uz argument da ostavlja dojam da osobe s invaliditetom ovise o njegovatelju umjesto da pojačava osjećaj neovisnosti. Da bi se riješilo pitanje podizanja svijesti o neovisnosti osoba s invaliditetom, aktivisti za pristupačnost Sarah Hendren i Brian Glenney dizajnirali su novi simbol. Neslužben je i dostupan za dobrovoljnu upotrebu u sklopu inicijative The Accessible Icon Project (hrv. Projekt ikone pristupačnosti; The Accessible Icon Project, n.d.).



Slika 49. Usporedba izvorne ikone pristupačnosti i predložene nove ikone [49]

I dok nova verzija znaka predstavlja pozitivan korak naprijed prema osnaživanju te boljem razumijevanju i poštivanju osoba s invaliditetom, i dalje treba riješiti ključno pitanje: kako (i je li uopće moguće) predstaviti različite vrste i razine invaliditeta samo jednim znakom koji ističe samo jedan određeni invaliditet povezan sa smanjenom pokretljivošću. Važno je istaknuti da su mnogi oblici invaliditeta nevidljivi i da ih se često može zanemariti. Pojednostavnjen Vitruvijeve čovjek, koji je bio inspiracija za logotipove za pristupačnost na internetu (više pojedinosti možete pročitati u potpoglavlju 2.1.), također predstavlja jedno od potencijalnih rješenja ovog izazova.

6.4. „Ništa o nama bez nas”: suradnja s dionicima kojima je potrebna pristupačna turistička ponuda

Stara latinska poslovice glasi: „*Nihil de nobis, sine nobis*”, što se prevodi kao: „Ništa o nama bez nas” (eng. Nothing About Us Without Us). Riječ je o načelu koje stoljećima primjenjuju zagovornici diljem svijeta kako bi naglasili da bi politike i programi o određenim ljudima i skupinama trebali uključiti te ljude i skupine u proces donošenja odluka (Perryman, 2024). Načelo od devedesetih godina 20. stoljeća primjenjuju različite organizacije i pokreti za borbu za prava marginaliziranih pojedinaca i skupina.

Stvaranje pristupačne i uključive turističke ponude zahtijeva konstruktivna partnerstva s pojedincima i organizacijama osoba s invaliditetom. Te organizacije zastupaju proživljena iskustva, perspektive i potrebe pojedinaca s invaliditetom, što ih čini nezamjenjivim suradnicima u osmišljavanju turističkih inicijativa koje zaista odražavaju uključivost. Također, suradnja ili s organizacijama osoba s invaliditetom ili izravno s pojedincima s određenim invaliditetom ili stanjima može i javnim i privatnim dionicima u turizmu pružiti autentične uvide i stručna znanja o raznolikim izazovima s kojima se suočavaju određene skupine tijekom putovanja i slobodnih aktivnosti te može olakšati stvaranje **prilagođenih rješenja za te skupine i pojedince (Eichorn & Buhalis, 2011). Takva vrsta partnerstva pridonosi dugoročnoj održivosti destinacije te gradi povjerenje i kredibilitet među potencijalnim krajnjim korisnicima turističkih proizvoda i usluga.** Ključna područja za suradnju i partnerstva među destinacijskim turističkim dionicima i organizacijama osoba s invaliditetom uključuju:

- **planiranje infrastrukture:** pružanjem povratnih informacija o postojećoj situaciji i pružanjem korisnih ideja oko poboljšanja, osobe s invaliditetom mogu izravno pozitivno utjecati na proces planiranja i provedbe promjena u sustavu prijevoza, javnoj infrastrukturi i razvoju turističkih sadržaja;
- **razvoj usluga:** uključivanje organizacija osoba s invaliditetom u stvaranje uključivih tura, aktivnosti i atrakcija pomaže u rješavanju raznih potreba i očekivanja te omogućuje dodatnu promociju nove ponude izravno ciljanoj skupini zbog dobre suradnje među organizacijama koje pružaju podršku pojedincima sa sličnim invaliditetom;

- **obuku i edukaciju:** posebno je važno da svi zaposlenici koji rade u okviru sustava turističkih destinacija – od davatelja informacija u turističkim uredima do recepcionara u hotelima, konobara, spasioca, vozača taksija itd. – imaju osnovno znanje o odgovarajućoj komunikaciji s osobama s invaliditetom. Organizacije osoba s invaliditetom mogu uvelike pomoći pri podizanju svijesti o ovoj temi. Posebno je važno podizati svijest i o pojedincima s nevidljivim invaliditetom jer oni mogu doživjeti diskriminirajuće ponašanje pri upotrebi pristupačnih sadržaja i usluga, kao što su parkirališna mjesta ili sanitarni čvorovi. Često je to posljedica manjka svijesti i razumijevanja o tome što zaista znači biti osoba s invaliditetom, a percepciju javnosti o toj temi oblikuju vizualni znakovi koji su često povezani s invaliditetom (Persson, 2021);
- **praćenje i povratne informacije:** partnerstvo s različitim organizacijama osoba s invaliditetom može pomoći pri dugoročnom pružanju povratnih informacija i evaluaciji ulaganja te pružiti temelj za buduće usavršavanje i unapređenje.



Razvoj pristupačnog i uključivog turizma na razini destinacije ključan je za poticanje ravnopravnosti, socijalne uključenosti i gospodarskog rasta. Uključive destinacije nastoje da turistička iskustva budu svima dostupna, neovisno o fizičkim, senzornim, kognitivnim ili ostalim ograničenjima. Stvaranje pristupačnih destinacija zahtijeva sveobuhvatan pristup koji objedinjuje fizičku infrastrukturu, usluge i angažman zajednice. Atrakcije, smještaj, sustavi prijevoza i javni prostori moraju biti dizajnirani ili prilagođeni tako da se uklone prepreke i osigura uporabljivost za sve. Međutim, pristupačnost nadilazi samu infrastrukturu te uključuje promotivne alate, ažurirane informacije i komunikaciju. Konceptualni okvir predstavljen u ovom poglavlju ističe ključne korake u preobrazbi turističke ponude destinacije prema višoj razini pristupačnosti i cjelokupne uključivosti. Sinergija između dostupnosti informacija (uključujući omogućavanje upotrebe asistivne tehnologije) i primjene načela univerzalnog dizajna mogu turističku ponudu destinacije učiniti mnogo održivijom i konkurentnijom u globalnim okvirima. Korištenje promocije za davanje preciznih i ciljanih informacija o ponudi određene destinacije s naglaskom na detaljne i ažurirane informacije o pristupačnosti svakog segmenta rezultira povećanim ukupnim brojem turista koji dolaze u posjet u destinaciju. Osim unapređenja infrastrukture i informacijskih sustava, ključ postizanja prave uključivosti leži u partnerstvu s pojedincima i organizacijama koje predstavljaju ljude s određenim invaliditetom kako bi se dobile ideje i stekli uvidi u pogledu daljnjeg razvoja ponude i unapređenja promotivnih alata, kao i povratnih informacija o kvaliteti već odrađenih aktivnosti.



ZAKLJUČAK

Bertrand Russell kazao je: „Sloboda se, općenito, može definirati kao izostanak prepreka na putu realizacije želja.” U tom smislu uklanjanje prepreka za razvoj uključive turističke ponude doprinosi postizanju slobode značajnog broja ljudi s invaliditetom koje zanimaju putovanja. Uz društvenu odgovornost i promicanje vrijednosti ravnopravnosti, dostojanstva i ljudskih prava, pristupačni i uključivi turizam također predstavlja i globalnu gospodarsku priliku. Ima potencijal potaknuti značajan rast prihoda, dok povećanje pristupačnosti izravno doprinosi cjelokupnoj kvaliteti turističkih proizvoda i usluga te koristi svim posjetiteljima, neovisno o njihovim sposobnostima, kao i lokalnoj zajednici.

Ova knjiga vrijedan je izvor informacija za akademsku zajednicu i istraživače. U njoj se sistematično sintetiziraju najnovije informacije u području, te istovremeno nudi i nove spoznaje o temi. Također služi i kao poziv na daljnja istraživanja, potiče istraživanje različitih tema u rasponu od ispitivanja korisničkih iskustava iz perspektive osoba s invaliditetom do analize stavova o povećanju pristupačnosti turističke infrastrukture sa strane ponude. Osmišljena je da različitim dionicima u turizmu pruži informacije i ideje o tome kako planirati i izraditi pristupačniju i uključiviju turističku ponudu.

Uzmu li se u obzir buduće projekcije u pogledu demografije, broja osoba s invaliditetom te globalni trendovi u zakonodavnim okvirima koji naglašavaju pristupačnost kao obveznu značajku, a ne opcionalno svojstvo, postaje jasno da je stvaranje uključivog turizma ključan element održive budućnosti turizma.

LITERATURA

- 3LHD. (n.d.). *Otvoren Karlovački slatkovodni akvarij*. Preuzeto s <https://www.3lhd.com/hr/novosti/otvoren-karlovacki-slatkovodni-akvarij>. Pristupljeno 11.3. 2025.
- Abbasi, I. U. (2023). What is Beach Tourism? *LinkedIn*. Preuzeto s <https://www.linkedin.com/pulse/what-beach-tourism-iqbal-uddin-abbasi>. Pristupljeno 15.7.2024.
- Accessible Beach - Beach for Everyone. (n.d.). Preuzeto s <https://www.inr.pt/programa-praia-accessivel>. Pristupljeno 12.7.2024.
- Accessible Beaches (n.d.a.). Preuzeto s <https://accessiblebeaches.com/>. Pristupljeno 5.12.2024.
- Accessible Beaches (n.d.b.). Preuzeto s <https://accessiblebeaches.com/services>. Pristupljeno 5.12.2024.
- Accessible Portugal. (n.d.). *Accessible Portugal*. Preuzeto s <https://accessibleportugal.com/sobre/quem-somos/>. Pristupljeno 5.7.2024.
- Accessible Tourism Italy. (n.d.). Preuzeto s <https://accessibletourismitaly.com/en/>. Pristupljeno 15.7.2024.
- Accessible travel and cultural inclusion Austria. (n.d.). Preuzeto s <https://www.austria.info/en-uk/planning/accessible-travel/>. Pristupljeno 15.12.2024.
- Accessible Travel Press. (n.d.) *Accessible Travel Press*. Preuzeto s <https://accessibletravel.online/around-the-world-in/>. Pristupljeno 5.7.2024.
- ACCESS-IT, Innovation for Accessible Tourism in Natural and Rural Areas. (2020). *Mapping report on determinants of tourism accessibility in rural and natural areas*. Preuzeto s <http://accessitpro.eu/wp-content/uploads/IO1-en-I.pdf>.
- AccessNow (n.d.). Discover accessible places. Preuzeto s <https://accessnow.com/>. Pristupljeno 15.12.2024.
- ACI World Insights. (2022). Taking People to New Heights in Accessible and Inclusive Airports. *ACI Aero Blog*. Preuzeto s <https://blog.aci.aero/taking-people-to-new-heights-in-accessible-and-inclusive-airports/>. Pristupljeno 6.7.2024.
- ACI World. (n.d.). *Accessibility Enhancement Accreditation Program*. Preuzeto s <https://aci.aero/programs-and-services/airport-accreditations/accessibility-enhancement-accreditation-program/>. Pristupljeno 15.7.2024.
- AdventureITE. (n.d.). *Adaptive hiking*. Preuzeto s <https://adventureite.com/hiking/adaptive-hiking/>. Pristupljeno 18.12.2024.
- Agapito, D. & Guerreiro, M. (2023). Designing accessible tourism experiences: slow, sensory and smart framework. *Enlightening Tourism a Pathmaking Journal*, 13(1), 167-198. <https://doi.org/10.33776/et.v13i1.7200>
- Alén, E., Losada, N., & de Carlos, P. (2015). Profiling the segments of senior tourists throughout motivation and travel characteristics. *Current Issues in Tourism*, 20(14), 1454-1469. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1007927>
- Alén, E., Losada, N., & de Carlos, P. (2017). Understanding tourist behaviour of senior citizens: Lifecycle theory, continuity theory and a generational approach. *Ageing and Society*, 37(7), 1338-1361. <https://doi.org/10.1017/S0144686X16000325>
- Aquarium Karlovac. (n.d.). *Aquarium Karlovac*. Preuzeto s <https://www.aquariumkarlovac.com/>. Pristupljeno 11.2.2025.
- Asghar, I., Cang, S., & Yu, H. (2020). An empirical study on assistive technology-supported travel and tourism for people with dementia. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 15(8), 933-944. <https://doi.org/10.1080/17483107.2019.1629119>
- Assistive Technology Industry Association. (n.d.). *What is AT?* Preuzeto s <https://www.atia.org/home/at-resources/what-is-at/>. Pristupljeno 16.12.2024.
- Association Tourisme & Handicaps. (n.d.). *Tourism & Disability brands*. Preuzeto s <https://tourisme-handicaps.org/>. Pristupljeno 12.7.2024.
- Barents Council. (2021, November 25). *Sweden national tourism strategy November 2021*. Preuzeto s https://barents-council.org/document/2021-11-25-Sweden_National_Tourism_Strategy_Nov-2021.pdf

- Barnes, C. (2013). Understanding the social model of disability: Past, present and future. In N. Watson & S. Vehmas (Eds.), *Routledge handbook of disability studies* (pp 26-43). London: Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429430817-2/understanding-social-model-disability-colin-barnes>
- Bell, S. L., Foley, R., Houghton, F., Maddrell, A., & Williams, A. M. (2018). From therapeutic landscapes to healthy spaces, places and practices: A scoping review. *Social Science & Medicine*, 196, 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.11.035>
- Benjamin, S., Bottone, E., & Lee, M. (2020). Beyond accessibility: Exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2–3), 295–313. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1755295>
- Biddulph, R., & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 583–588. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880>
- Blue Flag. (n.d.). *Blue Flag criteria*. Preuzeto s <https://www.blueflag.global/criteria>. Pristupljeno 10.7.2024.
- Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*, 19(5), 409–421.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). Accessibility market and stakeholder analysis. *University of Surrey & One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*. Preuzeto s https://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf
- Cambridge Dictionary. (n.d.). Accessibility. Preuzeto s <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/accessibility>. Pristupljeno 14.4.2024.
- Camping Auf Kengert. (n.d.). *Camping Auf Kengert amenities*. Preuzeto s <https://kengert.lu/en>
- Canadian Museum of Human Rights. (n.d.). *Accessibility Plan*. Preuzeto s https://humanrights.ca/visit/accessibility#section_5. Pristupljeno 19.7.2024.
- CBI, Centre for the Promotion of Imports from developing countries. (n.d.). Preuzeto s <https://www.cbi.eu/market-information/tourism/accessible-tourism/market-entry>
- Centre for excellence in universal design. (n.d.). *Customer engagement in tourism*. Preuzeto s <https://universaldesign.ie/about-universal-design/universal-design-approach/customer-engagement-in-tourism>. Pristupljeno 8.7.2024.
- Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G., & Taylor, T. (2017). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221–237. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1339710>
- Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne. (2020). *Tourisme & handicap: Les clés de l'accueil savoir accueillir les personnes en situation de handicap*. Preuzeto s <https://www.montsdulonnaistourisme.fr/content/uploads/2020/11/Guide-les-cles-de-laccueil.pdf>. Pristupljeno 3.7.2024.
- Commission of the European Communities. (2008). *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions—Non-discrimination and equal opportunities: A renewed commitment*. Preuzeto s <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52008DC0420>
- Communauté urbaine de Dunkerque. (n.d.). *Destination pour tous*. Preuzeto s <https://www.communaute-urbaine-dunkerque.fr/territoire-de-projets/la-ville-de-demain/destination-pour-tous>. Pristupljeno 24.7.2024.
- Connell, B. R., Jones, M., Mace, R., Mueller, J., Mullick, A., Ostroff, E., et al. (1997). *The principles of universal design*. The Center for Universal Design, NC State University. Preuzeto s <https://web.stanford.edu/class/engr110/2007/PUD.pdf>
- Continual Engine. (2024). *Inclusive vs. universal design: Why it matters*. Preuzeto s <https://www.continualengine.com/blog/inclusive-vs-universal-design/>. Pristupljeno 3.7.2024.
- Corazon, S. S., Gramkow, M. C., Poulsen, D. V., Lygum, V. L., Zhang, G., & Stigsdotter, U. K. (2019). I would really like to visit the forest, but it is just too difficult: A qualitative study on mobility disability and green spaces. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), 1–10413. <https://doi.org/10.16993/sjdr.50>
- Council of Europe. (2006). *Recommendation of the Committee of Ministers to member states on the Council of Europe action plan to promote the rights and full participation of people with disabilities in society: Improving the quality of life of people with disabilities in Europe 2006–2015*. Preuzeto s <https://search.coe.int/cm?i=09000016805af657>. Pristupljeno 4.5.2024.
- Council of Europe. (2007). *Resolution "Achieving full participation through universal design"*. Preuzeto s <https://search.coe.int/cm?i=09000016805d46ae>. Pristupljeno 14.5.2024.

- Council of Europe. (2009). *Recommendation of the Committee of Ministers to member states on ageing and disability in the 21st century: Sustainable frameworks to enable greater quality of life in an inclusive society*. Preuzeto s <https://search.coe.int/cm?i=09000016805d0b09>. Pristupljeno 9.5.2024.
- Council of the European Union (2022). *European Agenda for Tourism 2030*. Preuzeto s <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2022/12/01/new-european-agenda-for-tourism/>
- Darcy, S. (2011). Developing sustainable approaches to accessible accommodation information provision: A foundation for strategic knowledge management. *Tourism Recreation Research*, 36(2), 141–157. <https://doi.org/10.1080/02508281.2011.11081315>
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011a). Introduction: from disabled tourists to accessible tourism. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.). *Accessible tourism: Concepts and issues* (1-29). Bristol: Chanel View Publications
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011b). Conceptualising disability: Conceptualising Disability: Medical, Social, WHO ICF, Dimensions and Levels of Support Needs. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.). *Accessible tourism: Concepts and issues* (1-29). Bristol: Chanel View Publications
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Decrop, A. (2007). The influence of message format on the effectiveness of print advertisements for tourism destinations. *International Journal of Advertising*, 26, 505–525.
- Design for All Europe. (n.d.). Preuzeto s <https://dfaeurope.eu/>
- Destination France: Plan de reconquête et de transformation du tourisme. (2021). Preuzeto s https://www.diplomatie.gouv.fr/IMG/pdf/destinationfrance_cle0f5dc4.pdf
- Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2017). Website accessibility in the tourism industry: An analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and Rehabilitation*, 40(24), 2895–2906. <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1362709>
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189–210. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.07.005>
- Eichhorn, V.; Buhalis, D. (2010). Chapter 3. Accessibility: A key objective for the tourism industry. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 46–61). Chanel View Publications. <https://doi.org/10.21832/9781845411626-006>
- Equitas - International Centre for Human Rights Education. (2019). *What is accessibility?* Preuzeto s <https://equitas.org/wp-content/uploads/2019/03/Understanding-Accessibility---A-few-definitions.pdf>
- EU Strategy for Sustainable Tourism. (2021). Preuzeto s https://www.accessibletourism.org/resources/eu-strategy-for-sustainable-tourism-ta-9-2021-0109_en.pdf
- EureWelcome. (n.d.). *Welcome to EureWelcome*. Preuzeto s <https://www.eurewelcome.lu/online/www/menuContent/home/ENG/index.html>
- Europe for all. (n.d.). Preuzeto s <http://www.europeforall.com>. Pristupljeno 9.7.2024.
- European Commission. (n.d.). *European Accessibility Act: Q&A*. Preuzeto s <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&intPagelId=5581&langId=en>. Pristupljeno 10.7.2024.
- European Commission (n.d.). *Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. Tourism for all: Accessible tourism*. Preuzeto s https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/business-portal/accessibility_en. Pristupljeno 11.5.2024.
- European Commission. (2022). First transition pathway co-created with industry and civil society for a resilient, green and digital tourism ecosystem. Preuzeto s https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_850
- European Commission. (2022). *Transition pathway for tourism*. Preuzeto s <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/404a8144-8892-11ec-8c40-01aa75ed71a1>
- European Commission. (2024). European Award for Accessible Cities. Preuzeto s https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/news/vienna-wins-2025-access-city-award-leading-way-accessibility-persons-disabilities-2024-11-29_en. Pristupljeno 29.11.2024.

- European Commission. (n.d.b). *Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. Accessible tourism*. Preuzeto s https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/accessible-tourism_en. Pristupljeno 12.5.2024.
- European Disability Forum. (n.d.). Preuzeto s <https://www.edf-feph.org/>
- European Federation of Tourist Guide Associations (FEG). (n.d.). *Accessible tourism for all*. Preuzeto s <https://www.feg-touristguides.com/post.php?i=accessible-tourism-for-all>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT) & Turismo de Portugal. (2017). *Accessible tourism destination management handbook*. Preuzeto s <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/accessible-tourism-destination-management-handbook-enat.pdf>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2009). *ENAT code of good conduct background information*. Preuzeto s <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2022). *Accessibility is a prerequisite for any kind of tourism*. Preuzeto s <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.2270>. Pristupljeno 15.5.2024.
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2023). *World quality programme*. Preuzeto s <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (n.d.). *Accessible Cities*. <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (n.d.). Preuzeto s <https://www.accessibletourism.org/>
- European Network of Accessible Tourism (ENAT). (2008). *Rights of tourists with disabilities in the European Union framework*. Preuzeto s https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf
- European Parliament. (2019). European Accessibility Act (EAA). *Official Journal of the European Union*. DIRECTIVE (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. Preuzeto s <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882>
- European Parliament. (n.d.). *Promoting equal opportunities*. Preuzeto s <https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/en/democracy-and-human-rights/fundamental-rights-in-the-eu/promoting-equal-opportunities>
- European Tourism Manifesto. (n.d.). Preuzeto s <https://tourismmanifesto.eu/manifesto/en-tourism-manifesto.pdf>
- European Union. (2021). *Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*. Preuzeto s <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3e1e2228-7c97-11eb-9ac9-01aa75ed71a1/language-en>
- Eusébio, C., Teixeira, L., Teixeira, P., Caneiro, M. J., Lemos, D., & Silveiro, A. (2021). The State of Web Accessibility for tourists with disabilities: a comparative study between different tourism supply agents. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 18(1), 17–29. <https://doi.org/10.1080/17483107.2021.1941313>
- Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne. (n.d.). *Destination Pour Tous*. Preuzeto s <https://otb.bzh/destination-pour-tous/>
- Ferreira, A., & Villares, M. (2024). Accessible and inclusive tourism: The hotel industry in Porto - The Inter Continental Porto, Palácio das Cardosas. *International Conference on Tourism Research*, 7(1), 92-99.
- Fuchs, K. (2023). The barriers to accessible tourism in Phuket. *Tourism*, 71(4), 798-805. <https://doi.org/10.37741/t.71.4.10>
- Garcia Carrizosa, H., Sheehy, K., Rix, J., Seale, J. & Hayhoe, S. (2020). Designing technologies for museums: accessibility and participation issues. *Journal of Enabling Technologies*, 14(1), 31-39. <https://doi.org/10.1108/JET-08-2019-0038>
- German National Tourist Board. (n.d.) *Making tourism more sustainable*. Preuzeto s https://www.germany.travel/media/en/redaktion/ueber_uns_1/ueber_uns/2022/DZT_Fortschrittsbericht_210x280_DE_WEB36_barrierefrei-1.pdf
- Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (2021). *Inclusion and tourism: Analysis and practical approaches for development cooperation projects*. Preuzeto s <https://www.giz.de/de/downloads/giz2021-en-inclusion-tourism.pdf>
- Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and inclusive tourism development: Current state and future agenda. *Sustainability*, 12(22), 9722. <https://doi.org/10.3390/su12229722>

- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., & Cockburn-Wootten, C. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 615–630. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377209>
- Global Heritage. (2017). *Make heritage available for disabled people – A castle for everyone*. Preuzeto s <https://thinkglobalheritage.wordpress.com/2017/11/29/make-heritage-available-for-disabled-people-a-castle-for-everyone/>. Pristupljeno 15.7.2024.
- Global Sustainable Tourism Council. (n.d.). GSTC criteria. Preuzeto s <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/#:~:text=The%20GSTC%20Criteria%20serve%20as%20the%20global%20standards,and%20evaluation%2C%20and%20as%20a%20basis%20for%20certification>. Pristupljeno 12.1.2025.
- Godadgang. (n.d.). *Purpose of the label system*. Preuzeto s <https://accessdenmark.com/>
- González-Herrera, A.I., Díaz-Herrera, A.B., Hernández-Dionis, P., et al. (2023). Educational and accessible museums and cultural spaces. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(67), <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01563-8>
- Goossens, C. (2000). Tourism information and pleasure motivation. *Annals of Tourism Research*, 27, 301–332.
- Gov.uk. (2024). *Assistive technology: Definition and safe use*. Preuzeto s <https://www.gov.uk/government/publications/assistive-technology-definition-and-safe-use/assistive-technology-definition-and-safe-use>. Pristupljeno 15.7.2024.
- Green Key International. (n.d.). *Green Key eco-label for tourism establishments*. Preuzeto s <https://www.greenkey.global/>. Pristupljeno 5.6.2024.
- Gregorić, M., Skryl, T. & Drk, K. (2019). Accessibility of Tourist Offer in Republic of Croatia to People with Disabilities. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 10, 903–915. [https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4\(36\).22](https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4(36).22)
- Halpern, N., Garrod, B., Rickly, J. & Hansen, M. (2024). *Tourism promotional materials: Examining the intersections of accessibility and inclusion*. In Pillmayer, M, Karl, M. & Hansen, M. (Eds), *Tourism destination development: A geographic perspective on destination management and tourist demand* (pp.309-332). Berlin, Boston: De Gruyter.
- Handiplage. (n.d.). *Plages Accessibles*. Preuzeto s <https://www.handiplage.fr/>
- Harniss, M. (2014). Accessibility. In A.C. Michalos (Ed.), *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (pp.9-10). Springer. Preuzeto s https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_8
- Hedwall, P., & Ericsson, S. (2024). The problem with “inclusion”? It is done to someone by someone. In K. S. Fuglerud, W. V. Leister, & J. C. Torrado Vidal (Eds.), *Universal Design 2024: Shaping a sustainable, equitable and resilient future for all. Proceedings of the Seventh International Conference on Universal Design* (pp. 18-25). Oslo, Norway: IOS Press.
- Henríquez, C. S., Cano, A. J. R., Galán, J. H., & de la Fuente Robles, Y. M. (2022). The past, present, and future of accessible tourism research: A bibliometric analysis using the Scopus database. *Journal of Accessibility and Design for All: JACCES*, 12(1), 26–60.
- Hernández-Sales, L., & Sánchez, J. A. L. (2023). Accessible tourism: A bibliometric analysis from 2000 to 2021. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(7), 2159–2165. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180719>
- Hidden Disabilities Sunflower (n.d.). *What is the Hidden Disabilities Sunflower?* Preuzeto s <https://hdsunflower.com/uk/insights/post/for-people-with-non-visible-disabilities>. Pristupljeno 18.7.2024.
- Inclusive Germany. (n.d.). *Reisen für Alle*. Preuzeto s <http://www.inclusivegermany.com/>. Pristupljeno 18.7.2024.
- Interaction Design Foundation - IxDF. (2016). What is accessibility? *Interaction Design Foundation - IxDF*. Preuzeto s <https://www.interaction-design.org/literature/topics/accessibility>. Pristupljeno 15.5.2024.
- International Development Research Centre. (n.d.). *IDRC's accessibility plan 2023–2025*. Preuzeto s <https://idrc-crdi.ca/en/accessibility/idrcs-accessibility-plan-2023-2025>. Pristupljeno 1.2.2025.
- International Organization for Standardization. (2013). *Accessible design — Application of braille on signage, equipment and appliances* (ISO Standard No. 17049). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:17049:ed-1:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2014a). *Guide for addressing accessibility in standards* (ISO/IEC Guide No. 71). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:guide:71:ed-2:v1:en>

- International Organization for Standardization. (2014b). *Tourist information offices — Tourist information and reception services — Requirements* (ISO Standard No. 14785). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14785:ed-1:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2015). *Tourism and related services — Requirements and recommendations for beach operation* (ISO Standard No. 13009). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:13009:ed-1:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2018). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts* (ISO Standard No. 9241-11). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2019). *Assistive products for blind and vision-impaired persons — Tactile walking surface indicators* (ISO Standard No. 23599). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:23599:ed-2:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2021). *Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations* (ISO Standard No. 21902). Preuzeto s <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:21902:ed-1:v1:en>
- International Organization for Standardization. (n.d.). *Quality management* (ISO Standard No.9001). Preuzeto s <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Iwarsson, S. (2009). Housing adaptations: Current practices and future challenges. In *International handbook of occupational therapy interventions* (pp. 63–69). Springer
- Iwarsson, S., & Ståhl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design: Positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability & Rehabilitation*, 25(2), 57–66. <https://doi.org/10.1080/dre.25.2.57.66>
- Kasteel Hoensbroek. (n.d.). *Accessibility*. Preuzeto s <https://www.kasteelhoensbroek.nl/en/plan-your-visit/accessibility/>. Pristupljeno 15.12.2024.
- Khasnabis, C., Mirza, Z., & MacLachlan, M. (2015). Opening the GATE to inclusion for people with disabilities. *The Lancet*, 386(10010), 2229–2230. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)01093-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)01093-4)
- Kraków Airport. (n.d.a). *Special needs*. Preuzeto s <https://www.krakowairport.pl/en/passenger/travel/special-needs>. Pristupljeno 28.12.2024.
- Krakow Airport. (n.d.b). *Travelling with a child*. Preuzeto s <https://www.krakowairport.pl/en/passenger/travel/special-needs/travelling-with-child-en>. Pristupljeno 18.12.2024.
- Lee, Y.-C., Shiao, Y.-C., Lee, I.-N., & Weng, Y.-T. (2014). A study on the current status of the installation of barrier-free facilities at railway stations. *Artificial Life and Robotics*, 19(4), 333–339. <https://doi.org/10.1007/s10015-014-0172-y>
- Mace, R. (1985). Universal design: Barrier free environments for everyone. *Designers West*, 33(1), 147–152.
- Levine, K., & Karner, A. (2023). Approaching accessibility: four opportunities to address the needs of disabled people in transportation planning in the United States. *Transport Policy*, 131, 66–74. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.12.012>
- Mäkinen (2023). *Nature is for everyone: Finland adds to accessibility at national parks and nature areas*. Preuzeto s <https://finland.fi/life-society/nature-is-for-everyone-finland-adds-to-accessibility-at-national-parks-and-nature-areas/>
- Marchigiani, E., Chiarelli, B., Novak, V., & Peraz, A. (2022). Plans for the Removal of Architectural Barriers (PEBAs) from a UD Perspective. An Interdisciplinary Process in the Italian Region Friuli Venezia Giulia. *Studies in Health Technology and Informatics*, 97, 271–279. <https://doi.org/10.3233/shti220849>
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59–66. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.01.003>
- McNicholl, A., Casey, H., Desmond, D., & Gallagher, P. (2021). The impact of assistive technology use for students with disabilities in higher education: A systematic review. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 16(2), 130–143. <https://doi.org/10.1080/17483107.2019.1642395>
- McRae, M. (2019). Seven awesome accessibility features at the museum. Retrieved <https://humanrights.ca/story/seven-awesome-accessibility-features-museum>. Pristupljeno 18.12.2024.
- Medarić, Z., Sulyok, J., Kardos, S., & Gabruč, J. (2021). Lake Balaton as an accessible tourism destination – the stakeholders' perspectives. *Hungarian Geographical Bulletin*, 70(3), 233–247. <https://doi.org/10.15201/hungeobull.70.3.3>
- Medvednica Nature Park. (n.d.). *Interpretative walks*. Preuzeto s <https://www.pp-medvednica.hr/en/tourist-offer/interpretative-walks/>. Pristupljeno 11.2.2025.

- MEOSZ, SOCIA, & NRZP. (2022). *We cannot afford to build more barriers! – Do EU funds support accessibility in Europe?* Preuzeto s <https://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2023/07/Background-document-We-cannot-afford-to-build-more-barriers-1.pdf>
- Merriam-Webster. (n.d.). Accessibility. Preuzeto s <https://www.merriam-webster.com/dictionary/accessibility>. Pristupljeno 14.4.2024.
- Ministero del Turismo. (2023). *Strategic plan for tourism 2023-2027: I cinque pilastri*. Preuzeto s <https://www.simtur.it/smart-life/leggi-e-norme/piano-strategico-del-turismo-2023-27-i-cinque-pilastri/#:~:text=Il%20ministero%20del%20Turismo%20ha,e%20carriere%20professional%20turistiche%3B%20sostenibilit%C3%A0>
- Ministry of economy, finance and industry (2023). *Destination pour tous*. Preuzeto s [https://www.entreprises.gouv.fr/priorites-et-actions/proximite-et-territoires/renforcer-le-secteur-du-tourisme/destination-pour#:~:text=Destination%20pour%20tous%20est%20une%20marque%20d'Etat%20qui%20s,Interminist%C3%A9riel%20du%20Tourisme%20\(CIT\)](https://www.entreprises.gouv.fr/priorites-et-actions/proximite-et-territoires/renforcer-le-secteur-du-tourisme/destination-pour#:~:text=Destination%20pour%20tous%20est%20une%20marque%20d'Etat%20qui%20s,Interminist%C3%A9riel%20du%20Tourisme%20(CIT)).
- Ministry of economy, finance and industry (2024). *Le plan Destination*. Preuzeto s <https://www.entreprises.gouv.fr/priorites-et-actions/proximite-et-territoires/renforcer-le-secteur-du-tourisme/le-plan-destination#:~:text=Pour%20relever%20les%20d%C3%A9fis%20du,d%C3%A9clin%C3%A9s%20jusqu'%C3%A0%20fin%202024>.
- Ministry of Labor and Economy. (2022). *Finland's tourism strategy for 2022-2028*. Preuzeto s <https://tem.fi/en/finland-tourism-strategy>
- Ministry of Tourism and Sports. (2023). *Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine*. Preuzeto s <https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-odrzivog-turizma-do-2030-godine/11411>
- Ministry of Tourism and Sports. (n.d.). *Accessible tourism*. Preuzeto s <https://mint.gov.hr/odrziviturizam/en/tourism-for-all/accessible-tourism/23117>
- Nationaal Park Hoge Kempen. (2024). *Mechelse Heide (Maasmechelen)*. Preuzeto s <https://www.nationaalparkhoge Kempen.be/en/gateway/mechelse-heide-maasmechelen>. Pristupljeno 5.5.2024.
- National Parks Finland. (n.d.). *Accessible destinations*. Preuzeto s <https://classic.nationalparks.fi/accessibledestinations>. Pristupljeno 18.12.2024.
- Natural History Museum, London. (n.d.). *Access at South Kensington*. Preuzeto s <https://www.nhm.ac.uk/visit/access-at-south-kensington.html>. Pristupljeno 1.12.2024.
- Netherlands (n.d.). *Travelling for Disabled*. Preuzeto s <https://www.holland.com/global/tourism/getting-around/information/disabled-travelers>
- NOP Consumer (2003). *Holiday-Taking and Planning Amongst People with a Disability*. London: NOP Consumer.
- Office de Tourisme de Bordeaux Métropole. (2023). *Guide Handicap 2023 Anglais*. Preuzeto s <https://www.calameo.com/read/0053657521f98897f17e0>
- Overview of EU tourism policy. Preuzeto s https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/policy-overview_en
- Oxford English Dictionary. (n.d.). Accessibility. Preuzeto s https://www.oed.com/dictionary/accessibility_n?tab=factsheet#40156413. Pristupljeno 14.4.2024.
- Park, J., & Chowdhury, S. (2022). Towards an enabled journey: barriers encountered by public transport riders with disabilities for the whole journey chain. *Transport Reviews*, 42 (2), 181–203. <https://doi.org/10.1080/01441647.2021.1955035>
- Perangin-Angin, R., Tavakoli, R., & Kusumo, C. (2023). Inclusive tourism: the experiences and expectations of Indonesian wheelchair tourists in nature tourism. *Tourism Recreation Research*, 48(6), 955–968. <https://doi.org/10.1080/02508281.2023.2221092>
- Perangin-Angin, R., Tavakoli, R., Kusumo, C., & Mura, P. (2025). Inclusivity of virtual tourism destinations: An immersive netnographic study of Indonesian wheelchair users in virtual nature-based destinations. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 6(1), 100168. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2025.100168>
- Perryman, C. (2024, July 5). 'Nihil de Nobis, Sine Nobis': Patient involvement in research is key. Preuzeto s <https://www.mqmentalhealth.org/rad-patient-involvement/>. Pristupljeno 21.12.2024.
- Perspective Destination Netherlands 2030 (2019). Preuzeto s <https://www.nbtc.nl/en/site/download/perspective-destination-nl-2030-en?disposition=inline>
- Persson, I. (2021). The harm of simple symbolism. Preuzeto s <https://uxdesign.cc/the-harm-of-simple-symbolism-7fb1f54e6c62>. Pristupljeno 22.12.2024.

- Prescott, M. (2024). The role of universal design in the future of tourism planning and development. In M. Pillmayer, M. Karl, & M. Hansen (Eds.), *Tourism destination development: A geographic perspective on destination management and tourist demand* (pp. 261–286). Berlin, Boston: De Gruyter.
- Provincia autonoma di Trento. (n.d.). *Marchio Open*. Preuzeto s <https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Marchio-Open>. Pristupljeno 14.7.2024.
- Puhakka, R., Pitkänen, K., & Siikamäki, P. (2017). The health and well-being impacts of protected areas in Finland. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(12), 1830–1847. <https://doi.org/10.4324/9780429457968-9>
- Pühretmair, F., & Miesenberger, K. (2006). Accessible information space to promote accessible tourism. In *Computers helping people with special needs*, 329–336, Springer. https://doi.org/10.1007/11788713_49
- Pühretmair, F., & Nussbaum, G. (2010). Web design, assistive technologies and accessible tourism. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism concepts and issues* (pp. 123–144). Channel View Publications.
- Qiao, G., Ding, L., Zhang, L., & Yan, H. (2022). Accessible tourism: A bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713–730. <https://doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>
- Ribeiro, F.R., Silva, A., Barbosa, F. et al. (2018). Mobile applications for accessible tourism: Overview, challenges and a proposed platform. *Information Technology & Tourism*, 19(3), 29–59. <https://doi.org/10.1007/s40558-018-0110-2>
- Roundtable Human Rights in Tourism. (n.d.). *Inclusion and tourism*. Preuzeto s <https://www.humanrights-in-tourism.net/publication/inclusion-and-tourism>
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., & Ullán de la Rosa, J. (2021). Accessible tourism: Origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research*, 28, 2803. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v28i.2237>
- Rucci, A. C., & Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: Does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research*, 31, 3108. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v31i.2165>
- Santana-Santana, S.B., Peña-Alonso, C., & Pérez-Chacón Espino, E. (2021). Assessing universal accessibility in Spanish beaches. *Ocean & Coastal Management*, 201, 105486. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2020.105486>
- Scandic Grand Örebro. (n.d.). Preuzeto s <https://www.scandichotels.com/hotels/sweden/orebro/scandic-grand-hotel>. Pristupljeno 18.12.2024.
- Scandichotels. (n.d.). Preuzeto s <https://www.scandichotels.com/>. Pristupljeno 18.12.2024.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- SeeWriteHear. (2024). *What is accessibility?* Preuzeto s <https://www.seewritehear.com/learn/what-is-accessibility/#>. Pristupljeno 24.4.2024.
- SENADIS Ministerio de Desarrollo Social. (2018). *Guía Práctica de Playas Accesibles*, Preuzeto s <https://www.senadis.gob.cl/>. Pristupljeno 12.7.2024.
- Senjam, S. S., Manna, S., & Bascaran, C. (2021). Smartphones-based assistive technology: Accessibility features and apps for people with visual impairment, and its usage, challenges, and usability testing. *Clinical Optometry*, 13, 311–322. <https://doi.org/10.2147/OPTO.5336361>
- Spain is Accessible. (n.d.). Preuzeto s <http://www.spainisaccessible.com>
- Stafford, L., & Tye, I. (2023). “I have mentally cancelled a lot of trips”: Trips not made by disabled people due to public transport inequity in lutruwita/Tasmania. *Journal of Transport Geography*, 111, 103668. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2023.103668>
- Thakur, P., Mura, P., Je, J. S., Khoo, C., & Yang, M. J. H. (2023). Empowering marginalised groups for inclusive tourism: A call for critical studies. *Tourism Recreation Research*, 48(6), 813–819. <https://doi.org/10.1080/02508281.2023.2268490>
- The Accessible Icon Project. (n.d.). Preuzeto s <https://accessibleicon.org/>. Pristupljeno 29.8.2024.
- Tokyo Haneda Airport (n.d.). Preuzeto s https://tokyo-haneda.com/en/service/barrier-free_information/index.html
- Tourism Australia. (n.d.). *Accessible and inclusive tourism*. Preuzeto s <https://www.tourism.australia.com/en/resources/industry-resources/building-your-tourism-business/accessible-tourism.html>. Pristupljeno 24.5.2024.
- Tourism strategy Luxembourg (Mönschen, Regiounen an Ekonomie Tourismusstrategie Lëtzebuerg). (2022). *People, regions, and economy*. Preuzeto s <https://www.luxembourgtravel.lu/about-us/tourism-strategy#:~:text=In%20June%202022%2C%20>

- the%20General,to%20ever%20Devolving%20sustainability%20expectations
- Tregaskis, C. (2004). Applying the social model in practice: Some lessons from countryside recreation. *Disability & Society*, 19(6), 601–611. <https://doi.org/10.1080/0968759042000252524>
- Tur4all. (n.d.a). *Accessible Portugal*. Preuzeto s <https://www.tur4all.com/accessible-portugal>
- Tur4all. (n.d.b). *Tur4all label*. Preuzeto s <https://www.tur4all.com/es/distintivo>
- Turismo de Portugal. (2021). *Acessibilidade no alojamento turístico: Guia prático*. Lisboa. Preuzeto s <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/acessibilidade-no-alojamento-turistico-guia-pratico.pdf>
- Turismo de Portugal. (n.d.). *Tourism strategy 2027*. Preuzeto s https://www.turismodeportugal.pt/en/Turismo_Portugal/Estrategia/Estrategia_2027/Pages/default.aspx
- United Nations. (n.d.). Sustainable Development Goals (SDGs) and disability. Department of Economic and Social Affairs. Preuzeto s <https://social.desa.un.org/issues/disability/sustainable-development-goals-sdgs-and-disability>. Pristupljeno 10.1.2025.
- UN Department of Economic and Social Affairs. (2006/2016). *Convention on the rights of persons with disabilities (CRPD)*. Preuzeto s <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-articles>. Pristupljeno 2.5.2024.
- UN Department of Economic and Social Affairs. (2015a). *2030 Agenda for sustainable development*. Preuzeto s <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n15/291/89/pdf/n1529189.pdf?token=XiXusKmYWCDIT3yt4W&fe=true>. Pristupljeno 4.5.2024.
- UN Department of Economic and Social Affairs. (2015b). *Sustainable development goals*. Preuzeto s <https://social.desa.un.org/issues/disability/envision-2030/17goals-pwds>. Pristupljeno 4.5.2024.
- UN Department of Economic and Social Affairs. (n.d.-a). *Promoting accessible tourism for all*. Preuzeto s <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>. Pristupljeno 11.5.2024.
- UN Department of Economic and Social Affairs. (n.d.-b). *Ageing and disability*. Preuzeto s <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/ageing-and-disability>. Pristupljeno 4.7.2024.
- UN Tourism (2020). *UNWTO and Fundación ONCE deliver international recognition of 'Accessible Tourist Destinations' at FITUR*. Preuzeto s <https://www.unwto.org/unwto-and-fundacion-once-deliver-international-recognition-of-accessible-tourist-destinations-at-fitur>. Pristupljeno 18.12.2024.
- UN Tourism (n.d.c). *Ecotourism and protected areas*. Preuzeto s <https://www.unwto.org/sustainable-development/ecotourism-and-protected-areas>. Pristupljeno 18.12.2024.
- UN Tourism, Fundación ONCE & Normalización Española. (2024b). *How to apply ISO Standard 21902: Accessible tourism for all – Recommendations for key players in the transportation sector*. Preuzeto s <https://doi.org/10.18111/9789284426102>
- UN Tourism, Fundación ONCE, & Normalización Española. (2024a). *How to apply ISO standard 21902: Accessible tourism for all – Recommendations for tour operators, travel agencies, and travel agents*. Preuzeto s <https://doi.org/10.18111/9789284425860>
- UN Tourism. (2016a). *Recommendations on accessible information in tourism*. Preuzeto s <https://doi.org/10.18111/9789284417896>
- UN Tourism. (2016b). *Manual on accessible tourism for all: Principles, tools and best practices – Module I: Accessible tourism – Definition and context*. Preuzeto s <https://doi.org/10.18111/9789284418077>
- UN Tourism. (n.d.a). *Global code of ethics for tourism*. Preuzeto s <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>
- UN Tourism. (n.d.b). *Accessible tourism*. Preuzeto s <https://www.unwto.org/accessibility>. Pristupljeno 24.5.2024.
- United Nations. (n.d.). *Persons with disabilities*. United Nations General Assembly 73rd Session. Preuzeto s <https://www.un.org/pga/73/priorities/persons-with-disabilities/>. Pristupljeno 6.1.2025.
- University of California, Berkeley. (n.d.). *Types of assistive technology*. Disability Access and Compliance. Preuzeto s <https://dap.berkeley.edu/types-assistive-technology>. Pristupljeno 16.12.2024.
- Vigolo, V., & Simeoni, F. (2023). Accessible tourism: The demand-side perspective. In F. Cassia, P. Castellani, & C. Rossato (Eds.), *Accessible tourism in the digital ecosystem* (SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-38782-1_2

- Visit Luxembourg. (n.d.). *Tourism development - major national directions*. Preuzeto s <https://www.luxembourgtravel.lu/about-us/tourism-strategy#:~:text=In%20June%202022%2C%20the%20General,to%20ever%20Devolving%20sustainability%20expectations>
- Visit Sweden. (n.d.). *Accessible travel*. Preuzeto s <https://visitsweden.com/about-sweden/accessible-travel/>. Pristupljeno 27.7.2024.
- VISITFLANDERS. (2024). *Accessible holiday accommodations in Flanders and Brussels*. Preuzeto s <https://www.visitflanders.com/en/travel-information/accessibility>. Pristupljeno 9.7.2024.
- VISITFLANDERS. (n.d.). *Travel information: Labels*. Preuzeto s <https://www.visitflanders.com/en/travel-information/labels>. Pristupljeno 16.5.2024.
- W3C - World Wide Web Consortium. (n.d.). *Understanding WCAG 2.0: A guide to understanding and implementing Web Content Accessibility Guidelines 2.0*. Preuzeto s <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/intro.html>. Pristupljeno 16.12.2024.
- W3C. (2023). *Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.1*. Preuzeto s <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>. Pristupljeno 3.7.2024.
- Wall-Reinius, S., Godtman Kling, K., & Ioannides, D. (2023). Access to nature for persons with disabilities: Perspectives and practices of Swedish tourism providers. *Tourism Planning & Development*, 20(3), 336-354, <https://doi.org/10.1080/21568316.2022.2160489>
- Wheelmap. (n.d.). *What is WheelMap.org?* Preuzeto s <https://news.wheelmap.org/en/>. Pristupljeno 12.7.2024.
- World Health Organization. (2002). *Towards a common language for functioning, disability and health: ICF*. Preuzeto s <https://cdn.who.int/media/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf>
- World Health Organization. (2023). *Disability and health*. Preuzeto s <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- World Tourism Organization. (2021). *Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices*, Madrid: UNWTO, <https://doi.org/10.18111/9789284422777>
- Zhang, G., Poulsen, D. V., Lygum, V. L., Corazon, S. S., Gramkow, M. C., & Stigsdotter, U. K. (2017). Health-promoting nature access for people with mobility impairments: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(7), 703. <https://doi.org/10.3390/ijerph14070703>
- Zhao, S., & Shen, J. (2020). Research on Disabled People's Museum Visit Experience from the Perspective of Actor-Network Theory, In T. Ahram, W. Karwowski, A. Vergnano, F. Leali, & R. Taiar (Eds.), *Intelligent Human Systems Integration 2020 IHSI 2020. Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1131. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39512-4_111
- Zhou, L., Liu, A., Wang, L., Li, Y., & Cheng, X. (2023). Perceived health benefits of nature based tourism: The influences of tourists' involvement, restorative environment and health consciousness. *International Journal of Tourism Research*, 25(6), 606–622. <https://doi.org/10.1002/jtr.2597>

IZVORI SLIKA

- [1] Slika 1. Upotreba pojma „pristupačnost“ (neovisno o velikom/malom slovu) tijekom vremena
Izvor: Google Books Ngram Viewer, (2024).
Preuzeto s https://books.google.com/ngrams/graph?year_start=1800&year_end=2019&corpus=26&smoothing=7&case_insensitive=on&content=accessibility
U javnoj domeni.
- [2] Slika 2. Dizajn koji potiče potrebe povezane s pristupačnošću kako bi se zadovoljile potrebe svih ljudi, uključujući osobe s nizom ograničenja funkcionalnosti i osobe različitih sposobnosti
Izvor: Interaction Design Foundation. (n.d.). *Accessibility audits*. Preuzeto s <https://www.interaction-design.org/literature/topics/accessibility-audits>. Pristupljeno 5.5.2024.
©Interaction Design Foundation, CC BY-SA 4.0 licenca.
- [3] Slika 3. Izazovi osoba s invaliditetom u vezi s turističkim putovanjem
Izvor: United Nations Department of Economic and Social Affairs. (n.d.). Promoting accessible tourism for all. Preuzeto s <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>
© United Nations.
- [4] Slika 4. Ikona univerzalne pristupačnosti
Izvor: Aardvark Accessibility. (n.d.). Accessibility icon.
Preuzeto s <https://aaardvarkaccessibility.com/accessibility-icon/>
© 2024, AAardvark. Pristupljeno 18.12.2024.
- [5] Slika 5. Ikona pristupačne internetske stranice
Izvor: Aardvark Accessibility. (n.d.). Accessible website icon. Preuzeto s <https://aaardvarkaccessibility.com/accessibility-icon/>. Pristupljeno 18.12.2024.
© 2024, AAardvark.
- [6] Slika 6. Opseg različitih vrsta koncepata dizajna koji su usmjereni stvaranju pristupačnih i uključivih rezultata
Izvor: Continual Engine. (2024). Inclusive vs. universal design. Preuzeto s <https://www.continualengine.com/wp-content/uploads/2024/04/Inclusive-Vs.-Universal-Design-.png>
© 2024, Continual Engine.
- [7] Slika 7. ISO standardi povezani s pristupačnim turizmom
Izvor: Izdrada autora.
- [8] Slika 8. Kontrolni popis za turističkog vodiča za pristupačni turizam
Izvor: Halvanti-Stringer, T. (n.d.). Accessible tourism checklist. FEG European Federation of Tourist Guide Associations. Preuzeto s <https://www.feg-touristguides.com/post.php?i=accessible-tourism-for-all>
- [9] Slika 9. Pristupačnost tijekom putovanja korisnika
Izvor: Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (2021). Inclusion of persons with disabilities in tourism: A guide for practitioners (p. 36). Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Preuzeto s <https://www.giz.de/de/downloads/giz2021-en-inclusion-tourism.pdf>
- [10] Slika 10. Turisti dolaze u svim oblicima i veličinama
Izvor: European Network for Accessible Tourism (ENAT) & Turismo de Portugal. (2017). Accessible Tourism Destination Management Handbook. Preuzeto s OSSATE. (2005). One-stop-shop for accessible tourism.
U javnoj domeni.

[11] Slika 11. Logotip oznake Tourisme & Handicap

Izvor: Tourisme & Handicap. (n.d.). Tourisme & Handicap logo. Preuzeto s <https://tourisme-handicaps.org/>

[12] Slika 12. Oznake pristupačnosti „Travel for All“

Izvor: Reisen für Alle. (2024). The “Tourism for All” label. Preuzeto s <http://www.inclusivegermany.com>

© 2024, Reisen für Alle.

[13] Slika 13. Službeni znak s naznakom svih skupina obuhvaćenih oznakom „Access Denmark“

Izvor: Godadgang. (n.d.). Access Denmark. Preuzeto s <https://accessdenmark.com/>

[14] Slika 14. Logotip oznake EureWelcome Luxembourg

Izvor: EureWelcome. (n.d.). *Welcome to EureWelcome*. Preuzeto s <https://www.eurewelcome.lu/online/www/menuContent/home/ENG/index.html>. Pristupljeno 9.7.2024.

[15] Slika 15. Proces označavanja za „Destination Pour Tous“

Izvor: Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne. (n.d.). Qu'est-ce que la marque Destination pour tous?. Preuzeto s <https://otb.bzh/destination-pour-tous/>

© 2023, OTB.

[16] Slika 16. Logotip oznake Handiplage

Izvor: Handiplage. (n.d.). *Tourisme & Handicap logo*. Preuzeto s <https://www.handiplage.fr/>

[17] Slika 17. Logotip programa Praia Acessível

Izvor: Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). (n.d.). Programa Praia Acessível. Preuzeto s <https://www.inr.pt/programa-praia-acessivel>

© Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

[18] Slika 18. Oznake pristupačnosti agencije VISITFLANDERS

Izvor: VISITFLANDERS. (n.d.). Accessibility labels. Preuzeto s <https://www.visitflanders.com/en/travel-information/labels>

[19] Slika 19. Logotip inicijative „Ospitalità senza barriere“

Izvor: Valseriana. (n.d.). Ospitalità senza barriere. Preuzeto s <https://www.valseriana.eu/ospitalita-senza-barriere/>

[20] Slika 20. Logotip nagrade Hola Família!

Izvor: Generalitat de Catalunya. (n.d.). Hola Família!. Preuzeto s <https://act.gencat.cat/family-holiday-destinations/?lang=en>

[21] Slika 21. Logotip nagrade „Accessible Tourism Destination“

Izvor: UN Tourism. (n.d.d.). Accessible Destination Award. Preuzeto s <https://www.unwto.org/accessibility>

Izvor: European Commission. (2024). Vienna wins 2025 Access City Award: Leading the way in accessibility for persons with disabilities. Preuzeto s https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/news/vienna-wins-2025-access-city-award-leading-way-accessibility-persons-disabilities-2024-11-29_en. Pristupljeno 21.12.2024.

[22] Slika 22. Beč, dobitnik nagrade „Access City Award 2025“

Izvor: European Commission. (2024). Vienna wins 2025 Access City Award: Leading the way in accessibility for persons with disabilities. Preuzeto s https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/news/vienna-wins-2025-access-city-award-leading-way-accessibility-persons-disabilities-2024-11-29_en. Pristupljeno 21.12.2024.

[23] Slika 23. Logotip organizacije ENAT

Izvor: ENAT. (n.d.). ENAT organisation logo. Preuzeto s <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-background>

- [24] Slika 24. Logotip programa Hidden Disabilities Sunflower
Izvor: Hidden Disabilities Sunflower. (2024). What is the Hidden Disabilities Sunflower? Preuzeto s <https://hdsunflower.com/>
© 2024, Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited.
- [25] Slika 25. Zračna luka Krakov, terminal T2 (Odlasci)
Izvor: Wikimedia Commons. (n.d.). Kraków Airport, Terminal T2 outside. Preuzeto s https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Krak%C3%B3w_Airport,_Terminal_T2_outside.jpg
- [26] Slika 26. Sanitarni čvor za psa vodiča u Zračnoj luci Tokio Haneda Airport
Izvor: Tokyo Haneda Airport. (n.d.). Assistance dog toilet at Tokyo Haneda Airport. Preuzeto s https://tokyo-haneda.com/en/service/barrier-free_information/index.html
© 2007 Japan Airport Terminal Co.,Ltd. i © 2007 Tokyo International Air Terminal Corporation.
- [27] Slika 27. Autonomna invalidska kolica koja su dostupna u sigurnosnoj zoni na odlascima svakog terminala u Zračnoj luci Tokio Haneda
Izvor: Tokyo Haneda Airport. (n.d.). An autonomous wheelchair that operates in the departure security area of each terminal at Tokyo Haneda Airport. Preuzeto s https://tokyo-haneda.com/en/service/barrier-free_information/index.html
© 2007 Japan Airport Terminal Co.,Ltd. i © 2007 Tokyo International Air Terminal Corporation.
- [28] Slika 28. Praktični vodič o pristupačnosti u turističkom smještaju
Izvor: Turismo de Portugal. (2021). Acessibilidade no alojamento turístico: Guia prático. Lisboa. Preuzeto s <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/acessibilidade-no-alojamento-turistico-guia-pratico.pdf>
- [29] Slika 29. Hotel Middelpunt
Izvor: VISITFLANDERS. (2024). Accessible holiday accommodations in Flanders and Brussels. Preuzeto s <https://toerisme-vlaanderen.bynder.com/m/7b1dab6c0fc64d74/original/Accessible-holiday-accommodations-in-Flanders-and-Brussels.pdf>.
© 2024, Kris Snoeck. Preuzeto uz dopuštenje.
- [30] Slika 30. Standardna pristupačna twin soba u hotelu Scandic Grand Örebro
Izvor: Scandic Hotels. (n.d.). Standard twin accessibility room in Scandic Grand Örebro. Preuzeto s <https://www.scandichotels.com/hotels/sweden/orebro/scandic-grand-hotel>
© Scandic Hotels.
- [31] Slika 31. Ulaz u kamp i pristup bazenu
Izvor: Camping Auf Kengert. (2024). Camping entrance and the swimming pool access. Preuzeto s <https://kengert.lu/en/campsite>
© 1993-2024 by Camping Auf Kengert. Preuzeto uz dopuštenje.
- [32] Slika 32. Pristupačni put do plaže
Izvor: SENADIS Ministerio de Desarrollo Social. (2018). Guía Práctica de Playas Accesibles. Preuzeto s www.senadis.gob.cl
- [33] Slika 33. Kompilacija fotografija pristupačnih elemenata na plaži Praia da Nazaré
Izvor: Praia para Todos. (n.d.). Praia da Nazaré. Preuzeto s <https://praiaparatodos.cm-nazare.pt/>
© 2019-2024, Praia para Todos
- [34] Slika 34. Ulaz na plažu Lumière beach
Izvor: Handiplate. (n.d.). La Ciotat - Plage Lumière. Preuzeto s <https://www.handiplate.fr/guide-touristique/plages-accessibles/ciotat-plage-lumiere>
© 2016, Handiplate.fr
- [35] Slika 35. Staza Zandloper u Mechelse Heideu
Izvor: Nationaal Park Hoge Kempen. (n.d.). Mechelse Heide - Maasmechelen. Preuzeto s <https://www.nationaalparkhokekempen.be/en/gateway/mechelse-heide-maasmechelen>
© 2024, Nationaal Park Hoge Kempen. Preuzeto uz dopuštenje.

[36] Slika 36. Pristupačne rute u Nacionalnom parku Nationaal Park Hoge Kempen

Izvor: Nationaal Park Hoge Kempen. (n.d.). Mechelse Heide - Maasmechelen. Preuzeto s <https://www.nationaalparkhokekempen.be/en/gateway/mechelse-heide-maasmechelen>
© 2024, Nationaal Park Hoge Kempen. Preuzeto uz dopuštenje.

[37] Slika 37. Logotipovi različitih vrsta staza u finskim nacionalnim parkovima

Izvor: National Parks Finland. (n.d.). Accessible destinations. Preuzeto s <https://classic.nationalparks.fi/accessibledestinations>

[38] Slika 38. Karta pristupačnih destinacija u finskim nacionalnim parkovima

Izvor: National Parks Finland. (n.d.). Destinations. Preuzeto s <https://classic.nationalparks.fi/destinations?Esteett%C3%B6m%C3%A4t%20kohteet=Accessible%20Destinations>

[39] Slika 39. Adaptivno planinarenje

Izvor: Massachusetts Executive Office of Energy and Environmental Affairs. (n.d.). Adaptive hiking programs. Preuzeto s <https://www.mass.gov/info-details/adaptive-hiking-programs>.
Pristupljeno 18.12.2024.

[40] Slika 40. Šumska staza Bliznec

Izvor: AllTrails. (2025). Šumska staza Bliznec. Preuzeto s <https://www.alltrails.com/trail/croatia/city-of-zagreb/sumska-staza-bliznec/photos>

[41] Slika 41. Dio internetske stranice Prirodoslovnog muzeja usredotočen na značajke pristupačnosti

Izvor: Natural History Museum. (n.d.). Access at South Kensington. Preuzeto s <https://www.nhm.ac.uk/visit/access-at-south-kensington.html>. Pristupljeno 12.3.2025.

[42] Slika 42. Ulaz u galeriju ptica u Prirodoslovnom muzeju, London

Izvor: Cummings, J. (2013). Entrance to the birds gallery at the Natural History Museum, London. Wikimedia Commons. Preuzeto s https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Entrance_to_the_birds_gallery_at_the_Natural_History_Museum,_London.JPG.
© 2021, Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License.

[43] Slika 43. Unutrašnjost Aquatike

Izvor: Izrada autora.

[44] Slika 44. Univerzalne tipkovnice, univerzalne pristupne točke i pristupačne galerije u CMHR-u

Izvor: McCausland, I. (n.d.). *Compilation of photographs from CMHR*. Canadian Museum for Human Rights. Preuzeto s <https://humanrights.ca/story/seven-awesome-accessibility-features-museum>

[45] Slika 45. Pogled iz zraka na dvorac Haut-Koenigsbourg, Alsace, Francuska

Izvor: Wrtalya. (2009). Wikimedia Commons. Preuzeto s https://commons.wikimedia.org/wiki/File:France_Haut-Koenigsbourg_aerial_view.jpg

[46] Slika 46. Dvorac Hoensbroek

Izvor: Sir Gawain. (2011). Wikimedia Commons. Preuzeto s https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Schloss_Hoensbroek_SW.jpg

[47] Slika 47. Okvir za razvoj i promociju pristupačne i uključive destinacije

Izvor: Izrada autora.

[48] Slika 48. Uloga dionika u omogućavanju pristupačnosti i osiguravanju uključivosti destinacije kroz univerzalni dizajn

Izvor: Izrada autora.

[49] Slika 49. Usporedba izvorne ikone pristupačnosti i predložene nove ikone

Izvor: The Accessible Icon Project. (n.d.). Accessible icon. Preuzeto s <https://accessibleicon.org/>
U javnoj domeni.

POPIS SLIKA

Slika 1. Upotreba pojma „pristupačnost” (neovisno o velikom/malom slovu) tijekom vremena.....	8
Slika 2. Dizajn koji potiče potrebe povezane s pristupačnošću kako bi se zadovoljile potrebe svih ljudi, uključujući osobe s nizom ograničenja funkcionalnosti i osobe različitih sposobnosti.	10
Slika 3. Izazovi osoba s invaliditetom u vezi s turističkim putovanjem.....	15
Slika 4. Ikona univerzalne pristupačnosti	24
Slika 5. Ikona pristupačne internetske stranice	25
Slika 6. Opseg različitih vrsta koncepata dizajna koji su usmjereni stvaranju pristupačnih i uključivih rezultata	28
Slika 7. ISO standardi povezani s pristupačnim turizmom	40
Slika 8. Kontrolni popis za turističkog vodiča za pristupačni turizam	46
Slika 9. Pristupačnost tijekom putovanja korisnika	49
Slika 10. Turisti dolaze u svim oblicima i veličinama	53
Slika 11. Logotip oznake Tourisme & Handicap	62
Slika 12. Oznake pristupačnosti „Travel for All”	63
Slika 14. Logotip oznake EureWelcome Luxembourg	65
Slika 13. Službeni znak s naznakom svih skupina obuhvaćenih oznakom „Access Denmark”	65
Slika 15. Proces označavanja za „Destination Pour Tous”	66
Slika 16. Logotip oznake Handiplage	67
Slika 17. Logotip programa Praia Acessivel	68
Slika 18. Oznake pristupačnosti agencije VISITFLANDERS.....	69
Slika 19. Logotip inicijative „Ospitalità senza barriere”	71
Slika 20. Logotip nagrade Hola Família!	72
Slika 21. Logotip nagrade „Accessible Tourism Destination”	72
Slika 22. Beč, dobitnik nagrade „Access City Award 2025”	74
Slika 23. Logotip organizacije ENAT	76
Slika 24. Logotip programa Hidden Disabilities Sunflower	83
Slika 25. Zračna luka Krakov, terminal T2 (Odlasci)	84
Slika 26. Sanitarni čvor za psa vodiča u Zračnoj luci Tokio Haneda Airport...85	
Slika 27. Autonomna invalidska kolica koja su dostupna u sigurnosnoj zoni na odlascima svakog terminala u Zračnoj luci Tokio Haneda	86

Slika 28. Praktični vodič o pristupačnosti u turističkom smještaju	88
Slika 29. Hotel Middelpunt	89
Slika 30. Standardna pristupačna twin soba u hoelu Scandic Grand Örebro .	90
Slika 31. Ulaz u kamp i pristup bazenu	91
Slika 32. Pristupačni put do plaže	92
Slika 33. Kompilacija fotografija pristupačnih elemenata na plaži Praia da Nazaré	94
Slika 34. Ulaz na plažu Lumière beach	95
Slika 35. Staza Zandloper u Mechelse Heideu	98
Slika 36. Pristupačne rute u Nacionalnom parku Nationaal Park Hoge Kempen	98
Slika 37. Logotipovi različitih vrsta staza u finskim nacionalnim parkovima	99
Slika 38. Karta pristupačnih destinacija u finskim nacionalnim parkovima ..	99
Slika 39. Adaptivno planinarenje	100
Slika 40. Šumska staza Bliznec	101
Slika 41. Dio internetske stranice Prirodoslovnog muzeja usredotočen na značajke pristupačnosti	104
Slika 42. Ulaz u galeriju ptica u Prirodoslovnom muzeju, London	105
Slika 43. Unutrašnjost Aquatike	106
Slika 44. Univerzalne tipkovnice, univerzalne pristupne točke i pristupačne galerije u CMHR-u	109
Slika 45. Pogled iz zraka na dvorac Haut-Koenigsbourg, Alsace, Francuska	110
Slika 46. Dvorac Hoensbroek	111
Slika 47. Okvir za razvoj i promociju pristupačne i uključive destinacije.....	116
Slika 48. Uloga dionika u omogućavanju pristupačnosti i osiguravanju uključivosti destinacije kroz univerzalni dizajn	119
Slika 49. Usporedba izvorne ikone pristupačnosti i predložene nove ikone .	124

POPIS TABLICA

Tablica 1. Sedam načela univerzalnog dizajna	29
Tablica 2. Dokumenti EU-a koji uključuju aspekte pristupačnog turizma	42