

Inkluzivnost za osobe oštećenog vida u turizmu

Papić, Antonija

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:255733>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-23**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Sveučilište u Zagrebu

Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Inkluzivnost za osobe oštećenog vida u turizmu

Antonija Papić

Zagreb, rujan, 2024.

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Inkluzivnost za osobe oštećenog vida u turizmu

Ime i prezime studenta:

Antonija Papić

Ime i prezime mentora:

prof. dr. sc. Tina Runjić

Zagreb, rujan, 2024.

Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Inkluzivnost za osobe oštećenog vida u turizmu* i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Antonija Papić

Mjesto i datum: Zagreb, rujan, 2024.

Sadržaj

1.	Uvod.....	8
1.1.	Predmet, cilj i struktura rada	9
1.2.	Izvori podataka i metode istraživanja.....	10
2.	Teorijski okvir i pregled literature	12
2.1.	Pojam i značaj inkluzivnosti.....	12
2.2.	Osnove inkluzivnosti i pristupačnosti u turizmu.....	15
2.3.	Specifičnosti inkluzivnog turizma za osobe s oštećenjem vida	17
3.	Analiza trenutnog stanja inkluzivnosti osoba s oštećenjem vida	18
3.1.	Zakonski i regulatorni okvir	22
4.	Ključni problemi i izazovi u pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida u turizmu	25
4.1.	Prepreke i izazovi u fizičkoj pristupačnosti	26
4.2.	Prepreke i izazovi u informacijskoj pristupačnosti	27
4.3.	Prepreke i izazovi u komunikacijskoj pristupačnosti	29
5.	Tehnološke inovacije i njihova primjena	31
5.1.	Primjeri tehnoloških rješenja.....	31
5.2.	Potencijalne buduće inovacije za poboljšanje pristupačnosti.....	34
6.	Primjeri najbolje prakse i preporuke	37
6.1.	Analiza uspješnih inicijativa inkluzivnog turizma u EU.....	38
6.1.1.	BlindSquare	39
6.1.2.	ONAT4All	41
6.1.3.	TRIPS	43
6.2.	Analiza stanja inkluzivnog turizma u Republici Hrvatskoj	45
7.	Rasprava.....	50
8.	Zaključak.....	53
	Literatura	54
	Popis tablica	58
	Popis grafikona.....	58
	Popis slika	58

Sažetak

Tema ovog rada je inkluzivnost u turizmu s posebnim naglaskom na osobe s oštećenjem vida i njezina važnost u kontekstu stvaranja ravnopravnog i pristupačnog turističkog okruženja. Iako je inkluzivni turizam samo jedan aspekt šire turističke industrije, broj osoba s invaliditetom i njihovih specifičnih potreba ne može se zanemariti pri razmatranju strategija za razvoj turističke infrastrukture i ponude. Rad istražuje kako prilagodbe usmjerene na osiguravanje pristupačnosti i ravnopravnosti za osobe s oštećenjem vida mogu poboljšati ukupnu održivost turističkog sektora. Analiziraju se postojeće prepreke, kao i primjene tehnoloških inovacija i najbolje prakse koje omogućuju osobama s oštećenjem vida kvalitetno i pristupačno turističko iskustvo. Rad također razmatra ulogu Hrvatske kao turističke destinacije u Europskoj uniji, naglašavajući važnost implementacije inkluzivnih strategija za dugoročni gospodarski rast i društvenu pravdu unutar sektora turizma.

Ključne riječi: inkluzivnost, pristupačnost, turizam, oštećenje vida

Abstract

The focus of this thesis is inclusivity in tourism, with a particular emphasis on individuals with visual impairments, and its significance in creating an equitable and accessible tourism environment. Although inclusive tourism is just one aspect of the broader tourism industry, the number of people with disabilities and their specific needs cannot be overlooked when considering strategies for the development of tourism infrastructure and services. The thesis explores how adaptations aimed at ensuring accessibility and equality for individuals with visual impairments can enhance the overall sustainability of the tourism sector. The analysis includes existing barriers, as well as the application of technological innovations and best practices that enable visually impaired individuals to enjoy a high-quality and accessible tourism experience. The paper also examines Croatia's role as a tourist destination within the European Union, highlighting the importance of implementing inclusive strategies for long-term economic growth and social justice within the tourism sector.

Keywords: inclusivity, accessibility, tourism, visually impaired persons

1. Uvod

Inkluzivni turizam, kao sastavni dio održivog turističkog razvoja, sve više dobiva na značaju u suvremenom svijetu turizma. Ovaj koncept omogućava pristupačnost turističkih doživljaja širokom spektru ljudi, bez obzira na njihove fizičke, socijalne ili ekonomski prepreke, te potiče održivost i cjelogodišnji turizam. Inkluzivni turizam predstavlja strategiju koja ne samo da proširuje tržište turističkih usluga, već i promiče socijalnu uključenost i poštivanje različitosti, pružajući osobama s oštećenjem vida priliku za ravnopravno sudjelovanje u turističkim aktivnostima.

Osobe s oštećenjem vida suočavaju se s mnogobrojnim izazovima u turizmu, uključujući nepristupačnu fizičku infrastrukturu, nedostatak informacija u prilagođenim formatima i neadekvatnu podršku od strane turističkog osoblja. Inkluzivni turizam teži eliminaciji ovih prepreka putem prilagodbi koje osiguravaju da turističke destinacije budu pristupačne i primamljive za sve posjetitelje. U kontekstu sve većeg globalnog pokreta prema društvenoj odgovornosti i održivosti, inkluzivni turizam postaje sve relevantniji, osiguravajući da osobe s oštećenjem vida imaju pristup informacijama, smještaju i uslugama koje im omogućuju uživanje u turističkim iskustvima.

Integracija principa inkluzije i pristupačnosti unutar turističkog sektora ne samo da zadovoljava etičke i društvene norme, već također pruža ekonomski prednosti kroz proširenje tržišta i povećanje zadovoljstva posjetitelja. Inkluzivni turizam osigurava da turističke destinacije i usluge budu dostupne osobama s invaliditetom, starijim osobama, obiteljima s malom djecom, i drugim skupinama koje se često suočavaju s preprekama u tradicionalnom turizmu. Posebna pažnja posvećena osobama s oštećenjem vida omogućava im veću autonomiju i bolju integraciju u turističke aktivnosti.

S obzirom na suvremene izazove kao što su klimatske promjene, ekološka ograničenja i promjenjive socijalne dinamike, inkluzivni turizam nudi priliku za razvoj održivih, etičnih i društveno odgovornih turističkih praksi. Promicanje inkluzivnosti u turizmu ne samo da odgovara na potrebu za etičkim i održivim pristupom, već također pruža ekonomski koristi kroz proširenje tržišta i povećanje zadovoljstva posjetitelja. Fokusiranje na potrebe osoba s oštećenjem vida omogućava razvoj inovativnih rješenja koja poboljšavaju ukupnu pristupačnost i kvalitetu turističkih usluga.

Inkluzivni turizam također igra ključnu ulogu u održivom razvoju turističkih destinacija. Integriranjem principa inkluzije i pristupačnosti, turistički sektor može značajno doprinijeti ekonomskom rastu, socijalnoj koheziji i očuvanju okoliša. Kroz inkluzivni turizam, destinacije postaju ne samo fizički pristupačnije, već i kulturno osjetljivije, potičući tako razvoj turizma koji poštaje lokalne zajednice i okoliš. Osiguravanjem da osobe s oštećenjem vida imaju pristup svim aspektima turističke ponude, inkluzivni turizam doprinosi stvaranju pravednijeg i empatičnijeg društva.

1.1. Predmet, cilj i struktura rada

Predmet ovog diplomskog rada je analiza inkluzivnosti u turizmu s posebnim naglaskom na osobe s oštećenjem vida. Cilj rada je identificirati postojeće prepreke i izazove s kojima se te osobe suočavaju tijekom putovanja i boravka na turističkim destinacijama te istražiti informacijske, komunikacijske i fizičke aspekte pristupačnosti u turističkom sektoru. Osim toga, rad će se fokusirati na pronalaženje specifičnih razina podrške koje bi osobama s oštećenjem vida omogućile lakše snalaženje, veću samostalnost i ravnopravnost u uživanju turističkih iskustava. Da bi se postigli ovi ciljevi, pregled literature i dosadašnjih istraživanja obuhvatit će nekoliko ključnih problema iskazanih kroz problemska pitanja: 1. Koje su trenutne prepreke i izazovi za osobe s oštećenjem vida u turizmu? 2. Kako tehnološke inovacije mogu poboljšati razinu pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida? 3. Koje su najbolje prakse u inkluzivnom turizmu za osobe s oštećenjem vida na razini Europske Unije? 4. U kojoj se mjeri i kako uspješni modeli inkluzivnosti primjenjuju u Republici Hrvatskoj?

Struktura rada organizirana je u nekoliko glavnih poglavlja. U uvodnom dijelu rada, osim definiranja predmeta i ciljeva, opisat će se i izvori podataka te metode istraživanja koje će biti korištene. Teorijski okvir i pregled literature uključuje pojmovno definiranje inkluzivnosti, osnove pristupačnosti u turizmu, specifičnosti inkluzivnog turizma za osobe s oštećenjem vida te analizu postojeće literature na tu temu. Sljedeće poglavlje analizira trenutno stanje inkluzivnosti za osobe s oštećenjem vida u turizmu, uključujući zakonski i regulatorni okvir te analizu trenutnih metoda pristupačnosti i prepreka.

Nakon toga, rad se fokusira na ključne probleme i izazove u pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida u turizmu, s posebnim naglaskom na fizičku, informacijsku i komunikacijsku pristupačnost. Poglavlje o tehnološkim inovacijama istražuje primjere postojećih tehnoloških rješenja, ali i pregled onih koji su tek u razvoju, a imaju potencijal značajno podignuti razinu

inkluzije predmetne skupine. U poglavlju s primjerima najbolje prakse i preporukama, analizira se uspješnost inkluzivnog turizma s primjerima uspješnih projekata i inicijativa na razini Europske Unije.

Rad završava raspravom o nalazima istraživanja i zaključcima, gdje se sažimaju ključni nalazi, te daju preporuke za buduća istraživanja i praktične implikacije. Na kraju rada, navodi se korištena literatura te popisi tablica, grafikona i slika koji su korišteni u izradi rada.

1.2. Izvori podataka i metode istraživanja

Ovaj diplomski rad koristi sekundarnu metodu istraživanja, oslanjajući se na analizu postojećih izvora podataka relevantnih za temu inkluzivnosti za osobe oštećenog vida u turizmu. Ova metoda omogućava pristup raznovrsnim informacijama bez potrebe za vremenski i finansijski zahtjevnim procesom prikupljanja primarnih podataka.

Sekundarno istraživanje

Sekundarno istraživanje je ključna komponenta ovog diplomskog rada, služeći kao osnova za razumijevanje raznih aspekata inkluzivnog turizma i njegovog utjecaja na osobe s oštećenjem vida. Korištenjem već dostupnih izvora podataka omogućuje se sveobuhvatna analiza s ciljem identificiranja trenutnih prepreka, najboljih praksi i potencijalnih inovacija u pristupačnosti turističkih usluga.

Za teorijski pregled inkluzivnog turizma, ovaj rad oslanja se na udžbenike renomiranih autora iz područja turizma i inkluzivnosti. Ovi izvori pružit će definicije ključnih faktora koji utječu na pristupačnost i inkluziju u turizmu, uključujući socijalne, ekonomske i tehnološke aspekte. Korištenjem ovih izvora, rad namjerava izgraditi teorijsku osnovu koja će podržati analizu pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida.

Za srž istraživačke analize koristit će se brojni sekundarni izvori, uključujući akademske članke, publikacije konzultantskih tvrtki, industrijske izvještaje, studije slučaja, te podatke i analize prikupljene od relevantnih institucija. Akademski članci pružit će uvide u prethodna istraživanja koja se tiču inkluzivnog turizma i specifičnih potreba osoba s oštećenjem vida, te će poslužiti kao temelj za uspostavljanje utemeljenih argumenata.

Publikacije konzultantskih tvrtki često sadrže aktualna istraživanja tržišta i analize trendova, omogućujući pristup praktičnim informacijama o implementaciji inkluzivnih turističkih praksi, uključujući prilagodbe infrastrukture, informacija i usluga. Ovi izvori su posebno vrijedni zbog analize i identifikacije najboljih praksi u turizmu.

Izvori prikupljeni od institucija, poput turističkih organizacija i udruga za osobe s invaliditetom, pružit će širi društveno-ekonomski kontekst, uključujući podatke o pristupačnosti turističkih destinacija, zakonodavstvu i politikama koje podržavaju inkluzivni turizam. Ovi podaci su ključni za razumijevanje šireg konteksta i društvenih faktora koji oblikuju pristupačnost.

Korištenjem raznolikog spektra sekundarnih izvora, analiza inkluzivnosti za osobe s oštećenjem vida u turizmu omogućit će identifikaciju ključnih trendova, prepreka i inovacija, te njihovu usporedbu na globalnoj razini s onima specifičnim za Hrvatsku, kako bi se donijeli relevantni zaključci i preporuke.

2. Teorijski okvir i pregled literature

Pojam inkluzivnosti i njegovo značenje kroz povijest su naširoko istraživani u različitim disciplinama i kontekstima. Povijest istraživanja inkluzivnosti može se pratiti unatrag do ranih 1900-ih godina kada su pioniri socijalne skrbi zagovarali nesegregirano školovanje. Tijekom 1960-ih godina, usred pokreta za građanska prava, počinje intenzivna debata o inkluzivnosti, što je dovelo do prvih politika integracije u obrazovnom sustavu. Ove rane inicijative bile su usmjerene na omogućavanje prisutnosti djece s invaliditetom u redovitim školama, no često bez potrebne podrške za njihovo potpuno sudjelovanje.

Značajan napredak u razumijevanju i promoviranju inkluzivnosti dogodio se tijekom 1990-ih godina, osobito nakon Salamanca izjave iz 1994. godine, koja je afirmirala prava na inkluzivno obrazovanje za sve. Ovaj dokument, kojeg su potpisale brojne zemlje, postavio je temelje za razvoj inkluzivnih politika širom svijeta, naglašavajući potrebu za prilagodbama koje omogućuju ravnopravno sudjelovanje svih učenika u obrazovnim institucijama.

U novije vrijeme, istraživanja inkluzivnosti proširila su se izvan obrazovnog sektora i obuhvatila radna mjesta, zdravstvene usluge i šire društvene politike. Akademici i praktičari istražuju kako inkluzivnost može poboljšati socijalnu pravdu, ekonomski razvoj i kvalitetu života za sve članove društva. Multidisciplinarni pristupi uključuju perspektive iz sociologije, psihologije, ekonomije i političkih znanosti, kako bi se bolje razumjеле barijere s kojima se suočavaju različite marginalizirane skupine i kako ih učinkovito ukloniti.

2.1. Pojam i značaj inkluzivnosti

Da bi se u potpunosti razumjela inkluzivnost u turizmu, potrebno je shvatiti značenje inkluzivnosti u svim njenim pojavnim oblicima. Iako su u kontekstu turizma najbitniji oblici pristupačnosti fizički, tehnološki i komunikacijski, inkluzivnost je zapravo mnogo kompleksniji i širi pojam koji su brojni autori tijekom godina pokušali razjasniti.

Možda najšira definicija inkluzivnosti je ona navedena na stranicama Američkog psihološkog udruženja, a to je da ona promovira pošteno tretiranje i punu participaciju svih ljudi, posebno onih koji su povjesno bili nedovoljno zastupljeni ili diskriminirani zbog svog podrijetla, identiteta ili invaliditeta (Američko psihološko udruženje, n.d.). Inkluzivnost uključuje prilagodbu resursa prema potrebama kako bi se osigurala pravednost i pravičnost.

U kontekstu rada u tvrtkama i organizacijama inkluzivnost se odnosi na namjerni, kontinuirani napor da se osigura da različite osobe s različitim identitetima mogu u potpunosti sudjelovati u svim aspektima rada, uključujući i pozicije vodstva. Ova definicija naglašava važnost stalnog rada na stvaranju okruženja u kojem se svi osjećaju dobrodošlo i cijenjeno (Tan, 2019). U tom smislu, inkluzivnost se može definirati i kao praksa koja uključuje sve članove organizacije i osigurava da svi mogu aktivno sudjelovati i doprinijeti (Arsel, Crockett, Scott, 2022).

Inkluzivnost na radnom mjestu ključna je za otključavanje punog potencijala svih znanja i vještina pojedinaca. Inkluzivne organizacije vjerojatnije će donositi bolje odluke i brže inovirati. Inkluzivno liderstvo, koje osnažuje članove tima da budu autentični na poslu, ključno je za učinkovito upravljanje raznolikim timovima i poboljšanje ukupne izvedbe tima.

Od samih početaka koncepta inkluzije, obrazovanje je područje u kojem su uloženi značajni naporci za postizanje njezinih ciljeva. U tom smislu, inkluzivnost je koncept koji obuhvaća ravnopravno sudjelovanje svih pojedinaca, bez obzira na njihove različite karakteristike, u akademskom okruženju. Ovo uključuje pojmove kao što su raznolikost, jednakost, pripadnost, dostojanstvo, pravda, pristupačnost i odgovornost. Različite kombinacije ovih pojmoveva koriste se za angažiranje oko problematičnih društvenih situacija marginaliziranih grupa. (Wolbring, Gregor, Nguyen, 2023).

Stvaranje inkluzivnog okruženja u obrazovnim ustanovama ključno je za uspjeh i zadržavanje studenata iz marginaliziranih skupina. Nedavna istraživanja naglašavaju važnost promicanja inkluzivnog ponašanja umjesto isključivog fokusa na smanjenje predrasuda. Učinkovite inkluzivne strategije uključuju promjenu ponašanja kroz ciljane intervencije, ankete o klimi i poticanje podržavajućeg i inkluzivnog okruženja (Gil, Isenberg, Brauer, 2021).

Postoje međutim i brojne definicije inkluzivnosti koje su apstraktnije, a u koje su autori ugradili kritike samih principa inkluzivnosti te načina na koji se ona primjenjuje u različitim kontekstima. Takve definicije često uključuju analizu ideoloških i praktičnih izazova, kritički preispitujući učinkovitost i autentičnost inkluzivnih praksi u obrazovanju, radnim okruženjima i drugim područjima.

Autor Hodkinson tako definira inkluzivnost kao složeni ideološki konstrukt koji, umjesto da promiče stvarnu jednakost, legitimizira proces podređivanja i dominacije ranjivih skupina u društvu. U kontekstu politike Novih Laburista, inkluzivnost se predstavlja kao jednostavan i

neupitan koncept, ali zapravo djeluje kao maska za integraciju koja nikada nije u potpunosti ostvarena. Hodkinson ističe da je inkluzivnost korištena kao "plašt istine" koji stvara dvostrukе obveze gdje se performativnost sukobljava s prisutnošću, standardi sa segregacijom, a sposobnost s odsutnošću. On zaključuje da je inkluzivnost, kako je predstavljena, više služila kao politički alat nego kao stvarni napor za socijalnu pravdu (Hodksinon, 2011).

Autorica Martha Nussbaum ističe da inkluzivnost i socijalna pravda moraju biti centralne političke vrijednosti, ali postavlja pitanje "Jednakost čega, i za koga?". Kroz svoj rad Nussbaum kritizira površne pristupe inkluzivnosti koji stvaraju iluziju dogovora bez stvarne promjene, naglašavajući da inkluzivnost mora promicati stvarne mogućnosti i prava svih pojedinaca (Nussbaum, 2003).

Prema Žižeku, inkluzivnost predstavlja priliku za stvaranje novog oslobođenog teritorija koji izmiče postojećem poretku, ali upozorava na rizik da inkluzivnost postane "politika iskrene obmane" ako se ne provodi dosljedno i radikalno. Prema njemu, inkluzivnost može postati alat za održavanje statusa quo ako se ne koristi za stvarne promjene koje izazivaju postojeće strukture moći i dominacije (Žižek, 2009).

Booth ističe da inkluzivnost mora biti širok pojam koji obuhvaća različitosti poput specijalnih potreba, spola, seksualne orientacije, rase, etničke pripadnosti, dobi, kulture i društvene klase. Naglašava da inkluzivnost mora biti temeljena na toleranciji različitosti, a ne samo na fizičkoj prisutnosti. Prema Boothu, inkluzivnost koja je usko povezana samo sa specijalnim potrebama devalvira sam koncept inkluzivnosti kroz fragmentaciju (Booth, 2000).

U kontekstu ovog rada, važno je razjasniti pojam pristupačnosti, koji se često pogrešno koristi naizmjenično s pojmom inkluzivnosti. Sukladno prethodnim definicijama, inkluzivnost je mnogo širi pojam koji podrazumijeva stvaranje okruženja u kojem se svi osjećaju dobrodošlo i vrijedno bez obzira na njihove karakteristike. Nasuprot tome, pristupačnost se specifično odnosi na praktične aspekte fizičkog i digitalnog pristupa uslugama, proizvodima i prostorima za sve ljude. Dakle, dok inkluzivnost obuhvaća širi društveni i kulturni kontekst, pristupačnost se fokusira na uklanjanje konkretnih prepreka koje onemogućuju sudjelovanje svih pojedinaca u raznim aktivnostima te predstavlja temeljni fokus samog rada.

Gore navedene definicije i razmatranja predstavljaju samo dio onoga što se podrazumijeva pod pojmom inkluzivnosti. Naše shvaćanje inkluzivnosti evoluira iz dana u dan u skladu s

kompleksnostima različitih aspekata suvremenog društva. Inkluzivnost se stoga kontinuirano prilagođava i razvija kako bi odgovorila na nove izazove i potrebe, čineći je predmetom interesa zakonodavstava gotovo svake razvijene države. Države na različite načine pronalaze kako da uključe što veći broj ljudi u širok spektar aktivnosti, neovisno o njihovim fizičkim sposobnostima, socioekonomskom statusu, etničkoj pripadnosti ili drugim kriterijima. Na taj način, inkluzivnost ne samo da promovira pravednost i ravnopravnost, već i obogaćuje društvo u cjelini, stvarajući temelje za kohezivniju i prosperitetnu zajednicu.

2.2. Osnove inkluzivnosti i pristupačnosti u turizmu

Iako je fokus ovog rada na inkluziji i pristupačnosti osoba s invaliditetom u turizmu, važno je razumjeti širi kontekst ovih pojmova u toj gospodarskoj grani. Prema istraživanju Svjetskog vijeća za putovanja i turizam (WTTC), turizam je jedan od najvažnijih sektora globalne ekonomije, čineći 10,4% globalnog BDP-a i stvarajući 334 milijuna radnih mesta, što predstavlja 10,6% ukupnog zapošljavanja (Toubes, Noelia, 2022).

Kao takav, turizam predstavlja jedan od najvećih sektora za stvaranje inkluzivnog zapošljavanja, jer nudi zaposlenje širokom spektru osoba u različitim višim i niže kvalificiranim poslovima. Međutim, kao i u svakoj industriji, potreban je značajan napor u turističkoj vertikali i horizontali kako bi se postigla prihvatljiva razina inkluzije. Bilo da se radi o izmjenama u strategijskom vodstvu, operativnim praksama, međusektorskoj suradnji, partnerstvima i edukacijama, za postizanje inkluzivnog razvoja turizma potreban je relativno inovativan pristup problematici. Kao uvod u njegove različite oblike, važno je razumjeti da inkluzivni turizam kao koncept implicitno sadržava nekoliko ključnih komponenti:

- Prevladavanje barijera koje onemogućavaju pristup turizmu marginaliziranim skupinama kao proizvođačima ili potrošačima,
- omogućavanje samopredstavljanja onih koji su marginalizirani ili ugnjetavani, tako da njihove priče mogu biti ispričane i njihova kultura predstavljena na načine koji su za njih smisleni,
- izazivanje dominantnih odnosa moći,
- proširenje raspona ljudi koji doprinose odlučivanju o razvoju turizma,
- pružanje prilika da se nove lokacije nađu na turističkoj karti,

- poticanje učenja, razmjene i međusobno korisnih odnosa.

Slika 1 Elementi inkuzivnog turizma



Izvor slike: izradila autorica prema https://www.researchgate.net/figure/Elements-of-inclusive-tourism_fig1_320658840

Imajući na umu navedene komponente, inkluzivni turizam dolazi u brojnim oblicima. Ti pojavni oblici obuhvaćaju širok spektar pristupa koji osiguravaju da turističke destinacije, aktivnosti i usluge učine dostupnijima širokom broju ljudi, neovisno o njihovim potrebama i okolnostima. Prema Molderezu i Pereri, razlikujemo nekoliko vrsta inkluzivnog turizma:

1. Pristupačni turizam – fokusira se na uklanjanje fizičkih, komunikacijskih i digitalnih barijera kako bi turističke destinacije bile dostupne osobama s invaliditetom. To uključuje pristupačne smještajne objekte, prilagođene prijevozne usluge i dostupne turističke atrakcije.
2. Socijalni turizam – obuhvaća inicijative koje omogućuju turističke aktivnosti osobama iz socioekonomski ugroženih skupina, uključujući starije osobe, obitelji s niskim

primanjima i osobe s invaliditetom. Cilj je omogućiti ravnopravan pristup turističkim iskustvima svim osobama.

3. Ekoturizam i održivi turizam – usmjeren na očuvanje prirodnih resursa i promicanje održivih praksi, a istovremeno omogućava pristup i sudjelovanje lokalnim zajednicama, kao i marginaliziranim skupinama. Održivi turizam teži ravnoteži između ekonomskog rasta, socijalne pravde i zaštite okoliša.
4. Volonterski turizam – omogućava turistima da sudjeluju u volonterskim aktivnostima tijekom svojih putovanja, pomažući lokalnim zajednicama i projektima, a često uključuje rad s marginaliziranim skupinama i doprinos njihovom razvoju.
5. Turizam zajednice – uključuje razvoj turističkih inicijativa koje su vođene i upravljane od strane lokalnih zajednica s ciljem osiguravanja da koristi od turizma ostanu unutar zajednice, potičući ekonomski rast i socijalnu inkluziju lokalnog stanovništva.

Iako su prethodno navedeni pojavni oblici inkluzivnog turizma ključni za razumijevanje njegovog obuhvata i značaja, bitno je istaknuti kako ne predstavljaju iscrpan popis svega što on može podrazumijevati. Navedene kategorije inkluzivnog turizma često se granaju na različite potkategorije, a u novije vrijeme dolazi i do potpuno novih pojava oblika u skladu s kompleksnim socioekonomskim zbivanjima. Samim time, inkluzivni turizam predstavlja granu turizma koja se kontinuirano prilagođava i evoluira prema potrebama različitih pojedinaca i skupina ljudi. Jedna od glavnih, nužnih odlika inkluzivnog turizma je svakako fleksibilnost kako bi se pravovremeno odgovorilo na njihove rastuće potrebe i zahtjeve.

2.3. Specifičnosti inkluzivnog turizma za osobe s oštećenjem vida

Iako je turizam važan za sve, osobe s oštećenjem vida suočavaju se s jedinstvenim izazovima pri planiranju i realizaciji svojih putovanja, ali i aktivnosti na tim putovanjima. Razumijevanje njihovih specifičnih potreba i prilagodbi može im omogućiti potpuno i nesmetano uživanje u većini turističkih iskustava.

Prema klasifikaciji Svjetske zdravstvene organizacije, oštećenje vida spada u kategoriju senzoričkih invaliditeta, koja obuhvaća sve osobe s teškoćama u komunikaciji i jeziku. Konkretno, za osobe s oštećenjem vida, oštećenje se ne odnosi samo na oko kao organ vida, već i na strukture i funkcije povezane s njim. Unutar ove skupine razlikuju se dvije kategorije: sljepoča, koja označava potpuni nedostatak vida ili minimalnu percepciju svjetlosti, te slabovidnost, koja podrazumijeva različite stupnjeve smanjenja vidne funkcije.

Osobne karakteristike svakog pojedinca unutar ove skupine variraju od osoba s mutnim vidom zbog kratkovidnosti ili astigmatizma, preko onih koji mogu razlikovati oblike ili svjetlost, do osoba s centralnim, ali ne i perifernim vidom, te naposljetu do potpuno slijepih osoba. Ove osobe imaju specifične potrebe u odnosu na svoje okruženje, a te potrebe obuhvaćaju četiri ključna aspekta: lokalizaciju, orijentaciju, komunikaciju i sigurnost.

Sukladno tome, a prema istraživanjima autora Gillovic i McIntosh, turizam za osobe s oštećenjem vida zahtijeva prilagodbu fizičkih prostora, komunikacijskih tehnologija i informacija kako bi bili dostupni svima. To podrazumijeva sljedeće ključne aspekte:

1. **Fizičku pristupačnost** – prilagodbu infrastrukture, uključujući smještajne objekte, turističke atrakcije i prijevoz kako bi bili dostupni osobama s oštećenjem vida.
2. **Digitalnu pristupačnost** – osiguravanje da web stranice, mobilne aplikacije i druge digitalne platforme budu prilagođene osobama s oštećenjem vida
3. **Senzorne prilagodbe** – korištenje drugih osjetila kao što su sluh, dodir i miris za stvaranje turističkih iskustava
4. **Samopredstavljanje i sudjelovanje** – poticaj za aktivno uključivanje osoba s oštećenjem vida u turističku industriju kao proizvođače i potrošače, te osiguravanje njihovog sudjelovanja u donošenju odluka koje ih se tiču.

Slično tome, Europska unija ima nešto užu kategorizaciju gdje definira pristupačnost u turizmu kroz nekoliko ključnih kategorija s ciljem omogućavanja jednakog pristupa svim građanima:

1. **Fizička pristupačnost** – poboljšanje prostora i infrastrukture kako bi se stvorilo okruženje u kojem se građani mogu slobodno kretati.
2. **Pristupačnost u komunikaciji** – omogućavanje osobama s komunikacijskim poteškoćama da se izraze putem alata i obučenog osoblja.
3. **Web ili informacijska pristupačnost** – olakšavanje pristupa uslugama rezervacija i povezanim internetskim stranicama.

3. Analiza trenutnog stanja inkluzivnosti osoba s oštećenjem vida

Nakon pregleda specifičnosti inkluzivnog turizma za osobe s oštećenjem vida, i prije nego što se rad posveti aspektima pristupačnosti, važno je sagledati trenutno stanje inkluzivnosti osoba s oštećenjem vida u turizmu, ali i ostalim aspektima života. U tom smislu je naročito bitno sagledati tržište asistivnih rješenja i tehnologija koje su namijenjene osobama s oštećenjem

vida. Razumijevanje dostupnih tehnologija i njihova uloga u poboljšanju kvalitete života ovih osoba ključno je za daljnju analizu i evaluaciju njihove učinkovitosti.

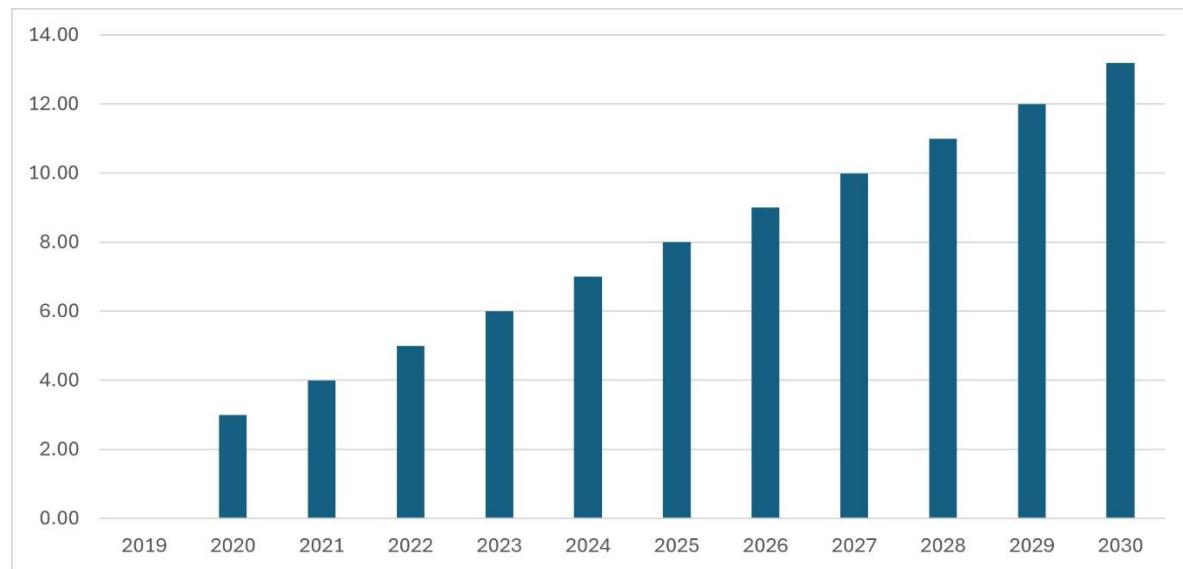
Gubitak vida, bilo djelomičan ili potpun, značajno ometa sposobnost obavljanja svakodnevnih aktivnosti i ozbiljno narušava kvalitetu života pogođenih osoba. Oštećenja vida predstavljaju značajan izazov ne samo za pojedince, već i za društvo u cijelini s obzirom na ekonomski i socijalni posljedice. Osobe s oštećenjem vida često se suočavaju s preprekama u obrazovanju, zapošljavanju, mobilnosti i pristupu informacijama, što dodatno otežava njihovu socijalnu uključenost.

Tržište asistivne tehnologije za osobe s oštećenjem vida obuhvaća širok spektar proizvoda i rješenja, uključujući povećala, sustave za optičko prepoznavanje znakova (OCR), softvere za pomoć pri čitanju, optoelektričke sustave za čitanje, čitače zaslona, elektroničke rječnike, softvere za prepoznavanje govora, tehnologije za pretvaranje teksta u govor, pametne štapove i brajične zaslone. Ova rješenja imaju za cilj olakšati obavljanje svakodnevnih aktivnosti, omogućiti sigurnu mobilnost i poboljšati kvalitetu života osoba s oštećenjem vida.

Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije (WHO), gotovo 2,2 milijarde ljudi diljem svijeta ima oštećenje vida, što predstavlja jedan od glavnih uzroka finansijskog opterećenja, s godišnjim gubicima u produktivnosti od gotovo 411 milijardi USD. U Sjedinjenim Američkim Državama, prema podacima Američke zaklade za slijepu, gotovo 8,7 milijuna ljudi imalo je oštećenje vida, dok je više od 1,3 milijuna bilo potpuno slijepo do siječnja 2016. godine. Također, Američka zaklada za slijepu i Nacionalna federacija slijepih izvjestili su da je među ovim populacijama gotovo 100.000 učenika i studenata.

Istraživači s Nacionalnog instituta za zdravlje (NIH) predviđaju da će se broj slijepih osoba starijih od šezdeset godina povećati za gotovo 2 milijuna svako desetljeće i da bi se taj broj mogao udvostručiti u doglednoj budućnosti. Porast broja osoba s oštećenjem vida stvorio je znatnu potražnju za asistivnim alatima i tehnologijama.

Grafikon 1 Globalno tržište asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida 2019. - 2030. u mlrd \$)



Izvor: izradila autorica prema <https://www.zionmarketresearch.com/report/assistive-technologies-for-visually-impaired-market>

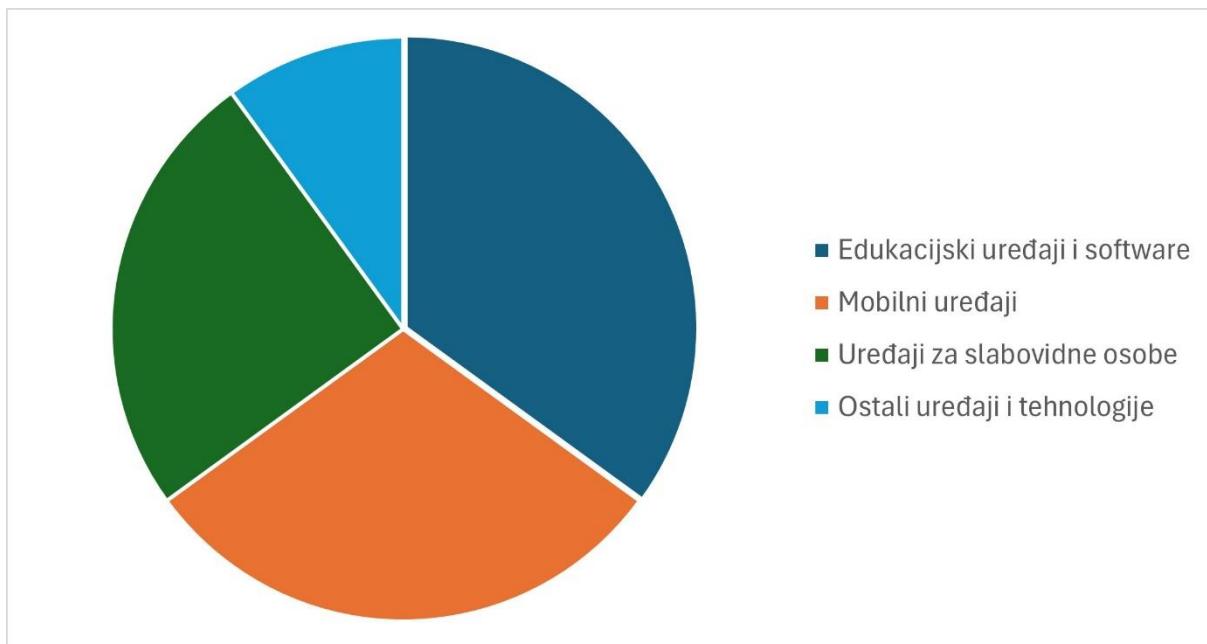
Prema izvještaju Svjetske zdravstvene organizacije i Dječjeg fonda Ujedinjenih naroda iz 2022. godine, preko 2,5 milijardi ljudi diljem svijeta zahtijeva asistivna pomagala. Procjenjuje se da će potreba za asistivnim pomagalima do 2050. godine porasti na 3,5 milijardi, što je posljedica starenja populacije i porasta nezaraznih bolesti na globalnoj razini.

Glavna prepreka u nastojanju da se asistivne tehnologije i rješenja široko distribuiraju jesu sve veći troškovi. Visoki troškovi povezani s novim asistivnim tehnologijama za osobe s oštećenjem vida mogu predstavljati ozbiljnu prijetnju za širenje industrije asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida. Prema prvom globalnom izvještaju o asistivnim tehnologijama, koji su zajednički objavili WHO i UNICEF, u gotovo 70 zemalja otkrivene su velike praznine u pružanju usluga i obuci osoblja za asistivne tehnologije u područjima kao što su kognicija, samostalna njega i komunikacija.

Prema istom izvještaju, gotovo 90% populacije s oštećenjem vida koja zahtijeva asistivnu tehnologiju ne može si ih priuštiti. Izvještaj naglašava da veliki broj osoba s oštećenjem vida u zemljama s niskim i srednjim prihodima nema pristup asistivnim proizvodima ili tehnologiji, a dostupnost u nekim od tih zemalja iznosi svega 3%. Na temelju vrste proizvoda, globalno tržište asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida podijeljeno je na segmente mobilnih uređaja,

edukacijskih uređaja i softvera te uređaja za slabovidne osobe. Sve veći naglasak na edukacijski segment i obrazovanje osoba s oštećenjem vida, ali i potpornog osoblja znači kako su upravo edukacijski uređaji i softveri dominirali globalnim tržištem asistivnih tehnologija u 2021. godini i očekuje se da će zadržati tu poziciju i tijekom narednog razdoblja.

Grafikon 2 Tržište asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida prema tipu proizvoda 2022. - 2030.



Izvor: izradila autorica prema: <https://www.zionmarketresearch.com/report/assistive-technologies-for-visually-impaired-market>

Što se tiče krajnjih korisnika, globalno tržište asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida podijeljeno je na segmente poduzeća i društvenih organizacija, škola za slike, osobne upotrebe te federacija i bolnica. Segment poduzeća i društvenih organizacija, koji je predvodio rast globalnog tržišta u 2021. godini, predviđa se da će ostvariti značajan rast i u narednim godinama. Rast ovog segmenta tijekom razdoblja 2022.-2030. može se pripisati velikoj potražnji za asistivnim tehnologijama za osobe s oštećenjem vida, koju potiču poduzeća i društvene organizacije kao dio njihove inicijative društvene odgovornosti u pomaganju osobama s oštećenjem vida.

Promatrajući specifično gospodarsku granu turizma, bitno je istaknuti kako se na globalnoj razini procjenjuje da osobe s oštećenjem vida čine otprilike 15 do 20% svih osoba s invaliditetom koji sudjeluju u turističkim aktivnostima. Iako ovaj postotak može značajno

varirati ovisno o regiji i specifičnim istraživanjima, i dalje pokazuje kako osobe s oštećenjem vida čine značajan dio turističkog tržišta među osobama s invaliditetom.

S obzirom na navedeno, postoji značajan trud da se svi aspekti života, uključujući turističke aktivnosti, učine inkluzivnijim i pristupačnijim za osobe s oštećenjem vida. Inicijative koje promiču pristupačnost često su predvodene tijelima državne i javne vlasti, koje igraju ključnu ulogu u pokretanju sveobuhvatnih strategija za povećanje uključenosti osoba s invaliditetom u društvene aktivnosti, uključujući turizam.

Važno je naglasiti da je pristupačnost temeljno pravo osoba s invaliditetom, uključujući osobe s oštećenjem vida, a ne samo pitanje tržišne prilagodbe. Iako se često percipira da populacije s invaliditetom imaju manju platežnu moć, treba istaknuti da čak i oni koji imaju finansijska sredstva često ne mogu putovati zbog neadekvatne infrastrukture i usluga koje nisu prilagođene njihovim potrebama. Pristupačnost nije samo pitanje udobnosti ili dobre prakse, već je to osnovno ljudsko pravo.

U tom kontekstu, regulatorni okvir ima presudnu važnost jer postavlja čvrste temelje za osiguranje prava osoba s invaliditetom na ravноправno sudjelovanje u svim aspektima društva. Ovaj okvir obuhvaća različite aspekte inkluzivnosti, od fizičke pristupačnosti infrastrukturi do prilagodbe komunikacijskih sredstava, čime se nastoji omogućiti potpunu uključenost marginaliziranih skupina u turističke aktivnosti.

3.1. Zakonski i regulatorni okvir

Europska unija u svojim temeljnim dokumentima sadrži odredbe koje promiču načela nediskriminacije i integracije osoba s invaliditetom. Ova načela ugrađena su u Povelju Europske unije o temeljnim pravima i Ugovor o funkciranju Europske unije, te služe kao temelj za sve daljnje zakonodavne i regulatorne mјere unutar Unije. Dokumenti Europske unije ne samo da postavljaju opća načela o pravima osoba s invaliditetom, uključujući i osobe s oštećenjem vida, već i zahtijevaju od država članica da osiguraju njihovu provedbu u svim relevantnim sektorima.

Zakonski okviri unutar Europske unije vrlo su robusni i obuhvaćaju sve aspekte društva gdje bi inkluzija i pristupačnost mogle biti od presudne važnosti. Ovi okviri obuhvaćaju područja kao što su obrazovanje, zapošljavanje, javne usluge, promet i digitalne tehnologije. Cilj ovih zakonskih mјera je osigurati da osobe s invaliditetom, uključujući one s oštećenjem vida, imaju jednak pristup svim aspektima društvenog života, bez prepreka koje bi mogле ograničiti njihovu

sposobnost sudjelovanja. Kako je spomenuto, na razini Europske unije postoji niz dokumenata koji zajedno čine regulatorni okvir inkluzije i pristupačnosti za osobe s invaliditetom, pri čemu se posebno izdvajaju sljedeći ključni dokumenti:

- 1. Povelja Europske unije o temeljnim pravima (Charter of Fundamental Rights of the European Union, 2000):**
 - Članci 21 i 26: Povelja utvrđuje načelo nediskriminacije i integracije osoba s invaliditetom.
 - Svi zakoni i politike EU-a moraju poštivati odredbe ove Povelje, koja osigurava jednak pristup pravima i slobodama za sve građane, uključujući osobe s invaliditetom.
- 2. Ugovor o funkcioniranju Europske unije (Treaty on the Functioning of the European Union):**
 - Članci 10 i 19: Ugovor naglašava borbu protiv diskriminacije na osnovu invaliditeta i osigurava pravnu osnovu za donošenje mjera koje promiču jednakost i integraciju.
- 3. Europski stup socijalnih prava (European Pillar of Social Rights, 2017):**
 - Ovaj dokument uključuje 20 ključnih načela koja vode EU prema socijalno pravednom i inkluzivnom društvu. Neka od tih načela se odnose na ravnopravnost i uključenost osoba s invaliditetom.
- 4. Europska strategija za osobe s invaliditetom 2021.-2030. (European Disability Strategy 2021-2030):**
 - Ova strategija usmjerena je na promicanje prava osoba s invaliditetom kroz osam ključnih područja djelovanja, uključujući pristupačnost i sudjelovanje u društvu.
- 5. Europski akt o pristupačnosti (European Accessibility Act, 2019/882):**
 - Ova direktiva postavlja zahtjeve za pristupačnost proizvoda i usluga na jedinstvenom tržištu EU-a, uključujući audiovizualne medijske usluge. Cilj je osigurati da svi građani, bez obzira na njihove sposobnosti, imaju jednak pristup digitalnim uslugama i proizvodima.
- 6. Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama (Audiovisual Media Services Directive, 2010/13/EU, izmijenjena 2018/1808/EU):**
 - Ova direktiva obvezuje države članice da osiguraju postupno povećanje pristupačnosti audiovizualnih medijskih usluga za osobe s invaliditetom, s posebnim naglaskom na osobe s oštećenjem vida i sluha.

Pored europskih okvira, svaka država članica Europske unije razvija vlastite zakone, zakonske akte i pravilnike koji se odnose na inkluziju i pristupačnost osoba s invaliditetom. Nacionalni zakoni država članica često ulaze u dublje praktične aspekte provedbe, prilagođavajući mjere specifičnim potrebama i uvjetima unutar svake države. Samim time se se osigurava da zakonska rješenja budu relevantna i učinkovita u kontekstu lokalnih industrija i društvenih sfera, čime se dodatno jača ukupna inkluzija i pristupačnost za sve građane, uključujući one s oštećenjem vida. Kao i na razini Europske unije, Republika Hrvatska ima čitav niz zakona i pravilnika koji čine predmetni regulatorni okvir od kojih se posebno izdvajaju sljedeći ključni dokumenti:

1. Ustav Republike Hrvatske:

- Članak 3. i 14.: Ustav Republike Hrvatske jamči jednakost i nediskriminaciju te pravo na dostojanstven život za sve građane, uključujući osobe s invaliditetom. Ove odredbe predstavljaju osnovu za sve daljnje zakone i propise koji se odnose na pristupačnost i socijalnu uključenost.

2. Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12):

- Ovaj zakon zabranjuje diskriminaciju na temelju invaliditeta i osigurava ravnopravan pristup svim javnim i privatnim uslugama, uključujući pristup audiovizualnim medijima i turizmu. Zakon je usklađen s europskim načelima nediskriminacije i jednakih mogućnosti.

3. Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programske rješenja za tijela javnog sektora (NN 17/19):

- U skladu s EU-ovom Direktivom o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija (2016/2102), ovaj zakon obvezuje tijela javnog sektora u Hrvatskoj da osiguraju pristupačnost svojih mrežnih stranica i mobilnih aplikacija, što uključuje i sadržaje relevantne za turizam i javne usluge.

4. Zakon o audiovizualnim djelatnostima (NN 61/18):

- Ovaj zakon usklađuje hrvatsko zakonodavstvo s Direktivom o audiovizualnim medijskim uslugama EU-a. Zakon predviđa postupno povećanje pristupačnosti audiovizualnih sadržaja za osobe s invaliditetom, uključujući osobe s oštećenjem vida.

5. Zakon o gradnji (NN 153/13, 20/17, 39/19, 125/19, 39/20):

- Ovaj zakon postavlja standarde za pristupačnost svih novih građevina i infrastrukturnih projekata, osiguravajući da se u projektiranju uzimaju u obzir potrebe osoba s invaliditetom, u skladu s EU-ovim standardima pristupačnosti.

6. Nacionalni program razvoja socijalnog turizma:

- Ovaj program, koji je usklađen s Europskim stupom socijalnih prava i Europskom strategijom za osobe s invaliditetom 2021.-2030., promiče razvoj pristupačnog turizma za sve skupine, uključujući osobe s invaliditetom. Program obuhvaća mjere za poticanje dostupnosti turističkih sadržaja i usluga, s naglaskom na inkluzivnost i održivost.

4. Ključni problemi i izazovi u pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida u turizmu

Razumijevanje pristupačnosti u turizmu za osobe s oštećenjem vida zahtijeva analizu brojnih izazova i problema koji se javljaju na različitim razinama. Osobe s oštećenjem vida često se suočavaju s fizičkim preprekama, informacijskim barijerama i komunikacijskim poteškoćama prilikom putovanja. Ove prepreke mogu značajno utjecati na njihovu sposobnost da u potpunosti uživaju u turističkim iskustvima, što zahtijeva sveobuhvatan pristup rješavanju ovih izazova kako bi turizam bio inkluzivan za sve.

Jedan od ključnih problema u pristupačnosti za osobe s oštećenjem vida jest nedostatak prilagođenih informacija i vodiča koji bi im olakšali kretanje i snalaženje na turističkim destinacijama. Mnogi turistički sadržaji ne pružaju informacije u formatima koji su pristupačni osobama s oštećenjem vida, poput Brailleevih oznaka, audio vodiča ili digitalnih rješenja koja su prilagođena čitačima ekrana. Ovakvi nedostaci ograničavaju njihovu mogućnost da samostalno istražuju i uživaju u turističkim atrakcijama.

Komunikacijske barijere također predstavljaju značajan izazov. Osobe s oštećenjem vida često se suočavaju s nedostatkom adekvatne podrške od strane turističkog osoblja koje nije obučeno za rad s osobama s invaliditetom. Ova situacija može dovesti do neugodnih iskustava i osjećaja isključenosti. Osiguravanje obuke za turističke djelatnike o načinima kako učinkovito komunicirati i pružiti podršku osobama s oštećenjem vida ključno je za poboljšanje njihovog turističkog doživljaja.

Konačno, važno je napomenuti da su fizičke prepreke, informacijske barijere i komunikacijski izazovi međusobno povezani i zahtijevaju koordinirani pristup kako bi se postigla potpuna pristupačnost u turizmu. Implementacija univerzalnog dizajna, koji objedinjuje ove aspekte, nudi elegantno rješenje jer omogućuje stvaranje prostora i usluga koji su intuitivno dostupni i funkcionalni za sve korisnike, neovisno o njihovim individualnim potrebama (Section508,

n.d.). Uz navedeno, kontinuirano ulaganje u edukaciju i podizanje svijesti, ključni su koraci prema stvaranju inkluzivnog turističkog okruženja za osobe s oštećenjem vida.

4.1. Prepreke i izazovi u fizičkoj pristupačnosti

Već smo se kroz rad dodirnuli pojma fizičke pristupačnosti, ali ta definicija obuhvaća mnogo više kada se promatra u kontekstu osoba s oštećenjem vida. Fizička pristupačnost za osobe s oštećenjem vida odnosi se na prilagodbu prostora, infrastrukture i objekata kako bi omogućili slobodno i neometano kretanje i korištenje usluga. Ona obuhvaća dizajn i implementaciju taktilnih staza vodilja, zvučnih signala, pristupačnih ruta i drugih prilagodbi koje olakšavaju navigaciju i interakciju u različitim okruženjima. Fizička pristupačnost ima ključnu ulogu u stvaranju inkluzivnog društva, omogućujući osobama s oštećenjem vida jednak pristup i sudjelovanje u svim aspektima života. Ovaj koncept uključuje ne samo tehničke i arhitektonske prilagodbe, već i usklađivanje svih javnih i privatnih prostora kako bi se osigurala sigurnost, udobnost i samostalnost za sve korisnike, bez obzira na njihove fizičke sposobnosti (Parker, Swobodzinski, Wright, Hansen, Morton, 2021).

Najbolji način za približavanje pojma fizičke pristupačnosti je putem konkretnih primjera izazova i prepreka s kojima se osobe s oštećenjem vida susreću u stvarnom životu, osobito u kontekstu turizma i turističkih aktivnosti. Razumijevanje ovih specifičnih izazova omogućeće dublje sagledavanje složenosti pristupačnosti, te ističe važnost integracije prilagodbi koje omogućuju slobodno i sigurno kretanje te korištenje usluga:

- **Navigacija unutar zračnih luka** – nedostatak taktilnih staza vodilja i jasnih zvučnih signala za osobe s oštećenjem vida,
- **Pristup javnom prijevozu** – nedovoljno označene stanice i autobusi bez zvučnih najava,
- **Ulazak u zgrade i prostorije** – nedostatak taktilnih oznaka na vratima i neadekvatno postavljene rampe,
- **Pristup hotelskim sobama** – odsutnost taktilnih brojeva na vratima i neprilagođena oprema u sobama,
- **Kretanje unutar muzeja** – nedostatak taktilnih mapa i zvučnih vodiča za eksponate,
- **Korištenje dizala** – dizala bez zvučnih signala za katove i taktilne oznake na tipkama,
- **Upotreba javnih toaleta** – neadekvatna singalizacija i nepristupačni uređaji unutar toaleta,

- **Pristup parkovima i rekreativskim područjima** – nedostatak taktilnih staza vodilja i informativnih tabli u pristupačnim formatima,
- **Kretanje po tržnicama i trgovačkim centrima** – nejasno postavljene taktilne staze i odsutnost asistencijskih usluga,
- **Pristup sportskim događajima** – nedostatak prilagođenih ulaza kao i nedostatak informacija o pristupačnim sjedištima.

Naravno, ovo je samo dio izazova i prepreka s kojima se suočavaju osobe s oštećenjem vida u turističkom kontekstu. Potrebni su značajni napori zakonodavaca, poduzeća i pojedinaca kako bi se kroz različite metode doskočilo navedenim izazovima. Ovo uključuje donošenje i provođenje strožih zakona i regulativa koje osiguravaju pristupačnost, te kontinuirane investicije u infrastrukturu i tehnologiju prilagođenu osobama s oštećenjem vida. Također je ključno podizanje svijesti i educiranje turističkih djelatnika o potrebama i pravima osoba s oštećenjem vida. Samo kroz koordinirane i sveobuhvatne napore moguće je postići razinu inkluzivnosti koja će omogućiti osobama s oštećenjem vida da ravnopravno uživaju u svim uslugama koje turistička industrija nudi.

4.2. Prepreke i izazovi u informacijskoj pristupačnosti

Informacijska pristupačnost za osobe s oštećenjem vida predstavlja važan aspekt inkluzivnog turizma, no unatoč napretku u tehnologiji, još uvijek postoje značajni izazovi. Informacijska pristupačnost definira se kao sposobnost korisnika da pristupi, razumije i koristi informacije bez obzira na njegove fizičke, mentalne ili senzorne sposobnosti. To uključuje osiguravanje da su informacije dostupne u formatima koji su kompatibilni s asistivnim tehnologijama, kao što su čitači zaslona, i da su prilagođene različitim potrebama korisnika. Informacijska pristupačnost obuhvaća više dimenzija, uključujući digitalne i fizičke formate, i podrazumijeva univerzalni dizajn koji omogućuje svima jednak pristup informacijama. Prema ISO/IEC 40500:2012, web sadržaji trebaju biti dizajnirani tako da budu dostupni i upotrebljivi za sve korisnike, uključujući osobe s invaliditetom, primjenom smjernica kao što su Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

U kontekstu turizma, informacijska pristupačnost ne samo da poboljšava korisničko iskustvo osoba s oštećenjem vida, već i omogućuje njihov ravnopravan pristup svim dostupnim informacijama. Ovo uključuje sve, od osnovnih turističkih informacija i rezervacija do kompleksnih planova puta i vodiča kroz turističke atrakcije. Kroz primjenu univerzalnog

dizajna i redovito ažuriranje digitalnih platformi prema najnovijim smjernicama pristupačnosti, moguće je osigurati da sve informacije budu dostupne i lako razumljive osobama s oštećenjem vida, čime se promovira inkluzivnost i ravnopravnost unutar turističkog sektora. Neki od konkretnih primjera izazova i prepreka s kojima se osobe s oštećenjem vida susreću u kontekstu informacijske pristupačnosti su:

- **Web stranice turističkih agencija** – nedostatak optimizacije za čitače zaslona,
- **Digitalni turistički vodiči** – nepristupačni PDF dokumenti i e-knjige bez alt-teksta,
- **Online rezervacijski sustavi** – kompleksni obrasci i nedostatak govorne podrške,
- **Informativni plakati i signalizacija** – tekst koji nije prilagođen za osobe s oštećenjem vida poput premalene veličine slova ili lošeg kontrasta,
- **Informacije o sigurnosti** – nepristupačne sigurnosne informacije u avionima i hotelima,
- **Digitalne karte i navigacija** – aplikacije koje nisu kompatibilne s asistivnim ,
- **Turističke aplikacije** – aplikacije koje ne pružaju audio opise ili vibracijske signale za navigaciju,
- **Promotivni materijali** – marketinški materijali bez prilagođenih formata za osobe s oštećenjem vida,
- **Navigacija u muzejima i drugim turističkim atrakcijama** – nedostatak audio vodiča i taktilnih eksponata,
- **Edukativni materijali** – materijali bez prilagodbe za osobe s oštećenjem vida, bilo da se radi o neprilagođenom tekstu ili nedostatku Brailleevog pisma.

U sve digitalnijem svijetu postoje značajni napor da se informacijska pristupačnost za osobe s oštećenjem vida, kao i za ostale marginalizirane skupine, podigne na novu razinu. Ovi napor uključuju implementaciju kompleksnih zakona, razvoj smjernica i priručnika, te primjenu tehnoloških inovacija koje olakšavaju pristup informacijama. Različite inicijative i regulative, poput Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), imaju za cilj osigurati da digitalni sadržaji budu pristupačni svima, neovisno o njihovim sposobnostima. Ovi standardi ne samo da poboljšavaju iskustvo korisnika, već također promoviraju inkluzivnost i jednakost u pristupu informacijama.

Problematika informacijske pristupačnosti iznimno je kompleksna, jer tehnološki napredak donosi kako metode za povećanje inkluzivnosti, tako i nove izazove koje treba adekvatno

rješavati. Brza evolucija tehnologije zahtijeva kontinuirano prilagođavanje i unapređenje pristupačnih rješenja kako bi se osiguralo da svi korisnici mogu ravnopravno sudjelovati u digitalnom svijetu.

4.3. Prepreke i izazovi u komunikacijskoj pristupačnosti

Komunikacijska pristupačnost odnosi se na mogućnost svih korisnika da učinkovito komuniciraju i pristupaju informacijama, neovisno o njihovim fizičkim, senzornim ili kognitivnim sposobnostima. To uključuje prilagodbe koje omogućuju lakše korištenje tehnologija i usluga, kao i razvoj tehnoloških rješenja koja podržavaju različite načine komunikacije. U kontekstu osoba s oštećenjem vida, komunikacijska pristupačnost uključuje korištenje asistivnih tehnologija poput čitača zaslona, brajice, audio opisa i drugih rješenja koja omogućuju pristup informacijama i učinkovitiju komunikaciju s okolinom (Shoaib, Fitzpatrick, Pitt, 2023).

Osobe s oštećenjem vida suočavaju se s brojnim izazovima u komunikacijskoj pristupačnosti, što može značajno utjecati na njihovo svakodnevno funkcioniranje i sudjelovanje u društvenim aktivnostima. Nedostatak odgovarajuće edukacije za korištenje asistivnih tehnologija, neprilagođene web stranice i digitalni sadržaji te nedovoljna edukacija osoblja u turističkoj industriji samo su neki od problema s kojima se suočavaju. Neki od najčešći konkretnih izazova i prepreka u tom smislu su:

- **Hotelsko osoblje** – neadekvatno educirano osoblje za rad s osobama s oštećenjem vida,
- **Turistički vodiči** – vodiči bez edukacije za pružanje usluga osobama s oštećenjem vida,
- **Restoransko osoblje** – osoblje koje ne zna kako komunicirati s gostima koji koriste asistivne tehnologije,
- **Informacijski centri** – nedostatak pristupačnih komunikacijskih sredstava u turističkim informativnim centrima,
- **Telefonske linije za podršku** – telefonske linije bez govorne podrške za osobe s oštećenjem vida,
- **Osiguranje navigacijske pomoći** – osoblje na javnim mjestima koje nije educirano za pružanje navigacijske pomoći osobama s oštećenjem vida,
- **Korisnička služba u transportu** – nedostatak specifičnih treninga za osobe koje rade u transportnom sektoru,

- **Konferencijske dvorane** – nedostatak prilagođenih komunikacijskih sredstava u konferencijskim dvoranama,
- **Pristup turističkim informacijama putem telefona** – informacijski centri bez prilagodbi za telefonski pristup osobama s oštećenjem vida,
- **Socijalna interakcija na turističkim destinacijama** – osoblje koje nije educirano za poticanje inkluzivne socijalne interakcije s osobama s oštećenjem vida.

Kako je vidljivo, brojni problemi u komunikacijskoj pristupačnosti proizlaze primarno iz neadekvatno educiranog osoblja u raznim turističkim ustanovama ili povezanim aktivnostima. Unatoč značajnim naporima da se poboljša pristupačnost, postoji značajna razina neosviještenosti o poteškoćama i razini potrebne podrške osobama s oštećenjem vida, kao i drugih oblika invaliditeta. Ovaj nedostatak svjesnosti i educiranosti rezultira neprikladnim komunikacijskim praksama koje ograničavaju sposobnost osoba s oštećenjem vida da u potpunosti sudjeluju i uživaju u turističkim iskustvima.

Ključ za postizanje potpune komunikacijske pristupačnosti leži u koordiniranim naporima zakonodavaca, tehnoloških tvrtki i pojedinaca. Oni moraju surađivati na razvoju inovativnih rješenja koja će zadovoljiti potrebe svih korisnika, osiguravajući time inkluzivno i pravedno društvo za sve. Povećanje svijesti kroz edukaciju i treninge, implementacija pristupačnih tehnologija te razvoj zakonodavnih okvira koji promiču inkluzivnost, bitni su koraci u ovom procesu.

5. Tehnološke inovacije i njihova primjena

Podizanje svijesti o potrebama osoba s oštećenjem vida, te povećanje senzibiliteta društva prema njihovim izazovima bili su ključni koraci prema stvaranju inkluzivnog okruženja. Ova osviještenost rezultirala je donošenjem zakona, pravilnika i smjernica koje promiču pristupačnost i jednakost. Prepoznavanje važnosti inkluzije potaknulo je društvo na razvoj i implementaciju rješenja koja, iako možda nemaju izravnu finansijsku korist, ali donose značajne društvene prednosti. Prednosti koje su prije svega osigurale da osobe s invaliditetom imaju jednakopravne mogućnosti za sudjelovanje u svim aspektima života.

Kao rezultat povećanog senzibiliteta, razvoj tehnologije u 21. stoljeću doveo je do značajnih inovacija koje su doprinijele inkluzivnosti i pristupačnosti osoba s različitim vrstama invaliditeta. Raznovrsni tehnološki izumi omogućili su osobama s oštećenjem vida lakši i neovisniji pristup informacijama i fizičkoj okolini. Često se tu radilo o tehnologijama koje ne samo da poboljšavaju pristupačnost, već i promiču inkluzivnost u obrazovanju, zapošljavanju i turizmu. Brz razvoj tehnologije omogućio je mnogim osobama s invaliditetom da obavljaju svakodnevne zadatke s lakoćom i samostalnošću, što je poboljšalo njihovu kvalitetu života i ravnopravnost u društvu.

5.1. Primjeri tehnoloških rješenja

Tehnološke inovacije koje omogućuju veću razinu pristupačnosti za osobe s invaliditetom su brojne i raznolike. Iako su takve tehnologije dizajnirane s ciljem poboljšanja pristupačnosti, njihove učinkovitosti mogu se značajno razlikovati. Neke su inovacije pokazale izvanrednu učinkovitost u praksi, dok druge još uvijek prolaze fazu evaluacije i prilagodbe kako bi se bolje zadovoljile specifične potrebe korisnika.

U skladu s navedenim, većina prethodno identificiranih prepreka i izazova za osobe s oštećenjem vida imaju niz tehnoloških rješenja koje s različitim stupnjem uspjeha adresiraju iste:

- **Navigacija unutar zračne luke** – aplikacije poput Aira Explorera koriste trenirane agente za pružanje podrške prilikom kretanja putem video poziva u stvarnom vremenu tako pomažući korisnicima da sigurno prolaze kroz aerodrome.

- **Pristup javnom prijevozu** – *wayfinding* aplikacije, poput aplikacije Soundscape, koje koriste 3D audio signale kako bi pomogle korisnicima s oštećenjem vida u navigaciji kroz gradski prijevoz.
- **Ulazak u zgrade i prostorije** – SmartCane i slični pametni štapovi koji koriste senzore za detekciju prepreka i pružaju povratne informacije putem vibracije.
- **Pristup hotelskim sobama** – taktilni brajični ekrani na vratima soba i taktilne oznake za lakšu navigaciju unutar hotela.
- **Kretanje unutar muzeja** – taktilni orijentacijski planovi i audio vodiči koji koriste zvuk za opis eksponata.
- **Korištenje dizala** – govorni sustavi u dizalima koji najavljuju svaki kat i tipke s taktilnim označenjima.
- **Upotreba javnih WC-a** – senzorni sustavi koji omogućuju automatsko otvaranje vrata i audio upute.
- **Pristup parkovima i rekreativskim područjima** – GPS vodiči i mobilne aplikacije za navigaciju kroz prirodne staze i parkove.
- **Kretanje po tržnicama i trgovačkim centrima** – Indoor positioning system (IPS) koji koristi Bluetooth i Wi-Fi signale za navigaciju kroz zatvorene prostore.
- **Pristup sportskim događajima** – audiodeskripcija sportskih događaja koja putem slušalica pruža detaljne informacije o tijeku događaja.
- **Web stranice turističkih agencija** – alati i aplikacije kao što je JAWS koji se koristi za čitanje teksta s ekranu te omogućavaju navigaciju putem tipkovnice.
- **Digitalni turistički vodiči** – audiovodiči koji pružaju opise turističkih atrakcija i prenose informacije.
- **Online rezervacijski sustavi** – Accessible Rich Internet Applications (ARIA) standardi koji osiguravaju pristupačnost internetskih aplikacija korisnicima čitača zaslona.
- **Informativni ekrani i signalizacija** – digitalna signalizacija s opcijama povećanja teksta i promjene kontrasta za bolju vidljivost.
- **Informacije o sigurnosti** – govorni sigurnosni sustavi koji pružaju zvučne informacije o evakuacijskim putevima i sigurnosnim procedurama.
- **Digitalne karte i navigacija** – mobilne GPS aplikacije kao što je Google Maps koje imaju ugrađeno glasovno navođenje.
- **Turističke aplikacije** – aplikacije poput Seeing AI koje koriste kamere pametnih telefona i umjetnu inteligenciju za prepoznavanje i opisivanje poznatih građevina.

- **Promotivni materijali** – E-knjige i audioknjige prilagođene za osobe s oštećenjem vida.
- **Navigacija u muzejima** – senzori koji prepoznaju lokacije unutar muzeja te pružaju zvučne informacije o eksponatima.
- **Edukativni materijali** – digitalne platforme za e-učenje koje uključuju pristupačne formate kao što su zvučne lekcije i prilagodljiv tekst.
- **Osoblje na recepciji** – virtualni asistenti kao što su Siri i Google Assistant koji mogu pružiti potrebne informacije i pomoći u komunikaciji.
- **Turistički vodiči** – sustavi i aplikacije koji omogućuje turističkim vodičima pružanje informacija putem govora koji se automatski prevodi u tekst ili druge formate.
- **Restorantske usluge** – interaktivni meniji na tabletima koji uključuju gorovne opcije za čitanje jelovnika.
- **Informacijski centri** – chatbotovi koji mogu odgovoriti na pitanja u realnom vremenu putem teksta ili govora.
- **Telefonske linije za podršku** – automatizirani glasovni sustavi koji omogućavaju navigaciju kroz izbornike putem glasovnih naredbi.
- **Osiguranje navigacijske pomoći** – aplikacije poput Be My Eyes koje povezuju osobe s oštećenjem vida s volonterima koji im mogu pružiti pomoć putem video poziva.
- **Korisnička služba u transportu** – Real-time text (RTT) i uređaji koji omogućavaju tekstualnu komunikaciju između korisnika s oštećenjem vida i osoblja u prijevoznim službama.
- **Konrefencijske dvorane** – automatski transkripcijski sustavi koji omogućavaju dostupnost govornog sadržaja u tekstualnom formatu.

Vidimo da se većina navedenih tehničkih rješenja, ovisno o korištenoj tehnologiji, može uklopiti u općenite kategorije. Prva kategorija obuhvaća rješenja temeljena na audio tehnologijama, koje koriste zvučne signale i opise za pružanje informacija i navigaciju. Ova rješenja uključuju aplikacije poput Soundscapea za navigaciju kroz javni prijevoz, audio vodiče u muzejima i turističkim atrakcijama, gorovne sustave u dizalima, te mobilne GPS aplikacije kao što je Google Maps s glasovnim navođenjem. Takve tehnologije omogućuju korisnicima s oštećenjem vida da sigurno i neovisno pristupaju informacijama i prostorima koristeći zvuk kao glavni medij.

Druga kategorija obuhvaća rješenja temeljena na taktilnim i vizualnim tehnologijama, koja uključuju taktilne oznake, povratne informacije putem vibracije i digitalne prikazivače. Primjeri takvih rješenja uključuju SmartCane štapove s povratnim informacijama putem vibracije, taktilne brajičine ekrane na vratima hotelskih soba, taktilne orijentacijske planove u muzejima, te interaktivne menije na tabletima u restoranima. Ove tehnologije omogućuju korisnicima s oštećenjem vida da putem drugih osjetila pristupaju informacijama i uslugama.

Treća kategorija obuhvaća rješenja temeljena na digitalnim i mobilnim tehnologijama koje koriste aplikacije i softverska rješenja za poboljšanje pristupačnosti. To uključuje aplikacije kao što su JAWS za čitanje teksta s ekrana, Accessible Rich Internet Applications (ARIA) standardi za online rezervacijske sustave, chatbotove za informacijske centre, te aplikacije poput Be My Eyes koje povezuju korisnike s volonterima za pomoć putem video poziva. Ova rješenja omogućuju korisnicima s oštećenjem vida pristup informacijama i uslugama putem digitalnih platformi, olakšavajući im svakodnevne aktivnosti i poboljšavajući razinu njihove samostalnosti.

5.2. Potencijalne buduće inovacije za poboljšanje pristupačnosti

Naravno, gore navedene tehnološke inovacije samo su dio onoga što je trenutno u primjeni kada se govori o turističkoj pristupačnosti i pristupačnosti osoba s različitim vrstama invaliditeta. Tehnološki napredak omogućio je značajna poboljšanja u kvaliteti života ovih osoba, no to je tek početak. Brzi razvoj tehnologije otvara vrata mnogim novim mogućnostima koje imaju potencijal značajno unaprijediti pristupačnost i inkluzivnost u različitim sektorima, uključujući turizam. Ova kontinuirana evolucija tehnoloških rješenja donosi nove pristupe i metode koje će osobama s invaliditetom omogućiti ravnopravno uživanje u svim uslugama. U kontekstu osoba s oštećenjem vida, postoji nekoliko obećavajućih tehnoloških rješenja koja imaju potencijal značajno doprinijeti mogućnostima tih osoba da uživaju ne samo u turističkim nego i u mnogim drugim aktivnostima:

1. **Bioničko oko (Retinalna proteza)** – tehnologija je koja koristi implantante postavljene u oko kako bi stimulirala mrežnicu i omogućila percepciju svjetla i osnovnih oblika.
2. **OrCam MyEye** – nosivi uređaj koji koristi kameru za prepoznavanje i opisivanje objekata, teksta i lica u stvarnom vremenu. Uređaj se pričvršćuje na naočale i pruža korisniku zvučne informacije o njegovom okruženju.

3. **BrainPort** – uređaj koji koristi osjetila jezika za percepцију vizualnih informacija. Kamera smještena na naočalama prenosi slike na uređaj koji stimulira jezik korisnika pomoću elektroda, omogućujući percepцију oblika i pokreta.
4. **Optogenetika** – tehnika koja kombinira genetiku i optiku za kontrolu aktivnosti pojedinih stanica u živom tkivu, a ima potencijal da se koristi za vraćanje vida stimuliranjem svjetlosno osjetljivih stanica u mrežnici.
5. **CRISPR-Cas9 genetska terapija** – tehnologija za uređivanje gena koja se koristi za ispravljanje genetskih mutacija koje uzrokuju različite vrste oštećenja vida, a ima potencijal da trajno izliječi određene genetske oblike sljepoće.
6. **Virtualna stvarnost** – iako ima šиру primjenu, tehnologija virtualne stvarnosti istražuje se za obuku i rehabilitaciju osoba s oštećenjem vida kroz različite vrste simulacija koje mogu pomoći korisnicima da razviju prostorne vještine i razumijevanje okoline u kontroliranim uvjetima.
7. **Tehnologije temeljene na umjetnoj inteligenciji** – AI tehnologije, poput deep learning algoritama već se danas koriste za razvoj aplikacija koje mogu prepoznati i opisivati objekte, tekst i lica u stvarnom vremenu, a njihov potencijal raste ne samo poboljšanjem umjetne inteligencije već i različitim kreativnim primjenama iste za osobe s oštećenjem vida.
8. **Pametne kontaktne leće** – leće opremljene mikroelektroničkim komponentama koje mogu poboljšati vid korisnika putem ugrađenih senzora i prikaznih elemenata.
9. **Holografске tehnologije** – 3D prikazi za simulaciju stvarnih objekata i prostora koje mogu korisnicima s oštećenjem vida omogućiti istraživanje i razumijevanje okoline putem taktilnih i zvučnih povratnih informacija.

Kako se radi o osjetljivim skupinama, mnoge tehnologije moraju proći znatno rigoroznija testiranja kvalitete i uporabljivosti kako bi bile sigurne i učinkovite za korištenje. Eksperimentalne tehnologije već se primjenjuju u određenoj mjeri, ali njihova upotreba još nije dosegnula široku primjenu zbog visokih troškova i nedovoljne osviještenosti o njihovom postojanju. Unatoč tome, potencijal ovih tehnologija za unapređenje pristupačnosti je ogroman, te se očekuje da će s vremenom postati sveprisutne, omogućujući osobama s invaliditetom da ravnopravno sudjeluju u društvenim, kulturnim i turističkim aktivnostima.

Gotovo svaka godina donosi novi niz inovacija u području tehnologije, a jedno od ključnih mesta gdje se ove inovacije redovito prezentiraju su *SightCity* sajam i *Consumer Electronics*

Show (CES). Na tim se događajima svake godine predstavljaju najnoviji tehnološki izumi i rješenja, uključujući one usmjereni na povećanje pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Ovi događaji omogućuju kreatorima tehnologija da demonstriraju svoje proizvode i potencijalne koristi širokoj publici, uključujući stručnjake, investitore i krajnje korisnike. Međutim, ne doživi svaka od prezentiranih inovacija šиру primjenu, uglavnom zbog visokih troškova proizvodnje i nedovoljne finansijske isplativosti za privatne tvrtke. Cijena razvoja i implementacije naprednih tehnologija često je prepreka koja ograničava njihovu dostupnost na tržištu. Osim toga, rigorozna testiranja kvalitete i uporabljivosti potrebna su kako bi se osiguralo da su ove tehnologije sigurne i učinkovite za ciljanu skupinu korisnika.

Iako se situacija polako mijenja, proizvođači takvih proizvoda često se odlučuju nuditi svoje inovacije državnim i javnim ustanovama koje kroz različite mehanizme osiguravaju dostupnost ovih tehnologija osobama s invaliditetom. Javne ustanove i državna tijela mogu igrati ključnu ulogu u subvencioniranju i distribuciji ovih tehnologija, omogućujući njihovu širu primjenu unatoč visokim početnim troškovima. Ovakva suradnja između privatnog sektora i javnih institucija pomaže u premošćivanju finansijskih prepreka i omogućuje osobama s invaliditetom, pa tako i osobama s oštećenjem vida pristup najnovijim tehnološkim rješenjima.

6. Primjeri najbolje prakse i preporuke

Sukladno regulatornim okvirima, tehnološkom napretku i sve većoj osviještenosti o potrebama osoba s različitim vrstama invaliditeta, razvijen je niz uspješnih implementacija tehnoloških i drugih rješenja te inicijativa koje su povećale razinu uključenosti tih skupina u turističke aktivnosti. Tehnologija je odigrala ključnu ulogu u prilagodbi turističkih sadržaja za osobe s invaliditetom, uključujući aplikacije za mobilne uređaje koje omogućuju navigaciju po turističkim destinacijama, multisenzorne turističke vodiče te prilagodbe infrastrukture koje omogućuju lakši pristup. Povećana svijest javnosti o važnosti inkluzivnosti rezultirala je većim brojem inicijativa koje osiguravaju da turizam postane dostupan svima, neovisno o njihovim fizičkim ili kognitivnim sposobnostima.

Iako države diljem svijeta imaju različite regulatorne okvire koji se tiču inkluzivnosti i pristupačnosti, njihov cilj je jednak – osigurati ravnopravnost i uključenost marginaliziranih skupina u sve segmente društva. U kontekstu turizma, to znači osiguravanje pristupačnih smještaja, prijevoza i turističkih atrakcija koje su prilagođene osobama s invaliditetom. Različiti zakonodavni okviri usmjereni su na izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom kako bi se osigurala njihova potpuna integracija u društvene aktivnosti, uključujući turizam.

Ostvarenje ovih ciljeva rijetko se događa organski, prirodnim putem, već su češće rezultat specifičnih projekata i inicijativa pokrenutih od strane državnih tijela, privatnih tvrtki i nevladinih organizacija. Ove inicijative često uključuju subvencioniranje pristupačnih turističkih usluga, edukaciju pružatelja usluga te razvoj infrastrukturnih rješenja koja omogućuju veći pristup turističkim atrakcijama za osobe s invaliditetom. Takve inicijative su ključne za postizanje inkluzivnog turizma koji je pristupačan svima.

U kontekstu Europske unije, već je ranije prezentiran robustan regulatorni okvir koji u mnogim segmentima društva zahtijeva da se aktivnostima poput izgradnje građevina, razvoja prijevozne infrastrukture, pa čak i digitalnih usluga, u startu pristupi s obzirom na potrebe osoba s invaliditetom. Iako su postojale inicijative i projekti prije nego što su postali mandatorni temeljem regulatornih okvira, tek u posljednjih deset godina dolazi do njihovog značajnijeg izražaja. Danas možemo pronaći čitav niz inicijativa koje su značajno pomogle uključenosti osoba s invaliditetom, ne samo u turističke aktivnosti, nego i u druge aspekte života.

6.1. Analiza uspješnih inicijativa inkluzivnog turizma u EU

S populacijom većom od 450 milijuna stanovnika, Europska unija suočava se s izazovom inkluzivnosti značajnog broja osoba s invaliditetom, među kojima se mnogi suočavaju s gubitkom vida ili slabovidnošću. Statistike pokazuju da otprilike 1 od 30 Europljana doživljava gubitak vida, a četiri puta je više osoba s djelomičnim gubitkom vida nego potpuno slijepih osoba.

Prosječna stopa nezaposlenosti među slijepim i slabovidnim osobama radne dobi premašuje 75%, pri čemu su žene u većem riziku od nezaposlenosti u odnosu na muškarce. Također, žene su u većem riziku da postanu slijepе ili slabovidne, a gubitak vida najčešće je povezan sa starenjem. Jedna od tri osobe starije od 65 godina suočava se s gubitkom vida, a čak 90% osoba s oštećenjem vida starije je od 65 godina.

Prema procjenama Svjetske zdravstvene organizacije iz 2010. godine, u Europi živi oko 2,55 milijuna slijepih osoba i 23,8 milijuna slabovidnih osoba što ukupno čini 26,35 milijuna osoba s oštećenjem vida. Gubitak vida može nastati zbog urođenih stanja, degenerativnih bolesti poput retinitis pigmentose, nesreća, ili bolesti poput dijabetesa. Najčešći uzroci gubitka vida u Europi povezani su s dobi, a starije osobe često pate od stanja kao što su degeneracija makule povezane s dobi ili katarakta.

U kontekstu socijalno-inkluzivnog turizma unutar Europske unije, provodi se niz inicijativa usmjerenih na povećanje dostupnosti turističkih proizvoda i usluga za različite ciljane skupine. Iako su ovi naporovi značajni, ponuda često ostaje fragmentirana, a potpuno razvijena i integrirana turistička ponuda još uvijek se rijetko susreće. Međutim, primjeri dobre prakse postoje, a Nacionalni program razvoja socijalnog turizma Ministarstva turizma Republike Hrvatske predstavlja važan korak u tom smjeru. Ovaj program je u potpunosti usklađen s politikama i strateškim dokumentima Europske unije koji se odnose na turizam i socijalnu inkluziju, te se može kategorizirati u dvije glavne skupine, prema identifikaciji i rješavanju specifičnih potreba ciljanih skupina.

Prva skupina inicijativa usmjerena je na stvaranje preduvjeta za razvoj turističke suprastrukture i infrastrukture, gdje je cilj izgradnja novih ili adaptacija postojećih turističkih sadržaja kako bi udovoljili specifičnim potrebama turista s invaliditetom. Druga skupina odnosi se na stvaranje preduvjeta za razvoj i realizaciju aktivnosti namijenjenih ciljanim skupinama, s posebnim

naglaskom na aktivno uključivanje tih skupina u društvo, bilo kao korisnika usluga ili kao pružatelja usluga unutar sektora socijalnog turizma.

S aspekta implementacije projekata i inicijativa za osobe s invaliditetom u turizmu, postoji dodatna podjela koja naglasak stavlja na nekoliko ključnih kategorija: pristupačnost, održivost, digitalizaciju te kulturno naslijede i kreativnost, pri čemu su u kontekstu ovog rada svakako najbitnije pristupačnost i digitalizacija. Pristupačnost u tom smislu obuhvaća fizičku dostupnost lokacija za putnike s invaliditetom dok digitalizacija podrazumijeva korištenje ICT rješenja i digitalnih alata za pružanje inovativnih turističkih proizvoda i usluga. U narednim poglavljima bit će pružena detaljna analiza uspješnih primjera koji su povezani s prethodno navedenim kategorijama, obuhvaćajući ključne elemente potrebne za postizanje ciljeva pristupačnog turizma.

6.1.1. BlindSquare

Finska, kao jedna od najranijih članica Europske unije, odavno je prepoznata kao predvodnik u inovacijama i tehnologiji, a njena ekonomija se smatra jednom od najrazvijenijih unutar EU. Ova nordijska zemlja nije samo napredna u ekonomskim pokazateljima, već i u primjeni novih tehnologija u svakodnevnom životu, posebice u sektorima koji imaju direktni utjecaj na kvalitetu života građana. Finska je poznata po svojoj predanosti inkluzivnosti i socijalnoj pravdi, što se odražava u brojnim projektima koji su usmjereni na poboljšanje pristupačnosti i mobilnosti za sve građane, uključujući i osobe s invaliditetom.

Jedan od takvih primjera je aplikacija [BlindSquare](#), koja je osvojila prvo mjesto u kategoriji aplikacija na natjecanju Apps4Finland. Ovo natjecanje je bilo posvećeno pronalasku inovativnih rješenja koja koriste javne podatke za poboljšanje života ljudi. BlindSquare je prepoznat kao rješenje koje revolucionira mobilnost osoba s oštećenjem vida, omogućavajući im veću neovisnost i sigurnost prilikom kretanja. Finska, kao zemlja s jakom orientacijom prema digitalnoj transformaciji i socijalnoj odgovornosti, bila je idealno mjesto za razvoj i testiranje ovakve aplikacije, čime se ponovno istaknula kao predvodnik u pružanju tehnoloških rješenja za socijalne izazove.

BlindSquare je mobilna aplikacija koja koristi GPS tehnologiju i otvorene, javno dostupne podatke (open data) kako bi slijepim i slabovidnim osobama pomogla u navigaciji i snalaženju u prostoru. Aplikacija koristi informacije o lokaciji koje su dostupne putem pametnog telefona

i kombinira ih s podacima iz različitih izvora, poput Foursquarea, kako bi korisnicima pružila audio upute o njihovoj okolini. Na primjer, aplikacija može reći korisniku da se nalazi blizu određene zgrade, trgovine ili restorana, te ih obavijestiti o okolnim raskrižjima ili prometnim signalima.

Korištenje aplikacije BlindSquare za osobe s oštećenjem vida donosi značajne prednosti. Prije svega, omogućava im veću autonomiju i sigurnost prilikom kretanja u urbanim sredinama. Budući da aplikacija koristi zvučne signale i audio opise, korisnici ne moraju ovisiti o vizualnim informacijama, što im omogućava neometano i samostalno kretanje. Također, aplikacija omogućava korisnicima da prilagode informacije koje primaju, što znači da mogu birati koje im vrste informacija trebaju u određenom trenutku, čime se dodatno povećava njihova sigurnost.

Osim toga, BlindSquare se ne oslanja samo na unaprijed učitane podatke, već koristi informacije ažurirane u realnom vremenu, što znači da korisnici uvijek imaju najnovije podatke o svojoj okolini. To je osobito korisno u situacijama kada se grad mijenja, primjerice, kada se grade nove građevine ili se mijenjaju prometni znakovi što BlindSquare čini iznimno pouzdanim alatom za navigaciju u urbanim sredinama.

BlindSquare je dostupan na više jezika, uključujući engleski, španjolski, francuski, njemački, talijanski, japanski, i mnoge druge. Njegova široka jezična dostupnost omogućava korisnicima diljem svijeta da iskoriste prednosti ove tehnologije u svom svakodnevnom životu. Aplikacija je primarno korištena i testirana u Helsinkiju, ali se u skladu s uspješnom primjenom proširila na brojne druge gradove diljem Europe i svijeta, uključujući London, Barcelonu, Toronto i New York.

Zahvaljujući svojoj inovativnosti i praktičnosti, BlindSquare je postao jedno od ključnih rješenja za mobilnost slijepih i slabovidnih osoba ne samo u Finskoj, već i širom svijeta. Aplikacija je implementirana u brojnim gradovima, a njena popularnost raste zbog svoje učinkovitosti i jednostavnosti korištenja. Osim što pomaže korisnicima u svakodnevnim situacijama, BlindSquare također pridonosi socijalnoj inkluziji, jer omogućava osobama s oštećenjem vida da sudjeluju u društvenim aktivnostima na ravnopravnoj osnovi s drugima.

U kontekstu prethodno navedenih kategorija implementacije projekata i unapređenja turističkog iskustva za osobe s oštećenjem vida, aplikacija BlindSquare se savršeno uklapa u ključne

aspekte pristupačnosti i digitalizacije. Ovo rješenje ne samo da koristi GPS tehnologiju i javno dostupne podatke kako bi omogućio osobama s oštećenjem vida sigurnu i neovisnu navigaciju kroz turističke destinacije, već također predstavlja inovativno ICT rješenje koje prilagođava turističke informacije i sadržaje specifičnim potrebama korisnika. BlindSquare pruža digitalno dostupne informacije o destinacijama, smještaju, javnom prijevozu i turističkim atrakcijama.

6.1.2. ONAT4All

Projekt ONAT4All inicijativa je sufinancirana putem Erasmus+ programa Europske unije, usmjeren na unapređenje pristupačnosti turizma na otvorenom za osobe s invaliditetom. Projekt se temelji na ideji da pristupačnost nije samo fizička prilagodba prostora, već uključuje i dostupnost informacija, educiranost osoblja, te razvoj alata i resursa koji omogućuju inkluzivno iskustvo za sve korisnike. Kroz ovaj projekt, mala i srednja poduzeća u turističkom sektoru potiču se na usvajanje praksi koje omogućuju bolju uključenost osoba s invaliditetom u turističke aktivnosti.

Projekt se provodi u suradnji s partnerima iz nekoliko europskih zemalja, uključujući Francusku, Italiju, Portugal i Grčku. Svaka od ovih zemalja igra ključnu ulogu u provedbi projekta, pri čemu Francuska djeluje kao koordinator projekta. Kroz ovu međunarodnu suradnju, projekt se oslanja na razmjenu znanja i dobrih praksi među partnerima, čime se osigurava širenje inovativnih rješenja unutar turističkog sektora širom Europe.

Jedan od glavnih ciljeva projekta je osigurati da osobe s invaliditetom mogu uživati u prednostima boravka na otvorenom, što je često otežano zbog nepristupačnosti prostora i nedostatka prilagođenih resursa. Projekt polazi od pretpostavke da su prepreke s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom u turističkim aktivnostima uglavnom povezane s neadekvatnim pristupom i nedostatkom informacija, a ne s njihovim fizičkim sposobnostima. Stoga je jedan od ključnih aspekata projekta razvoj alata koji omogućuju organizacijama samoprocjenu i poboljšanje razine pristupačnosti.

Među alatima razvijenim u okviru projekta, ističe se [alat za samoprocjenu pristupačnosti](#) namijenjen malim i srednjim poduzećima u outdoor turističkom sektoru. Ovaj alat omogućava poduzećima da analiziraju svoju trenutnu razinu pristupačnosti i identificiraju područja u kojima je potrebno unapređenje. Korisnici alata odgovaraju na niz pitanja koja se odnose na različite aspekte pristupačnosti, nakon čega dobivaju povratne informacije i prijedloge za

poboljšanje. Alat je osmišljen kako bi pomogao organizacijama da bolje razumiju svoje odgovornosti prema osobama s invaliditetom i da razviju strategije za poboljšanje svoje usluge.

Uz alat za samoprocjenu, projekt je razvio i [priručnik sa smjernicama za pristupačan turizam](#) koji pruža praktične savjete i preporuke za osmišljavanje i provedbu inkluzivnih turističkih aktivnosti. Ovaj priručnik obuhvaća ključne koncepte i principe koje treba uzeti u obzir prilikom organiziranja aktivnosti na otvorenom za osobe s invaliditetom, te nudi smjernice kako bi se osigurala njihova autonomija i sigurnost. Priručnik je namijenjen turističkim djelatnicima i organizatorima, te se može prilagoditi i nadograđivati prema potrebama specifičnih korisničkih skupina.

U okviru ONAT4All projekta razvijen je i [skup alata za pristupačan digitalni marketing](#), osmišljen kako bi mala i srednja poduzeća u turističkom sektoru mogla učinkovito doseći i privući turiste koji zahtijevaju pristupačne resurse. Ovi alati uključuju smjernice za izradu inkluzivnih web stranica, video sadržaja i promotivnih materijala, s naglaskom na primjenu inkluzivnog dizajna koji omogućuje dostupnost sadržaja za šиру publiku. Sličan ekvivalent u Republici Hrvatskoj postoji u obliku dokumenta "Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti," koji također pruža smjernice za inkluzivni dizajn u digitalnom prostoru.

Dodatno, projekt uključuje edukaciju turističkih djelatnika kroz tečajeve namijenjene poboljšanju njihove sposobnosti da odgovore na potrebe osoba s invaliditetom. Ovi tečajevi pokrivaju različite aspekte pružanja usluga u turizmu na otvorenom, uključujući pristupačnost infrastrukture, komunikaciju s osobama s invaliditetom, te prilagodbu aktivnosti kako bi bile sigurne i ugodne za sve sudionike. Edukacija je ključna komponenta projekta jer doprinosi dugoročnom poboljšanju kvalitete usluga i povećanju svijesti među turističkim djelatnicima o važnosti inkluzivnosti.

U okviru projekta, provedeno je i istraživanje koje je uključivalo intervjuje s malim i srednjim poduzećima u sektoru turizma na otvorenom, kao i s udrušama osoba s invaliditetom. Cilj istraživanja bio je identificirati glavne prepreke s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju u pristupu turističkim uslugama, te predložiti rješenja za njihovo uklanjanje. Rezultati istraživanja poslužili su kao temelj za razvoj spomenutih alata i smjernica, čime je osigurano da projekt odgovara stvarnim potrebama korisnika.

Projekt ONAT4All ima širi cilj promicanja samostalnosti i neovisnosti osoba s invaliditetom kroz uključivanje u turističke aktivnosti na otvorenom. Prema Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom, neovisnost podrazumijeva samodostatnost, mogućnost aktivnog sudjelovanja u procesima donošenja odluka, te iskustvo u fizičkom, društvenom, ekonomskom i kulturnom okruženju. Projekt polazi od pretpostavke da boravak u prirodi može pružiti niz fizičkih, emocionalnih i mentalnih koristi, te ojačati osjećaj pripadnosti, no upravo su osobe s invaliditetom često isključene iz ovih aktivnosti zbog nedostatka pristupačnosti.

Rezultati projekta ONAT4All pokazuju da je moguće postići značajan napredak u pristupačnosti turizma na otvorenom kroz koordinirane napore i međunarodnu suradnju. Razvijeni alati i smjernice pružaju praktične resurse za poduzeća i organizacije koje žele unaprijediti svoju ponudu i postati inkluzivnije, a samim time predstavlja primjer dobre prakse u području inkluzivnog turizma i može poslužiti kao model za slične inicijative u drugim dijelovima Europe i svijeta.

6.1.3. TRIPS

TRIPS (Transport Innovation for Persons with Disabilities needs Satisfaction) bio je projekt usmjeren na poboljšanje pristupačnosti javnog prijevoza za osobe s invaliditetom kroz participativni dizajn i inovativne tehnologije. Projekt je bio dio šire strategije Europske komisije za održivu mobilnost i financiran kroz Horizon 2020, program Europske unije.

TRIPS projekt prepoznao je da unatoč postojećim standardima i propisima, pristupačnost javnog prijevoza u Europi često ostaje nedovoljna. Ovaj manjak pristupačnosti rezultirao je smanjenom mobilnošću osoba s invaliditetom, ograničavajući njihov pristup obrazovanju, zaposlenju i društvenim aktivnostima. Ključni problem koji je projekt nastojao riješiti bio je omogućiti osobama s invaliditetom aktivnu ulogu u dizajniranju transportnih sustava kako bi se osiguralo da ti sustavi zadovoljavaju njihove specifične potrebe. U tom kontekstu, projekt je koristio metodologiju zajedničkog dizajna, uključujući korisnike u sve faze razvoja i testiranja rješenja.

Jedan od najvažnijih ciljeva TRIPS projekta bio je razvoj i primjena alata koji omogućuju uključivanje osoba s invaliditetom u proces donošenja odluka u vezi s dizajnom i upravljanjem javnim prijevozom. U suradnji s lokalnim zajednicama, projekt je pokrenuo pilot projekte u sedam europskih gradova, uključujući Zagreb, gdje su korisnici sudjelovali u dizajniranju i

testiranju novih rješenja. Ova rješenja obuhvaćala su sve faze putovanja, od planiranja puta do korištenja usluga prijevoza i prelaska s jednog sredstva na drugo.

Ključni doprinos projekta bio je razvoj Mobility Divide Index (MDI) alata, koji je omogućio korisnicima procjenu pristupačnosti urbanih transportnih sustava. Ovaj alat ocjenjivao je različite aspekte putovanja, uključujući autonomiju, sigurnost, udobnost i dostupnost informacija, te je pomagao u identificiranju prepreka koje otežavaju korištenje javnog prijevoza osobama s invaliditetom. MDI alat također je pružao povratne informacije prijevoznicima i gradskim vlastima, omogućujući im da temelje svoje odluke na stvarnim potrebama korisnika.

Uz MDI, razvijen je i Co-Design for All priručnik, koji je sadržavao smjernice za zajednički dizajn pristupačnih transportnih sustava. Priručnik je bio rezultat dvogodišnjeg angažmana s korisnicima i gradovima partnerima te je služio kao referenca za primjenu inkluzivnog dizajna u različitim kontekstima. Ova smjernica obuhvaćala je šest modula, od razumijevanja potreba korisnika do testiranja i evaluacije razvijenih rješenja.

Osim priručnika i alata za procjenu, u okviru TRIPS-a analizirani su i trendovi u razvoju asistivnih tehnologija, s posebnim naglaskom na njihov utjecaj na mobilnost i pristup prijevozu. Asistivne tehnologije koje su identificirane kao ključne za integraciju u javni prijevoz uključivale su govorna sučelja, taktilne uređaje, te sustave proširene stvarnosti, koji su od posebnog značaja za osobe s oštećenjem vida. Te tehnologije značajno su poboljšale iskustvo putovanja, omogućujući lakšu navigaciju i interakciju s transportnim sustavima.

Jedan od ključnih nalaza TRIPS projekta bio je da integracija asistivnih tehnologija u sustave otvara nove mogućnosti za poboljšanje pristupačnosti. Ovo se nije odnosilo samo na osobe s invaliditetom, već i na šиру populaciju, uključujući starije osobe i one s privremenim ograničenjima. Na primjer, govorni asistenti i automatizirani sustavi prepoznavanja govora pokazali su se korisnima u situacijama gdje je vizualni kontakt ograničen ili nemoguć, što je također bilo od velike važnosti za osobe s oštećenjem vida.

Uključivanje osoba s oštećenjem vida u sve faze dizajna transportnih sustava kroz participativni proces pokazalo se ključnim za osiguranje da rješenja koja su se razvijala zadovolje njihove stvarne potrebe. Kroz projekt, korisnici su surađivali izravno s inženjerima, planerima i donositeljima odluka, što je rezultiralo prilagođenim rješenjima koja su bolje odgovarala

izazovima s kojima su se osobe s oštećenjem vida susretale prilikom korištenja javnog prijevoza.

Praktične promjene koje su proizašle iz TRIPS projekta uključivale su specifične prilagodbe u gradovima sudionicima. Na primjer, Sofia, Bugarska, razvila je pristupačna autobusna stajališta kroz suradnju s lokalnom zajednicom osoba s invaliditetom, dok je Bologna, Italija, uvela govornu navigaciju i unaprijedila informacijske sustave na stajalištima javnog prijevoza, čime je olakšana upotreba za osobe s oštećenjem vida. Kao jedan od sudionika, grad Zagreb testirao je nove digitalne alate za navigaciju koristeći tehnologije koje kombiniraju digitalne informacije s fizičkim svijetom u stvarnom vremenu, omogućujući korisnicima da putem uređaja poput pametnih telefona ili naočala interaktivno dožive digitalne elemente u stvarnom okruženju, čime se značajno olakšava kretanje osobama s invaliditetom u kompleksnim urbanim sredinama.

Zaključno, TRIPS projekt ne samo da je pridonio razvoju inovativnih rješenja za pristupačnost, već je postavio temelje za dugoročne promjene u dizajnu javnog prijevoza. Kroz suradnju s osobama s invaliditetom, projekt je još jedan primjer uspješne EU inicijative koji je pokazao kako participativni dizajn može rezultirati održivim rješenjima koja značajno poboljšavaju kvalitetu života, posebno za osobe s oštećenjem vida. Pristupačan transportni sustav ključan je za omogućavanje pristupačnog turizma, jer bez učinkovite i dostupne prometne infrastrukture, mnoge turističke destinacije ostaju nedostupne osobama s invaliditetom. Pristupačan prijevoz neophodan je kako bi se osigurala potpuna inkluzija u turizmu, omogućujući svima ravnopravan pristup putovanjima i turističkim iskustvima.

6.2. Analiza stanja inkluzivnog turizma u Republici Hrvatskoj

Hrvatska, smještena na raskrižju srednje i jugoistočne Europe, jedna je od najprivlačnijih turističkih destinacija na Mediteranu, s turizmom kao ključnom granom gospodarstva koja čini gotovo 20% BDP-a zemlje. Povijest turizma u Hrvatskoj seže još u doba Austro-Ugarske, kada su bogati aristokrati dolazili na obalu, dok je u 1960-ima i 1970-ima turizam doživio veliki rast u bivšoj Jugoslaviji. Danas Hrvatska privlači milijune turista godišnje, a samo 2023. godine posjetilo ju je 16 milijuna stranih turista.

Turizam je uglavnom koncentriran uz jadransku obalu, posebno u povijesnim gradovima poput Dubrovnika, Splita i Zadra, te na popularnim otocima Hvaru, Braču i Korčuli. Ove destinacije privlače posjetitelje svojim predivnim plažama, bogatom kulturnom baštinom i vrhunskom

gastronomijom. Hrvatska je također dom za osam nacionalnih parkova i deset UNESCO-vih svjetskih baština, uključujući Plitvička jezera i Dioklecijanovu palaču, što je čini izuzetno atraktivnom za ljubitelje prirode i povijesti.

Hrvatska nudi širok spektar aktivnosti, od odmora na plaži do avanturističkog turizma poput jedrenja, planinarenja i biciklizma. Sezonalnost je izražena, s vrhuncem posjeta u srpnju i kolovozu. Unatoč izazovu sezonalnosti, Hrvatska se etablirala kao jedna od najposjećenijih destinacija na Mediteranu, s bogatom ponudom koja privlači turiste iz cijelog svijeta.

Tablica 1 Dolasci i noćenja turista u Republici Hrvatskoj u 2023.

	Dolasci			Noćenja				
	2022.	2023.	indeksi 2023. 2022.	2022.	2023.	indeksi 2023. 2022.	2023. strukturna noćenja	prosječan broj noćenja po dolasku
Ukupno	17 774 958	19 492 931	109,7	90 040 177	92 376 832	102,6	100,0	4,7
Domaći turisti	2 451 209	2 638 062	107,6	7 752 665	8 113 228	104,7	8,8	3,1
Strani turisti	15 323 749	16 854 869	110,0	82 287 512	84 263 604	102,4	91,2	5,0
Od ukupno stranih turista, prema izabranim zemljama prebivališta								
Austrija	1 453 241	1 519 482	104,6	7 439 907	7 640 145	102,7	9,1	5,0
Češka	835 402	781 274	93,5	5 508 190	5 010 620	91,0	5,9	6,4
Italija	908 160	952 911	104,9	3 897 516	3 932 149	100,9	4,7	4,1
Mađarska	573 011	697 270	121,7	2 808 907	3 326 048	118,4	3,9	4,8
Nizozemska	528 947	536 020	101,3	3 139 135	3 009 590	95,9	3,6	5,6
Njemačka	3 281 187	3 206 708	97,7	23 555 423	22 329 473	94,8	26,5	7,0
Poljska	1 005 957	1 042 956	103,7	6 335 512	6 359 514	100,4	7,5	6,1
Slovačka	480 264	489 482	101,9	3 071 636	3 031 928	98,7	3,6	6,2
Slovenija	1 418 967	1 509 640	106,4	7 470 057	7 684 254	102,9	9,1	5,1
Ujedinjena Kraljevina	695 903	730 254	104,9	3 402 723	3 466 794	101,9	4,1	4,7

Izvor: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2024_dokumenti/DZS_tur_promet_2023.pdf

Struktura turističkih dolazaka u Hrvatskoj jasno pokazuje da strani turisti daleko nadmašuju broj domaćih posjetitelja. Ovaj trend nije samo pokazatelj privlačnosti Hrvatske na međunarodnoj turističkoj sceni, već i ključni faktor koji potiče razvoj inkluzivnih i pristupačnih turističkih sadržaja. Naime, veći broj stranih posjetitelja potiče turistički sektor na dodatne napore u prilagođavanju turističkih ponuda, uključujući i prilagodbu za osobe s invaliditetom.

Iako su na razini Europske unije ranije naglašeni podaci o broju osoba s invaliditetom, važno je prepoznati i značajan udio osoba s invaliditetom unutar domaće populacije u Hrvatskoj. Prema izvješću o osobama s invaliditetom, od ukupno 657.791 osobe s nekom vrstom invaliditeta u Hrvatskoj, osobe s isključivo oštećenjem vida čine tek 3,3% ukupnog broja osoba

s invaliditetom. Bitno je istaknuti kako nije poznato koliko je osoba s oštećenjem vida unutar grupe s višestrukim oštećenjima koja obuhvaća 30,9% ukupne populacije osoba s invaliditetom.

Tablica 2 Prikaz vrsta oštećenja koje uzrokuju invaliditet u RH 2023.

Vrste oštećenja	Ukupan broj	% od ukupnog broja osoba s invaliditetom	Prevalencija / 1.000 stanovnika
Višestruka oštećenja	203.136	30,9	52
Oštećenja lokomotornog sustava	188.623	28,7	49
Oštećenja drugih organa i organskih sustava, kromosomopatije, prirodene anomalije i rijetke bolesti	180.750	27,5	47
Mentalna oštećenja	160.165	24,4	41
Oštećenja središnjeg živčanog sustava	118.319	18,0	31
Oštećenja govorno-glasovne komunikacije	54.704	8,3	14
Intelektualna oštećenja	32.522	4,9	8
Oštećenja vida	21.728	3,3	6
Oštećenja perifernog živčanog sustava	18.933	2,9	5
Oštećenja sluha	18.923	2,9	5
Poremećaji iz spektra autizma	4.730	0,7	1
Gluhosljepoča	166	0,03	< 0,1

Izvor: https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2024/04/Bilten - osobe_s_invaliditetom_2023..pdf

Bez sumnje, među milijunima turista koji posjećuju Republiku Hrvatsku, značajan broj su i osobe s različitim vrstama invaliditeta. Međutim, ključno je sagledati koliko je Hrvatska uistinu prilagođena za ove turiste i koliko je nerazvijena infrastruktura potencijalno odbila turiste s invaliditetom, koji su se umjesto toga odlučili za posjet zemljama koje su bolje prilagodile svoje turističke ponude njihovim specifičnim potrebama. Nedostatak adekvatne pristupačnosti može rezultirati time da Hrvatska gubi na konkurentnosti u odnosu na druge zemlje članice EU-a, koje imaju znatno razvijeniju infrastrukturu za podršku osobama s invaliditetom.

Unatoč postojanju robusnog zakonodavnog okvira, koji bi trebao osigurati pristupačnost u turizmu, stvarnost je takva da je pristupačni turizam u Hrvatskoj još uvijek vrlo fragmentiran i nekonzistentno implementiran. Postoji značajan raskorak između zakonskih propisa i njihove provedbe na terenu, što se očituje u neujednačenosti kvalitete usluga i infrastrukture u različitim regijama i turističkim objektima. Iako se na nacionalnoj razini ulažu naporci, implementacija na lokalnim razinama često ovisi o finansijskim i administrativnim kapacitetima, što rezultira velikim razlikama u dostupnosti pristupačnih usluga.

Kada govorimo o pristupačnosti u Republici Hrvatskoj, najveći infrastrukturni fokus stavljen je na prilagodbe za osobe sa smanjenom pokretljivošću. Prema izvještaju Državnog zavoda za statistiku, hoteli i slični smještajni objekti imaju prilagođeno oko 33% svojih kapaciteta za osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću. Ova statistika pokazuje da je određeni napredak postignut, ali također ukazuje na to da veliki dio smještajnih kapaciteta još uvijek nije prilagođen, što ograničava mogućnosti putovanja za ovu populaciju.

U Republici Hrvatskoj postoji vrlo malen broj turističkih objekata s popratnim sadržajem koji su potpuno prilagođeni osobama s oštećenjem vida. Jedan od rijetkih primjera je ERKS Premantura, edukacijsko-rehabilitacijski kamp smješten u Premanturi. Objekt kao takav nudi potpuno prilagođene sadržaje za slijepce i slabovidne osobe, čime osigurava neovisno i sigurno kretanje. Hostel sadrži 26 soba, sve opremljene klima uređajem i prilagođenim sadržajima poput taktilnih površina, smjernica i oznaka na Brailleevom pismu. Prilagođen je i osobama u invalidskim kolicima. Plaža "Munte", nekoliko minuta hoda od hostela, također je potpuno pristupačna, s ravnim popločenjem, taktilnim smjernicama i dostupnošću spasioca. Dodatne rekreativne mogućnosti uključuju najam tandem bicikala, govorni pikado, i društvene igre prilagođene osobama s oštećenjem vida.

Ipak, s obzirom na relativno nizak broj osoba s oštećenjem vida u Hrvatskoj, statistički podaci koji prikazuju pravu sliku prilagođenosti turističkih objekata za ovu skupinu su rijetki. Međutim, na temelju trenutnog stanja prilagođenosti za osobe sa smanjenom pokretljivošću, može se zaključiti da je pristupačnost za osobe s oštećenjem vida vrlo sporadična i nedovoljna. Tako je uvidom u relevantnu literaturu, kao i temeljem dosadašnjih analiza podataka i informacija na razini Europske unije i Republike Hrvatske, moguće istaknuti nekoliko generalnih odrednica trenutnog stanja inkluzivnog turizma u Hrvatskoj kroz SWOT analizu.

Slika 2 SWOT analiza stanja inkluzivnog turizma u Republici Hrvatskoj



Izvor: izradila autorica prema osobnom uvidu temeljenom na podacima Ministarstva turizma i Hrvatskog zavoda za statistiku

Unatoč postojanju snažnog zakonodavnog okvira na razini Europske unije i Republike Hrvatske, stanje inkluzivnosti i pristupačnosti u turizmu u Hrvatskoj pokazuje značajne nedostatke koji se moraju adresirati. Iako su pravni okviri jasno definirani i pružaju solidnu osnovu za daljnji razvoj, provedba zakona na terenu je nedosljedna i fragmentirana. Ovaj raskorak između zakonskih propisa i njihove stvarne primjene ukazuje na nedostatak koordinacije i nadzora, što rezultira neujednačenom kvalitetom turističkih usluga i infrastrukture prilagođene osobama s invaliditetom.

Ključne institucije, poput Ministarstva turizma i sporta, Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, te Državnog inspektorata, trebale bi imati proaktivniju ulogu u osiguravanju provedbe zakonskih odredbi i promociji inkluzivnog turizma. Povećana suradnja između ovih tijela i lokalnih samouprava, kao i turističkih dionika, neophodna je kako bi se osiguralo sustavno i učinkovito implementiranje pristupačnih rješenja u svim regijama Hrvatske.

Dodatno, Hrvatska bi trebala iskoristiti dostupna sredstva iz EU fondova za financiranje projekata koji će unaprijediti pristupačnost turističkih destinacija. Iako Hrvatska ima visok

postotak iskorištenosti sredstava iz EU fondova (78%) koji ju postavlja među države članice s najboljom apsorpcijom sredstava, potrebno je veću alokaciju usmjeriti prema projektima koji se tiču inkluzije i pristupačnosti u turizmu. Ulaganje u infrastrukturu, kao i razvoj specifičnih programa za prilagodbu turističkih sadržaja osobama s različitim vrstama invaliditeta, može značajno doprinijeti konkurentnosti Hrvatske kao inkluzivne turističke destinacije. Revitalizacija ruralnih i manje razvijenih područja kroz razvoj inkluzivnog turizma također bi mogla smanjiti sezonalnost turizma i produljiti turističku sezonu, što bi dodatno učvrstilo poziciju Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu.

Kritički osvrt na trenutnu situaciju ukazuje na potrebu za većom političkom voljom i sustavnom suradnjom između svih relevantnih dionika. Neuspješna implementacija projekata ili smanjenje dostupnih sredstava može ozbiljno ugroziti daljnji napredak u inkluzivnosti turizma, stoga je ključno osigurati da svi sudionici u procesu razvoja turizma razumiju važnost inkluzivnosti i aktivno rade na postizanju ciljeva. Samo kroz sveobuhvatan i koordiniran pristup Hrvatska može postati destinacija koja zaista pruža jednak pristup i iskustvo svim posjetiteljima, bez obzira na njihove sposobnosti.

7. Rasprava

Analiza inkluzivnosti u turizmu s posebnim naglaskom na osobe s oštećenjem vida pokazala je kako se unatoč određenim naporima na globalnoj i nacionalnoj razini, osobe s oštećenjem vida i dalje suočavaju s brojnim izazovima prilikom putovanja i boravka na turističkim destinacijama. Rad je identificirao ključne prepreke koje se očituju u nedostatku fizičke, informacijske i komunikacijske pristupačnosti, što značajno utječe na mogućnost ovih osoba da ravnopravno sudjeluju u turističkim aktivnostima.

Jedna od glavnih prepreka s kojima se suočavaju osobe s oštećenjem vida u turizmu odnosi se na fizičku nepristupačnost turističkih destinacija. Istraživanje pokazuje da turistički objekti i javni prostori često nisu prilagođeni potrebama osoba s oštećenjem vida. Tu se naročito ističu nedostatak taktilnih oznaka, nepristupačne pješačke staze i neprilagođeni ulazi u zgrade koji znatno otežavaju samostalno kretanje i sudjelovanje u turističkim aktivnostima. Dodatno, neprilagođenost turističke infrastrukture često varira ovisno o regiji, pri čemu su neke regije bolje prilagođene od drugih, a ova neujednačenost u razini inkluzije i pristupačnosti prisutna je ne samo u Hrvatskoj, već i među državama članicama Europske unije.

Iako tehnološke inovacije imaju ogroman potencijal za poboljšanje pristupačnosti, istraživanje je pokazalo da taj potencijal nije uvijek u potpunosti iskorišten. Unatoč napretku tehnologije, mnoga tehnološka rješenja, poput aplikacija za navigaciju, govornih vodiča i pametnih sustava za prepoznavanje okoline, ostaju nedostupni osobama s oštećenjem vida zbog visokih troškova implementacije ili nedovoljne podrške za njihovu primjenu. Također, mnoge inovacije ostaju u fazi koncepta i ne dosežu šиру primjenu, što dodatno ograničava njihovu učinkovitost. Važno je napomenuti da informiranje i osvještenost o potrebama osoba s invaliditetom, naročito osoba s oštećenjem vida, ostaje značajan problem, što često rezultira nedostatkom relevantnih podataka i slabom integracijom tehnologije u turistički sektor.

Informacijska pristupačnost predstavlja dodatni izazov. Mnoge turističke web stranice, vodiči i aplikacije nisu prilagođeni potrebama osoba s oštećenjem vida, unatoč dostupnim tehnološkim rješenjima. Čitači zaslona, mobilne aplikacije za navigaciju i digitalni vodiči, koji bi mogli značajno unaprijediti iskustvo putovanja, često nisu u potpunosti funkcionalni ili su nepraktični za upotrebu. Nedostatak informacija u prilagođenim formatima, poput audio opisa ili taktilnih elemenata, dodatno otežava pristup informacijama koje su ključne za neovisno planiranje i realizaciju putovanja.

Komunikacijska pristupačnost je također bitan segment, poglavito u svrhu edukacije turističkog osoblja o potrebama osoba s oštećenjem vida. Nedostatak adekvatne edukacije dovodi do situacija u kojima turistički djelatnici nisu u mogućnosti pružiti kvalitetnu uslugu, što može rezultirati osjećajem isključenosti i nedovoljnom podrškom za turiste s oštećenjem vida. Podizanje razine svijesti o pravima osoba s invaliditetom i edukacija osoblja predstavljaju ključne mjere za unapređenje komunikacijske pristupačnosti.

Informiranost predmetne skupine možda je najslabija točka kada se u obzir uzmu svi gore navedeni aspekti inkluzije. Istraživanje i pregled literature za potrebe ovog rada zahtijevali su značajan trud kako bi se prikupile tek djelomične informacije o relevantnim projektima, tehnološkim rješenjima, njihovom statusu i sličnim relevantnim informacijama koje bi mogle biti od velike koristi osobama s oštećenjem vida u kontekstu turizma. Ovaj nedostatak lako dostupnih informacija ozbiljno otežava mogućnost samostalnog planiranja i sudjelovanja u turističkim aktivnostima, čime se dodatno naglašava potreba za poboljšanjem informiranosti i prilagodbe dostupnih resursa.

Zaključno, unatoč pozitivnim pomacima, osobito u kontekstu tehnoloških inovacija, potrebno je poduzeti sustavnije korake kako bi se osigurala cjelovita pristupačnost turističkih destinacija. Uvođenje sveobuhvatnih strategija koje uključuju tehnološke inovacije, informacijske prilagodbe, edukaciju osoblja i poboljšanje fizičke pristupačnosti ključno je za postizanje inkluzivnog turizma u Hrvatskoj. Najbolje prakse iz drugih europskih zemalja pokazuju da integracija tehnologije u turističke usluge može značajno poboljšati iskustvo osoba s oštećenjem vida. Povećanje inkluzivnosti, posebno za starije osobe koje zbog prirodnog procesa starenja sve češće razvijaju probleme s vidom, ne samo da doprinosi njihovom ravnopravnom sudjelovanju, već donosi i konkretne ekonomske koristi. Omogućavanjem pristupačnih turističkih sadržaja za osobe s oštećenjem vida potiče se njihovo aktivnije sudjelovanje u turizmu, što direktno povećava potrošnju u turističkom sektoru, a pozitivno utječe i na povezane industrije poput prijevoza, ugostiteljstva i kulturnih institucija. Međutim, kako bi se ovi modeli uspješno primijenili u Hrvatskoj, potrebno je osigurati veću političku volju i bolju suradnju između svih dionika. Samo kroz sveobuhvatan i koordiniran pristup može se osigurati dosljedna implementacija inkluzivnih praksi te stvoriti okruženje koje doista omogućuje ravnopravan pristup turističkim sadržajima za sve, uključujući osobe s oštećenjem vida.

8. Zaključak

Zaključno, ovaj rad naglašava složenost i izazove povezane s osiguravanjem inkluzivnosti u turizmu, posebno za osobe s oštećenjem vida. Turizam, kao jedan od najvažnijih globalnih sektora, igra ključnu ulogu ne samo u gospodarskom rastu, već i u promicanju međukulturalnog razumijevanja i društvene uključenosti. Iako je njegov potencijal ogroman, još uvijek postoje značajni izazovi u osiguravanju da turizam bude dostupan i prilagođen svim društvenim skupinama, uključujući i one koje su često marginalizirane.

Republika Hrvatska, kao popularna turistička destinacija, suočava se s posebnim izazovima u integriranju socijalno osjetljivih skupina u svoju turističku ponudu. Unatoč postojanju pozitivnih primjera inkluzivnog turizma, potrebno je značajno proširiti i usvojiti takve prakse na nacionalnoj razini. To uključuje razvoj prilagođene infrastrukture, stvaranje turističkih ponuda koje su pristupačne za sve, te sustavno promicanje svijesti o važnosti inkluzije u turističkom sektoru. Kroz ove mјere, ne samo da bi se potaknuo gospodarski rast, već bi se dodatno ojačala društvena pravda i jednakost, omogućujući svim građanima jednaku priliku da uživaju u turističkoj ponudi.

Tehnološke inovacije, iako prepoznate kao ključne za unapređenje pristupačnosti, često ostaju nedostupne zbog visokih troškova ili nedovoljne primjene. Uvođenje ovih rješenja u praksu zahtijeva veći napor i koordinaciju na svim razinama, kako bi se osiguralo da inovacije zaista dosegnu one kojima su namijenjene. Osim toga, informiranost osoba s oštećenjem vida, koja je identificirana kao najslabija točka, zahtijeva hitno rješavanje kako bi se omogućio bolji pristup relevantnim informacijama i resursima.

U konačnici, stvaranje inkluzivnijeg turističkog sektora u Hrvatskoj nije samo ekonomski prioritet, već i moralna obveza prema stvaranju društva koje cijeni i uključuje sve svoje članove. Napredak na ovom području predstavlja bi značajan korak prema društvu koje prepoznaje i poštuje različitost, obogaćujući ne samo turističku ponudu, već i kulturnu i društvenu srž zemlje. Ovaj rad otvara put za daljnja istraživanja koja su nužna s obzirom na široki raspon tema obuhvaćenih ovim istraživanjem, s ciljem postizanja potpunog razumijevanja i primjene inkluzivnih praksi u turizmu.

Literatura

- Alabi, A. O., & Mutula, S. M. (2020). Digital inclusion for visually impaired students through assistive technologies in academic libraries. *Library Hi Tech News*, 37(2), 14-17. <https://doi.org/10.1108/LHTN-11-2019-0081>
- Arsel, Z., Crockett, D., & Scott, M. L. (2022). Diversity, equity, and inclusion (DEI) in the Journal of Consumer Research: A curation and research agenda. *Journal of Consumer Research*, 48(5), 920–933. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucab057>
- Arya, V., Auruskeviciene, V., & Agarwal, S. et al. (2024). Let us take a walk to the sustainable tourism practices: A qualitative study through the lens of tourism experts. *Environmental Science and Pollution Research*, 31, 12892–12915. <https://doi.org/10.1007/s11356-023-31503-7>
- Booth, T. (2000). Inclusion and exclusion policy in England: Who controls the agenda? In F. Armstrong & D. Armstrong (Eds.), *Inclusive Education* (pp. 20-35). London: David Fulton.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buljan Flander, G., Mikloušić, I., Redžepi, G., Selak Bagarić, E., & Brezinščak, T. (2021). Rezultati probira mentalnog zdravlja djece u Zagrebu. Grad Zagreb.
- Campoverde-Molina, M., Luján-Mora, S., & Valverde, L. (2023). Accessibility of university websites worldwide: A systematic literature review. *Universal Access in the Information Society*, 22, 133–168. <https://doi.org/10.1007/s10209-021-00825-z>
- Gregoric, 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(4), 903-915. [https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4\(36\).22](https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4(36).22)
- Hodkinson, A. (2011). Inclusion: A defining definition? *Power and Education*, 3(2), 179-182. <https://doi.org/10.2304/power.2011.3.2.179>

Huang, L., & Lau, N. (2020). Enhancing the smart tourism experience for people with visual impairments by gamified application approach through needs analysis in Hong Kong. *Sustainability*, 12(15), 6213. <https://doi.org/10.3390/su12156213>

Khan, A., & Khusro, S. (2021). An insight into smartphone-based assistive solutions for visually impaired and blind people: Issues, challenges and opportunities. *Universal Access in the Information Society*, 20, 265–298. <https://doi.org/10.1007/s10209-020-00733-8>

Moreu Gil, I., Isenberg, N., & Brauer, M. (2021). How to promote diversity and inclusion in educational settings: Behavior change, climate surveys, and effective pro-diversity initiatives. *Frontiers in Education*, 6. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.668250>

Molderez, I., & Perera, K. (2022). Inclusive tourism, a cultural paradigm shift in approaching tourism development. In E. Borin, M. Cerquetti, M. Crispí, & J. Urbano (Eds.), *Cultural Leadership in Transition Tourism* (pp. 189-212). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-14121-8_15

Nocchi, L., Roy, N., & D'Attilia, M. et al. (2019). Interleukin-31-mediated photoablation of pruritogenic epidermal neurons reduces itch-associated behaviours in mice. *Nature Biomedical Engineering*, 3, 114–125. <https://doi.org/10.1038/s41551-018-0328-5>

Nussbaum, M. C. (2003). Capabilities as fundamental entitlements: Sen and social justice. *Feminist Economics*, 9(2), 33-59. <https://doi.org/10.1080/1354570022000077926>

Parker, A. T., Swobodzinski, M., Wright, J. D., Hansen, K., Morton, B., & Schaller, E. (2021). Wayfinding tools for people with visual impairments in real-world settings: A literature review of recent studies. *Frontiers in Education*. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.723816>

Qiao, G., Cao, Y., & Zhang, J. (2023). Accessible tourism – understanding blind and vision-impaired tourists’ behaviour towards inclusion. *Tourism Review*, 78(2), 531-560. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2022-0129>

Shoaib, M., Fitzpatrick, D., & Pitt, I. (2023). Assistive technology-based solutions in learning mathematics for visually-impaired people: Exploring issues, challenges and opportunities. *Multimedia Tools and Applications*, 82, 46153–46184. <https://doi.org/10.1007/s11042-023-17409-z>

Tina, Q. T. (2019). Principles of inclusion, diversity, access, and equity. *The Journal of Infectious Diseases*, 220(Suppl 2), S30-S32. <https://doi.org/10.1093/infdis/jiz198>

Toubes, D. R., & Araújo-Vila, N. (2022). A review research on tourism in the green economy. *Economies*, 10(6), 137. <https://doi.org/10.3390/economies10060137>

Wolbring, G., & Nguyen, A. (2023). Equity/equality, diversity and inclusion, and other EDI phrases and EDI policy frameworks: A scoping review. *Trends in Higher Education*, 2(1), 168-237. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010011>

Žižek, S. (2009). In defense of lost causes. London: Verso.

Web stranice

1. ACI. (n.d.): <https://aci.aero> (pristupljeno 12. 6. 2024.)
2. Accessibility at IU. (n.d.). Understanding accessibility: <https://accessibility.iu.edu/understanding-accessibility/index.html> (pristupljeno 28. 7. 2024.)
3. ADA National Network. (n.d.): <https://adata.org> (pristupljeno 15. 6. 2024.)
4. American Academy of Ophthalmology. (n.d.). Low vision impairment: Apps and tech assistive devices: <https://www.aao.org/eye-health/tips-prevention/low-vision-impairment-apps-tech-assistive-devices> (pristupljeno 9. 8. 2024.)
5. American Psychological Association. (n.d.). Equity, diversity, and inclusion: <https://www.apa.org/topics/equity-diversity-inclusion#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.apa.org%2Ftopics%2Fequity,100> (pristupljeno 5. 6. 2024.)
6. ANL. (n.d.). FDA approves first bionic eye for the blind: <https://www.anl.gov/article/fda-approves-first-bionic-eye-for-the-blind> (pristupljeno 3. 7. 2024.)
7. Cohesion Data. (n.d.): <https://cohesiondata.ec.europa.eu/overview/14-20> (pristupljeno 22. 6. 2024.)
8. European Blind Union. (n.d.). Facts and figures: <https://www.euroblind.org/about-blindness-and-partial-sight/facts-and-figures#details> (pristupljeno 18. 8. 2024.)

9. Korn Ferry. (n.d.). The importance of inclusion in the workplace:
<https://www.kornferry.com/insights/featured-topics/diversity-equity-inclusion/the-importance-of-inclusion-in-the-workplace> (pristupljeno 2. 7. 2024.)
10. National Federation of the Blind. (n.d.): <https://nfb.org> (pristupljeno 29. 8. 2024.)
11. Onat4All Project. (n.d.): <https://www.onat4all.eu> (pristupljeno 10. 8. 2024.)
12. ResearchGate. (n.d.). Elements of inclusive tourism:
https://www.researchgate.net/figure/Elements-of-inclusive-tourism_fig1 (pristupljeno 21. 6. 2024.)
13. Transportation Research Board. (n.d.):
<https://www.nationalacademies.org/trb/transportation-research-board> (pristupljeno 30. 7. 2024.)
14. TRIPS project (n.d.): <https://trips-project.eu> (pristupljeno 31. 8. 2024.)
15. United Nations. (2023). IRIS Plus 2023-01en: Accessibility of audiovisual content for persons with disabilities: <https://rm.coe.int/iris-plus-2023-01en-accessibility-of-audiovisual-content-for-persons-w/1680ab1bdc> (pristupljeno 26. 7. 2024.)
16. Universal Design: What is it? (n.d.): <https://www.section508.gov/blog/Universal-Design-What-is-it/> (pristupljeno 4. 8. 2024.)
17. W3C Web Accessibility Initiative. (n.d.): <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/> (pristupljeno 11. 7. 2024.)
18. World Health Organization. (2022). Global report on assistive technology:
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240049451> (pristupljeno 24. 6. 2024.)
19. Zion Market Research. (n.d.). Global assistive technologies for visually impaired market: <https://www.zionmarketresearch.com/news/global-assistive-technologies-for-visually-impaired-market> (pristupljeno 19. 8. 2024.)

Popis tablica

Tablica 1 Dolasci i noćenja turista u Republici Hrvatskoj u 2023.....	46
Tablica 2 Prikaz vrsta oštećenja koje uzrokuju invaliditet u RH 2023.....	47

Popis grafikona

Grafikon 1 Globalno tržište asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida 2019. - 2030. u mlrd \$)	20
Grafikon 2 Tržište asistivnih tehnologija za osobe s oštećenjem vida prema tipu proizvoda 2022. - 2030.	21

Popis slika

Slika 1 Elementi inkuzivnog turizma	16
Slika 2 SWOT analiza stanja inkluzivnog turizma u Republici Hrvatskoj	49