



Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet



„Turizam – pristupačan svima”

Kreiranje turističkog proizvoda iz perspektive pristupačnosti

Slavonski Brod, 13. rujna 2023.

# TURISTIČKI PROIZVOD I PRISTUPAČNOST

Prof. dr. sc. Oliver Kesar

Izv. prof. dr. sc. Danijela Ferjanić Hodak





# SADRŽAJ:

1. ŠTO JE TO PRISTUPAČNI TURIZAM?
2. OBILJEŽJA POTRAŽNJE U PRISTUPAČNOM TURIZMU
3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU
4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU
5. PRISTUPAČNI TURIZAM U HRVATSKOJ

# 1. ŠTO JE TO PRISTUPAČNI TURIZAM?



- **Varijante nazivlja:** „Inkluzivni/uključiv turizam”, „Turizam za sve”, „Turizam bez barijera”, „Turizam dostupan svima” ...
- **Pristupačni turizam** – oblik turizma u kojem **ponuda** svojim korisnicima osigurava mobilnu, vizualnu, slušnu i mentalnu pristupačnost turističkim objektima, sadržajima i uslugama, ali i onaj u kojem se **svi korisnici usluga** mogu kretati i komunicirati s okruženjem samostalno, ravnopravno i na dostojanstven način.
- Sudjelovanje osoba s invaliditetom nije samo pitanje njihove uključenosti na strani turističke **potražnje**, već i njihova participacija na strani turističke **ponude**.



# 1. ŠTO JE TO PRISTUPAČNI TURIZAM?

- **Zablude o tržištu pristupačnog turizma:**
  - Radi se o **malom** tržištu,
  - Radi se o **teško pristupačnom** tržištu,
  - Previše je **ograničenja** na strani **potražnje** (teško je stvoriti homogene skupine korisnika kako prema motivaciji, tako i prema njihovim psihofizičkim statusima)
  - Previše je **ograničenja** na strani **ponude** (prirodno okruženje i kulturna baština kod kojih nisu dozvoljene intervencije, ulaganja u prilagodbu turističkih objekata su neisplativa),
  - Suviše je **vremena, novca i napora** potrebno uložiti da turistička destinacija postane pristupačna svima ...





## 2. OBILJEŽJA POTRAŽNJE U PRISTUPAČNOM TURIZMU

- **Turističku potražnju** u pristupačnom turizmu čine **osobe**:
  - Smanjene pokretljivosti,
  - Smanjenih sposobnosti sluha, vida ili govora,
  - Starije životne dobi i djeca s poteškoćama u razvoju,
  - S kroničnim zdravstvenim problemima,
  - S tjelesnim ozljedama i drugim akutnim bolestima,
  - Roditelji s malom djecom ...
- 16% svjetske populacije čine osobe s invaliditetom (u EU = 87 milijuna).
- 19% svjetske populacije čine osobe starije od 65 godina.
- 70% populacije osoba s invaliditetom želi i ima mogućnosti putovati.
- U pravilu putuju **intraregionalno** i u pratnji te se **duže zadržavaju** u destinaciji.
- Često **ne traže dodatnu pomoć** od pružatelja usluge, ali **neposredan kontakt da**.







# 3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU



- **Ponuda** u pristupačnom turizmu podrazumijeva **okruženje** u kojem:
  - svi sudionici imaju osjećaj da su dobrodošli i uključeni u cjelokupnu ponudu,
  - svi sudionici imaju mogućnost izbora usluga,
  - su svi sudionici osnaženi u svojim nastojanjima da ostvare turistički doživljaj.
- **Kritični elementi ponude** u pristupačnom turizmu:
  - Pristupačnost objektima smještaja i turističkih atrakcija;
  - Pristupačnost objektima i sredstvima javnog prijevoza;
  - Ponuda i sadržaji namijenjeni izravno osobama sa specifičnim potrebama;
  - Odgovarajući odnos prema korisnicima usluga;
  - Prilagođeni sanitarni i drugi objekti, javni prostori;
  - Uklanjanje nepotrebnih arhitektonskih barijera ...





# 3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU



- Što je zapravo **turistički proizvod**?
- Sa stajališta **turističke ponude**:
  - Sastavni je dio ponude turističke destinacije.
  - Ukupnost **prepoznatljivih elemenata turističke ponude neke destinacije** (regije ili zemlje) u cilju **diferenciranja od konkurentskih destinacija** (regija i zemalja) te **privlačenja turističke potražnje u cilju ostvarivanja** ekonomskih, društvenih, kulturoloških, prostornih, političkih i drugih **ciljeva**.
  - Rezultat je **sinergijskog djelovanja** različitih subjekata na razini destinacije:
    - pružatelji usluga (atrakcije, ugostiteljstvo, prijevoz, trgovina itd.),
    - turističkih posrednika (stvaranje turističkih aranžmana),
    - turističkih zajednica (promocija) itd.





### 3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU



- Sa stajališta **turističke potražnje**:
  - Sve ono što turist kupi, odnosno konzumira u destinaciji u cilju zadovoljenja svojih turističkih potreba.
  - Za vrijeme putovanja i boravka u turističkoj destinaciji **turist iz sveukupne turističke ponude sam sebi izabire**, sukladno svojim mogućnostima i preferencijama, **različite usluge i proizvode formirajući svoj vlastiti (unikatni) turistički proizvod** u cilju maksimizacije zadovoljenja svojih turističkih potreba.





### 3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU

- Turistički proizvod se može promatrati i kao **“trenutak istine” za oba pola turističkog tržišta.**
- **Potražnja** vođena specifičnim turističkim motivom (ili više njih) tijekom svog putovanja ima određena očekivanja u skladu sa svojim mogućnostima (zadovoljenje turističkih potreba).
- **Ponuda** vođena prvenstveno stjecanjem profita, ali i drugim ciljevima, oblikuju usluge i proizvode u skladu sa svojim mogućnostima i tržišnim trendovima.
- Kako mjeriti stupanj i intenzitet interakcije? – **Visinom i strukturom turističke potrošnje.**





### 3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU



- **Uspješnost** u kreiranju **turističkog proizvoda** počiva na spremnosti sudionika ponude u **razumijevanju percepcije i očekivanja potražnje**, jer su **isključivo** oni ti koji donose **diskrecijsku odluku** o tome **na što i koliko novca** (i vremena) **potrošiti**.
- **Ljudi (turisti) razumiju svijet oko sebe** ne onako kako on doista jest, nego **kako ga oni vide** (percipiraju).
- **Ljudi (turisti) se ponašaju** ne na osnovu ono što se stvarno događa, nego **na osnovu vlastite interpretacije onoga što se događa**.
- Kako razumjeti **što turisti doista žele?**
- S obzirom na činjenicu da se turisti na svom putovanju u pravilu nalaze u **nepoznatom okruženju**, treba im pomoći da **upotpune vlastitu interpretaciju** ponude – **tuđom** (našom), kroz marketinške aktivnosti i **jedinstven način pružanja usluga**.



# 3. TURISTIČKI PROIZVOD U PRISTUPAČNOM TURIZMU



- Kritični **elementi stvaranja** uspješnog turističkog proizvoda destinacije na tržištu **pristupačnog turizma**:
  - **SWOT i PEST analiza** (gdje smo u okruženju?).
  - **Segmentacija tržišta potražnje** – određivanje ciljnog segmenta.
  - **Specijalizacija ponude** – usmjerenost na određenu tematiku (oblici turizma).
  - **Povezivanje** “točkaste ponude” u jedinstven i prepoznatljiv turistički proizvod.
  - **Diferencijacija** u strukturi i načinu pružanja usluga (biti drugačiji od drugih).
  - **Pravovremeno, objektivno i istinito** promovirati/oglašavati.
  - **Storytelling** – atrakcije se (uglavnom) pamte po interpretaciji, a ne prema viđenom.
  - **Dodana vrijednost** – stvoriti osjećaj kod potražnje da su doživjeli nešto novo.
  - **Poticati aktivno sudjelovanje potražnje** (naglasiti važnost njihova angažmana).



## 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU

- ISO 21902:2021 - Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations
- UNWTO – poticanje dionika u privatnom i javnom sektoru na uključivanje u politiku i strategije
  - Priznanje – Pristupačna turistička destinacija
  - Webinari
  - Publikacije
- Udruženja u sustavu turizma i izvan njega, specijalizirani pružatelji usluga

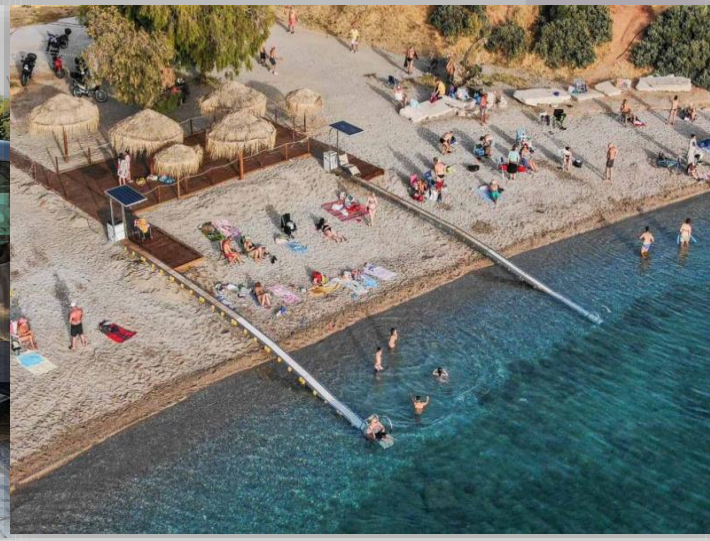




# 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU

- **Atena**

- Cjelodnevni razgled grada (Akropola, Arheološki muzej, Atenin hram, Zeusov hram, Parlament...) – cca 400 eura po osobi
- Pristupačna plaža – Glyfada Akti – parking, restoran, plaža (ulaz u more)







# 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU

- **Meksiko**

- Aranžman u trajanju od 7 dana (6 noći)
- Majanska Rivijera (Cancun, Playa del Carmen, Tulum...)











# 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU

- **Venecija**

- 14 km, 129 otoka (66 dostupno osobama s invaliditetom, 46 javnim prijevozom, 20 rampama i mostićima)

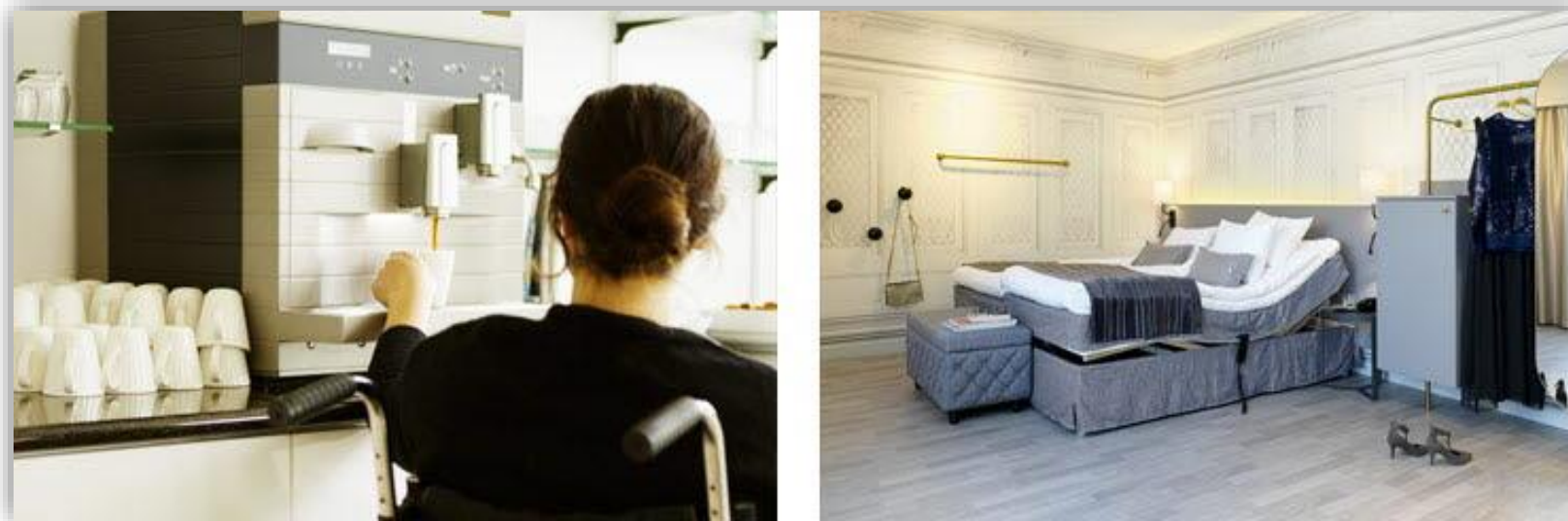






# 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU

- **Scandic hoteli**
  - 270 hotela u 6 zemalja (Švedska, Finska, Danska, Norveška, Njemačka, Poljska)
  - Prvi razvili standarde pristupačnosti (105/159; 159/159)
  - [Pristupačnost](#) svakog objekta dostupna na web stranici



## 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U SVIJETU

- **Turistički posrednici**
  - Travel for all
  - Seable Holidays
  - Easy Access Travel
  - Planet Abled
  - Wheel the World
  - Tapooz Travel
  - ...





## 5. PRISTUPAČNI TURIZAM U HRVATSKOJ

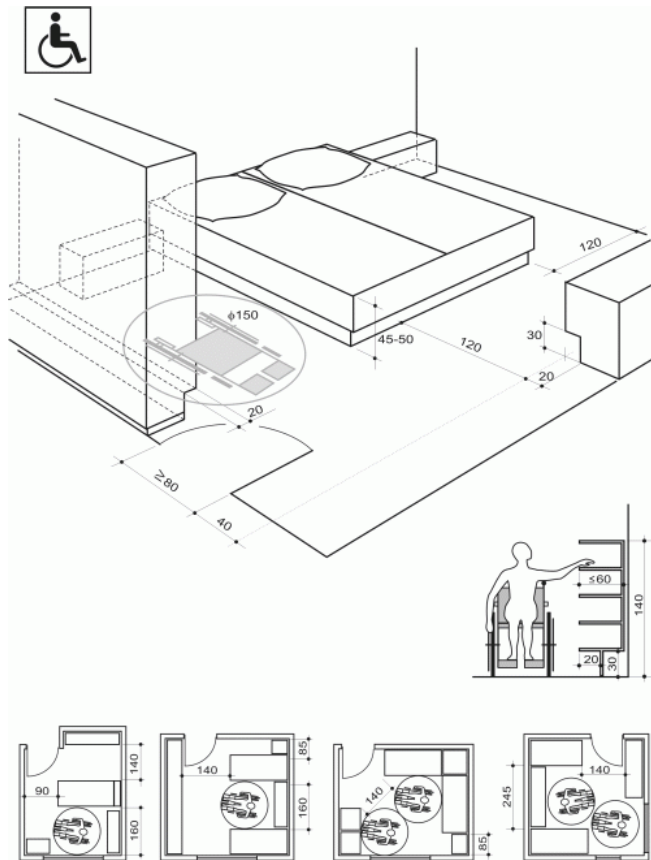
- Od **1980**-ih godina u Hrvatskoj se postupno uvodi pristupačnost smještajnih objekata i objekata javnog prijevoza osobama s invaliditetom.
- Od **2006.** godine Hrvatska je potpisnica UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.
- Od **2013.** godine u Hrvatskoj je posebnim Pravilnikom regulirana obveza o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti.
- Od **2013.** godine u Hrvatskoj su zakonom regulirana prava, zapošljavanje i uvjeti rada osoba s invaliditetom.
- Od **2020.** godine u Hrvatskoj se raspravlja o široj primjeni načela pristupačnosti turističke ponude za sve segmente korisnika.





# 5. PRISTUPAČNI TURIZAM U HRVATSKOJ

- **Smještajni kapaciteti**
  - **Booking.com** - više od 100.000 objekata



## Prilagođenost osobama s invaliditetom

- |  |     |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> prilagođeno osobama u kolicima      | 742 |
| <input type="checkbox"/> WC školjka s ručkama                | 193 |
| <input type="checkbox"/> povišena WC školjka                 | 175 |
| <input type="checkbox"/> spušteni umivaonik                  | 198 |
| <input type="checkbox"/> SOS prekidač                        | 123 |
| <input type="checkbox"/> vizualno pomagalo: brajica          | 12  |
| <input type="checkbox"/> vizualno pomagalo: taktilni znakovi | 9   |
| <input type="checkbox"/> audiovodič                          | 6   |

## Oprema za osobe s invaliditetom

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> čitava jedinica nalazi se u prizemlju           | 28585 |
| <input type="checkbox"/> gornji katovi dostupni dizalom                  | 2688  |
| <input type="checkbox"/> čitav objekt prilagođen osobama s invaliditetom | 3431  |
| <input type="checkbox"/> WC školjka s ručkama                            | 865   |
| <input type="checkbox"/> prilagođena kada                                | 952   |
| <input type="checkbox"/> tuš za pristup kolicima                         | 1708  |
| <input type="checkbox"/> tuš bez praga                                   | 12148 |
| <input type="checkbox"/> povišena WC školjka                             | 2202  |
| <input type="checkbox"/> spušteni umivaonik                              | 2007  |
| <input type="checkbox"/> SOS prekidač                                    | 560   |
| <input type="checkbox"/> stolac u tušu                                   | 1036  |



# 5. PRISTUPAČNI TURIZAM U HRVATSKOJ

- **Atrakcije**
  - Zagreb, Varaždin, Platak, NP Plitvička jezera, plaže...





# 5. PRISTUPAČNI TURIZAM U HRVATSKOJ

- **Atrakcije**
  - NP Krka, Dubrovnik, sportske aktivnosti, kulturna baština...





# UMJESTO ZAKLJUČKA...





Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet



„Turizam – pristupačan svima”

Kreiranje turističkog proizvoda iz perspektive pristupačnosti

Slavonski Brod, 13. rujna 2023.

# TURISTIČKI PROIZVOD I PRISTUPAČNOST

Prof. dr. sc. Oliver Kesar

Izv. prof. dr. sc. Danijela Ferjanić Hodak

