

# MOBILNE APLIKACIJE U TURIZMU PRILAGOĐENE OSOBAMA S POSEBNIM POTREBAMA

---

Krželj, Ana

Master's thesis / Diplomski rad

2019

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:454639>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-07**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**

**DIPLOMSKI RAD**

**MOBILNE APLIKACIJE U TURIZMU  
PRILAGOĐENE OSOBAMA S POSEBNIM  
POTREBAMA**

**Mentor:**

**doc.dr.sc. Daniela Garbin Praničević**

**Student:**

**univ. bac. oec. Ana Krželj**

**Split, rujan, 2019.**

## SADRŽAJ:

<b>1. UVOD .....</b>	<b>4</b>
1.1. Problem i predmet istraživanja.....	4
1.2. Ciljevi istraživanja.....	6
1.3. Istraživačka pitanja .....	6
1.4. Metode istraživanja .....	7
1.5. Doprinost istraživanja .....	8
1.6. Struktura rada .....	8
<b>2. MOBILNE APLIKACIJE U TURIZMU .....</b>	<b>10</b>
2.1. Pojam mobilnih aplikacija u turizmu .....	10
2.2. Primjena mobilnih aplikacija u turizmu .....	11
2.3. Prednosti i nedostaci mobilnih aplikacija u turizmu .....	13
<b>3. PRISTUPAČAN TURIZAM.....</b>	<b>15</b>
3.1. Pojam i razvoj pristupačnog turizma .....	15
3.2. Stanje u Republici Hrvatskoj .....	18
3.3. Definicija osoba s posebnim potrebama .....	21
3.4. Kategorije i značajke promatranih skupina u ovom radu .....	24
<b>4. PRIMJERI DOMAĆE I STRANE PRAKSE U PRIMJENI MOBILNIH APLIKACIJA U TURIZMU NAMJENJENIH OSOBAMA S POSEBNIM POTREBAMA .....</b>	<b>26</b>
4.1. Domaća praksa .....	26
4.1.1. Pristupačni Zagreb.....	26
4.1.2. Deaf friendly tourism .....	28
4.1.3. Rijeka Connect .....	31
4.2. Strana praksa .....	33
4.2.1. Wheelmap.....	33
4.2.2. TUR4all .....	36
4.2.3. Let Me Hear Again.....	39
4.2.4. Find Me Gluten Free .....	41
4.3. Analiza i usporedba domaće i strane prakse.....	43
<b>5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA .....</b>	<b>45</b>

5.1. Ograničenja istraživanja i preporuke za daljnja istraživanja .....	45
5.2. Zaključak.....	45
<b>LITERATURA: .....</b>	<b>48</b>
<b>POPIS TABLICA:.....</b>	<b>52</b>
<b>POPIS SLIKA.....</b>	<b>52</b>
<b>SAŽETAK.....</b>	<b>54</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>54</b>

# 1. UVOD

## 1.1. Problem i predmet istraživanja

U 21. stoljeću putovanja i turizam ne možemo zamisliti bez upotrebe mobilnih tehnologija. Osim što pružaju informacije o destinaciji, sadržajima u destinaciji i ostalim popratnim elementima u procesu putovanja ( rezervacijski sustavi, informacije o održavanju manifestacija, radno vrijeme trgovina, kafića, restorana... ) pomoću mobilnih tehnologija putovanje se može olakšati osobama kojima je putovanje otežano iz određenih razloga. Svrha mobilnih aplikacija u turizmu je da na najlakši način pomognu turistima u njima nepoznatim destinacijama.

Dugoročni trendovi kretanja međunarodne turističke potražnje ukazuju na kontinuirani rast turizma pa ne čudi činjenica što je turizam zauzeo primat kao najbrža rastuća gospodarska aktivnost na svijetu. Osim na globalnoj razini prema podacima Državnog zavoda za statistiku u 2018. godini u zabilježen je porast broja turističkih dolazaka za 7,1% te porast noćenja za 4% u odnosu na prethodnu godinu, dok je u 2017. godini u odnosu na 2016. ostvareno 13% više dolazaka i 11% više noćenja u Republici Hrvatskoj.

Neosporna je činjenica kako je jedan od globalnih trendova u turizmu primjena ICT tehnologija. U ovom radu poseban naglasak je na primjeni mobilnih tehnologija u turizmu namijenjenih osobama s posebnim potrebama. Mobilne aplikacije možemo definirati kao programe podrške koji turistima, u ovom slučaju osobama s posebnim potrebama, olakšavaju informiranje o turističkoj destinaciji, a poseban naglasak bit će na mobilnim aplikacijama koje omogućuju posjete određenim lokalitetima osobama s posebnim potrebama.

Mobilne tehnologije primjenjujući se kroz pogodne mehanizme interakcije mogu biti od velike koristi za osobe s posebnim potrebama te ovoj specifičnoj ali velikoj grupi ljudi olakšati ili čak omogućiti putovanje. U ovom radu glavni problem istraživanja je analizirati mobilne aplikacije u turizmu čija je namjena pomoć osobama s posebnim potrebama na putovanju.

U kontekstu problematike ovoga rada tehnologije su iznimno bitne jer se primjenom mobilnih tehnologija u turizmu može do određenog stupnja riješiti problematika putovanja osoba sa posebnim potrebama. Kada se govori o osobama s posebnim potrebama, tada se govori o osobama s invaliditetom. Prema Shafiei (2014) općenito govoreći postoje četiri vrste

invaliditeta: invaliditet vezan uz smetnje vida, invaliditet vezan uz smetnje sluha, tjelesni invaliditet i mentalni invaliditet. Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi (2016-2017), osoba s invaliditetom je osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s osobama bez invaliditeta. Iz izvješća Svjetske zdravstvene organizacije o invalidnosti (2018.) vidljivo je da 15% svjetske populacije ( 1 bilijun ljudi) živi s nekom vrstom posebnih potreba, stoga ne čudi činjenica što UNWTO smatra da bi dostupnost svih turističkih sadržaja, proizvoda i usluga trebala biti u središtu pozornosti pri kreiranju odgovornih i održivih turističkih politika.

Turizam bez suvremene tehnologije je gotovo nezamisliv. Kao što je već navedeno turizam preuzima primat u globalnoj ekonomiji što otvara različita ekonomska, socijalna, kulturološka i ekološka pitanja.

Na temelju opisanoga problema istražiti će se utjecaj mobilnih aplikacija u turizmu na osobe s posebnim potrebama na njihovom putovanju. Iako zvuči nevjerojatno, primjena mobilnih tehnologija u vidu ovakvog turizma nailazi na mnogobrojne poteškoće i još nisu pronađena rješenja koja bi omogućila osobama s posebnim potrebama da bez ometanja na turističkoj destinaciji u kojoj se nalaze uživaju u svim aspektima svoga putovanja. Neki od problema na koje osobe sa posebnim potrebama nailaze na putovanjima su neprilagođenost turističkih mjesta i loše ponude, nedostatak informacija , nedostupnost prilagođenih sadržaja, arhitektonska barijera itd. Primjena suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija turističke proizvode i usluge čini komplementarnima, a ujedno turističku ponudu atraktivnijom i konkurentnijom. Turističke destinacije koje shvate potencijal mobilnih tehnologija čija je osnovna namjena olakšavanje ili pak omogućavanje osobama s posebnim potrebama da konzumiraju usluge, proizvode koje su dostupne široj masi će imati potencijal za produženje turističke sezone jer dostupan turizam nije vezan uz sezonalnost. Iako postoje mnogobrojne mobilne aplikacije čija je svrha olakšavanje putovanja osobama s posebnim potrebama, postoje određene barijere u njihovoj primjeni.

## **1.2. Ciljevi istraživanja**

Prema CFI prilikom postavljanja strateških ciljeva, pa tako i ciljeva istraživanja, preporučuje se precizno definiranje. Jedan od poznatijih akronima S.M.A.R.T. koji govori kako bi postavljeni ciljevi trebali biti: specifični, mjerljivi, ostvarivi, relevantni i vremenski definirani. Postavljanje ciljeva istraživanja trebalo bi obuhvaćati ove elemente, ali treba biti jasno kako ne mogu svi postavljeni ciljevi ispunjavati svih 5 promatranih kriterija.

Primarni cilj ovog istraživanja je ispitati kako primjena mobilnih aplikacija utječe na putovanje osoba s posebnim potrebama te kako je primjena mobilnih aplikacija u turizmu koje su prvenstveno namijenjene osobama s posebnim potrebama izazov za turističke destinacije. Cilj je istražiti prednosti i nedostatke upotrebe mobilnih aplikacija za dionike te kako mobilne aplikacije utječu na turiste s posebnim potrebama na određenoj destinaciji. Jedan od ciljeva ovog rada je istražiti uvjete koji su potrebni za što širu i učinkovitiju primjenu mobilnih aplikacija u turizmu za osobe s posebnim potrebama. Također, cilj rada je prikazati koje se mobilne aplikacije koriste u svrhu olakšavanja putovanja osobama s posebnim potrebama te usporediti domaću i stranu praksu na način usporedbe sličnosti i razlika među njima.

## **1.3. Istraživačka pitanja**

Uzimajući u obzir specifičnost istraživanja, umjesto hipoteza će se koristiti istraživačka pitanja; koja će predstavljati središnji dio procesa, a odgovori na njih dobit će se primjenom različitih metoda istraživanja opisanih u nastavku rada. S obzirom na to da je primarni cilj utvrditi na koji način mobilne aplikacije olakšavaju putovanje osobama s posebnim potrebama, putem istraživačkih pitanja dobiti će se bolji uvid u stvarno stanje postavljenog problema.

- 1. Je li putovanje osobe s posebnim potrebama olakšano zbog upotrebe mobilnih aplikacija?**

Ovim istraživačkim pitanjem utvrdit će se je li upotreba mobilnih aplikacija olakšala putovanje osobama s posebnim potrebama kroz određene segmente koji će se analizirati u ovom radu.

## **2. Jesu li mobilne aplikacije prilagođene tako da ih može primjenjivati određena skupina ljudi s posebnim potrebama?**

Odgovor na ovo pitanje utvrdit će jesu li promatrane mobilne aplikacije kroz tehnološka rješenja prilagođene određenoj skupini .

### **1.4. Metode istraživanja**

Obzirom da se ovaj rad sastoji od teorijskog dijela i dijela u kojem se analiziraju već postojeće mobilne aplikacije čija je osnovna namjena olakšavanje putovanja osobama s posebnim potrebama, sukladno svakom od tih dijelova koristit će se različite metode istraživanja.

Prema Zelenika (2000.) teorijski dio rada sastojat će se od sinteze sekundarnih podataka, odnosno, kompilirat će se dosadašnja relevantna istraživanja iz područja veze mobilnih tehnologija i korištenja mobilnih aplikacija koje olakšavaju putovanje promatranoj skupini. Spomenuti podaci prikupljat će se iz baza znanstvenih radova dostupnih u knjižnici Ekonomskog fakulteta u Splitu te knjižnog fonda (knjige, zbornici) u spomenutim institucijama; također, podaci će se prikupljat i pretraživanjem članaka iz specijaliziranih časopisa koji su dostupni online. Metode korištene u teorijskom dijelu rada biti će: metoda analize i sinteze, metoda indukcije i dedukcije, metoda kompilacije, metoda komparacije, generalizacije, konkretizacije te metoda deskripcije. Proučena literatura činit će teorijski okvir za što kvalitetniji uvod u empirijski dio rada.

Empirijski dio rada stavlja naglasak na usporedbu već postojećih podataka putem usporedbe mobilnih aplikacija kroz naglasak na određene elemente aplikacije koje će dati sistematski prikaz i uvid promatranih mobilnih aplikacija za promatrane skupine. Sve prikupljene informacije će služiti za obradu postavljenih istraživačkih pitanja.



## 1.5. Doprinos istraživanja

Ovom istraživanju cilj je pokazati važnost korištenja mobilnih aplikacija u turizmu za osobe s posebnim potrebama. Cilj je pokazati kako će u budućnosti primjena mobilnih aplikacija imati sve veću važnost te kako će primjena aplikacija utjecati na veće zadovoljstvo dionika na putovanju u određenoj destinaciji. Doprinos ovog istraživanja, također se odnosi na istraživanje mobilnih aplikacija u domaćoj i stranoj praksi koje se koriste za olakšano putovanje osobama s posebnim potrebama. Primjena mobilnih aplikacija čija je osnovna namjena pomoć osobama s posebnim potrebama, gledajući primjenu kroz turizam i uvažavajući činjenicu koliko svjetske populacije pripada ovoj grupi je od iznimne važnosti. A osim toga u svjetskim organizacijama koje se bave turizmom, za primjer uzimajući UNWTO, objavljene su mnogobrojne publikacije koje se bave upravo ovom problematikom i donesene su mnogobrojne deklaracije, rezolucije i prijedlozi rješenja s ciljem olakšavanja putovanja osobama s posebnim potrebama. Zbog opsežnosti i klasifikacije osoba s posebnim potrebama u radu će se analizirati sljedeće skupine i mogućnost primjene mobilnih aplikacija na putovanju u određenoj destinaciji tih skupina: osobe u kolicima, gluhoj osobe, slijepe osobe i osobe s alergijama i prilagođenim jelovnikom. Iz izvješća Svjetske zdravstvene organizacije o invalidnosti (2018.) predviđa se da će se do 2050. povećati broj osoba s posebnim potrebama s 1 bilijun na oko 2,5 bilijuna u ukupnoj svjetskoj populaciji. Uvažavajući ovu činjenicu, ovom istraživanju cilj je pokazati kako je važno da nositelji turističkih politika u određenoj destinaciji prepoznaju važnost primjene mobilnih aplikacija u turizmu namijenjenih osobama s posebnim potrebama.

## 1.6. Struktura rada

U **uvodnom dijelu** rada, predstaviti će se postavke samog rada definiranjem problema istraživanja, kao i cilja istraživanja. Potom će se prezentirati istraživačka pitanja, koja čine okosnicu samog rada; metode istraživanja koje će se koristiti u samom radu te doprinos rada i strukturu samog rada.

**Drugi dio** rada uvest će čitatelja u razvoj mobilnih aplikacija u turizmu, kao i u općeniti pojam i primjenu aplikacija te će se prezentirati prednosti i nedostaci kao i trenutni trendovi u svijetu mobilnih tehnologija stavljajući fokus na mobilne aplikacije.

**Treći dio** rada će, baš poput i drugog, biti teorijski pregled. Pojasnit će se pojam dostupan turizam, razvoj dostupnog turizma te stanje u Republici Hrvatskoj. U trećem dijelu rada će biti opisane skupine koje će biti okosnica istraživanja.

U **četvrtom dijelu**, fokus postaju mobilne aplikacije u turizmu čija je primjena namijenjena osobama s posebnim potrebama. U četvrtom dijelu se uspoređuju i kategorički svrstavaju one aplikacije čija je namjena isključivo za kategoriju osoba s posebnim potrebama opisanih u trećem dijelu ovog rada. Također, u četvrtom dijelu će se analizirati i usporediti primjena mobilnih aplikacija u turizmu namijenjenih osobama s posebnim potrebama u domaćoj i stranoj praksi te će se dobiti odgovor na postavljena istraživačka pitanja.

Zaključna razmatranja, kao **peti dio** rada; donijet će uvid u smjernice za poboljšanja na području primjene mobilnih aplikacija u turizmu namijenjenih osobama s posebnim potrebama. Sam zaključak izražavat će stav autorice sukladno provedenom istraživanju, a ponudit će se i smjernice za daljnja istraživanja navedene problematike.

## 2. MOBILNE APLIKACIJE U TURIZMU

### 2.1. Pojam mobilnih aplikacija u turizmu

Prema definiciji mobilnih aplikacija vidljivo je da su mobilne aplikacije zapravo aplikacijske programske podrške za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje.

Prema istraživanju Digitimes Researcha (2019.) vidljivo je da se broj mobilnih uređaja povećava kao i broj mobilnih aplikacija. Uz ubrzan protok informacija i povećani broj korisnika mobilnih uređaja i mobilnih aplikacija ne čudi povećana primjena mobilnih aplikacija u turizmu. Prema Uremu (2016.) mobilne aplikacije postaju bitan marketinški alat u turizmu. Pritom osim običnog oglašavanja one često postaju multimedijalna platforma koja pruža dodatnu edukaciju i koriste se za različite potrebe kao što su zabava, informiranje, svakodnevno poslovanje, učenje. Mobilne aplikacije su vrlo često besplatne, te kao takve su snažan alat u različitim područjima pa tako i u područjima turističkog poslovanja. U zadnjih nekoliko godina se bilježi značajna pojava različitih mobilnih aplikacija koje su povezane s informiranjem posjetitelja o određenoj turističkoj destinaciji. Prema Guzic, Adzaga, Urem (2015.) prva mobilna programska rješenja objavljena su 90 – tih godina prošlog stoljeća za tada dostupne PDA (engl. Personal Digital Assistant) mobilne uređaje, koje je proizvodila tvrtka Psion. Ti uređaji su koristili EPOC operacijski sustav s instaliranim aplikacijama poput dnevnika, dijagrama itd. Na kasnijim modelima se moglo instalirati aplikacije drugih proizvođača koji su bili dostupni na Internetu. 1998. godine naziv EPOC operacijski sustav se mijenja u poznatiji naziv Symbian. To je bio zajednički pothvat nekoliko kompanija ( Nokia, Motorola, Ericsson i Psion), a 2010. Nokia preuzima cijeli razvoj. Kada su se mobilne aplikacije pojavile, mobilna tehnologija još uvijek nije nudila ono što podržava jedan internetski pretraživač i to zbog niske rezolucije i slabe kvalitete procesora. Proizvođači mobitela su nastojali prilagoditi ekrane svojih uređaja kako bi svi korisnici mogli prikupljati informacije preko Interneta na bilo kojem mjestu i u bilo koje vrijeme. To se i dogodilo pojavom tzv. “pametnih telefona“. Prvi pametni telefon iPHONE je predstavljen od strane Applea 2007. godine. Prvo je koristio softver proizveden samo od strane Applea, no u srpnju 2008. godine predstavljaju vlastiti digitalni servis App Store koji je distribuirao i aplikacije drugih proizvođača. Pojava App Store-a se smatra ključnim događajem u

razvoju mobilnih aplikacija kakvi su poznati danas. Mjesec dana nakon, Google predstavlja digitalni servis Android Market, odnosno današnji Google Play. Namijenjen je mobilnim uređajima koji su koristili Android operacijski sustav. U studenom 2008. godine Microsoft predstavlja svoj digitalni servis Windows Marketplace (današnji naziv je Windows Store) za sve mobilne uređaje koji koriste Windows. Što se turizma tiče, austrijski portal Tiscover koji je nastao 1989. godine, smatra se pionikom u korištenju mobilnih tehnologija u turizmu. Njegova uloga je bila da putem web stranice omogući korisnicima odabir destinacija, rezervaciju smještaja ili ulaznica, te prikupljanje informacija o sportsko – rekreativnim sadržajima. Danas upotreba mobilnih aplikacija u turizmu nije slučajna ili pak rijetka pojava, već se mobilnim aplikacijama služe svi objekti koji posluju u turizmu, a prate trendove tržišta. U prilog toj činjenici ide što su današnji giganti u turističkom poslovanju na globalnom tržištu ( npr. Booking i Airbnb) razvili svoje mobilne aplikacije.

## **2.2. Primjena mobilnih aplikacija u turizmu**

Prema Vučiću (2009.) razvoj telekomunikacija i informacijskih tehnologija je doveo do značajnih promjena u organizaciji društva i razvoju ekonomskih sustava suvremenih država. Osobito ubrzan tehnološki razvoj donio je niz prednosti u povećavanju učinkovitosti gospodarstva, administracije, obrazovanja, razmjene kulturnih, umjetničkih i obrazovnih sadržaja i prijenosa informacija. Također prema zapažanjima Vučića (2009) osobe s invaliditetom su u početku razvoja informacijskih i komunikacijskih tehnologija bile dodatno uskraćene u pristupu znanstvenim, obrazovnim, kulturnim i drugim informacijama jer informacijske i komunikacijske tehnologije nisu bile prilagođene njihovim mogućnostima. No zbog organizacije osoba s invaliditetom udruženih s vladinim i nevladinim organizacijama, uloženi su dodatni naponi kako bi se pomoglo u razvoju tehnologija koje bi bile dostupne svima u smislu razvijanja tehnoloških normi i smjernica. Uz razvoj takvih normi i dodatne zakonodavne aktivnosti, osobama s invaliditetom se uz aktivna primjenu istih u svakodnevnom životu omogućava da postižu pravne i tehnološke uvjete za ravnopravnost u upotrebi informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Prema dosadašnjem istraživanju stručne literature koja se bavi zakonodavnim okvirom, svaka država je sama za sebe odgovorna prema osobama s posebnim potrebama i upravo je zakon jedan

od preduvjeta koji omogućava osobama s posebnim potrebama jednake uvjete življenja. Prvi korak za neke države, u cilju omogućavanja jednakih uvjeta primjene mobilnih i komunikacijskih tehnologija za osobe s invaliditetom je bilo obvezivanje svih javnih institucija na prilagodbu svojih mrežnih stranica i izvora elektroničkih informacija normama koje omogućavaju osobama s invaliditetom ravnopravnu i učinkovitu upotrebu Interneta, osobnih računala i obrazovanja uporabom suvremenih tehnologija. Prema Vučiću (2009) posebnu ulogu u primjeni tehnoloških normi pristupačnosti ima slobodan softver, jer se može slobodno prilagođavati, distribuirati bez komercijalne naknade, razvijati, proučavati i primjenjivati bez obzira na mjesto i vrstu primjene. Za osobe s invaliditetom to bi značilo da se upotrebom takvog slobodnog softvera koji je već unaprijed prilagođen kriterijima pristupačnosti omogućava da se u javnim institucijama na jeftin, učinkovit i kulturološki prilagođen način približe informacijske i komunikacijske tehnologije namijenjene upravo osobama s invaliditetom. Takva pristupačnost omogućava osobama s invaliditetom ravnopravno uključivanje u društvene razvojne tokove.

Primjena mobilnih aplikacija u turizmu je raznolika.

Prema Bevanda (2014) turizam je prepoznat kao važan i brzorastući ekonomski sektor, koji zbog toga generira kvalitetna radna mjesta i uvjete za održivi, “zdravi” razvoj ekonomija diljem svijeta. A sve to je popraćeno utjecajem novih informacijskih-komunikacijskih tehnologija na navedenu pojavu. Prema istom izvoru, turistički sektor poticaj svojoj inovacijskoj sposobnosti većim dijelom pronalazi u primjeni novih IKT. U posljednjim godinama, zabilježen je intenzivni razvoj mobilnih tehnologija. A zbog ponude i cjenovne pristupačnosti uređaja turisti su spremni za mobilne tehnologije s već utvrđenim uslugama koje žele koristiti. Uloga turističkih aplikacija nije pojednostavljena i uniformna stoga samu ulogu turističkih aplikacije možemo sagledati iz više različitih aspekata. Pojednostavljeno rečeno, uloga turističkih aplikacija jest da su turistički vodiči, agencija za rezervaciju smještaja, za prodaju izleta, navigacijskih karti, prevodilac, povjesničar, geograf, fotograf, služba servisnih informacija; njihova svrha je da na najlakši mogući način pomognu turistu u nepoznatim destinacijama. Turist, prolazeći kroz niz faza ciklusa putovanja koristi svoje mobilne uređaje kako bi došao do određenih informacija. Uvažavajući tu činjenicu mobilne aplikacije su postale bitan marketinški alat u turizmu, pa osim promotivne uloge u brojnim destinacijama sve veći značaj je i na zadovoljstvu krajnjeg potrošača, turista.

Utjecaj znanosti i tehnologije kao i masovna turistička kretanja, nemoguće je spriječiti ili zaobići, ali neka društva čine nespремnima za tako brze i velike promjene. Primjena suvremenih novih tehnologija turističke proizvode i usluge čini komplementarnima, a samu turističku ponudu određene destinacije atraktivnijom i konkurentnijom na tržištu. Kao što je već navedeno glavna uloga novih tehnologija kao promotora turizma u svrhu razvoja destinacije je promoviranje turističke ponude i proizvoda koji se nastoje prezentirati korisniku na moderan i dostupan način. S obzirom na samu tematiku ovog rada, dostupan način će se definirati kao korištenje mobilne aplikacije s namjenom zadovoljavanja potreba točno određene kategorije krajnjeg potrošača, turista, osobe s posebnim potrebama.

Tehnologija danas prati korisnika u svim fazama ciklusa prodaje i konzumacije turističkog proizvoda: prilikom informiranja i izbora odredišta, donošenja odluke i pripreme putovanja, za vrijeme konzumacije turističkog proizvoda te nakon provedenog putovanja.

### **2.3. Prednosti i nedostaci mobilnih aplikacija u turizmu**

Prednosti mobilnih aplikacija u turizmu ili gledajući sa šireg aspekta primjene informacijsko-komunikacijskih tehnologija u turizmu su višestruke. ICT je u turizmu neizostavni čimbenik svakodnevnog rada i razvoja te je bez ICT-a poslovanje u današnjim uvjetima nezamislivo. A prednosti upotrebljavanja informacijsko-komunikacijske tehnologije u turizmu su brojne, a ističu se (Mihajlović, 2013):

- lakše i ugodnije poslovanje
- pristup velikom broju svjetskog tržišta
- niski troškovi ulaganja i održavanja sustava
- brza i lakša dostupnost turističke ponude (24 sata dnevno)
- točne i pouzdane informacije o turističkim uslugama
- jednostavna kupnja i sigurna naplata turističkih usluga

- kreiranje baze podataka korisnika usluga u cilju daljnjeg poboljšanja i promocije destinacije.

Također, bitno je naglasiti da turizam kakav ga poznajemo danas više ne može funkcionirati tako da se odluka gdje će turisti putovati „prepusti slučaju“. Današnji turistički giganti, u suradnji s internetskim marketinškim kućama, ulažu enormne količine novčanih fondova kako bi turisti doznali za njih i odabrali upravo njihovu destinaciju i smještajne kapacitete. Jednostavno je i razumljivo da što se više ulaže u IT promociju, veći će biti prihodi na kraju turističke sezone te će makroekonomija i mikroekonomija imati dugoročne koristi. Osim što su korisne i informativne krajnjem korisniku, turistu, također pomažu u odlukama vezanim za putovanje. Pomoću mobilnih aplikacija turist je u mogućnosti saznati sve što ga u određenom trenutku zanima o određenoj destinaciji pritom imajući u vidu da do informacija dolazi u realnom vremenu. Preko mobilnih aplikacija turist može rezervirati smještaj, prijevoz do destinacije, pregledati atrakcije u destinaciji, aktivnosti u destinaciji, usporediti doživljaj drugih turista čitajući njihove osvrte za određene kategorije proizvoda u destinaciji bilo da se radi o uslugama smještaja, hrane i pića, izleta, agencija itd. Aplikacije su vrlo često besplatne, zabavne te se lako koristiti njima. Kao prednost mobilnih aplikacija je i mogućnost korištenja u izvan mrežnom radu.

Mobilne aplikacije su važan marketinški alat koji omogućuje promociju destinacija te omogućuju destinacijama da se povežu i komuniciraju s korisnicima diljem svijeta.

Prepoznavanje važnosti mobilnih aplikacija u turizmu od strane nositelja ponude, istim dionicima mobilne aplikacije pružaju platformu za veću mogućnost zarade.

S druge strane postoje istraživanja koja pokazuju da je manji broj ljudi koji upotrebljava aplikacije od onih koji istražuju preko Internet preglednika. Problemi tj. nedostaci primjene mobilnih aplikacija mogu biti različiti. Postoji skupina turista koji ne poznaju jezik kojim se određena aplikacija služi, stoga se odlučuju sve što ih zanima o određenoj destinaciji potražiti preko Internet preglednika. Osim jezičnih barijera, mnogobrojni potencijalni korisnici mobilnih aplikacija su u strahu ako moraju ostavljati određene osobne podatke kao što je broj kreditne kartice. Nadalje, korištenje mobilnih aplikacija zahtjeva određenu informatičku pismenost, koju bez obzira na to što se nalazimo u vremenu kada je tehnologija sveprisutna u našim životima, određen broj ljudi nema. No bez obzira na nedostatke može se zaključiti da su prednosti mobilnih turističkih aplikacija daleko veće od nedostataka.

### 3. PRISTUPAČAN TURIZAM

#### 3.1. Pojam i razvoj pristupačnog turizma

Pristupačni turizam odnosno „turizam za sve“ predstavlja relativno nov i nepoznat koncept u turističkoj teoriji i praksi. Može se ustvrditi da ne postoji jednoznačna i općeprihvaćena definicija pristupačnog turizma. U prilog tome ide činjenica što u stručnoj literaturi nema jednoznačnog pojma, pa se negdje kao pojam navodi kao socijalni turizam, negdje kao dostupan turizam, negdje kao pristupačan turizam ili pak turizam za sve. Pristupačan turizam je kao fenomen prepoznat još 50-ih godina 20. stoljeća. kada je Hunziker (1951. godine) pisao o pristupačnom turizmu. Iako neopravdano, ova tema je bila zapostavljena u znanstvenoj i stručnoj javnosti ponajprije zbog dominacije stava da turistički proizvod predstavlja luksuzno dobro te da taj proizvod ne bi trebao biti dostupan osobama s niskom razinom diskrecijskog dijela dohotka kao ni ostalim društveno ugroženim skupinama. U zadnjih dvadesetak godina dolazi do promjene stavova i promišljanja u društvu te se promoviraju postmodernističke društvene paradigme. Zbog promjene u stavovima i promišljanjima i bitnosti svakog pojedinca i njegove potpune afirmacije u društvo, turizam, točnije njegov socijalni potencijal je prepoznat kao jedan od mogućih načina za povećanje socijalne uključenosti tj. smanjenje socijalne isključenosti svih društvenih skupina. Prema članku 24. Opće deklaracije UN-a o ljudskim pravima pristupačni turizam se definira kao svaka turistička aktivnost kojoj je cilj svim obespravljenim i marginaliziranim društvenim skupinama osigurati temeljno ljudsko pravo na odmor i razonodu. Zbog posebnog naglaska na činjenicu da turistička putovanja ne bi trebala biti privilegija bogatih odnosno da prava na odmor i razonodu spadaju u kategoriju temeljnih ljudskih prava, o pristupačnom, socijalnom turizmu se u znanstvenoj i stručnoj literaturi često govori kao o „turizmu za sve“, misleći pritom na turizam koji je pristupačan svima i oslobođen prepreka.

Međunarodna organizacija za socijalni turizam ( pristupačni turizam) socijalni turizam definira kao svaku turističku aktivnost namijenjenu obespravljenim članovima društva kojima je iz bilo kojega razloga uskraćeno temeljno ljudsko pravo na odmor i razonodu, a koja se odvija zahvaljujući suradnji tijela javne vlasti, jasno definiranoj socijalnoj politici te posvećenosti svih dionika razvoju socijalnog turizma.



Prema mišljenju Europskog gospodarskog i socijalnog odbora turistička aktivnost predstavlja socijalni turizam tek kada su zadovoljeni sljedeći kriteriji:

Stvarne životne okolnosti su takve da u potpunosti ili djelomično onemogućuju određenim društvenim skupinama da konzumiraju turistički proizvod.

Kada netko, bilo da se radi o tijelima javne vlasti, privatnim poduzećima ili bilo kojoj organiziranoj skupini ljudi, odluči poduzeti mjere kojima je cilj smanjiti prepreke zbog kojih određene društvene skupine ne mogu pod ravnopravnim uvjetima konzumirati turistički proizvod.

Kada poduzete mjere na efikasan način pomažu društveno ugroženim skupinama uz istovremeno uvažavanje univerzalnih vrijednosti kao što su održivost, dostupnost i solidarnost.

Svjetska turistička organizacija ( UNWTO) je 1999. godine usvojila dokument Globalni etički kodeks za turizam u kojemu se u članku 7. definira sveopće pravo na turizam kao prirodna posljedica temeljnog ljudskog prava na odmor i razonodu , zajamčenog već spomenutim člankom 24. Opće deklaracije o ljudskim pravima.

Iz navedenog proizlazi da određena javna tijela na globalnoj razini promiču razvijanje socijalnog turizma te se zalažu za poticanje turizma za obitelji, mlade, studente, starije ljude i osobe s invaliditetom, kao u prilog navedenom zaključku ističemo Europsku uniju koja je pokrenula brojne inicijative usmjerene na razvoj socijalnog turizma. Republika Hrvatska u svom Nacionalnom programu razvoja socijalnog turizma prihvaća smjernice Europske komisije koja je strategiju Europa 2020 razvila s ciljem razvoja socijalnog turizma. Isto tako, Europska unija je pokrenula i brojne konkretne inicijative koje za cilj imaju uključenje društveno ugroženih skupina u turističke tokove i njihovu bolju integraciju u društvo. Program CALYPSO jedna je od inicijativa Europske komisije čiji je cilj omogućavanje društveno ugroženim skupinama odlazak na turističko putovanje u razdobljima izvan glavne turističke sezone. Program je usvojen 2008.godine, a provođen je u razdoblju od 2009. do 2013. godine. Neki od ciljeva, ovog programa, osim omogućavanja društveno ugroženim skupinama odlazak na turističko putovanje je i produženje turističke sezone i veći stupanj iskorištenosti smještajnih kapaciteta.

Razvoj socijalnog turizama kao jedan od posebnih oblika turizma može rezultirati brojnim koristima za sve dionike: za korisnike turističkih proizvoda i usluga, turističke destinacije koje su svoj sadržaj i ponudu prilagodile ovom posebnom obliku turizma, turističkim poduzećima...

Prednosti za korisnike turističkih proizvoda i usluga socijalnog turizma su višestruke, a neke od

koristi koje vrijedi istaknuti su: mogućnost ravnopravnog sudjelovanja u turističkim aktivnostima i ostvarenje temeljnog ljudskog prava na odmor i razonodu, poboljšanje sveukupne kvalitete života, razvoj osobnosti, upoznavanje novih kultura i običaja, mogućnosti za učenje te duhovni rast i razvoj i povećanje društvene interakcije i socijalne uključenosti. Prema Nacionalnom programu za razvoj socijalnog turizma (2004) među glavne koristi za turističke destinacije i turistička poduzeća moguće je ubrojiti socio-demografsku i ekonomsku revitalizaciju pasivnih i zaostalih krajeva, mogućnost zapošljavanja i samozapošljavanja i razvoja socijalnog poduzetništva, mogućnost plasmana poljoprivrednih proizvoda u turističku potrošnju, smanjenje sezonalnosti turističke potražnje te povećanje sveukupne razine životnog standarda stanovništva u receptivnim turističkim područjima.

Osobama s invaliditetom neophodno je osigurati dostupnost infrastrukture i adekvatan pristup svim atrakcijama. Bez udovoljavanja kriterija dostupnosti osobama s invaliditetom ograničava se mogućnost uživanja u turističkom proizvodu, što je jedna od barijera u putovanju osoba s invaliditetom. 1996. godine osnovan je European Disability forum, nezavisna vladina udruga, koja zastupa interese Europljana s posebnim potrebama. Udruga prati europske inicijative i zakone kako bi unaprijedila prava osoba s posebnim potrebama. Na teritoriju Europe djeluje neprofitna udruga European Network for Accessible Tourism čiji je cilj predvoditi u području istraživanja, promocije i prakse turizma dostupnog svima. Misija ENAT-a je učiniti europske turističke destinacije, proizvode i usluge dostupne svim putnicima i promovirati turizam dostupan svima diljem svijeta.

2014. godine UNWTO je u suradnji s vladom Republike San Marino organizirao prvu UNWTO konferenciju o pristupačnom turizmu u Europi. Na spomenutoj konferenciji istaknute su dobre prakse opće dostupnosti i dizajna na primjeru europskih turističkih destinacija. Tim povodom je i objavljena Deklaracija o pristupačnosti turizma iz San Marina u kojoj su naglašene potrebe angažmana svih interesnih dionika u turizmu.

### 3.2. Stanje u Republici Hrvatskoj

Sljedeći pozitivne društvene i pravne stečevine, kao i primjere dobre prakse iz zemalja članica Europske unije, Republika Hrvatska je još 2006. godine usvojila Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015 . Osim toga, Republika Hrvatska je 2008. godine, uz financijsku potporu Europske unije, izradila i dokument kojemu je cilj pružanje podrške u izradi strategije razvoja socijalnog turizma u Hrvatskoj.

Republika Hrvatska kao i sve članice Europske unije prihvaća ciljeve Strategije Vijeća Europe za osobe s invaliditetom 2017. - 2023. Glavni cilj strategije je postići jednakost, dostojanstvo i jednake mogućnosti za osobe s invaliditetom. Da bi se postigao glavni cilj treba osigurati neovisnost, slobodu izbora, potpunog i učinkovitog sudjelovanja u svim područjima života i društva, a to je ponekad teško ostvarivo. Stoga je zakonski okvir važan temelj za razvoj turizma za sve. Prema nacionalnom programu razvoja socijalnog turizma u vidu kompleksnosti socijalnog turizma promatrani su različiti aspekti svih dionika odnosno: brojnost interesnih skupina s područja socijalnog turizma, multidisciplinarnost koja karakterizira socijalni turizam u čiji su razvoj uključeni različiti resori, brojnost poslovnih subjekata u turističkom sektoru kao i brojnost i složenost obvezno-pravnih odnosa koji među njima nastaju. Očigledno je kako je zakonska regulativa važna karika u kontekstu razvoja socijalnog turizma. Osim toga izuzetno je kompleksna te je raspršena po cijelom nizu zakonskih i podzakonskih akata. Među te zakonske i podzakonske akte spadaju sljedeći:

Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14)

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 138/06, 152/08, 43/09, 88/10, 50/12, 80/13, 30/14, 89/14 )

Zakon o organiziranom odmoru djece i omladine (NN 32/1987)

Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“ (NN 49/08, 45/09, 94/13)

Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli (NN 88/07, 58/08, 62/09, 63/13, 33/14, 92/14) – posebni standardi za starije osobe

(br. 10 priloga XII Pravilnika) i posebni standardi za osobe s invaliditetom (br. 17 priloga XII Pravilnika).

**Tablica 1. Broj osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj na dan 3.5.2019.**

SPOL	DOBNA SKUPINA			UKUPNO
	0-19	20-64	65+	
MUŠKI	28.451,00	146.971,00	132.225,00	307.647,00
ŽENSKI	16.863,00	70.607,00	116.164,00	203.634,00
UKUPNO	45.314,00	217.578,00	248.389,00	511.281,00

Izvor: Vlastiti prikaz, prema <https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjesce-o-osobama-s-invaliditetom-u-republici-hrvatskoj-stanje-05-2019/>

Prema Izvješću o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj (2019), Zavoda za javno zdravstvo, na dan 3.5.2019. u Hrvatskoj živi 511.281,00 osoba s invaliditetom te čine oko 12,4% ukupnog stanovništva. U Tablici 1. je prikazan broj stanovnika Republike Hrvatske s invaliditetom prema spolu i dobnim skupinama.

Prema Izvješću o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj (2019) iz tablice je vidljivo da u Hrvatskoj živi 511.281,00 osoba s invaliditetom od čega su 307.647,00 muški (60%), a 203.634,00 žene (40%). Najveći broj osoba s invaliditetom, njih 248.389,00 je u dobnj skupini 65+ ( 49%) , 42% osoba ( 217.578,00) s invaliditetom je u radno aktivnoj dobi, a u dječjoj dobi ih je 45.314,00 odnosno 9%.

Što se tiče ponude socijalnog turizma u Republici Hrvatskoj, prema nacionalnoj strategiji razvoja socijalnog turizma, situacija je sljedeća:

Iako propisi nalažu da se prilikom rekonstrukcije i gradnje građevina osobama smanjene pokretljivosti treba osigurati nesmetani pristup i kretanje, većina objekata još sadrži niz prepreka, kako u samim objektima, tako i njihovoj neposrednoj okolini. Ako uzmemo u obzir sve smještajne kapacitete u RH, vrlo je malen postotak onih koji su prilagođeni osobama s invaliditetom i koji se promoviraju kao pristupačni objekti. Što se tiče javnih površina i njihove

prilagođenosti osobama s invaliditetom, a koje su u funkciji turizma i predstavljaju sastavni dio turističke ponude, također nailazimo na brojne prepreke, no sve više je javnih površina, poput plaža, diljem Hrvatske koje imaju pristup osobama s invaliditetom, što je pozitivan trend u turističkoj ponudi socijalnog turizma. Iako tek mali broj plaža i kupališta imaju u potpunosti prilagođenu dostupnost osobama s posebnim potrebama, puno veći udio je onih plaža koje imaju djelomičnu dostupnost osobama s posebnim potrebama.

Prema Nacionalnom programu razvoja socijalnog turizma (2014.) u funkciji socijalnog turizma je i rehabilitacijski kamp slijepih Premantura. Kapacitet kampa je dostatan za 70 ljudi. Gradovi koji su tiskali vodiče za osobe s invaliditetom su: Split, Rijeka, Karlovac, Zagreb i Slavonski Brod. Od ostalih sadržaja u turizmu, a koji su prilagođeni osobama s posebnim potrebama potpuno ili djelomično su muzeji, pritom ističući da samo 4 muzeja u RH imaju izložke prilagođene slijepim i slabovidnim osobama. Prvi grad u Hrvatskoj koji je svoje muzejske sadržaje prilagodio i za slijepe i gluhe je Šibenik. Uglavnom su muzeji prilagođeni tako da je infrastruktura djelomično ili u potpunosti prilagođena osobama s fizičkim invaliditetom.

Postoje 4 skupine socijalno ugroženog stanovništva koje su obuhvaćene u CALYPSO program, a koji predstavljaju bazu korisnika odnosno glavne ciljne skupine turističkih proizvoda i usluga s područja socijalnog turizma.

To su: Mlađe odrasle osobe starosti između 18-30 godina, obitelji s niskom razinom diskrecijskog dijela dohotka, osobe s invaliditetom te osobe starije od 65 godina i umirovljenici.

Iako pojam socijalni turizam obuhvaća mnogobrojne društveno ugrožene skupine, u ovom radu stanje u Republici će se analizirati samo za osobe s posebnim potrebama.

Prema Izvješću o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj (2019) u Hrvatskoj svaka osma osoba ima neku vrstu invaliditeta te je u svibnju 2019. godine bilo registrirano oko 511,2 tisuća osoba s invaliditetom. Najveći broj osoba s invaliditetom živi u Gradu Zagrebu i Splitsko-dalmatinskoj županiji, no relativno najveći udio osoba s invaliditetom je u Krapinsko-zagorskoj županiji, te osoba s invaliditetom u dječjoj dobi u Međimurskoj županiji. Što se tiče obrazovanja velik udio osoba s invaliditetom ima završenu tek osnovnu školu ili specijalnu školu (71%), dok visoku stručnu spremu ima samo njih 3%. (Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, 2019). Čitav niz oštećenja uzrokuju dugotrajna fizička, mentalna, intelektualna i

osjetilna oštećenja, te stoga svaka od skupina invaliditeta zahtjeva zasebna pravila u prilagođivanju smještajnih objekata kao i ostatka turističke ponude. Najveći broj osoba s invaliditetom ima oštećenja lokomotornog sustava i duševne poremećaje, a prema Izvješću o osobama s invaliditetom u RH od ukupnog broja osoba s invaliditetom tek 2,3% ima 100% invalidnost, te time predstavljaju zasebnu skupinu turističke potražnje.

### **3.3. Definicija osoba s posebnim potrebama**

Prema definiciji Svjetske turističke organizacije (United World Tourism Organization, 2005) osobe s određenim oblikom invaliditeta su osobe koje mogu trpjeti određena ograničenja ili imaju posebne potrebe tijekom putovanja koje pak se manifestiraju prilikom konzumiranja neke vrste usluge poput smještaja ili neke druge turističke usluge. Tu se prije svega misli na osobe s tjelesnim, senzornim i intelektualnim teškoćama ili drugim medicinskim stanjima koja zahtijevaju posebnu njegu.

Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) definirala je 1981. godine invaliditet kao narušavanje odnosa između pojedinca i okoline (Abdullahi et al., 2015). Pojam 'invaliditet' naglasak stavlja na nejednakosti koje su vidljive u odnosu na okolinu i društvene uvjete života ljudi s invaliditetom (Haywood et al., 1999; Ehsani, 2008). Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (2007), invaliditet je širok pojam koji uključuje poremećaje te ograničenja u aktivnostima i u sudjelovanju u aktivnostima. Stoga je invaliditet složen fenomen jer se odnosi na djelovanje između individualnih tjelesnih obilježja i obilježja društva u kojemu ta osoba živi. Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji, invaliditet se odnosi na „bilo koje ograničenje ili pomanjkanje čovjekove sposobnosti za obavljanje normalnih aktivnosti“ (WHO, 2015). Prema Shafiei (2014) postoje četiri vrste invaliditeta: invaliditet vezan uz smetnje sluha, invaliditet vezan uz smetnje vida, tjelesni invaliditet i mentalni invaliditet. Tjelesni invaliditet je opisan kao nemogućnost slobodnog kretanja i obavljanja aktivnosti, kao i kontinuirana nemogućnost obavljanja normalnih dnevnih aktivnosti u razumnoj mjeri i razumnom vremenu. Daniels (2005) napominje da dijabetičari i respiratorni pacijenti, a ponekad i osobe na posebnim dijetama, također spadaju u tu kategoriju osoba s tjelesnim invaliditetom. Hariston (2007) osobe s invaliditetom definira kao one koje imaju smetnje ili tjelesne ozljede. Različite države su

zakonski različito definirale osobe s invaliditetom. Kako se u radu već spominje zakonski okvir Republike Hrvatske, istaknut će se britanski zakon kako bi se uočila razlika u definiranju i kriterijima prema kojim se smatra da je neka osoba s invaliditetom. Prema britanskom Zakonu osoba s invaliditetom je svaka osoba koja ima mentalna ili tjelesna oštećenja s dugotrajnim i štetnim učinkom na njezinu sposobnost obavljanja dnevnih aktivnosti (Shafiei, 2014). Europska mreža pristupačnog turizma navodi da je invaliditet širok pojam koji obuhvaća ne samo osobe s motoričkim smetnjama, smetnjama sluha, vida i mentalnim poremećajima, već i ljude s respiratornim problemima i raznim vrstama alergija, trudnice i djecu te starije osobe kojima su potrebni posebni prilagođeni sadržaji (ENAT, 2007). Istraživanja koja se bave problemima osoba s tjelesnim invaliditetom i motoričkim poteškoćama, ustanovila su da glavni izazov za tu skupinu predstavljaju mentalni problemi, jer većini nedostaje samopouzdanje i imaju puno slobodnog vremena u usporedbi s osobama bez invaliditeta. Uz to su tu i drugi društveni problemi poput korištenja prijevoza i neimanja koristi od sadržaja za rekreaciju i sportove kojima bi mogli ispuniti vrijeme (Bahmanpour i Salajegheh, 2008). Osobe s tjelesnim invaliditetom mogu se suočiti s raznim oblicima ograničenja što bi se trebalo uzeti u obzir prilikom planiranja u turizmu. Prema Shafiei (2014) istraživanja slobodnog vremena uvijek naglašavaju da se ograničenja pojavljuju hijerarhijskim redoslijedom, od interpersonalnih prema intrapersonalnim i strukturnim (okolišnim) dimenzijama. Crawford et al. (1991) su istražili 'hijerarhijski' redoslijed tri vrste ograničenja koja utječu na sudjelovanje ili nesudjelovanje u rekreacijskim aktivnostima koje se mogu povezati i s turističkim putovanjima jer su i sama putovanja jedan od oblika rekreacije: intrapersonalna ograničenja, nakon kojih slijede interpersonalna ograničenja i na kraju strukturna ograničenja. Crawford (1991.) ističe kako su intrapersonalna ograničenja ona ograničenja koja se odnose na psihološke karakteristike svojstvene pojedincu poput osobina ličnosti, stavova ili prolaznih psiholoških stanja poput depresije ili raspoloženja. Interpersonalna ograničenja obuhvaćaju ograničenja koja nastaju iz interakcije s drugima, kao što su članovi obitelji, prijatelji, suradnici i susjedi. Strukturne (okolišne) dimenzije obuhvaćaju faktore kao što su neimanje prilike za bavljenje određenim aktivnostima ili njihovi troškovi, a proizlaze iz vanjskih, okolišnih uvjeta. Jasno je da sva ova ograničenja utječu na odluku o putovanju jer neka ograničenja je nemoguće zanemariti. Prema modelu kojeg su kreirali Crawford et al. (1991) prvo se javljaju intrapersonalna ograničenja koja utječu na preferencije kod slobodnih aktivnosti. Slijede interpersonalna ograničenja koja utječu na interpersonalnu kompatibilnost. I na kraju,

sudjelovanje ili nesudjelovanje ovisi o strukturnim ograničenjima (Bindu i Devi, 2016; Crawford et al., 1991). Ranije provedena istraživanja o putnicima s invaliditetom uglavnom su se fokusirala na probleme pristupačnosti i načine na koje je moguće smanjiti ograničenja vezana uz putovanja. Smith (1987) navodi da zadovoljstvo turista s invaliditetom može biti manje nego kod drugih turista jer važni dijelovi cjelokupnog turističkog iskustva ponekad nisu prilagođeni toj skupini pa se samim time ukupno zadovoljstvo nužno razlikuje od osoba koje putuju bez ikakvih ograničenja. Putovanja i turizam važan su čimbenik postizanja kvalitete života svih ljudi (Var et al., 2011). Osobe s invaliditetom prije svega imaju ograničenja u pogledu načina provođenja svojeg slobodnog vremena i sudjelovanja u aktivnostima vezanima uz zabavu (Shafiei et al., 2014). Ti ljudi, kao i svi drugi, putuju, ali turistički proizvodi i usluge nisu oblikovani prema njihovim potrebama (Daniels et al., 2002). Osobe s invaliditetom češće primjećuju i doživljavaju inherentna ekonomska, okolišna i interaktivna ograničenja nego drugi turisti (Shafiei et al., 2014). Na sudjelovanje osoba s tjelesnim invaliditetom i motoričkim poteškoćama u turističkim aktivnostima utječe niz prepreka i ograničenja (Nazari Orakani, 2014) koji ih priječe u putovanjima ili u uživanju u putovanju (Buhalis i Darcy, 2011). Koncept invaliditeta i društveni model invaliditeta kod Darcyja i Buhalisa sugeriraju da okolina igra ključnu ulogu u doživljajima osoba s invaliditetom. Uklanjanjem ili svođenjem prepreka u arhitekturi, prijevozu ili sustavu informiranja na najmanju moguću razinu, pružatelji usluga u turizmu mogu osobama s invaliditetom omogućiti da doista putuju. Ako se prepreke ne uklone, uključivanje u turistička kretanja će jednostavno biti nemoguće za mnoge građane, čime se isključuje veliki dio potrošača aktivnosti za slobodno vrijeme, a sam turizam ostaje bez velikog dijela tržišta (Buhalis i Darcy, 2011). Međutim, za one koji rade u području turizma ključno je znati da je marketing puno više od prodajnih tehnika i oglašavanja. Čak i ako je oglašavanje privlačno, a prodavači umješni, turisti neće posjetiti grad ako on ne pruža optimalni doživljaj prilikom posjeta. Glavni problem za osobe s invaliditetom je korištenje rekreativnih sadržaja i usluga (Gohari, 2011). Jedan od problema s kojim se bavi socijalna rehabilitacija je prilagođavanje privatnih i društvenih prostora i alata osobama s invaliditetom kako bi se smanjili njihovi svakodnevni problemi. Prilagođavanje okoline osobama s invaliditetom je preinačavanje okoline i osiguravanje opreme potrebne za njihovo slobodno kretanje, djelovanje u okolini a da se pri tome ne osjećaju ugroženima i da imaju koristi od društvenih, kulturnih i ekonomskih sadržaja održavanjem osnovne osobne samostalnosti (Kamanroudi, 2010). Čini se da se osobama s invaliditetom ne posvećuje dovoljna



pažnja, a istraživanja su pokazala da potrebe tih ljudi nisu zadovoljene u onoj mjeri kao kod osoba bez invaliditeta (Turco et al., 1998). Turisti s invaliditetom i osobe kojima je potreban poseban pristup objektima suočavaju se s mnogim izazovima u svakom trenutku svojeg putovanja. Od planiranja puta preko rezerviranja smještaja, prijevoza, razgledavanja znamenitosti, kretanja centrima gradova ili sela, posjećivanja kulturnih događanja, ulaska u restorane i kafiće, korištenja standardnih sanitarnih čvorova pa do povratka svojim kućama (Shafiei et al., 2014).

### **3.4. Kategorije i značajke promatranih skupina u ovom radu**

U skladu s Pravilnikom o sustavu i načinu rada tijela vještačenja u postupku ostvarivanja prava iz socijalne skrbi i drugih prava po posebnim propisima (NN, 79/2014., 110/2014., čl. 28-40), promjene u zdravstvenom stanju dijele se u 4 skupine: tjelesna oštećenja, intelektualna oštećenja, mentalna oštećenja i poremećaji autističnog spektra (PAS). U tjelesna oštećenja ubraja se: oštećenje vida, sluha, gluho-sljepoća, oštećenje govorno-glasovne komunikacije, oštećenje lokomotornog sustava, oštećenje središnjeg živčanog sustava, oštećenje perifernog živčanog i mišićnog sustava te oštećenje drugih organa i organskih sustava. Pod intelektualnim oštećenjem se uglavnom otežano uključuju u društveni život što je povezano sa zaustavljenim ili nedovršenim razvojem njihova intelektualnog funkcioniranja. Mentalna oštećenja su prema Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama (NN, 76/2014.) definirana kao duševne smetnje, a izražavaju se promjenama u ponašanju i u reakcijama, za koje je, na temelju medicinske, psihologijske, socijalno-pedagoške i socijalne ekspertize utvrđeno da su nastali kao posljedica organskih čimbenika ili psihoze raznih etiologija. U sklopu poremećaja autističnog spektra (PAS) nalazi se skupina poremećaja okarakterizirana kvalitativnim nenormalnostima uzajamnih socijalnih odnosa i modela komunikacije, te ograničenim, stereotipnim, ponovljenim aktivnostima i interesima. Prema Račkome (1997.) postoji pravna podjela, prema kojoj razlikujemo sljedeće skupine OSI: ratne vojne invalide, mirnodopske vojne invalide, civilne invalide rata, invalide rada i osobe ometene u psihičkom ili fizičkom razvoju. Kao što je poznato, osim te, postoje i različite druge podjele koje se zasnivaju na: spolu kojem pripadaju OSI, dobi osoba (invalidna djeca predškolske i osnovnoškolske dobi, invalidna mladež srednjoškolske dobi,

odrasli s invaliditetom, ostarjele invalidne osobe), vremenu nastanka invalidnosti (prirođena oštećenja, perinatalna oštećenja, rana postnatalna oštećenja, kasnije nastala oštećenja), vrsti oštećenja (osobe s oštećenjem vida, osobe s oštećenjem sluha, osobe s oštećenjima glasa i govora, tjelesno invalidne i kronično bolesne osobe, osobe s mentalnom retardacijom, osobe s poremećajima u ponašanju koji su uvjetovani organski i progredirajućim psihopatološkim stanjima), invalidne osobe s oštećenjima unutarnjih organa i posljedicama koje su vidljive u funkcioniranju respiratornog sustava (TBC i dr.), krvožilnog sustava, jetre i probavnih organa, funkcije gušterače i dr., radnoj sposobnosti (potpuni gubitak radne sposobnosti, djelomični gubitak radne sposobnosti) (Rački, 1997). Iz navedenog je vidljivo kako su mnoge vrste invaliditeta prepoznate u Republici Hrvatskoj, te da je nemoguće u ovom radu analizirati svaki skupinu, tim više jer uz sve navedeno, pojedinac može imati i više vrsta oštećenja koja podrazumijevaju postojanje dvaju ili više vrsta oštećenja (tjelesnog i/ili mentalnog) pri čemu je jedna od vrsta oštećenja izražena u stupnju težine predviđene prije spomenutim S obzirom na to da je etiologija invaliditeta iznimno složena i još uvijek nedovoljno istražena ne postoji konkretna podjela uzroka invaliditeta pri čemu se oni nerijetko međusobno i prožimaju pa se svaka podjela može smatrati donekle nepotpunom. Jedna od najčešćih podjela jest na: nasljedne i stečene, endogene i egzogene, organske i funkcionalne, traumatizme i bolesti, itd.

U ovom radu analizirat će se mobilne aplikacije prilagođene za već unaprijed odabrane kategorije osoba s invaliditetom. Tako će se analizirati mobilne aplikacije namijenjene osobama u kolicima, gluhim osobama, slijepim i osobama koje su intolerantne na hranu.

## **4. PRIMJERI DOMAĆE I STRANE PRAKSE U PRIMJENI MOBILNIH APLIKACIJA U TURIZMU NAMJENJENIH OSOBAMA S POSEBNIM POTREBAMA**

### **4.1. Domaća praksa**

#### 4.1.1. Pristupačni Zagreb

Pristupačni Zagreb je nova mobilna aplikacija namijenjena osobama s posebnim potrebama, a funkcionira tako da korisnici šalju i primaju informacije o pristupačnosti raznih objekata diljem Grada Zagreba. Aplikacija je razvijena od strane volontera tijekom Hackatona u sklopu Zagrebačkog inovacijskog centra. Tim od 15 volontera pod mentorstvom Andreja Mrkonjića iz CroCoda je osmislio mrežni servis za prikaz informacija o pristupačnosti uz integraciju sa servisom za navigaciju Google karte. Prikazani objekti su podijeljeni po kategorijama i ocijenjeni su prema razini pristupačnosti, a korisnici mogu vidjeti o kakvom je objektu riječ te kako se mogu kretati unutar njega. Aplikacija je podložna redovitom ažuriranju i proširivanju postojećih baza podataka. Zagreb je prvi grad u Hrvatskoj koji je implementirao ovakvu aplikaciju i time grad učinio pristupačnim ne samo svojim građanima, nego i posjetiteljima.

Cilj ove mobilne aplikacije je osobama s invaliditetom, građanima i posjetiteljima grada Zagreba, pružiti potrebne informacije o pristupačnosti objekata od interesa na području Zagreba.

Servis se sastoji od tri komponente: baze podataka objekata od interesa; aplikacije preko koje će se pristupati bazi te web stranice s formularom za unos i ažuriranje baze.

Kategorije koje postoje na mobilnoj aplikaciji su : kultura, obrazovanje, sport, ugostiteljstvo, uprava, usluge, socijalna skrb i zdravstvo.

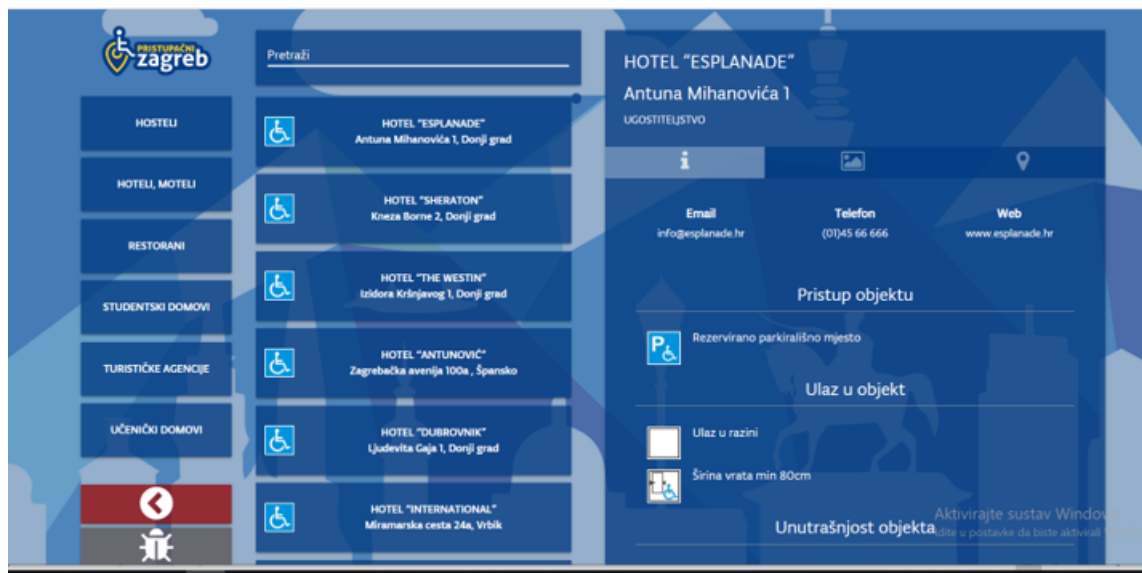
Korisničko sučelje mobilne aplikacije Pristupačni Zagreb je jednostavno i lako za korištenje. Naime , svaka kategorija ima svoju ikonu na koju nakon što se stisne se prikaže dostupnost određenih lokaliteta.

Na slici 1. je prikazano glavno korisničko sučelje aplikacije Pristupačni Zagreb, a na slici 2. je kategorički prikaz pristupačnosti na odabranom primjeru.



**Slika 1. Korisničko sučelje mobilne aplikacije Pristupačni Zagreb**

Izvor: <https://pristupacni.zagreb.hr/>



**Slika 2. prikaz pristupačnosti prema kategorijama mobilne aplikacije**

Izvor: <https://pristupacni.zagreb.hr/>

Osim što je mobilna aplikacija Pristupačni Zagreb jednostavna za korištenje, ona je besplatna i može ju koristiti svatko. Mobile friendly je. Od ostalih karakteristika koje su analizirane rezultati su sljedeći: jezik na kojem je ova aplikacija dostupna je hrvatski jezik, preko mobilne aplikacije nije moguće dodavati sadržaj, ali je moguće ispravljati sadržaj tako da se greške prijavljuju. Greške koje je moguće prijaviti su: lokacija objekta, pristupačnost objektu, aplikacija, općenite povratne informacije. Za svaki sadržaj, bez obzira koje kategorije, prikazane su i osnovne informacije o samom objektu kao što je lokacija na Google Maps, kontakt podaci, link za web i opis objekta. Regija koju aplikacija pokriva je samo grad Zagreb i aplikacija nije dostupna offline kao što je vidljivo iz tablice 3.

**Tablica 2. Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Pristupačni Zagreb**

Mobilna aplikacija	Pristupačni Zagreb
Jezik	Hrvatski
Dodavanje informacija	Nije moguće
Dijeljenje sadržaja	Nije moguće
Personalizacija	onemogućeno
Regija koju pokriva	Grad Zagreb
Online vs. Offline	Ne radi izvan mrežno

Izvor: vlastiti prikaz, prema : <https://pristupacni.zagreb.hr/>

#### 4.1.2. Deaf friendly tourism

Tvrtka Epoca turizam prije nekoliko je godina identificirala problem ograničenosti turističke ponude za osobe s invaliditetom, a posebno gluhe i nagluhe osobe. Prema njima uzrok navedenog problema je nedovoljna senzibiliziranost nacionalnog turističkog sektora za izazove i probleme s kojima se gluhe i nagluhe osobe susreću uslijed neprilagođenosti načina prezentiranja turističke ponude i sadržaja njihovim potrebama. Trenutno su im mnogi sadržaji nedostupni, lišeni su potrebnih informacija što ih dovodi u diskriminirani položaj u odnosu na populaciju kojoj nije registriran nikakav poremećaj sluha što rezultira socijalnom isključenošću. Kao posljedica takvog pristupa, udio osoba s oštećenjem sluha u ukupnom broju gostiju je znatno manji.

Glavna funkcija Deaf friendly tourism ( DF) je sažeta u tome da je to turistički vodič prilagođen gluhim osobama. Bazu turističkog vodiča čini interaktivna karta s interesnim točkama. Klikom na interesnu točku otvara se zaslon s pripadajućim vizualnim informacijama na znakovnom

jeziku, popraćen tekstom na hrvatskom i engleskom jeziku. Gluhe osobe imaju izbor pogledati video na hrvatskom znakovnom ili internacionalnom znakovnom jeziku.

U sklopu projekta za sada je snimljeno 20 informativnih videa na znakovnom jeziku koji gluhim i nagluhim osobama omogućuju uvid u široku lepezu usluga koje pruža grad pilot DF projekta Novigrad-Cittanova.

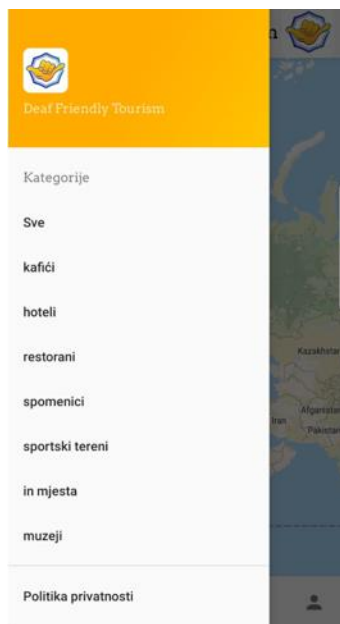
S vremenom će se na DF mobilnu aplikaciju moći dodavati i druge destinacije u Hrvatskoj.

Aplikacija je dostupna na svim Android i IOS odnosno Apple mobilnim uređajima.

Drugi bitni dio aplikacije je platforma “GO SOCIAL” ili “DRUŽIMO SE”, koja omogućava komunikaciju između svih korisnika DF aplikacije. Korisnik može pretraživati sve korisnike unutar baze podataka, one koji to naravno žele i moći će vidjeti sve korisnike aplikacije unutar nekog predviđenog radijusa.

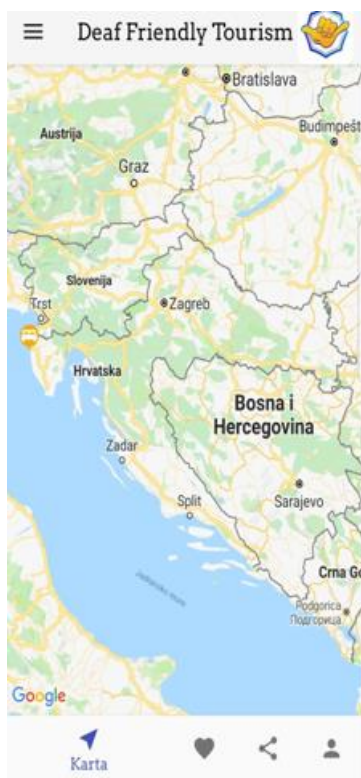
Izbornik naravno ima i podizbornike koji proširuju funkcionalnosti pripadajućeg elementa unutar izbornika. Korisničko sučelje same mobilne aplikacije i pristup putem Internet preglednika je u potpunosti drugačije. Mobilna aplikacija koja je dostupna za skidanje izgleda kao pilot aplikacija uspoređujući je s mrežnom stranicom koja je mnogo preglednija i sadržajno bogatija.

Na sljedećim slikama je prikazana mobilna aplikacija DF i mogućnosti koje ona nudi svojim krajnjim korisnicima. Tako je na slici 3. vidljivo da aplikacija nudi različite kategorije koje korisnik može pretraživati, a to su: kafići, hoteli, restorani, spomenici, sportski tereni, in mjesta, muzeji.



**Slika 3. Korisničko sučelje mobilne aplikacije DF**

Izvor: <http://epoca360.com/en/tailored-travel/deaf-friendly-tourism>



**Slika 4. Mapa pristupačnosti**

Izvor: <http://epoca360.com/en/tailored-travel/deaf-friendly-tourism>

Na slici 4. je prikaz mape pristupačnosti koja funkcionira tako da se klikom na određenu destinaciju prikazuje sadržaj koji olakšava putovanje gluhim osobama. Nažalost, ova mogućnost nije dostupna za šire područje, pa tako u samoj Republici Hrvatskoj jedino geografsko područje koje pokriva ova mobilna aplikacija je grad Novigrad. Aplikacija je još uvijek u doradi jer uspoređujući mobilnu aplikaciju s mrežnom stranicom koja je sadržajno bogatija i koncipirana tako da je jasnija za korištenje, jasno je da projekt mobilne aplikacije za gluhe osobe Deaf Friendly tourism nije gotov. Trenutno stanje po određenim karakteristikama koje su analizirane je prikazano u tablici 3.

**Tablica 3. prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije DF**

Mobilna aplikacija	DF
Jezik	Hrvatski, engleski
Dodavanje informacija	omogućeno
Dijeljenje sadržaja	omogućeno
Personalizacija	omogućeno
Regija koju pokriva	Novigrad, Hrvatska
Online vs. Offline	Ne radi izvan mrežno

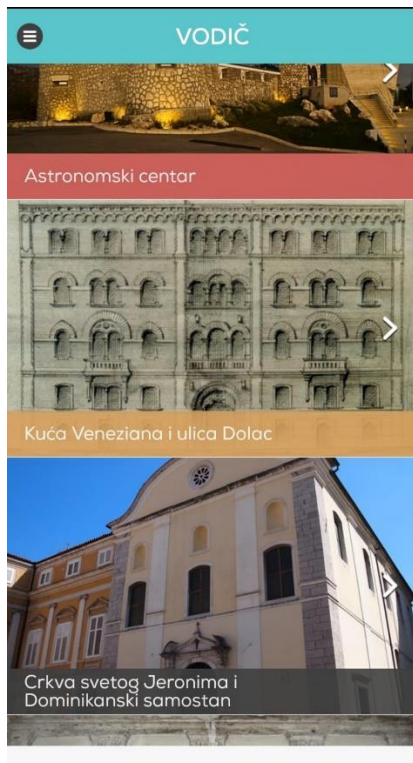
Izvor: vlastiti prikaz, prema <http://epoca360.com/en/tailored-travel/deaf-friendly-tourism>

#### 4.1.3. Rijeka Connect

Rijeka Connect nije aplikacija prvenstveno i isključivo namijenjena osobama s posebnim potrebama, ali je u ovom radu uzeta u obzir zbog svog sadržaja i mogućnosti koje nudi osobama s posebnim potrebama koji se za vrijeme putovanja nađu u Rijeci. Naime, u gradu Rijeci je sve više objekata koji su prilagođeni za pristup i kretanje osobama s posebnim potrebama. Tako se na mrežnim stranicama Turističke zajednice grada Rijeke vrlo lako dođe do pristupa željenog sadržaja za osobe s invaliditetom, od smještaja, plaža, javnog parkinga, bazena, astronomskog centra, parkinga i na mrežnim stranicama se upućuje korisnike da skinu aplikaciju Rijeka Connect.

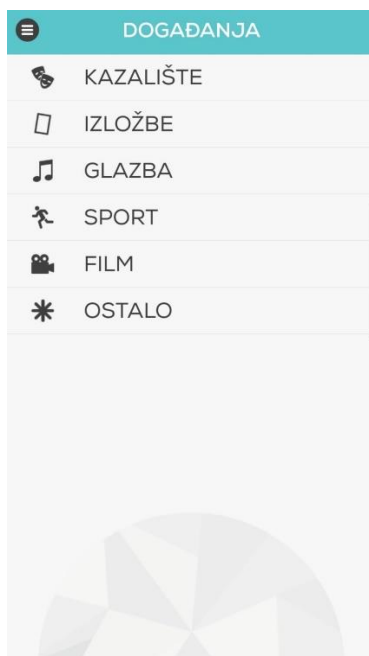
Rijeka connect je turistička aplikacija za pametne telefone bazirane na IOS i Android platformama, a korisnicima omogućuje povijesni prikaz kulturnih znamenitosti grada Rijeke pomoću proširene stvarnosti. Sadržaj aplikacije je uz hrvatski jezik prilagođen još na tri strana jezika, a to su engleski, talijanski i njemački. Uz prikaz od preko 50 lokacija kulturnih znamenitosti podijeljenih u 4 kategorije (znamenitosti, muzeji, religija i arhitektura) aplikacija nudi i kalendar događaja kao što je vidljivo na slikama 5. i 6.





**Slika 5: Rijeka Connect- prikaz sučelja**

Izvor: <http://rijekaconnect.com/>



**Slika 6 : Mapa događaja mobilne aplikacije Rijeka conncet**

Izvor: <http://rijekaconnect.com/>

U sljedećoj tablici su prikazane promatrane karakteristike mobilne aplikacije Rijeka connect čija prvotna namjena nije osobama s posebnim potrebama, ali je sadržajno prilagođena tako da prikazuje koji je od navedenih sadržaja pristupačan za osobe s invaliditetom.

**Tablica 4. Prikaz analiziranih svojstava mobilne aplikacije Rijeka connect**

Mobilna aplikacija	Rijeka connect
Jezik	Hrvatski, engleski, njemački, talijanski
Dodavanje informacija	onemogućeno
Dijeljenje sadržaja	omogućeno
Personalizacija	omogućeno
Regija koju pokriva	Rijeka, Hrvatska
Online vs. Offline	radi izvan mrežno

Izvor: vlastiti prikaz, prema <http://rijekacconnect.com/>

## 4.2. Strana praksa

### 4.2.1. Wheelmap

Ovom mobilnom aplikacijom se omogućuje osobama u kolicima da na brz i jednostavan način pretražuju mjesta koja su im lako dostupna, a osim što omogućuje da pretražuju, korisnici mogu ocjenjivati ta ista mjesta diljem svijeta. Aplikacija je besplatna i dostupna na 32 stranih jezika. Također korisnici preko aplikacije mogu prijavljivati mjesta u slučaju da je netko prije pogrešno označio da je određeno mjesto dostupno za osobe u kolicima, također korisnici mogu dodavati nova mjesta. Ova mobilna aplikacija funkcionira kao zajednica tako da korisnici sami dodavaju informacije o dostupnosti, pa je tako do sada veliki broj korisnika dodavao mjesta dostupnosti. U sljedećoj tablici je prikazano po državama broj osoba koje su nadodavale informacije o pristupačnosti te tako ovu aplikaciju učinile zajednicom na globalnoj razini.

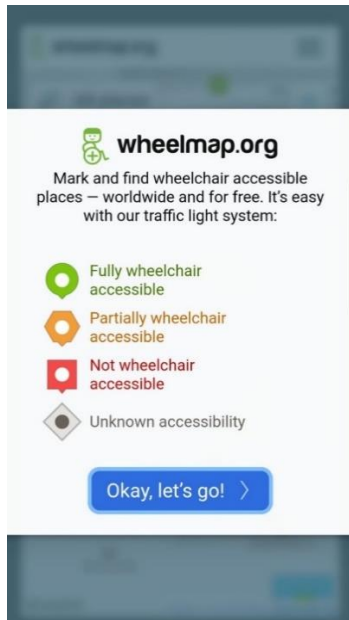
**Tablica 5: zemlje s najviše ocjenjenih mjesta**

<b>DRŽAVA</b>	<b>BROJ OCIJENJENIH MJESTA</b>
Njemačka	582.174,00
Sjedinjene Države	277.194,00
Indija	258.992,00
Francuska	161.486,00
Južna Afrika	74.568,00
Kanada	57.247,00
Češka	53.888,00
Velika Britanija	53.718,00
Austrija	52.253,00
Italija	40.256,00
Australija	31.238,00
Španjolska	29.905,00
Alžir	24.657,00
Japan	21.503,00
Švicarska	20.820,00
Tajvan	15.300,00
Nizozemska	15.030,00
Ruska Federacija	13.816,00
Mađarska	13.186,00
Poljska	13.056,00
Ujedinjeni Arapski Emirati	12.976,00
Turska	11.180,00
Belgija	8.834,00
Brazil	8.070,00
Indonezija	7.765,00
Ukrajina	7.495,00
Republika Obala Slonovače	7.467,00
Meksiko	7.449,00
Hrvatska	7.194,00

Izvor: vlastiti prikaz, prema : <https://wheelmap.org/>

Jeziци na kojima je ova aplikacija dostupna su: arapski, bugarski, katalonski, kineski, češki, danski, nizozemski, engleski, finski, francuski, njemački, grčki, hebrejski, hindski, mađarski, talijanski, japanski, korejski, norveški, portugalski, rumunjski, ruski, slovački, španjolski, švedski, turski, ukrajinski i vijetnamski.

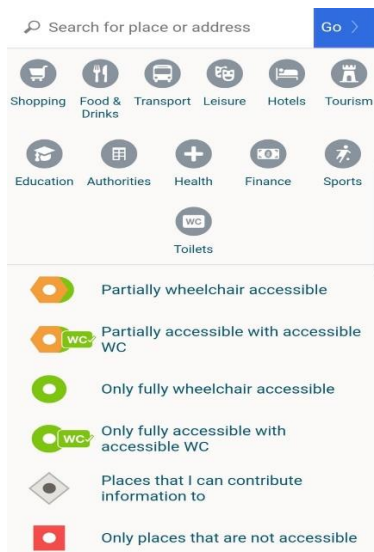
Aplikacija traži dopuštenje za pristup lokaciji ovoga uređaja. Prije nego se otvori pristup karti i svim pristupnim točkama u prozorčiću kako je i prikazano na sljedećoj slici korisnika se upoznaje sa simbolima, kako bi se lakše služio aplikacijom.



**Slika 7. Aplikacija Wheelmap**

Izvor: <https://wheelmap.org/>

Nakon upoznavanja znakova za lakše snalaženje, otvara se korisničko sučelje koje je korisniku jednostavno za korištenje. Naime, kategorije koje su ocijenjene su sljedeće: kupovina, restorani, prijevoz, zabava, hoteli, turističke atrakcije, obrazovanje, javne ustanove, zdravstvo, financije, sport i sanitarni čvorovi kao što je i vidljivo na slici 8.



**Slika 8. korisničko sučelje aplikacije Wheelmap**

Izvor: <https://wheelmap.org/>

Aplikacija Wheelmap postoji od 2010. godine i zamišljena je kao mapa koju ljudi s posebnim potrebama, točnije ljudi ograničenog kretanja u invalidskim kolicima koriste za jednostavnije i ubrzano kretanje gdje god da se nalazili. Iako je ideja došla iz Njemačke, stoga ne čudi što je najviše ocijenjenih mjesta upravo u Njemačkoj, ova aplikacija je postala globalni pružatelj informacija o pristupačnosti mjesta. Bilo tko i bilo kada može nadodavati mjesta s opisom dostupnosti, tako da osim što su dodana mjesta koja su u potpunosti dostupna osobama s kolicima mogu se i pronaći sljedeće kategorije mjesta: donekle dostupno kolicima, u potpunosti nedostupno kolicima.

**Tablica 6. Prikaz analiziranih svojstava mobilne aplikacije Wheelmap**

Mobilna aplikacija	Wheelmap
Jezik	Dostupno na 32 jezika
Dodavanje informacija	omogućeno
Dijeljenje sadržaja	omogućeno
Personalizacija	omogućeno
Regija koju pokriva	globalno
Online vs. Offline	radi izvan mrežno

Izvor: vlastiti prikaz, prema : <https://wheelmap.org/>





#### 4.2.2. TUR4all

TUR4all je mobilna aplikacija čiji je cilj promicanje dostupnog turizma jer inovatori ove mobilne aplikacije smatraju da svaka osoba s bilo kojom poteškoćom treba biti u mogućnosti slobodno se kretati i putovati te uživati u slobodnim aktivnostima poput svakog turista. Ova mobilna aplikacija pokriva šire geografsko područje, točnije Španjolsku i Portugal i dostupna je na više stranih jezika: katalonski, engleski, francuski, njemački, portugalski, talijanski, kineski. I ova aplikacija je interaktivna pa korisnici mogu komentirati, dodavati, dijeliti sadržaj te čak i promovirati objekte koji su dostupni osobama s posebnim potrebama.

Korisnici mogu pretraživati dostupnost sadržaja prema određenim kategorijama kao npr. Smještaj, barovi i restorani, građevine itd. Postoji 59 mogućnosti za pretraživanje koji su podijeljeni po kategorijama koji je ukupno 17 što je vidljivo na sljedećim slikama.

## Help

Find the establishment that meets your accessibility needs, for example:

-  Accessible shower
-  Magnetic induction loop
-  Information in easy-to-read format
-  Information in braille



**Slika 9: prikaz pomoći korisnicima aplikacije TUR4all**

Izvor: <https://www.tur4all.com/>

The image shows a mobile application search interface for tourist resources. At the top, there is a hamburger menu icon and the text "Search tourist resources". Below this, a red prompt asks "What are you looking for?". The interface includes several filter sections: "Country: Spain" with a right-pointing arrow; "Name of the resource:" with a text input field containing the placeholder "Name of the resource"; "Category:" with a dropdown menu showing "All" and a right-pointing arrow; "Subcategory:" with a dropdown menu showing "All" and a right-pointing arrow; "Town or city/province/region" with a dropdown menu showing "Select town or city/province/region" and a right-pointing arrow; and "Accessibility criteria" with a dropdown menu showing "Select accessibility criteria" and a right-pointing arrow. At the bottom, there is a prominent red button labeled "Search" with a magnifying glass icon.

**Slika 10: izgled pretraživača aplikacije TUR4all**

Izvor: <https://www.tur4all.com/>

Na slici 10. je vidljivo kako izgleda pretraživač aplikacije Tur4all, naime korisnik može unijeti po različitim kriterijima i doći do rezultata pretraživanja u realnom vremenu. Tako npr. Države Španjolske, korisnik može pretraživati grad Barcelonu i tražiti mjesta koja su dostupna za slijepo osobe, no ako želi suziti rezultate pretraživanja te doći do konkretnijih odgovora onda može po kategorijama doći do onih rezultata koji ga točno zanimaju, pa tako može pretraživati postoji li u samom centru Barcelone, muzej koji je prilagođen slijepim i gluhim osobama.

U sljedećoj tablici je prikaz analizirani elemenata mobilne aplikacije, pa je iz tablice vidljivo sljedeće:

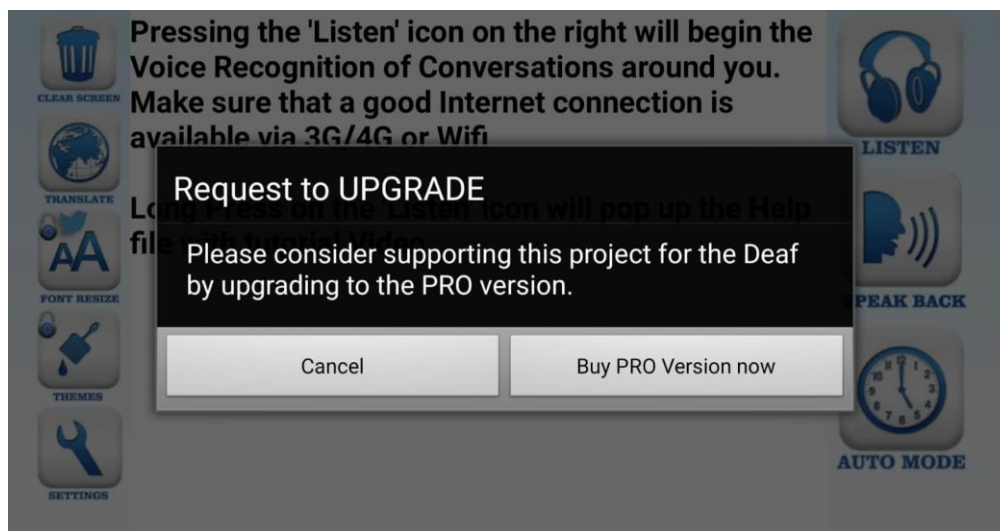
**Tablica 7. prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije TUR4all**

Mobilna aplikacija	TUR4all
Jezik	Dostupno na više od 5 svjetskih jezika
Dodavanje informacija	omogućeno
Dijeljenje sadržaja	omogućeno
Personalizacija	omogućeno
Regija koju pokriva	Španjolska i Portugal
Online vs. Offline	Ne radi izvan mrežno

Izvor: vlastiti prikaz, prema <https://www.tur4all.com/>

#### 4.2.3. Let Me Hear Again

Let Me Hear Again je mobilna aplikacija namijenjena osobama koji imaju problema sa sluhom. Postoje dvije inačice ove aplikacije Let Me Hear Again i Let Me Hear Again Pro. Prva je besplatna aplikacija i dostupna je svima, ali ima određene karakteristike koje je uvelike razlikuju od Pro aplikacije. Jedna od razlika je u cijeni jer Pro aplikacija nije besplatna, druga je u samom sadržaju i opcijama koje aplikacije nude. Naime u besplatnoj aplikaciji postoji padajući izbornik u kojem korisnik može prevoditi sadržaj na engleski, francuski, talijanski i španjolski i još 36 jezika, no kada korisnik poželi odabrati neku od 36 jezika aplikacija ga navodi na kupnju PRO verzije kao što je vidljivo na slici 10.



**Slika 11: navođenje na nadogradnju aplikacije**

Izvor:

[https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai\\_drsharonbaisil.LetMEHearAgain\\_Free\\_US&hl=en\\_GB](https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_drsharonbaisil.LetMEHearAgain_Free_US&hl=en_GB)



Aplikacija između ostalog pomaže gluhim osobama da snimajući razgovor, automatski prevodi razgovor u tekstualni oblik, što bi značilo ako se osoba nalazi na vođenoj turi, a vodič nije osposobljen tj. ne zna znakovni jezik, korisnik ove aplikacije bi mogao koristiti usluge vodiča kao i ostali turisti. Kod ove aplikacije realni problemi su što u slučaju velike buke onemogućava aplikaciji prijevod, a u većini slučajeva na frekventnim i poznatim turističkim atrakcijama je razina buke dovoljna da poremeti tj. onemogući ispravan rad aplikacije. U uvjetima kada je tišina, aplikacija radi sasvim normalno s tim da na prijevod utječe i brzina osobe koja govori. Stoga, ako osoba prebrzo govori, aplikacija neće prevesti govor osobe.

Osim što aplikacija pruža korisniku prevođenje govora osobe, ona omogućuje korisniku da on sam utipka ono što želi reći i pusti svom sugovorniku kao glasovnu poruku. Što omogućava komunikaciju između osoba koje su gluhe i onih koje ne znaju znakovni jezik.

**Tablica 8. prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Let Me Hear Again**

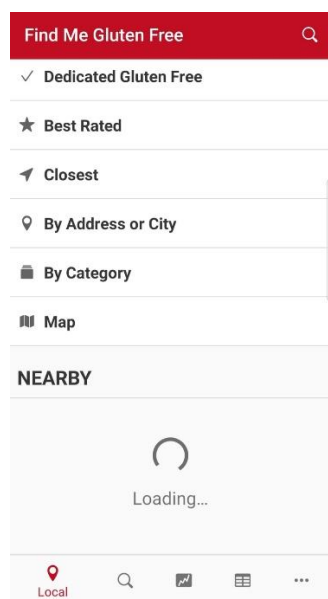
Mobilna aplikacija	Let Me Hear Again
Jezik	Engleski, španjolski, talijanski, francuski
Dodavanje informacija	onemogućeno
Dijeljenje sadržaja	omogućeno
Personalizacija	omogućeno
Regija koju pokriva	globalno
Online vs. Offline	Ne radi izvan mrežno

Izvor: vlastiti prikaz, prema

[https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai\\_drsharonbaisil.LetMEHearAgain\\_Free\\_US&hl=en\\_GB](https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_drsharonbaisil.LetMEHearAgain_Free_US&hl=en_GB)

#### 4.2.4. Find Me Gluten Free

Celijakija je neizlječiva bolest koja se pojavljuje kod 1% svjetske populacije tj. jedino liječenje celijakije je doživotno pridržavanje stroge prehrane bez glutena, no osim oboljelih od celijakije postoje osobe koje se moraju pridržavati prehrane bez glutena iz raznih razloga. Ako uzmemo u obzir da svaka osoba koja putuje, jede na određitu onda je jasno da je mobilna aplikacija poput Find Me Gluten Free upravo ono što takvim putnicima treba na putovanju. Aplikacija funkcionira tako da se prikazuju sva moguća mjesta gdje se mogu kupiti, konzumirati proizvodi bez glutena. Na sljedećoj slici je vidljivo da je korisničko sučelje jednostavno za korištenje i da korisnici mogu pretraživati prema različitim kriterijima poput npr. grada i vrste jela ili pak objekta.

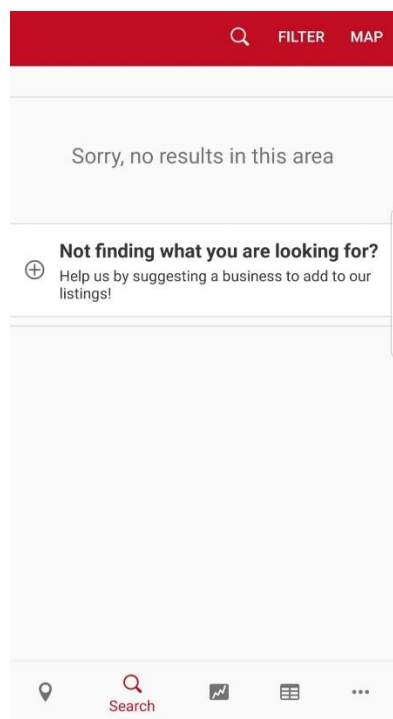


**Slika 12: Korisničko sučelje aplikacije Find Me Gluten Free**

Izvor: <https://www.findmeglutenfree.com/>

Za korištenje same aplikacije potrebno je uvijek imati uključenu lokaciju na svom mobilnom uređaju jer u suprotnom aplikacije neće prikazati rezultate pretraživanja u blizini korisnika. Pa tako na primjer ako korisnik uključi lokaciju i želi pronaći objekt u svojoj neposrednoj blizini, a aplikacija pokaže da nema rezultata onda korisnik ako je u svojoj neposrednoj blizini ipak pronašao lokaciju gdje može konzumirati bezglutensku hranu može nadodati mjesto gdje se

može kupiti te tako pomoći ostalim putnicima koji se nađu na istom mjestu kao i korisnik koji je unio lokaciju. Prethodno opisano je vidljivo na slici 13.



**Slika 13: rezultati pretraživanja u neposrednoj blizini korisnika aplikacije**

Izvor: <https://www.findme glutenfree.com/>

Na sljedećoj tablici je prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Find Me GF.

**Tablica 9. prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Find Me GF**

Mobilna aplikacija	Find Me GF
Jezik	Engleski
Dodavanje informacija	omogućeno
Dijeljenje sadržaja	omogućeno
Personalizacija	omogućeno
Regija koju pokriva	globalno
Online vs. Offline	Ne radi izvan mrežno

Izvor: vlastiti prikaz, prema <https://www.findme glutenfree.com/>

### 4.3. Analiza i usporedba domaće i strane prakse

Analizirajući aplikacije kreirane za područje Republike Hrvatske, točnije aplikacije Pristupačni Zagreb, Rijeka Connect i Deaf friendly tourism možemo zaključiti sljedeće:

1. Aplikacija Pristupačni Zagreb funkcionira samo na području grada Zagreba i to tako da opisuje pristupačnost određenim objektima prema određenim kategorijama, što bi se moglo usporediti i sa stranom praksom. No, ipak aplikacije se bitno razlikuju, ponajprije po broju korisnika i prilagođenosti većem broju ljudi. Tako aplikaciji Pristupačni Zagreb nedostaju informacije na više stranih jezika, tako da aplikacija bude dostupnija široj populaciji, a ne samo korisnicima koji znaju hrvatski jezik. Osim što je prvenstvena namjena aplikacije Pristupačni Zagreb da korisnicima pruža informacije o pristupu određenim sadržajima i lokalitetima, aplikacija bi se mogla koristiti i u promociji turizma grada Zagreba, kao grada za sve. Te tako, oglašavanjem i ciljanim marketingom pospješiti svoje turističke rezultate.
2. Aplikacija Rijeka Connect je za razliku od aplikacije Pristupačni Zagreb, promovirana u turističke svrhe, a na uzor analiziranim mobilnim aplikacijama korisničko sučelje je atraktivno i jednostavno za korištenje. No uspoređujući je s primjerima iz strane prakse npr. TUR4all ono što nedostaje ovoj aplikaciji je jasniji prikaz sadržaja osobama s posebnim potrebama. Tako bi se mogla kreirati kategorija koja bi se odnosila na dostupnost pojedinih sadržaja osobama s posebnim potrebama. Jer do sada korisnik s posebnim potrebama nema direktan pristup informacija po određenim kategorijama npr. slijepa osoba ne može pretraživati je li dostupan sadržaj u muzeju prilagođen njenim potrebama.
3. Aplikacija Deaf Friendly Tourism je još uvijek aplikacija u nadogradnji, no ono iz analiziranog u usporedbi s aplikacijom iz strane prakse, u ovom slučaju Let Me Hear Again, ono što nedostaje ovoj lokaciji je mogućnost komunikacije gluhočujnih osoba s okolinom u kojoj se trenutno nalaz. Iako je aplikacija Let Me Hear Again zamišljena kao aplikacija koja bi uistinu pomogla osobama koje su gluhe u realnom vremenu, izvedba same aplikacije je loša. ako korisnik želi koristiti bolju verziju aplikacije potrebno je nadograditi aplikaciju tj. navodi se korisnika da kupi aplikaciju Let Me Hear Again PRO koja nije besplatna.

4. Aplikacija Wheelmap je gledano po broju korisnika aplikacija koja je uspjela riješiti problem geografskog područja, te se može reći da je jedna od aplikacija koje su analizirane i koja pokriva globalno okruženje, sve kontinente. Osim toga, jednostavna je za korištenje i korisnici koji su preuzeli aplikaciju su uglavnom zadovoljni.
5. Aplikacija Find Me Gluten Free je jedina od promatranih aplikacija u ovome radu koja se odnosi na osobe s posebnim potrebama vezanim za hranu, uz Wheelmap ovo je također aplikacija koja je bazirana na lokaciju korisnika te u skladu s realnim položajem korisnika ona mu pruža informacije o hrani bez glutena koja se nalazi u njegovoj blizini.

## **5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

### **5.1. Ograničenja istraživanja i preporuke za daljnja istraživanja**

Ograničenja istraživanja proizlaze od toga što zbog vremenskog ograničenja i novčanih sredstava nije bilo moguće istražiti sve mobilne aplikacije koje su namijenjene osobama s posebnim potrebama, a koje mogu koristiti na svojim putovanjima.

Nekoliko je prijedloga za daljnja istraživanja, poput istraživanja prepreka u okolišu za ljude s invaliditetom prema vrsti invaliditeta:

tjelesnom, invaliditetom vezanom uz smetnje sluha ili vida, te mentalnom invaliditetu, jer se svaka od navedenih skupina suočava s različitom vrstom prepreka u okolišu; potom istraživanja i proučavanja osobnih i interpersonalnih prepreka kod osoba s invaliditetom u turizmu; utvrđivanja prikladnih oblika putovanja za osobe s posebnim potrebama (osobe s invaliditetom, starije osobe itd.) u različitim gradovima, osobito onim većim, i u turističkim destinacijama.

Provedeno istraživanje može se smatrati uvodom za daljnja istraživanja. Svakako se preporučuje temeljito praćenje novih teorijskih postavki jer ni teorijski okvir ne obrađuje predstavljenu temu u potpunosti. Preporučuje se u sljedećem istraživanju, obuhvaćanje različitih segmenta pri analizi utjecaja mobilnih tehnologija na dostupni turizam te istraživanje potencijalnog tržišta u Republici Hrvatskoj i kreiranju strategije kojima bi se ovaj nezanemarivi segment turističke potražnje mogao implementirati u turističku ponudu određene destinacije te je učinio konkurentnijom na svjetskom tržištu.

### **5.2. Zaključak**

Dostupan turizam je specifičan oblik turizma koji je prilagođen osobama s posebnim potrebama i razvoj turizma za osobe s posebnim potrebama nailazi na određene prepreke. Pa tako za osobe s tjelesnim invaliditetom i motoričkim poteškoćama neke od prepreka u turističkoj destinaciji su prijevoz, pristup znamenitostima i adekvatan smještaj. Turizam mora biti dostupan svima, što uključuje sve skupine ljudi na svijetu pa tako i osobe s posebnim potrebama jer i one imaju pravo

na odmor i opuštanje. Mnogobrojni su pozitivni učinci razvoja dostupnog turizma, kako i za osobe s posebnim potrebama tako i za gospodarstvo određene destinacije koja ulaže napore za razvoj dostupnog turizma. Neki od pozitivnih učinaka su: smanjenje sezonalnosti smještajnih i ugostiteljskih objekata jer osobe s posebnim potrebama putuju izvan glavne sezone zbog lakšeg kretanja, s tim da osobe s posebnim potrebama u većini slučajeva putuju s pratnjom. Sukladno s tim s ekonomskog aspekta pozitivan učinak razvoja dostupnog turizma može se učitati kroz smanjenje nezaposlenosti u receptivnim područjima. Osim ekonomskih učinaka, nezanemarivo je socijalno uključenje i pozitivni učinci na zdravlje osoba s invaliditetom.

Neki od izazova za destinacije je shvatiti da su osobe s invaliditetom istovjetne bilo kojem drugom korisniku turističke usluge ili proizvoda. Na svijetu prema procjeni WHO postoji bilijun osoba, što čini 15% svjetske populacije, koje su registrirane kao osobe s posebnim potrebama što stvara jednu turističku nišu i veliki potencijal za destinacije koje svoje proizvode i turističke sadržaje prilagode osobama s posebnim potrebama.

Javne organizacije i privatni sektor još uvijek nisu poduzeli mjere vezane uz poboljšanje okoliša i prilagođavanje sadržaja osobama s posebnim potrebama. Jedna od prepreka putovanju osoba s tjelesnim invaliditetom ( u ovom radu su to osobe koje na svojim turističkim putovanjima koriste kolica, čime im je kretanje po turističkoj destinaciji ograničeno) je dostupnost tj. pristupačnost jer bez obzira na to što određene mobilne aplikacije već unaprijed osobi s tjelesnim invaliditetom ukazuju na pristupačnost tj. nepristupačnost, mobilne aplikacije kao takve nisu riješile problem dostupnosti, niti ga mogu riješiti, ali mogu donekle olakšati i utjecati na zadovoljstvo turističkom destinacijom. Za slijepe i gluhe glavni nedostatak je nedovoljan broj sadržaja koji je prilagođen, iako za razliku od osoba u kolicima, mobilne aplikacije mogu u većoj mjeri riješiti problem dostupnosti sadržaja te tako osigurati nesmetano putovanje i uživanje u svim turističkim sadržajima. Za osobe koje imaju problem s prehranom, mobilne aplikacije uvelike pomažu na njihovom putovanju i samim time im olakšava putovanje.

Tržište koje čine osobe s invaliditetom je u globalnim okvirima veliko, stoga oblik socijalnog turizma postaje oblik koji je zanimljiv nositeljima turističke ponude. One turističke destinacije koje budu ciljale na taj segment kako bi osvojile njegov što veći udio, moraju biti svjesne prepreka i ograničenja kao što su: nedostatak prilagođenog smještaja, turističkih znamenitosti i prijevoza. Njihovim uklanjanjem pristupačni turizam može postati značajnom tržišnom nišom za

one destinacije koje uklone poteškoće. Tek tada turističke destinacije mogu promovirati i oglašavati takav oblik turizma kao jedinstveni oblik na globalnoj razini.

S druge strane, osim turističkih destinacija, turistička poduzeća koja su prilagođena ovom tržišnom segmentu mogu privući ovu skupinu ljudi uvodeći potrebne prilagodbe te se tako istaknuti na tržištu, ističući to kao svoju konkurentsku prednost.

Doprinos ovog istraživanja, također se odnosi na istraživanje mobilnih aplikacija u domaćoj i stranoj praksi koje se koriste za olakšano putovanje osobama s posebnim potrebama. Primjena mobilnih aplikacija čija je osnovna namjena pomoć osobama s posebnim potrebama, gledajući primjenu kroz turizam i uvažavajući činjenicu koliko svjetske populacije pripada ovoj grupi je od iznimne važnosti.

U kontekstu ciljeva ovoga rada jedan od načina prilagodbe turističke ponude i sadržaja osobama s posebnim potrebama je primjena mobilnih tehnologija. Iako primjenom mobilnih tehnologija korisnici nailaze na određene poteškoće prilikom korištenja, većina korisnika je zadovoljna zbog mogućnosti korištenja mobilnih tehnologija na svom putovanju. Neke od poteškoća su geografsko uvjetovano korištenje aplikacija tj. određene aplikacije djeluju na uskom geografskom području. Druga prepreka je jezična barijera, većina aplikacija ne podržava sve svjetske jezike, a postoje korisnici koji znaju samo svoj materinski jezik te zbog toga nisu u mogućnosti koristiti mobilnu aplikaciju koja bi im uvelike olakšala putovanje i cjelokupni dojam turističke destinacije. Mobilne tehnologije primjenjujući se kroz pogodne mehanizme interakcije mogu biti od velike koristi za osobe s posebnim potrebama te ovoj specifičnoj ali velikoj grupi ljudi olakšati ili čak omogućiti putovanje. Turizam bez suvremene tehnologije je gotovo nezamisliv.

Naposljetku, može se zaključiti kako budućnost pružanja informacija i oglašavanja leži u razvijanju mobilnih aplikacija. U kontekstu problematike ovoga rada, one destinacije koje budu ulagale u nove tehnologije čiji je sadržaj prilagođen osobama s posebnim potrebama poboljšavaju svoj imidž destinacije kao i konkurentnost na turističkom tržištu, što u konačnici dovodi do povećanja broja posjetitelja i ukupnog prihoda iz turističkog gospodarstva.



## LITERATURA:

1. Abdolahi, H., Kamali, M., Mobaraki, H. (2015). Relationship between personality extraversion-introversion with organizational commitment in disabled employees in Aligudarz city. *Journal of Modern Rehabilitation*. Vol. 9. No. 5. str. 78-85
2. Bindu. V.T., Devi M. K. (2016). *Accessible Tourism: Determinants and Constraints; A Demand Side Perspective*.
3. Bevanda V., Matošević G. (2014) : *Mobilne aplikacije u turizmu/ Suvremeni trendovi u turizmu* , Sveučilište u Puli
4. Buhalis, D., Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism (Concepts and Issues)*. Bristol: Channel View Publications.
5. Crawford, D. W., Jackson, E. L., Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*. Vol. 13. No. 4. str. 309-320
6. Corporation Finance Institute. Dostupno na: <https://courses.corporatefinanceinstitute.com/>
7. Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., Wiggins, B. P. (2005). Travel tales: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*. Vol. 26. No. 6. str. 919-930.
8. Deaf friendly tourism. Dostupno na : <http://epoca360.com/en/tailored-travel/deaf-friendly-tourism>
9. Digitimes Reasarch. Dostupno na: <https://www.digitimes.com/reports/>
10. Državni zavod za statistiku: Dostupno na: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr)
11. Državni zavod za statistiku. (2018.) Statistička izvješća: Turizam u 2017. Preuzeto sa: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2018/SI-1616.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/SI-1616.pdf)
12. Europa 2020. Dostupno na: <https://vlada.gov.hr/europa-2020/19454>
13. Find Me GF. Dostupno na: <https://www.findmeglutenfree.com/>
14. Guzić , I., Adzaga S., Urem F. (2015) *Mobilne aplikacije u hrvatskom turizmu*, Veleučilište u Šibeniku
15. Hunziker, W. (1951). *Social Tourism: Its Nature and Problems*. Geneva: International Tourists Alliance Scientific Commission.

16. Harrison, J. D. (2007). Code on Accessibility in the Built Environment. B. C. Authority.
17. Haywood, L., Kew, F., Bramham, P., Spink, J., Capenerhurst, J., Henry, I. (1999). Understanding Leisure (2nd ed.) (M. Ehsani, Trans. 2008). Tehran, Institute of Physical Education and Sport Sciences: Ministry of Science, Research and Technology.
18. Horvatić A., Bačić J., 2013, Nove tehnologije kao promotori turizma i gastronomske ponude Hrvatske. Dostupno na :  
[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=192532](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=192532)
19. Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Dostupno na:  
<https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjescje-o-osobama-s-invaliditetom-u-republici-hrvatskoj-stanje-05-2019/>
20. Kamanroudi, M. (2010). Structural pathology of management and urban development: Making appropriate Tehran spaces for the disabled Acta Turistica, Vol 30 (2018), No 1, str 87-114.
21. Let Me Hear Again. Dostupno na:  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai\\_drsharonbaisil.LetMEHearAgainFreeUS&hl=en\\_GB](https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_drsharonbaisil.LetMEHearAgainFreeUS&hl=en_GB)
22. Mihajlović, I. (2013.): Dinamika utjecaja novih trendova u turizmu primjenom ICT-a i posljedice transformacijskih procesa na poslovanje turističkih agencija. *Poslovna izvrsnost*. str. 45-71. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/106139>
23. Ministarstvo graditeljstva. Dostupno na: [www.mgipu.hr](http://www.mgipu.hr)
24. Nacionalni program razvoja socijalnog turizma. Dostupno na:  
[https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014\\_akcijski\\_socijalni.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014_akcijski_socijalni.pdf)
25. Nazari Orakani, S. (2014). The Development of Accessible Tourism Pattern (Master's thesis). University of Science and Culture, Department of Tourism Sciences, Tehran, Iran.
26. Narodne novine, (2017): Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 157
27. Opća deklaracija o ljudskim pravima, članak 24. Dostupno na :  
[http://www.mvep.hr/custompages/static/hrv/files/081210\\_deklaracija\\_ljudska\\_prava.pdf](http://www.mvep.hr/custompages/static/hrv/files/081210_deklaracija_ljudska_prava.pdf)
28. Pagan R. (2012) Time Allocation in Tourism For People With Disabilities. *Annals of Tourism Research*., Vol.39 No.3 str. 1295-1762.
29. Pristupačni Zagreb. Dostupno na: <https://pristupacni.zagreb.hr/>

30. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“ (NN 49/08, 45/09, 94/13)
31. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli (NN 88/07, 58/08, 62/09, 63/13, 33/14, 92/14) – posebni standardi za starije osobe (br. 10 priloga XII Pravilnika) i posebni standardi za osobe s invaliditetom (br. 17 priloga XII Pravilnika)
32. Pravilnikom o sustavu i načinu rada tijela vještačenja u postupku ostvarivanja prava iz socijalne skrbi i drugih prava po posebnim propisima (NN, 79/2014., 110/2014., čl. 28-40)
33. Rački, J., (1997.), Teorija profesionalne rehabilitacije osoba s invaliditetom, Fakultet za defektologiju, Sveučilište u Zagrebu, str.22.,23
34. Rijeka Connect. Dostupno na: <http://rijekaconnect.com/>
35. Shafiei, Z., Torabi farsani,N., Parandeh Khozani B. (2014) Introduction to Accessible Tourism ( Tourism for the disabled) Isfahan: Isfahan Municipality Recreational and Cultural Organization.
36. Smith, R. (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation, **Annals of Tourism Research**. Vol. 14. No. 3. str. 376-389.
37. Strategija Vijeća Europe za osobe s invaliditetom. Dostupno na: <http://posi.hr/wp-content/uploads/2018/02/Strategija-Vijeca-Europe-za-osobe-s-invaliditetom-2017-2023.pdf>
38. Turco, D. M., Stumbo, N., Garncarz, J.(1998). Tourism constraints people with disabilities. Park and Recreation Journal. Vol. 33. No. 9. str. 78-84.
39. TUR4all. Dostupno na: <https://www.tur4all.com/>
40. Var, T., Yesiltas, M., Yaylı, A., Ozturk, Y. (2011). A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. Asia Pacific Journal of Tourism Research. Vol. 16. No. 6. str. 599-618.
41. . Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, NN br. 157/13, 152/14, 39/18
42. Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14)

43. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 138/06, 152/08, 43/09, 88/10, 50/12, 80/13, 30/14, 89/14 )
44. Zakon o organiziranom odmoru djece i omladine (NN 32/1987)
45. Zelenika, R. (2000.) : Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Sveučilište u Rijeci, Rijeka
46. Wheelmap. Dostupno na: <https://wheelmap.org>
47. Westcott, J. (2004) Improving information on accessible tourism for disabled people.
48. World tourism organisation. Dostupno na : [www2.unwto.org/](http://www2.unwto.org/)
49. World Health Organization. Dostupno na: [www.who.int](http://www.who.int)
50. World Health Organisation (2018) World report on disability : Dostupno na: [https://www.who.int/gho/publications/world\\_health\\_statistics/](https://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/)

## **POPIS TABLICA:**

**Tablica 1:** Broj osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj na dan 3.5.2019.

**Tablica 2:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Pristupačni Zagreb

**Tablica 3:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije DF

**Tablica 4:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Rijeka Connect

**Tablica 5:** Zemlje s najviše ocjenjenih mjesta

**Tablica 6:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Wheelmap

**Tablica 7:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije TURR4all

**Tablica 8:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Let Me Hear Again

**Tablica 9:** Prikaz analiziranih svojstva mobilne aplikacije Find Me Gluten Free

## **POPIS SLIKA**

**Slika 1:** Korisničko sučelje mobilne aplikacije Pristupačni Zagreb

**Slika 2:** Prikaz pristupačnosti prema kategorijama mobilne aplikacije

**Slika 3:** Korisničko sučelje mobilne aplikacije DF

**Slika 4:** Mapa pristupačnosti

**Slika 5:** Rijeka Connect- prikaz sučelja

**Slika 6:** Mapa događaja mobilne aplikacije Rijeka Connect

**Slika 7:** Aplikacija Wheelmap

**Slika 8:** Korisničko sučelje aplikacije Wheelmap

**Slika 9:** Prikaz pomoći korisnicima aplikacije TUR4all

**Slika 10:** Izgled pretraživača aplikacije TUR4all

**Slika 11:** Navođenje na nadogradnju aplikacije

**Slika 12:** Korisničko sučelje aplikacije Find Me GF

**Slika13:** Rezultati pretraživanja u neposrednoj blizini korisnika aplikacije

## SAŽETAK

Tijekom proteklog desetljeća, tehnologija značajno mijenja način putovanja kroz izbor različitih web ili mobilnih aplikacija koje se koriste za izradu aranžmana, kupnju prijevoznih karata, rezervaciju smještaja sustava, u potrazi za informacijama o razonodi i kulturi u željenoj turističkoj destinaciji, kao i za dobivanje uputa na samom odredištu. Nove tehnologije mogu doprinijeti da je turističko iskustvo pristupačnije i dostupno za svakog; njihov razvoj podrazumijeva znanje o potrebama svih potencijalnih korisnika, uključujući i starije osobe, osobe s invaliditetom i drugima sa smanjenom pokretljivošću. Primjena ovih tehnologija u literaturi je povezana s pojmom „pametne turističke destinacije”. Takve destinacije su inovativne tako da su proizvodi i usluge koje nude uvažavaju ljude kao krajnje korisnike i okoliš, a one uključuju tehnologiju i dostupnost u cijelom lancu krenuvši od bitnosti turističkog iskustva pa do same održivosti i konkurentnosti turističke destinacije. Ovaj rad će istaknuti neke primjere dobre prakse u pogledu razvoja i korištenja novih tehnologija u području putovanja, turizma i slobodnog vremena osoba s posebnim potrebama.

**Ključne riječi: turizam, pristupačni turizam, mobilne aplikacije, mobilne tehnologije**

## SUMMARY

Over the past decade, technology has been significantly changing the way we travel through a wide array of websites or mobile applications that are used for making travel arrangements, purchasing transport tickets, accommodation booking systems, searching for information on leisure and culture in the desired tourism destination, as well as for obtaining guidance at the destination itself. New technologies can contribute to making the tourism experience more accessible and rewarding for everyone; their development entails knowledge of the needs of all potential users, including seniors, persons with disabilities and others with reduced mobility. The use of these technologies at destinations is related to the concept of “smart tourist destinations”. Such destinations are innovative in terms of the products and services they offer and are responsible with regard to people and the environment, while incorporating technology

and universal accessibility throughout the value chain of the tourism experience in order to be more sustainable and competitive. This paper will highlight some examples of good practices regarding the development and use of new technologies in the fields of travel, tourism and leisure for people with disabilities.

**Key words: tourism, accesible tourism, mobile applications, mobile technologies**





