

# Razvoj pristupačnog turizma u gradu Zagrebu

---

Šulc, Robert

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Science / Sveučilište u Zagrebu, Prirodoslovno-matematički fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:217:366162>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-22**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the Faculty of Science - University of Zagreb](#)



**ROBERT ŠULC**

**RAZVOJ PRISTUPAČNOG TURIZMA U  
GRADU ZAGREBU**

**Diplomski rad**

predan na ocjenu Geografskom odsjeku Prirodoslovno-  
matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu  
radi stjecanja akademskog zvanja  
magistra geografije

Zagreb,  
2019.

Ovaj je diplomski rad izrađen u sklopu diplomskog sveučilišnog studija *Geografija*; smjer: *istraživački (Baština i turizam)* na Geografskom odsjeku Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, pod vodstvom prof. dr. sc. Laure Šakaje.

Sveučilište u Zagrebu  
Prirodoslovno - matematički fakultet  
Geografski odsjek

Diplomski rad

## RAZVOJ PRISTUPAČNOG TURIZMA U GRADU ZAGREBU

Robert Šulc

**Izvadak:** Osobe s invaliditetom najveća su manjinska skupina turista u svijetu s potencijalom od preko milijardu ljudi, što je značajan potencijal za turizam svake zemlje. Iako osobe s invaliditetom imaju motivaciju i pravo na sudjelovanje u turističkim putovanjima, trebaju posebno prilagođene uvjete za ostvarenje sudjelovanja. Pristupačni turizam za osobe s invaliditetom još uvijek je nedovoljno istražena grana turizma, ali se, sukladno turističkim trendovima, sve više prepoznaje kao potencijal. U gradu Zagrebu turizam posljednjih 10 godina proživljava intenzivan razvoj vidljiv kroz proširenje turističke ponude, porast broja turista, povećanje broja smještajnih kapaciteta, marketing i dr. S obzirom na povoljan turističkogeografski položaj i turističku atraktivnost i veći broj receptivnih kapaciteta, grad Zagreb ima velik potencijal i za razvoj pristupačnog turizma pa je cilj ovog diplomskog rada utvrditi trenutačno stanje i mogućnosti razvoja prilagođenog turizma u gradu Zagrebu za slijepe i slabovidne osobe te osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Analizom pristupa lokalnim atrakcijama, smještajnim kapacitetima, javnom prijevozu i drugim turističkim uslugama prikazana je trenutna razina pristupačnosti u gradu Zagrebu. Također, navedeni su i inozemni primjeri dobre prakse te su dani prijedlozi poboljšanja za grad Zagreb.

74 stranice, 23 grafička priloga, 6 tablica, 129 bibliografskih referenci; izvornik na hrvatskom jeziku

Ključne riječi: pristupačni turizam, pristupačnost, osobe s invaliditetom, grad Zagreb

Voditelj: prof. dr. sc. Laura Šakaja

Povjerenstvo: prof. dr. sc. Laura Šakaja  
izv. prof. dr. sc. Vuk Tvrтко Opačić  
doc. dr. sc. Ksenija Bašić

Tema prihvaćena: 8. 2. 2018.

Rad prihvaćen: 7. 2. 2019.

Rad je pohranjen u Središnjoj geografskoj knjižnici Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Marulićev trg 19, Zagreb, Hrvatska.

University of Zagreb  
Faculty of Science  
Department of Geography

Master Thesis

### Development of accessible tourism in the city of Zagreb

Robert Šulc

**Abstract:** People with disabilities are the largest minority group of tourists in the world with the potential of over one billion people, which is a significant potential for the tourism of each country. Although, people with disabilities have the motivation and the right to take part in tourist travel, they need specially adapted conditions for participation. Accessible tourism for people with disabilities is still insufficiently explored form of tourism, but recognized as a potential. In the city of Zagreb, tourism has been experiencing an intensive development over the last 10 years, which is visible through the expansion of tourist offer, increasing number of tourists, increasing the number of accommodation capacities, marketing, etc. Considering the favorable tourist-geographical position, attractivity and the number of receptive capacities, the city of Zagreb has a great potential for the development of accessible tourism. The aim of this paper is to determine current state and possibilities of developing accessible tourism in Zagreb for blind and visually impaired people and also for people in wheelchairs. The current level of accessibility in Zagreb will be researched through accessibility analysis of local attractions, accommodation capacities, public transport and other tourist services.

74 pages, 23 figures, 6 tables, 129 references; original in Croatian

Keywords: accessible tourism, accessibility, people with disabilities, Zagreb

Supervisor: Laura Šakaja, PhD, Full Professor

Reviewers: Laura Šakaja, PhD, Full Professor  
Vuk Tvrтко Opačić, PhD, Associate Professor  
Ksenija Bašić, PhD, Assistant Professor

Thesis title accepted: 08/02/2018

Thesis accepted: 07/02/2019

Thesis deposited in Central Geographic Library, Faculty of Science, University of Zagreb, Marulićev trg 19, Zagreb, Croatia

# SADRŽAJ

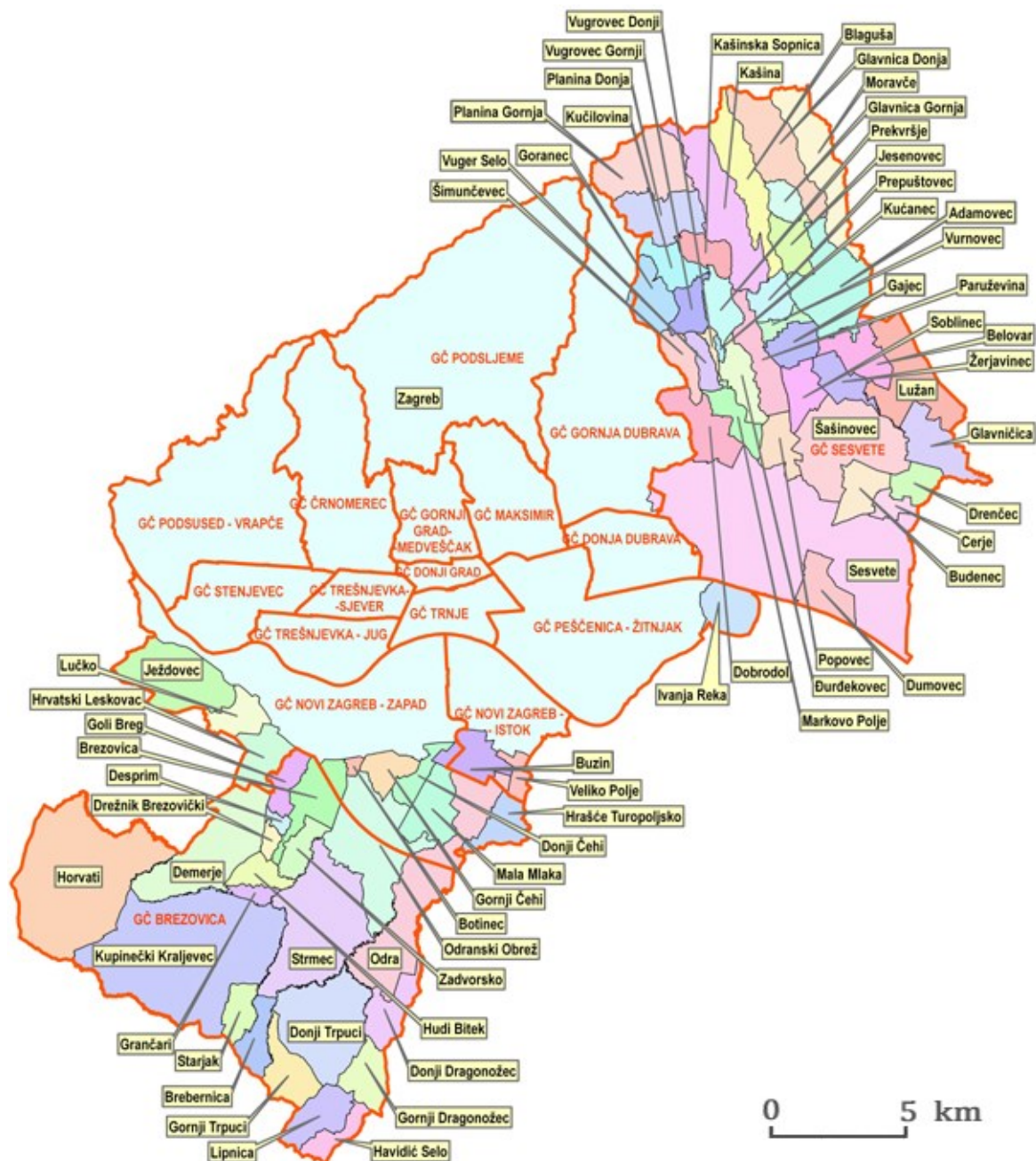
<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Ciljevi i zadaci istraživanja</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Metode istraživanja</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. Hipoteze istraživanja</b> .....	<b>5</b>
<b>2. TURISTIČKOGEOGRAFSKA OBILJEŽJA GRADA ZAGREBA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1. Historijskogeografski razvoj</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. Razvoj turizma u gradu Zagrebu</b> .....	<b>11</b>
<b>3. PRISTUPAČNI TURIZAM</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1. Pregled dosadašnjih istraživanja</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2. Teorijski pristup i definiranje pojmova</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3. Stanje turističkog tržišta</b> .....	<b>21</b>
<b>4. PRISTUPAČNI TURIZAM U GRADU ZAGREBU</b> .....	<b>26</b>
<b>4.1. Pristupačnost prometne infrastrukture</b> .....	<b>28</b>
4.1.1. Pristupačnost javnog i privatnog prijevoza .....	<b>28</b>
4.1.2. Pristupačnost javnih površina .....	<b>31</b>
<b>4.2. Pristupačnost smještajnih kapaciteta</b> .....	<b>35</b>
<b>4.3. Pristupačnost baštine grada Zagreba</b> .....	<b>37</b>
4.3.1. Pristupačnost prirodne baštine .....	<b>37</b>
4.3.2. Pristupačnost kulturne baštine .....	<b>42</b>
4.3.3. Pristupačnost kulturnih ustanova .....	<b>47</b>
4.3.4. Pristupačnost manifestacija .....	<b>54</b>
<b>4.4. Rezultati anketnog istraživanja</b> .....	<b>58</b>
<b>5. EUROPSKI PRIMJER DOBRE PRAKSE PRISTUPAČNOG TURIZMA – MUZEJI U KRAKOVU</b> .....	<b>67</b>
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>73</b>
<b>LITERATURA</b> .....	<b>75</b>
<b>IZVORI</b> .....	<b>82</b>

## 1. UVOD

Grad Zagreb posljednjih 10 godina proživljava turistički procvat vidljiv kroz konstantno širenje turističke ponude – trenda porasta broja turista, povećanje broja smještajnih kapaciteta, povećanja broja različitih manifestacija i slično. S obzirom na povoljan turističkogeografski položaj te porast turističke atraktivnosti grad Zagreb ima potencijal privlačenja turista različitih profila. Jedan od vrsta turizma o kojem se, u posljednje vrijeme sve više govori jest pristupačni turizam u kojem se pružaju usluge putovanja osobama s invaliditetom. S obzirom da se posljednjih godina događaju pozitivne promjene, u smislu izjednačavanja prava osoba i podizanja njihove kvalitete života u gradu Zagrebu, grad Zagreb ima preduvjete za razvoj pristupačnog turizma. O pojavi pristupačnog turizma u gradu Zagrebu, ali i općenito, nije se puno raspravljalo stoga je pristupačni turizam još uvijek nepoznanica. Ovim radom nastojat će se doprinijeti razvoju svijesti o potrebama i mogućnostima razvoja pristupačnog turizma, čime bi se mogla unaprijediti turistička ponuda u gradu Zagrebu, ali i potaknuti na razmišljanje o mogućnostima razvoja diljem Republike Hrvatske. Naglasak će biti stavljen i na potrebe osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica i ulaze u kategoriju tjelesnog invaliditeta te slijepe i slabovidne osobe koje ulaze u kategoriju oštećenja vida. U radu će se raspravljati o barijerama s kojima se, osobe u tim kategorijama invaliditeta, suočavaju prilikom sudjelovanja u turizmu.

Osnovni predmet istraživanja u ovom radu predstavlja analiza stanja pristupačnog turizma u gradu Zagrebu i mogućnosti razvoja te vrste turizma kroz iskorištavanje postojećih potencijala grada Zagreba. Prostorni obuhvat istraživanja ovog rada je grad Zagreb kao naselje, što se razlikuje od termina „Grad Zagreb“ koji predstavlja administrativno-upravnu jedinicu, županiju. Županija Grad Zagreb je teritorijalno i administrativno podijeljena na dva načina – na gradske četvrti i naselja. Gradske četvrti osnovane su za područja unutar Grada Zagreba koja predstavljaju gradske, gospodarske i društvene cjeline, a koje su povezane zajedničkim interesima građana. Jedanaest od ukupno sedamnaest gradskih četvrti cijelim je svojim područjima smješteno unutar granica naselja Zagreb. Četiri gradske četvrti obuhvaćaju, osim rubnih dijelova grada Zagreba, još i pojedina manja okolna naselja ili dijelove takvih naselja. To se odnosi na Novi Zagreb – istok, Novi Zagreb – zapad, Peščenicu – Žitnjak i Gornju Dubravu, a dvije prostorno najveće gradske četvrti – Sesvete i Brezovica, koje zajedno obuhvaćaju više od 45 % ukupne površine Grada Zagreba – protežu se gotovo isključivo područjima desetaka prigradskih naselja obuhvaćajući tek neznatne dijelove područja grada

Zagreba kao naselja (Grad Zagreb, 2018a) (Sl. 1.). Naselje Zagreb svojevrsan je centar županije, ne samo zbog najvećeg broja stanovnika već i zbog velikog broja povijesnih, gospodarskih, urbanističkih i drugih značajki koje ga čine turistički najatraktivnijim naseljem u istoimenoj županiji.



Sl. 1. Naselje grad Zagreb unutar granica gradskih četvrti istoimene županije

Izvor: Grad Zagreb, 2018



## **1.1. Ciljevi i zadaci istraživanja**

Cilj ovog diplomskog rada jest utvrđivanje trenutnog stanja i mogućnosti razvoja pristupačnog turizma u gradu Zagrebu za slijepu i slabovidne osobe te osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Zadaci istraživanja su analizirati i prikazati razinu pristupačnosti najatraktivnije prirodne i kulturne baštine, pristupačnost smještajnih kapaciteta, javnog prijevoza te drugih relevantnih turističkih sadržaja i usluga koje upotpunjuju boravak turista s invaliditetom. Potrebno je definirati pristupačni turizam, njegove značajke i razvoj te odrediti položaj navedene vrste turizma u turističkoj ponudi grada Zagreba. Nakon što se istraživanjem dođe do zaključaka o trenutnom stanju pristupačnog turizma u gradu Zagrebu, zadatak će biti navesti i komparirati primjere dobre prakse iz drugih europskih gradova sa gradom Zagrebom te iznijeti prijedloge poboljšanja za grad Zagreb.

## **1.2. Metode istraživanja**

Glavne istraživačke metode korištene u radu su stručna i kritička analiza geografske i ostale relevantne stručne te znanstvene literature vezane uz problematiku pristupačnog turizma, metoda deskripcije, metoda analize statističkih podataka vezanih uz demografske i statističke pokazatelje,<sup>1</sup> dva terenska istraživanja te metode intervjuiranja i anketiranja.

Samostalno intervjuiranje određenih reprezentativnih pojedinaca provedeno je u razdoblju od 23. studenog do 20. prosinca 2018. godine kako bi se istražili stavovi aktera vlasti, pojedinaca s invaliditetom, udruga osoba s invaliditetom te turističkih djelatnika pristupačnom turizmu te glavnim prednostima i preprekama u njegovom razvoju. Intervjuirane osobe su: Mirjana Dobranović - predsjednica Udruge za promicanje istih mogućnosti (UPIM), čiji je cilj pružanje informativne, edukativne i stručno tehničke potpore osobama s invaliditetom te promicanje i zaštita interesa osoba s invaliditetom; Goran Kekić - zaposlenik ureda Zagrebačkog električnog tramvaja (ZET) za odnose s javnošću; Siniša Kekić - osnivač turističke agencije „Travabled“, čije su usluge prilagođene osobama s invaliditetom; Kristina Krsnik – studentica s invaliditetom; Milan Ožegović - predsjednik Društva tjelesnih invalida, čiji je cilj zaštita i promicanje zajedničkih interesa te aktivno sudjelovanje u skrbi o rehabilitaciji i socijalizaciji osoba s invaliditetom; Ivana Smrečki - koordinatorica osobnih asistenata u Hrvatskim udrugama paraplegičara i tetraplegičara (HUPT); Branimir Šutalo - član Povjerenstva za osobe s invaliditetom Grada Zagreba; Amelia Tomašević – bivša

---

<sup>1</sup> U većini statističkih izvora nema izdvojenih podataka za naselje Zagreb pa se u radu koriste postojeći podaci na razini županije Grad Zagreb.

direktorica Turističke zajednice Grada Zagreba i bivša generalna direktorica Hotela Esplanade; Danijela Vidas – studentica s invaliditetom; Nevena Zubčić – studentica s invaliditetom. Većina navedenih intervjuiranih osoba jesu osobe s invaliditetom. Pet osoba se kreće uz pomoć invalidskih kolica dok su tri osobe slijepe.

Terensko istraživanje provedeno je u Zagrebu i Krakovu. Terensko istraživanje provedeno u Zagrebu sastojalo se od tri dijela i provodilo se u razdoblju od prosinca 2017. godine do siječnja 2019. godine. Prvi dio terenskog istraživanja obavljen je u sklopu projekta pod vodstvom profesorice Laure Šakaje u kojem se istraživala pristupačnost javnih površina šireg centra grada Zagreba osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica te pristupačnost javnog prijevoza (Šakaja i dr., 2018). U drugom dijelu istraživanja, koje je obavljeno zajedno s grupom studenata u sklopu pisanja seminarskog rada iz kolegija Geografija kulturne ponude, istraživala se pristupačnost lokalnih turističkih atrakcija prirodne i kulturne baštine koje se nalaze na javnim gradskim površinama te je na temelju rezultata izrađena web stranica (Facebook, 2019). Treći dio istraživanja odnosio se na istraživanje pristupačnosti smještajnih kapaciteta, kulturnih ustanova i lokacija odvijanja manifestacija u gradu Zagrebu. Istraživanje je provedeno obilaskom zadanih lokacija uz asistenciju osoba koje se kreću u invalidskim kolicima te samostalnim obilaskom. Terensko istraživanje u Krakovu provedeno je samostalno, tijekom ožujka 2017. godine, u sklopu studentske razmjene te se istraživala pristupačnost turistički najpopularnijih muzeja.

Anketno istraživanje provedeno je u razdoblju od 4. prosinca 2018. godine do 7. siječnja 2019. godine među domaćim posjetiteljima grada Zagreba. Prilikom istraživanja korištena je internetska anketa za koju je uzorak prikupljen metodom snježne grude. Anketa je bila poslana različitim udrugama osoba s invaliditetom, facebook grupama osoba s invaliditetom te objavom poziva za ispunjavanje ankete na internetskom portalu za osobe s invaliditetom „In portal“.

### **1.3. Hipoteze istraživanja**

Osnovne pretpostavke koje se u radu istražuju su:

- 1) Turističke atrakcije grada Zagreba pristupačne su osobama s invaliditetom.
- 2) U gradu Zagrebu postoji dovoljno pristupačnih smještajnih kapaciteta za razvoj pristupačnog turizma.
- 3) Prometna infrastruktura grada Zagreba prilagođena je za potrebe razvoja pristupačnog turizma.
- 4) Grad Zagreb jest pristupačan grad za osobe s invaliditetom

## 2. TURISTIČKOGEOGRAFSKA OBILJEŽJA GRADA ZAGREBA

Povoljan geografski smještaj Zagreba između Panonske nizine, ruba Alpa i Dinarida omogućio je nastanak mjesta slobodne komunikacije i razvoj grada kojeg sa sjeverne strane štiti gora Medvednica, a prostrana ravnica i rijeka Sava otvaraju ga prema ostalim stranama svijeta. Gledajući širi prostor nalazi se na kontaktnom području Srednje i Jugoistočne Europe te Sredozemlja zbog čega je razvio značajan status u prometnom povezivanju tih područja. Veći dio područja grada Zagreba čine mlađe tercijarne naslage velikim dijelom pokrivene najmlađim pleistocenskim i holocenskim pokrovom. Područje obuhvaća i aluvijalna ravan uz Savu koja se pruža pravcem sjeverozapad-jugoistok. U istočnom dijelu aluvijalna ravan Save postupno se diže prema sjeveru i prelazi u pleistocenska uzvišenja te u prigorja Medvednice. U sastavu prigorja zastupljene su neogenske tvorevine, a u nižim dijelovima pleistocenski sedimenti. Medvednicu u osnovnom sastavu čine starije stijene paleozojske i trijasne starosti – većinom od karbonskih brusilovaca, zelenih škriljavaca te vapnenaca i dolomita gornje krede. Pedološki sastav područja obilježavaju automorfna i hidromorfna tla (Grad Zagreb, 2017).

Prema Köppenovoj klasifikaciji grad Zagreb ima umjereno toplu vlažnu klimu s toplim ljetima, odnosno Cfb klimu. Srednja godišnja temperatura iznosi 11,2 °C. Najviša srednja temperatura zraka je u srpnju i kreće se oko 21 °C, a najniža srednja temperatura je u siječnju i kreće se oko 1°C (Šegota i Filipčić, 1996). Godišnja količina padalina iznosi 900 mm, s maksimalnom količinom padalina u lipnju, a minimumom u veljači. Grad Zagreb ima manje od 40 dana sa snježnim pokrivačem s time da je maksimalna visina snijega u gradu 50–80 cm, dok se na višim predjelima, u podsljemenskoj zoni, snijeg zna zadržavati i dulje uz visinu i preko 100 cm. Trajanje sijanja sunca godišnje se u prosjeku kreće u vrijednostima do 1 808 sati (stanica Zagreb-Maksimir). Maksimum naoblake je u mjesecu prosincu te je povezan s najvećom ciklonalnom aktivnošću, a minimum je u kolovozu i povezan s jačanjem azorske anticiklone. Vлага zraka na gradskom području Zagreba kreće se, u prosjeku, od 60 do 70 %, a strujanja zraka koja najčešće prevladavaju na području grada su iz smjerova sjeveroistok i zapad-jugozapad (Grad Zagreb, 2012). S obzirom na umjereno toplu vlažnu klimu bez izraženih ekstrema i time izmjenu sva četiri godišnja doba, može se zaključiti da Zagreb ima klimatske preduvjete za odvijanje turizma tijekom cijele godine.

Od hidrografskih značajki važno je napomenuti da kroz Zagreb protječe rijeka Sava koja je determinirala njegov smještaj. Budući da Sava na području Zagreba ima prijelazne značajke

srednjeg i nizinskog toka, s velikim razlikama u vodostaju i intenzivnom akumulacijom krupnog klastičnog materijala (strmca), učestale poplave i promjene toka u prošlosti otežavale su naseljavanje nizine. U takvim uvjetima Zagreb se razvio na najpogodnijem položaju u prigorskom pojasu na samom kontaktu s nizinom i sve do izgradnje željezničkog nasipa razvoj grada odvijao se podalje od Save.

Na području grada Zagreba još uvijek nisu provedeni i objavljeni cjeloviti rezultati o bioraznolikosti. Međutim, područje grada ima floru, faunu i staništa tipična za južne dijelove srednje Europe. Prema nacionalnoj klasifikaciji je do sada potvrđeno 63 različita tipa staništa, ali još uvijek lista nije potpuna sukladno s nedostatnim brojem provedenih istraživanja. Za sada je poznat približan broj zabilježenih vrsta nekih skupina životinja te vrsta biljaka, a na širem području županije Grad Zagreb nalaze se i četiri područja europske ekološke mreže NATURA 2000 kojoj je cilj očuvanje nekih vrsta i staništa prema Direktivi o staništima (Grad Zagreb, 2017). Svim zaštićenim područjima na području grada Zagreba koja su upisana u Upisnik zaštićenih područja upravlja Javna ustanova Maksimir. Zaštićene prirodne vrijednosti evidentirane su i sistematizirane sukladno Zakonu o zaštiti prirode kao park prirode, posebni rezervati, spomenici prirode, park šume, zaštićeni krajolici i spomenici parkovne arhitekture, te zaštićene biljne i životinjske svojte. Njihova zaštita provodi se radi ekološke, društvene, estetske, edukativne i kulturno-povijesne vrijednosti, a time im se osigurava i potencijalni turistički značaj (Grad Zagreb, 2013).

Jedan od najvažnijih turističkogeografskih čimbenika grada Zagreba jest njegov prometnogeografski položaj. Zagreb je međunarodno i nacionalno čvorište kroz koje prolaze dva od tri najvažnija europska koridora u Hrvatskoj. U njemu se križaju paneuropski Vb cestovni i željeznički koridor: Rijeka – Zagreb - Budimpešta te paneuropski željeznički koridor X: Graz – Maribor – Zagreb, koji je ujedno i najvažniji željeznički pravac u Republici Hrvatskoj (Grad Zagreb, 2013). Također, dobru prometnu povezanost Zagreba s ostatkom Europe upotpunjuje i međunarodna Zračna luka Zagreb – Franjo Tuđman, koja posljednjih godina ostvaruje sve veći promet što dokazuje činjenica da je samo od 2012. do 2017. godine promet porastao s 2,3 milijuna putnika na 3,1 milijun putnika (MZLZ, 2012; 2017).

Prema popisu stanovništva 2011. godine, u gradu Zagrebu živjelo je 688 163 stanovnika što ga čini najvećim naseljem u Republici Hrvatskoj (DZS, 2013a). U dobnoj strukturi stanovništva Grada Zagreba prosječna dob stanovništva jest 41,6 godina, obrazovnu strukturu karakterizira većinski udio stanovnika sa srednjoškolskim obrazovanjem (52,3%), neki

stupanj visokog obrazovanja imalo je 29% stanovništva, 13,6 osnovnoškolsko obrazovanje, a bez škole je bilo 4,9% stanovništva starijeg od 15 godina. Što se tiče zaposlenosti stanovništva, u Gradu Zagrebu je 47,8% zaposlenih, 6,4% nezaposlenih te 45,7% ekonomski neaktivnih osoba (od čega 63% umirovljenika, 21,5% učenika/studenata i dr.) (DZS, 2013b). Prema sektorima djelatnosti, 79,7% zaposlenih radi u tercijarnom sektoru, 19,5% u sekundarnom, a 0,5% u primarnom sektoru (DZS, 2013c).

## **2.1. Historijskogeografski razvoj**

Tragovi naseljenosti na području Zagreba sežu u paleolitik (prije 50 000 godina), kada neandertalska lovačko-sakupljačka plemena naseljavaju prigorski pojas Medvednice, smješten na kontaktu dviju ekološki različitih prirodnih cjelina – savske nizine s obiljem biljne hrane i velikih biljojeda (mamuti, pragoveda, nosorozi) te Medvednice s bogatim fondom divljači, posebno špiljskim medvjedom (Domić-Kunić, 1994; Marković, 2006). Između 7500. i 4500. g. pr. Kr. nastaju na području Zagreba prva stalna naselja (zemuničkog tipa) smještena na područjima današnjeg Podsuseda, Vrapča, Opatovine i Vidovca, a poslije i na savskoj terasi između Bregane i Ivanje Reke (Domić-Kunić, 1994; Marković, 2006). U 13. i 12. st. pr. Kr. na područje Zagreba doseljavaju indoeuropska plemena (Prailiri) koji naseljavaju postojeća naselja na savskoj nizini i osnivaju naselja mala naselja gradinskog tipa. U 1. st. pr. Kr. na područje današnje Središnje Hrvatske prodiru Rimljani, osvajaju teritorij i provode romanizaciju domicilnog ilirsko-keltskog stanovništva davanjem prava i povlastica koje uživaju rimski građani, a istovremeno se provode brojne društvene, gospodarske i političke reforme (Domić-Kunić, 1994; Marković, 2006). Prema arheološkim nalazima na području šireg središta Zagreba, može se pretpostaviti da su naselja postojala i na Kaptolu te u blizini Petrinjske i Držičeve ulice (Marković, 2005; 2006).

Krajem 11. stoljeća osnovana je Zagrebačka biskupija te se njen osnutak smatra početkom povijesti grada Zagreba. Nakon osnutka biskupije, na Kaptolu je podignut biskupski grad koji se sastojao od biskupova dvora i katedrale (Biruš, 2004). Preko puta Kaptola, postojalo je veće građansko naselje, Gradec, koje je 1242. dobilo status slobodnog kraljevskog grada poveljom tadašnjeg hrvatsko-ugarskog kralja Bele IV. Dobivanjem tog statusa Gradecu je omogućeno doseljavanje stranaca, što je potaknulo razvoj obrta i trgovine, zatim pravo na vlastitu zakonodavnu, izvršnu i sudbenu vlast te status slobodnih građana Gradeca. Poveljom je Gradec dobio i obvezu izgradnje obrambenog sustava zidina. Snažniji društveno-gospodarski razvoj zagrebačkog područja započinje u 13. st. s razvojem prometne mreže u

čijem su križištu bile smještene zagrebačke jezgre, što je omogućilo Gradecu da postane glavni regionalni centar. Popis kućanstava iz 1368. g. pruža vrijedne podatke o broju kućanstava, ekonomskom i nacionalnom sastavu stanovništva Gradeca (bez crkvenog Zagreba). Popisane su 284 naseljene kuće, a pod pretpostavkom da prosječna veličina kućanstva tada iznosi minimalno 5 članova, proizlazi da je broj stanovnika oko 1.420 (Marković, 2006). Glavne gospodarske grane srednjovjekovnog Gradeca su obrt, trgovina i poljoprivreda. U proizvodnji nekih obrtničkih proizvoda Zagreb podmiruje potrebe bliže i šire okolice. Krajem srednjeg vijeka na Kaptolu i Gradecu već postoje obrazovne institucije (osnovne i srednje škole) koje služe opismenjavanju lokalnog stanovništva. Na Kaptolu su usmjerene na crkveno obrazovanje i pripremaju učenike za buduća crkvena zvanja, a na Gradecu su u funkciji razvoja obrta i trgovine, ali i gradske uprave.

Početak novog vijeka, dolazi do osmanske opasnosti koja je uvjetovala migracijski val te time i doseljavanje stanovništva iz napadnutih područja u Zagreb čime se broj stanovnika polagano povećavao. Na Gradecu je zamjetna veća koncentracija hrvatskog plemstva doseljenog iz pokorenih područja, a nastanjuju se u starim ili grade nove palače oko Markovog trga ili Gospodske ulice (srednjovjekovna Srednja, današnja Ćirilometodska ulica). Time se Gradec izdiže na rang političkog središta Hrvatske. Obrt i trgovina razvijaju se nešto sporije nego u ranijem razdoblju jer je osmanskim osvajanjem područja jugoistočno i istočno od Zagreba smanjena mogućnost trgovine. Sa smanjenjem teritorijalnog obuhvata Hrvatske na trećinu današnje površine Gradec postaje središte Hrvatske te se u 17. st. funkcionalno i demografski ističe u urbanom sustavu. Broj stanovnika u drugoj polovici 17. st. procjenjuje se na 3.600 stanovnika (Nejašmić, 1994).

U 18. stoljeću dolazi do političkog, gospodarskog i kulturnog napretka i doseljavanja stanovništva, što je bilo uvjetovano doseljavanjem plemstva i preseljenjem Hrvatskog kraljevskog vijeća iz Varaždina u Zagreb (Nejašmić, 1994). Trend jačanja značaja Zagreba nastavlja se i u 18. stoljeću, a dolazi i do prostornog širenja grada izvan zidina, kao posljedica doseljavanja stranih i domaćih obrtnika te plemstva koje nastanjuje prostor unutar zidina. Uslijed doseljavanja stranih obrtnika i trgovaca mijenja se etnički sastav stanovništva Gradeca. Hrvati u drugoj polovici 18. stoljeća čine 69 % (domicilno stanovništvo i doseljenici iz ostalih krajeva Hrvatske), a stranci čak 31 % stanovništva (Mađari, Nijemci, Česi, Štajerci, Kranjci, Bavarci, Austrijanci, Talijani...) Stalno doseljavanje, ali i ulazak u demografsku tranziciju dovode do značajnog porasta broja stanovnika pa je Zagreb 1818. g. s 8.768

stanovnika najveće naselje među slobodnim kraljevskim gradovima Hrvatske i Slavonije (Nejašmić, 1994).

Krajem 18. i tijekom 19. stoljeća grad doživljava morfološku i funkcionalnu preobrazbu potaknutu sve većim doseljavanjem stanovništva, a 1850. godine ujedinjuju se Gradec i Kaptol te se time osiguravaju preduvjeti za snažan gospodarski razvoj u drugoj polovici 19. i u 20. stoljeću. U drugoj polovici 19. stoljeća najveću ulogu u morfološkoj i funkcionalnoj preobrazbi Zagreba ima izgradnja željeznice iako su tadašnje razvojne koncepcije bile oblikovane izvan teritorija Hrvatske (Žuljić, 1956). Pod utjecajem industrijalizacije u Zagrebu se, u blizini željeznice, smještaju tvornice (Perić, 2006), a posljedica toga je i privlačenje stanovništva iz ruralnih područja i daljnji porast stanovnika. Intenzivan rast broja stanovnika i društveno-gospodarski razvoj stvaraju potrebu za ubrzanom izgradnjom. Željeznički nasip smanjuje opasnost od poplava pa Zagreb po prvi put u povijesti ima mogućnost prostornog širenja u nizinu (do pruge).

Do Prvog svjetskog rata Zagreb je planski kontinuirano izgrađen od Gupčeve zvijezde na sjeveru, Draškovićeve ulice na istoku, željezničke pruge na jugu i Rudolfove vojarne na zapadu, a uski izduženi krakovi izgrađenih dijelova pružaju se i dalje na istok duž Vlačke do Kvaternikova trga, na zapad duž Ilice i željezničke pruge do potoka Črnomerca. Razdoblje između 2 svjetska rata obilježeno je porastom broja stanovnika i pojavom siromašnijih četvrti na jugu te bogatijih na sjevernom dijelu grada, a izvan užeg gradskog područja nastaju predgrađa Dubrava na istoku i Kustošija na zapadu (Njegač, 2002). Nakon 2. svjetskog rata, Zagreb doživljava jaku ekspanziju na svim područjima uvjetovanu politikom snažne industrijalizacije. Industrija i ostale gospodarske djelatnosti privukle su velik dio ruralnog stanovništva iz cijele Hrvatske pa broj stanovnika grada Zagreba raste s 280 000 (1948. g.) na 707 000 (1991.g.) (Nejašmić, 1994). Krajem 1950-ih grad se širi i na desnu obalu Save te se planski grade nova stambena naselja. Također grade se i naselja istočno i zapadno od gradskog središta te se urbaniziraju i nekadašnja sela u okolini grada (Njegač, 2002), a u posljednjih nekoliko desetljeća industrija i gospodarske djelatnosti se decentraliziraju i odvija se decentralizacija grada duž glavnih prometnih osi čime grad Zagreb dobiva sadašnji izgled.



## **2.2. Razvoj turizma u gradu Zagrebu**

Točan početak razvoja turizma u Zagrebu teško je konkretno odrediti. Uz početak se najčešće spominju posjeti sajmovima koji sežu daleko u prošlost grada (Vukonić, 1994), međutim, dolazak posjetitelja nije se službeno bilježio pa se ne može govoriti o pojavi turizma već o pojavi koja joj je prethodila. Dobru predispoziciju za razvoj turizma uvjetovao je položaj na trasi Karolinske i Jozefinske ceste, građenih u 18. stoljeću, po kojima se odvijala robna razmjena između Podunavlja i luka sjevernog Jadrana (Vukonić, 1994) i koja je unaprijedila njegov društveno-gospodarski razvoj. Iako su i prije 1830. godine postojale aktivnosti koje su usko vezane uz turizam poput ugostiteljstva (točionice, krme, svratišta i sl.), te je godine otvoren prvi veliki hotel u Zagrebu, hotel „Pruckner“ (Opačić, 2004). Tada je potvrđen turistički značaj Zagreba pa se taj događaj može smatrati početkom hotelijerstva, ali i turizma jer se tada prvi put u Zagrebu službeno počeo bilježiti broj gostiju.

Uvođenjem željezničkog prometa 1862. godine, Zagreb je dobio modernu vezu s ostalim europskim gradovima te je izgrađen i prvi kolodvor – današnji Zapadni kolodvor. Lokacija kolodvora u zapadnom dijelu grada utjecala je na brojnost hotela i svratišta u zapadnom dijelu Donjega grada. Osim povećanja broja hotela na istom prostoru zamjetno je porastao i broj kavana i ostalih ugostiteljskih radnji (Opačić, 2004). Povećanje broja ugostitelja rezultiralo je osnivanjem „Zadruga svratištara, gostioničara, krčmara i kavanara“, 1884. godine. Već je prvom odlukom statuta ograničen broj ugostiteljskih objekata, ali i postupak dobivanja dozvole za obavljanje obrta čime su postavljeni temelji za osnivanje turističke organizacije u Zagrebu. Dolazak željeznice u Zagreb utjecao je na promjenu dotadašnje fizionomije i načina života u gradu. Iz srednjovjekovnog grada Zagreb se pretvorio u moderan grad. Otvaraju se tvornica kože, parna pilana, paromlin i tvornica duhana, ali je izgrađen velik broj zgrada, trgova, parkova i palača koji se danas smatraju zasebnim turističkim atrakcijama.

Početak 20. stoljeća obilježilo je uvođenje automobilskeg prometa, izobrazba kadrova ugostiteljske struke, razvoj sporta, uvođenje električnog tramvaja, struje i drugih infrastrukturnih inovacija što je uvjetovalo povećanje turističke atraktivnosti i privlačenje sve većeg broja posjetitelja. 1910. godine, osnovano je društvo „Zagrebački zbor“, sa zadatkom da privuče sve veći broj stranih posjetitelja u Zagreb i time je pokrenut organizirani turizam. Također, u isto vrijeme je donesen i Zakon o zdravstvu kojim se potiče povećanje broja posjetitelja lječilištima koja su imala kasnije veliku ulogu u kasnijem

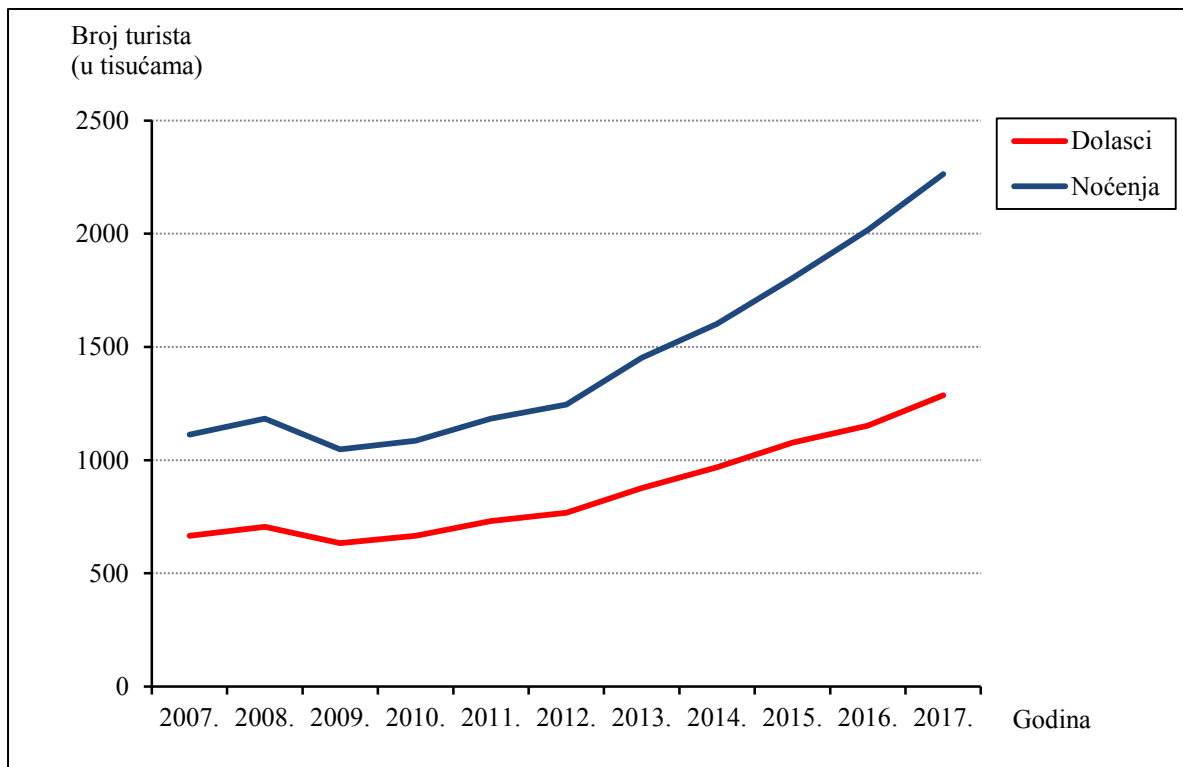
razvoju turizma. Između dva svjetska rata osnovano je Društvo za promet stranaca u Zagrebu te se odnos prema turizmu počeo pozitivno mijenjati i utjecao je na osnivanje prve domaće putničke agencije „Putnik“, osnovane 1925. godine (Vukonić, 1994). Iste je godine otvoren najluksuzniji hotel u Zagrebu, hotel Esplanade, koji je taj status zadržao do danas. Hotel je, osim najinovativnijeg hotelskog sadržaja toga vremena, imao i veliku važnost u obrazovanju kadra u turističko-ugostiteljsko-hotelijerskim zanimanjima s obzirom da se u njegovim prostorijama odvijala praktična nastava za ta zanimanja (Opačić, 2004). 1929. godine zabilježen je dolazak 107 987 posjetitelja, od čega 25 228 stranih te je ostvareno 549 935 noćenja u 18 hotela (Vukonić, 1994). Do 2. svjetskog rata Zagreb je proglašen turističkim mjestom i bilježi porast udjela stranih turista.

Za vrijeme 2. svjetskog rata došlo je do drastičnog pada turizma, a nakon rata su, radi tadašnje ideologije vlasti koja se zalagala za nacionalizaciju privatnih ugostiteljskih organizacija, zatvorene mnoge ugostiteljske radnje. Tek 50-ih godina 20. stoljeća ponovno se potiče razvoj turizma u Zagrebu, ali se naglasak više ne stavlja na turističku valorizaciju kulturnog i povijesnog naslijeđa već gradske industrije. 1951. godine zabilježen je dolazak 124 942 posjetitelja, od kojih 36 532 stranih te je ostvareno nešto više od 330 000 noćenja (Vukonić, 1994). Krajem 50-ih godina značajni događaji bili su osnivanje Biroa za ugostiteljsko-turističku djelatnost, prve znanstvene institucije za kontinuirano i sustavno proučavanje turizma te otvaranje Zagrebačkog velesajma, čime se turistička ponuda grada proširila i na desnu obalu rijeke Save.

Šezdesetih godina turizam Zagreba doživljava uzlet s obzirom da su otvorene granice prema stranim turističkim posjetiteljima, a u prilog tome ide puštanje u promet nove zračne luke - Zrakoplovne luke „Zagreb – Pleso“, smještene nedaleko od Velike Gorice. Također, usmjeravanje turističke politike grada prema razvoju kulturnog turizma kroz organizaciju različitih kulturnih manifestacija. 1970. godine, zabilježeno je 475 000 posjetitelja (od čega 325 000 stranih), a 1980. godine 613 000 posjetitelja (Vukonić, 1994). Broj turista se povećavao sve do 1987. godine kada je zabilježeno 1 016 000 posjetitelja te ostvareno 1 445 000 noćenja (Vukonić, 1994). Te godine se u Zagrebu održala jedna od najvećih sportskih, ali i turističkih manifestacija u povijesti ovoga grada, „Univerzijada“. Najznačajniji događaj nije bila sama priredba „Univerzijade“ već kompletna obnova i uređenje grada Zagreba – uređen Trg bana Jelačića, otvoreni mnogi novi ugostiteljski objekti, otvorene nove sportske dvorane, otvoren Autobusni kolodvor, uređen sportsko-rekreacijski centar „Jarun“, otvoren Muzej

Mimara i dr. Struktura stranih gostiju se od otvaranja granica pa do kraja 80-ih godina nije previše mijenjala te su prevladavali gosti iz Njemačke, Italije, SAD-a.

Nakon osamostaljenja i stvaranja samostalne hrvatske države, došlo je do ekonomskih promjena i privatiziranja državnih tvrtki što je uzrokovalo stvaranje mnogih novih putničkih agencija koje će u budućnosti obilježiti turističku ponudu grada Zagreba (Vukonić 1994). Za vrijeme trajanja Domovinskog rata, od 1991. do 1995. godine, turizam Zagreba sveden je na minimum zbog pada potražnje i preusmjerenje turističkog prometa u sigurnija područja. Nakon rata dolazi do oporavka turizma, ali uz slabiju dinamiku u odnosu na turizam u primorskom dijelu Hrvatske (Hendija i dr., 1996). Od kraja Domovinskog rata pa do danas, broj dolazaka turista i noćenja je u trendu porasta, s iznimkom blagog pada 2009. godine uvjetovanog recesijom na svjetskoj razini (Sl. 2.).



## Sl.2. Turistički dolasci i noćenja u Gradu Zagrebu od 2007. do 2017. godine

Izvor: GUSPRG, 2009; 2011; 2013; 2015; 2017; 2017b)

Prema rezultatima posljednjeg istraživanja o stavovima i potrošnji posjetitelja Zagreba, 2012. godine, glavne motivacije posjetitelja za dolazak u Zagreb bile poslovne obveze, nova iskustva i doživljaji, kratki odmor u gradu, zabava i kulturne znamenitosti (Institut za turizam, 2013). 2017. godine, Zagreb je posjetilo 1 286 087 turista te je ostvareno 2 263 758 noćenja

(GUSPRG, 2017b). Prema podacima iz 2017. godine, u Gradu Zagrebu, bilo je registrirano 54 hotela, 46 hostela, 213 apartmana, studio-apartmana, soba za iznajmljivanje i kuća za odmor te 4 smještajna objekta koji spadaju u kategoriju ostalog smještaja (gostionice s pružanjem usluga smještaja, prenoćišta, planinarski domovi, kampovi i prostori za kampiranje) (GUSPRG, 2017b). Uspoređujući taj podatak s 2007. godinom, vidljivo je da je Zagreb u posljednjih 10 godina otvorio 15 novih hotela i 40 hostela (GUSPRG, 2009). Zagreb je kroz povijest izrazito povećao svoju turističku atraktivnost što je vidljivo usporedbom s ranije navedenim brojkama o dolascima posjetitelja i brojnosti smještajnih kapaciteta, međutim, zadržao je izletnički karakter. Dokaz tome jest činjenica da turisti i dalje ostvaruju u prosjeku do 2 noćenja. Zahvaljujući sve bogatijoj turističkoj ponudi i dugotrajnom trendu povećanja broja posjetitelja može se zaključiti da Zagreb postaje jedna od vodećih turističkih destinacija u Republici Hrvatskoj.

### **3. PRISTUPAČNI TURIZAM**

#### **3.1. Pregled dosadašnjih istraživanja**

U posljednjih 30-ak godina došlo je do razvoja selektivnih oblika turizma kao odgovora na dotadašnji masovni, unificirani turizam. Obilježje selektivnih oblika jest diversifikacija turističke ponude u turističkim destinacijama te prilagodba manjim skupinama turista koji imaju posebne motive dolaska. Potiče se razvoj različitih oblika turizma poput kulturnog, kongresnog, gastronomskog, lovnog, vjerskog, zdravstvenog, seoskog turizma, itd., korištenjem bogatstva kulturne i prirodne baštine u cilju podizanja kvalitete turističke ponude (Luković, 2008). Uz istraživanja o navedenim selektivnim oblicima turizma, došlo je i do pojave sve većeg broja istraživanja i na temu sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu (Vila i dr., 2015), s obzirom da zbog brojnosti čine značajan turistički potencijal.

Glavne teme dosadašnjih istraživanja vezani su uz prepreke s kojima se susreću turisti s invaliditetom (Daniels i dr., 2005; Nyaupane i Andereck, 2008), dinamiku tržišta (Burnett i Baker, 2001; Dwyer i Darcy, 2011; Van Horn, 2012; Domínguez i dr., 2013), motivaciju osoba s invaliditetom (Figueiredo i dr., 2012; Shi i dr., 2012), potrebe informiranja (Eichhorn i dr., 2008; Darcy, 2010; Buhalis i Michopouloub, 2011), komparacije stanja pristupačnog turizma između različitih zemalja (Freeman i Selmi, 2010), pristupima diskriminaciji osoba s invaliditetom (Shaw, 2007; Veitch i Shaw, 2011), općim stavovima o osobama s invaliditetom (Bizjak i dr., 2011), stavovima pružatelja turističkih usluga o osobama s invaliditetom (Ozturk i dr., 2008; Yaniv i dr., 2011; Groschl, 2012; Kim i dr., 2012) i cjeloživotnom pristupu turizmu s naglaskom na pristupačni turizam (Darcy i Dickson, 2009; Pagan, 2014). U Republici Hrvatskoj do sada nije objavljen niti jedan znanstveni istraživački rad na temu pristupačnog turizma, ponajviše radi toga što donedavno nije bilo uopće govora o poticanju razvoja navedene vrste selektivnog oblika turizma od strane državnih vlasti.

### 3.2. Teorijski pristup i definiranje pojmova

Iako se posljednjih 30 godina provodi sve više istraživanja vezanih uz temu pristupačnog turizma još uvijek nije usvojena službena definicija pojma. Razlog tome jest što se koncept pristupačnog turizma u posljednjih 10 godina značajno promijenio. U početku se pristupačni turizam definirao kao niz turističkih aktivnosti koje, osobama ograničenih mogućnosti na turističkim putovanjima, omogućuju punu funkcionalnu i psihološku integraciju čime se istodobno postiže osobno i društveno zadovoljstvo (UNWTO, 2016). Naglasak je bio stavljen na sudjelovanje osoba s invaliditetom u turizmu i uklanjanje postojećih barijera koje se nalaze unutar različitih turističkih usluga i proizvoda (UNWTO, 2016). To se može povezati s tadašnjim većim naglaskom na korištenje medicinskog modela definiranja invaliditeta u kojem se čovjekov invaliditet definira kao smanjena sposobnost za normalno odvijanje života uzrokovana određenom bolešću, traumom ili zdravstvenim stanjem (Oliver, 1996) te se naglasak stavlja na potrebnu veću zdravstvenu skrb i njegu oko osoba s invaliditetom kako bi se mogla poboljšati njihova kvaliteta života.

Posljednjih godina, naglasak se počinje stavlјati na socijalni model definiranja invaliditeta. Prema tom modelu, invaliditet kod osoba nije uvjetovan osobnim nemogućnostima koji ih sputavaju u obavljanju svakodnevnih aktivnosti već socijalnim i okolišnim barijerama nastalim zbog nerazumijevanja njihovih potreba od strane društva. S obzirom da su pitanja o jednakosti svih ljudi i smanjenju diskriminacije aktualna na svim političkim, ekonomskim i socijalnim razinama, omogućavanje dostojnog života bez prepreka za osobe s invaliditetom je dobilo i svoj politički okvir 2006. godine usvajanjem UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom (Darcy i Buhalis, 2010). U Konvenciji je naglasak stavlјen na socijalni model te time na „promjenu paradigme“ u stajalištima i postupanju prema osobama s invaliditetom – od toga da ih vidimo kao objekte milosrđa prema tome da ih vidimo kao pojedince s ljudskim pravima. To je iziskivalo priznanje da se ljudi s bilo kojom vrstom oštećenjima suočavaju s mnogim preprekama koje ih sprječavaju u tome da potpuno i učinkovito sudjeluju u društvu na jednakoj osnovi s drugima. Konvencija prepoznaje nužnost promjene stajališta u društvu, kako bi osobe s invaliditetom ostvarile jednak status kao i drugi te su države koje ratificiraju Konvenciju pravno obvezane da se prema osobama s invaliditetom ponašaju kao prema subjektima prava s jasno utvrđenim ljudskim pravima (UN, 2013).

Temeljnih 8 načela Konvencije koja neizravno podupiru i razvoj pristupačnog turizma su:

- priznavanje prirođenog dostojanstva i vrijednosti te prava na slobodu izbora i nezavisnosti osoba;
- nulta stopa diskriminacije;
- potpuna uključenost i sudjelovanje u društvenim aktivnostima;
- poštivanje različitosti i prihvaćanje osoba s invaliditetom kao članova društva;
- jednakost mogućnosti;
- pristupačnost;
- jednakost po spolu;
- poštivanje razvojnih sposobnosti djece s teškoćama u razvoju kako bi sačuvale svoj identitet (Michopolou i dr., 2015).

Također, Konvencijom su definirani i oblici invaliditeta uz naglasak na različite potrebe osoba s invaliditetom te se dijele se na:

- tjelesni invaliditet;
- oštećenja vida;
- oštećenja sluha;
- intelektualne poteškoće;
- organske smetnje;
- druga oštećenja (Darcy i Buhalis, 2010).

Zbog navedenih promjena u pristupu, definirano je i turističko gledište na osobe s invaliditetom. Prema tome osoba s invaliditetom definirana je kao svaka osoba čije potpuno i učinkovito sudjelovanje u putničkim, smještajnim i drugim turističkim uslugama otežavaju prepreke u okruženju u kojem se nalaze i prepreke uzrokovane društvenim stavovima (UNWTO, 2013). Također, koncept pristupačnog turizma više ne upućuje isključivo na prilagodbu proizvoda i usluga turistima s invaliditetom već kompletnu prilagodbu turističkih prostora da budu jednako dostupna turistima svih profila. Pristupačnim turizmom se nastoje obuhvatiti i osobe starije životne dobi s obzirom na to da postoji veza između starenja stanovništva i invaliditeta jer se postotak osoba s invaliditetom povećava starenjem, a do 2050. godine će se, prema procjeni, na svjetskoj razini povećati udio osoba starijih od 60

godina s 10% na 20% (UNWTO, 2013). S obzirom da su osobe s invaliditetom i osobe starije životne dobi glavni korisnici pristupačnog turizma, a ako se tome ubroje i druge skupine koje imaju neizravnu korist od usluga koje nudi pristupačni turizam, poput trudnica, obitelji s malom djecom, osobe koje imaju privremene teškoće prilikom kretanja i sl., dolazi se do zaključka da na svijetu ima 31% potencijalnih korisnika usluga pristupačnog turizma (Darcy i Dickson, 2009).

U skladu s novim pristupom invaliditetu danas se, prema novom konceptu, nastoji implementirati koncept univerzalnog dizajna kao važnog alata za postizanje pristupačnosti. Univerzalni dizajn predstavlja dizajn svih izgrađenih segmenata ljudske okoline na način da pojednostave život i budu korisni ljudima svih profila, bez potrebe za naknadnom prilagodbom. Univerzalni dizajn zasniva se na 7 načela:

- nepristrana uporaba
- fleksibilna uporaba
- jednostavna i intuitivna uporaba
- lako uočljive informacije
- tolerancija prema pogreškama
- mali fizički napor
- veličina i prostor namijenjen za pristup i uporabu (CEUD, n.d.)

Implikacija pristupa univerzalnog dizajna jest da je pristupačnost glavna odrednica dizajna, a ne dodatni sadržaj ugrađen zbog sukladnosti s regulativama. Korist od proizvoda i prostora kreiranih načelima univerzalnog dizajna nemaju samo osobe s invaliditetom i oni kojima je potrebna prilagođenost sadržaja već svi korisnici jer se veći naglasak stavlja i na sigurnost korištenja sadržaja te podupiranje učinkovitijeg upravljanja obuhvaćenim sadržajima (Darcy i Dickson, 2009).

U Republici Hrvatskoj je 2005. godine stupio na snagu Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, od strane tadašnjeg Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva. Prema tom pravilniku propisani su uvjeti i način osiguranja nesmetanog i ravnopravnog pristupa, kretanja, boravka i rada osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, unapređivanja pristupačnosti građevinama javne, poslovne, stambene i stambeno-poslovne namjene, te uvjeti i način jednostavne prilagodbe



pristupačnosti građevina stambene i stambeno-poslovne namjene (MZOPUG, 2005). Prema Pravilniku se pod pojmom pristupačne građevine, dijela građevine ili opreme smatra građevina, dio građevine ili oprema koja osigurava ispunjavanje obveznih elemenata pristupačnosti, a to su: postojanje rampe, primjereno stubište dimenzija popisanih Pravilnikom, dizalo, vertikalno podiznu platformu, koso podiznu sklopivu platformu, prilagođeni i uređeni ulazni prostor, prilagođeni toalet i kupaonicu, kuhinju, sobu, učionicu, radni prostor, stan/apartman, kavanu, restoran, kabinu za presvlačenje, tuš kabinu, ulaz u vodu na plaži i na bazenu, mjesto u gledalištu, telefon, tekstofon, faks, bankomat, električne instalacije, kvake na vratima i prozorima, pult, induktivnu petlju ili transmisijski obroč, oglasni pano, orijentacijski plan za kretanje u građevini, stajalište i peron, parkirališno mjesto, javnu pješačku površinu, semafor, pješački prijelaz, pješački otok i raskrižje. Također, definirane su i oznake pristupačnosti kojima se označavaju primijenjeni obvezni elementi pristupačnosti, a to su:

- Vizualno-svjetlosna najava - upozorenje i obavijest gluhoj i osobi oštećenog sluha putem svjetlosnih signala;
- Zvučna najava - upozorenje i obavijest slijepoj i slabovidnoj osobi putem zvuka; Zvučna signalizacija - signalizacija koja pomaže slijepim i slabovidnim osobama pri snalaženju u prostoru;
- Induktivna petlja ili transmisijski obroč - instalacija koja se ugrađuje u građevinu radi otklanjanja šumova iz okoline i poboljšanja kvalitete zvuka;
- Komunikacijsko pomagalo - uređaj koji omogućuje osobama koje koriste slušni aparat primanje zvučnih signala bez smetnji;
- Taktilna obrada - završna reljefna obrada hodne površine;
- Taktilna crta vođenja - taktilna obrada hodne površine namijenjena usmjeravanju kretanja slijepih i slabovidnih osoba koja se na kraju puta vođenja i na mjestu promjena smjera vođenja označava promjenom u strukturi reljefne obrade;
- Taktilna crta upozorenja - taktilna obrada hodne površine koja se postavlja sa svrhom upozorenja slijepim i slabovidnim osobama na opasnost od prometala (MZOPUG, 2005).

Sadržaj navedenog pravilnika sukladan je načelima univerzalnog dizajna pa se može zaključiti da se njegovim donošenjem zakonski implementiralo korištenje univerzalnog dizajna u Republici Hrvatskoj i postalo uvjet za daljnju izgradnju infrastrukture.

Zbog svih navedenih promjena u pristupu, definicija pristupačnog turizma postala je opširnija. Primjeri nekih suvremenih definicija koje se koriste su:

- „Pristupačni turizam je turizam i putovanje koje je pristupačno svim osobama, uključujući i osobe s invaliditetom, uključujući osobe s poteškoćama kretanja, sluha, vida, psihosocijalnih ili intelektualnih poteškoća te osobe starije životne dobi i osobe s privremenim invaliditetom.“ (UNESCAP, 2009)..
- „Pristupačni turizam jest neprestano osiguravanje dostupnosti turističkih destinacija, proizvoda i usluga svim osobama, bez obzira na njihova fizička ograničenja, invaliditet ili dob. Obuhvaća turističke lokalitete u javnom i privatnom vlasništvu. Unaprjeđenja dostupnosti nisu od koristi samo osobama s trajnim tjelesnim invaliditetom, nego i roditeljima s malom djecom, osobama starije životne dobi, osobama s privremenim ozljedama poput slomljene noge te njihovim suputnicima“ (Miller i dr., 2010)

U najnovijim znanstvenim publikacijama na temu pristupačnog turizma sve češće se koristi definicija koja uključuje sve ranije opisane koncepte i prema kojoj je pristupačni turizam definiran kao vrsta turizma koja podrazumijeva strateški planiranu suradnju procesima između dionika kako bi se svim osobama kojima je potrebna određena vrsta prilagodbe, zbog određenih ograničenja kretanja, vida, sluha i intelektualnih poteškoća, omogućilo samostalno, ravnopravno i dostojanstveno korištenje univerzalno dizajniranih turističkih proizvoda, usluga i okruženja (Darcy i Dickson, 2009). Stoga se može zaključiti da je koncept pristupačnog turizma napredovao iz ideje o prilagodbama vezane uz omogućavanje sudjelovanja osoba s invaliditetom u turizmu prema ideji turizma namijenjenog svima, koja implicira da je pristupačnost sadržaja važan segment turizma. U literaturi se često koriste sinonimi za termin „pristupačni turizam“ poput termina „inkluzivni turizam“, „univerzalni turizam“, „turizam bez barijera“, „prilagođeni turizam“ i slično (UNWTO, 2016), no s obzirom da je termin „pristupačni turizam“ češće zastupljen u literaturi i u ovom radu se radije koristi.

### 3.3. Stanje turističkog tržišta

Procjenjuje se da oko 15% svjetske populacije, što predstavlja oko milijardu ljudi, ima neki oblik invaliditeta (WHO, 2011) prema čemu se može zaključiti da pristupačni turizam ima ogroman turistički potencijal. Iako postoje različite kategorije korisnika pristupačnog turizma, u ovom radu je stavljen naglasak na sudjelovanje slijepih i slabovidnih osoba te osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica pa se veći naglasak stavlja na te dvije kategorije. Prema raspoloživim podacima, osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica čine oko 100 milijuna osoba (WHO, 2010), slijepih osoba ima 36 milijuna, a slabovidnih 217 milijuna (WHO, 2018). 300 milijuna osoba s invaliditetom povremeno putuje, od čega 30 milijuna osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica (Travabled, 2016).<sup>2</sup>

Osobe s invaliditetom imaju jednake motive za odlazak na turističko putovanje kao i ostali turisti (Kekić, intervju, 2018). Glavni motivi vezani su uz odmor, no nešto veći interes od ostalih imaju za posjete kulturnim i prirodnim znamenitostima te za korištenje usluga zdravstvenog turizma (Münch i Ulrich, 2011). Unatoč motivaciji, ideja odlaska iz svakodnevne okoline na putovanje može stvarati anksioznost kod osoba s invaliditetom i često dolazi do odustajanja od odlaska na putovanje (Darcy, 1998). Prema podacima anketnog istraživanja provedenog 2015. godine, polovica osoba s invaliditetom koji žive u Europi ne putuje na godišnji odmor zbog nedostatka pouzdanih informacija, nedostatka sredstava te loših prethodnih iskustava (GfK, 2015).

Glavne prepreke s kojima se susreću osobe s invaliditetom tijekom putovanja dijele se na fizička ograničenja pristupa, prepreke nastale zbog osobnih stavova i nedostatak informacija. Problemi s fizičkim ograničenjem pristupa su, prema mnogima, izdvojeni kao najveća prepreka osobama s invaliditetom (Eichhorn i Buhalis, 2010). Fizičko ograničenje pristupa uključuje više aspekata nepristupačnosti, među kojima su nepristupačnost prometne infrastrukture, smještajnih kapaciteta i turističkih atrakcija (Turco i dr., 1998). Od prometne infrastrukture, naglasak se stavlja na nepristupačnost javnog prijevoza te nemogućnost slobodnog i samostalnog kretanja javnim površinama (Kekić, intervju, 2018; Smrečki, intervju, 2018; Šutalo, intervju, 2018).

U posljednjih 20 godina došlo je do pozitivnog pomaka u pristupačnosti prometnoj infrastrukturi, međutim, još uvijek nedovoljno. Javni prijevoz je pristupačniji zbog uvođenja

---

<sup>2</sup> Ne postoje službeni podaci o udjelu slijepih i slabovidnih osoba koje odlaze na turistička putovanja.

rampi na ulazima u vlakove, autobuse i zrakoplove, međutim, nije u svim državama jednak stupanj prilagodbe. Slična situacija je i s mogućnosti samostalnog kretanja javnim površinama. Sve se više vodi računa o uređivanju nogostupa i spuštanju rubnika na pješačkim prijelazima kako bi se omogućilo osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica samostalno kretanje (Ožegović, intervju, 2018). Slijepi i slabovidne osobe imaju više problema sa samostalnim kretanjem javnim površinama nego osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica jer su im potrebni taktilni i zvučni orijentiri kojih u većini gradova nema dovoljno pa se rjeđe odlučuju na samostalno kretanje javnim površinama (Vidas, intervju, 2018).

Što se tiče smještajnih kapaciteta i turističkih atrakcija izdvaja se 7 čimbenika prema kojima se ocjenjuje njihova pristupačnost, a to su:

- stubište
- dizala
- pločnici
- pristupne rampe
- staze
- sanitarni čvorovi

Od navedenih atributa smatra se da su dizala najvažniji čimbenik pristupačnosti, međutim, mnogi stavljaju veću važnost na staze vodilje te postojanje stepenica i pristupačnih parkirališnih mjesta (Israeli, 2002). Osobe s invaliditetom koje nemaju poteškoća s kretanjem još i mogu napraviti kompromis, primjerice, odabrati alternativni smještajni kapacitet zbog ograničenog broja pristupačnih soba, međutim, osobe koje se kreću uz pomoć kolica nemaju mogućnost takvog izbora (Dobranović, intervju, 2018). Dakle, bez obzira na atraktivnost destinacije, ako pristupačnost nije dovedena na zadovoljavajuću razinu, osobe s invaliditetom se ne odlučuju na odlazak u tu destinaciju (Kekić, intervju, 2018). Često zanemarivani čimbenici su pristupačne staze od hotela prema atrakcijama (Darcy i Harris, 2003; Stumbo i Pegg, 2005). Pristupačna staza omogućuje osobama s invaliditetom nesmetano kretanje unutar građevina ili putem do njih te na taj način omogućuje pristup svim željenim sadržajima (Darcy, 1998). Za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica to uključuje dovoljno široku i uređenu stazu bez prepreka, a za slijepi i slabovidne osobe taktilne crte. Nedostatak navedenih čimbenika smanjuje osobama s invaliditetom osjećaj neovisnosti te utječe na kvalitetu njihovih doživljaja na putovanju.

U nekim državama, primjerice Australiji, Ujedinjenom Kraljevstvu i Sjedinjenim Američkim Državama, zakonom je određena obveza prilagodbe turističkih destinacija kako bi bile pristupačne svim osobama, ali i unatoč tome postoje brojne prepreke koje ometaju stvaranje pristupačnog okruženja (Eichhorn i Buhalis, 2010). Kao prvo, većinom turističkih ponuda upravljaju privatne osobe koje ne žele nuditi vlastite turističke usluge osobama s invaliditetom. Razlog tome jest što ne smatraju osobe s invaliditetom dovoljno unosnim korisnicima usluga (Rains, 2008). Kao drugo, cjelokupno društvo ne nastoji utjecati na provedbu zakona i implementaciju standarda pristupačnosti kroz univerzalni dizajn umjesto izgradnje zasebne infrastrukture s etiketom „za osobe s invaliditetom“ (Dattilo, 2002). Također, značajna prepreka je neusklađenost politike konzervacije kulturnih dobara i uredbi koje omogućuju pristupačnost određenim atrakcijama (Goodall 2006). Primjerice, ako neka zaštićena građevina nema pristupačan ulaz zbog stubišta, konzervatori brane ugradnju dizala ili rampe zbog toga što narušava estetiku građevine.

U Republici Hrvatskoj ne postoji zakon koji bi regulirao prilagodbu već postojeće infrastrukture kako bi se osobama s invaliditetom omogućio nesmetan pristup (Ožegović, intervju, 2018). Neusklađenost između pristupačnosti i konzervacije kulturnih dobara nije jedina prepreka u razvoju pristupačnog turizma. Većina lokaliteta prirodne baštine, također, nije uređena za prihvata osoba s invaliditetom (Brown i dr., 1999). Razlog tome jest, također, neusklađenost politika zaštite i adaptacije potrebne za pristup osobama s invaliditetom. Mnogi smatraju kako se postavljanjem infrastrukture koja omogućuje pristupačnost narušava prvobitna „divljina“, međutim, prirodna područja bi se mogla prilagoditi do određene granice u kojoj adaptacija ne narušava atraktivnost zaštićenog područja (Muloín, 1992). Sve navedene prepreke u prostoru su uzrokovane time što su osobe s invaliditetom manjina i što se osobe s invaliditetom često isključuje iz donošenja odluka vezanih uz prostorno planiranje i gradnju infrastrukture (Imrie i Kumar, 1998). Osobe s invaliditetom trebale bi imati veći angažman u vezi tih pitanja te bi se, prilikom bilo kojeg infrastrukturnog pothvata izvođač radova trebao konzultirati sa osobama s invaliditetom kako bi se postigla zadovoljavajuća razina pristupačnosti okoline te na taj način smanjila diskriminacija osoba s invaliditetom (Zubčić, intervju, 2018).

Osim prepreka vezanih uz fizička ograničenja pristupa, stavovi društva o osobama s invaliditetom važan su čimbenik u razvoju pristupačnog turizma, između ostalog, oni i utječu na postojanje većine fizičkih ograničenja pristupa. Povijesno gledano, sve do razvoja i

implementacije socijalnog modela invaliditeta, osobe s invaliditetom stavljane su na marginu društva pa se ne može očekivati da će se nagle promjene dogoditi u kratkom vremenskom roku. Međutim, pozitivne promjene se mogu potaknuti kroz edukaciju o njihovim potrebama, poticanju interakcije s njima te davanju osobama s invaliditetom pravo glasa u svim društvenim sferama, bez iznimaka (Dobranović, intervju, 2018).

Turistički gledano, negativni stavovi i neznanje o potrebama osoba s invaliditetom često dovode do nemogućnosti pružanja točnih i pouzdanih informacija o pristupačnosti turističke destinacije od strane turističkih djelatnika (Stumbo i Pegg, 2005). Osobe s invaliditetom prije odlaska na turističko putovanje izrađuju detaljan plan putovanja za koji su im potrebne točne informacije o pristupačnosti smještaja, atrakcija i prijevoza (Darcy, 1998). Velik broj turističkih agencija niti nema paket aranžmana koje uključuju potrebe osoba s invaliditetom ili se zna dogoditi da agencija ili ponuditelj usluga reklamira određene turističke usluge kao pristupačne, a u praksi su u potpunosti nepristupačne (Kekić, intervju, 2018). Radi toga osobe s invaliditetom se ne pouzdaju u turističke agencije koje nisu provjerene (Ray i Ryder, 2003). Za razliku od rješavanja problema prilagodbe fizičke infrastrukture i društvenih stavova, potrebno je puno manje vremena za stvaranje ponude točnih i relevantnih informacija vezanih uz pristupačnost okoline (Darcy i Daruwalla, 1999), a time će doći do otvaranja mogućnosti za značajniji razvoj turizma osoba s invaliditetom (Cavinato i Cuckovich, 1992). Informacije o destinacijama, ali i ocjene posjetitelja imaju veliku ulogu u marketingu same destinacije i znaju presuditi u odabiru turističke destinacije stoga je potrebno da se više pozornosti daje upravo davanju točnih i relevantnih informacija (Eichhorn i Buhalis, 2010). Adekvatne informacije o dostupnosti destinacije i njezinih atrakcija moguće je dobiti i samim uvidom u fotografije atrakcija, dostupnih smještajnih kapaciteta i drugih sadržaja s obzirom da su informacije o fizičkom pristupu znaju biti presudne u odabiru željene destinacije. Iako je razvoj pristupačnog turizma uvjetovan omogućavanjem pristupa osobama s invaliditetom i fokus se uglavnom stavlja na rješavanje problema pristupačnosti, prema nekim autorima, shvaćanje ekonomske isplativosti pristupačnog turizma zapravo je važniji pokretački čimbenik za razvoj tog oblika turizma (Shaw i Coles, 2004). Uzrok tome jest činjenica da osobe s invaliditetom, prilikom putovanja, u pravilu potroše više novaca od prosječnih turista te se odlučuju na duži odmor (Bowtell, 2015). I slijepe i slabovidne osobe te osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica najčešće se ne odlučuju ići samostalno na putovanje već uvijek u pratnji barem jedne osobe koja im pomaže u kretanju i savladavanju potencijalnih prepreka na putovanju (Kekić, intervju, 2018; Krsnik, intervju, 2018;). Zbog svijesti o

možnosti susretanja s različitim poteškoćama, osobe s invaliditetom su spremnije potrošiti više novca kako bi mogli imati komfornije putovanje i kvalitetniji doživljaj prilikom putovanja (Kekić, intervju, 2018). Također, trend starenja stanovništva na svjetskoj razini, zbog već navedene povezanosti s povećanjem broja osoba s invaliditetom, može pozitivno djelovati na razvoj pristupačnog turizma jer će se povećati potražnja za njegovim uslugama.

Na svjetskoj razini pristupačni turizam postaje sve prepoznatljivija vrsta turizma te se kao primjeri dobre prakse navode Ujedinjeno Kraljevstvo, Sjedinjene Američke Države, Slovenija, Kanada, Švedska, Australija, Belgija, Japan, Francuska i Argentina (UNWTO, 2016b). Ono što se može zaključiti iz samog navođenja imena država jest da te zemlje, izuzev Slovenije, spadaju među najrazvijenije zemlje svijeta te imaju veći broj stanovnika. S obzirom da navedene zemlje imaju veći broj stanovnika, time imaju i veći broj osoba s invaliditetom kojima je potrebno omogućiti dostojnu razinu kvalitete života. Također, sve navedene zemlje imaju dobro razvijenu turističku ponudu u koju ulažu mnogo kapitala kako bi bili konkurentni na tržištu. Stoga je logično da ulažu novac i u infrastrukturu potrebnu za razvoj pristupačnog turizma čiji potencijal neprestano jača.

#### 4. PRISTUPAČNI TURIZAM U GRADU ZAGREBU

U Republici Hrvatskoj živi 511 850 osoba s invaliditetom, od čega na području Grada Zagreba živi najviše osoba, njih 90 196 (HZJZ, 2017).<sup>3</sup> Udio osoba s invaliditetom u Gradu Zagrebu iznosi 11,4 %. Uspoređujući udio osoba s invaliditetom na području cijele Republike Hrvatske koji iznosi 11,9 %, Zagreb se znatno ne razlikuje od prosjeka (HZJZ, 2017).

Pravne regulative za razvoj pristupačnog turizma u Republici Hrvatskoj postoje s obzirom da je Vlada Republike Hrvatske 2008. godine ratificirala UN-ovu Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom na čijim je temeljima donijela tri nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom, za razdoblja od 2003. do 2006. godine, od 2007. do 2015. godine te od 2017. do 2020. godine (Vlada Republike Hrvatske, 2017). Unatoč tome, pristupačni turizam još uvijek nije dovoljno prepoznat kao perspektivan oblik turizma. Jedan od glavnih uzroka tome jest da se turizam osoba s invaliditetom još uvijek tretira kao dio socijalnog turizma (MINT, 2014). U Nacionalnoj strategiji razvoja socijalnog turizma izdvojeno je 5 ciljnih skupina:

- djeca do 17 godina starosti;
- mladi, od 18 do 25 godina starosti;
- osobe starije životne dobi (55 godina i više) s niskom razinom diskrecijskog dijela dohotka;
- osobe s različitim vrstama dugotrajnih tjelesnih, mentalnih intelektualnih ili osjetilnih oštećenja;
- sudionici i stradalnici domovinskog rata (MINT, 2014).

Iako je kategorija osoba s invaliditetom izdvojena kao zasebna ciljna skupina, u Strategiji nema govora o turizmu za osobe s invaliditetom kao zasebnom obliku turizma. Također, u Strategiji se izjednačavaju nazivi „turizam za sve“ i „socijalni turizam“, što je pogrešno s obzirom da službena definicija „turizma za sve“ stavlja naglasak na uključenost svih osoba, neovisno o njihovim psihofizičkim, socijalnim i kulturnim razlikama (UNWTO, 2016) dok „socijalni turizam“ naglasak stavlja na uključenost osoba s niskim dohotkom, među kojima se posebno izdvajaju mladi od 15 do 25 godina, velike obitelji (s troje ili više djece), osobe s invaliditetom i starije osobe (s više od 50 godina) (ISTO, n.d.). Prema tome, „turizam za sve“

---

<sup>3</sup> S obzirom da nema dostupne statistike o broju osoba s invaliditetom na razini naselja Zagreb, naveden je broj osoba na razini istoimene županije.



je širi pojam koji obuhvaća i „socijalni turizam“, ali i „pristupačni turizam“ kao zasebnu kategoriju s obzirom da nisu sve osobe s invaliditetom koje putuju niskog dohotka i nije im potrebno sufinanciranje putovanja od strane države kako bi mogli otići na turističko putovanje.

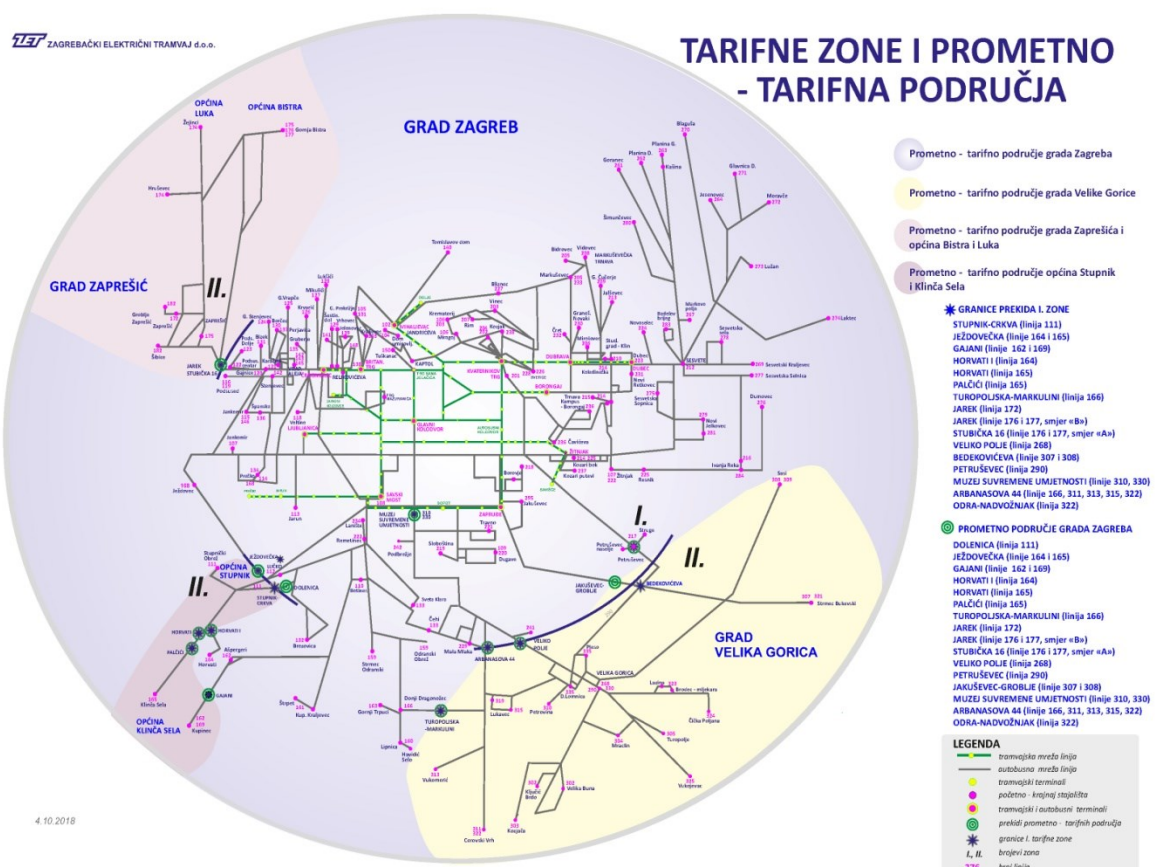
Na području grada Zagreba donesene su 4 strategije razvoja, od 2003. do 2016. godine, čiji je cilj poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom i koji su utemeljeni na odredbama međunarodnih i nacionalnih dokumenata i zakona (Grad Zagreb, 2016). Posljednja aktualna strategija jest Zagrebačka strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2016. – 2020. godine. Od donošenja prve strategije 2003. godine pa do danas, vidljive su pozitivne promjene u cjelokupnoj pristupačnosti grada Zagreba (Ožegović, intervju, 2018). Međutim, postoji još mnoštvo problema s kojima se grad Zagreb mora suočiti kako bi se pristupačnost, a time i pristupačni turizam doveo na zavidnu razinu. U nastavku ovog poglavlja daje se temeljan uvid u sadašnje stanje pristupačnosti najvažnijih turističkih sadržaja i infrastrukture grada Zagreba pomoću rezultata dobivenih samostalnim terenskim istraživanjem, provedbom anketnog istraživanja i intervjua. Istraživanje je obuhvatilo prometnu infrastrukturu, smještajne kapacitete te atraktivnu prirodnu i kulturnu baštinu.

## 4.1. Pristupačnost prometne infrastrukture

### 4.1.1. Pristupačnost javnog i privatnog prijevoza

U gradu Zagrebu, s obzirom na veličinu i status, razvila se bogata prometna infrastruktura koja omogućuje posjetiteljima cestovni, željeznički i zračni prijevoz. Javnim gradskim prijevozom upravlja Zagrebački električni tramvaj (ZET), koji je u vlasništvu Grada Zagreba. ZET nudi usluge prijevoza autobusom, tramvajem i uspinjačom, međutim, pojedine autobusne stanice na području Grada Zagreba koriste i drugi autobusni prijevoznici u svrhu povezivanja Grada Zagreba s drugim naseljima (npr. Samoborček pri povezivanju Samobora i Zagreba). Takvi prijevoznici nisu u sustavu upravljanja i nadležnosti Grada Zagreba (Begonja, 2018).

Uvidom u mrežu tramvajskog i autobusnog javnog gradskog i prigradskog prometa, može se zaključiti da je okosnica javnog gradskog prijevoza u Gradu Zagrebu tramvajski promet (Sl.3).



Sl. 3. Mreža tramvajskog i autobusnog javnog gradskog i prigradskog prometa, tarifne zone i prometno-tarifna područja

Izvor: ZET, 2018

Mreža od 19 tramvajskih linija na 210 km pruge obuhvaća šire područje središta grada na koju se nadograđuje mreža linija autobusnog prometa, duljine 1378 kilometara linije (GUSPRG, 2017c). Osnovno obilježje autobusnog prometa jest radijalno širenje mreže od autobusnih terminala prema perifernim područjima prometne povezanosti (Begonja, 2018). Za razliku od tramvajskog i autobusnog prijevoza, željezničkim prijevozom na području Grada Zagreba upravljaju Hrvatske željeznice koje su u nadležnosti države. Tramvajskim prijevozom godišnje se preveze oko 200 milijuna putnika, autobusnim prijevozom oko 90 milijuna putnika, a uspinjačom koja povezuje Gornji i Donji grad 715 tisuća putnika (GUSPRG, 2017c).

Osobama s invaliditetom, posebice onima koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, pristupačan javni prijevoz omogućava jednostavnije kretanje po gradu i lakše obavljanje vlastitih obaveza i aktivnosti, kao i svim ostalim osobama koje nemaju invaliditet. Do početka 21. stoljeća, javni gradski prijevoz Zagrebu bio je nepristupačan osobama s invaliditetom jer nisu postojali niskopodni autobusi i tramvaji koji bi im omogućavali ulazak, ali unatoč uvođenju pristupačnijih vozila i dalje postoje problemi koji nekima otežavaju samostalno korištenje javnog prijevoza i kretanje gradom. Prema službenom podatku dobivenom upitom ZET-u, u Zagrebu prometuje 80% niskopodnih autobusa sa sklopivom rampom (Kekić, intervju, 2017) koja osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica omogućuje ulazak (Sl. 4.).



Sl. 4. Primjer rampe za ulazak u autobus osobama koje se kreću uz pomoć kolica

Izvor: Wikimedia Commons, 2006

Unatoč tome, znaju nastati problemi kada na liniji koju osoba u kolicima želi koristiti ne vozi niskopodni autobus te je osoba s invaliditetom primorana pričekati sljedeći autobus ili odustati od korištenja autobusa. Kao značajan problem ističe se nesusretljivost i nerazumijevanje potreba osoba s invaliditetom od strane vozača i putnika autobusa pri čemu često zna doći do narušavanja digniteta osoba s invaliditetom (Kekić, intervju, 2018). Slični problemi nastaju i pri korištenju tramvajskog prijevoza. U tramvajskom prometu prevladavaju niskopodni tramvaji, međutim, u promet znaju biti pušteni i tramvaji koji imaju stepenice na ulazu pa je ulazak osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica onemogućen. Za razliku od autobusa, tramvaji nemaju sklopivu rampu pa problem stvara neusklađenost visine tramvaja i rubnika te udaljenosti rubnika od tramvaja zbog čega su osobe u invalidskim kolicima primorane tražiti pomoć barem jedne osobe da mogu ući u tramvaj. U širem centru grada Zagreba, u kojem se i nalazi većina turističkih atrakcija ne postoji niti jedna tramvajska stanica na kojoj osoba koja se kreće uz pomoć motornih invalidskih kolica može ući u tramvaj, bez traženja pomoći barem jedne osobe (Šakaja i dr., 2018). Osobama koje se kreću uz pomoć običnih invalidskih kolica je na nekim stanicama jednostavnije ući nego osobama u elektromotornim kolicima jer mogu vlastitom snagom nagnuti kolica i na taj način ući u tramvaj, što je u elektromotornim kolicima nemoguće. Također, postoji i nekoliko stanica u širem centru grada na kojima je osobama koje se kreću uz pomoć kolica nemoguće ući u tramvaj čak i uz pomoć nekoliko osoba jer su razlike u visini rubnika i tramvaja te udaljenost prevelike.

Za razliku od prijevoza gradskim autobusima ili tramvajima, korištenje usluga željezničkog prijevoza samo je povremeno pristupačno zbog malobrojnosti niskopodnih vlakova sa vertikalnom podiznom platformom koja omogućava ulazak osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Dodatan problem čini nepostojanje informacija na kojim željezničkim linijama prometuju niskopodni vlakovi te su osobe prije nego što odluče putovati vlakom primorane nazvati kolodvor i tražiti informacije o linijama na kojima niskopodni vlakovi putuju. Uz to, u vlaku se nalazi samo jedno mjesto za osobe koje se kreću uz pomoć kolica, stoga može nastati problem ako se nekoliko osoba u kolicima odluči putovati istovremeno, istim vlakom. Za razliku od ostalih posjetitelja, ali i stanovnika grada Zagreba, osobe koje se kreću uz pomoć elektromotornih invalidskih kolica ne mogu koristiti taksi usluge s obzirom da u gradu ne postoji niti jedna taksi služba koja ima prilagođena vozila. Za osobe koje se kreću uz pomoć običnih invalidskih kolica koja se mogu sklopiti postoji mogućnost korištenja taksi službi, međutim, ovisni su o dobroj volji vozača ili druge osobe koja im, u tom slučaju,

pomogne ući u vozilo bez kolica (Smrečki, intervju, 2018). Jedino u potpunosti pristupačno prijevozno sredstvo svim osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica jest uspinjača. Uspinjača, osim, dovoljnog kapaciteta prostora unutar vozila, ima funkcionalno vertikalno podizno dizalo kojim je omogućeno savladavanje stepenica koje se nalaze ispred ulaza u zgradu u kojoj se nalazi uspinjača te je visina poda kabine uspinjače u razini s pločnikom, stoga osoba u kolicima može nesmetano ući u kabinu.

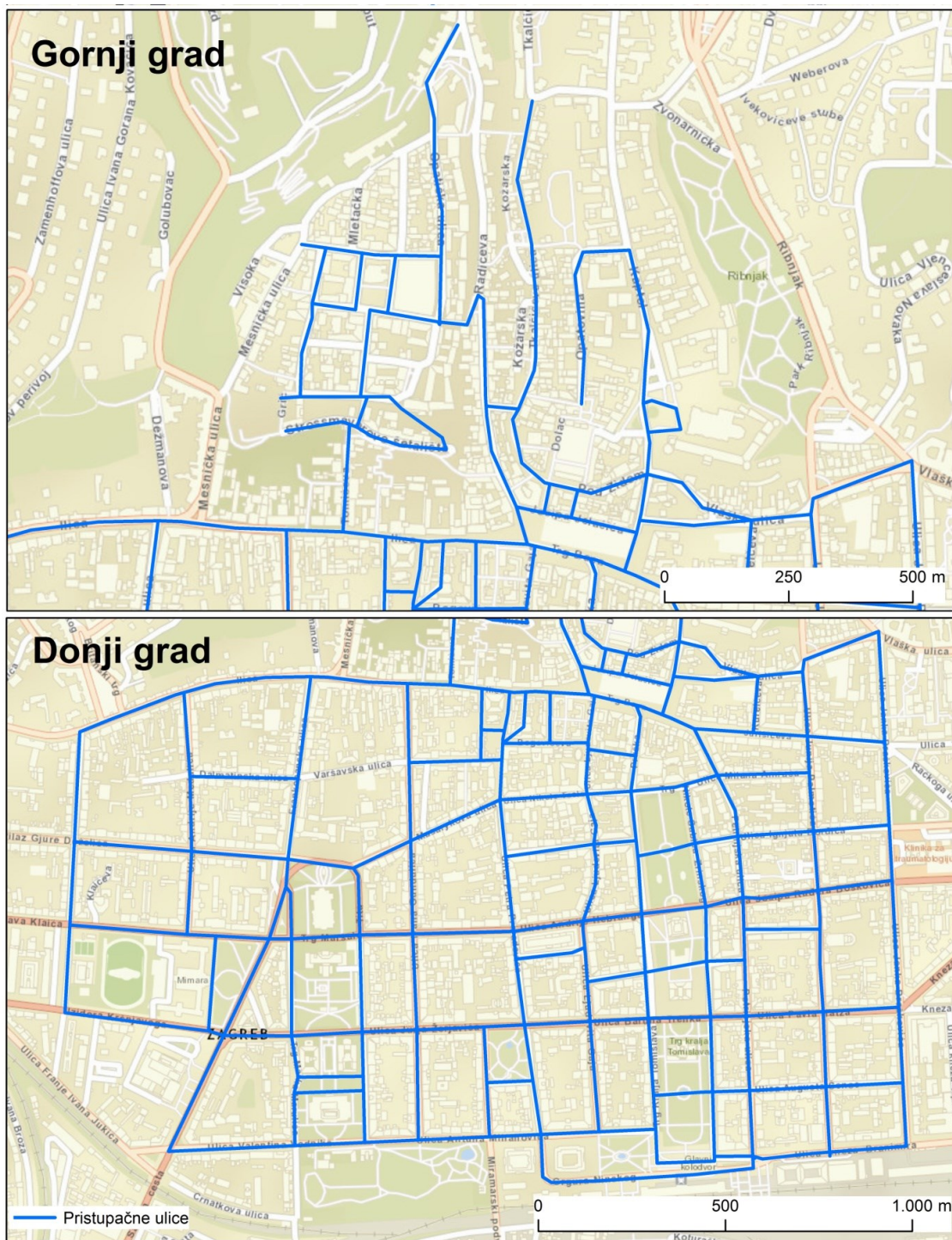
Slijepim i slabovidnim osobama ulazak i korištenje javnog gradskog prijevoza ne predstavlja problem kao osobama koje se kreću uz pomoć kolica, no postoje otežavajuće okolnosti koje još uvijek nisu riješene. Problemi nastaju kada određena vozila nemaju zvučne signale koji najavljuju dolazak na sljedeću stanicu ili kada stane na stanicu. U tim slučajevima slijepe i slabovidne osobe ne znaju ulaze li na odgovarajuću liniju gradskog prijevoza ili ako su unutar prijevoznog sredstva ne znaju kada će pristići na stanicu na kojoj žele izaći iz vozila (Šutalo, intervju 2018). U tim slučajevima, ako putuju sami, primorani su tražiti pomoć od drugih putnika u vozilu. Na većini stanica javnog gradskog prijevoza postoje elektronički zasloni na kojima pišu informacije o vremenu dolaska vozila na stanicu i broju linije na kojoj prometuje, međutim, nema prilagođenih pisanih ili zvučnih oznaka koje bi na isti način služile kao orijentir slijepim i slabovidnim osobama. Korištenje taksi službi slijepim i slabovidnim osobama, ako nemaju problema s lokomotornim sustavom, ne predstavlja problem, osim u slučaju kada dođu u kontakt s vozačima koji nemaju razumijevanja za njihove potrebe, međutim, u gradu Zagrebu to je rijetkost (Smrečki, intervju, 2018; Šutalo, intervju, 2018;).

#### 4.1.2. Pristupačnost javnih površina

Pristupačnost javnih površina za samostalno kretanje osoba s invaliditetom bitan je faktor za mogućnost razvoja pristupačnog turizma u gradu Zagrebu s obzirom da se velik broj atrakcija nalazi unutar pješačkih zona. Turistički najatraktivnija područja u Zagrebu su Gornji i Donji grad s obzirom na veliku koncentraciju atrakcija. Ulice Donjeg grada su većinom pristupačne za samostalno i nesmetano kretanje osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, uz poneku iznimku (Šakaja i dr. 2018). Na pojedinim mjestima probleme znaju stvarati previsoki rubnici ili oštećenja na pločniku, ali osobe u kolicima ih uglavnom mogu samostalno savladati. Za razliku od Donjeg grada, Gornji grad je problematičniji osobama koje se kreću u pomoć kolica (Sl. 5.).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Prostorne granice unutar kojih je obavljeno istraživanje pristupačnosti javnih površina Gornjeg i Donjeg grada



Sl. 5. Pristupačnost ulica Gornjeg i Donjeg grada osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica

Izvor: Šakaja i dr. 2018; ESRI, 2019

su: - na sjeveru – Ilica (istočno od Kačićeve ulice), Mesnička ulica (uključujući Visoku ulicu), Opatička ulica (južno od križanja s Radićevom ulicom), Tkalčičeva ulica (južno od križanja s Mikloušičevom ulicom), ulica Kaptol (južno od ulice Opatovina), Vlaška ulica (zapadno od Draškovićeve); na istoku – Draškovićeve ulice; na jugu – Branimirova ulica (zapadno od Draškovićeve ulice), ulica Grgura Ninskog, Mihanovićeve ulice, Vodnikova ulica (istočno od Savske ceste); na zapadu – Savska cesta (sjeverno od Vodnikove ulice), ulica Izidora Kršnjavog (istočno od Kačićeve ulice), Kačićeva ulica (sjeverno od ulice Izidora Kršnjavog).

Kao prvo, ako se osobe ne odluče koristiti uspinjačom kako bi pristupile Gornjem gradu, primorani su samostalno prolaziti Radićevom ulicom ili Mesničkom ulicom koje imaju popriličan nagib te mogu biti kobne kada je pločnik mokar jer tada osobe teško mogu upravljati vlastitim kolicima (Zubčić, intervju, 2018). Kao drugo, u pojedinim ulicama Gornjeg grada pločnika nema ili njegova širina nije dovoljna za samostalan i nesmetan prolazak. Problem širine pločnika dodatno znaju stvarati stupići koji služe za onemogućavanje parkiranja vozila na pločniku, nespretno postavljene kante za smeće koje osobe u kolicima ne mogu samostalno zaobići te parkirna mjesta koja su ucrtana na samom pločniku (Sl. 6.) pa se moraju spuštati i kretati po kolniku kako bi došli do željene lokacije.



Sl. 6. Parkirana vozila na području Gornjeg grada

Izvor: izradio autor prilikom vlastitog istraživanja u Zagrebu, 2018. godine

S obzirom da u većini ulica Gornjeg grada nije zabranjen automobilski promet, kretanje po kolniku može biti iznimno opasno. Ako se gleda cjelokupni prostor grada Zagreba, jedan od glavnih nedostataka javnih površina jest nedostatak javnih pristupačnih javnih sanitarnih čvorova za osobe s invaliditetom. Na području Donjeg grada postoje dva pristupačna javna sanitarna čvora i oba se nalaze u radijusu od 100 m od glavnog gradskog trga. U ostalim dijelovima grada nema pristupačan javni sanitarni čvor, a ako se gleda turistički najatraktivniji dio grada, velik problem predstavlja općeniti nedostatak javnog sanitarnog čvora na Gornjem gradu. U prilog tome ide i činjenica da se većina zagrebačkih javnih sanitarnih čvorova nalaze ispod razine zemlje te se osobe koje se kreću uz pomoć kolica moraju služiti dizalom kako bi pristupile sanitarnom čvoru. Dizala su često u kvaru zbog vandalizma zbog čega se osobe koje se kreću uz pomoć kolica dovodi u jako tešku situaciju. Problem nedostatka pristupačnih sanitarnih čvorova ne obuhvaća samo javne površine već i ugostiteljske objekte te javne ustanove pa su osobe s invaliditetom prilikom boravka izvan svog doma u otežavajućem položaju naspram drugih ljudi jer im nije omogućeno pravo zadovoljenja osnovnih fizioloških potreba.

Slijepim i slabovidnim osobama mnogo se teže kretati gradskim površinama nego osobama u kolicima, posebice ako dolaze u nepoznatu okolinu. Orijentiraju se pomoću ostalih primarnih osjetila – opipom, sluhom i osjetom mirisa. U kretanju gradom za većinu slijepih i slabovidnih osoba primarnu ulogu ima taktilna informacija do koje dolaze korištenjem bijeloga štapa (Šakaja, 2018). Postojanje zvučne signalizacije te taktilnih crta vođenja i upozorenja u gradu im značajno olakšava kretanje, međutim, grad Zagreb ima zanemariv broj navedenih elemenata pristupačnosti. Slijepi i slabovidne osobe samostalno se kreću onim dijelovima grada Zagreba koje poznaju, a rijetko same odlaze u nepoznate dijelove upravo radi nedostatka elemenata pristupačnosti (Krsnik, intervju, 2018). Dijelovi grada koji su istaknuti kao najproblematičniji jesu velika prometna raskršća i prostrani trgovi (npr. Trg bana Jelačića) (Vidas, intervju, 2018). Na većini raskršća nema zvučnih kutija na semaforima koje daju informacije o prohodnosti pa prelazak raskršća zna biti iznimno stresan slijepim i slabovidnim osobama (Krsnik, intervju, 2018). Na većini velikih zagrebačkih trgova ne postoje taktilne crte vođenja i upozorenja, niti mogućnosti orijentacije zbog nepostojanja drugih orijentira poput promjena teksture podloge, kanti za smeće, rubova pločnika, zidova zgrada i slično pa se osobe znaju osjećati izgubljeno i primorane su tražiti pomoć od nepoznatih osoba koje se nađu u njihovoj blizini (Vidas, intervju, 2018).



## 4.2. Pristupačnost smještajnih kapaciteta

Prema već navedenom statističkom pokazatelju brojnosti smještajnih kapaciteta, grad Zagreb ima raznovrsnu ponudu turističkog smještaja, međutim, ograničen broj smještajnih kapaciteta pristupačan osobama s invaliditetom. Dok slijepim osobama stepenice, uže prostorije i nepostojanje rukohvata unutar soba i sl., ne predstavlja veliki problem pri kretanju (Šutalo, intervju, 2018), osobama koje se kreću uz pomoć kolica može biti ograničavajući faktor pri ostvarivanju noćenja u smještajnom kapacitetu. Pristupačni smještajni kapaciteti jesu oni kapaciteti čiji dizajn slijedi elemente univerzalnog dizajna i koji su, prema tome, jednako pristupačni ljudima svih profila.

U gradu Zagrebu većina komercijalnih smještajnih kapaciteta izgrađena je prije donošenja Pravilnika o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti stoga se manji broj kapaciteta dizajnirao u skladu s univerzalnim dizajnom. S obzirom na to da ne postoji uredba o prilagodbi komercijalnih smještajnih kapaciteta koji nisu pristupačni, njihova prilagodba ovisi jedino o dobroj volji upravitelja hotela. Također, upravitelji komercijalnih smještajnih kapaciteta koji imaju priliku implementirati pristupačni dizajn i prilagoditi sobe osobama s invaliditetom često to ne čine iz vlastitog straha od pada konkurentnosti vlastitih smještajnih kapaciteta na tržištu zbog mišljenja da će se drugi gosti nelagodno osjećati u blizini osoba s invaliditetom (Tomašević, intervju, 2018).

Samostalnim terenskim istraživanjem, utvrđen je broj pristupačnih hotela i hostela<sup>5</sup> dok broj pristupačnih apartmana, zbog nemogućnosti uvida u svih 213 apartmana u Zagrebu, nije utvrđen. Od ukupno 54 hotela i 46 hostela koji se nalaze na području Grada Zagreba utvrđeno je da su 9 hotela i 1 hostel pristupačni za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica (Tab. 1.). Problem ne leži samo u činjenici su pristupačni hoteli i hosteli malobrojni, već i u malom broju soba namijenjenih za osobe s invaliditetom. Ukupan broj soba namijenjenih za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica na području grada Zagreba jest 21, od čega se jedna soba nalazi u hostelu. 18 soba jest dvokrevetno i 3 jednokrevetno, što znači da bi se u zagrebačkim hotelima i hostelima istovremeno moglo smjestiti samo 39 osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Uspoređujući navedeni broj ležajeva s ukupnim brojem ležaja u hotelima i hostelima grada Zagreba, koji iznosi 9727 (GUSPRG, 2017b) može se zaključiti

---

<sup>5</sup> Broj hotela i hostela utvrđen je na način da su se ponajprije selektirali hoteli i hosteli koji se navode kao pristupačni za osobe s invaliditetom u Vodiču za osobe s invaliditetom kroz Grad Zagreb (Grad Zagreb, 2016) te na web stranici Booking (Booking, 2018), nakon čega se terenskim radom utvrdio njihov stupanj pristupačnosti na način da se odlazilo u sve selektirane hotele i ispitalo elemente pristupačnosti. Ispitivani hoteli nalaze se na području grada Zagreba.

kako se u Zagrebu gotovo ne vodi računa o komercijalnom smještaju osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.

Tab. 1. Pristupačni hoteli i hostel u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2019. godine

NAZIV OBJEKTA	BROJ I VRSTA PRISTUPAČNIH SOBA
Hotel „Westin“	5 dvokrevetnih soba
Hotel „Antunović“	5 dvokrevetnih soba
Hotel „International“	1 dvokrevetna soba
„DoubleTree by Hilton Hotel Zagreb“	2 dvokrevetne sobe
Hotel „Aristos“	2 dvokrevetne sobe
Hotel „Park 45“	1 dvokrevetna soba
„Best Western Premier Hotel Astoria“	1 jednokrevetna soba
„Canopy by Hilton Zagreb – City Centre“	2 dvokrevetne sobe
Hotel „Calypso“	1 jednokrevetna soba
Hostel „Vincentinum“	1 jednokrevetna soba

Izvor: izradio autor prema vlastitom istraživanju u Zagrebu, 2019. godine

Tim pristupom se izravno utječe na smanjenje potencijala razvoja pristupačnog turizma zbog ograničenih mogućnosti ostvarivanja noćenja većem broju turista s invaliditetom. U prilog tome ide činjenica, koja je također poražavajuća, da se otvaraju novi hoteli i hosteli koji nemaju soba koje su pristupačne za osobe s invaliditetom što znači da se ne sankcionira kršenje Pravilnika o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti.

Jedini način da se obveže postojeće i buduće hotele na ravnopravan pristup osobama s invaliditetom jest da se naprave izmjene postojećeg Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli. Prema navedenom dokumentu, definirani su uvjeti koje smještajni objekti moraju zadovoljiti kako bi bili

kategorizirani s 2 ili više zvjezdica. Među uvjetima postoje i uvjeti za osobe s invaliditetom, ali oni nisu obavezni za kategorizaciju, već donose samo dodatne bodove (MINT, 2016). Stoga, Ministarstvo turizma bi trebalo proglasiti uvjete za osobe s invaliditetom obaveznima kako bi se zakonski uvjetovalo povećanje broja smještajnih kapaciteta za osobe s invaliditetom i stvorilo preduvjete potrebne za razvoj pristupačnog turizma, a time i smanjilo diskriminaciju osoba s invaliditetom koji imaju želju i motivaciju turistički boraviti u Zagrebu. U prilog tome ide što su svi pristupačni hoteli u Zagrebu kategorizirani s 4 ili 5 zvjezdica pa u njima, za sada, mogu boraviti samo osobe s invaliditetom visoke platežne moći.

### **4.3. Pristupačnost baštine grada Zagreba**

Pojam baštine najčešće je definiran kao ukupnost sačuvanih prirodnih i kulturnih dobara iz prošlosti koje je potrebno sačuvati i za buduće generacije. S obzirom da je baština odraz prirodnih procesa i društveno-gospodarskog razvoja njena zaštita i vrednovanje se može kvalitetno ostvariti kroz određene oblike turizma. Baština se najčešće dijeli na prirodnu i kulturnu (materijalnu nepokretnu i pokretnu i nematerijalnu) te kulturni krajolik, prijelazni oblik koji je nastao preoblikovanjem prirodnog krajolika pod utjecajem čovjeka. Bogata prirodna i kulturna baština Zagreba važan su turistički resurs kojim se oblikuje turistička ponuda. S obzirom na velik opseg prirodne i kulturne baštine grada Zagreba, u radu će biti stavljen naglasak na prirodnu i kulturnu baštinu koja se smatra turistički najatraktivnijom.<sup>6</sup> Također, turistički atraktivna kulturna baština bit će detaljnije opisana te će biti navedena razina njezine pristupačnosti za osobe s invaliditetom dobivena putem samostalnog terenskog istraživanja.

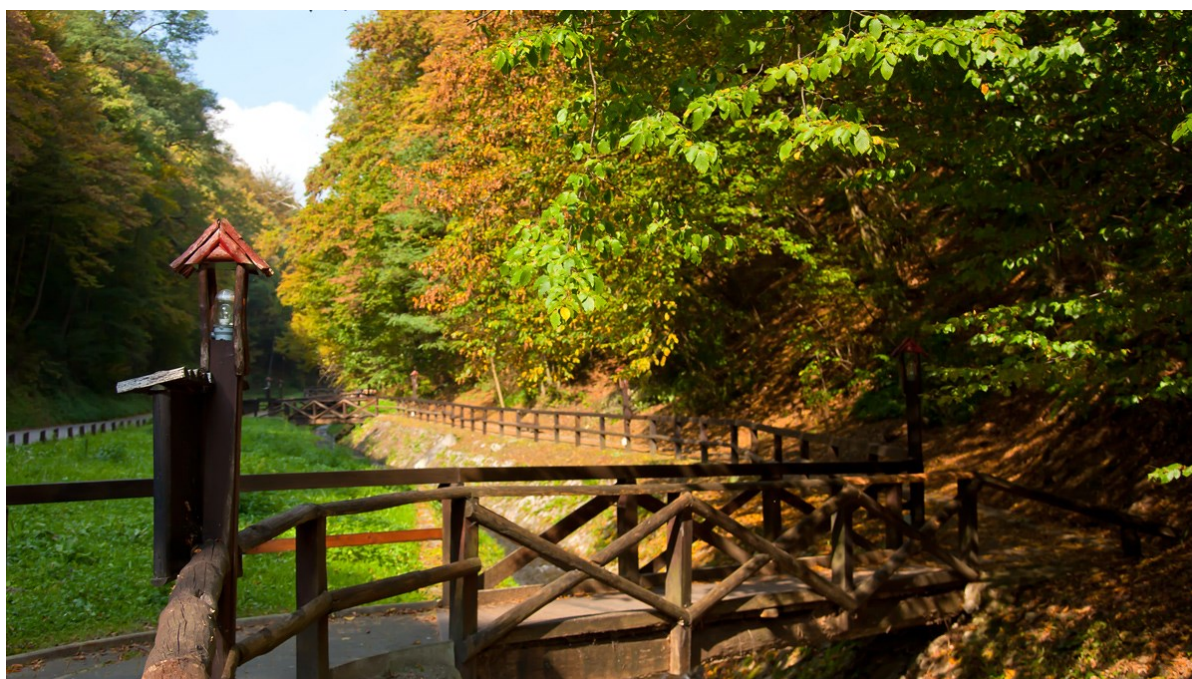
#### **4.3.1. Pristupačnost prirodne baštine**

Prirodna baština grada Zagreba većim je dijelom obuhvaćena unutar 28 zaštićenih područja (u pet kategorija zaštite) (Tab. 2.). Najviši stupanj zaštite ima Park prirode „Medvednica“, unutar kojeg se nalaze se svih 7 posebnih rezervata te spomenik prirode, a ostala zaštićena područja čine jedan značajni krajobraz i 18 spomenika parkovne arhitekture (GUSPRG, 2017c).

---

<sup>6</sup> Selekcija je napravljena uz pomoć analize i komparacije stavova i potrošnje turista i posjetitelja Zagreba 2008. i 2012. godine (Institut za turizam, 2009; 2013), najatraktivnijih lokacija u gradu Zagreba navedenih na web stranici „TripAdvisor“ (Tripadvisor, 2018), statističkih podataka o posjećenosti hrvatskih muzeja u 2017. godini (MDC, 2018; Grad Zagreb, 2017c) te posjećenosti kazališta u Zagrebu u 2016. godini (DZS, 2018).

Površinom najveći dio zaštićene prirodne baštine obuhvaća područje Parka prirode „Medvednica“ iako se samo polovica Parka nalazi unutar granica grada Zagreba dok se druga polovica nalazi dijelom u Zagrebačkoj, a dijelom u Krapinsko–zagorskoj županiji. Primarni fenomen na kojem se zaštita zasniva jest iznimna očuvanost izvorne šumske vegetacije, međutim, turističku atraktivnost upotpunjuju i spomenici kulturne baštine (npr. Medvedgrad, rudnik „Zrinski“), uređene planinarske i biciklističke staze, skijalište te ugostiteljska ponuda (planinarski domovi, hoteli, ugostiteljski objekti) (Javna ustanova Park prirode Medvednica, 2014). Navedena infrastruktura omogućuje odvijanje različitih rekreacijskih i edukativnih aktivnosti poput pješaćenja, planinarenja, slobodnog penjanja, biciklizma, skijanja, sanjkanja, različitih sportskih i kulturnih manifestacija, terenskih edukativnih programa, aktivnosti izviđača i drugih aktivnosti, tijekom cijele godine (Opačić, 2006; Malić-Limari, 2009). Prema procjenama, Park prirode „Medvednicu“ godišnje posjeti oko milijun posjetitelja (Javna ustanova Park prirode Medvednica, 2014). Nažalost, što se tiče pristupačnosti za osobe s invaliditetom, jedini dio koji je uređen za pristup osoba s invaliditetom jest poučna staza - „Šumska staza Bliznec“. Staza je u potpunosti dostupna osobama koje se kreću uz pomoć kolica, ali i slijepim i slabovidnim osobama jer staza sadrži informativne ploče na Brailleovom pismu (Sl. 7.).



Sl. 7. Pristupačna poučna staza - „Šumska staza Bliznec“

Izvor: Park prirode Medvednica, n.d.

Osim Parka prirode, značajnu turističku posjećenost i atraktivnost imaju veći i manji parkovi šireg centra grada, od kojih se značenjem i veličinom ističe spomenik parkovne arhitekture - park Maksimir. Od svog osnutka, krajem 18. stoljeća, pa do danas Maksimir je popularno rekreacijsko područje lokalnog stanovništva koje svojim posjetiteljima omogućuje šetnju po uređenim stazama, nordijsko hodanje, trčanje, vožnju biciklom, veslanje čamcima na Trećem jezeru i posjet pristupačnom zoološkom vrtu. Glavnina Maksimira pristupačna je osobama koje se kreću uz pomoć kolica jer su staze dovoljno široke te nema prepreka na njima. Jedini dijelovi koji su nepristupačni su uske šumske staze koje se nalaze između glavnih staza, međutim, na njih rijetko zalaze i ostali posjetitelji. Jedino problematično područje u Maksimiru jest veliki nagib glavne staze ispred „Vidikovca“ pa je pojedinim osobama u kolicima potrebna pomoć druge osobe ako dođe do problema sa savladavanjem nagiba. Slijepim i slabovidnim osobama samostalan odlazak u Maksimir može biti problematičan s obzirom da ne postoje taktilne crte vođenja i upozorenja te je park prostran s malim brojem mjesta koji bi mogli služiti kao orijentiri.

Uz Maksimir, u Zagrebu se izdvajaju kao turističke atrakcije prirodne baštine šetališta i parkovi koji su nastali planski u 19. stoljeću i povezani su u takozvanu „Lenucijevu zelenu potkovu“. „Lenucijeva zelena potkova“ obuhvaća Trg Republike Hrvatske, Trg Ivana Mažuranića, Rooseveltov trg, Trg Marka Marulića, Botanički vrt Prirodoslovno-matematičkog fakulteta, Trg kralja Tomislava, Strossmayerov trg te Trg Nikole Šubića Zrinskog. Navedeni trgovi, osim što čine zelenu oazu u centru grada, atraktivne su lokacije za različite kulturne manifestacije zbog čega su dodatno turistički valorizirani. Svi navedeni trgovi pristupačni su za osobe koje se kreću uz pomoć kolica, ali i za slijepu i slabovidnu osobu, unatoč tome što nema taktilnih crta vođenja i upozorenja, postoji velik broj orijentira, poput promjene teksture podloge (asfalt-trava), klupe, drveće, ograde i sl. Za slijepu i slabovidnu osobu kao problem se izdvajaju pješački prijelazi koji se nalaze između navedenih trgova jer na semaforima nema zvučne signalizacije.

Od ostalih atraktivnih područja koja sadrže elemente prirodne baštine izdvaja se jezero Jarun, međutim ne može se u potpunosti smatrati prirodnom baštinom grada Zagreba jer je nastalo uz pomoć velike ljudske intervencije. Jezero Jarun svojevrsna je sportsko-rekreacijska zona sa različitim sadržajima poput kupališta, veslačke staze, šetnice, različitih sportskih terena i ugostiteljskih objekata. Osobama koje se kreću uz invalidskih pomoć kolica jezero je pristupačno zbog nepostojanja prepreka te širokih prohodnih staza. U sklopu Jaruna postoji

prilagođeno kupalište za osobe s invaliditetom te „Višeosjetilni park“ (Sl. 8.). U „Višeosjetilnom parku“ zasađeno je različito bilje koje potiče i omogućava kontakt svim osjetilima. Sastavni dio parka su i skulpture koje služe kao smjerokazi ili taktilni podražaji. Svi objekti u parku obilježeni su natpisima na Brailleovu pismu. Promjene smjerova staza obilježene su različitim orijentirima poput promjena površinske obrade hodnih površina, graničnicima, mobilnim strukturama ili mirisnim biljem.



Sl. 8. Višeosjetilni park na Jarunu

Izvor: Libertas Nova, 2017

Poteškoće prilikom posjeta Jarunu posjetitelji koji se kreću uz pomoć kolica mogu imati jedino prilikom ulaska u pojedine ugostiteljske objekte koji imaju stepenice. Za razliku od osoba koje se kreću uz pomoć kolica slijepim i slabovidnim osobama samostalan pristup jezeru Jarun teže je zbog nepostojanja taktilnih crta vođenja i upozorenja te velikog broja rekreativaca na biciklima i rolama koji im mogu stvarati poteškoće prilikom kretanja. Također, informativne ploče koje se nalaze uz stazu koja okružuje jezero nisu prilagođene slijepim i slabovidnim osobama stoga se može zaključiti da je jedina u potpunosti pristupačna zona za slijepe i slabovidne osobe „Višeosjetilni park“.

Tab. 2. Zaštićena prirodna baština grada Zagreba

KATEGORIJA ZAŠTITE	NAZIV
Park prirode	Medvednica
Posebni rezervat	Babji zub - Ponikve, Bliznec – šumarev grob, Gračec – Lukovica – Rebar, Mikulić potok – Vrabečka gora, Pušinjak – Gorščica, Rauchova lugarnica – desna Trnava, Tusti vrh – Kremenjak
Značajni krajobraz	Savica
Spomenik prirode	Veternica
Spomenik parkovne arhitekture	Botanički vrt Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta, Botanički vrt Prirodoslovno-matematičkog fakulteta, Leustekov park, Mallinov park, Obalni mamutovac na Paunovcu, Park Josipa Jurja Strossmayera, Park kralja Petra Krešimira IV., Park kralja Petra Svačića, Park kralja Tomislava, Park Maksimir, Park Opatovina, Park Ribnjak, Park u Jurjevskoj ulici 27, Park u Jurjevskoj ulici 30, Park uz dvorac Junković, Park Zrinjevac, Perivoj srpanjskih žrtava, Vrt zgrade u Prilazu Gjure Deželića

Izvor: GUSPRG, 2017c

#### 4.3.2. Pristupačnost kulturne baštine

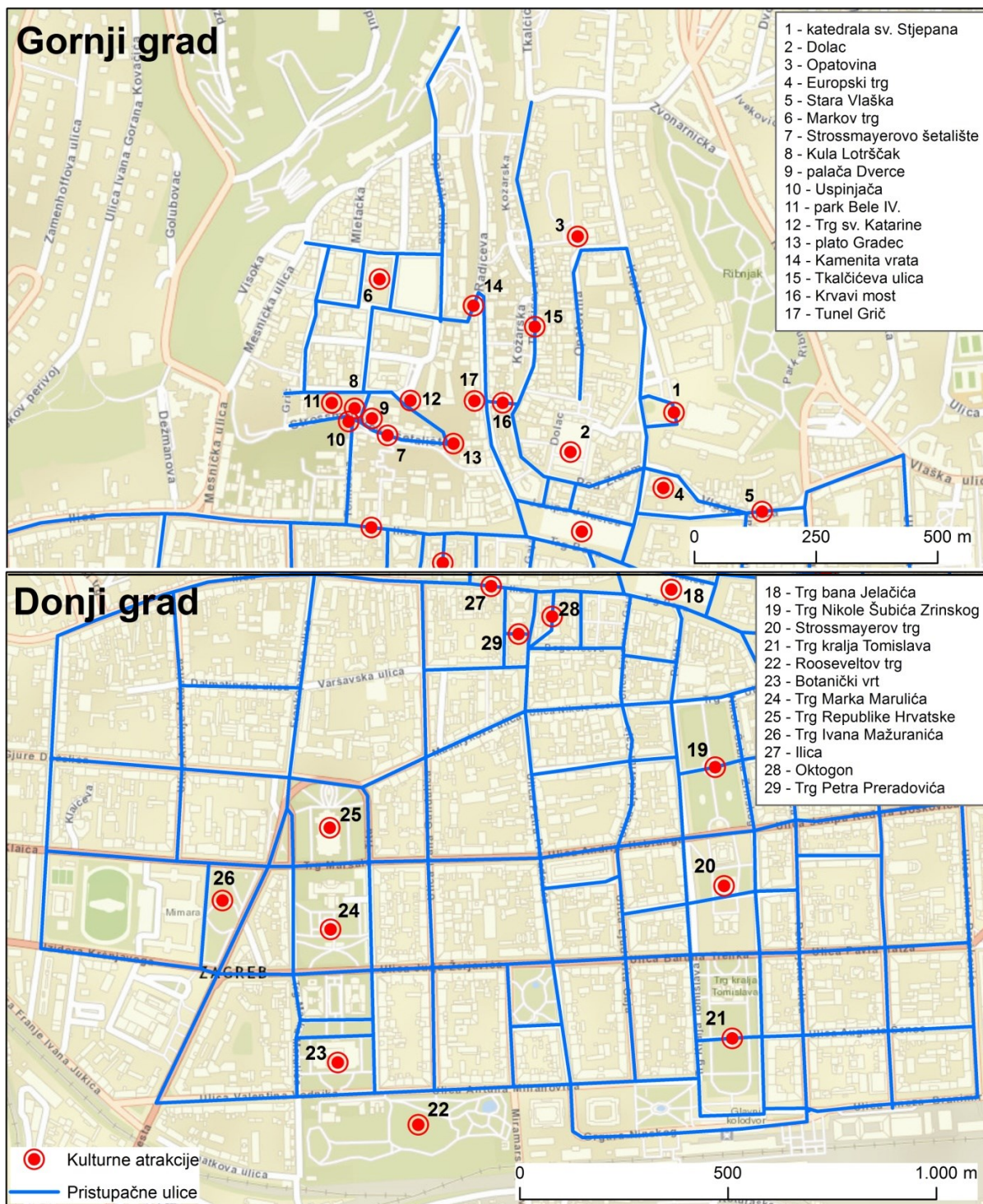
Na kulturnu baštinu grada Zagreba se, unatoč prirodnoj baštini, stavlja veći naglasak u turističkim kretanjima s obzirom na veći broj lokaliteta, ali i činjenice da je kulturni turizam jedan od najvećih i najbrže rastućih oblika turizma u suvremenog doba (UNWTO, 2005). Kulturna baština se prema uobičajenoj klasifikaciji dijeli na nematerijalnu i materijalnu (pokretnu i nepokretnu). Materijalnu nepokretnu baštinu čine arheološka nalazišta, povijesne cjeline naselja (urbanih, ruralnih ili prijelaznih obilježja), pojedinačne sakralne građevine, pojedinačne profane građevine i objekti te memorijalna područja i građevine. Pokretnu materijalnu baštinu čine slike, oltari, numizmatičke i filijateljske zbirke, predmeti iz svakodnevnog života te umjetnički i obrtnički proizvodi. Pokretna materijalna baština često je sastavni dio kulturno-povijesnih spomenika, a može biti izložena u muzejima, galerijama i drugim izložbenim prostorima. Nematerijalnu baštinu čine kultura života i rada lokalnog stanovništva, znamenite osobe i povijesni događaji vezani uz prostor te manifestacije. Unatoč tome što Zagreb ima bogatu kulturno-povijesnu baštinu koja čini osnovu razvoja kulturnog turizma, ona još uvijek nije dovoljno prepoznata, s obzirom da velikom broju zaštićene baštine nije omogućen pristup od strane posjetitelja. Na području grada Zagreba nalazi se 539 nepokretnih kulturnih dobara upisanih u Registar kulturnih dobara Republike Hrvatske, od čega 29 kulturno-povijesnih cjelina, 509 pojedinačnih kulturnih dobara i jedan kulturni krajolik (Ministarstvo kulture, 2018).

Od spomeničkih cjelina, turistički najatraktivnija je kulturno-povijesna cjelina grada Zagreba koja obuhvaća više područja određenih prirodnim, kulturno-povijesnim i razvojnim osobitostima stečenim tijekom razvoja grada, tj. obuhvaća velik broj zaštićenih kulturnih znamenitosti. U kulturno-povijesnoj cjelini nalaze se najstarije urbanističke cjeline grada – Gornji (kojeg čine Gradec i Kaptol) i Donji grad. Navedeni dijelovi grada prepoznati su kao zasebne turističke cjeline zbog velikog broja kulturnih atrakcija koje sadrže (Sl. 9.).<sup>7</sup> Selektirane kulturne atrakcije su turistički najpopularnije u gradu Zagrebu te su uvrštene u većinu itinerara turističkih obilazaka.

---

<sup>7</sup> Na karti nisu označene kulturne ustanove koje, također, ulaze u turističku atrakcijsku osnovu jer su zasebno obrađene u nastavku rada.





Sl. 9. Kulturne atrakcije Gornjeg i Donjeg grada u odnosu na pristupačne ulice

Izvor: Šakaja i dr., 2018; ESRI, 2019

Od turističkih atrakcija na Kaptolu izdvaja se Zagrebačka katedrala, jedna od najposjećenijih spomenika kulturne baštine te prepoznatljiv simbol grada Zagreba. Prilaz i ulazak u katedralu pristupačan je za osobe s invaliditetom, međutim, ulazak u riznicu katedrale nije pristupačan osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica zbog uskog stepeništa i nepostojanja dizala. Osim Zagrebačke katedrale, na Kaptolu se nalaze najpoznatija gradska tržnica Dolac te ulica i park Opatovina koji se nalaze sjeverno od tržnice. Tržnica je, unatoč stepenicama, pristupačna osobama s invaliditetom zbog postojanja dizala, međutim, kretanje osobama koje se kreću uz pomoć kolica te slijepim i slabovidnim osobama može biti problematično zbog velike koncentracije ljudi na tržnici i malih razmaka između stolova na kojima se nalaze proizvodi. Ulica i park Opatovina pristupačni su osobama s invaliditetom, no osobe koje se kreću uz pomoć kolica mogu pristupiti parku i ulici isključivo ulazeći s istočne strane ulice jer se na zapadnoj strani nalazi stepenište koje povezuje tržnicu Dolac i ulicu.

Uz navedene atrakcije, ističe se još novonastali Europski trg, smješten podno Zagrebačke katedrale, na koji se nadovezuje jedna od najstarijih obrtničkih ulica u Zagrebu – Stara Vlaška.<sup>8</sup> Na Europskom trgu se nalazi spomenik ulasku Republike Hrvatske u Europsku Uniju, a u Staroj Vlaškoj stare obrtničke kuće u kojima se i danas nalaze različiti obrti i trgovine u prizemlju. Navedeni trg i ulica su u potpunosti pristupačni osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica jer se nalaze u prostranoj pješačkoj zoni. Za slijepu i slabovidnu osobu otežavajuća okolnost jest nepostojanje taktilnih crta vođenja i velika koncentracija pješaka.

Za razliku od Kaptola, Gradec ima veću koncentraciju kulturnih atrakcija. Ističe se Markov trg, na kojem su smještene glavne političke i zakonodavne institucije u Republici Hrvatskoj – Ustavni sud, Banski dvori, Hrvatski sabor i Stara gradska vijećnica. Također, u središtu Markovog trga nalazi se crkva sv. Marka koja se, osim katedrale sv. Stjepana i kipa bana Josipa Jelačića na glavnom gradskom trgu, smatra jednim od glavnih simbola nepokretne kulturne baštine grada Zagreba. Hrvatski sabor i crkva sv. Marka otvoreni su za turističke posjete te su pristupačni za osobe s invaliditetom, međutim, kretanje po samom trgu može izazivati poteškoće. Ulice koje okružuju trg uglavnom su pristupačne za osobe koje se kreću uz pomoć kolica, međutim, podloga na trgu može biti problematična zbog toga što se sastoji od neravnih kocki pa se može dogoditi da kotači kolica propadnu u rupe koje se znaju formirati između njih, izazivajući nelagodu osobama u kolicima. Za slijepu i slabovidnu osobu

---

<sup>8</sup> Europski trg nalazi se na granici Kaptola i Donjeg grada.

problem predstavlja nepostojanje taktilnih staza i prostranost trga s minimalnim brojem orijentira.

Osim Markovog trga, na Gornjem gradu se kao zasebna atrakcija se izdvaja Strossmayerovo šetalište koje se pruža uz južni rub Gornjeg grada i omogućuje atraktivan pogled na Donji grad. Na njemu se nalaze kula Lotrščak, u kojoj se nalazi top koji svaki dan pucnjem označava podne, zatim barokna palača Dverce te zagrebačka uspinjača. Pored šetališta se nalazi novouređeni Park Bele IV. te Trg sv. Katarine u čijem je središtu istoimena crkva koja je reprezentativni primjer sakralne barokne gradnje u Republici Hrvatskoj. Također, jugoistočno od crkve sv. Katarine nalazi se Plato Gradec, manji trg koji je popularno mjesto za odmor i slikanje turista s obzirom na pružanje atraktivnog pogleda na Donji grad.

Od ostalih atrakcija Gradeca izdvajaju se Kamenita vrata, koja su služila kao ulazna vrata u srednjovjekovni Gradec dok su postojale zidine, a danas se na tom mjestu nalazi svetište Majke Božje od Kamenitih vrata – zaštitnice grada Zagreba. Uz Kamenita vrata izdvojena je Tkalčićeva ulica, poznata po velikoj koncentraciji ugostiteljskih objekata i povijesnoj važnosti jer je niz ulicu tekao potok koji je predstavljao prirodnu granicu između Gradeca i Kaptola. Tkalčićevu i Radićevu ulicu povezuje ulica Krvavi most na čijoj lokaciji u prošlosti postojao drveni most koji je povezivao dvije srednjovjekovne jezgre i predstavljao mjesto sukoba njihovih građana. Uz sve navedene atrakcije izdvaja se još jedino novootvoreni tunel Grič koji povezuje istočnu i zapadnu stranu Gradeca i u koji često služi kao mjesto odvijanja različitih izložbi.

Prilaz navedenim atrakcijama pristupačan je osobama s invaliditetom jer se atrakcije nalaze u zoni pristupačnih ulica Gornjeg grada. Ulazak turista u navedene građevine nije dopušten jedino u palaču Dverce, dok je ulazak u kulu Lotrščak nepristupačan osobama u kolicima jer se unutar Kule nalazi stepenište bez dizala, a crkva sv. Katarine ima stepenicu na kojoj nije postavljena kosina. Što se tiče pristupačnosti za slijepce i slabovidne osobe, pristup je moguć, međutim, informativni sadržaji koji postoje ispred i unutar pojedinih navedenih atrakcija nisu prilagođeni za slijepce i slabovidne osobe.

Na području Donjeg grada, također postoji značajan broj turističkih atrakcija, međutim, nisu toliko koncentrirane kao na Gornjem gradu. Od atrakcija se ističu glavni gradski trg - Trg bana Jelačića te područje „Lenucijeve zelene potkove“. Trg bana Jelačića turistički je atraktivan i samom činjenicom što je glavni gradski trg, ali i zbog činjenice da se na trgu

neprestano organiziraju različite manifestacije čiji je cilj promidžba hrvatske kulture. Područje „Lenucijeve zelene potkove“ spomenuto je u prethodnom poglavlju zbog vrijednosti prirodne baštine koju sadrži, međutim, sadrži i kulturnu vrijednost. Oko trgova i parkova „zelene potkove“ nalaze se važne kulturne institucije grada Zagreba, poput Hrvatskog narodnog kazališta, Pravnog fakulteta, sjedišta Rektorata Sveučilišta u Zagrebu te Muzičke akademije na Trgu Republike Hrvatske, zgrada Prirodoslovno-matematičkog fakulteta i Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta te Državnog arhiva na Trgu Marka Marulića, sjedišta Vrhovnog županijskog suda te Županijskog suda na trgu Nikole Šubića Zrinskog i sl., čime se dodaje kulturni značaj već zaštićenim prirodnim atrakcijama.

Od ostalih značajnih kulturnih atrakcija Donjeg grada značajno je spomenuti Ilicu – najdužu obrtničku ulicu i jednu od najprometnijih ulica u Zagrebu, Oktogon – prolaz u zgradi nekadašnje Prve hrvatske štedionice u kojoj se nalaze različiti butici te Trg Petra Preradovića (tzv. Cvjetni trg). Na Cvjetnom trgu nalazi se pravoslavna crkva sv. Preobraženja Gospodnjeg, shopping centar te veći broj ugostiteljskih objekata. Sve navedene atrakcije su, također, pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, međutim, slijepi i slabovidne osobe se suočavaju s različitim poteškoćama. Na području na kojem se nalaze navedene atrakcije, također, ne postoje taktilne staze, a u prilog tome ide i veća gustoća pješaka. Trg bana Jelačića posebno je istaknut kao jedan od najproblematičnijih područja za slijepi i slabovidne osobe zbog njegove velike površine i prostranosti s malo orijentira (Krsnik intervju, 2018).

Ostala područja kulturno-povijesne cjeline grada Zagreba dopunjuju njegov povijesno-prostorni okvir. U sjevernom dijelu to su dijelovi podsljemenskog područja, zone prodora zelenila u gradsko urbano tkivo, padine Medvednice s šumama, te kompleks groblja Mirogoj, koji se ističe kao turistička atrakcija zbog atraktivnih arkada koje se nalaze na ulazu u kompleks. Na istočnom dijelu obuhvaćeno je područje sjeverno od željezničke pruge, koje je urbanistički određeno tek u prvoj polovici 20. stoljeća kao nastavak donjogradske blokovske strukture slobodnijom shemom dijagonalnih ulica i blagim lukom Zvonimirove ulice koja kao okosnica plana vodi do parka Maksimir. Nova blokovska izgradnja na područjima istočno od Kvaternikova trga uključuje stambene zgrade sve do Bukovačke ulice. Zapadni dio cjeline obuhvaća dijelove grada uz Ilicu, kompleks vojarni te blokovsku stambenu strukturu izgrađenu uz Zapadni kolodvor a na južnom dijelu, područje kulturno-povijesne cjeline završava uz trasu željezničke pruge. Navedenim područjima zaokružene su razvojne etape

grada do polovice 20. st. koje su značajne za formiranje prepoznatljivih povijesnih, urbanističkih i arhitektonskih cjelina grada Zagreba (Ministarstvo kulture, 2018).

Osim navedene kulturno-povijesne cjeline grada Zagreba izdvojene su cjeline Zagrebački Velesajam u Novom Zagrebu i srednjovjekovna utvrda Medvedgrad. Zagrebački Velesajam je turistički značajan zbog održavanja različitih kulturnih manifestacija koje privlače posjetitelje, a Medvedgrad zbog sačuvanih ostataka nekadašnje utvrde i pružanja atraktivnog pogleda na grad Zagreb. Zagrebački Velesajam pristupačan je za osobe s invaliditetom, međutim Medvedgrad nije zbog neprilagođenosti staza unutar utvrde za nesmetano kretanje osobama koje se kreću uz pomoć kolica. Također, u utvrdi postoje informativne ploče, ali nisu prilagođene za korištenje slijepim i slabovidnim osobama.

#### 4.3.3. Pristupačnost kulturnih ustanova

Kulturne ustanove imaju ulogu upravljanja kulturnim dobrima u smislu čuvanja i zaštite, ali i organizacije izložbi čime se proširuje ponuda turističke destinacije i doprinosi stvaranju imidža destinacije. Grad Zagreb sadrži velik broj muzeja, galerija, kazališta i drugih kulturnih ustanova koji obogaćuju njegovu kulturnu ponudu. Prema raspoloživim statističkim podacima, u Zagrebu je 2015. godine djelovalo 44 muzeja, 15 galerija i 89 kazališta;<sup>9</sup> muzeje i galerije je posjetilo preko 800 tisuća posjetitelja, a kazališta nešto više od milijun posjetitelja u godini dana (GUSPRG, 2017c). Navedeni podatak o broju posjetitelja muzeja u stvarnosti je nešto veći s obzirom da nema raspoloživih podataka za sve muzeje. Primjerice, nema podataka za Galeriju Klovićevi dvori koja je 2015. godine, prema podacima Muzejsko Dokumentacijskog Centra ostvarila nešto više od 70 tisuća posjeta i time je jedna od najposjećenijih muzeja/galerija u gradu Zagrebu (MDC, 2016). Praćenje statistike posjeta muzeja i galerija, na razini cijele Republike Hrvatske, nije metodološki definirano pa se ne može postići reprezentativan uvid u trenutačno stanje posjećenosti niti dobiti uvid u strukturu posjetitelja.

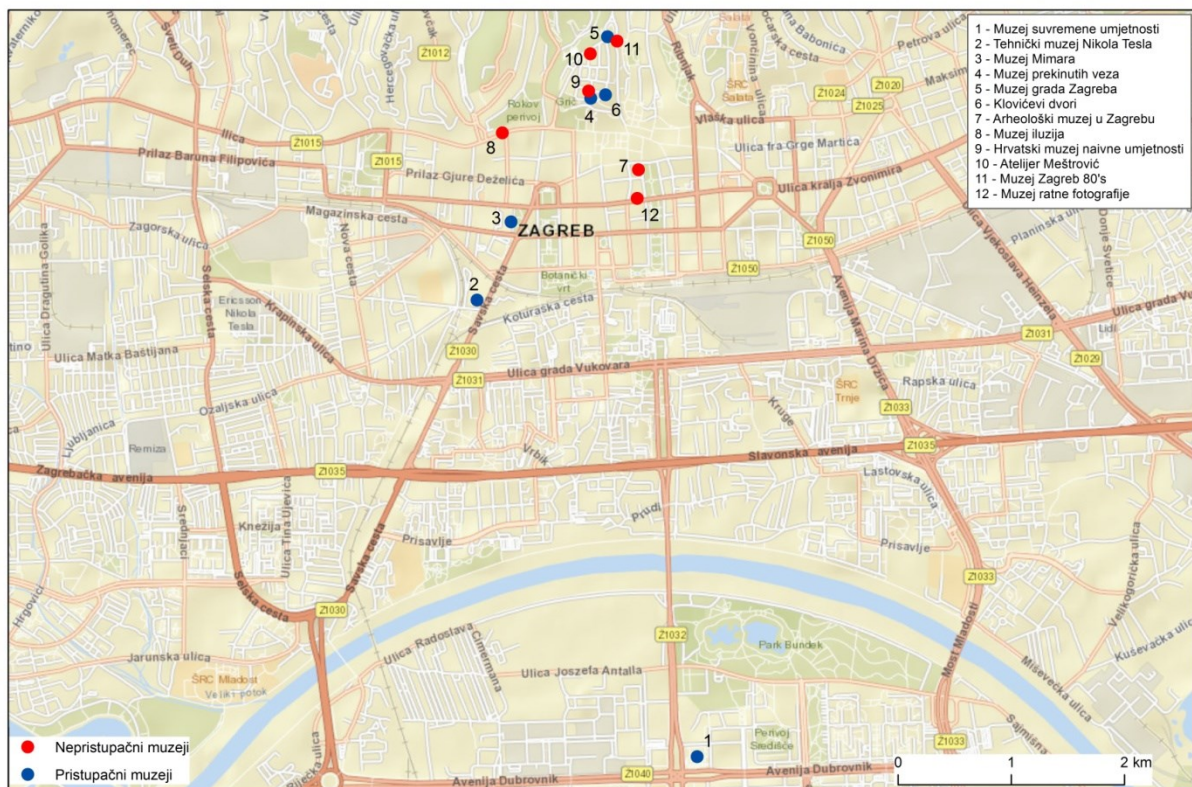
Muzeje i galerije posjećuju pretežito domaći posjetitelji, što se može zaključiti unatoč tome što nema relevantnih statistika o udjelu stranih posjetitelja, ako se uzmu u obzir rezultati istraživanja o stavovima i potrošnji turista u Republici Hrvatskoj 2017. godine. U navedenim

---

<sup>9</sup> Navedeni broj kazališta ne odnosi se na broj ustanova u kojima se odvijaju kazališne predstave već na broj registriranih kazališnih društava. Niti ta brojka nije posve točna s obzirom da ne postoji jedinstven način prikupljanja statistike o broju kazališta. Prema podacima Gradskog ureda za strategijsko planiranje i razvoj grada, na području Grada Zagreba nalazi se 17 kazališnih ustanova (GUSPRG, 2017d) te će se taj podatak uzimati u obzir u daljnjoj analizi

istraživanjima su objavljeni podaci o aktivnostima posjeta turista muzejima i galerijama te je naveden podatak da 14 % turista posjećuje muzeje i galerije (Institut za turizam, 2018), što bi trebalo vrijediti i za grad Zagreb s obzirom da se četvrtina muzeja i galerija nalazi upravo u Zagrebu. U prilog tome ide i podatak dobiven iz rezultata istraživanja o stavovima i potrošnji turista u Zagrebu iz 2012. godine kad se samo 8 % sudionika istraživanja izjasnilo da je bilo u posjeti određenom zagrebačkom muzeju ili galeriji (Institut za turizam, 2013). Što se tiče kazališta, također nema statističkog pokazatelja o dolasku stranih posjetitelja, ali za razliku od muzeja, za sada imaju potencijal privlačenja isključivo domaćih gostiju jer se gotovo sve predstave odvijaju na hrvatskom jeziku.

Prema rezultatima samostalnog istraživanja, u gradu Zagrebu se nalazi 12 muzeja i galerija koji privlače turiste. Navedene ustanove koncentrirane su u središtu grada (Sl. 10.), a prema rezultatima istraživanja njihove pristupačnosti, utvrđeno je da ih je polovica pristupačno za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica (Tab. 3.).



Sl. 10. Lokacije turistički najpopularnijih muzeja i galerija u Zagrebu

Izvor: GUSPRG, 2019; ESRI, 2019;

Tab. 3. Razina pristupačnosti turistički najpopularnijih muzeja i galerija u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2019. godine

NAZIV MUZEJA/GALERIJE	RAZINA PRISTUPAČNOSTI
Arheološki muzej	nepristupačno
Atelijer Meštrović	nepristupačno
Galerija Klovićevi dvori	pristupačno
Hrvatski muzej naivne umjetnosti	nepristupačno
Muzej grada Zagreba	pristupačno
Muzej iluzija	nepristupačno
Muzej Mimara	pristupačno
Muzej prekinutih veza	pristupačno
Muzej ratne fotografije	nepristupačno
Muzej suvremene umjetnosti	pristupačno
Muzej „Zagreb 80's“	nepristupačno
Tehnički muzej „Nikola Tesla“	pristupačno

Izvor: izradio autor prema vlastitom istraživanju u Zagrebu, 2018. i 2019. godine

U kategoriji pristupačnih muzeja i galerija, navode se one ustanove koji imaju potrebnu infrastrukturu koja omogućuje pristup i nesmetano kretanje osobama s invaliditetom unutar muzeja (rampe, dizala, kosine, pristupačne staze) (Sl. 11). Međutim, od navedenih pristupačnih muzeja, jedino Muzej grada Zagreba i Tehnički muzej imaju pristupačne sanitarne čvorove. Većina navedenih nepristupačnih muzeja i galerija nalazi se u središtu grada unutar prostora starijih zgrada koje nemaju dizala; uz to, otežavajuća okolnost je i nedostatak inicijative da se takvo stanje promijeni.

Pitanje pristupačnosti muzeja i galerija za slijepu i slabovidne osobe je problematično zbog toga što se u većini navedenih muzeja i galerija naglašava vizualna komponenta. Također,

rijetki muzeji imaju informacije o eksponatima napisane na Brailleovom pismu i staze vodilje, ali i interaktivne sadržaje pomoću kojih se aktiviraju sva osjetila i stvaraju snažniji dojmovi posjetiteljima različitih profila. U pojedinima muzejima, poput Gliptoteke i Meštrovićevog atelijera dopušta se, na zamolbu, dodirivanje eksponata slijepim i slabovidnim osobama. Nažalost, u većini drugih muzeja eksponati su zaštićeni ili se ne smiju dirati.

Rješenja kojima bi se moglo omogućiti interakciju slijepih i slabovidnih osoba s većinom eksponata su izrada i izlaganje kopija eksponata koje se smije dodirivati te ponuda audio vodiča koji navode detaljne informacije o svim muzejskim eksponatima. Jedini muzeji u Zagrebu koji su u potpunosti prilagođen slijepim i slabovidnim osobama jesu Muzej grada Zagreba te Tifološki muzej, no Tifološki muzej ne spada u kategoriju turistički atraktivnih muzeja.

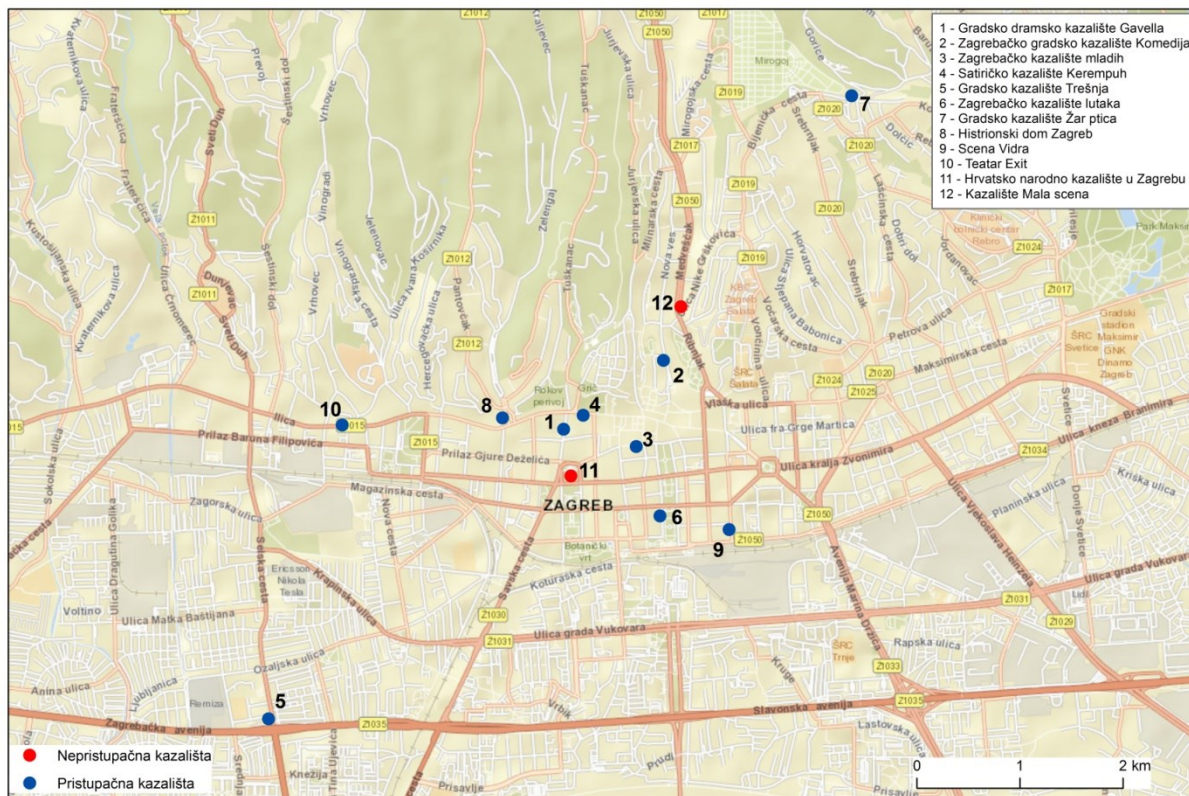


Sl. 11. Primjeri elemenata pristupačnosti muzejima – kosina i podizna platforma

Izvor: izradio autor prilikom vlastitog istraživanja u Krakovu, 2018. godine



Koncentracija kazališta u gradu Zagrebu najveća je u središtu grada (Sl. 12.). Od ukupnog broja kazališnih ustanova, selektirano je i istraženo 12 najatraktivnijih kazališta prema broju posjetitelja (Tab. 4.).



Sl. 12. Lokacije turistički najpopularnijih kazališta u Zagrebu

Izvor: GUSPRG, 2019; ESRI, 2019

Tab. 4. Razina pristupačnosti najatraktivnijih kazališta u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2019. godine

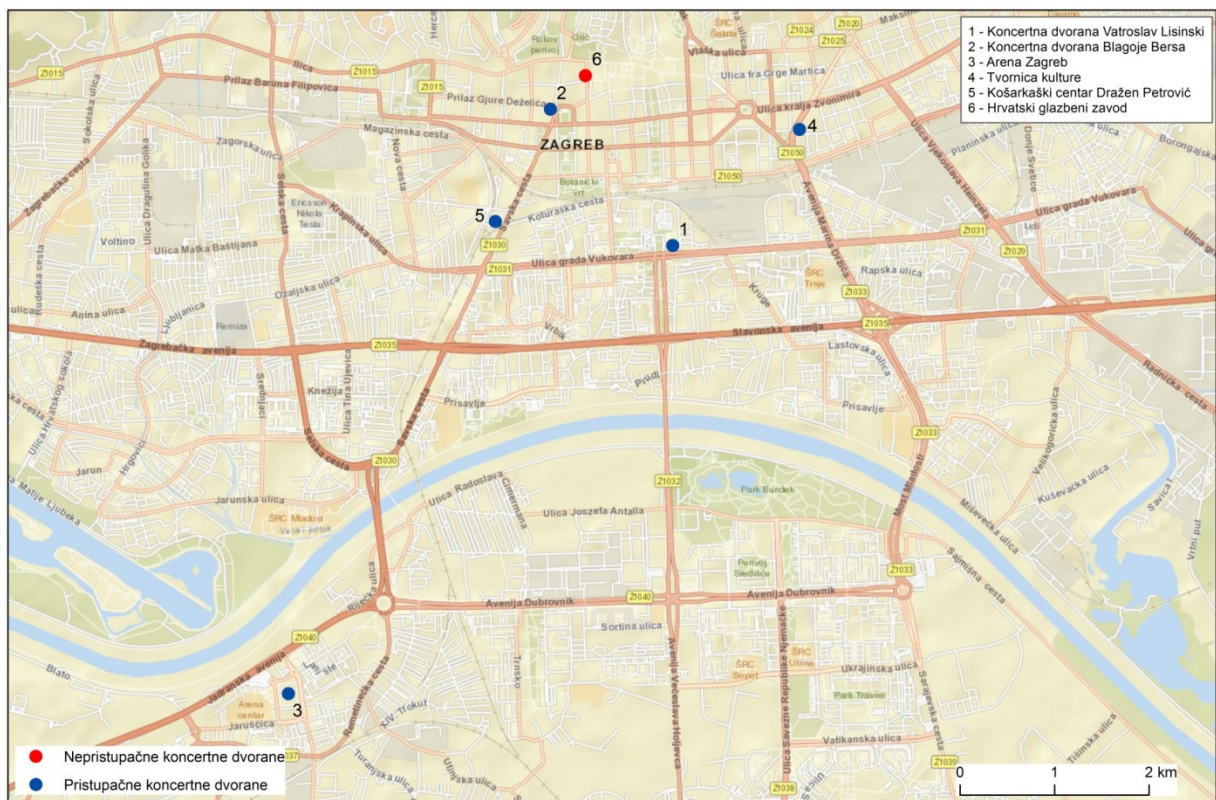
NAZIV KAZALIŠTA	RAZINA PRISTUPAČNOSTI
Gradsko dramsko kazalište „Gavella“	pristupačno
Gradsko kazalište „Trešnja“	pristupačno
Gradsko kazalište „Žar ptica“	pristupačno
Histrionski dom Zagreb	pristupačno
Hrvatsko narodno kazalište u Zagrebu	nepristupačno
Kazalište „Mala scena“	nepristupačno
Satiričko kazalište „Kerempuh“	pristupačno
Scena „Vidra“	pristupačno
Teatar „EXIT“	pristupačno
Zagrebačko kazalište lutaka	pristupačno
Zagrebačko gradsko kazalište „Komedijska“	pristupačno
Zagrebačko kazalište mladih	pristupačno

Izvor: izradio autor prema vlastitom istraživanju u Zagrebu, 2019. godine

Elementi prema kojima se ocjenjivala pristupačnost kazališta jednaki su kao kod vrednovanja pristupačnosti muzeja i galerija. Problem Hrvatskog narodnog kazališta i kazališta „Mala scena“ jest postojanje stepenica. Hrvatsko narodno kazalište ima jednu stepenicu zbog koje je onemogućen ulazak te potrebno je postaviti jednu pomičnu kosinu kako bi se omogućio pristup osobama koje se kreću uz pomoć kolica. Pristupačna kazališta imaju rampe i kosine za pristup, međutim, osobe u kolicima u većini slučajeva moraju koristiti alternativne ulaze. Dodatan problem predstavlja nepostojanje pristupačnih sanitarnih čvorova, osim u kazalištu „Gavella“. Također, u kazališnim dvoranama nema predviđenih sjedala za osobe u kolicima pa moraju sjediti isključivo s lijeve ili desne strane, ispred pozornice. Zbog toga im se

narušava osjećaj jednakosti sa drugim osobama te smanjuje razina komocije (Smrečki, intervju, 2018).

Uz muzeje, galerije i kazališta, važnu kulturnu atrakcijsku osnovu čine i koncertne te sportske dvorane. U sportskim dvoranama se često odvijaju i kulturne manifestacije koje nemaju primarno sportsko-rekreacijske motive pa se u izvorima znaju navoditi kao koncertne dvorane (primjerice sportska dvorana „Arena Zagreb“). Prema podacima Gradskog ureda za strategijsko planiranje i razvoj grada, na području Grada Zagreba nalaze se 4 koncertne dvorane – koncertna dvorana „Vatroslav Lisinski“, koncertna dvorana „Blagoje Bersa“, dvorana Hrvatskog glazbenog zavoda i Arena Zagreb (GUSPRG, 2017d). Osim navedenih dvorana, zbog čestog održavanja različitih kulturnih manifestacija mogu se pridodati i sportske dvorane Dom sportova, košarkaški centar „Dražen Petrović“ te koncertna dvorana „Tvornica kulture“. Od navedenih dvorana jedino je sportska dvorana „Arena Zagreb“ udaljenija od središta grada (Sl. 13.).



Sl. 13. Lokacije turistički atraktivnih koncertnih dvorana u Zagrebu

Izvor: GUSPRG, 2019; ESRI, 2019

Nepristupačna je jedino dvorana Hrvatskog glazbenog zavoda, dok je u „Domu sportova“ pristupačna veća dvorana (Dvorana 1), a manja je dvorana (Dvorana 2) nepristupačna za osobe koje se kreću uz pomoć kolica. Ostale dvorane ispunjavaju već navedene uvjete pristupačnosti, no, jedino koncertna dvorana „Vatroslav Lisinski“ i sportska dvorana „Arena Zagreb“ imaju pristupačni sanitarni čvor. Slijepim i slabovidnim osobama problemi prilikom odlaska u kazališta te sportske i koncertne dvorane u Zagrebu predstavlja nepostojanje taktilnih staza vodilja te stvaranje gužvi, stoga nemaju drugog izbora nego ići uz pomoć pratnje koja im pomaže u orijentaciji (Šutalo, intervju, 2018).

#### 4.3.4. Pristupačnost manifestacija

Turističke manifestacije važan su društveni atraktivni faktor jer uz obogaćenje sadržaja boravka turističkom mjestu daju veću vrijednost i privlačnu snagu te omogućuju i veću potrošnju (Kušen, 2002). Na području Grada Zagreba godišnje se realizira oko 270 festivala, 550 izložbi, 228 koncerata, predstava i projekcija (Grad Zagreb, 2015). Kulturna događanja ne provode se isključivo u kazalištima, muzejima, koncertnim dvoranama i drugim ustanovama već se sve češće odvijaju na javnim gradskim površinama – ulicama, trgovima, dvorištima stambenih zgrada i slično, čineći kulturu dostupnom širokom krugu posjetitelja. S obzirom da ne postoje statistički pokazatelji atraktivnosti pojedinih manifestacija, među izdvojenim turističkim manifestacijama naglasak se stavlja na manifestacije koje imaju međunarodno značenje, tj. na događanja kojima je cilj privlačenje i domaćih i stranih posjetitelja.<sup>10</sup>

Prema tome, izdvojeno je 25 manifestacija, a to su: „Advent“, „Animafest“ – svjetski festival animiranog filma, „Cest is d'Best“ - međunarodni festival uličnih zabavljača, „Eurokaz/Queer Zagreb“ - međunarodni festival novog kazališta, „Festival europske kratke priče“, „Festival svjetskog kazališta“, „Festival svjetske književnosti“, „Festival tolerancije“ – festival suvremenog židovskog filma, „Flora-Art“ – međunarodna vrtna izložba, „Human Rights Film Festival“ – festival filma o ljudskim pravima, „InMusic“ festival – svjetski glazbeni festival, Interliber – međunarodni sajam knjiga, „Ljetno kino na Strossu“ – kino na otvorenom, „Ljetno kino na Zrinjevcu“ – kino na otvorenom, „Ljetna pozornica Tuškanac“ – kino na otvorenom, „Međunarodni lutkarski festival – PIF“, „Međunarodna smotra folklor“, „Muzički Bienalle Zagreb“, „Noć muzeja“ – otvoreni dan svih hrvatskih muzeja, „Snow

---

<sup>10</sup> Budući da ne postoji niti jedan detaljniji i relevantniji izvor podataka o kulturnim događanjima u Gradu Zagrebu, selekcija je napravljena na temelju analize podataka o manifestacijama, održanim u Zagrebu u 2017. godini, koje su navedene na stranicama internetskog portala „kulturauzagrebu.hr“ (Kultura u Zagrebu, 2018).

„Queen Trophy“ – slalomske utrke Svjetskog skijaškog kupa, „Subversive festival“ – međunarodni festival borbene solidarnosti ljevice, „Tjedan suvremenog plesa“ – međunarodni festival suvremenog plesa, „Zagreb Classic“ – zagrebački glazbeni festival, „Zagreb Dox“ – međunarodni festival dokumentarnog filma te „Zagreb Film Festival“.

Atrakcije koje privlače turističke posjetitelje su definitivno i pojedinačni koncerti i predstave svjetskih umjetnika, no nisu posebno izdvojeni jer se odvijaju povremeno te se na njima ne može graditi jednako jak imidž destinacije kao na navedenim manifestacijama. Od navedenih 25 manifestacija, 9 ih se odvija na otvorenom. Od manifestacija koji se odvijaju na otvorenom, 6 ih se odvija u pristupačnim dijelovima središta grada pa ih mogu pohađati osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Dvije manifestacije se odvijaju na pristupačnim jezerima Jarunu i Bundeku, a jedna se odvija na nepristupačnom dijelu Medvednice. Preostalih 16 manifestacija održava se u zatvorenim prostorima. U tab. 5. dan je pregled manifestacija s ocjenom pristupačnosti lokacija održavanja te ukupnom ocjenom pristupačnosti, s obzirom na činjenicu da gotovo svaka navedena manifestacija koristi više gradskih lokacija.

Tab. 5. Pristupačnost odabranih manifestacija u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2018. godine

NAZIV FESTIVALA	LOKACIJA ODVIJANJA <sup>11</sup>	Ocjena PRISTUPAČNOSTI <sup>12</sup>
„Advent“	javni gradski trgovi i ulice (+)	2
„Animafest“	kino „Europa“ (+)	2
Cest is d'Best	javni gradski trgovi i ulice (+)	2
„Eurokaz/Queer Zagreb“	Zagrebački plesni centar (+); Zagrebačko kazalište mladih (+)	2
„Festival europske kratke“	Booksa (+); Filozofski fakultet (+); Zagrebački plesni centar (+); Teatar &TD (+); Talijanski	1

<sup>11</sup> Oznaka (+) znači da je lokacija pristupačna osobama s invaliditetom, a (-) da nije pristupačna.

<sup>12</sup> Ocjena pristupačnosti boduje se od 0 do 2, pri čemu; 0 označava da je manifestacija nepristupačna, 1 – da je manifestacija djelomično pristupačna (neke lokacije odvijanja manifestacija su pristupačne, a neke nisu), a 2 da je manifestacija u potpunosti pristupačna.

priče“	Institut za kulturu (-)	
„Festival svjetskog kazališta“	Hrvatsko narodno kazalište (-)	0
„Festival svjetske književnosti“	kino „Europa“ (+); Kulturni centar Mesnička (-); Kulturno informativni centar (+); Studio „Josip Račić“ (-)	1
„Festival tolerancije“	kino „Europa“ (+); kino „Tuškanac“ (-); Kinoteka (+)	1
„Flora-Art“	jezero Bundek (+)	2
„Human Right Film Festival“	Booksa (+); Centar za integraciju izbjeglica (+); Galerija Nova (-); kino „Europa“ (+); kino „Tuškanac“ (-); Klasična gimnazija (-); klub „MaMa“ (-); Medijateka Francuskog instituta (-); klub „Močvara“ (+);	1
„InMusic“ festival	jezero Jarun (+)	2
„Interliber“	Zagrebački Velesajam (+)	2
„Ljetno kino na Strossu	Strossmayerovo šetalište (+)	2
„Ljetno kino na Zrinjevcu“	Trg Nikole Šubića Zrinskog (+)	2
„Ljetna pozornica Tuškanac“	javna površina na Tuškancu (+)	2

„Međunarodni lutkarski festival- PIF“	Kazalište lutaka (+); Kulturni centar Travno (+); Zagrebački plesni centar (+)	2
„Međunarodna smotra folklor“	crkva sv. Katarine (-); Etnografski muzej (+); Gornjogradska gimnazija (+); Hrvatska matica iseljenika (+); Kulturni centar Travno (+)	1
„Muzički Bienalle Zagreb“	crkva sv. Blaža (-); Hrvatski glazbeni zavod (-); Kazalište lutaka (+); kazalište „Komedija“ (+); Kinoteka (+); koncertna dvorana „Blagoje Bersa“; koncertna dvorana „Vatroslav Lisinski“ (+); Kulturno informativni centar (-); Muzej Mimara (+); Muzej za umjetnost i obrt (-); Studentski centar (+); Teatar &TD (+); tunel „Grič“ (+); Zagrebačko kazalište mladih (+)	1
„Noć muzeja“	svi muzeji na području grada Zagreba (+);(-)	1
„Snow Queen Trophy“	Medvednica (-)	0
„Subversive festival“	kino „Europa“ (+); kino „Tuškanac“ (-); Muzej suvremene umjetnosti (+)	1
„Tjedan suvremenog plesa“	Zagrebački plesni centar (+); Zagrebačko kazalište mladih (+); Akademija likovnih umjetnosti (-)	1
„Zagreb Classic“	Trg kralja Tomislava (+)	2
„Zagreb Dox“	kino „Kaptol Boutique Cinema“ (+)	2
„Zagreb Film Festival“	scena „F22“(-); kino Europa (+); kino Tuškanac (-); Kulturni centar Travno (+); Muzej suvremene umjetnosti (+); Narodno sveučilište Dubrava (+);	1

Izvor: izradio autor prema vlastitom istraživanju u Zagrebu, 2018. i 2019. godine

Prema rezultatima terenskog istraživanja, 13 manifestacija je u potpunosti pristupačno, 10 djelomično pristupačno i dvije u potpunosti nepristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Slijepim i slabovidnim osobama pristup svim manifestacijama je teoretski moguć, međutim, općeniti problem s kojim se mogu susretati tijekom trajanja manifestacija jest velika koncentracija ljudi. Dodatan problem osobama s invaliditetom, a posebno osobama u kolicima jest nedostatak pristupačnih sanitarnih čvorova. Od navedenih lokacija, jedino kino „Europa“, kino „Kaptol Boutique Cinema“ i koncertna dvorana „Vatroslav Lisinski“ imaju pristupačan sanitarni čvor.

#### **4.4. Rezultati anketnog istraživanja**

Provedenim anketnim istraživanjem nastojalo se utvrditi trenutačno stanje i mogućnosti razvoja pristupačnog turizma u gradu Zagrebu za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica s naglaskom na pristupačnost turističkog sadržaja, ali i popratne turističke infrastrukture. Anketa je sastavljena od 33 pitanja i podijeljena dva dijela. U prvom dijelu ispitivana su mišljenja ispitanika vezana uz problematiku teme rada, a u drugom dijelu su ispitivani opći podaci o ispitaniku. Uzorak ankete čine isključivo punoljetne osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Anketno istraživanje provedeno je među domaćim posjetiteljima grada Zagreba. Prilikom istraživanja korištena je interetska anketa za koju je uzorak prikupljen metodom snježne grude. Anketa je bila poslana različitim udrugama osoba s invaliditetom, facebook grupama osoba s invaliditetom te objavom poziva za ispunjavanje ankete na internetskom portalu za osobe s invaliditetom „In portal“.

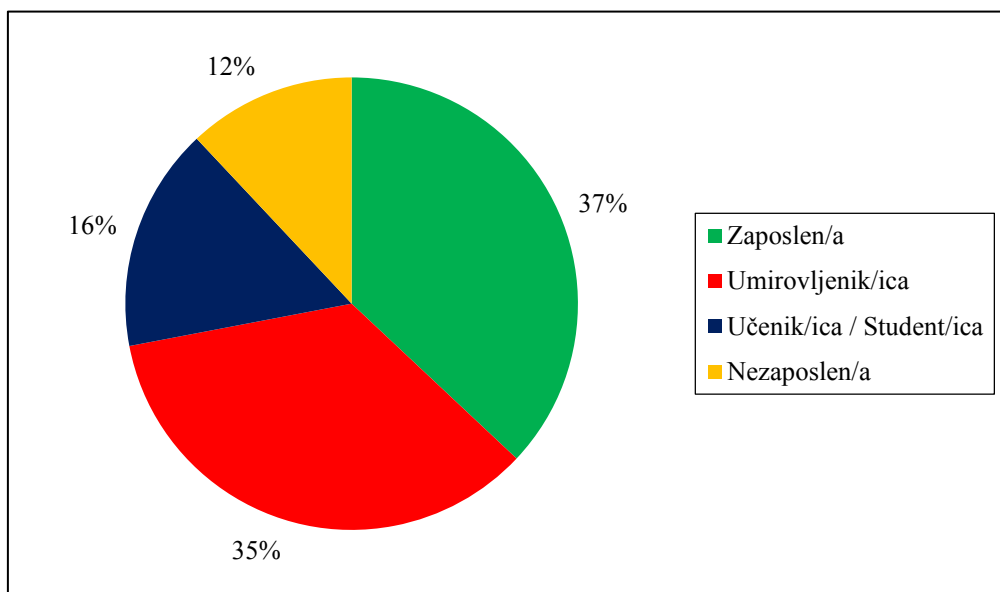
Od ukupnog broja ispitanika 49 % je muškaraca, a 51 % žena. Prosječna dob ispitanika jest 37 godina. Najmlađi ispitanik ima 20, a najstariji 65 godina. 31 % ispitanika ima od 20 do 29 godina, 47 % ispitanika ima od 30 do 49 godina, a 22 % ispitanika ima 50 i više godina. Prema mjestu stanovanja, ispitanici žive u 17 različitih županija (nema ispitanika iz Virovitičko podravske županije, Požeško-slavonske županije, Bjelovarsko-bilogorske županije).<sup>13</sup> Po 12 % ispitanika živi u Splitsko-dalmatinskoj i Zagrebačkoj županiji; 10% u Šibensko-kninskoj županiji; po 8% u Koprivničko-križevačkoj i Sisačko-moslavačkoj županiji; po 6 % u Brodsko-posavskoj, Istarskoj i Međimurskoj županiji; po 4 % u Dubrovačko-neretvanskoj, Ličko-senjskoj, Osječko-baranjskoj, Primorsko-goranskoj,

---

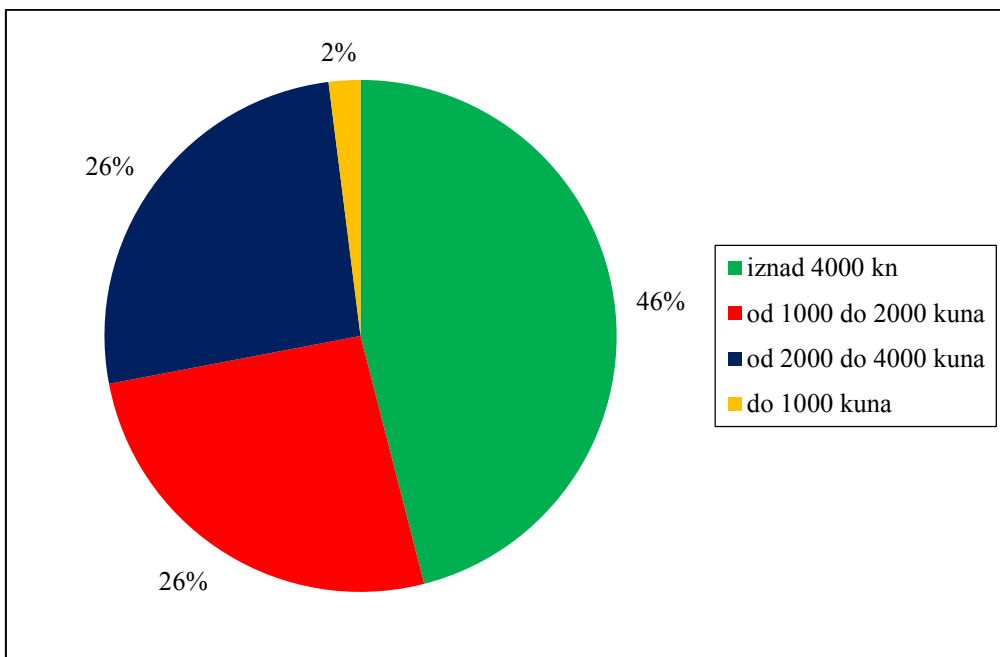
<sup>13</sup> Osobe koje žive u na području Grada Zagreba ne mogu se uzimati kao relevantni u anketnom istraživanju jer ne spadaju u kategoriju posjetitelja. Posjetitelji se najčešće definiraju kao osobe koje napuštaju mjesto stalnog boravka u svrhu posjete neke turističke destinacije u kojoj, za vrijeme boravka, ne smiju obavljati nikakvu gospodarsku djelatnost.



Vukovarsko-srijemskoj i Zadarskoj županiji, a po 2 % živi u Krapinsko-zagorskoj i Varaždinskoj županiji. Prema stupnju obrazovanja, 57 % ispitanika završilo je srednju školu, 16 % višu školu, a 27 % fakultet. Prema radnoj aktivnosti, 16% ispitanika su učenici/studenti, 12 % nezaposleni, 37 % zaposleni i 35 % umirovljenici (Sl. 14.), a prema mjesečnim prihodima, 2 % ispitanika primi do 1000 kuna, po 26 % primi od 1000 do 2000 kuna i od 2000 do 4000 kn, a 46 % ispitanika primi iznad 4000 kn (Sl. 15.).

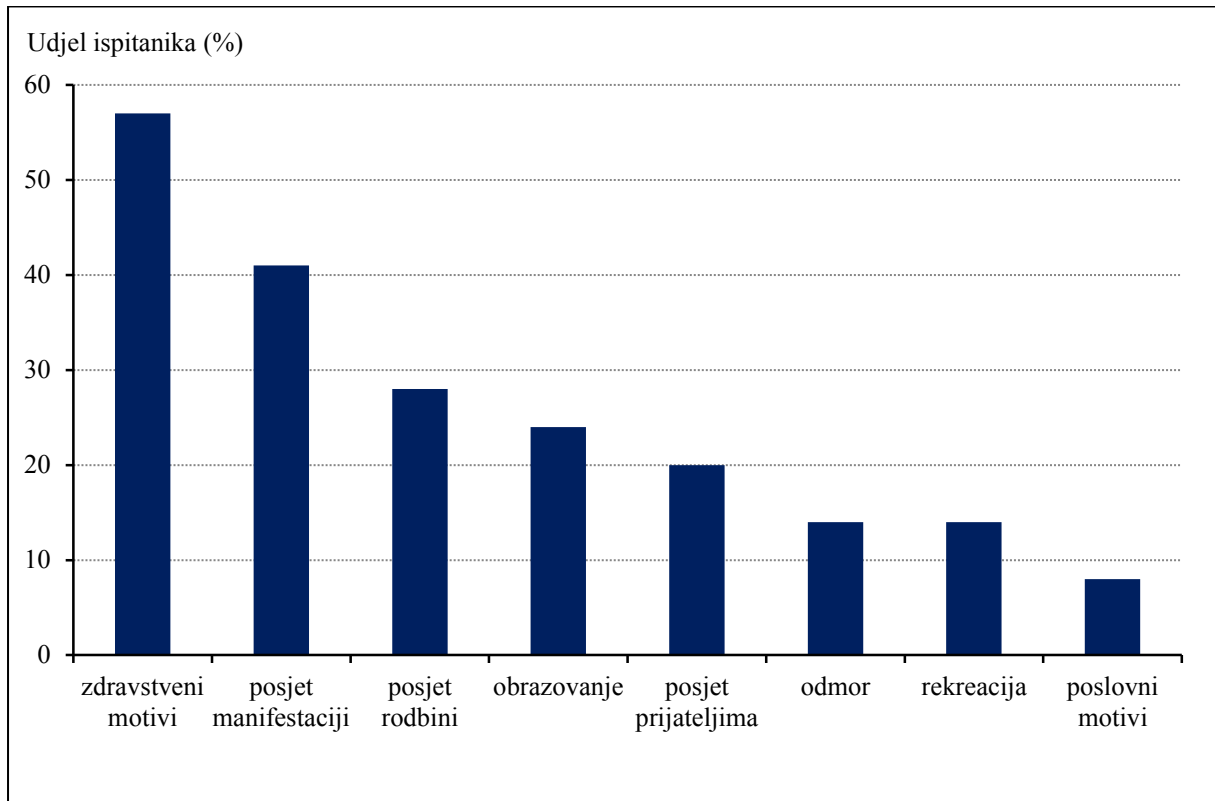


Sl. 14. Radna aktivnost ispitanika ankete



Sl. 15. Mjesečni prihodi ispitanika ankete

Na pitanje o učestalosti posjete grada Zagreba u posljednjih 5 godina, 88 % ispitanika odgovorilo je da je posjetilo Zagreb više od 5 puta, 6 % tri do pet puta, 2 % dva do tri puta, a 4 % jedanput. Prema motivima dolaska ispitanika u Zagreb (Sl. 16.), najzastupljeniji su zdravstveni motivi i posjet manifestaciji, a od ostalih motiva navode se posjet rodbini, obrazovanje, posjet prijateljima, rekreacija, odmor, poslovni motivi. Svaki ispitanik mogao je navesti do dva odgovora.



Sl. 16. Motivi dolaska ispitanika ankete u Zagreb

U posljednjih 5 godina 18 % ispitanika nije niti jednom prenoćilo u Zagrebu, 4% ih je prenoćilo jednom, 12 % ih je prenoćilo dva do tri puta, 2 % ih je prenoćilo tri do pet puta, a 65 % ih je prenoćilo više od 5 puta.

Od ispitanika koji su ostvarili noćenje, veći udio ih je ostvarilo noćenje u privatnom (62 %) te komercijalnom smještaju (hotelu, hostelu, apartmanu) (50 %), a manji udio (24 %) u zdravstvenom/rehabilitacijskom centru. Najčešće prijevozno sredstvo kojim su ispitanici dolazili jest automobil (96 %) dok su neki dolazili i autobusom (18 %), vlakom (4 %) i zrakoplovom (8 %). Svaki ispitanik je mogao navesti više odgovora.

Razlog većem udjelu dolaska u privatni smještaj jest činjenica da većina komercijalnih smještajnih kapaciteta nije pristupačna, ali i mogućnost da su osobe odsjedale u privatnom smještaju svojih poznanika koji imaju prilagođene uvjete za njihov boravak.

U istraživanju je bila postavljena i Likertova ljestvica (od 5 stupnjeva) sa 14 tvrdnji uz pomoć kojih su se ispitali stavovi ispitanika. Dvanaest tvrdnji se odnosilo stupanj slaganja s razinom pristupačnosti pojedinih elemenata turističke ponude grada Zagreba (Tab. 6.).

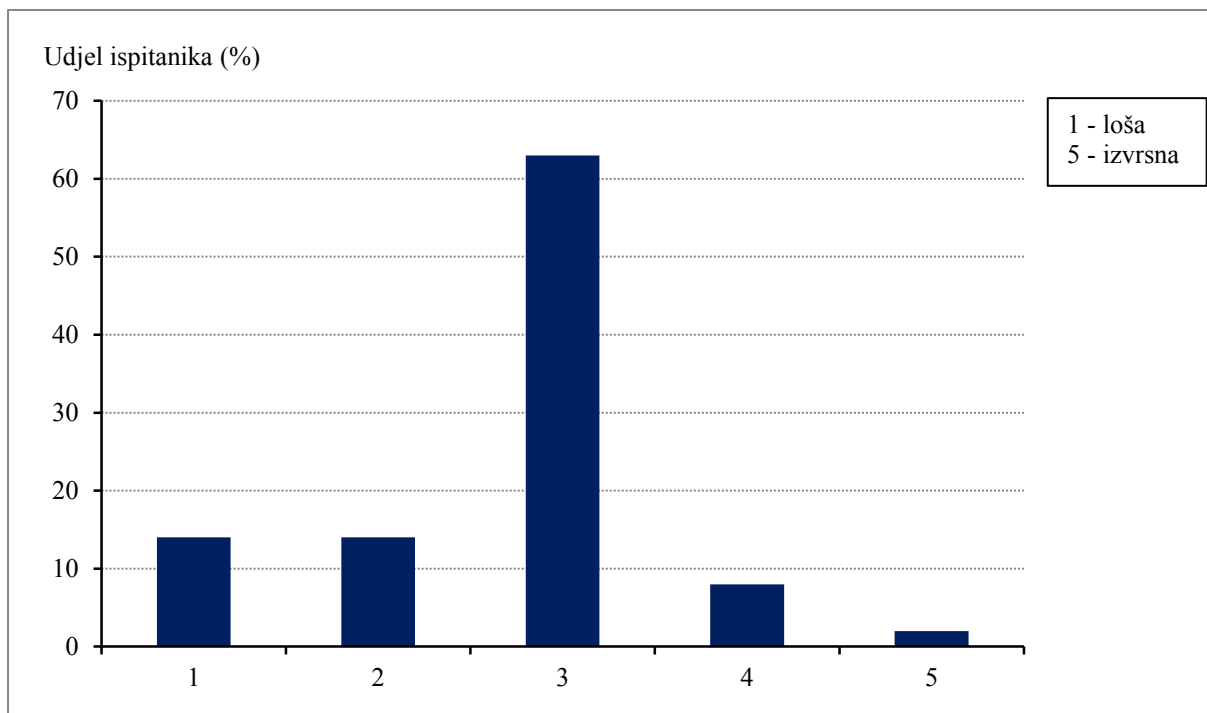
Tab. 6. Stavovi ispitanika ankete o razini pristupačnosti pojedinih elemenata turističke ponude grada Zagreba

Tvrdnja	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
1. Komercijalni smještajni objekti u Zagrebu (hoteli, hosteli, apartmani) prilagođeni osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	8%	37%	39%	14%	2%
2. Javne površine u Zagrebu prilagođene za samostalno i sigurno kretanje osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	20%	29%	35%	12%	4%
3. Grad Zagreb ima prilagođen tramvajski prijevoz osobama koje se kreću uz pomoć kolica.	12%	31%	31%	22%	4%
4. Grad Zagreb ima prilagođen prijevoz autobusima osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	14%	31%	39%	14%	2%
5. Grad Zagreb ima prilagođen prijevoz taksi službama osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	14%	35%	31%	18%	2%

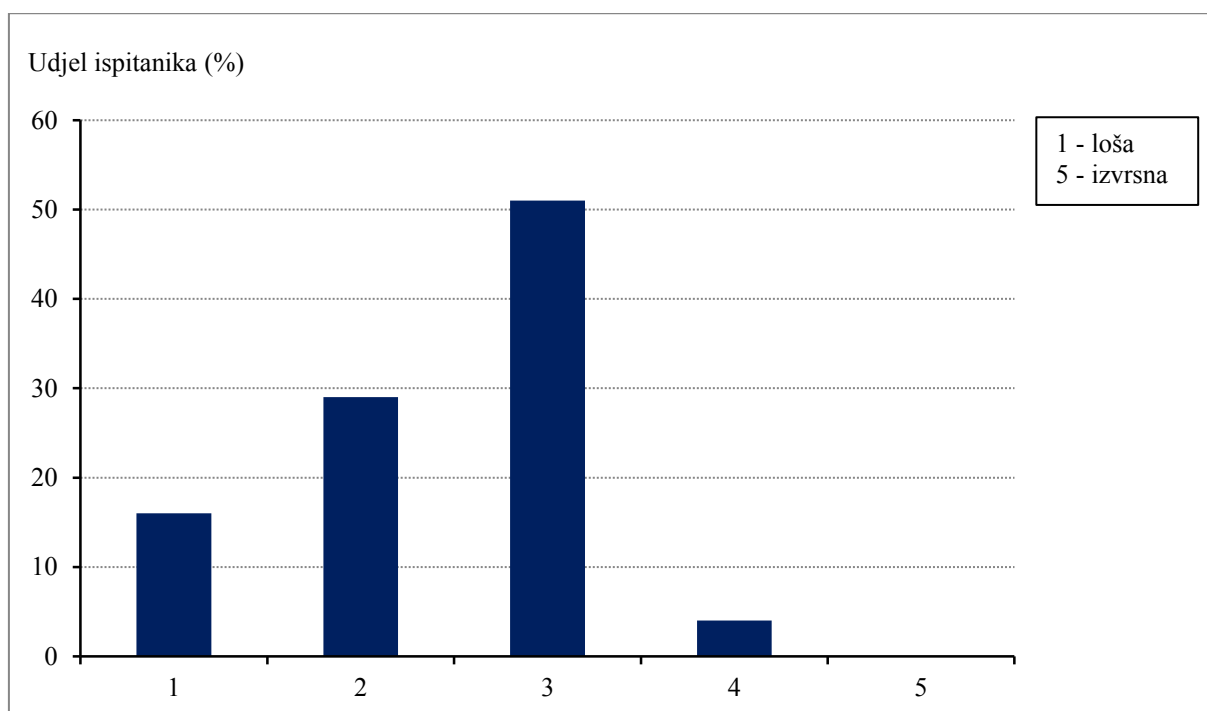
6. Grad Zagreb ima kvalitetnu turističku ponudu.	2%	20%	12%	51%	16%
7. Turistička ponuda u gradu Zagrebu pristupačna osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	14%	39%	43%	2%	2%
8. Muzeji i galerije u Zagrebu pristupačni osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	12%	41%	41%	4%	2%
9. Koncertne dvorane u Zagrebu pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	2%	24%	49%	23%	2%
10. Sportske ustanove/dvorane u Zagrebu pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	4%	18%	51%	23%	4%
11. Kazališta u Zagrebu pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	4%	23%	63%	6%	2%
12. Vaša motivacija za boravkom u Zagrebu bila bi veća i boravak bio češći da su turistički sadržaji i infrastruktura prilagođeniji osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.	10%	10%	25%	29%	26%

Izvor: izradio autor prema rezultatima vlastitog anketnog istraživanja, 2019. godine

Dvije tvrdnje u anketi odnosile su se na sveukupnu ocjenu pristupačnosti grada Zagreba i prilagođenosti pristupa turističkim sadržajima, pri čemu je 1 označavalo ocjenu „loše“, a 5 „izvrsno“. Prvom tvrdnjom su ispitanici ocijenili sveukupnu pristupačnost Zagreba osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica (Sl. 17.), a drugom su ocijenili prilagođenost pristupa turističkih sadržaja u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica (Sl. 18.).



Sl. 17. Sveukupna ocjena pristupačnosti grada Zagreba

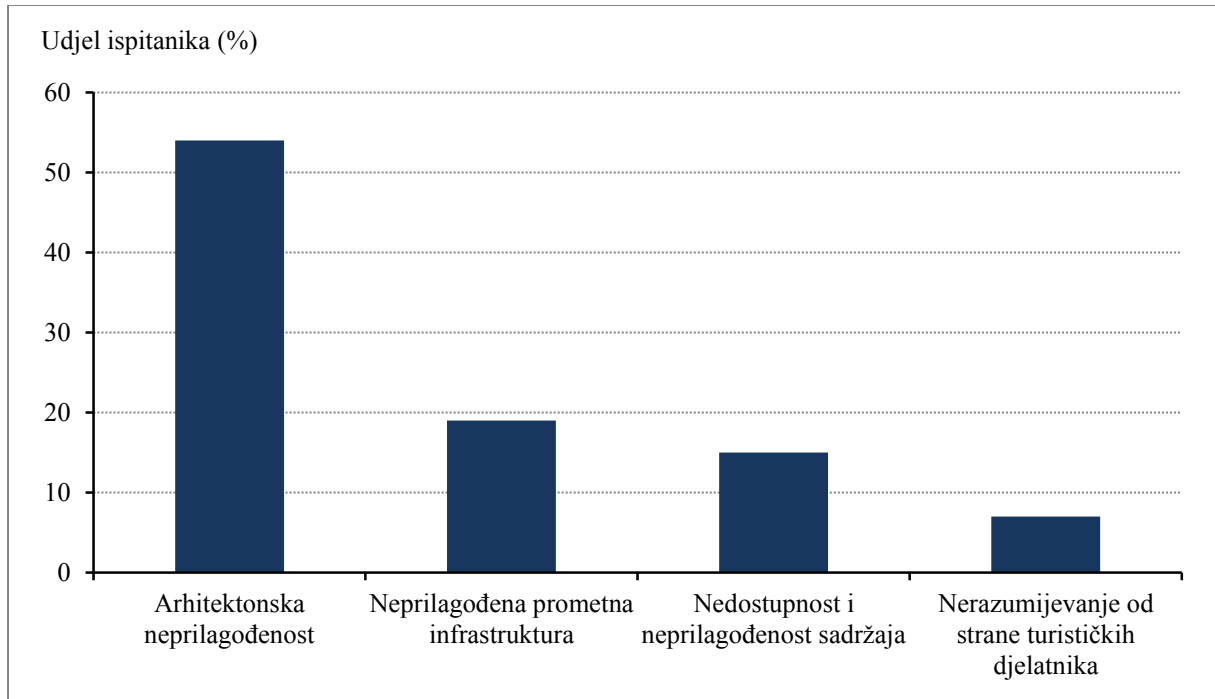


Sl. 18. Ocjena pristupačnosti turističkih sadržaja u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica

Unatoč nepostojanju prilagođenih taksi službi za osobe s invaliditetom postoje turisti u kolicima koji su se složili s tvrdnjom da Zagreb ima prilagođen prijevoz taksi službama osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Jedino moguće objašnjenje jest da se ti ispitanici koriste isključivo običnim kolicima.

Na pitanja koje su muzeje i galerije ispitanici posjetili u Zagrebu, 27 % ih je odgovorilo da nije nikad posjetilo neki zagrebački muzej, a 73 % ispitanika je posjetilo barem jedan muzej ili galeriju. Zanimljiv podatak jest da je analizom odgovora na ovo pitanje dobiven podatak da je 20% ispitanika posjetilo barem jedan nepristupačan muzej ili galeriju, od kojih se navode: Arheološki muzej, Hrvatski povijesni muzej, Muzej iluzija, Umjetnički paviljon, Muzej sporta i Prirodoslovni muzej. Objašnjenje za tu pojavu jest da su se osobe koje su posjećivale nepristupačne muzeje i galerije kretale uz pomoć običnih invalidskih kolica koje je lakše prenijeti te imale pomoć više osoba koje su ih mogle prenijeti preko stepenica ili drugih barijera koje se nalaze na ulazu ili unutar objekata. Od pristupačnih muzeja i galerija ispitanici su navodili Muzej Mimarar, Muzej suvremene umjetnosti, Galeriju Klovićevi dvori, Tehnički muzej „Nikola Tesla“, Galeriju Studentskog centra, Etnografski muzej te Muzej prekinutih veza. Što se tiče koncertnih dvorana, 18 % ispitanika nije posjetilo niti jednu koncertnu dvoranu. Od pristupačnih dvorana koje su ispitanici posjetili navode se koncertna dvorana „Vatroslav Lisinski“, „Arena Zagreb“, „Dom sportova“, košarkaški centar „Dražen Petrović“ i „Tvornica kulture“. Na pitanje o posjeti sportskih dvorana/ustanova, 27 % ispitanika izjasnilo se kako nije posjetilo niti jednu dvoranu/ustanovu, dok se od posjećenih ustanova navode „Arena Zagreb“, „Dom sportova“, stadion „Maksimir“, Mladost, „Kutija Šibica“, „Sutinska vrela“, košarkaški centar „Dražen Petrović“, stolnoteniska dvorana „Dragutin Šurbek“, stadion „NK Zagreb“ te dvorana „Vinko Bek“. Što se tiče posjete kazalištima, 37 % ispitanika izjasnilo se kako nije posjetilo niti jedno kazalište. Od posjećenih kazališta navode se „Trešnja“, Hrvatsko narodno kazalište, „Gavella“, „Komedijski“, „Kerempuh“, Kazalište lutaka, „EXIT“, „Mala scena“ i Teatar &TD. Od manifestacija u gradu Zagrebu, 22 % ispitanika nije posjetilo niti jednu manifestaciju. Od posjećenih manifestacija ističe se Advent, kojeg je posjetilo 61 % ispitanika. Od ostalih manifestacija navode se: „InMusic“, „Ljeto na Strossu“, „Međunarodna smotra folklora“, „Zagreb Auto Show“, „Interliber“, „Human Right Film Festival“, „Dvorišta“ te različiti festivali hrane i pića, sportske utakmice i koncerti.

Kao glavnu prepreku u Zagrebu s kojom se susreću turisti koji se kreću uz pomoć invalidskih kolica ispitanici izdvajaju arhitektonsku neprilagođenost, a od ostalih prepreka navode se neprilagođena prometna infrastruktura, neljubaznost osoblja, nerazumijevanje od strane turističkih djelatnika te nedostupnost i neprilagođenost sadržaja (Sl. 19.).



Sl. 19. Glavna prepreka u Zagrebu s kojom se susreću turisti koji se kreću uz pomoć invalidskih kolica

Na upit o davanju prijedloga za poboljšanje pristupačnosti turističkih atrakcija i infrastrukture u gradu Zagrebu ispitanici su naveli velik broj prijedloga, među kojima su: snižavanje rubnika na pješačkim prijelazima, ukidanje mogućnosti parkiranja automobila na pločnicima, prilagodba svih sanitarnih čvorova, mala širina ulaznih vrata u zgradama, uvođenje rampi ili dizala na svim ulazima koje imaju stepenice, nužnost uvođenja taksi službi u kojima se mogu voziti osobe u elektromotornim kolicima, uvođenje rampi u sva prijevozna sredstva ZET-a, rješavanje pitanja zaključanih dizala za osobe s invaliditetom u zagrebačkim pothodnicima, prilagodba objekata namijenjenih javnim događanjima (koncerata, kina dvorana, noćnih klubova, kazališta, galerija i drugih ustanova) i sl.

Prema većini tvrdnji u anketi, prevladavaju neutralni do negativni stavovi stoga je očito da se Zagreb generalno više percipira kao grad koji je nepristupačan za turiste koji se kreću uz pomoć invalidskih kolica. Jedina tvrdnja s kojom se većina ispitanika slaže jest da bi im motivacija za boravkom u Zagrebu bila veća i boravak bio češći da su turistički sadržaji i infrastruktura prilagođeniji osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, što je logično.



## **5. EUROPSKI PRIMJER DOBRE PRAKSE PRISTUPAČNOG TURIZMA – MUZEJI U KRAKOVU**

Krajem 20. stoljeća vlada Republike Poljske izglasala je rezoluciju o pravima osoba s invaliditetom u kojoj se navodi nužnost uključivanja osoba s invaliditetom u sve društvene sfere života pa tako i u turistička kretanja (Popiel, 2014). Grad Krakov jedan je od popularnijih europskih destinacija kulturnog turizma zbog bogate turističke atrakcijske osnove koju čini mnoštvo spomeničke baštine, muzeja, galerija, manifestacija i slično.

Dolazak turista u Krakov moguć je korištenjem cestovnog, željezničkog i zračnog prijevoza. Zračne luke osobama s invaliditetom nude posebnu asistenciju i prilagođene su svim njihovim potrebama. Dolaskom u zračnu luku osobe s invaliditetom imaju mogućnost putovanja do centra grada putem tri različita prijevozna sredstva; prilagođenim taksi službama, pristupačnom prigradskom željeznicom te pristupačnim autobusnim prijevozom (Sl. 20.) (Popiel, 2014). Što se tiče javnog gradskog prijevoza, većina autobusa i tramvaja su niskopodni s rampama pa osobe s invaliditetom mogu nesmetano ulaziti njih. Također, na većini stajališta postoje zvučni signali koji upozoravaju slijepu i slabovidne osobe na dolazak tramvaja ili autobusa.

Pristupačnih smještajnih kapaciteta u Krakovu još uvijek nema dovoljno za zadovoljavanje potreba većeg broja turista s invaliditetom, što potvrđuje podatak o nešto više od 110 smještajnih objekata prilagođenih za osobe s invaliditetom (Popiel, 2014). Ulice grada Krakova uglavnom su prohodne za osobe s invaliditetom zbog uređenih širokih pločnika, spuštenih rubnika na pješačkim prijelazima te taktilnih staza za slijepu i slabovidne osobe (Sl. 21.)



Sl. 20. Pristupačni autobus u zračnoj luci u Krakovu

Izvor: preuzeto iz Popiel, 2014, 61



Sl. 21. Taktilna staza na pješačkom prijelazu u Krakovu

Izvor: izradio autor prilikom vlastitog istraživanja u Krakovu, 2018. godine

U samostalnom terenskom istraživanju provedenom u Krakovu naglasak je bio na istraživanju pristupačnosti 10 najpopularnijih muzeja subjektivno izdvojenih uz pomoć usporedbe rezultata na web stranicama portala („TripAdvisor“, „Culture Trip“, „Krakow Museums“, „Top 21 Museums in Krakow“, „In your pocket“) namijenjenim turistima koji dolaze u Krakov. Izdvojeni i istraženi muzeji su: „Oskar Schindler's Enamel Factory“ (Tvornica emajla Oskara Schindlera), „Rynek Underground“, „Wawel Royal Castle“ (dvorac Wawel), „National Museum in Krakow“ (Nacionalni muzej u Krakovu), „Museum of Contemporary Art“ (Muzej suvremene umjetnosti), „Ethnographic Museum“ (Etnografski muzej), „Krakow Pinball Museum“, „Galicia Jewish Museum“ (Židovski muzej Galicija), „Polish Aviation Museum“ (Muzej poljskog zrakoplovstva) and „Museum of Municipal Engineering“ (Muzej lokalnog inženjerstva).

Obilaskom muzeja, naglasak je bio stavljen na pristupačnost ulaza u muzej, nesmetano kretanje za osobe koje se kreću uz pomoć kolica te pristupačnost sadržaja u muzeju. Od navedenih muzeja, jedino „Krakow Pinball Museum“ nema pristupačan ulaz, tj. ima stepenicu ispred ulaza pa je ulaz osobama koji se kreću uz pomoć kolica onemogućen. Svi ostali muzeji ili imaju ulaz koji je u razini s pločnikom ili kosine i rampe koje omogućuju nesmetan ulaz (Sl. 22.). Također, navedeni muzeji imaju široke hodnike i prostorije te dizala i rampe koje omogućuju nesmetan prelazak osoba u kolicima sa jedne razine muzeja na drugu (Sl. 23.).



Sl. 22. Rampa na ulazu u Etnografski muzej u Krakovu

Izvor: izradio autor prilikom vlastitog istraživanja u Krakovu, 2018. godine



Sl. 23. Elementi pristupačnosti u unutrašnjosti muzeja u Krakovu („Rynek Underground“, Muzej suvremene umjetnosti i Muzej poljskog zrakoplovstva)

Izvor: izradio autor prilikom vlastitog istraživanja u Krakovu, 2018. godine

Većina navedenih muzeja postoji i nekoliko desetljeća, međutim, svi muzeji su uz korak s vremenom. Navedenu činjenicu potvrđuju različiti interaktivni i multimedijalni muzejski sadržaji koji utječu na pozitivno iskustvo i doživljaje posjetitelja. U prilog tome, većina interaktivnih i multimedijalnih sadržaja prilagođena je za korištenje osobama s invaliditetom. U multimedijalne i interaktivne sadržaje ubrajaju se različiti video sadržaji, audio snimke, interaktivne (pametne) ploče i stolovi koji privlače pozornost posjetitelja. Dodatna prednost navedenih muzeja jest da gotovo svi navedeni muzeji imaju pristupačne sanitarne čvorove za osobe s invaliditetom.

Za razliku od Zagreba, cjelokupna pristupačnost muzeja, ali i druge turističke infrastrukture u Krakovu je dovedena je na višu razinu jer se stavlja naglasak na izjednačavanje mogućnosti osoba svih profila, ne samo u teoriji već i u praksi. Razlog tome jest dulja turistička tradicija Krakova, ali i strogo pridržavanje pravila koja omogućuju ukidanje svih vrsta prepreka osobama s invaliditetom u ravnopravnom sudjelovanju u društvu što je vidljivo iz navedenih primjera.

## 6. ZAKLJUČAK

Utvrđena veza između svjetskog trenda starenja stanovništva i povećanja broja osoba s invaliditetom otvara vrata razvoju pristupačnog turizma, koji već sada postaje sve važniji i zastupljeniji oblik turizma na turističkom tržištu. Stoga, velika je vjerojatnost da će zadovoljavanje elemenata pristupačnosti turističkoj infrastrukturi potrebnih za razvoj pristupačnog turizma postati preduvjet za konkurentnost na turističkom tržištu.

Grad Zagreb, unatoč trendovima rasta turističkih kretanja i sve većih ulaganja u razvoj turizma, nije prilagodio turističke atrakcije za pristup osoba s invaliditetom na zadovoljavajuću razinu, čime je prva postavljena hipoteza, koja glasi: „Turističke atrakcije grada Zagreba pristupačne su osobama s invaliditetom.“, odbijena. Za prirodna i kulturna dobra grada Zagreba koja se smatraju turističkim atrakcijama, stanje pristupačnosti nije zadovoljavajuće zbog limitiranosti ponude. Kao glavni problem nepristupačnosti izdvojena je fizička nedostupnost turističkih atrakcija zbog arhitektonske neprilagođenosti, posebice zbog zanemarivanja elemenata univerzalnog dizajna u stvaranju okruženja namijenjenom za posjet turista. Time je osobama s invaliditetom limitirana turistička ponuda samo na one atrakcije koje su pristupačne, čime je smanjena mogućnost cjelokupnog doživljaja Zagreba kao turističke destinacije, čineći Zagreb manje atraktivnim u odnosu na njegove stvarne potencijale.

Preduvjet za razvoj bilo kojeg oblika turizma su, uz prirodnu i kulturnu turističku atrakcijsku osnovu, i popratna turistička infrastruktura u koju ulaze receptivni kapaciteti te, prometna infrastruktura. Broj pristupačnih smještajnih kapaciteta prilagođenih za potrebe osoba s invaliditetom u gradu Zagrebu je zanemariv u odnosu na ukupan broj kapaciteta. Time se dolazi do pitanja je li razvoj pristupačnog turizma moguć u gradu Zagrebu jer je jedna od glavnih odrednica definiranja turizma, između ostalog, ostvarivanje noćenja posjetitelja u mjestu u kojem nema stalan boravak te je druga postavljena hipoteza, koja glasi: „U gradu Zagrebu postoji dovoljno pristupačnih smještajnih kapaciteta za razvoj pristupačnog turizma.“, odbijena.

Za razliku od smještajnih kapaciteta, prometna infrastruktura je na zadovoljavajućem stupnju pristupačnosti iako i dalje postoje fizičke prepreke koje je potrebno ukloniti pa je treća postavljena hipoteza, koja glasi: „Prometna infrastruktura grada Zagreba prilagođena je za potrebe razvoja pristupačnog turizma.“, djelomično potvrđena. Prometna infrastruktura

mogla bi se unaprijediti uz pomoć manjih intervencija, poput snižavanja rubnika na pješačkim prijelazima, uvođenja većeg broja taktilnih staza vodilja, uvođenje rampi u sva prijevozna javna prijevozna sredstva i druga slična pitanja koja su naočigled minorna, međutim, imaju značajan utjecaj na kvalitetu života osoba s invaliditetom.

U gradu Zagrebu se osobe s invaliditetom svakodnevno suočavaju i s preprekama izazvanim zbog ljudskog mentaliteta. Mentalitet je važna odrednica u turizmu jer način na koji čovjek razmišlja uvjetuje njegovo djelovanje. U kontekstu uključivanja osoba s invaliditetom u turizam, prihvaćanje osoba s invaliditetom kao ravnopravnih članova društva uvjetuje unaprjeđenje svih segmenata okoline kako bi se i njima omogućio dostojan život. Stoga je potrebna sustavna edukacija društva o potrebama osoba s invaliditetom i uključivanju u ravnopravno sudjelovanje u svim društvenim sferama čime će se nadvladati mentalne, a pritom i sve ostale prepreke, čime će biti stvoreni uvjeti za respektabilan razvoj pristupačnog turizma u gradu Zagrebu. Kada se usporede svi rezultati istraživanja dobiveni u ovome radu, zaključuje se da je posljednja postavljena hipoteza, koja glasi: „ Grad Zagreb je pristupačan grad za osobe s invaliditetom.“, odbijena. Za sada, za grad Zagreb se jedino može reći da je nepristupačan grad koji ima potencijal promijeniti negativan predznak.



## LITERATURA

Begonja, M., 2018: *Analiza kvalitete javnog gradskog prijevoza – primjer novih stambenih naselja u Gradu Zagrebu*, Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu

Biruš, M., 2004: Crtice o Zagrebu, <http://www.geografija.hr/hrvatska/crtice-o-zagrebu/> (5.10.2018.)

Bizjak, B., Knezevic, M., Cvetreznik, S., 2011: Attitude change towards guests with disabilities: reflections from tourism students, *Annals of Tourism Research* 38(3), 842-857

Bowtell, J., 2015: Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies, *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203-222

Brown, T. J., Kaplan, R., Quaderer, G., 1999: Beyond accessibility: Preferences for natural areas, *Therapeutic Recreation Journal* 33, 209–221

Buhalis, D., Michopouloub, E., 2011: Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market, *Current Issues in Tourism* 14(2), 145-168

Burnett, J. J., Baker, H., 2001: Assessing the travel-related behaviours of the mobility disabled consumer, *Journal of Travel Research* 40(1), 4-11

Cavinato, J., Cuckovich, M., 1992: Transportation and tourism for the disabled: An assessment, *Transportation Journal* 31, 46–53

Daniels, M. J., Rodgers, E. B., Wiggins, B. P., 2005: “Travel Tales”: an interpretative analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities, *Tourism Management* 26(6), 919-930

Darcy, S., 1998: *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*, Tourism New South Wales, Sydney

Darcy, S., 2010: Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences, *Tourism Management* 31(6), 816-826

Darcy, S., Buhalis, D., 2010: Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, u: Buhalis, D., Darcy, S. (ur.): *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol, 1-20

Darcy, S., Daruwalla, P. S., 1999: The trouble with travel: People with disabilities and tourism, *Social Alternatives* 18, 41–46

Darcy, S., Dickson, T., 2009: A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16(1), 32–44

Darcy, S., Harris, R., 2003: Inclusive and accessible special event planning: An Australian perspective, *Event Management* 8, 39–47

Dattilo, J., 2002: *Inclusive Leisure Services: Responding to the Rights of People with Disabilities*, Venture Publishing, State College

Domić-Kunić, A., 1994: Zagreb u prapovijesti i antici, *Geografski horizont* 40 (2), 18-26

Domínguez, T., Fraiz, J. A., Alen, E., 2013: Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain, *Tourism Economics* 19(6), 1385-1399

Dwyer, L., Darcy, S., 2011: Economic contribution of tourists with disabilities: an Australian approach and methodology, u: Buhalis, D., Darcy, S. (ur.): *Accessible Tourism: Concept and Issues*, Channel View Publications, Bristol, 213-239

Eichhorn, V., Buhalis, D., 2010: Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry, u: Buhalis, D., Darcy, S. (ur.): *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol, 46-61

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., Buhalis, D., 2008): Enabling access to tourism through information schemes, *Annals of Tourism Research* 35(1), 189-210

Figueiredo, E., Eusébio, C., Kastenholz, E., 2012: How diverse are tourists with disabilities? A pilot study on accessible leisure tourism experiences in Portugal, *International Journal of Tourism Research*, DOI: 10.1080/19407963.2018.1470183

Freeman, I., Selmi, N., 2010: French versus Canadian tourism: response to the disabled, *Journal of Travel Research* 49(4), 471-485

Goodall, B., 2006: Disabled access and heritage attractions, *Tourism, Culture and Communication* 7, 57–78

Groschl, S., 2012: Presumed incapable: exploring the validity of negative judgments about persons with disabilities and their employability in hotel operations, *Cornell Hospitality Quarterly* 54(2), 114-123

Hendija, Z., Ivandić, N., Mikačić, V., Radnić, A., 1996: Promjene u turizmu hrvatske pod utjecajem rata, u: Ravlić, P. (ur.): *Zbornik radova dvadesetog znanstvenog skupa "Susreti na dragom kamenu 1996."*, Fakultet ekonomije i turizma, Pula, 183-194

Imrie, R., Kumar, M., 1998: Focusing on disability and access in the built environment, *Disability & Society* 13, 357–374

Israeli, A. A., 2002: A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists, *Journal of Travel Research* 41, 101–104

Kim, W. G., Stonesifer, H. W., Han, J. S., 2012: Accommodating the needs of disabled hotel guests: implications for guests and management, *International Journal of Hospitality Management* 31(4), 1311-1317

Kušen, E., 2002: *Turistička atrakcijska osnova*, Institut za turizam, Zagreb Luković, T., 2008: Selektivni turizam, hir, ili znanstveno istraživačka potreba, *Acta turistica nova* 2(1), 51-74

Malić-Limari, S., 2009: *Vrednovanje Parka prirode Medvednica s obzirom na biljni pokrov, reljef i učestalost posjetitelja*, magistarski rad, Biološki odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb

Marković, M., 2005: *Stari Zagrepčani: život na području Zagreba od prapovijesti do 19. stoljeća*, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb

Marković, M., 2006: *Zagrebačke starine: prilozi poznavanju prošlosti grada Zagreba*, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb

Michopolou, E., Darcy, S. Ambrose, I., Buhalis, D., 2015: Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have, *Journal of Tourism Futures* 1(3), 179-188

Miller F. P., Vandome A. F., McBrewster J., 2010: *Accessible Tourism*, VDM Publishing

Muloin, S., 1992: Wilderness access for persons with a disability, u: Harper, G., Weiler, B. (ur.): *Ecotourism*, Australian Bureau of Research, Canberra, 20-25

Münch, H., Ulrich, R., 2011: Inclusive tourism, u: Papathanassis, A. (ur.): *The Long Tail of Tourism: Holiday Niches and their Impact on Mainstream Tourism*, Gebler, Heidelberg

Nejašmić, I., 1994: Populacijski razvitak Zagreba, *Sociologija sela* 32(1-2), 1-12

Njegač, D., 2002: Središnja Hrvatska, u: Borovac, I. (ur.): *Veliki atlas Hrvatske*, Mozaik knjiga, Zagreb, 225-269

Nyaupane, G. P., Andereck, K. L., 2008: Understanding travel constraints: application and extension of a leisure constraints model, *Journal of Travel Research* 46(4), 433-439

Oliver, M., 1996: *Understanding Disability: From Theory to Practice*, Macmillan, Basingstoke

Opačić, V. T., 2004: Kratka povijest zagrebačkog hotelijerstva očima geografa, <http://www.geografija.hr/hrvatska/kratka-povijest-zagrebackog-hotelijerstva-ocima-geografa/> (6.10.2018.)

Opačić, V. T., 2006: Održivi razvoj rekreacije u Parku prirode Medvednica s posebnim osvrtom na skijanje, u: *Turizam kao faktor regionalnog razvoja: zbornik radova* (ur. Nurković, R.), Prirodno-matematički fakultet, Odsjek za geografiju, Tuzla, 115-123

Ozturk, Y., Yayli, A., Yesiltas, M., 2008: Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? the views of hotel and travel agency managers, *Tourism Management* 29(2), 382-389

Pagan, R., 2014: The contribution of holiday trips to life satisfaction: the case of people with disabilities, *Current Issues in Tourism*, DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2013.860086>

Perić, I. (2006): *Zagreb od 1850. do suvremenog velegrada*, Muzej grada Zagreba, Zagreb

Popiel, M., 2014: Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow, *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation* (Special Issue), 55-71

Rains, S., 2008: Culture in the further development of universal design, *Design for All* 3, 18-34

Ray, N. M., Ryder, M. E., 2003: 'Eibilities' tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled, *Tourism Management* 24, 57-72

Shaw, G., 2007: Disability legislation and empowerment of tourists with disability in the united kingdom, u: Church A., Colespp, T. (ur.): *Tourism, power and space*, Routledge, London, 83-100

Shaw, G., Coles, T., 2004: Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey, *Tourism management*, 25(3), 397-403, DOI: 10.1016/S0261-5177(03)00139-0

Shi, L., Cole, S., Chancellor, H. C., 2012: Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments, *Tourism Management* 33(1), 228-231

Stumbo, N. J., Pegg, S., 2005: Travelers and tourists with disabilities: A matter of priorities and loyalties, *Tourism Review International* 8, 195–209

Šakaja, L., 2018: *Slijepi u prostoru grada*, Institut za etnologiju i folkloristiku, Sveučilište u Zagrebu – Prirodoslovno-matematički fakultet, Zagreb

Šakaja, L., Bašić, K., Vuk R., Stiperski, Z., Horvat, A., 2018: Pristupačnost Grada Zagreba za osobe u invalidskim kolicima – u tisku

Šegota i Filipčić, 1996: Šegota, T., Filipčić, A.: *Klimatologija za geografe*, Školska knjiga, Zagreb

Turco, D. M., Stumbo, N. J., Garncarz, J., 1998: Tourism constraints for people with disabilities, *Parks and Recreations* 33, 78–84

Van Horn, L., 2012: The United States: travellers with disabilities, u: Buhalis, D., Darcy, S., Ambrose, I. (ur.): *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*, Channel View Publications Bristol, 65-78

Veitch, C., Shaw, G., 2011: Disability legislation and empowerment of tourists with disability: the UK case, u: Buhalis, D., Darcy, S. (ur.): *Accessible Tourism: Concept and Issues*, Channel View Publications, Bristol, 62-72

Vila, T. D., Darcy, S., González, E. A., 2015: Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia, *Tourism Management* 47(2015), 261-272

Vukonić, B., 1994: *Tempus Fugit: Povijest turizma Zagreba*, Agram, Zagreb

Yaniv, P., Arie, R., & Yael, B., 2011: Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study, *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 23(5), 571-591

Žuljić, S., 1956: Zagreb: Opći zaključci o položaju i značenju, *Geografski horizont* 2 (3-4), 15-38

## IZVORI

Booking, 2018: Hoteli prilagođeni osobama s invaliditetom, [Dobranović, M., 2018: intervju, Zagreb](https://www.booking.com/searchresults.hr.html?aid=397594&label=gog235jc-1DCAEY9gcoggl46AdlIEFgDaGWIAQGYARC4AQbIAQzYAQPoAQH4AQKIAgGoAgM&sid=5839d915947a4ea3c816b1644c9a0c88&tmpl=searchresults&class_interval=1&dest_id=-101579&dest_type=city&from_sf=1&group_adults=2&group_children=0&label_click=undef&no_rooms=1&order=distance_from_search&percent_hype_hotel=1&raw_dest_type=city&room1=A%2CA&sb_price_type=total&sb_travel_purpose=leisure&shw_aparth=1&slp_r_match=0&ss=Zagreb&ssb=empty&nflt=sth%3D104%3Bht_id%3D204%3Bht_id%3D203%3B&rsf=(15.10.2018.)</a></p></div><div data-bbox=)

Državni zavod za statistiku (DZS), 2013a: Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: stanovništvo prema starosti i spolu, po naseljima, [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (5.10.2018)

Državni zavod za statistiku (DZS), 2013b: Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: stanovništvo staro 15 i više godina prema trenutačnoj aktivnosti, starosti i spolu, [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (5.10.2018)

Državni zavod za statistiku (DZS), 2013c: Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: zaposleni prema područjima djelatnosti, starosti i spolu, [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (5.10.2018)

Državni zavod za statistiku (DZS), 2018: Kultura i umjetnost u 2016., [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (15.10.2018)

ESRI, 2019: Basemaps (GIS podloge)

Facebook, 2019: Pristupačni Zagreb, <https://www.facebook.com/pristupacnizagreb/>

GfK, 2015: Economic Impact on Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report, <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native> (15.10.2018.)



Grad Zagreb, 2012: Razvojna strategija Grada Zagreba – Strateška razvojna usmjerenja do kraja 2013. godine, <https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/zgplan/zgplan.pdf> (2.10.2018)

Grad Zagreb, 2015: Strategija kulturnog i kreativnog razvitka Grada Zagreba 2015. – 2022. <https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/04%20Strategija.pdf> (7.10.2018.)

Grad Zagreb, 2016: Zagrebačka strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2016. do 2020., [http://www1.zagreb.hr/zagreb/slglasnik.nsf/7ffe63e8e69827b5c1257e1900276647/9cff855965ba6fefc1257f7d003fec25/\\$FILE/ZG%20Strategija2016-2020.pdf](http://www1.zagreb.hr/zagreb/slglasnik.nsf/7ffe63e8e69827b5c1257e1900276647/9cff855965ba6fefc1257f7d003fec25/$FILE/ZG%20Strategija2016-2020.pdf) (7.10.2018.)

Grad Zagreb 2016b: Vodič za osobe s invaliditetom kroz Grad Zagreb, <https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/osobe%20s%20invaliditetom/Grad%20Zagreb%20-%20Vodic%20za%20osobe%20s%20invaliditetom.pdf> (7.10.2018.)

Grad Zagreb, 2017: Razvojna strategija Grada Zagreba za razdoblje do 2020. godine, [https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/gu%20za%20strategijsko%20planiranje/Razvojna%20strategija%20Grada%20Zagreba\\_SGGZ\\_18-17.pdf](https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/gu%20za%20strategijsko%20planiranje/Razvojna%20strategija%20Grada%20Zagreba_SGGZ_18-17.pdf) (2.10.2018)

Grad Zagreb, 2018a: Gradske četvrti, <https://www.zagreb.hr/gradske-cetvrti/12913> (1.10.2018.)

Grad Zagreb, 2018b: Granice područja gradskih četvrti, <https://www.zagreb.hr/granice-podrucja-gradskih-cetvrti/12917> (1.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2009: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2009.: Turizam, [http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis\\_2009/204-207\\_Turizam.pdf](http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis_2009/204-207_Turizam.pdf) (8.10.2018)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2011: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2011.: Turizam, [http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis\\_2011/199-202\\_Turizam\\_2011.pdf](http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis_2011/199-202_Turizam_2011.pdf) (7.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2013: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2013.: Turizam, [http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis\\_2013/Turizam\\_2013.pdf](http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis_2013/Turizam_2013.pdf) (9.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2015: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2015.: Turizam, [http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis\\_2015/18\\_2015\\_Turizam.pdf](http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis_2015/18_2015_Turizam.pdf) (9.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2017: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2017.: Turizam, [http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis\\_2017/2017\\_17\\_Turizam.pdf](http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis_2017/2017_17_Turizam.pdf) (9.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2017b: Turizam – prosinac 2017, <https://www.zagreb.hr/userdocsimages/arhiva/statistika/2017/turizam%202017/Turizam%20XII%202017.pdf> (9.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2017c: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2017, [http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis\\_2017/ZG\\_Statisticki\\_ljetopis\\_2017.pdf](http://www1.zagreb.hr/zgstat/documents/Ljetopis_2017/ZG_Statisticki_ljetopis_2017.pdf) (9.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2017d: Pregled kulturnih ustanova Grada Zagreba 2017. [https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/strategijsko\\_planiranje/Ustanove%20za%20kulturu%202017.pdf](https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/strategijsko_planiranje/Ustanove%20za%20kulturu%202017.pdf) (9.10.2018.)

Gradski ured za strategijsko planiranje i razvoj Grada (GUSPRG), 2019: GIS slojevi „Kultura“ i „Sport i rekreacija“

Hrvatski zavod za javno zdravstvo (HZJZ), 2017: Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, [https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2016/04/Invalidi\\_2017.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2016/04/Invalidi_2017.pdf) (15.10.2018.)

Institut za turizam, 2009: Stavovi i potrošnja turista i posjetitelja Zagreba  
<http://www.infozagreb.hr/documents/b2b/Tomas%20Zagreb%202008%20e%20i-xii%201-81.pdf> (10.10.2018.)

Institut za turizam, 2013: Stavovi i potrošnja turista i posjetitelja Zagreba,  
<http://www.infozagreb.hr/documents/b2b/2012%20Tomas%20Zagreb.pdf> (10.10.2018.)

Institut za turizam, 2018: Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj,  
<http://iztzg.hr/UserFiles/File/Narudzbe/Tomas-Ljeto-2017-Stavovi-i-potrosnja-turista-u-Hrvatskoj.pdf> (10.10.2018.)

International Social Tourism Organization (ISTO), n.d.: Definitions, [www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=39](http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=39) (17.10.2018.)

Javna ustanova Park Prirode Medvednica, 2014: Plan upravljanja Parka prirode Medvednica,  
[https://www.pp-medvednica.hr/wp-content/uploads/2014/11/15\\_pp-medvednica-plan-upravljanja.pdf](https://www.pp-medvednica.hr/wp-content/uploads/2014/11/15_pp-medvednica-plan-upravljanja.pdf) (20.10.2018.)

Kekić, G., 2017: intervju, Zagreb

Kekić, S., 2018: intervju, Zagreb

Krsnik, K., 2018: intervju, Zagreb

Kultura u Zagrebu, 2018: Festivali,  
<http://www.kulturauzagrebu.hr/hr/articles.php?p=calendar&group=71&type=2&year=2017>  
(21.10.2018.)

Libertas Nova, 2017: Višeosjetilni park Jarun – mir, tišina i opojni mirisi na obali Velikog jezera, <https://libertasnova.wordpress.com/2017/06/23/viseosjetilni-park-jarun-mir-tisina-i-opojni-mirisi-na-obali-velikog-jezera/> (25.10.2018.)

Međunarodna zračna luka Zagreb (MZLZ), 2012: Statistika za 2012. godinu, <http://www.zagreb-airport.hr/poslovni/b2b-223/statistika/statistika-za-2012-godinu/376> (2.10.2018.)

Međunarodna zračna luka Zagreb (MZLZ), 2017: Statistika za 2017. godinu, <http://www.zagreb-airport.hr/poslovni/b2b-223/statistika/statistika-za-2017-godinu/381> (2.10.2018.)

Ministarstvo kulture, 2018: Registar kulturnih dobara Republike Hrvatske, <http://data.gov.hr/dataset/registar-kulturnih-dobara/resource/registar-kulturnih-dobara> (15.1.2018.)

Ministarstvo turizma Republike Hrvatske (MINT), 2014: Nacionalni program razvoja socijalnog turizma – „Turizam za sve“, [https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014\\_akcijski\\_socijalni.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//151014_akcijski_socijalni.pdf) (17.10.2018.)

Ministarstvo turizma Republike Hrvatske (MINT), 2016: Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_06\\_56\\_1451.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html) (19.10.2018.)

Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva (MZOPUG), 2005: Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_12\\_151\\_2947.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_12_151_2947.html) (19.10.2018.)

Muzejsko dokumentacijski centar (MDC), 2016: Posjećenost hrvatskih muzeja u 2017. godini, <http://mdc.hr/files/file/muzeji/statistika/Posje%C4%87enost%20hrvatskih%20muzeja%20u%202015.pdf> (22.10.2018.)

Muzejsko dokumentacijski centar (MDC), 2018: Posjećenost hrvatskih muzeja u 2017. godini, <http://mdc.hr/files/file/muzeji/statistika/Posje%C4%87enost%20hrvatskih%20muzeja%20u%202017.pdf> (22.10.2018.)

Ožegović, M., 2018: intervju, Zagreb

Park prirode Medvednica, n.d.: Poučne staze, <http://www.pp-medvednica.hr/turisticka-ponuda/ostalo/poucne-staze/> (22.10.2018.)

Smrečki, I., 2018: intervju, Zagreb

Šutalo, B., 2018: intervju, Zagreb

The Centre for Excellence in Universal Design (CEUD), n.d.: The 7 Principles, <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/> (15.10.2018.)

Tomašević, A., 2018: intervju, Zagreb

Travabled, 2016: Inkluzivna turistička agencija i globalni turistički savjetnik za osobe s invaliditetom, [https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//270916\\_travabled.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//270916_travabled.pdf) (15.10.2018.)

Tripadvisor, 2018: Things to do in Zagreb, [https://www.tripadvisor.com/Attractions-g294454-Activities-Zagreb\\_Central\\_Croatia.html#ATTRACTION\\_SORT\\_WRAPPER](https://www.tripadvisor.com/Attractions-g294454-Activities-Zagreb_Central_Croatia.html#ATTRACTION_SORT_WRAPPER) (15.10.2018)

United Nations (UN), 2013: Accessibility and Development – Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda, <https://www.un.org/development/desa/dspd/2013/12/accessibility-and-development-mainstreaming-disability-in-the-post-2015-development-agenda/> (10.10.2018.)

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP), 2009: Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific, [http://www.accessibletourism.org/resources/takayama\\_declaration\\_top-e-fin\\_171209.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf) (10.10.2018.)

United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2005: *Cultural Tourism and Poverty Alleviation: The Asia-Pacific Perspective*, World Tourism Organization, Madrid

United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2013: Recommendations on Accessible Tourism for all, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf> (10.10.2018.)

United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2016: Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism - Definition and Context, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077> (10.10.2018.)

United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2016b: Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module V: Best Practices in Accessible Tourism, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/modulev13022017.pdf> (10.10.2018.)

Vidas, D., 2018: intervju, Zagreb

Vlada Republike Hrvatske, 2017: Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_04\\_42\\_967.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_04_42_967.html) (12.10.2018.)

Wikimedia Commons, 2006: Irisbus Citelis in Prague DOD (opened doors day), access ramp, [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Praha,\\_DOD\\_2006\\_Hostiva%C5%99,\\_Irisbus\\_Citelis\\_\(p%C5%99edv%C3%A1d%C4%9Bc%C3%AD\),\\_vysouvac%C3%AD\\_plo%C5%A1ina.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Praha,_DOD_2006_Hostiva%C5%99,_Irisbus_Citelis_(p%C5%99edv%C3%A1d%C4%9Bc%C3%AD),_vysouvac%C3%AD_plo%C5%A1ina.JPG) (20.10.2018.)

World Health Organisation (WHO), 2010: Blindness and vision impairment, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment> (11.10.2018.)

World Health Organisation (WHO), 2010: Fact sheet on wheelchairs, [http://www.searo.who.int/entity/disabilities\\_injury\\_rehabilitation/wheelchair\\_factsheet.pdf](http://www.searo.who.int/entity/disabilities_injury_rehabilitation/wheelchair_factsheet.pdf) (11.10.2018.)

World Health Organisation (WHO), 2011: World report on disability, [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO\\_NMH\\_VIP\\_11.01\\_eng.pdf;jsessionid=B952F7E341EF328ADAD11D1F3E3456A3?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf;jsessionid=B952F7E341EF328ADAD11D1F3E3456A3?sequence=1) (10.10.2018.)

Zagrebački električni tramvaj (ZET), 2018: Tarifne zone i prometno-tarifna područja, <http://www.zet.hr/UserDocsImages/Prilozi/PDF/zone%20i%20tarifna%20podru%C4%8Dja%20-4.10.2018..pdf> (19.10.2018.)

Zubčić, N., 2018: intervju, Zagreb

## **PRILOG 1: Popis tablica**

Tab. 1. Pristupačni hoteli i hostel u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2019. godine .....	36
Tab. 2. Zaštićena prirodna baština grada Zagreba.....	41
Tab. 3. Razina pristupačnosti turistički najpopularnijih muzeja i galerija u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2019. godine .....	49
Tab. 4. Razina pristupačnosti najatraktivnijih kazališta u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2019. godine .....	52
Tab. 5. Pristupačnost odabranih manifestacija u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, 2018. godine .....	55
Tab. 6. Stavovi ispitanika ankete o razini pristupačnosti pojedinih elemenata turističke ponude grada Zagreba.....	61



## **PRILOG 2: Popis slika**

Sl. 1. Naselje grad Zagreb unutar granica gradskih četvrti istoimene županije .....	2
Sl. 2. Turistički dolasci i noćenja u Gradu Zagrebu od 2007. do 2017. godine .....	13
Sl. 3. Mreža tramvajskog i autobusnog javnog gradskog i prigradskog prometa, tarifne zone i prometno-tarifna područja .....	28
Sl. 4. Primjer rampe za ulazak u bus osobama koje se kreću uz pomoć kolica .....	29
Sl. 5. Pristupačnost ulica Gornjeg i Donjeg grada osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica .....	32
Sl. 6. Parkirana vozila na području Gornjeg grada .....	33
Sl. 7. Pristupačna poučna staza - „Šumska staza Bliznec“ .....	38
Sl. 8. Višeosjetilni park na Jarunu .....	40
Sl. 9. Kulturne atrakcije Gornjeg i Donjeg grada .....	43
Sl. 10. Lokacije turistički najpopularnijih muzeja i galerija u Zagrebu .....	48
Sl. 11. Primjeri elemenata pristupačnosti muzejima – kosina i podizne platforme .....	50
Sl. 12. Lokacije turistički najpopularnijih kazališta u Zagrebu .....	51
Sl. 13. Lokacije turistički atraktivnih koncertnih dvorana u Zagrebu .....	53
Sl. 14. Radna aktivnost ispitanika ankete .....	59
Sl. 15. Mjesečni prihodi ispitanika ankete .....	59
Sl. 16. Motivi dolaska ispitanika ankete u Zagreb .....	60
Sl. 17. Sveukupna ocjena pristupačnosti grada Zagreba .....	63
Sl. 18. Ocjena pristupačnosti turističkih sadržaja u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica .....	63
Sl. 19. Glavna prepreka u Zagrebu s kojom se susreću turisti koji se kreću uz pomoć invalidskih kolica .....	65
Sl. 20. Pristupačni autobus u zračnoj luci u Krakovu .....	68
Sl. 21. Taktilna staza na pješačkom prijelazu u Krakovu .....	69
Sl. 23. Elementi pristupačnosti u unutrašnjosti muzeja u Krakovu (Rynek Underground, Muzej suvremene umjetnosti i Muzej poljskog zrakoplovstva) .....	71

### **PRILOG 3. Primjer anketnog upitnika**

#### Pristupačnost turističkih sadržaja i infrastrukture grada Zagreba osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica

Ovaj anketni upitnik provodi se u sklopu pisanja diplomskog rada na Geografskom odsjeku Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu na temu „Razvoj pristupačnog turizma u Gradu Zagrebu“.

Cilj anketnog istraživanja jest utvrditi trenutačno stanje i mogućnosti razvoja pristupačnog turizma u gradu Zagrebu za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica s naglaskom na pristupačnost turističkog sadržaja, ali i popratne turističke infrastrukture. Upitnik je u potpunosti anonimn i koristi se izričito u svrhu pisanja diplomskog rada te će se rezultati anketa prikazivati isključivo u obliku postotaka.

NAPOMENA: Lijepo Vas molim da anketu ispunite samo u slučaju ako se krećete uz pomoć invalidskih kolica, niste iz Zagreba i ako ste posjetili Zagreb barem jedanput u posljednjih 5 godina. Također, bio bih Vam iznimno zahvalan ako prosljedite anketu dalje, osobama za koje smatrate da su relevantne za ispunjavanje ove ankete.

Trajanje ispunjavanja ankete je 5 - 10 minuta.

Zahvaljujem Vam na izdvojenom vremenu i pomoći!

Robert Šulc

**\*Obavezno**

1. Koliko ste puta posjetili grad Zagreb u posljednjih pet godina? (1 odgovor) \*

- Jedanput
- Dva do tri puta
- Tri do pet puta
- Više od pet puta

2. Koji su bili Vaši primarni motivi dolaska? (do 2 odgovora) \*

- Odmor
- Rekreacija
- Obrazovanje
- Posjet manifestaciji (kulturna, zabavna, sportska,...)
- Posjet rodbini
- Posjet prijateljima
- Zdravstveni
- Ostalo: \_\_\_\_\_

3. Koliko ste puta prenoćili u Zagrebu? (jedan odgovor) \*
- Nijednom
  - Jedanput
  - Dva do tri puta
  - Tri do pet puta
  - Više od pet puta
4. Ako ste prenoćili, u kojoj vrsti smještaja ste ostvarili noćenje? (mogućnost više odgovora)
- Komercijalni smještaj (hotel, hostel, apartman)
  - Privatni smještaj
  - Zdravstveni/rehabilitacijski centar
  - Ostalo: \_\_\_\_\_
5. Kojim prijevoznim sredstvom ste dolazili u Zagreb? (mogućnost više odgovora) \*
- Autobus
  - Automobil
  - Vlak
  - Zrakoplov
6. Na koji način ste se kretali po Zagrebu (mogućnost više odgovora) \*
- Javnim prijevozom
  - Taxi službama
  - Privatnim vozilima
  - Službenim vozilima
  - Samostalno u kolicima
  - Ostalo: \_\_\_\_\_
7. Slažete li se s tvrdnjom da su javne površine u Zagrebu prilagođene za samostalno i sigurno kretanje osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*
- U potpunosti se ne slažem
  - Ne slažem se
  - Niti se slažem niti se ne slažem
  - Slažem se
  - U potpunosti se slažem

- 8. Slažete li se s tvrdnjom da grad Zagreb ima prilagođen prijevoz autobusima osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*
- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

9. Slažete li se s tvrdnjom da grad Zagreb ima prilagođen prijevoz taxi službama osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

10. Slažete li se s tvrdnjom da grad Zagreb ima prilagođen prijevoz tramvajima osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

11. Slažete li se s tvrdnjom da su komercijalni smještajni objekti u Zagrebu (hoteli, hosteli, apartmani) prilagođeni osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

12. Slažete li se s tvrdnjom da grad Zagreb ima kvalitetnu turističku ponudu? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

13. Slažete li se s tvrdnjom da je turistička ponuda u gradu Zagrebu pristupačna osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

14. Slažete li se s tvrdnjom da su muzeji i galerije u Zagrebu pristupačni osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

15. Navedite koje ste muzeje i galerije posjetili. \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

16. Slažete li se s tvrdnjom da su koncertne dvorane u Zagrebu pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

17. Navedite koje ste koncertne dvorane posjetili. \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

18. Slažete li se s tvrdnjom da su sportske ustanove/dvorane u Zagrebu pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

19. Navedite koje ste sportske ustanove/dvorane posjetili. \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

20. Slažete li se s tvrdnjom da su kazališta u Zagrebu pristupačne osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

21. Navedite koja ste kazališta posjetili. \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

22. Navedite koje ste manifestacije posjetili u Zagrebu. \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

23. Slažete li se s tvrdnjom da bi Vaša motivacija za boravkom u Zagrebu bila veća i boravak bio češći da su turistički sadržaji i infrastruktura prilagođeniji osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- U potpunosti se ne slažem
- Ne slažem se
- Niti se slažem niti se ne slažem

- Slažem se
- U potpunosti se slažem

24. Koja je po Vama glavna prepreka u Zagrebu s kojom se susreću turisti koji se kreću uz pomoć invalidskih kolica? (jedan odgovor) \*

- Arhitektonska neprilagođenost
- Neprilagođena prometna infrastruktura
- Neljubaznost osoblja
- Nerazumijevanje od strane turističkih djelatnika
- Nedostupnost i neprilagođenost sadržaja
- Ostalo: \_\_\_\_\_

25. Navedite neke svoje prijedloge za poboljšanje pristupačnosti turističkih atrakcija i turističke infrastrukture u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica.

Vaš odgovor \_\_\_\_\_

26. Ocijenite sveukupnu pristupačnost grada Zagreba osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. \*

Loša 1    2    3    4    5 Izvrsna

27. Ocijenite prilagođenost pristupa TURISTIČKIH sadržaja u gradu Zagrebu osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica. \*

Loša 1    2    3    4    5 Izvrsna

Spol: \*

- M
- Ž

Dob: \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

Županija stanovanja: \*

Vaš odgovor: \_\_\_\_\_

Stupanj obrazovanja: \*

- Bez škole
- Osnovna škola
- Srednja škola
- Viša škola
- Fakultet

Radna aktivnost: \*

- Učenik/ica / Student/ica
- Nezaposlen/a
- Zaposlen/a
- Umirovljenik/ica

Prihodi (nije obavezno odgovoriti, ali nam odgovor puno pomaže u istraživanju)

- do 1000 kuna
- od 1000 do 2000 kuna
- od 2000 do 4000 kuna
- Iznad 4000 kuna