



Rafał G. Nowicki

Raport z badań potrzeb osób z niepełnosprawnościami w odniesieniu do aktywności turystycznych

Bydgoszcz, grudzień 2022



Spis treści

- I. Wprowadzenie - 2**
- II. Zakres terminologiczny opracowania terminologia – 4**
- III. Podstawy metodologiczne opracowania - 7**
- IV. Kwerenda literatury przedmiotu - 9**
- V. Badania sondażowe – 35**
 - 5.1 Analiza danych ilościowych - 35**
 - wnioski z badań ilościowych - 43
 - 5.2. Analiza danych jakościowych - 45**
 - wnioski z badań jakościowych - 65



I. Wprowadzenie. Potrzeby osób z niepełnosprawnością a „Projektowanie uniwersalne”

Koncepcja „turystyki dostępnej”, „turystyki dla wszystkich”, „turystyki bez barier” zrodziła się w latach 70. ubiegłego wieku na gruncie idei gloryfikujących wartość godności osoby ludzkiej i jej nadrzędność wobec uwarunkowań zewnętrznych (przestrzennych, społecznych, organizacyjnych itp.). Koncepcja ta zakłada m.in., że każdy człowiek bez względu na swoje indywidualne ograniczenia powinien mieć możliwość uczestnictwa w turystyce (Grabowski J., Milewska M., Stasiak A., 2007). W praktyce swoboda podróżowania wciąż przynależy do rzeczywistości postulowanej i jest limitowana szeregiem barier, do których zwykle zalicza się:

- braki w adaptacji infrastruktury turystycznej do ograniczeń osób niepełnosprawnych,
- niedostatek ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością,
- niedobór rzetelnej informacji o ofercie turystycznej i dostępności obiektów turystycznych dla osób niepełnosprawnych,
- deficyt wiedzy kadry turystycznej w zakresie metodyki obsługi osób z poszczególnymi rodzajami dysfunkcji,
- bariery ekonomiczne związane z wysokimi kosztami wyjazdów turystycznych i niższym uposażeniem finansowym środowiska osób niepełnosprawnych [Grabowski J., Milewska M., Stasiak A., 2007].

Pierwotnie poczucie marginalizacji potrzeb i ograniczeń osób z dysfunkcjami w procesie organizacji życia społecznego zostało powiązane z uwarunkowaniami przestrzennymi i troską o projektowanie przestrzeni architektoniczno-urbanistycznej, uwzględniającej indywidualne potrzeby i ograniczenia wszystkich jej użytkowników. Pierwsze praktyczne efekty tych teoretycznych założeń zanotowano w połowie XX w. w USA, nazywając tą praktykę „projektowaniem uniwersalnym”. W Polsce podobny nurt myślenia o planowaniu i aranżacji architektury funkcjonował w tamtym czasie pod nazwą „projektowania przestrzeni wspólnej”. Tendencje te sprzyjały stopniowemu przededefiniowaniu zasad tradycyjnego planowania przestrzeni publicznych, a wkrótce także projektowania przedmiotów użytkowych. Sformułowano kluczowe zasady projektowania uniwersalnego, które były odpowiedzią na konkretne potrzeby i oczekiwania użytkowników przestrzeni i przedmiotów. Ogólnie rzecz ujmując zasady te wskazują na konieczność zachowania w projektowaniu następujących imperatywów:

1. użyteczność przedmiotów i przestrzeni dla osób o różnej sprawności (zaspokojenie potrzeb dostępu do wszystkich elementów użytkowanego środowiska),
2. elastyczność w użytkowaniu przedmiotów i przestrzeni tj. możliwość wyboru metod użytkowania przedmiotów i przestrzeni (zaspokojenie potrzeb związanych z różnymi indywidualnymi możliwościami ich użytkowania elementów przestrzeni),
3. prosta, intuicyjna obsługa przedmiotów i przestrzeni (dostosowanie możliwości użytkowania przestrzeni do różnej wiedzy, umiejętności, zdolności koncentracji jej użytkowników),
4. czytelność i zauważalność informacji w przestrzeni (i informacji dotyczącej przedmiotów), wielomodalność informacji uwzględniającą dotyk, słowo, obraz (zaspokojenie różnorodności potrzeb i możliwości w zakresie postrzegania użytkowników przestrzeni)



5. tolerancja dla popełnienia błędów przez użytkowników (zapewnienie potrzeby bezpieczeństwa, z uwzględnieniem ryzyka błędnego użycia przedmiotów, nieprawidłowego korzystania z przestrzeni)
6. niski poziom wysiłku fizycznego podczas użytkowania przestrzeni i przedmiotów (zaspokojenie potrzeby wygody, komfortu korzystania z przedmiotów i przestrzeni),
7. „ludzkie” wymiary projektowanej przestrzeni (dostosowanie wielkości przestrzeni i rozmiaru przedmiotów do potrzeb i możliwości ich użytkowników niezależnie od rozmiaru ich ciała i stopnia mobilności).

Założenia projektowania uniwersalnego z czasem wykroczyły poza obszar architektoniczno-urbanistyczny, zyskując interdyscyplinarne zastosowanie w szeregu odległych od budownictwa obszarach. Pomijając zatem oczywistą kwestię przystosowywania fizycznej przestrzeni turystycznej do potrzeb osób niepełnosprawnych obecnie w sektorze turystycznym zasady projektowania uniwersalnego wprowadzane są jako narzędzia m.in.:

- rozwoju systemu dostępnej dla wszystkich informacji,
- rozwoju metodyki edukacji (np. dostosowanie metod przekazu wiedzy krajoznawczej do możliwości percepcyjnych osób z dysfunkcjami),
- doskonalenia regulacji prawnych sprzyjających turystyce bez barier,
- ulepszania dotychczas stosowanych rozwiązań w sferze organizacji i zarządzania (np. utrwalanie standardów obsługi osób niepełnosprawnych, zatrudnianie osób niepełnosprawnych w instytucjach turystycznych, budowanie kapitału społecznego wykorzystującego potencjał różnych grup społecznych) i in.



II. Zakres terminologiczny opracowania

2.1. Potrzeby, wymagania, oczekiwania

Potrzeba stanowi odczucie braku określonego stanu bądź dobra materialnego, które wynika ze świadomości lub stanu emocjonalnego człowieka (Kłeczek R. 1992, str. 45). W teorii zarządzania z pojęciem potrzeby często wiążą się kategorie zbliżone znaczeniowo: wymagania i oczekiwania. Najogólniej rzecz ujmując potrzeby wskazują na coś niezbędnego, nieodzownego, niezastąpionego bez czego trudno się obyć. Są to pewne warunki podstawowe, które determinują zadowolenie, satysfakcję. Z kolei pojęcie wymagań ma w pewnym sensie wymiar parametryczny, bo określa zespół kryteriów lub warunków, którym ktoś lub coś musi odpowiadać, aby owo zadowolenie można było osiągnąć. Natomiast oczekiwania to nadzieje, pragnienia dotyczące sposobu i zakresu w jakim potrzeby i wymagania mogą zostać spełnione (Słownik Języka Polskiego PWN, 2002). Potrzeby, wymagania i oczekiwania mają charakter subiektywny, chociaż uwarunkowane są nie tylko czynnikami zależnymi od jednostki (jak np. wykształcenie, doświadczenie życiowe, zainteresowania itd.) ale także przyczynami, na które nie ma ona wpływu (np. czynniki klimatyczne, ekonomiczne, zasoby czasu wolnego itd.).

Literatura omawiająca problematykę potrzeb, wymagań i oczekiwań jest stosunkowo bogata i uwzględnia różne perspektywy naukowe, zwłaszcza punkt widzenia nauk społecznych i humanistycznych. Nie wnikając w nieistotne dla niniejszego opracowania szczegóły warto wskazać na niektóre modele klasyfikacyjne potrzeb, wymagań i oczekiwań, akcentując ich ogólny związek z turystyką. Jeśli zatem chodzi o zagadnienie potrzeb, ciekawą analizę typologiczną opracował C. Alderfer (Griffin 1996). W swoim modelu hierarchii potrzeb ERG (existence, relations, growth) uwzględnił on trzy grupy potrzeb: **1. potrzeby egzystencji**, które dotyczą materialnych warunków życia jednostki; w hierarchii potrzeb wg Masłowa odpowiadają im potrzeby fizjologiczne i bezpieczeństwa, **2. potrzeby kontaktu, relacji i integracji z innymi ludźmi**; w hierarchii potrzeb wg Masłowa odpowiadają im potrzeby przynależności i szacunku, **3. potrzeby uczenia się, zbierania doświadczeń i rozwoju osobowości człowieka**; w hierarchii potrzeb wg Masłowa odpowiadają im potrzeby znaczenia i samorozwoju. W przeciwieństwie do modelu Masłowa w tej teorii kolejność zaspokojenia potrzeb nie jest konieczna. Teoria ta dopuszcza fakt, że poszczególne rodzaje potrzeb mogą być w różny sposób zaspokajane w dowolnej kolejności i w różnych konfiguracjach. Jednak jeśli dana podgrupa potrzeb nie będzie zaspokojona doprowadzi to do frustracji. Praktyka turystyczna obejmuje wszystkie potrzeby mieszczące się w obszarach tych trzech grup poczynając **od potrzeb fizjologicznych i bezpieczeństwa** (np. możliwość korzystania z noclegów i gastronomii, satysfakcjonujące, optymalne warunki uprawiania turystyki, bezpieczeństwo podczas wyjazdu, możliwość wykupu ubezpieczenia), **poprzez potrzeby przynależności i szacunku** (np. identyfikacja ze środowiskiem emisyjnym, kontakt z innymi turystami, możliwość podróży w lubianym zespole, profesjonalny i miły personel i pracownicy turystyki) aż **do potrzeb rozwoju osobowości człowieka** (np. poznanie środowiska recepcyjnego, możliwość pogłębionego poznawania atrakcji turystycznych, możliwość rozwijania wiedzy w pożądanym temacie, możliwość wyboru ciekawych kierunków wyjazdów, możliwość korzystania z nowych rozwiązań w turystyce). Istotę pojęcia potrzeb można odnosić do sfery wartości. Życie ludzkie ukierunkowane jest na zdobywanie wartości lub postępowanie zgodne z nimi. „Wartością jest wszystko to, co stanowi przedmiot potrzeb, postaw, dążeń i aspiracji człowieka. Może to więc być przedmiot materialny, osoba, instytucja, idea, rodzaj działania, typ stosunków społecznych itp.”



(Kosiorek 1999). Spośród wielu typologii wartości warto przywołać jedną z nich obejmującą kategorie, które znajdują zastosowanie także w turystyce: **wartości socjocentryczne** (bezpieczeństwo grupy); **interpersonalne** (relacje, lojalność); **intelektualne** (poznanie, mądrość); **emocjonalne** (miłość); **etyczne** (prawość, dobro); **estetyczne** (piękno); **prestżowe** (status społeczny); **egzystencjalne** (warunki życia); **materiałowe** (dobrobyt); oraz **hedonistyczne** (radość z życia)” (Kupisiewicz 2009).

Co się zaś tyczy pojęcia wymagań, to abstrahując od dość zawiłej problematyki typologii warto zwrócić uwagę na niektóre aspekty tzw. wymagań niefunkcjonalnych związanych np. z jakościowym wymiarem produktów i usług turystycznych. W ich skład wchodzi **1. wymagania produktowe**, określające parametry produktu/usługi (np. wymagania turysty dotyczące kategorii hotelu), **2. wymagania organizacyjne**, związane ze standardami procedur w danym systemie (np. wymagania dostawy usług turystycznych) oraz **3. wymagania zewnętrzne**, obejmujące interakcje systemu z innymi systemami (np. wymagania prawne organizacji imprezy turystycznej, standardy etyczne w turystyce itp.).

Z kolei trzeci element omawianej triady pojęć: oczekiwania, można za P. Sztompką (Sztompka 2007) podzielić na trzy kategorie. Pierwsza z nich tzw. **oczekiwania efektywnościowe** odnosi się do efektywności funkcjonowania systemu np. całego systemu turystyki określanego przez takie cechy jak m.in. regularność, przewidywalność, odpowiedzialność, kompetencja, wydajność. Druga kategoria obejmuje tzw. **oczekiwania aksjologiczne**, które dotyczą takich atrybutów ludzkich działań (np. postaw pracowników turystyki) jak sprawiedliwość, moralność, prawdomówność. Natomiast trzecia kategoria oczekiwań to tzw. **oczekiwania powiernicze**, które mogą wyrażać się przekonaniem, że główni reprezentanci systemu (np. kadry obsługi ruchu turystycznego, obsługi klienta w turystyce) kierują się w swojej pracy zasadą pomagania ludziom, że będą altruistycznie pomocni, że wykonują swoją pracę z powołania. Podsumowując powyższe można wskazać przykładowo w warunkach turystyki, że potrzeba wyżywienia skojarzona może być z wymaganiami obejmującymi m.in. kategorię, lokalizację zakładu gastronomicznego, natomiast oczekiwania dotyczyłyby m.in. jakości i profesjonalizmu obsługi.

Nawiązując do idei turystyki dostępnej relacje pomiędzy ww. pojęciami może ilustrować przykład potrzeby dotyczącej dostępności opisów eksponatów w muzeum, z której wynikają wymagania odnoszące się do różnych obszarów komunikacji: werbalnej (np. opis przewodnika, audiodeskrypcja, język migowy), wizualnej (np. wizualizacje, rysunki, wykresy), dźwiękowej (np. inscenizacja odgłosów życia średniowiecznego miasta) itp., a oczekiwania wyznaczają jakość ww. rozwiązań, ich realne przystosowanie do ograniczeń zwiedzających osób niepełnosprawnych (np. jakość audiodeskrypcji uwzględniającej rygorystyczne zasady opisywania świata widzialnego osobom niewidomym). Niezależnie jednak od powyżej zaznaczonych różnic z uwagi na praktyczny charakter niniejszego opracowania nie będziemy tu w istotny sposób rozgraniczać tych pojęć traktując je w dużym stopniu synonimiczne. Dodać należy, że analizując turystykę osób z niepełnosprawnością należałoby wyróżnić **potrzeby stricte turystyczne** np. preferencje w zakresie praktykowania turystyki, form spędzania czasu wolnego itp. oraz **potrzeby dotyczące szeroko rozumianej dostępności przestrzeni turystycznej** np. dostępności do obiektów noclegowych, obiektów gastronomicznych, atrakcji turystycznych, do informacji turystycznych itp.



2.2. Motywacje a potrzeby

Potrzeby realizowane w obszarze czasu wolnego są źródłem motywacji wyjazdów turystycznych i tym samym kształtują zachowania turystyczne i rekreacyjne. W piśmiennictwie nauk o turystyce istnieje wiele klasyfikacyjnych koncepcji porządkujących listę motywacji. W tym kontekście oraz w odniesieniu do tematyki niniejszego opracowania szczególnie przydatna wydaje się być klasyfikacja motywów wyjazdów turystycznych uwzględniająca odpowiadające im potrzeby:

1. motyw wyjazdu związany z potrzebą udania się do określonego kraju lub miejscowości w celu: poznania kultury, poznania przyrody, poznania życia społecznego,
2. motyw wyjazdu związany z potrzebą opuszczenia na jakiś czas swojego stałego pobytu w celu opuszczenia zdegradowanego środowiska, opuszczenia środowiska pracy lub nauki, opuszczenie środowiska społecznego w szerokim znaczeniu,
3. motyw wyjazdu związany z potrzebą przebywania z kimś poza miejscem stałego zamieszkania np. wyjazd z rodziną, wyjazd z grupą przyjaciół, wyjazd z osobą bliską, kochaną,
4. motyw wyjazdu związany z potrzebą zawarcia nowych znajomości, poznania nowych ludzi,
5. motyw wyjazdu związany z potrzebą pozostawania w zgodzie ze stereotypami i normami obowiązującymi w danym środowisku,
6. motyw wyjazdu związany z zaspokojeniem potrzeb estetycznych i emocjonalnych,
7. motyw wyjazdu związany z zaspokojeniem potrzeb twórczych,
8. motyw wyjazdu związany z zaspokojeniem potrzeb biologicznych np. wyjazd leczniczy, wyjazd wypoczynkowy,
9. motyw wyjazdu związany z uprawianiem turystyki w szerokim tego słowa znaczeniu np. nauka, biznes, handel, sport, kongres, konferencje, pielgrzymki, odwiedziny krewnych i znajomych (Bocheńska M., Bujak K., 1975).



III. Podstawy metodologiczne opracowania

3.1. Cel badań

Celem niniejszych badań było pozyskanie uporządkowanych, precyzyjnych, wiarygodnych i obiektywnych informacji dotyczących potrzeb i oczekiwań osób z różnymi niepełnosprawnościami w zakresie korzystania z szeroko rozumianej przestrzeni turystycznej. W badaniach uwzględniono także kwestię preferencji w zakresie praktyk turystycznych niepełnosprawnych turystów. Istotnym elementem diagnozy było dostarczenie rekomendacji w zakresie poprawy dostępności turystyki oraz możliwego wsparcia przez PFRON osób niepełnosprawnych w zaspokajaniu ich potrzeb wynikających z ograniczeń dostępności przestrzeni turystycznej.

3.2. Metody badań

W niniejszych badaniach zastosowano następujące metody badawcze: 1. badania wtórne - kwerenda piśmiennictwa przedmiotu, 2. ankietyzacja - dystrybucja kwestionariuszy z pytaniami otwartymi i zamkniętymi, 3. wywiady swobodne i standaryzowane.

Biorąc pod uwagę specyfikę badanego zjawiska (przedmiot badań: potrzeby osób niepełnosprawnych w turystyce oraz podmiot badań: turysta z niepełnosprawnością w przestrzeni turystycznej) w postępowaniu badawczym konieczne było pozyskiwanie danych dwutorowo, z dwóch odmiennych źródeł danych. Po pierwsze - cennym źródłem były dane wtórne. Przeanalizowano wybrane dostępne opracowania opublikowane w formie artykułów naukowych lub przekrojowych prac badawczych a także w raportach z realizacji projektów badawczych. Analizowane badania przeprowadzone były w różnych okresach, w różnych środowiskach osób niepełnosprawnych i przez różnych badaczy lub zespoły badawcze. Po drugie – istotnym dopełnieniem tych danych był materiał pierwotny pozyskany na podstawie badań sondażowych: środowiskowych ankiet oraz wywiadów swobodnych ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji (identyczną jak w dystrybuowanych ankietach). Kwestionariusz ankiety zawierał pytania dotyczące faktów (m.in. pytania socjometryczne) oraz pytania dotyczące turystycznych doświadczeń respondentów. W pierwszej części ankiety przeważały pytania zamknięte (zawierające zbiór potencjalnych odpowiedzi, spośród których wybierane były odpowiedzi odzwierciedlające poglądy respondenta - z możliwością wielokrotnego wyboru). Natomiast, w części drugiej przeważały pytania otwarte pozostawiające całkowitą swobodę wypowiedzi respondentom. Obok standardowych pytań monitorujących strukturę ruchu turystycznego osób z niepełnosprawnościami i ich preferencje turystyczne główny akcent merytoryczny kwestionariusza położono na zagadnienie potrzeb w zakresie dostępności turystyki. Treści pytań poruszały zatem następujące kwestie:

- rola turystyki w życiu niepełnosprawnych respondentów,
- zainteresowania turystyczne respondentów,
- preferencje respondentów w zakresie dostępności bazy turystycznej i przystosowania sprzętu turystycznego,
- możliwość wykorzystania nowych technologii w procesie eliminacji barier,
- zaobserwowane przez respondentów dobre i złe praktyki w zakresie realizowania potrzeb niepełnosprawnych turystów,
- hierarchia barier itp.

Uzupełnieniem ww. techniki były swobodne wywiady z niepełnosprawnymi turystami oraz swobodne wywiady z niepełnosprawnymi terapeutami prowadzącymi zajęcia



adaptacyjne dla osób z dysfunkcją wzroku. W badaniach ankietowych zastosowano przypadkowy dobór próby polegający na nielosowym, subiektywnym wyborze osób do badań z populacji osób z niepełnosprawnościami. W badaniach przeważało podejście jakościowe. Stosowane pytania otwarte dały możliwość dokładniejszego zrozumienia zjawiska poprzez wydobycie wiedzy bezpośrednio od badanych. Pozwoliły wyjść poza standardowe kategorie proponowane ankietowanym w pytaniach o charakterze zamkniętym i dotrzeć do danych nietypowych. W niektórych przypadkach umożliwiły badanym nie tylko wyrażenie swojej opinii, ale także ukazały rekonstrukcję ich doświadczeń.

W badaniach potrzeb osób niepełnosprawnych uwzględniono zarówno ilościowe jak i jakościowe podejście badawcze. Badaniom o charakterze ilościowym, choć nie są one reprezentatywne dla omawianej społeczności i mają raczej charakter pilotażowy, można z dużym umiarkowaniem przypisać walor porównawczo-informacyjny. Z jednej strony, dysponujemy bowiem przykładami ilościowych analiz ruchu turystycznego osób z niepełnosprawnościami, a niektóre z nich przedstawiono w części przeglądowej niniejszego opracowania (T. Skalska, A. Zajadacz, badania krakowskie), z drugiej zaś strony, analizy ilościowe uzupełniają wypowiedzi opisowe badanych osób dopełniając całość obrazu ich potrzeb związanych z uprawianiem turystyki. Zdaniem Autora bardziej wymowna wydaje się być jednak owa jakościowa część prezentowanych poniżej badań. Są to przecież informacje z „pierwszej ręki”, które przyjęły postać wypowiedzi, wyjaśnień, ilustracji dla typowych i/lub szczególnych przykładów zaspokajania lub niezaspokajania potrzeb niepełnosprawnych turystów. A zatem mimo, że wyniki przeprowadzonych w ramach niniejszego projektu badań ankietowych oraz standaryzowanych i swobodnych wywiadów w większości wpisują się w ramy znanych z literaturze przedmiotu potrzeb, wymagań i oczekiwań zgłaszanych przez środowiska osób z dysfunkcjami, to jednak wskazują one także na nieuwzględnione w piśmiennictwie zjawiska.

3.3. Problematyka badawcza

Badanie skoncentrowane było wokół następujących problemów tematycznych:

1. identyfikacja kluczowych parametrów aktywności turystycznych osób z niepełnosprawnością (formy czasu wolnego, sposób podróżowania, długość trwania podróży, preferencje w zakresie potrzeb podstawowych: nocleg, wyżywienie, preferencje w zakresie zwiedzanych atrakcji i in., w tym identyfikacja niespełnionych planów turystycznych osób z niepełnosprawnością ze względu na bariery),
2. identyfikacja potrzeb turystów z niepełnosprawnością względem szeroko rozumianej dostępności turystyki (dostępność infrastruktury turystycznej, atrakcji turystycznych, dostępność bazy turystycznej, wybrane aspekty dostępności komunikacyjnej i informacyjnej, wybrane aspekty dostępności sprzętu i indywidualnego wyposażenia turystycznego, preferencje w zakresie dostępności nowych technologii wspierających udział w turystyce itp.),
3. rozpoznawanie i interpretacja praktyk obsługi osób z niepełnosprawnością w różnych częściach łańcucha turystycznego,
4. identyfikacja przykładów złych praktyk w autopsji turystycznej osób z niepełnosprawnością w zakresie realizacji potrzeb związanych z barierami fizycznymi oraz z ograniczeniami dotyczącymi relacji z resztą społeczeństwa (bezpośrednie relacje międzyludzkie, organizacja turystyki z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych).



IV. Analiza danych wtórnych - kwerenda literatury przedmiotu

Zagadnienie potrzeb osób niepełnosprawnych zostało dość szeroko i w różnych kontekstach opisane w literaturze, przyjmując rozmaite formy publicystyczne począwszy od opracowań popularyzatorsko-edukacyjnych, poprzez prace przyczynkowe traktujące temat selektywnie, aż po przekrojowe i merytorycznie pogłębione prace badawcze. Świadczy to o tym, jak ważna jest to problematyka zarówno w obszarze działań praktycznych, jak i w dyskursie naukowym. Jakkolwiek długa była droga ludzkości do stworzenia koncepcji dostępnej przestrzeni publicznej dla wszystkich jej użytkowników, w tym także dla osób z niepełnosprawnościami, to jej realizacja nadal napotyka na wiele trudności i jest przedmiotem nieustającego społecznego dialogu. Przedstawione poniżej opracowania są tylko niewielką, arbitralnie wybraną próbką piśmiennictwa w tym zakresie. Pozwalają jednak zarysować pewien ogólny obraz potrzeb zgłaszanych w różnych okolicznościach przez środowiska osób z niepełnosprawnością. W poniższej antologii znalazły się w pierwszym rzędzie publikacje poradnikowe i instruktażowe uwzględniające oprócz kwestii związanych z dostępnością fizyczną przestrzeni turystycznej także aspekty społeczne dostępności obejmujące m.in. sposoby komunikacji, przestrzegania form towarzyskich, zachowania się w konkretnych sytuacjach względem osób z niepełnosprawnością. Drugą grupę wymienionych prac stanowią prace przyczynkowe poświęcone monitorowaniu ruchu turystycznego osób niepełnosprawnych, a także przykłady audytów dostępności niektórych obiektów kulturalnych i turystycznych. Natomiast w trzeciej grupie przeanalizowano raporty z pogłębionych badań naukowych omawiające czas wolny i turystykę osób niepełnosprawnych w sposób kompleksowy. Główne akcenty tematyczno-badawcze w poszczególnych pracach są różnie rozłożone: już to na kwestię struktury ruchu turystycznego osób niepełnosprawnych, gdzie problem potrzeb został potraktowany na drugim planie, już to na zagadnienia barier i ograniczeń, czy wreszcie na problematykę dostępności miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnością. Przewodnim motywem tych rozważań jest idea turystyki dostępnej i projektowania uniwersalnego w turystyce nie tylko - jakby się mogło wydawać - z perspektywy niepełnosprawnego turysty lecz także w kontekście przystosowywania miejsc pracy dla niepełnosprawnej kadry turystyki.

4.1. Publikacje poradnikowe. Inwentaryzacja potrzeb osób z niepełnosprawnością

Jedną z pierwszych w Polsce pozycji wydawniczych kompleksowo omawiających ograniczenia i potrzeby osób niepełnosprawnych jako uczestników turystyki jest zbiorowa publikacja pt. **Vademecum organizatora turystyki niepełnosprawnych** (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007). Opracowanie to jest rezultatem projektu pn. „Opracowanie i wprowadzenie nowych metod szkoleniowych w sektorze turystycznym -turystyka dla wszystkich przy udziale specjalistów przeszkolonych w diadach”, wprowadzanego w życie w latach 2006-07. Autorzy tego niewątpliwie cennego na rynku wydawniczych poradnika szczegółowo omawiają nie tylko specyfikę potrzeb osób z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności (niepełnosprawnych ruchowo, intelektualnie, niedowidzących i niewidomych, niedosłyszących i głuchych, alergików oraz osób starszych), ale zgłębiają także metody ich zaspokajania, wskazując na niezbędne standardy obsługi i metody kreowania przestrzeni turystycznej dostępnej dla niepełnosprawnych turystów. Publikacja ta dzięki



uwzględnieniu takich zagadnień jak m.in.: 1. prawne kwestie przeciwdziałania marginalizacji osób niepełnosprawnych w turystyce, 2. zachowania turystyczne osób niepełnosprawnych, 3. dostępność bazy turystycznej w kontekście wymagań i technik obsługi osób z różnymi typami niepełnosprawności, 4. metody oceny dostępności bazy turystycznej dla osób z niepełnosprawnościami, jest istotnym wsparciem dydaktycznym w procesie przygotowania pracowników turystyki do efektywnego realizowania idei „Dostępnej turystyki”. Uświadamiając czytelnikowi specyfikę funkcjonowania osób niepełnosprawnych służy kształceniu właściwych postaw w zakresie relacji z osobami z różnymi niepełnosprawnościami.

Autorzy poradnika słusznie odnotowują fakt, że *„...osoby niepełnosprawne, niezależnie od narodowości czy kraju zamieszkania wykazują podobne potrzeby jak pozostała część społeczeństwa. Jedyne różnica polega na sposobie ich zaspokajania – dotyczy to również uczestnictwa w turystyce”* (Grabowski s. 62), wskazując tym samym, że turystyka osób z dysfunkcjami nie powinna polegać jedynie na aktywności ograniczonej do uczestnictwa w turnusach rehabilitacyjnych. Nawiasem mówiąc, wydaje się, że uczestnictwo w rehabilitacji nie zawsze w pełni mieści się w kryteriach definicyjnych czasu wolnego, którego domeną są przecież poczucie dobrowolności, dobrostanu i swobody wyboru. Z perspektywy imperatywu zabiegów rehabilitacyjnych ww. kryteria mogą w istotny sposób tracić na znaczeniu, co przenosi główny akcent tego typu działań nieco bardziej w obszar obowiązków i konieczności niż stricte czasu wolnego. Autorom podręcznika chodzi zatem o takie podróżowanie, które byłoby doświadczaniem czasu wolnego na równych prawach z osobami w pełni sprawnymi, chodzi o stworzenie warunków, które pozwalałyby na pełne zaspokajanie potrzeb związanych z wypoczynkiem i uprawianiem turystyki. Wspomniane powyżej bariery są przecież w istocie artykulacją złożonego kompleksu potrzeb godnej egzystencji, kontaktu, rozwoju i uczenia się. Cytowane w książce wyniki badań przeprowadzonych przez Economic Impulses (Economic Impulses on Accessible Tourism for All..., 20–21, 2004, Grabowski s. 65) ujawniają m.in. hierarchię ważności poszczególnych potrzeb z perspektywy osób niepełnosprawnych. W tym układzie szczególnie istotnymi czynnikami mającymi podstawowe znaczenie podczas wyboru celu i miejsca pobytu turystycznego okazały się:

1. kwestia jakości usług zakwaterowania (82% wskazań),
2. łatwość i swoboda poruszania się po okolicy (76% wskazań),
3. łatwość i swoboda korzystania z transportu - przyjazd/odjazd (74% wskazań),
4. możliwość uczestnictwa w wycieczkach fakultatywnych (71 % wskazań).

Co ciekawe, zdecydowanie mniejszy, choć nadal istotny wpływ na decyzje turystyczne okazała się mieć potrzeba opieki medycznej (52% wskazań). Cytowane badania odsłoniły również hierarchię ważności ograniczeń napotykanych w praktyce turystycznej. Dotyczyły one zwłaszcza:

1. dostępności i aktywności kulturalnej (67% wskazań),
2. możliwości swobodnego poruszania się po okolicy (65% wskazań),
3. możliwości uczestnictwa w wycieczkach (63% wskazań),
4. możliwości uprawiania sportu (55% wskazań).

Najmniej wskazań w tej kwestii odnosiło się do opieki medycznej (35% wskazań) i cateringu (24% wskazań) (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007).

Zgodnie z tytułem „Vademecum organizatora turystyki niepełnosprawnych” sporo miejsca w książce zajmuje szczegółowa inwentaryzacja potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami



(jak wskazano powyżej: osób niepełnosprawnych ruchowo, osób niedowidzących i niewidomych, osób niedosłyszących i głuchych, osób niepełnosprawnych intelektualnie, alergików i osób w wieku starszym). Wprawdzie w niniejszym opracowaniu wyeksponowano przede wszystkim problematykę trzech pierwszych grup niepełnosprawnych, warto jednak – idąc śladem Autorów „Vademecum...” – przyrzeć się choćby w skrótovej formie specyfice potrzeb pozostałych grup osób niepełnosprawnych (tj. osób niepełnosprawnych intelektualnie, alergików i osób starszych). Ponadto należy podkreślić, że część deklarowanych potrzeb ma charakter uniwersalny tj. dotyczy się wszystkich użytkowników w przestrzeni turystycznej.

a. Potrzeby osób z niepełnosprawnością ruchową

Najogólniej rzecz ujmując kluczowe wymagania osób z dysfunkcją ruchu koncentrują się głównie na rozwiązaniach techniczno-budowlanych zapewniających efektywną mobilność i bezpieczeństwo w przestrzeni publicznej. W zasadniczej części zostały one uregulowane prawnie m.in. w ogólnych przepisach dot. bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U.2003 nr 169 poz.1650) i w rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2019 poz. 1065). Potrzeby dotyczące wewnętrznej aranżacji budynku Autorzy „Vademecum...” pogrupowali w formie następujących zagadnień:

- potrzeby dotyczące szerokości ciągów komunikacyjnych,
- potrzeby dotyczące powierzchni manewrowej skrętu wózka inwalidzkiego,
- potrzeby dotyczące minimalnej wysokości i nawierzchni ciągów komunikacyjnych,
- potrzeby dotyczące montowania uchwytów i przycisków,
- potrzeby dotyczące usytuowania i wymiarów drzwi,
- potrzeby dotyczące projektowania schodów,
- potrzeby dotyczące projektowania użytkowania ramp i podjazdów,
- potrzeby dotyczące użytkowania wind i dźwigów.

Ponadto w treści książki uwzględniono także kwestie projektowania:

- miejsc postojowych i garaży dla pojazdów osób z niepełnosprawnościami,
- ogrodzeń budynku,
- dość i dojazdów do budynku,
- wejść do budynków i drzwi zewnętrznych,
- antypoślizgowych nawierzchni,
- sygnalizacji alarmowej,
- informacji o dostępności przystosowania infrastruktury do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Nawiązując do wspomnianych przepisów prawnych wszystkim podlegającym przystosowaniu elementom architektury nadano szczegółowe atrybuty parametryczne, określające wymiary, sposoby montażu i ich lokalizacji w stopniu odpowiadającym potrzebom osób z niepełnosprawnością ruchową.

Zawężając niniejsze rozważania do idei „Turystyki dostępnej” Autorzy „Vademecum...” wskazali na główne punkty krytyczne warunkujące zaspokojenie potrzeb osób z dysfunkcją ruchu w zakresie dostępności, pełnej sprawności użytkowej, bezpieczeństwa, komfortu użytkowania przestrzeni turystycznej. Są to przede wszystkim następujące sektory:

- recepcja, kasy, punkty informacji



- (określono tu sposób lokalizacji, dojazdu i/lub dojścia, wysokość siedzisk, wysokość lady, sposób rozmieszczenia informatorów, wysokość stolików w aneksach wypoczynkowych itp.)
- jednostki mieszkalne w obiektach noclegowych
(określono tu wymiary drzwi wejściowych, sposób montażu wizjerów, parametry materiałów podłogi, sposób aranżacji umeblowania, zakaz wielkopowierzchniowych dekoracji szklanych itp.)
 - pomieszczenia sanitarne
(określono tu szczegółowe parametry dotyczące szerokości drzwi, sposobu rozmieszczenia kontaktów, poręczy, umywalek, prysznicza itp.)
 - zakłady gastronomiczne
(oprócz konieczności likwidacji barier architektonicznych zwrócono uwagę na wymiary umeblowania, eliminację ostrych kątów, sposób rozmieszczenia stolików itp.)
 - obiekty rekreacyjne
(oprócz omówionych już powyżej wymagań techniczno-budowlanych wskazano tu na potrzeby w zakresie bezpieczeństwa korzystania z urządzeń i obiektów rekreacyjnych)
 - transport
(uwzględniając kwestie przystosowania dworców i pojazdów do ograniczeń osób z dysfunkcją ruchu, główny nacisk położono na stworzenie możliwości wsparcia ze strony osób w pełni sprawnych).
 - parking (określono tu m.in. sposoby oznakowania, lokalizacji, rodzaj nawierzchni)
- W tym odniesieniu do najczęstszych przypadków niedostosowania infrastruktury turystycznej do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową zaliczono:
- nieprawidłowe oznaczenia miejsc postojowych na parkingu,
 - nieprawidłowe projektowanie pochylni (za stroma, za szeroki rozstaw lub brak poręczy),
 - utrudniony dostęp do wind i do kondygnacji użytkowych,
 - niedostosowanie pomieszczeń higieniczno-sanitarnych.

b. Potrzeby osób niedowidzących i niewidomych

Brak wzroku lub jego poważne defekty są przyczyną szeregu zaburzeń procesów poznawczych i adaptacyjnych, w tym wynikających - jak podkreślają autorzy omawianego poradnika - z niedostępności lub niepełnej dostępności wrażeń wizualnych. Jak już powiedziano, w dużej mierze zaspokojenie potrzeb osób z dysfunkcją ruchu jest także odpowiedzią na potrzeby osób z dysfunkcją wzroku, niemniej osoby niewidome i niedowidzące artykułują także swoje specyficzne i charakterystyczne tylko dla tej grupy potrzeby jak np.:

- brak przeszkód w ciągach komunikacyjnych,
- dobrze oświetlone, kontrastowe oznakowanie,
- możliwość percepcji dotykowej,
- stosowanie alfabetu Braille'a,
- stosowanie sygnałów akustycznych ostrzegających o przeszkodzie,
- stosowanie komunikacji głosowej przy użyciu różnych urządzeń,
- dostępność przeszkolonego asystenta osoby z dysfunkcją wzroku,
- możliwość funkcjonowania z psem przewodnikiem.

Szczegółowe potrzeby osób niewidomych i niedowidzących zostały zebrane w następujące zagadnienia (Grabowski, Milewska, Stasiak, 2007):



- potrzeby dotyczące środków orientacji
(stosowanie ułatwień w formie informacji dźwiękowej, dotykowej, technika poruszania się z laską, prosty układ pomieszczeń itp.)
- potrzeby w zakresie zewnętrznego wyposażenia bazy turystycznej
(np. czytelnie oznaczone ciągi komunikacyjne: drogi i przejścia o odpowiedniej szerokości z fakturą podłoża czytelnie rozgraniczającą różne sektory przestrzeni, wykorzystanie sygnalizacji akustycznej w miejscach szczególnie niebezpiecznych – przystanki, przejścia przez ulicę)
- potrzeby w zakresie wewnętrznego wyposażenia bazy turystycznej (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007).

c. Potrzeby osób niedosłyszących i głuchych

Jak słusznie zauważają Autorzy „Vademecum...”, głuchota i niedosłyszenie (podobnie jak niedowidzenie) jest niepełnosprawnością, która nie zawsze jest oczywista przy pierwszym kontakcie i ujawnia się dopiero podczas konkretnej próby porozumienia się. Oczywiście bariera komunikacyjna nie eliminuje z uczestnictwa w turystyce osób z dysfunkcją słuchu niezależnie od stopnia upośledzenia. Osoby głuche i niedosłyszące w komunikacji najczęściej korzystają z pisma, czytania z ruchu warg (choć nierzadko jest to tylko stereotyp - przyp. Autora) oraz pomocy tłumacza języka migowego. Wszelkie formy zbiorowej aktywności turystycznej powinny mieć spokojne tempo, a przekazywane treści dostosowane do możliwości percepcyjnych uczestników. Zrozumienie tego faktu powinno służyć bardziej efektywnemu dostosowaniu przestrzeni i obiektów do ich potrzeb (Zajadacz 2010). Zaspokojenie kluczowych potrzeb osób niedosłyszących i głuchych polega przede wszystkim na wprowadzeniu do praktyki turystycznej alternatywnych metod komunikacji mogących zastąpić akustyczną komunikację. Zalicza się do nich m.in. (Zajadacz 2010, Grabowski, Milewska, Stasiak 2007:

- sposób bezpośredniej komunikacji:
 - utrzymywanie kontaktu wzrokowego podczas rozmowy,
 - wyraźna mowa, aby można było czytać z ruchu warg,
 - używanie krótkich i prostych formuł gramatycznych,
- wykorzystanie nowych technologii (pętla indukcyjna, system bezprzewodowej komunikacji FM,
- programy translatorskie języka migowego,
- napisy w nagraniach video,
- sygnalizacja wibracyjna, świetlna,
- programy wspomagające system informacji turystycznej dla osób z dysfunkcją słuchu (translacja języka mówionego na język Polski Język Migowy z ilustracją animowaną),
- przewodniki turystyczne adresowane do użytkowników telefonów komórkowych, osób niesłyszących,
- system ostrzegający o zagrożeniu.

Z perspektywy bezpieczeństwa w turystyce nadzwyczaj istotny jest ten ostatni punkt. Na tegorocznym Polskim Forum Osób z Niepełnosprawnościami (PFOzN) Gordon Rattray z Europejskiego Forum Niepełnosprawności (EDF) podkreślił, że poprzednie kryzysy takie jak np. tsunami w Japonii w 2011 r. powodowały 2-4 razy większą śmiertelność osób z niepełnosprawnościami niż w innych środowiskach społeczeństwa (Przybyszewski T, 2022 - on line).

d. Potrzeby osób niepełnosprawnych intelektualnie



Trudno jest określić kompletną, zamkniętą listę wymagań osób upośledzonych intelektualnie, zatem turyści z tej grupy są głównie blokowani w obszarach życia, w których wymagana jest pełna sprawności umysłowa. W pozostałych sytuacjach potrafią efektywnie funkcjonować samodzielnie lub z osobą towarzyszącą. Turyści z tym rodzajem niepełnosprawności oczekują wokół siebie przyjaźnie nastawionych przewodników, pilotów, opiekunów, pomocników. Niepożądane są wszelkie bodźce rozpraszające uwagę: hałas, chaos impulsów wizualnych, dezorganizacja otaczającej przestrzeni, natłok ludzi, które zaburzają odbiór sygnałów z otoczenia (Grabowski, Milewska, Stasiak, 2007).

W dużej części potrzeby w tej grupie pokrywają się z potrzebami osób niepełnosprawnych ruchowo. Ponadto dla osób z upośledzeniem intelektualnym rekomenduje się m.in. instalację wind z częściowo oszklonymi ścianami (z myślą o przeciwdziałaniu skutkom klaustrofobii), w menu restauracji obok standardowego opisu potraw ilustracje lub fotografie potraw (jako obrazowe uzupełnienie informacji o ofercie gastronomicznej), duże i czytelne piktogramy ułatwiające orientację w przestrzeni. Ponadto osoby z niepełnosprawnością intelektualną należy traktować tak jak innych ludzi, zapewniając zaspokojenie potrzeby szacunku, prawa do prywatności, prawa do samodzielnego podejmowania decyzji itp. (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007).

e. Potrzeby alergików

Podstawową potrzebą alergików jest unikanie kontaktu z alergenami, zatem organizator turystyki powinien stworzyć warunki eliminujące sytuacje mogące być zagrożeniem dla zdrowia, a w skrajnych przypadkach – życia chorego. Istotne jest to zarówno podczas wycieczek w terenie w okresie pylenia roślin uczulających, podczas noclegu w hotelu z możliwością zetknięcia się z materiałami uczulającymi (np. pościel z puchu i pierza, materace z trawy), zwierzętami innych gości hotelowych itp. oraz podczas wizyty w zakładach gastronomicznych i możliwości kontaktu z alergogennymi składnikami potraw (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007).

f. Potrzeby osób starszych

Potrzeby osób w wieku starszym są zróżnicowane w zależności od stopnia sprawności i stanu zdrowia, zaawansowania wieku, sytuacji materialnej, systemu wartości. Aktywność turystyczną najstarszego pokolenia należy traktować m.in. w kontekście łagodzenia skutków starości i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Jednocześnie stwarzają one możliwość zaspokojenia potrzeb estetycznych (obcowanie z pięknem przyrody, sztuki), poznawczych (rozwój osobisty, rozwój zainteresowań) i duchowych (wewnątrz potrzeba przemiany, dążenie ku ideałom, do szczęścia, do sacrum). Do specyficznych potrzeb turystów w wieku starszym należą:

- potrzeba kontaktu z innymi ludźmi,
 - fizjologiczna potrzeba odpowiedniego do wieku i stanu zdrowia sposobu żywienia,
 - potrzeba aktywności fizycznej,
 - potrzeba komfortu cieplnego, odpowiedniej długości snu,
 - potrzeba dostępności do udogodnień poprawiających dostępność podobnie jak w przypadku innych grup niepełnosprawnych,
- a także
- potrzeba wysokiej jakości usług turystycznych,
 - potrzeba wsparcia medycznego,
 - potrzeba wartościowego wypełnienia czasu wolnego,
 - potrzeba udziału w życiu kulturalnym (Grabowski, Milewska, Stasiak 2007).



Kolejnym opracowaniem przygotowanym z myślą o podnoszeniu kompetencji kadr branży turystyki w zakresie obsługi turystów z niepełnosprawnościami jest praca zbiorowa pod redakcją Anny Borowickiej i Ireny Romik-Mażewskiej pt. **„Sprawnie dla niepełnosprawnych. Profesjonalna obsługa turysty niepełnosprawnego”**. Publikacja akcentuje przede wszystkim społeczny kontekst niepełnosprawności w odniesieniu do osób z dysfunkcją ruchu, słuchu, wzroku, osób niepełnosprawnych intelektualnie, a także osób starszych. Autorzy podkreślając, że do głównych barier uczestnictwa osób niepełnosprawnych w turystyce należą bariery architektoniczne, informacyjne i społeczne, szczególny nacisk kładą na tych ostatnich tj. na problemie niedoskonałości czynnika ludzkiego w obsłudze turysty niepełnosprawnego. Punktem wyjścia ich rozważań jest analiza przywołanych już na wstępie książki przykładów badań aktywności turystycznej osób niepełnosprawnych wskazujących, że świadomość społeczna w zakresie specyfiki potrzeb i oczekiwań turystów niepełnosprawnych wciąż jest niewystarczająca, aby można było mówić o turystyce w pełni dostępnej. Podkreśla się, że osoby z dysfunkcjami mają podobne potrzeby i aspiracje jak pozostała część społeczeństwa, lecz ustawicznie napotykają na ograniczone możliwości ich realizacji (Borowicka A., Ramik-Mażewska I, 2008). Na przykład cytowane przez Autorów badania niemieckie sygnowane przez Verę Berholdt (Berholdt 2005) wskazują, że:

- turystykę uprawia 75% osób pełnosprawnych i 54,3% osób niepełnosprawnych,
- 37% osób niepełnosprawnych zrezygnowało z wyjazdu z powodu nieprzystosowania przestrzeni turystycznej do ich potrzeb i oczekiwań,
- 48% osób niepełnosprawnych podróżowałoby więcej, gdyby oferta rynku turystycznego w większym stopniu uwzględniała potrzeby osób z dysfunkcjami.

W tym kontekście odnotowano także interesujące wyniki badań prowadzonych przez Mary Ann Devine nad aktywnością turystyczną osób z niepełnosprawnościami traktowaną jako czynnik determinujący akceptację społeczną niepełnosprawnych turystów. Podstawową konkluzją było tu stwierdzenie, że osoby niepełnosprawne uczestniczące w turystyce wyraźnie odczuwają swoją inność względem turystów pełnosprawnych. Pomimo, że zwykle są to doznania zindywidualizowane, zależne od typu niepełnosprawności i dotychczasowych osobistych doświadczeń turystycznych, to istotnie ograniczają one poczucie pełnej satysfakcji z wypoczynku. Badaczka wnioskuje, że często barierą w uczestnictwie w różnych formach czasu wolnego są stereotypy niepełnosprawności skutkujące m.in brakiem właściwego podejścia pracowników turystyki do osób z dysfunkcjami oraz mankamentami w zakresie respektowania ich potrzeb i oczekiwań (Borowicka A., Ramik, Mażewska 2008, Devine 2004). Psychologiczno-społecznym zagadnieniom barier czasu wolnego osób z dysfunkcjami zdrowotnymi swoje prace badawcze poświęcił także – jak wskazują Autorzy „Sprawnie dla niepełnosprawnych...” - Udo Wilken dochodząc do podobnych wniosków (Wilken U. 1997, Borowicka A, Ramik-Mażewska I. 2008). Badacz zauważył, że osoby z niepełnosprawnościami chcą uprawiać turystykę w dużo większym stopniu niż pozwalają na to rzeczywiste uwarunkowania zewnętrzne i oczekują sukcesywnej eliminacji barier w turystyce. Nasuwa się konkluzja, że branża turystyki poprzez brak właściwego postrzegania niepełnosprawności i podejścia do problematyki niepełnosprawności ogranicza ich uczestnictwo, tworząc ogromną, niezagospodarowaną lukę w procesie obsługi ruchu turystycznego w ogóle (Wilken U. 1997).



Potwierdza to również zespół badawczy Bob McKercher, Tanya Packer, Matthew K. Yua, Patrick Lam, który analizował sposób i zakres respektowania potrzeb i oczekiwań niepełnosprawnych klientów przez agencje turystyczne w Hong Kongu. Ich prace ujawniły:

1. ogólną nieefektywność obsługi turystów z dysfunkcjami oraz niekompetencję kadry turystycznej względem kwestii niepełnosprawności w turystyce,
2. ignorowanie ograniczeń (jawna lub subtelna dyskryminacja) i brak zaangażowania wobec oczekiwań osób z niepełnosprawnością,
3. niedobór ofert turystycznych adresowanych do niepełnosprawnych odbiorców, co eliminuje lub utrudnia ich udział w części zajęć.

Cóż jednak oczekiwać od pracowników turystyki, nie zawsze przecież przeszkolonych w kwestiach niepełnosprawności, skoro nawet wśród zawodowych, zorientowanych w problematyce dysfunkcjonalności zdrowotnej człowieka terapeutów fizycznych sygnalizowane są pewne niedoskonałości. Otóż obserwacje prowadzone w USA przez Amy D. Thomas i Angelę Rosenberg w środowisku zawodowym terapeutów fizycznych zajmujących się osobami niepełnosprawnymi pokazały, że terapeuci w zakresie popularyzacji turystyki i rekreacji aktywnej wykazywali w stosunku do swoich podopiecznych zaangażowanie poniżej optymalnego poziomu, blokując tym samym efektywność promocji zdrowia i kształtowania pożądanych postaw i świadomości w tym zakresie (Thomas A.D, Rosenberg A., 2003; Borowicka A, Ramik-Mażewska I. 2008).

Oczywiście obok negatywnych zjawisk dotyczących podejścia do niepełnosprawności pojawia się w przestrzeni społecznej wiele inicjowanych przez różne ośrodki i instytucje często innowacyjnych działań i rozwiązań nakierowanych na rzecz poprawy dostępności turystyki. Niemniej rzeczywistą artikulacją potrzeb osób niepełnosprawnych są w istocie niedobory występujące w ich zaspokojeniu. Przywołane wyżej badania, mimo, że były prowadzone w różnych okresach, niekiedy w 20 letnich odstępach czasowych, wskazują, że realne trudności stwarzane przez bariery są wciąż żywym problemem. Jeszcze w 2003 roku Teresa Skalska pisała, że dla zdecydowanej większości badanych przez nią niepełnosprawnych respondentów turystyka jawi się jako kolejny wymiar marginalizacji osób niepełnosprawnych (Skalska T., 2003).

Na przestrzeni ostatnich lat można zauważyć rosnące zainteresowanie tego typu literaturą poradnikową, zarówno wśród autorów jak i odbiorców. Stanowią one ważne ogniwo w procesie udostępniania turystyki dla wszystkich potencjalnych uczestników, w tym dla osób z niepełnosprawnościami zwłaszcza w kontekście edukacji i popularyzacji wiedzy o tym zjawisku, będąc jednocześnie nieocenioną pomocą w praktycznych działaniach na rzecz eliminacji barier. Warto w tym miejscu przywołać także inne pozycje wydawnicze jak opracowanie pod redakcją Aliny Zajadacz zatytułowane **„Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych”** (Zajadacz A., 2020) czy pracę zredagowaną przez Zbigniewa Głąbińskiego, pod tytułem **„Sprawnie dla niepełnosprawnych. Vademecum obsługi turystów z niepełnosprawnościami oraz osób starszych”** (Głąbiński Z., 2020) lub branżowy **„Poradnik dla sektora hotelarskiego i restauracyjnego poświęcony usługom świadczonym na rzecz niepełnosprawnych klientów”** firmowany przez ACAD (Acomodation & Catering & Accessibility & Disabilities), a także instruktaż Kamila Kowalskiego **„Projektowanie bez barier – wytyczne”** (Kowalski K., 2022) oraz opracowanie Bartłomieja Nowaka **„Niepełnosprawni. Wymagania budowlane”** (Nowak B., 2021).



4.2. Naukowe artykuły przyczynowe

Obok opracowań o charakterze podręcznikowo-poradnikowym, których przykładami były dwie ww. pozycje wydawnicze, od II połowy XX wieku (już wiek XIX przynosi większe zainteresowanie tą tematyką) w ramach programów badawczych antropologii, socjologii, psychologii, pedagogiki i innych nauk coraz intensywniej prowadzone są badania empiryczne, które stały się jednym z czynników wykształcenia holistycznego podejścia do niepełnosprawności, uwzględniającego nie tyle jej medyczne aspekty, ile kładącego nacisk na jej związek ze środowiskiem społecznym i ukazującego strukturalne bariery środowiskowe, obszary wykluczenia, potrzeby zgłaszane przez opisywane społeczności (Garbat2013). Zakres podejmowanej tematyki badawczej ewoluuje i od pewnego czasu obejmuje także turystykę osób z niepełnosprawnością, zwłaszcza w kontekście realizacji idei turystyki dostępnej i zaspokajania specyficznych potrzeb turystów z niepełnosprawnością.

Przykładem pochodzącym z szerokich zasobów rozproszonych artykułów z tego obszaru tematycznego jest opracowanie pt. **„Turystyka wyjazdowa niepełnosprawnych ruchowo mieszkańców Krakowa – stan i potrzeby”** (Furmanek 2014). Autor – Miroslaw Furmanek przedstawił tu wyniki autorskich badań dotyczących praktyk turystycznych oraz potrzeb dotyczących dostępności przestrzeni turystycznej deklarowanych przez niepełnosprawnych turystów. Praca jest w istocie streszczeniem dysertacji doktorskiej Autora pt. „Turystyka niepełnosprawnych ruchowo mieszkańców Krakowa – stan i potrzeby” napisanej pod kierunkiem prof. dr hab. Danuty Ptaszyckiej-Jackowskiej i została uhonorowana nagrodą Miasta Krakowa oraz wyróżnieniem w ogólnopolskim konkursie PFRON „Otwarte Drzwi” na najlepsze prace dyplomowe dotyczące zjawiska niepełnosprawności. W artykule przedstawiono syntezę wyników badań turystyki wyjazdowej osób z dysfunkcją narządu ruchu w kontekście ich oczekiwań. Według Autora aktywność turystyczna osób niepełnosprawnych rośnie, choć wciąż pozostaje poniżej średniej. Spośród badanych osób 37,1% osób podróżowało częściej niż raz w roku, 27,3% raz w roku, a 35,6% osób podróżowało sporadycznie, raz na kilka lat. Przeważnie były to wyjazdy w terminie bezpośrednio poprzedzającym wakacyjny sezon wakacyjny lub wyjazdy organizowane po tym okresie. Respondenci motywowali to niższymi, przedsezonowymi kosztami pobytu i mniejszym zatłoczeniem, co sprzyjało komfortowi wypoczynku. W krajowych wyjazdach krótkookresowych (poniżej czterech dni) dominowały podróże w granicach województwa zamieszkania (małopolskie) lub województw sąsiednich. Podczas wyjazdów długookresowych oprócz województwa macierzystego ankietowani odwiedzali także atrakcyjne regiony wybrzeża i jezior mazurskich. Wprawdzie najczęściej deklarowano udział w wyjazdach krajowych, niemniej wyraźnie zaznaczyła się także turystyka zagraniczna (31,3% wskazań). Czynnikiem decydującym przy wyborze destynacji była m.in. łatwość dotarcia na miejsce (dostępność) i koszt wyjazdu. O ile czas wyjazdów krajowych zwykle nie przekraczał 8 dni, to za granicę wyjeżdżano na okres dłuższy: 8-14 dni. Największym zainteresowaniem cieszyła się turystyka wypoczynkowa oraz odwiedziny krewnych, nieco mniejszym zaś turystyka poznawcza i kwalifikowana, a najmniejszym zdrowotna i religijna. Deklarowano przede wszystkim wypoczynek aktywny. Autor publikacji zauważa, że aktywność turystyczna osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu zależy od łatwości dotarcia do miejsca docelowego oraz dostępności atrakcji turystycznych i bazy noclegowej. Ponieważ transport publiczny w niewielkim stopniu jest przystosowany do ograniczeń osób z dysfunkcją ruchu najchętniej wybieranym środkiem transportu był samochód osobowy.



Ponad połowa respondentów samodzielnie organizowała swoje wyjazdy turystyczne, choć duże znaczenie miała pomoc członków rodziny lub znajomych, zwłaszcza w przypadku podróży krajowych (Furmanek 2014).

Wśród najważniejszych motywacji wyjazdów turystycznych badanych osób z dysfunkcją ruchu szczególnie zaznaczyły się potrzeby wypoczynkowe i poznawcze. Paradoksalnie potrzeby związane z poprawą zdrowia miały zdecydowanie mniejsze znaczenie. Do istotnych czynników przy podejmowaniu decyzji o wyjeździe zaznaczyły się zwłaszcza kwestie ekonomiczne (koszt wyjazdu) oraz zły stan zdrowia, a w dalszej kolejności obawy związane z utrudnieniami architektoniczno-urbanistycznymi i niedostosowaniem środków transportu. Jako stosunkowo mniej istotne uznano bariery społeczne, zwłaszcza obawę przed brakiem akceptacji społecznej z powodu niepełnosprawności. Natomiast wśród barier rzeczywiście napotykanych podczas wyjazdów turystycznych wymieniano bariery architektoniczno-urbanistyczne, brak rzetelnej informacji o dostępności atrakcji i bazy turystycznej, bariery związane z niedostosowaniem środków transportu, bariery społeczne: brak akceptacji i niewykwalifikowaną kadrę. Jak podkreśla Autor artykułu - specyficzne potrzeby takich osób rzadko były brane pod uwagę przez organizatorów turystyki (Furmanek 2014).

Z cytowanych badań wynika, że dla badanych osób z dysfunkcją ruchu turystyka jest potrzebą samą w sobie. Większość z respondentów deklaruje kontynuację aktywności turystycznych w przyszłości. Jak zauważa Autor, interesujące jest to, że planując przyszłe wyjazdy, ankietowani niewielką wagę przywiązują do komfortu bazy turystycznej. Oprócz dostępności fizycznej miejsca docelowego niepełnosprawne osoby oczekują także wprowadzenia rozwiązań obniżających koszt wyjazdów. Poważną niedogodnością jest brak lub niepełność informacji dotyczących dostępności obiektów i atrakcji turystycznych oraz ich nieodpowiednie oznakowanie (Furmanek 2014).

Podsumowując, wśród dominujących potrzeb i oczekiwań zgłaszanych przez respondentów w ramach rzeczonych badań należy wymienić:

- eliminację lub zredukowanie barier architektonicznych zwłaszcza w kontekście turystyki wypoczynkowej i poznawczej,
- dostosowanie środków transportu do ograniczeń osób z dysfunkcją ruchu,
- poprawę informacji turystycznej o dostępności przestrzeni turystycznej,
- zwiększenie empatii społeczeństwa względem osób z dysfunkcjami (Furmanek 2014).

Z nieco innej perspektywy kwestię funkcjonowania turystów z niepełnosprawnością rozpatrują Anna Molewska i Rafał G. Nowicki w artykule pt. **„Dostępność placówek muzealnych dla zwiedzających z dysfunkcją wzroku”**. Autorzy pracy koncentrują się na problemie dostępności przestrzeni zakładając, że kryteria dostępności są jednocześnie artikulacją potrzeb użytkowników tejże przestrzeni. Publikacja ta jest podsumowaniem audytów dostępności muzeów z regionu bydgosko-toruńskiego przeprowadzonych metodą ankietową i metodą pomiaru (ilościowej weryfikacji kryteriów dostępności w terenie) w latach 2008 i 2011 (Molewska, Nowicki 2010). Zestaw badanych kryteriów dostępności został skonfigurowany z uwzględnieniem minimalnych wymagań prawnych (Grabowski J., Milewska M., Stasiak A., 2007) oraz na podstawie konsultacji z osobami niepełnosprawnymi. Uwzględniając sygnalizowane przez niepełnosprawnych turystów postulaty dotyczące przede wszystkim poprawy dostępności przestrzeni turystycznej wskazano na następujące potrzeby determinujące optymalne poczucie komfortu i bezpieczeństwa korzystania z przestrzeni muzealnej:

- prosty układ wnętrza,



- eliminację przeszkód w pasach ruchu,
- wyrównanie pojedynczych stopni podjazdami,
- łatwość dojścia do eksponatów,
- różnicowanie faktury podłoża ułatwiającego osobom niewidomym orientację przestrzenną,
- poprawę jakości oświetlenia wnętrz muzealnych i eksponatów,
- eliminację odbłasków na ścianach i posadzkach,
- eliminację szklanych drzwi, niewidocznych dla osób słabowidzących,
- wprowadzenie możliwości poznawania eksponatów za pomocą dotyku,
- wykorzystanie elektronicznych technologii,
- znakowanie muzeów przystosowanych do ograniczeń niepełnosprawnych turystów odpowiednimi piktogramami – dla każdego typu niepełnosprawności inny piktogram.
- możliwość lekcji muzealnych dla osób z dysfunkcją wzroku itp.,

Uogólniając, badania wykazały, że w poddanych ocenie salach ekspozycyjnych kilkunastu muzeów regionu toruńsko-bydgoskiego potrzeby osób niewidomych oraz niedowidzących wyrażone poprzez kryteria dostępności zostały zrealizowane w zależności od obiektu granicach 20% - 80%. Oznacza to, że 20-80% spośród branych pod uwagę kryteriów zostało uwzględnionych w przygotowaniu przestrzeni do potrzeb zwiedzających z dysfunkcją wzroku. Podobne podejście metodologiczne zaprezentowano w publikacji pt. **„Innowacyjne obiekty w turystyce i ich dostępność dla osób niepełnosprawnych – dwa przypadki”** autorstwa Rafała G. Nowickiego. (Nowicki 2013). Przedmiot pracy dotyczył zakresu realizacji potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku, słuchu, narządów ruchu i dla osób niepełnosprawnych intelektualnie w wybranych wnętrzach muzealnych zaaranżowanych w zabytkowym obiekcie oraz w nowoczesnej przestrzeni galerii sztuki współczesnej. Specyficzne potrzeby zgłaszane przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami klasyfikowano w grupach wg rodzajów niepełnosprawności, mając świadomość, że część tychże potrzeb ma charakter uniwersalny i dotyczy wszystkich rodzajów niepełnosprawności. Wszystkie z nich wpisują się w ideę projektowania uniwersalnego a ich zaspokojenie będzie korzystne także dla pełnosprawnych użytkowników przestrzeni publicznej. Zestawienie ww. potrzeb ilustruje tab 1. Audyt wykazał, że w każdym z badanych obiektów w pewnym zakresie wzięto pod uwagę potrzeby osób z niepełnosprawnościami już w trakcie prac przygotowawczo-budowlanych. Obiekt muzealny zlokalizowany w murach zabytku architektury przeszedł uprzednio modernizację, z uwzględnieniem nowoczesnych rozwiązań technologicznych, natomiast we współczesnej galerii sztuki innowacyjne koncepcje użytkowania przestrzeni przewidziano już na etapie projektowania. Wyrazem tego okazały się m.in. efektownie wkomponowane w strukturę zabytkowej i nowoczesnej architektury windy dla osób niepełnosprawnych, budowa podjazdów czy instalacja platform schodowych. Wydaje się jednak, że w kontekście współczesnych możliwości technologicznych zabrakło zintegrowanej koncepcji wykorzystującej zaawansowane technologie poprawiające efektywność udostępniania, uprząstępniania i upowszechniania zbiorów muzealno-artystycznych w myśl koncepcji „turystyki dla wszystkich” np. elektronicznych urządzeń ułatwiających słyszenie, filmów tłumaczonych na język migowy, interaktywnych programów komputerowych, materiałów promocyjnych pisanych alfabetem brajla, wysokiej rozdzielczości monitorów, audio-przewodników, wypukłych map, dotykowych makiet i in. Mówiąc o turystyce dostępnej mamy na myśli zwykle niepełnosprawnych turystów czy niepełnosprawnych podróżników, jednakże nie można zapominać także o kwestii, która w dyskursie o dostępności przestrzeni turystycznej wydaje się wciąż marginalizowana lub niedostrzegana, a mianowicie o



niepełnosprawnych pracownikach turystyki. W obliczu współcześnie obserwowanej wzrastającej potrzeby tworzenia stanowisk pracy dla osób z niepełnosprawnością problem ten wydaje się coraz bardziej istotny. Tą ważną społecznie materię poruszają Autorzy artykułu pt. **„Piramida potrzeb osób z niepełnosprawnością jako narzędzie zarządzania”** - Bernard Binczycki i Monika Trętka (Binczycki B., Trętka M. 2015).

Tab. 1. Wybrane potrzeby dotyczące przestrzeni obiektów kultury wg rodzajów niepełnosprawności

Ramowy wykaz podstawowych potrzeb wg rodzajów niepełnosprawności				Ogólne potrzeby dotyczące otoczenia budynków
Niepełnosprawność narządu ruchu	Niepełnosprawność wzroku	Niepełnosprawność słuchu	Niepełnosprawność intelektualna	
Przeszkolenie obsługi w oprowadzaniu osób z dysfunkcją wzroku	Proste układy wnętrz	Przeszkolenie obsługi w porozumiewaniu się z osobami z dysfunkcją słuchu; możliwość stosowania	Przeszkolenie obsługi w zakresie ograniczeń osób z niepełnosprawnością intelektualną	Utwardzone dojścia o szerokości co najmniej 1,5 m
Audiodeskrypcja	Eliminacja przeszkód w pasach ruchu	alternatywnych metod komunikacji dla osób całkowicie głuchych i głuchoniewidomych	Zajęcia dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną (specjalny materiał edukacyjny)	Miejsca parkingowe dla samochodów użytkowanych przez osoby niepełnosprawne
Możliwość percepcji dotykowej eksponatów	Widna, transporter schodowy wewnątrz budynku	Zajęcia edukacyjne dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcją słuchu (wykorzystanie języka migowego, wykorzystanie materiałów obrazowych i opisów)	m.in.: redukcja tematyki o wysokim stopniu abstrakcji, wykorzystanie zasobów multimedialnych, ułatwiających koncentrację uwagi, korzystanie z modeli, przedmiotów do bezpośredniego poznania, przystępność języka	Dźwig osobowy, pochylnia, transporter na zewnątrz budynku
Łatwość dojścia do eksponatów	Wyrównanie pojedynczych stopni podjazdami			Bramy i furtki otwierane do wewnątrz
Podpisy pod eksponatami w piśmie Braille'a	Stopnie schodów zabezpieczone taśmą poślizgową			
Dostosowanie podpisów pod eksponatami dla osób niedowidzących (duży druk, kontrastowe tło)	Przy schodach obustronne poręcze			
Materiały informacyjne w wersji brajlowskiej	Nawierzchnie antypoślizgowe	Strona internetowa w wersji dla osób z dysfunkcją słuchu (tłumacz języka migowego)		
Materiały informacyjne drukowane dużym drukiem na kontrastowym tle	Przystosowane toalety do ograniczeń osób z niepełnosprawnością ruchową			
Strona www w wersji dla niedowidzących	Odpowiednia szerokości aranżacja drzwi (sposób otwierania)			
Nawierzchnie w różnych pomieszczeniach o różnej fakturze i kolorze (np. kolorystyczne kontrasty na schodach)	Odpowiednia przestrzeń manewrowa dla osób na wózkach (wg przepisów prawnych)			
Ściany bez odbłasków				
Mocne oświetlenie pomieszczeń i eksponatów				
Zajęcia grupowe dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku				

Źródło: Rafał G. Nowicki

Wprawdzie tekst nie koncentruje się na potrzebach zawodowych wyłącznie kadr turystyki, bowiem praca dotyczy problematyki zawodowej niepełnosprawnych osób w ogóle, niemniej zawarte w artykule treści pozostawiają sporo miejsca na ekstrapolację wyników na obszary aktywności pracowniczej także w turystyce. Autorzy badań podejmując dyskusję nad skutecznością zarządzania pracownikami z niepełnosprawnością i efektywnością wykorzystania ich potencjału skorelowali ten proces z koniecznością uwzględnienia przez pracodawcę specyfiki ich potrzeb. W pierwszym rzędzie zwrócili oni uwagę na doniosłą rolę wartości i związanych z tym standardów przestrzeganych w firmie m.in. standardów



regulujących relacje społeczne, w tym postawy względem osób z niepełnosprawnością, postulując tym samym potrzebę wprowadzenia i przestrzegania kodeksu etycznego w miejscu pracy. Wprowadzenie i konsekwentne stosowanie tych standardów uznano za kluczowy krok w kierunku zaspokojenia potrzeb niepełnosprawnych pracowników. Zasady te ujęto w następujących grupach (Binczycki B., Trętko M. 2015):

1. najwyższe standardy etyczne: przestrzeganie uregulowań prawnych i przyjmowanie postaw zgodnych z wyznaczonymi standardami etycznymi,
2. najwyższe wartości: uczciwość, sumienność, jakość pracy i innowacyjność, współpraca dla dobra wspólnego, zaufanie, szacunek, wyrozumiałość, pomoc,
3. najwyższe standardy pracy: promocja pracy zespołowej, wolnej od uprzedzeń, czerpanie siły przez organizację ze zróżnicowania swoich pracowników,
4. uczciwa konkurencja: przestrzeganie zasad uczciwej konkurencji, zapobieganie przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji, unikanie działalności prowadzącej do konfliktu interesów,
5. efektywne sposoby wdrażania przyjętych zasad etycznych: wspieranie pracowników w przestrzeganiu kodeksu etycznego, promowanie idei kodeksu wewnątrz firmy, aktualizacja treści kodeksu i reagowanie stosownymi przedsięwzięciami na bieżące problemy pracowników związane z etyką podejmowanych przez nich działań zawodowych.

W tym odniesieniu konieczne także stało się określenie spójnej klasyfikacji potrzeb pracowników z niepełnosprawnością, bowiem dopiero ich identyfikacja pozwoli na wprowadzenie właściwych zmian w organizacji procesu pracy. Hierarchię tych potrzeb (od najważniejszych do mniej ważnych) przedstawiono w następującej formie:

1. możliwość samorealizacji i rozwoju osobistego
(np. rozwoju intelektualnego, zawodowego itd.)
2. odpowiednia i skuteczna motywacja do pracy
(np. prestiż, benefity pracownicze, zarobki, bezpieczeństwo itd.)
3. ergonomia w miejscu pracy
(np. dostosowanie miejsca pracy do ograniczeń osób z dysfunkcjami)
4. stabilność zatrudnienia
(np. klarowne umowy o pracę, klarowny zestaw obowiązków)
5. atmosfera w miejscu pracy
(np. relacje pracownicze, efektywność działań itd.) (Binczycki B., Trętko M. 2015).

Autorzy pracy zaznaczyli, że pracowników z niepełnosprawnością należy traktować tak, jak innych pracowników, zatem nie powinno się rezygnować z:

- zachęcania ich do ponoszenia większej odpowiedzialności za wykonanie zadań,
- zlecania zadań trudnych, które często są najbardziej interesujące,
- okazywania im, że dostrzega się ich efektywną pracę,
- dostarczanie im motywów do efektywnej pracy (Binczycki B., Trętko M. 2015).

Wyniki prezentowanych tu badań wskazują, że jednym z najlepszych sposobów motywowania pracowników z niepełnosprawnością jest dostosowanie miejsca pracy do ich potrzeb i ograniczeń. Istotne jest też wprowadzenie elastycznych form czasu pracy oraz tworzenie przyjaznej atmosfery w pracy, co wydaje się nawet bardziej istotne niż wysokość wynagrodzenia. Bezsprzecznie wszystko to służy zaspokojeniu jednej z podstawowych potrzeb zgłaszanych przez osoby z niepełnosprawnościami jaką jest sama możliwość i świadomość świadczenia pracy.



Tematykę zatrudniania osób niepełnosprawnych i przystosowywania miejsc pracy do ich potrzeb podejmują również Autorzy zwanego raportu badawczego pt. **Raport z badań. Analiza potrzeb osób niepełnosprawnych w obszarze zawodowym w powiatach łobeskim, drawskim, świdwińskim** (Fundacja „Pasja”, 2017). Studium zawodowych potrzeb deklarowanych przez osoby niepełnosprawne zostało tu uzupełnione o analizę tego problemu z perspektywy potencjalnych pracodawców, dzięki czemu zarysował się interesujący dualny obraz - wprawdzie ograniczony obszarowo do wybranych powiatów, niemniej pozwalający na pewne porównawcze konkluzje lub ostrożne ekstrapolacje. Autorzy raportu stwierdzili, że do najistotniejszych czynników mających wpływ na realizację potrzeb osób niepełnosprawnych w kontekście zawodowym należą:

1. niedobór miejsc pracy dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych,
2. brak ofert pracy dla osób z niepełnosprawnością, co jest postrzegane jako podstawowa przyczyna pozostawania bez pracy. Głównym jednak powodem braku aktywności,
3. czynnik zdrowotny, który wg osób niepełnosprawnych stanowi bazową barierę, utrudniającą podjęcie zatrudniania.

Z drugiej zaś strony pracodawcy wskazują na nieco inne możliwe przyczyny mogące stanowić przeszkodę w realizacji potrzeb zawodowych niepełnosprawnych osób np.:

1. zbyt słabą „promocję” osób z niepełnosprawnością, jako potencjalnych pracowników,
2. większe koszty ich zatrudnienia; pracodawcy twierdzą, że zakres instytucjonalnego wsparcia finansowego nie jest wystarczający.

Warto podkreślić, że badani pracodawcy postrzegają osoby z niepełnosprawnością, jako pełnowartościowych pracowników w odniesieniu do ich wiedzy, umiejętności, kompetencji, a także postaw pracowniczych i efektywności ich pracy. Z badań rysuje się obraz pracodawcy otwartego na zatrudnienie osoby niepełnosprawnej, o ile będzie ona przygotowana do tego przez instytucje trzeciej, a w ślad za tym zatrudnieniem pójdzie wsparcie finansowe pracodawcy (Fundacja „Pasja”, 2017).

Wydaje się, że większa część dyskusji akademickiej dotyczącej niepełnosprawności, w tym niepełnosprawności w turystyce, opiera się głównie o przyczynkowe artykuły naukowe – empiryczne lub teoretyczne studia eksplorujące fragmentarycznie omawiany obszar. Literatura przedmiotu zawiera więc obfitość rozporoszonych tekstów publikowanych w czasopiśmie naukowych dostarczających wiedzy z zakresu dostępności turystyki determinowanej przez potrzeby i stopień ich realizacji. Przykładowo ponad przedstawione wyżej prace przywołać tu można jeszcze tekst Marcina Popiela **„Od niepełnosprawności do turystyki dostępnej. Problem segmentacji rynku oraz kreowania produktów turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością”**, pracę Krzysztofa Kaganka **„Uwarunkowania uprawiania turystyki aktywnej przez osoby niepełnosprawne”** czy artykuł Ilony Śleżyńskiej i Marzeny Śleżyńskiej **„Przystosowanie infrastruktury turystycznej do potrzeb osób niepełnosprawnych”**. Autorzy każdej z nich, jak również szerokich zasobów prac tutaj niewymienionych, próbują poznać i zinterpretować wycinek wymykającej się pełnemu poznaniu rzeczywistości. Niepełnosprawność jest zjawiskiem wydawałoby się znanym, ale nie da się przecież w pełni przeniknąć doświadczeń i przeżyć osób z niepełnosprawnością, nie da się do końca jej zrozumieć (Masłyk T. 2020).

4.3. Badawcze prace projektowe

Zagadnienie uwrażliwienia potencjalnych pracodawców (w tym pracodawców z branży turystyki) na problem niepełnosprawności w odniesieniu do aktywności zawodowej osób z



dysfunkcjami zdrowotnymi był przedmiotem rozważań Autorów szczegółowego raportu z badań pt. **„Badanie potrzeb osób niepełnosprawnych. Raport końcowy”** (Sochańska-Kawiecka M., Kołakowska-Seroczyńska Z., D. Zielińska D., E. Makowska-Belta E., Ziewiecki P., 2017). Wprawdzie problem ten potraktowano tylko jako jeden z głównych wątków opracowania, którego przewodnim celem była kompleksowa diagnoza potrzeb osób niepełnosprawnych w różnych obszarach ich funkcjonowania jak: edukacja, informacja, integracja, komunikacja, mieszkalnictwo, rehabilitacja, zatrudnienie itp., niemniej wyraźnie wskazano na potrzeby pracownicze osób z dysfunkcjami, uzupełniając i/lub potwierdzając ww. tezy. Wskazano zatem, że:

a. osoby niepełnosprawne ruchowo zgłaszają następujące potrzeby w miejscu pracy:

- dodatkowa przerwa w miejscu pracy,
- możliwość siedzenia podczas wykonywania pracy,
- mniejszy stopień obciążenia organizmu pracą,
- zmniejszony czas pracy,
- ergonomiczne dostosowanie stanowiska pracy tj. dostosowania stanowiska pracy do ich indywidualnych potrzeb płynących z niepełnosprawności,
- odpowiednio przystosowany komputer,
- dobre wynagrodzenie,
- wyrozumiałość w stosunku do niepełnosprawności, z którą się borykają w miejscu zatrudnienia,
- miejsce pracy nie powinno być zbyt oddalone od miejsca zamieszkania.

b. osoby z niepełnosprawnością wzroku wykazują potrzebę w zakresie takich kwestii jak:

- dostosowane stanowisko pracy do indywidualnych potrzeb w miejscu zatrudnienia,
- dostępność do specjalistycznego sprzętu komputerowego,
- dostęp i/lub możliwość użytkowania zestawów głośnomówiących lub tzw. czytańców,
- wykonywania nie skomplikowanych prac,
- wsparcie trenera zatrudnienia.

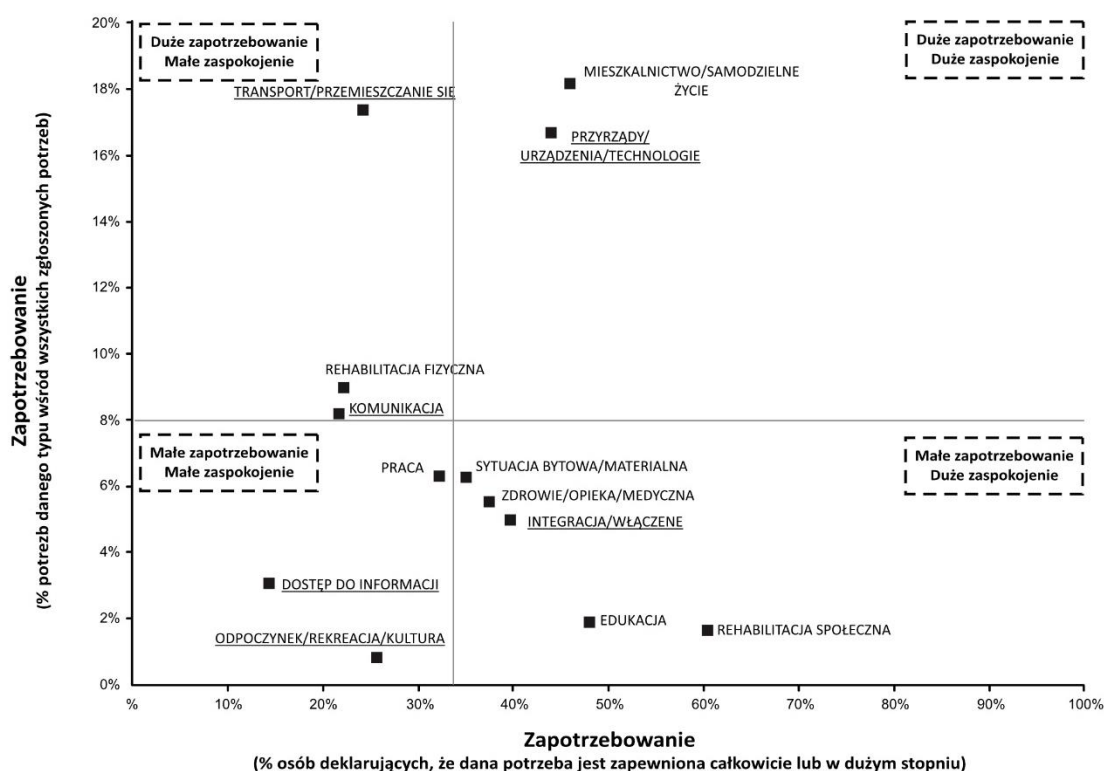
c. osoby z niepełnosprawnością słuchu kładą nacisk na:

- wsparcie ze strony tłumacza języka migowego zarówno w miejscu zatrudnienia, jak i na etapie poszukiwania zatrudnienia,
- pomoc w znalezieniu odpowiedniej pracy,
- miejsce bez hałasu w klimatyzowanym pomieszczeniu,
- możliwość uczestnictwa w szkoleniach i praktykach,
- dostosowanie stanowiska pracy do ich indywidualnych potrzeb płynących z niepełnosprawności słuchu.

Trwałym efektem omawianych badań było przede wszystkim dostarczenie sugestywnego materiału obrazującego kompleksową strukturę życiowych potrzeb osób z niepełnosprawnością w różnych kontekstach sytuacyjnych i stworzenie listy rekomendacji w zakresie możliwego wsparcia przez PFRON osób niepełnosprawnych w zaspokajaniu ich potrzeb. Badania przyniosły także interesujące wyniki dotyczące hierarchii potrzeb w odniesieniu do różnych typów niepełnosprawności oraz zakresu realizacji tych potrzeb. Okazuje się, że spośród potrzeb związanych z turystyką, mobilnością stosunkowo małe ich zaspokojenie zaznacza się w obszarze przystosowania transportu i komunikacji – mimo deklarowanego dużego zapotrzebowania. Podobna sytuacja panuje w odniesieniu do kategorii „dostęp do informacji” oraz ogólnych potrzeb w zakresie odpoczynku – choć w tym przypadku zgłaszane zapotrzebowanie jest mniejsze. Stosunkowo lepiej zaspokojone są



potrzeby związane z integracją społeczną oraz wykorzystaniem wspierających niepełnosprawność technologii (rys. 1.). Niezwykle interesująco kształtuje się w tej pracy obraz hierarchii potrzeb deklarowanych przez badane osoby niepełnosprawne. Wynika z niego, że potrzeby związane z odpoczynkiem i uczestnictwem w kulturze plasują się na dalszych lub końcowych miejscach w zależności od typu niepełnosprawności. Większe zapotrzebowanie zgłaszane jest w odniesieniu do takich potrzeb związanych z turystyką jak potrzeby związane z eliminacją barier architektonicznych, przystosowaniem transportu, polepszeniem komunikacji i informacji. Dominują tu – co zrozumiałe – głównie potrzeby bytowe związane z pracą, mieszkaniem, sytuacją bytową, dostępnością do wspierających technologii a także zdrowiem i rehabilitacją zdrowotną (tab. 3.).



Rys. 1. Mapa potrzeb związanych z niepełnosprawnością – powszechność występowania a stopień zaspokojenia, *źródło:* Sochańska-Kawiecka M., Kołakowska-Seroczyńska Z., D. Zielińska D., E. Makowska-Belta E., Ziewiecki P., 2017

Podsumowując, Autorzy stwierdzają, że niezaspokojenie większości potrzeb skutkuje niższą jakością życia i zauważają jednocześnie, że m.in.:

- najistotniejsze dla badanych było zapewnienie odpowiedniej sytuacji materialno-bytowej,
- w wypowiedziach badanych ujawniła się tendencja do redukcji artykułowanych potrzeb do tych najbardziej podstawowych,
- szczególnie istotne dla badanych były potrzeby związane z przynależnością społeczną, włączeniem społecznym,
- kluczowy dla niepełnosprawnych respondentów był także dostęp do rehabilitacji zdrowotnej i dodatkowych usług z nią związanych,
- brakuje obiegu informacji o zjawisku niepełnosprawności, o potrzebach, sytuacji osób niepełnosprawnych pomiędzy różnymi instytucjami,
- zauważalny bywa brak życzliwości i zrozumienia ze strony urzędników.



Ponadto ustalono, że „działania kierowane do osób niepełnosprawnych nie mają charakteru kompleksowego, nie są zindywidualizowane w stopniu satysfakcjonującym, co ogranicza ich skuteczność (Sochańska-Kawiecka M., Kołakowska-Seroczyńska Z., D. Zielińska D., E. Makowska-Belta E., Ziewiecki P., 2017).

Na podstawie tych analiz zredagowano także hierarchię głównych potrzeb zgłaszanych przez osoby z niepełnosprawnością w odniesieniu do poszczególnych typów niepełnosprawności (tab.). W ogólnym zestawieniu potrzeby związane z udostępnianiem m.in. przestrzeni turystycznej zestawione z potrzebami egzystencjalnymi, edukacyjnymi, kulturalnymi i in. klasyfikowane były na stosunkowo wysokich miejscach (choć różnie to się kształtowało w zależności od rodzaju niepełnosprawności). Największe zapotrzebowanie zgłaszano względem udogodnień technologicznych i mechanicznych (5 miejsce). W nieco dalszej kolejności wymieniano potrzebę eliminacji barier architektonicznych (5 miejsce) i społecznych (8 miejsce), potrzebę przystosowania transportu (10 miejsce) oraz usuwanie barier w komunikacji (11 miejsce) i wreszcie potrzebę rekreacji i odpoczynku (17 miejsce). Spośród tych, kojarzonych m.in. z turystyką potrzeb, dla osób z dysfunkcją wzroku i słuchu oraz ruchu najbardziej istotny był dostęp do nowych przyrządów i technologii ułatwiających codzienne funkcjonowanie, z kolei osoby z chorobami psychicznymi i z niepełnosprawności intelektualną eksponowały potrzebę włączenia społecznego. Co ciekawe, potrzeby kulturalne, potrzeby związane z rodziną, samorealizacją były wskazywane na ostatnich miejscach, co nie oznacza, że są to kwestie bagatelizowane. Natomiast pokazuje to, że dla badanych osób pierwszoplanowe są potrzeby, których zaspokojenie pozwala na względnie niezależne funkcjonowanie w życiu codziennym.



Tab. 2. Hierarchia potrzeb osób niepełnosprawnych – miejsce w hierarchii potrzeb

Źródło: Sochańska-Kawiecka M., Kołakowska-Seroczyńska Z., D. Zielińska D., E. Makowska-Belta E., Ziewiecki P., 2017

Kategorie potrzeb	Miejsce potrzeb w hierarchii ich ważności wg typów niepełnosprawności					
	Ogółem	Osoby z dysfunkcją ruchu	Osoby z dysfunkcją wzroku	Osoby z dysfunkcją słuchu	Osoby chorujące psychicznie	Osoby z upośledz. umysłowym
Sytuacja bytowa/materialna	1	1	1	1	1	1
Praca	2	2	3	2	2	8
Zdrowie/opieka medyczna	3	3	4	4	3	7
Rehabilitacja fizyczna	4	4	7	6	8	3
Przyrządy/urządzenia/technologie	5	5	2	2	17	19
Przystosowanie mieszkania	6	6	14	16	12	13
Bariery architektoniczne	7	7	5	17	16	17
Integracja/włączenie	8	8	10	7	5	5
Opieka/usługi asystenckie	9	9	12	8	6	2
Transport/przemieszczanie się	10	10	6	10	14	9
Komunikacja	11	11	8	5	20	16
Informacja	12	12	15	14	13	10
Poprawa warunków (ogólnie)	13	13	13	15	7	6
Edukacja/rozwój	14	14	11	9	9	12
Rehabilitacja społeczna	15	15	18	11	4	4
Sprzęt informatyczny/komputer	16	16	9	13	11	18
Rekreacja/odpoczynek	17	17	17	12	10	11
Rodzina	18	18	16	18	15	15
Samorealizacja/szczęście/wiara	19	19	20	20	19	20
Kultura/zainteresowania/hobby	20	20	19	19	18	14



Skuteczne zaspokajanie potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest przedmiotem wielu przedsięwzięć badawczych i ekspertyz naukowych realizowanych w ramach projektów finansowanych przez różne instytucje. Przykładem podobnych merytorycznie analiz są m.in.: **ACCESS-IT, Raport mapujący na temat czynników warunkujących dostępność turystyki na obszarach naturalnych i wiejskich, 2020 [on line] <http://accessitpro.eu> (dostęp: 20.10.2022)** lub publikacja pt. **„Aktywni niepełnosprawni - narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych. Diagnoza potrzeb osób z niepełnosprawnością w kontekście modyfikacji istniejących i zaproponowania nowych instrumentów włączenia społecznego, Raport zbiorczy, Puszczykowo 2021”** (Koperska A., Koperski Ł., Sarnecka J., Franczak M., Dziółka M., 2021).

4.4. Prace habilitacyjne

Zjawisko niepełnosprawności jako przedmiot debat akademickich w ramach tzw. „disability studies” jest szeroko eksplorowane przez przedstawicieli nauk humanistycznych i społecznych i stało się pobudką nie tylko dla autorów pojedynczych artykułów czy raportów z realizacji badawczych. Odrębnym polem działań są bowiem autorskie, często wieloletnie badania podejmowane w ramach przekrojowych, zaawansowanych naukowo i merytorycznie rozpraw habilitacyjnych. Terasa Skalska w swojej pracy habilitacyjnej pt. **„Turystyka osób niepełnosprawnych. Ograniczenia i możliwości rozwoju”** zajmuje się głównie monitoringiem ruchu turystycznego osób z niepełnosprawnościami. Jest to praca wielowarstwowa obejmująca szerokie spektrum turystyki niepełnosprawnych poczynając od problematyki struktury ruchu turystycznego (m.in. zagadnień motywacji, celów wyjazdów, sposobu organizacji wyjazdów) poprzez analizę ekonomicznych uwarunkowań uczestnictwa osób niepełnosprawnych w turystyce i prezentację rehabilitacyjnych potrzeb niepełnosprawnych osób aż po kwestie barier i ograniczeń w dostępie do turystyki osób niepełnosprawnych. Omawiane przez Autorkę ograniczenia i bariery wskazują w istocie na niezrealizowane, niezaspokojone potrzeby osób niepełnosprawnych. Bariery są bowiem - jak już zaznaczono - ich artykułacją. Autorka słusznie zauważa, że w zasadzie każdy człowiek doświadcza jakichś barier w turystyce, wynikających z niemożności niezaspokojenia potrzeb, to jednak osoby z niepełnosprawnością doświadczają ich w sposób szczególny i o wiele bardziej intensywny.

Powołując się na dorobek polskiej i światowej literatury przedmiotu Teresa Skalska koncentruje się na klasycznej klasyfikacji ograniczeń: 1. ekonomicznych (skorelowanych z potrzebami materialnymi umożliwiającymi dostęp do różnych rynkowych obszarów aktywności turystycznej); notabene ograniczenia ekonomiczne uznaje się raczej za zjawiska endemiczne właściwe dla turystyki w ogóle, 2. architektoniczno-urbanistycznych i towarzyszących im obaw przed napotkaniem barier fizycznych (skorelowanych z potrzebami dostępności przestrzeni fizycznej np. kompleksowa dostępność miejscowości turystycznych, dostępność obiektów noclegowych, dostępność pojedynczych atrakcji turystycznych, dostępność informacji turystycznej i informacji o dostępności turystyki; notabene to właśnie te bariery postrzegane są w odbiorze społecznym jako główna przeszkoda w kreowaniu dostępnego świata), 3. psycho-społecznych skorelowanych z potrzebą integracji z resztą społeczeństwa (np. potrzeba akceptacji i szacunku) (Skalska T., 2003 za Smith R.W., 1987).

Autorka w swojej obszernej pracy naukowej sporo miejsca poświęciła tematyce ograniczeń psychospołecznych i barierom wynikającym z relacji między środowiskiem osób



niepełnosprawnych a pozostałą częścią społeczeństwa. Kwestie te stanowią poważną przeszkodę uczestnictwa w turystyce dla wszystkich grup osób niepełnosprawnych i – jak się zdaje – trudniejszą do usunięcia niż blokady fizyczne. Uczestnicy omawianych badań do najważniejszych przeciwności w tym zakresie zaliczyli:

- niechęć do opuszczania domu i spotykania obcych ludzi – 13,9% wskazań,
- brak tradycji turystycznej w rodzinie – 7% wskazań,
- lęk przed nieznanym – 3,5 % wskazań,
- lęk przed niechętnym stosunkiem ludzi zdrowych do niepełnosprawnych – 4,4% wskazań.

Równocześnie w wypowiedziach niepełnosprawnych turystów często przejawiał się wątek alienacji i marginalizacji. W tym odniesieniu Teresa Skalska powołuje się także na badania amerykańskie, podczas których poczucie stygmatyzacji zgłosiło aż 51,9% niepełnosprawnych respondentów przyznając, że jest to jeden z newralgicznych hamulców aktywności rekreacyjno-turystycznej poza miejscem stałego zamieszkania (Skalska T., 2003). Wprawdzie badania prowadzone w Polsce wskazały, że dotyczy to bardziej osób z upośledzeniem intelektualnym niż osób z dysfunkcjami fizycznymi (Skalska T., 2003), ale nie zmienia faktu, że potrzeby klasyfikowane wg ww. C. Alderfera (Griffin 1996) jako potrzeby kontaktu, relacji i integracji z innymi ludźmi pozostają niezaspokojone.

Warto nadmienić, że Autorka w swoich badaniach uwzględniła także kategorię: „nieuczestniczenie w turystyce z powodu braku zainteresowania i potrzeby wyjazdów turystycznych” (Skalska 2003), co oznacza, że część osób z niepełnosprawnościami, podobnie jak pewna populacja ludzi sprawnych wcale nie musi artykułować potrzeb stricte turystycznych, a tym samym oczekiwań związanych z dostępnością turystyki.

Konkludując swoje rozważania Teresa Skalska stwierdza, że w Polsce nie stworzono jeszcze dostatecznych warunków zdolnych zaspokoić wszystkie potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a obraz turystyki osób niepełnosprawnych jaki wyłonił się w oparciu o wyniki jej badań przedstawia się wyjątkowo pesymistycznie. Dla wielu turystyka stanowi jeszcze jeden obszar marginalizacji i dyskryminacji osób niepełnosprawnych (Skalska 2003). Najpilniejsze przy tym wydaje się dostosowanie środków transportu, zwłaszcza że jest to sfera, gdzie zmiany w zakresie poprawy dostępności są szczególnie spowolnione (Skalska 2003). Nadmienić należy, że sytuacja jaką rysuje badaczka dotyczy końca lat 90 ubiegłego wieku. Okres dwudziestu lat, jaki upłynął od tamtego czasu to długo i dzisiejszy stan dostępności turystyki wykazuje się znacznie lepszymi parametrami, jakkolwiek z badań dzisiejszych także wynika, że wciąż jest jeszcze na tym polu wiele do poprawy. Autorka słusznie zauważa, że nie da się schematycznie unifikować potrzeb osób niepełnosprawnych i sprowadzać ich sytuacji życiowej i zdrowotnej do wspólnego mianownika. Niektóre osoby z dysfunkcjami mogą nie odczuwać w swoim życiu większych utrudnień i braków w zaspokajaniu swoich potrzeb, inne zaś często stoją wobec różnych barier wynikających z niespełnionych wymagań (Skalska 2003). Jakość życia uwarunkowana jest nie tylko stanem zdrowia i subiektywnie postrzeganym wpływem niepełnosprawności na codzienne funkcjonowanie i doświadczanie satysfakcji życiowej. Silną determinantą są również czynniki zewnętrzne i możliwość zaspokojenia potrzeb związanych z problemem szeroko rozumianej dostępności przestrzeni. Badania wskazują, że istotnym czynnikiem jest tutaj także akceptacja własnej niepełnosprawności (Cieplińska E. 2022) oraz stopień rehabilitacji, integracji i aktywizacji społecznej pacjenta, przyczyniające się do jego efektywnego i w możliwie niezależnego funkcjonowania w naturalnym środowisku społecznym i budowania poczucia własnej wartości i odrębności. W tym kontekście istotną potrzebą, której



zaspokojenie wpływa na jakość życia jest także życzliwe wsparcie, akceptujące i przyjazne postawy społeczne towarzyszące procesowi rewalidacji przyczyniają się (Byra S., 2012).

Kolejnym niezwykle interesującym źródłem danych empirycznych obrazujących potrzeby w czasie wolnym osób niepełnosprawnych jest praca habilitacyjna Aliny Zajadacz pt. **„Turystyka osób niesłyszących”** (Zajadacz, 2012). Studium to jest podsumowaniem niemal dziesięcioletniej pracy naukowej obejmującej - jak pisze sama Autorka - pole badawcze stosunkowo słabo reprezentowane w polskim piśmiennictwie przedmiotu tj. problematykę specjalnych potrzeb turysty, będących następstwem niepełnosprawności słuchu, dla którego podstawowym sposobem komunikowania się jest język migowy. Poszukując skutecznych narzędzi sprzyjających realizacji turystyki dostępnej i koncepcji projektowania uniwersalnego w turystyce, Autorka podjęła się trudnego zadania, którego celem było m.in. opracowania modelu działań stymulujących rozwój turystyki osób niesłyszących ze szczególnym uwzględnieniem dostosowania oferty i informacji turystycznej do ich specyficznych potrzeb. Tym samym konieczna była również identyfikacja swoistych cech turystyki osób niesłyszących (tzn. preferencji turystycznych, struktury ruchu turystycznego) oraz określenie stopnia dostępności przestrzeni turystycznej dla tej grupy turystów (tzn. ich potrzeb wynikających z niepełnosprawności). Interesującym wątkiem poznawczym była także charakterystyka porównawcza turystyki osób niesłyszących i słyszących.

Co się tyczy potrzeb i preferencji ściśle turystycznych to badania wskazały, że parametry aktywności turystycznej osób niesłyszących w Polsce nie odbiegają w sposób istotny od aktywności turystycznej populacji słyszącej. Wniosek ten obejmuje zarówno turystykę weekendową, świąteczną jak i urlopową. Niemniej, wyłoniły się jednak pewne różnice oraz podobieństwa jeśli chodzi o preferencje i potrzeby turystyczne obu porównywanych grup. Tak więc wśród **swoistych cech turystyki osób niesłyszących** wskazano na m.in.:

1. większą popularność wyjazdów do rodziny i znajomych oraz ze znajomymi,
2. preferowanie wyjazdów wiosną i jesienią (czyli poza głównym sezonem letnim),
3. preferowanie wyjazdów dłuższych np. dwutygodniowych,
4. preferowanie zakwaterowania u rodziny, znajomych, w obiektach uzdrowiskowych, schroniskach,
5. preferowanie form wypoczynku związanych ze zwiedzaniem wystaw, galerii sztuki; kontynuowanie poza miejscem zamieszkania sposobów wypoczynku analogicznych jak w miejscu zamieszkania,
6. zainteresowanie miejscami kultu religijnego, uczestnictwo w pielgrzymkach, zlotach, rajdach, turnusach rehabilitacyjnych,
7. ukierunkowanie głównych planów turystycznych na podróże krajowe.

Do czynników decydujących o wyborze miejsca docelowego podróży turystycznej zaliczono możliwość łatwego dojazdu oraz możliwość poprawy zdrowia w miejscu docelowym. Z kolei do czynników utrudniających lub ograniczających wyjazdy turystyczne zakwalifikowano brak ciekawych ofert w biurach podróży, brak rzetelnych informacji umożliwiających samodzielne planowanie wyjazdów. Warto dodać, że w przypadku turystyki osób niesłyszących ujawnił się pewien dystans do integracji społecznej w czasie wyjazdów turystycznych wyżej wymienionych z osobami słyszącymi. Znajduje to odzwierciedlenie – konkluduje Autorka – w mniejszej popularności wypoczynku w miejscach publicznych (typu kino czy teatr). Nie udowodniono w sposób bezpośredni, że czynnikiem ograniczającym udział w wyjazdach turystycznych osób niesłyszących mogłyby być trudności w porozumiewaniu się. Natomiast



uwidocznilo się, że osoby niesłyszące, podobnie jak ogół społeczeństwa, wskazywały w tym kontekście na ograniczenia finansowe, choć niepełnosprawność ma determinuje zwykle niższy status ekonomiczny tych środowisk w porównaniu z ogółem społeczeństwa.

Z kolei w odniesieniu do **cech wspólnych turystyki osób niesłyszących i słyszących**, należy wskazać na:

1. istotny wpływ na kierunki wyjazdów turystycznych takich zmiennych jak wiek, wykształcenie oraz aktywność zawodowa,
2. dominację wyjazdów organizowanych samodzielnie oraz przez rodzinę, znajomych (we własnym zakresie),
3. wykorzystanie źródeł informacji turystycznej, wśród których do najpopularniejszych należą takie, jak Internet oraz opinie rodziny i znajomych,
4. wskazywanie wśród przeszkód utrudniających wyjazdy turystyczne trudności finansowych.

Autorka w swoich analizach porównawczych opiera się m.in. na danych statystycznych gromadzonych przez IT, GUS i CBOS i wskazuje na trudności wynikające z niejednolitej metodyki prowadzenia badań przez te ośrodki, a także na brak informacji, czy w badanych próbach populacyjnych były osoby niepełnosprawne. Wynika z tego słuszny postulat, aby środowiska te były włączone do kategorii podstawowych zmiennych (takich jak wiek, wykształcenie, dochody).

Z uwagi na profil tematyczny pracy szczególną uwagę objęto kwestię potrzeb dotyczących dostępności turystyki zgłaszanych przez osoby niesłyszące. Podobnie jak środowiska osób z innymi rodzajami niepełnosprawności, tak środowisko osób niesłyszących okazało się niejednorodne. Biorący udział w badaniu osoby posługujące się językiem migowym wyszczególniły:

1. potrzebę różnicowania oferty spędzania czasu wolnego w zależności np. od wieku czy zainteresowań,
3. potrzebę większego wykorzystania możliwości percepcji wzrokowej poprzez zastosowanie mediów obrazowych,
4. potrzebę informacji na temat dostępności obiektu (w badaniach okazało się, że nawet jeżeli nie są spełnione w pełni warunki dostępności obiektu, to przy zachowaniu rygoru informowania o tym niepełnosprawnych turystów sytuacja niedostosowania jest postrzegana łagodniej przez zainteresowanych),
5. potrzebę przystosowania przestrzeni turystycznej do potrzeb osób niesłyszących tzn. wykorzystanie ilustracji, fotografii, piktogramów, planów, map, przewodników turystyczne w formie nagrań wideo, komputerowych translatorów języka migowego; teksty uwzględniających specyfikę języka migowego, systemu nawigacji GPS, sygnalizacji świetlnej i wibracyjnej, systemu bezpieczeństwa ostrzegającego o zagrożeniu (np. typu Deaf Alerter).
6. potrzebę akceptacji, otwartości, życzliwości okazywana przez ogół społeczeństwa (innych turystów), gestorów bazy turystycznej, jak i kadry obsługujące turystów (Zajadacz 2012, S. Darcy i S. Pegg, 2011), której spełnienie ma w istocie dla każdego turysty fundamentalny wpływ na dobre poczucie satysfakcji z wyjazdu turystycznego.

W swoich rozważaniach Autorka kładzie też nacisk na rolę kapitału zasobów ludzkich w procesie zaspokajania potrzeb osób głuchych np.:

1. wykorzystanie potencjału osób niesłyszących w zakresie obsługi ruchu turystycznego,
2. zatrudnianie w obiektach turystycznych osoby ze znajomością języka migowego – jako native speaker,



3. postawa kreatywności, uprzejmości, naturalności, życzliwości, dbałość o wysoką satysfakcję głuchych turystów z wyjazdu turystycznego (patrz wyżej)

4. kwalifikacje personelu obsługującego turystów: znajomość zasad obsługi niepełnosprawnych turystów, znajomość języka migowego; wyniki przeprowadzonych badań wskazują na potrzebę popularyzacji znajomości języka migowego wśród menedżerów i pracowników sektora usług turystycznych, jak też kształcenia osób niesłyszących w zawodach związanych z tym sektorem usług.

Ponadto osoby niesłyszące jako eksperci w zakresie swoich potrzeb, powinny być włączane w procesy kształtowania optymalnego dla swego środowiska systemu informacji i ich gromadzenia, weryfikacji i udostępniania zarówno w warunkach terenowych, jak i stacjonarnych (postulat ten dotyczy także osób z innymi niepełnosprawnościami – przyp. Autora). W odniesieniu do przedsięwzięć udostępniających turystykę oraz przemyślanego dostosowywania oferty turystycznej do specyfiki konkretnej grupy adresatów konieczna jest usystematyzowana i kompleksowa wymiana doświadczeń i wiedzy pomiędzy środowiskami słyszącymi i niesłyszącymi.

Sporo miejsca w swojej pracy Autorka poświęciła również kwestii przystosowania systemu informacji turystycznej do potrzeb turystów posługujących się językiem migowym, identyfikując jednocześnie specyficzne potrzeby w tym obszarze (tab. 2.). Zwraca się tu uwagę przede wszystkim na potrzebę stosowania adekwatnych do tej dysfunkcji metod komunikacyjnych.

Tab. 3. Propozycja uzupełnienia treści stron internetowych, adresowanych do niesłyszących turystów

Rodzaj udogodnienia	Uwagi
Tłumaczenie treści w języku migowym	Możliwość wykorzystania nagrań wideo lub programów-translatorów języka migowego.
Kwalifikacje, postawa personelu	Zamieszczenie informacji o kompetencjach personelu, szczególnie znajomości języka migowego, ale także otwartości i pomysłowości w wychodzeniu naprzeciw indywidualnym potrzebom klientów; zapewnienie, że osoby niesłyszące są mile widzianymi gośćmi.
Forum dyskusyjne dla niesłyszących klientów	Zachęcanie niesłyszących klientów do wyrażania swojej opinii na forum strony internetowej odnośnie do oczekiwań czy stopnia zadowolenia z oferty, stworzenie forum dyskusyjnego – umożliwienie udzielania rekomendacji przez osoby niesłyszące, co ma istotne znaczenie marketingowe.
Wizualizacja wirtualna obiektów	Osoba niesłysząca powinna mieć możliwość zapoznania się z planem obiektu turystycznego, rozkładem przestrzennym interesujących ją miejsc lub urządzeń, tak by nie musiała o nie pytać, co ma wpływ na komfort pobytu.
Wykorzystanie planów, piktogramów, schematów	Pożądana jest zgodność oznaczeń występujących na stronie internetowej z oznaczeniami w rzeczywistości, np. w obiekcie.

Źródło: Alina Zajadacz

Podsumowując swoje analizy, Autorka postuluje konieczność sukcesywnej aktywizacji środowisk osób niesłyszących w kierunku poprawy własnej sytuacji wykształcenia, statusu ekonomicznego, integracji ze społeczeństwem i zaangażowania w rozwój turystyki dostępnej.

Warto dodać, że oprócz wyżej przedstawionych dysertacji zasoby nauki polskiej zawierają szereg innych analiz pośrednio lub bezpośrednio związanych z zagadnieniem turystyki osób z niepełnosprawnością. Należą do nich m.in.: praca habilitacyjna Aleksandry Zawiślak pt. : **„Jakość życia osób dorosłych z niepełnosprawnością intelektualną”** (Zawiślak 2012), praca habilitacyjna Janusza Erenca **„Bycie innym. Problem wykluczenia i izolacji ludzi niepełnosprawnych”** (Erenc 2010) czy prace doktorskie Pauliny Tota **„Multisensoryczne przestrzenie publiczne. Zasady tworzenia multisensorycznych otwartych stref nauki i**



rekreacji” (Tota 2018) oraz Małgorzaty Telesińskiej *„Multisensoryczne przestrzenie publiczne. Zasady tworzenia multisensorycznych otwartych stref nauki i rekreacji”* (Telesińska 2018).

4.5. Inne wybrane materiały źródłowe dotyczące potrzeb osób z niepełnosprawnością

Odpowiedzialność za dostosowanie otoczenia do ograniczeń osób z niepełnosprawnością leży po obu stronach - po stronie społeczeństwa i po stronie środowisk osób niepełnosprawnych. Kluczowa jest zatem właściwa percepcja społeczna niepełnosprawności i postawy społeczne rozumiane jako wewnętrzne nastawienie względem określonego zjawiska, które daje gotowość do konkretnych działań (Marszałek L. 2007). Chodzi tu o akceptujący aspekt tychże postaw w wymiarze emocjonalnym, poznawczym i motywacyjnym. Niezbędne jest również zaangażowanie w procesy integracyjne i budowanie otwartych relacji społecznych samych zainteresowanych uniwersalnym udostępnianiem przestrzeni publicznej osób z niepełnosprawnościami. W tą narrację wpisuje się wypowiedź Marcina Garbata, który podkreśla, że o dostępności zwykle mówi się „...mając na myśli wyłącznie aspekt techniczny cywilizacji (...) Technika pozwala pokonać bariery funkcjonalne. Jednak nie są one tak groźne jak bariery psychologiczne, które niestety najtrudniej zwalczyć i pokonać. (...) Należy jednocześnie zwrócić uwagę na problem zbyt głębokiego uzależnienia niepełnosprawnego od wytworów techniki. Potrzebny sprzęt należy tak dopierać aby nie upośledzał on dostępnych funkcji. W przeciwnym wypadku osoba z niepełnosprawnością stojąc przed trudną sytuacją nie będzie w stanie sobie z nią poradzić” (Garbat 2015 s. 711). Warto w tym miejscu przywołać słowa Erwina Goffmana, który w swoich pismach socjologicznych przedstawia m.in. teorię piętna wyjaśniając, że „niższość” osoby społecznie napiętnowanej tworzy jej wizerunek. Wizerunek ten jest pozbawiony szacunku i społecznej tożsamości, jest społecznie niebezpieczny. Z czasem osoba taka przejmuje tą ocenę i także widzi w sobie cechy, które były źródłem napiętnowania, natomiast gubi z pola widzenia te, które były jego wartością (Goffman 2005). Owo piętno wyraża się nie tylko w sposób bezpośredni, ale także poprzez nieprzystosowanie otoczenia do ograniczeń osób z niepełnosprawnością, kształtując subiektywne poczucie jakości życia. Spośród wielu definicji jakości życia, w kontekście zagadnień dostępności turystyki na uwagę zasługuje ta, która wskazuje, że jakość życia zależy od zakresu rozbieżności między tym, czego jednostka pożąda, a tym, co aktualnie posiada (Jastrzębski J., Pasiak M., 2013 za Michalos A. C., 1986). Zatem powtarzając za José Ortegą Gassetem trzeba przyznać, że „nie istnienie lecz dobre samopoczucie jest ludzką potrzebą fundamentalną, potrzebą potrzeb” (za: Głodkowska J., 2014).

a. Dokument Konwencji Osób z Niepełnosprawnościami

Trzeba jednak pamiętać, że społeczny model niepełnosprawności oraz związane z tym „disabilities studies” ukształtowały się pod przemożnym i konsekwentnym wpływem oddolnej aktywności części środowisk osób niepełnosprawnych. Jedną z inicjatyw niepełnosprawnych aktywistów jest **Kongres Osób z Niepełnosprawnościami** służący monitorowaniu procesu urzeczywistniania postanowień Konwencji ONZ o Prawach osób niepełnosprawnych. Konwencja ta zawiera przepisy zakazujące dyskryminowania osób niepełnosprawnych i nakazujące wprowadzenie rozwiązań stanowiących odpowiedź na potrzeby zgłaszane przez tą społeczność w zakresie m.in.:



- dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, innych urządzeń i usług powszechnie zapewnianych,
- dostępu do wszelkich form działalności w dziedzinie kultury, wypoczynku i uprawiania sportu.

Tegoroczny Kongres zakończono uchwałą zawierającą szereg żądań, będących przecież manifestacją potrzeb, wśród których należałoby odnotować przede wszystkim te, które są adekwatne względem uczestnictwa w turystyce:

- żądanie pełnego wdrożenia Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami we wszystkich sferach życia i dla wszystkich osób z niepełnosprawnościami, w tym osób wymagających najbardziej intensywnego wsparcia,
- żądanie zapewnienia możliwości korzystania z usług rynku pracy w celu utrzymania zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami,
- żądanie systemowego – ustawowego – uregulowania kwestii asystencji osobistej urzeczywistniającej podmiotowość osób z niepełnosprawnościami,
- żądanie ustawowego uregulowania możliwości porozumiewania się za pomocą komunikacji alternatywnej i wspomagającej (AAC),
- żądanie przestrzegania zasady: Nic o nas bez nas!”.

b. Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030

Dnia 25.02.2021 r. w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" pod pozycją 218 opublikowano Uchwałę nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. w sprawie przyjęcia dokumentu **Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030** (Dz.U. 2021 poz.218). Autorzy Strategii wskazują na kierunki rozwoju polityki społecznej dotyczącej funkcjonowania i wsparcia środowisk osób z niepełnosprawnościami. Dokument obejmuje trzy główne części tematyczne: I. diagnozę sytuacji osób z niepełnosprawnością, II. Warunki życia i ochrona socjalna, III. wizja wsparcia w różnych obszarach życia. Identyfikacja stopnia realizacji kluczowych potrzeb osób niepełnosprawnych pokazała m.in., że:

1. niepełnosprawność należy do czynników determinujących niższą jakość relacji społecznych wpływających na izolację osób z niepełnosprawnościami,
2. wśród podstawowych potrzeb osób z niepełnosprawnością wymieniono w zależności od typu dysfunkcji m.in.
 - dostęp do usług tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika,
 - dostęp do sprzętu rehabilitacyjnego, przedmiotów ortopedycznych i środków pomocniczych, - dostęp do przestrzeni publicznej,
 - dostęp do środków transportu,
3. za najmniej dostosowane do potrzeb osób niewidomych lub niedowidzących uznano obiekty sportowe i rekreacyjne oraz obiekty użyteczności publicznej (np. sklepy, poczta, banki); około połowy badanych uznało, że jeżeli są one dostosowane to tylko w niewielkiej części,
4. w każdym typie ocenianych obiektów użyteczności publicznej stwierdzono, że w większości obiektów tego typu nie ma możliwości posługiwania się językiem migowym, a najgorzej wypadły pod tym względem obiekty kultury, obiekty służby zdrowia, inne obiekty użyteczności publicznej, jak sklepy, poczta, banki oraz obiekty sportowe i rekreacyjne,
5. zdaniem osób z dysfunkcją ruchu problem architektonicznego niedostosowania przestrzeni publicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową nadal się utrzymuje, mimo wielu skutecznych działań na rzecz eliminacji barier fizycznych. Jedynie ok. 40% osób z



tej grupy stwierdziło, że tylko w niewielkim stopniu lub wcale nie napotyka na bariery. Najbardziej dostosowane do potrzeb tych osób są obiekty służby zdrowia. Stosunkowo dobrze oceniono dostosowanie urzędów, obiektów kultury, komunikacji czy sportowych i rekreacyjnych.

5. ogromne znaczenie dla osób z niepełnosprawnościami ma dostępność bazy transportowej i komunikacyjnej, w tym równy dostęp osób z niepełnosprawnościami do środków transportu publicznego. Potrzeby tych osób w tym zakresie nie są zaspokojone m.in. innymi na dworcach z powodu braku jednolitych standardów ich modernizacji. Nie ma wystarczającej liczby pochylni, ramp, wind, komunikatów głosowych czy rozkładów jazdy w formie dostępnej dla osób niewidomych. Kasy biletowe, punkty informacyjne są niedostępne np. z powodu wysokości lokalizacji okienek itp.

W związku z powyższym w Strategii wskazano na szereg obszarów (m.in. dostępność, edukacja, praca, budowanie świadomości społecznej) wymagających wprowadzenia modernizacji w celu poprawy sytuacji osób z niepełnosprawnościami. Zwrócono także uwagę na konieczność zapewnienia aktywnego i pełnego udziału osób z niepełnosprawnościami w procesach tworzenia oraz wdrażania aktów prawnych i polityki publicznej. Niezbędne okazało się wspieranie możliwości samostanowienia i niezależnego życia osób z niepełnosprawnościami. Zagadnieniu turystyki dostępnej poświęcono wprawdzie niewiele ponad pół strony, wskazując głównie na kwestie fizycznej dostępności przestrzeni turystycznej, ale wiele priorytetowych działań przedstawionych w innych podrozdziałach tematycznych zajął się przecież z obszarem turystyki (dostępność transportu, dostęp do informacji, zatrudnienie i sytuacja ekonomiczna osób z niepełnosprawnością, wdrożenie zmian prawnych na rzecz budowania świadomości społecznej i przygotowanie kadr do obsługi osób z niepełnosprawnością itd.). W istocie w dokumencie tym kompleksowo potraktowano potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, obejmując wszystkie sfery ich funkcjonowania. Obrazuje ona całość problemów, z którymi trzeba się zmierzyć myśląc o dostępnej, uniwersalnej przestrzeni publicznej, w tym turystycznej. Autorzy Strategii wzięli pod uwagę konieczność wdrożenia postanowień Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Autorzy dokumentu słusznie wzywają, że: *„Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami (...) dotyczy wielu obszarów tematycznych, dlatego do jej skutecznej realizacji konieczne jest aktywne zaangażowanie nie tylko administracji na poziomie centralnym, ale także zaangażowanie samorządu terytorialnego oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego, w tym organizacji pozarządowych zrzeszających osoby z niepełnosprawnościami”* (Dz.U. 2021 poz.218). Jest to więc również wezwanie do kompleksowych zintegrowanych działań na rzecz realizacji wizji równych szans i uniwersalnej przestrzeni dostępnej dla wszystkich jej użytkowników. (Dz.U. 2021 poz.218).

Omówione wyżej publikacje nie stanowią reprezentacji całego szerokiego i wielowątkowego piśmiennictwa przedmiotu. Mimo, że z racji ograniczonego tu miejsca selekcja tekstów była bardzo radykalna i arbitralna, stanowią one pewną całość. Traktowane łącznie uzupełniają się i tworzą obraz tego, w jakim stopniu kwestia potrzeb osób z niepełnosprawnością jest obecna w świadomości i dyskursie społecznym. Oczywiście wykaz omówionych powyżej potrzeb nie wyczerpuje całego ich zasobu. Wiele doświadczeń i postaw ma charakter indywidualny i niepowtarzalny, niekiedy trudy do werbalizacji. Prezentowane tu analizy pozwalają jednak na uporządkowanie tych zagadnień oraz identyfikację niektórych deficytów w zaspokajaniu potrzeb niepełnosprawnych turystów.

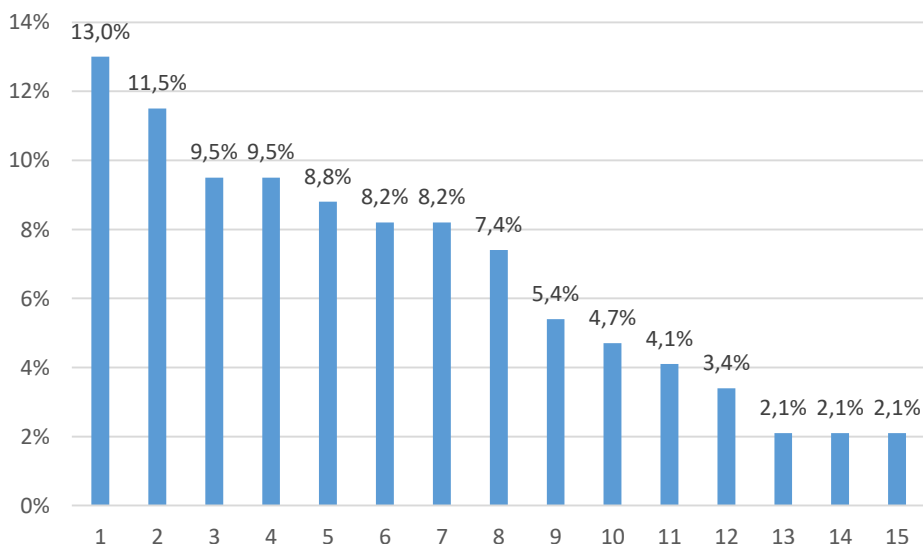


V. Potrzeby osób z niepełnosprawnością w świetle badań realizowanych w ramach niniejszego projektu – podejście ilościowe i jakościowe

5.1. Analiza danych ilościowych

W badaniach o profilu ilościowym ponad 92 % respondentów stanowiły osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności tj. z I grupą inwalidzką (co oznacza, że były to osoby, których stan zdrowia uniemożliwia pracę zarobkową albo skutkuje potrzebą przystosowania stanowiska pracy do danego schorzenia, a także sprawia, że samodzielne funkcjonowanie bez od opieki innych osób jest niemożliwe), z kolei pozostali (7,5%) to osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności tj. z II grupą inwalidzką (co oznacza, że były to osoby, których stan zdrowia uniemożliwia pracę zarobkową lub skutkuje potrzebą przystosowania stanowiska pracy do danego schorzenia, a także potrzebą częściowej pomocy innych osób). Średnia wieku respondentów wyniosła 45,6 roku. Zdecydowaną większość z nich stanowiły osoby z wykształceniem średnim – 52,3%. Mniejsze liczebnie grupy utworzyły osoby z wykształceniem wyższym (23,8%), policealnym (19,2%) oraz zawodowym (4,7%). Udział kobiet w badaniu okazał się bez mała o połowę większy niż udział mężczyzn i wyniósł – 66%. W sondażowych badaniach ilościowych skoncentrowano się na wybiórczo traktowanych parametrach ruchu turystycznego osób z niepełnosprawnością w celu identyfikacji podstawowych preferencji i zainteresowań turystycznych. Niektóre wątki badawcze dotyczyły także kwestii potrzeb wynikających z niepełnosprawności.

a. Formy spędzania czasu wolnego

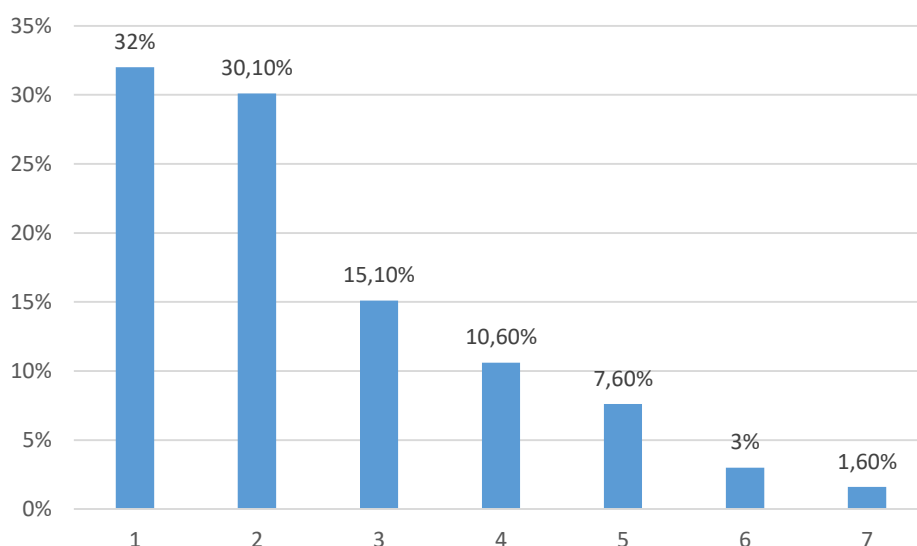


Rys. 2. Formy spędzania czasu wolnego preferowane przez respondentów podczas swoich podróży turystycznych: 1. zwiedzanie miasta, 2. odwiedziny u krewnych, 3. wizyty w restauracjach, degustacja miejscowych specjałów, 4. rekreacja czynna, aktywność sportowo-rekreacyjna, 5. uczestnictwo w imprezach kulturalnych, 6. wizyty w muzeach, 7. wędrowki po terenach przyrodniczych, 8., wypoczynek, spowolnienie tempa życia, 9. formy prozdrowotne, spa, fitness, 10. zakupy, 11. rozrywka, zabawa, 12. kibicowanie w imprezach sportowych, 13. sprawy zawodowe, interesy, 14. cele religijne, pielgrzymki, 15. agroturystyka (pobyt na wsi).



Ponieważ uczestnicy ruchu turystycznego podczas swoich wyjazdów turystycznych realizują zwykle więcej niż jeden cel turystyczny respondentom pozwolono im na wskazywanie wielu różnych odpowiedzi z listy 15 kategorii. W wyniku tego uzyskano obraz (rys. 2) hierarchii wybieranych przez nich celów, wśród których najbardziej zaznaczyły się takie formy jak: zwiedzanie miasta (13% wskazań), odwiedziny u krewnych (11,5% wskazań) oraz cele związane z kulinariami (9,5% wskazań) i rekreacją czynną (9,5% wskazań). Na przeciwnym biegunie tej klasyfikacji znalazły się najmniej popularne cele: sprawy zawodowe, cele religijne, pobyt na wsi (po 2,5% wskazań). Co ciekawe, uzyskane wyniki w zauważalnym stopniu korespondują (choć nie są identyczne) z wynikami uzyskanymi przez innych Autorów badań ruchu turystycznego osób niepełnosprawnych (np. Furmanek 2014). W ogólnym układzie pokrywają się także z wynikami monitoringu ruchu turystycznego ogółu turystów przeprowadzonego na przykładzie Bydgoszczy (Brudnicki R., red. 2015).

b. Osoby towarzyszące w podróży i podczas pobytu



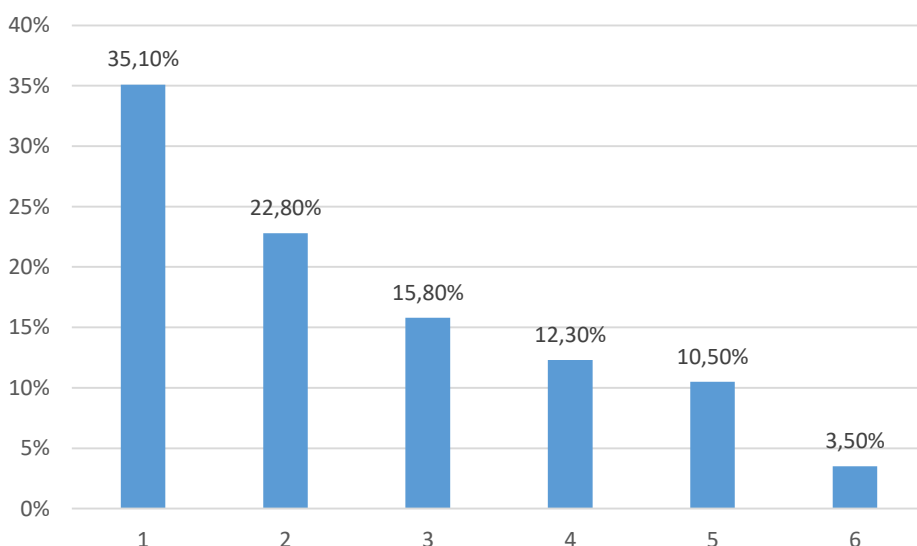
Rys. 3. Preferencje respondentów w zakresie osób towarzyszących podczas podróży turystycznych: 1. z najbliższą rodziną, 2. z najbliższymi przyjaciółmi, 3. z partnerką, z partnerem, 4. z grupą wycieczkową zorganizowaną przez biuro podróży, 5. samotnie, indywidualnie, 6. z asystentem osoby niepełnosprawnej, 7. z kolegami z pracy/wyjazdy organizowane przez zakład pracy.

W grupie badanych osób niepełnosprawnych najczęściej podróżowano w towarzystwie członków najbliższej rodziny lub przyjaciół (odpowiednio: 32% i 30,1% wskazań) (rys. 3). Jak dowodzą inne badania ruchu turystycznego (patrz - rozdział IV) rola wyjazdów rodzinnych i w gronie najbliższych przyjaciół jest znacząca. Wśród respondentów z niepełnosprawnością jest podobnie, z tym że wyjazdy rodzinne wyraźnie dominują nad pozostałymi kategoriami (wyjazdy z partnerem, z grupą wycieczkową itp.). Zdecydowanie najmniej wskazań oddano na możliwość podróżowania z asystentem osoby niepełnosprawnej (3% wskazań) i z kolegami z pracy (1,6% wskazań), potwierdzając fakt, że w grupie, z którą najchętniej spędzamy czas wolny istotna jest silna więź emocjonalna determinującą poczucie dobrostanu i swobody.



c. Środki transportu wybierane podczas podróży

Respondenci biorący udział w badaniu w głównej mierze organizują swoje podróże z wykorzystaniem transportu publicznego (w tym kolej, autobus, samolot, statek) (ponad 35% wskazań). Co ciekawe badani wskazywali tą kategorię, mimo wielu krytycznych uwag kierowanych pod adresem standardów przystosowania środków transportu publicznego do potrzeb osób niepełnosprawnych (patrz: wyniki badań jakościowych). Należy dodać, że ten rodzaj transportu wskazywany był głównie przez osoby z dysfunkcją wzroku. Równie popularnym rodzajem transportu, choć z mniejszą liczbą wskazań były prywatne środki komunikacji, gwarantujące względnie większą wygodę i większą mobilność osobom z niepełnosprawnością (22,8% wskazań). Z kolei najmniej głosów uzyskały pojazdy specjalistyczne np. transportery przystosowane do przewozu wózków inwalidzkich (3,5% wskazań) (rys. 4).



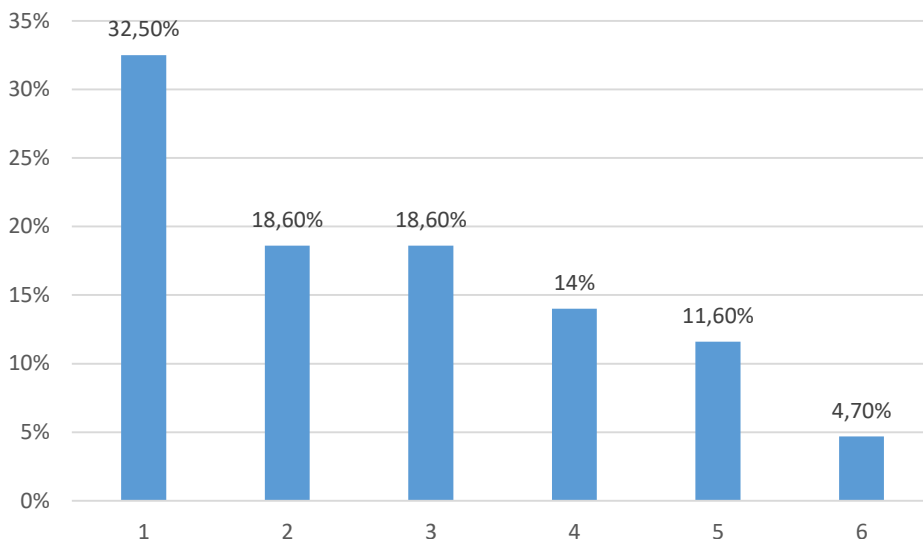
Rys. 4. Preferencje respondentów w zakresie wyboru środków transportu podczas podróży turystycznych: 1. transport publiczny, 2. własny transport samochodowy, 3. transport zorganizowany (wycieczki z biura podróży), 4. pieszo, 5. rower, 6. pojazd specjalistyczny dostępny dla wózków inwalidzkich

d. Źródła informacji wykorzystywane do organizacji podróży

Identyfikacja źródeł informacji turystycznej, z których korzystali respondenci przygotowując i realizując swoje podróże turystyczne obejmowała nie tylko kwestię rodzaju tychże źródeł, ale także zakres ich treści - zwłaszcza jeśli chodzi o informację o dostępności przestrzeni turystycznej dla osób z ograniczeniami zdrowotnymi (rys. 5). To drugie zagadnienie zostało w szczegółach omówione w części prezentującej wyniki badań jakościowych. Z kolei jeśli chodzi o rodzaje źródeł pozyskiwania informacji turystycznych, to przeważało jednak zaufanie do wiadomości przekazywanych przez znajomych, którzy odwiedzili wcześniej dane miejsce (32,5% wskazań). Na drugim miejscu ex aequo (po 18,6% wskazań) sklasyfikowano informacje: 1. pozyskiwane z radia i telewizji, szczególnie w odniesieniu do programów turystyczno-krajoznawczych oraz 2. informacje wyszukiwane w mediach społecznościowych tzn. informacje „z pierwszej ręki” od innych turystów. Najmniejszą popularność wykazały tradycyjne materiały drukowane: foldery promocyjne, ulotki, informatory. Można założyć, że na taką kolejność miała wpływ przede wszystkim fizyczna dostępność poszczególnych

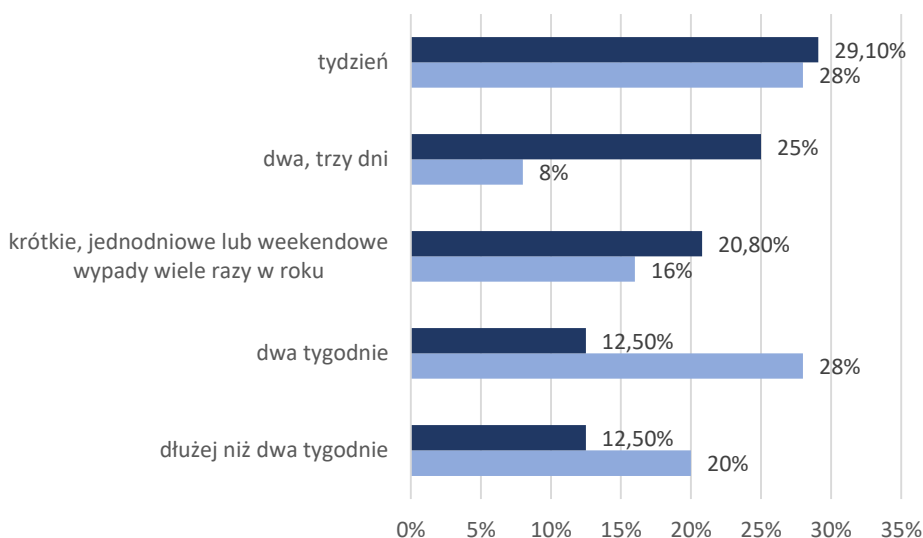


rodzajów źródeł (najmniej dostępne są lokalne materiały promocyjno-informacyjne). Drugim czynnikiem w tym względzie jest niewątpliwie poziom zaufania jakim respondenci darzą poszczególne źródła (największym zaufaniem cieszą się informacje pozyskiwane „z pierwszej ręki” od znajomych, którzy wcześniej przebywali w danej destynacji).



Rys. 5. Źródła informacji o ofercie turystycznej, z których najczęściej korzystają respondenci: 1. rekomendacja znajomych, 2. telewizja, radio (np. programy krajoznawcze), 3. media społecznościowe, 4. informacja biura podróży, 5. strony internetowe miejscowości, regionów turystycznych, 6. foldery promocyjne.

e. Czas trwania wyjazdów turystycznych



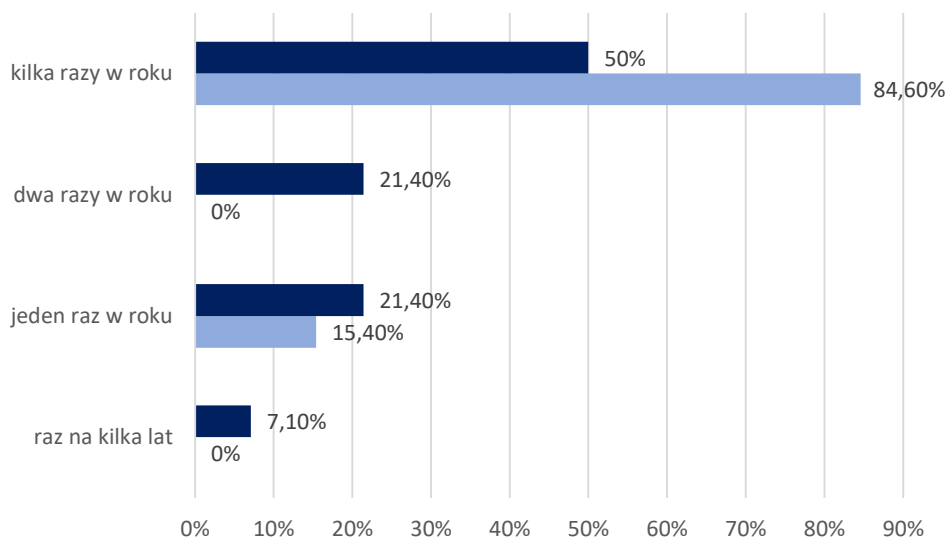
Rys. 6. Odpowiedzi na pytania: „na jak długo wyjeżdżacie Państwo (kolor granatowy), a na jak długo chcielibyście wyjeżdżać (kolor jasnoniebieski) w czasie wolnym”?

Deklaracje dotyczące długości trwania wyjazdów turystycznych pokazały, że w praktyce najczęściej realizowane są: 1. turystyczne wyjazdy na okres jednego tygodnia (29,1% wskazań), 2. krótkie okazjonalne wypady na okres 2-3 dni (25% wskazań) oraz 3. krótkie jednodniowe wyjazdy podejmowane wiele razy w roku - 20% wskazań. Statystyki dotyczące



odpowiedzi na to pytanie pokazują, że w kwestii czasu trwania swoich wyjazdów respondenci odczuwają pewien niedosyt. Respondenci zwracają bowiem uwagę, że pragnęliby wyjeżdżać na dłużej - co najmniej na dwa tygodnie (28% wskazań) lub dłużej niż na dwa tygodnie (20% wskazań). Jako jedną z przeszkód utrudniających realizację tych pragnień wskazywano bariery ekonomiczne. Nieco rzadziej respondenci uzasadniali tę sytuację koniecznością stosunkowo szybkiego powrotu do obowiązków dnia codziennego (rys. 6).

f. Częstotliwość wyjazdów turystycznych



Rys. 7. Odpowiedzi na pytania: „jak często wyjeżdżacie (kolor granatowy) i jak często chcielibyście wyjeżdżać (kolor jasnoniebieski) w czasie wolnym?”

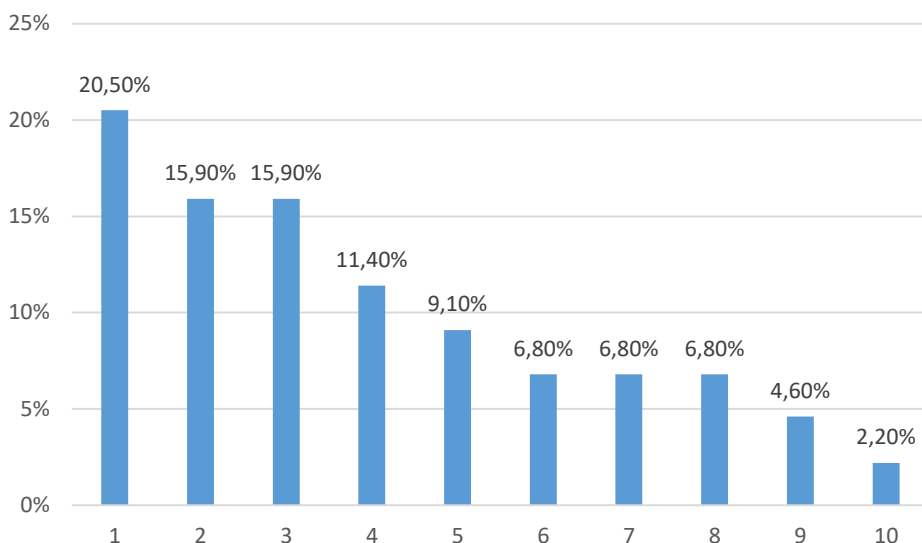
W odniesieniu do częstotliwości wyjazdów turystycznych, wyniki badań pokazują, że dominującą tendencją w tym zakresie są wyjazdy turystyczne podejmowane kilka razy w roku (50% wskazań). Tendencja ta z jeszcze większą siłą wybrzmiała w kontekście postulatywnym, pokazując, że w przyszłości aż 84,6% respondentów chciałby regularnie wyjeżdżać kilka razy w roku. Okazuje się, że potrzeba częstych wyjazdów osób z niepełnosprawnością i oderwania się od rutyny dnia codziennego jest bardzo silna. Zdecydowanie najmniej wskazań uzyskała kategoria ograniczająca częstotliwość wyjazdów do jednego wyjazdu w ciągu kilku lat. Dla osób wybierających tę kategorię czynnikiem mającym wpływ na tak duże ograniczenia uczestnictwa w turystyce był znaczny stopień niepełnosprawności, często krzyżowych i związany z tym stan zdrowia (rys. 7).

g. Wykorzystywana baza noclegowa i charakter noclegów

Z niniejszych badań wynika, że podczas wyjazdów turystycznych najczęściej korzystano z noclegów w standardzie komfortowym, ale ekonomicznym, uwzględniającym nocleg w hotelu ze śniadaniem (20,3% wskazań) (rys. 8). Nieomal równie często zatrzymywano się w pensjonatach i ośrodkach wypoczynkowych (po 15,9% wskazań). Stosunkowo wyraźnie zaznaczyła się także ewentualność noclegu u znajomych (11,4% wskazań). Najmniejsze powodzenie miała możliwość korzystania z wynajmu kwater prywatnych (2,2%) oraz relatywnie drogich noclegów „all inclusive” (4,6% wskazań). Zauważalnie niska pozycja pobytów w sanatorium i na turnusach rehabilitacyjnych (ok. 7%



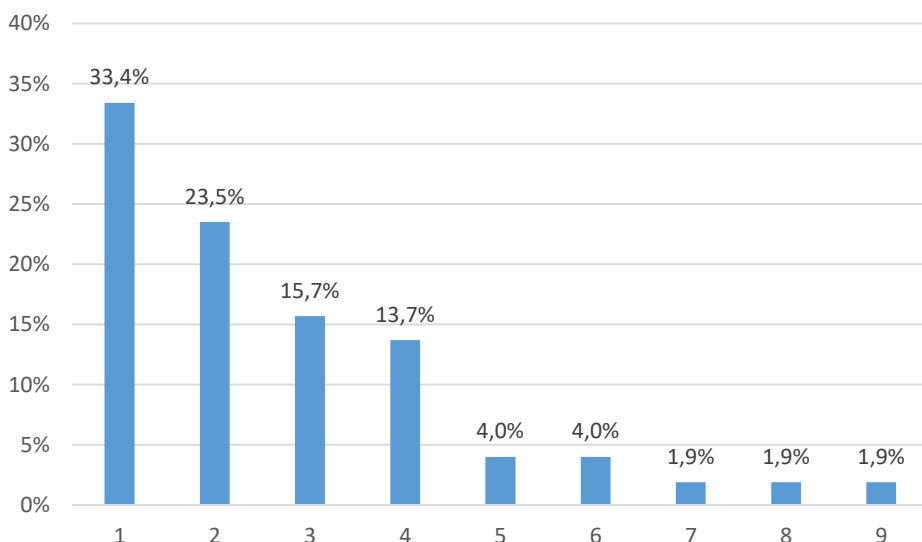
wskazań) wydaje się być artikulacją potrzeby „bycia pełnoprawnym turystą” i traktowania turystyki przez osoby



Rys. 8. Preferencje respondentów dotyczące rodzajów zakwaterowania podczas wyjazdów turystycznych: 1. hotel - nocleg ze śniadaniem, 2. pensjonat, 3. ośrodek wypoczynkowy, 4. u znajomych, 5. gospodarstwo agroturystyczne, 6. camping, namiot, 7. sanatorium, 8. hotel – pobyt „all inclusive”, 9. hotel – tylko nocleg, 10. kwatera na wynajem.

niepełnosprawne nie tylko jako formy rehabilitacji i metody poprawy zdrowia, ale przede wszystkim jako formy spędzania czasu wolnego wraz z całym pakietem motywacji i form wypoczynku jakie umożliwiają wyjazdy turystyczne.

h. Kierunki wyjazdów turystycznych



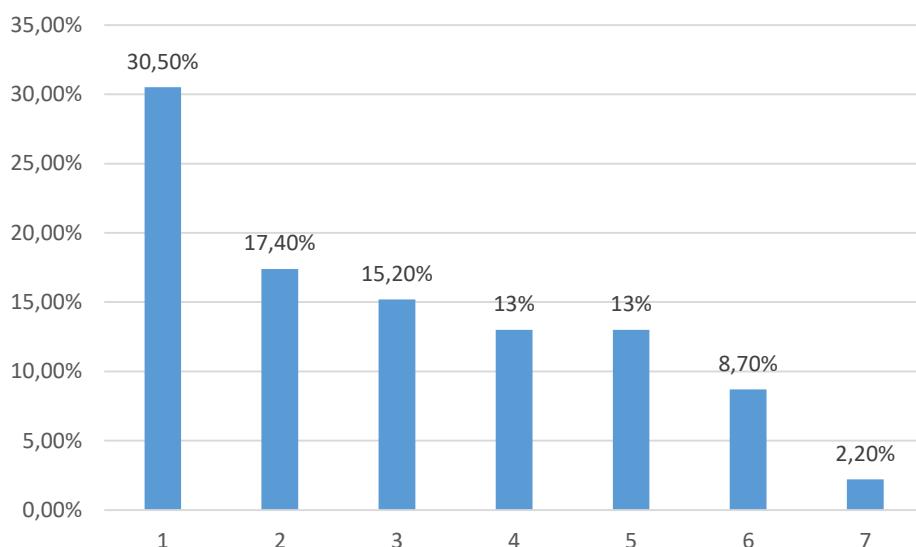
Rys. 9. Preferencje respondentów w zakresie kierunków wyjazdów turystycznych: 1. góry, 2. wybrzeże, 3. miejskie obszary o walorach historycznych, 4. pojezierza, jeziora, 5. uzdrowiska, 6. wieś, tereny wiejskie, 7. lasy, 8. miejskie centra handlowe, 9. miasto jako ośrodek życia wielkomiejskiego

Co się tyczy kierunków wyjazdów preferowanych przez biorących udział w niniejszych badaniach respondentów (rys. 9), to największym powodzeniem cieszyły się miejscowości górskie i podgórskie (33,4% wskazań) oraz miejscowości nadmorskie (23,5% wskazań). Sporo wskazań uzyskało także - mimo krytykowanych przez ankietowanych braków w pełnej



dostępności architektoniczno-urbanistycznej – miasta historyczne i ich dziedzictwo (15,7% wskazań). Z kolei najmniejsze zainteresowanie respondentów wzbudzały następujące trzy kategorie: 1. pobyt w lasach, 2. pobyt w miejskich centrach handlowych oraz 3. pobyt w mieście rozumianym jako ośrodek życia wielkomiejskiego. Lasy traktowane były przez część respondentów jako teren naturalny pełen barier fizycznych, natomiast miasto i centra handlowe interpretowano jako miejsca, które mogą wytwarzać wiele barier architektonicznych i urbanistycznych. Wszystkie trzy kategorie uzyskały zaledwie po 1,9% wskazań. Znamienne, że pobyt w uzdrowiskach także uzyskał stosunkowo niewiele wskazań (4%), co wzmacnia argumentację konkluzji z opisu poprzedniego rysunku.

i. Termin wyjazdów turystycznych



Rys. 10. Preferencje respondentów dotyczące wyboru terminu wyjazdów turystycznych: 1. latem, 2. jesienią, 3. w weekendy, 4. zimą, 5. wiosną, 6. w sezonie niskim, 7. w sezonie wysokim (wakacje, ferie)

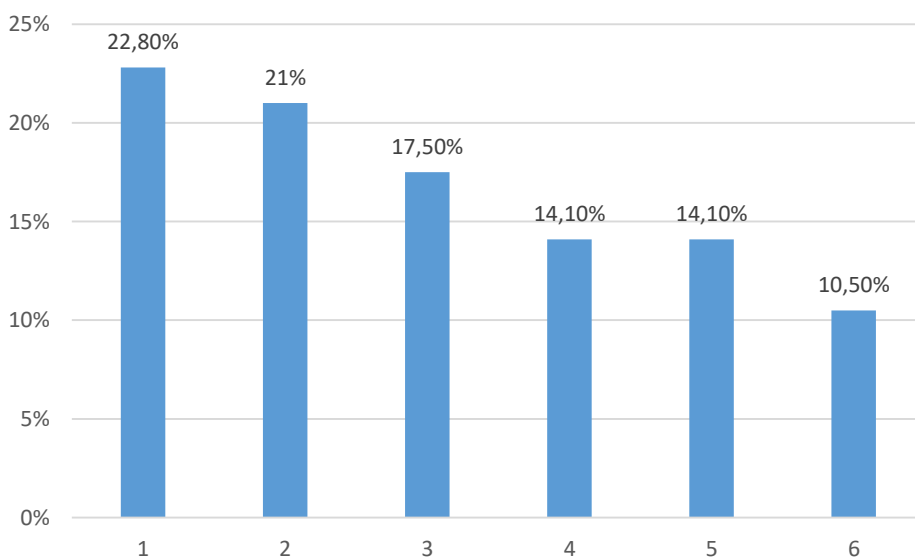
Analizując rozkład statystyki niniejszych badań pod kątem wyboru terminu podróży turystycznych (rys. 10), zdecydowanie największą popularnością cieszyły się wyjazdy w okresie letnim (30,5% wskazań). Dużo mniejsze powodzenie miały podróże w okresie jesiennym (17,4% wskazań), a w następnej kolejności w okresie zimowym i wiosennym (po 13% wskazań). Respondenci wskazywali również, że niezależnie od pory roku atrakcyjnym momentem dla wyjazdów turystycznych krótkoterminowych są weekendy (15,2% wskazań). Znamienny jest fakt, że najmniejszy odsetek wskazań otrzymały wyjazdy w szczycie sezonu wysokiego, w czym należałoby upatrywać skłonność respondentów do unikania zatłoczenia miejsc turystycznych w tym okresie (2,7% wskazań). Z kolei wskaźnik wyjazdów dla sezonu niskiego wyraźnie wzrasta do 8,7% wskazań. Widać zatem, że podobnie jak inni turyści, osoby z niepełnosprawnością przejawiają aktywność turystyczną ze zmienną intensywnością nieomal przez cały rok.

j. Najistotniejsze potrzeby w kontekście wyjazdów turystycznych

Podstawową potrzebą zgłaszaną przez badanych respondentów jest kwestia dostępności komunikacyjnej miejscowości i atrakcji turystycznych (22,8% wskazań). W przypadku środków transportu respondentom chodzi nie tylko o ich przystosowanie do



ograniczeń osób niepełnosprawnych, ale także o adekwatną do potrzeb niepełnosprawnych podróżnych liczbę połączeń komunikacyjnych. Równie ważną kwestią zgłaszaną przez ankietowanych jest potrzeba spokoju i możliwości relaksu w miejscu docelowym - 21% wskazań (co tłumaczyłoby preferowanie przez osoby niepełnosprawne podróży turystycznych poza sezonem wysokim). W wypowiedziach badanych dość wyraźnie wybrzmiała także potrzeba rozwoju intelektualnego w oparciu o potencjał turystyki poznawczej (17,5% wskazań). Zastanawiający może być fakt, że pomimo wielu formułowanych przez respondentów uwag krytycznych dotyczących niedoborów informacji turystycznej w zakresie przystosowania przestrzeni turystycznej do ograniczeń osób z niepełnosprawnością (patrz: wyniki badań jakościowych) kategoria barier informacyjnych zajęła ostatnie miejsce w hierarchii rozpatrywanych w tym pytaniu potrzeb. Jednakże przyglądając się proporcjom wskazań na poszczególne kategorie potrzeb okazuje się, że procentowo liczba wskazań na niezaspokojone potrzeby w zakresie informacji nie jest aż tak skrajnie mała i wynosi ponad 10 % wskazań (rys. 11).



Rys. 11. Odpowiedzi respondentów na pytanie: „Na czym najbardziej Państwu zależy podczas wyjazdów turystycznych?” (w pytaniu uwzględniono zarówno wybrane potrzeby stricte turystyczne oraz potrzeby wynikające z dysfunkcji): 1. dostępność komunikacyjna, łatwy dojazd, 2. spokój, możliwość relaksu, 3. możliwość pogłębienia wiedzy historycznej, geograficznej, krajoznawczej itp., 4. możliwość kontaktu z innymi ludźmi, 5. komfort zakwaterowania i żywienia, 6. informacja o przystosowaniu obiektów turystycznych dla osób z niepełnosprawnością.



Wnioski z badań ilościowych

Na podstawie analizy wyników badań ilościowych można sformułować konkluzję, że turyści niepełnosprawni wykazują podobne postawy i potrzeby turystyczne jak reszta społeczeństwa, choć z uwagi na zewnętrzne uwarunkowania oraz ze względu na indywidualne ograniczenia są one w różnym stopniu realizowane i zaspokajane. Wyniki sondaży ankietowych wskazują że:

1. w ogólnym zarysie osoby z dysfunkcjami zdrowotnymi preferują podobne formy spędzania czasu wolnego jak turyści z innych środowisk (także ze środowisk osób pełnosprawnych). Przeważają zainteresowania poznawcze (zwiedzanie), preferencje towarzyskie (wyjazdy w celu odwiedzin) i typ podróży kulinarnych. Turystów niepełnosprawnych interesuje zarówno turystyka aktywna (dostosowana do indywidualnych możliwości fizyczno-kondycyjnych; ciekawostką jest fakt, że w grupie ankietowanych osób był niewidomy żeglarz uprawiający rejsy dalekomorskie i oceaniczne), wyjazdy wypoczynkowe, jak i edukacyjna oferta turystyki. Natomiast turystyka zdrowotna i turnusy rehabilitacyjne wskazywane były najczęściej jako ważna, ale nie jako pierwszorzędna potrzeba.

2. ogólnie rzecz biorąc niepełnosprawni turyści najchętniej podróżują z osobami, z którymi łączy ich mocna więź emocjonalna lub trwała znajomość (rodzina, przyjaciele) i raczej niechętnie wyjeżdżają w grupie z większym udziałem osób obcych lub z osobami, z którymi nie łączy ich zażyłość (np. koledzy z pracy). Zaznaczyła się także niewielka grupa osób, która akceptuje wyjazdy samotne. Osoby niewidome korzystają najczęściej z transportu publicznego, choć poziom krytyki odnośnie jego dostosowania jest bardzo duży. Respondenci z dysfunkcjami ruchu i/lub słuchu wykorzystują także transport własny. Sporo osób przyznawało się także do uprawiania pieszych wycieczek.

3. w turystyce osób niepełnosprawnych dużą rolę odgrywa zaufanie do osób bliskich i do znajomych. Jest to także główne zaufane źródło pozyskiwania informacji turystycznej: zarówno funkcjonalnej (tj. jak dojechać? gdzie spać? czy teren jest dostępny?) jak i informacji poznawczej (np. co zwiedzać?). Duże znaczenie w tym zakresie mają także media, a zwłaszcza programy krajoznawcze w telewizji i w radio oraz informacje z „pierwszej ręki” na podróżniczych forach społecznościowych.

4. jeśli chodzi o czas trwania wyjazdów turystycznych to w deklaracjach niepełnosprawnych turystów dominują podróże tygodniowe, a w dalszej kolejności – krótkie 2-3-dniowe wycieczki oraz wyjazdy weekendowe. Jednocześnie respondenci wskazują, że gdyby było to możliwe chcieliby wyjeżdżać na dłużej – np. na minimum dwa tygodnie. Najczęściej wskazywanym terminem wyjazdów był okres letni, a potem jesienny i wiosenny. Pomijano jednak terminy sezonu wysokiego powodując się zbyt dużym zatłoczeniem popularnych destynacji turystycznych. Zgłaszano chęć udziału w co najmniej kilku wyjazdach w ciągu roku.

5. Pytanie o najbardziej istotne dla niepełnosprawnych turystów kwestie związane z organizacją i przebiegiem podróży turystycznych przyniosło bardzo interesujący układ odpowiedzi, potwierdzający obraz niepełnosprawnego turysty jako kogoś, kto chce pełnoprawnie uprawiać turystykę. Wprawdzie respondenci na pierwszym miejscu swoich potrzeb wskazywali dostępność komunikacyjną i konieczność przystosowania środków transportu, to jednak równie silnie wybrzmiały potrzeby stricte turystyczne: potrzeba



godziwych warunków wypoczynku zapewniających spokój oraz komfort zakwaterowania i aprowizacji, potrzeby poznawcze i edukacyjne, potrzeby społecznego kontaktu zarówno z innymi turystami, jak i miejscowymi mieszkańcami. W tym kontekście znamienne jest to, że niektórzy respondenci pomijali w swoich wypowiedziach potrzeby wynikające z dysfunkcji, koncentrując swoją odpowiedź na zainteresowaniach turystycznych. Bynajmniej nie oznacza to tego, że potrzeby wynikające z dysfunkcji traktowane są przez część niepełnosprawnych respondentów jako drugorzędne. W poczuciu bycia pełnoprawnym turystą koncentrują się oni raczej na istocie turystyki, a niedoskonałości przystosowania przestrzeni turystycznej do ograniczeń niepełnosprawności traktują jako stan, na który w danym momencie nie mają wpływu i niejednokrotnie próbują we własnym znaleźć sposób na zaspokojenie swoich zainteresowań turystycznych - mimo barier.

5.2. Analiza danych jakościowych

W niniejszym opracowaniu przyjęto bardzo ogólny podział rodzajów niepełnosprawności (i bez dysfunkcji krzyżowych) ograniczony do trzech podstawowych jej typów: niepełnosprawności słuchu, wzroku i ruchu. Wydawałoby się, że determinują one ściśle określone potrzeby odpowiadające rodzajowi dysfunkcji, a zatem: 1. w przypadku osób głuchych – podstawowymi potrzebami byłyby tworzenie dostępnej przestrzeni społecznej poprzez niwelowanie bariery w komunikowaniu się oraz kreowanie udogodnień polepszających percepcję, 2. w przypadku osób z dysfunkcją wzroku – podstawową potrzebą byłoby tworzenie ułatwień polepszających percepcję, 3. w przypadku osób z dysfunkcją ruchu - tworzenie udogodnień polepszających dostęp fizyczny. Jest to jednak uproszczenie. Potrzeby wynikające ze specyfiki rodzaju niepełnosprawności - to jedna kwestia, potrzeby wynikające z indywidualnych predyspozycji funkcjonowania oraz stopnia zrehabilitowania - to druga kwestia, a towarzyszące temu potrzeby typowo ludzkie, których zaspokojenie bywa często utrudnione właśnie z powodu niepełnosprawności - to trzecia kwestia. Funkcjonalno-ergonomiczne potrzeby osób z niepełnosprawnością dotyczą głównie ograniczeń środowiska, w którym żyją: słaba sieć komunikacyjna, bariery architektoniczne oraz opór środowiska wobec niezależności. Istnieje też szereg potrzeb egzystencjalnych, które są wspólne dla wszystkich grup osób niepełnosprawnych np. praca i zdrowie, sytuacja bytowa/materialna, rehabilitacja, integracja społeczna, wypoczynek, komfort funkcjonowania (w tym dostępność przestrzeni turystycznej i transportu), poznanie i edukacja, ale jak stwierdza Zbigniew Głąb *„Należy (...) zauważyć, że w wielu przypadkach dokładne sklasyfikowanie danego uszkodzenia nie będzie możliwe. O ile bezpośrednie określenie kogoś mianem „ślepcy” nie pozostawia większych wątpliwości, o tyle niepełnosprawności takie jak psychiczna czy intelektualna nie zawsze mogą być precyzyjnie identyfikowane. Jednak celem nie jest tutaj pełne rozpoznanie medyczne (choć jest ono użyteczne), ale uchwycenie społecznych uwarunkowań niepełnosprawności”* (Głąb 2020). Ponadto *„Im więcej wiemy o przyczynach i naturze niepełnosprawności, tym trudniej o jej jednoznaczną, definicyjną wykładnię. Niepełnosprawność jest niewiadomą, której doświadczamy, ale niekoniecznie ją rozumiemy.”* (Masłyk 2020). Wymaga to także redefinicji pojęcia normy (o ile z humanistycznego punktu widzenia jest to w ogóle możliwe). Bo właściwie czym jest norma, a czym istnienie poza nią? Warto w tym miejscu przywołać przewrotne pytanie Fiony Kumari Campbell, (Zdrodowska M., 2016) która w kontekście badań nad głuchotą zastanawia się na tym, co mówią nam te



badania na temat istoty słyszenia tj. jaka jest w istocie jego norma biorąc pod uwagę różnorodność opcji w tym zakresie? Wymowna jest też refleksja jednego z okaleczonych weteranów II wojny światowej, który podczas swojej rehabilitacji, doceniając mobilność i łatwość przemieszczania się na wózku inwalidzkim stwierdził, że „chodzenie nie jest niezbędne” (Zdrodowska M., 2016). Trudno uogólniać te refleksje, wskazują one jednak na indywidualność podejść do kwestii własnej niepełnosprawności. Teoretyczny obraz niepełnosprawności przyjęty przez społeczne modele nie zawsze odpowiada niuansom niepełnosprawności rzeczywistej, przeżywanej indywidualnie przez poszczególne osoby. W wielu przypadkach nie sposób jednoznacznie oddzielić społecznie generowane bariery od barier pochodzących z ciała osoby niepełnosprawnej (Garbat 2015). Ponadto trudno usystematyzować niezliczone pozytywne oraz negatywne zjawiska i postawy jakie generuje społeczeństwo wobec niepełnosprawności (Garbat 2015). W mniejszym lub większym stopniu napotykamy na te trudności wszyscy, choćby z racji wspólnoty problemu ludzkiej niedoskonałości, którą filozofowie nazywają „bytową okaleczalnością” (**Grzegorzczuk 1983**) i która sprawia, że wszyscy jesteśmy w jakiś sposób podatni na „okaleczenie” i „zdrowotną brakowość” (**Szudra 2008**). Warto zatem zaznaczyć, że zagadnienie niepełnosprawności analizowane przez naukę, a kwestia niepełnosprawności doświadczanej osobiście to dwa obszary, które nie nakładają się na siebie w pełni. Pierwszy z nich jest teorią, zbiorem wiedzy, próbą rzeczowej i obiektywnej charakterystyki, natomiast drugi subiektywną autopsją, indywidualnym wtajemniczeniem w praktykę codzienności, nie dającym się kompleksowo przełożyć na język zobiektywizowanych analiz, a potem syntez i uogólnień, które ostatecznie upraszczają obraz, często sprowadzając go do poziomu intelektualnych rozważań (np. dyskusje w ramach disabilities studies na temat teoretycznych modeli niepełnosprawności). Ta różnica dotyczy także kwestii uświadamiania sobie przez postronnych obserwatorów indywidualnych potrzeb i oczekiwań odczuwanych przez osobę niepełnosprawną, powiązań i skomplikowanych zależności pomiędzy nimi. Trudno przecież wyskalować poziom rozczarowań, rezygnacji, kompromisów jakie towarzyszą osobom z dysfunkcjami w trakcie ich turystycznych mobilności, bowiem wewnętrzne przeżycia i myśli są w dużym stopniu niedostępne dla innych.

Głównym dążeniem w ramach badań ilościowych jest jak najdokładniejszy pomiar i możliwość jego generalizacji. Omówiony poniżej materiał z badań jakościowych koncentruje uwagę czytelnika nie na generalizacjach, nie na optyce bezosobowych statystyk, ale na szczegółach, na spersonalizowanych niuansach pokazujących potrzeby z indywidualnej perspektywy człowieka z niepełnosprawnością.

W pierwszej części poniższego komentarza przedstawiono opisową analizę najważniejszych potrzeb zgłaszanych przez respondentów. W części dalszej, czytelnikowi udostępniono tabelarycznie uporządkowane oryginalne wypowiedzi badanych osób. Te spontaniczne i niesformalizowane naukową interpretacją opinie cytowane w oryginalnym brzmieniu z ankiet pokazują interesujący obraz zindywidualizowanych postaw i osobistych podejść do uwarunkowań tzw. dostępnej turystyki. Wypowiedzi respondentów autonomicznie przyjmują tu rolę komentarzy i dają bezpośrednie odpowiedzi na pytania o znaczenia, które osoby z niepełnosprawnością przypisują swoim indywidualnym turystycznym doświadczeniom na gruncie udostępniania przestrzeni publicznej w turystyce.



Pozwalają one - przynajmniej w pewnym zakresie - odkryć niepowtarzalny punkt widzenia jednostki oraz jego rzeczywistość i pragmatyzm, niezwykle istotny – jeśli przemiana świata na lepsze ma rzeczywiście odpowiadać zgłaszanym potrzebom.

a. „Nic o nas bez nas” – potrzeba uczestnictwa w procesie eliminacji barier

Należy podkreślić, że w wypowiedziach niepełnosprawnych uczestników badań wyraźnie zaznaczyła się **wola decydowania o sobie, potrzeba swobody i autonomii w życiu codziennym, a także wolności w zakresie wyboru swoich aktywności turystycznych**. Jak podkreślano: *„harmonia i poczucie dobrostanu kończy się w momencie, gdy ktoś inny zaczyna decydować za nas”*. W tym odniesieniu jedną z podstawowych potrzeb zgłaszanych przez respondentów jest **potrzeba uczestnictwa w procesie decyzyjnym dotyczącym eliminacji barier i tworzenia przestrzeni dostępnej**. Postulat ten bardzo wyraźnie wybrzmiał również podczas VII Polskiego Kongresu Osób z Niepełnosprawnościami, który odbył się w dniu 15.11.2022. *„Pełnosprawni działacze, prezesi organizacji i akademicy, (a także pełnosprawni wykonawcy projektów grantowych – przyp. respondentów) występują w Polsce często jako eksperci w sprawie osób z niepełnosprawnościami lub wręcz jako reprezentanci środowiska – stwierdza Magdalena Kocejko jednak uczestniczka wspomnianego kongresu i członkini kolektywu „Artykuł 6 Konwencji Praw Osób Niepełnosprawnych i dodaje, że „O ile wsparcie sojusznicze jest bardzo ważne (...), o tyle mocne wchodzenie w role reprezentujące zabiera przestrzeń niepełnosprawnym osobom i utrudnia ich włączenie w myśl zasady „nic o nas bez nas” (Kocejko M., 2018). Kompleksowe włączanie osób niepełnosprawnych w proces kształtowania dostępności przestrzeni należy zatem przyjąć jako kardynalną zasadę projektowania uniwersalnego i realizowania koncepcji turystyki dostępnej. Niektórzy niepełnosprawni respondenci wskazywali wprawdzie na swój okazjonalny udział w komisyjnych ocenach dostępności nowopowstałych obiektów (w tym także obiektów turystycznych), ale jednocześnie krytykowali iluzoryczne znaczenie tych gremiów, gdy okazywało się, że wdrożenie ewentualnych poprawek jest po zakończeniu inwestycji ze względów konstrukcyjnych już niemożliwe. Ważny jest więc etap projektowy, w ramach którego niepełnosprawne osoby miałyby możliwość zgłoszenia swoich uwag i korekt. Osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności winny być zatem angażowane we wszelkie działania dotyczące „dostępnej turystyki” jako eksperci i rzeczoznawcy potrzeb i oczekiwań niepełnosprawnych turystów.*

b. Potrzeba trwałości efektów realizowanych projektów na rzecz niepełnosprawności

Odnosząc się do kwestii realizacji projektów grantowych dedykowanych eliminacji barier, respondenci zwracali uwagę przede wszystkim na krótkotrwałość projektowych efektów. Wskazywali oni na zjawisko „mody na granty”, opisując je jako swoistą dolegliwość, chorobę systemu nazywaną „grantozą”. Podkreślano m.in. „mechaniczne” podejście do realizacji kolejnych projektów, bez dalekowzrocznej refleksji na temat tego, co będzie się działo z rezultatami projektów, które zostały zakończone. *„Gdy projekt znika niektóre jego rezultaty nie są już nowelizowane (np. strony internetowe, które powstały na użytek projektów stają się nieaktualne, psujące się sprzęty nie są naprawiane” – mówiła jedna z uczestniczek badań. Inna z badanych osób swoje doświadczenie dotyczące realizacji jednego z projektów mających na celu przystosowanie obiektu do potrzeb osób niepełnosprawnych opisuje następująco: „...swego czasu postanowiono, aby opisy roślin w naszym ogrodzie botanicznym były nie tylko po polsku i łacinie, ale także w brajlu. No, przecież to absurd, bo*



gdzie te tabliczki mają być właściwie umieszczone? Jestem osobą niewidomą, więc w którym miejscu mam się schylić, aby znaleźć te tabliczki? Nie będę przecież „myślała” po drzewach, aby je odszukać? Wkurzało mnie też to, że ogród był zwykle zamknięty, gdy chciałam sobie tam pospacerować, chociaż spacer też nie był tam zbyt komfortowy, bo cały czas trzeba uważać na przeszkody na drodze, ławki, kosze na śmieci, kamienie, płotki.” Inny przykład nieudanego, nieprzemyślanego rozwiązania w przestrzeni urbanistycznej przywołuje jeden respondentów z dysfunkcją ruchu: „Pamiętam, że jakiś czas temu w Bydgoszczy fenomenem była likwidacja krawężników dla wózków. Okazało się to rozwiązanie jest konfliktowe z ograniczeniami osób niewidomych, którzy idąc przez miasto nie wiedzieli czy są jeszcze na chodniku czy na ulicy. Dobrym rozwiązaniem byłoby więc lekkie obniżenie krawężników, a nie ich likwidacja, różnicowanie faktury powierzchni chodnika i ulicy, a dla osób słabowidzących różnicowanie koloru i kontrastu pomiędzy ulicą a chodnikiem.”.

Można zatem mówić o „potrzebach wtórnych” będących następstwem wybiórczego zaspokajania potrzeb podstawowych i tym samym tworzenia niepełnowartościowych efektów zrealizowanych projektów. Wskazuje to na konieczność opracowania instrumentów, które zapewnią długofalowe utrzymanie efektów osiągniętych podczas finalizacji poszczególnych projektów.

Z drugiej jednak strony nie zawsze okazja poprawy dostępności przestrzeni publicznej jest przez wszystkich zainteresowanych w dostateczny sposób dostrzegana i doceniana. Na przykład znacząca grupa osób deklarujących uczestnictwo w niniejszych badaniach ostatecznie wzięta w nich udział połowicznie (udzielając odpowiedzi jedynie na niektóre z pytań kwestionariusza, dając odpowiedzi ogólnikowe, merytorycznie niedbałe, schematyczne), bądź całkowicie zignorowała badania. Pokazuje to, że część osób, które z racji swojej niepełnosprawności powinny wspierać działania na rzecz rozwoju turystyki dostępnej, nie zawsze znajduje wystarczającą determinację i motywację aby zdecydowanie zaangażować się w prace służące temu procesowi. Niektórzy z niedoszłych respondentów krytykowali np. budowę kwestionariusza badań, w którym dominowały pytania otwarte, wymagające od ankietowanych więcej uwagi i poświęcenia niż łatwość (a niekiedy automatyzm) zakreszania odpowiedzi z listy pytań zamkniętych. A przecież to właśnie pytania otwarte dają możliwość identyfikacji nowych zjawisk ponad te prezentowane w schematycznych zestawieniach.

c. Stopień niepełnosprawności a potrzeby

W potocznych opiniach wciąż jeszcze bywa artykułowany pogląd, że potrzeby osób z niepełnosprawnością rosną w miarę nasilenia się stopnia niepełnosprawności. Korelacja ta nie zachodzi w tak prosty sposób. Nawet w ramach tego samego typu niepełnosprawności potrzeby osób niepełnosprawnych mogą się różnić. Zdarza się, że osoba ze znacznym stopniem np. dysfunkcji wzroku funkcjonuje w życiu codziennym znacznie lepiej niż osoba z umiarkowanym stopniem utraty widzenia, a jednocześnie każda z nich zgłasza inne potrzeby. Ma to m.in. związek z jakością efektów rewalidacji tych osób tj. stopniem ich przystosowania do warunków codziennego życia i zakresem wyuczenia schematów przystosowawczych. Wynika to także z różnic osobowościowych, poziomu wykształcenia, siły motywacji.

Rozwijając ten wątek niektórzy respondenci wskazywali na przypadek funkcjonowania osób głuchych i głuchoniewidomych, których potrzeby i sposób funkcjonowania postrzegane są w powszechnym przekonaniu jako podobne. W istocie każda z tych osób eksponuje różne potrzeby. W obu przypadkach główną barierą jest kwestia



komunikacji, jednak w przypadku osób głuchoniewidomych odcięte są aż dwa kanały postrzegania i poznawania świata, co radykalnie zmienia zakres ich potrzeb. Znają one świat na wyciągnięcie ręki i są pozbawione możliwości samodzielnej, bezpośredniej percepcji ponad 80% informacji o otaczającym świecie. Z kolei osoby głuche mają możliwość postrzegania otoczenia za pośrednictwem zmysłu wzroku i jakkolwiek ich niepełnosprawność generuje swoiste problemy poznawcze (np. trudności rozwoju myślenia abstrakcyjnego powiązanego z mową i słyszeniem mowy) to jednak odbierają one bezpośrednio doznania wzrokowe stanowiące podstawę procesów poznawczych. W obu przypadkach wykorzystuje się inne metody komunikacji alternatywnej (np. alfabet Lorma, daktylografię, uproszczony język migowy „do ręki”, brajl do palców - w przypadku osób głuchoniewidomych, a język migowy i wszystkie metody komunikacji wizualnej - w przypadku osoby głuchej). Oczywiście są to przypadki skrajne. W ramach jednej i drugiej grupy są osoby z zachowanymi resztkami funkcjonalnymi wzroku lub słuchu, co niekiedy w znaczny sposób rozszerza możliwości porozumiewania się.

Niejednorodność potrzeb zgłaszanych nawet w ramach jednego typu niepełnosprawności wynika także z uwarunkowań w jakich osoby niepełnosprawne uprawiają turystykę oraz towarzyszących temu okoliczności. Z niniejszych badań wynika, że ankietowani, którzy podróżują tylko i wyłącznie z partnerem/partnerką, mężem/żoną lub przewodnikiem bardzo często nie koncentrują się na swoich potrzebach w zakresie dostępności bowiem korzystają z wsparcia wyżej wymienionych osób. Pomoc ta zwykle obejmuje zarówno zaspokajanie potrzeb związanych z pokonywaniem barier fizycznych, jak i zaspokajanie potrzeb poznawczych poprzez udostępnianie treści krajoznawczych i kulturoznawczych z przewodników, opisów interpretacyjnych zabytków i atrakcji turystycznych i innych źródeł, niedostępnych dla osób podróżujących bez takiego wsparcia.

d. Potrzeby w zakresie wsparcia społecznego

W refleksjach ankietowanych osób zarysowała się opinia, że paradygmat projektowania uniwersalnego, a tym samym wpisująca się w niego koncepcja turystyki dostępnej obiecuje wprowadzić utopijny i w pełni nieosiągalny „świat bez barier”, jednak jej niezaprzeczalną wartością jest uruchomienie procesu budowania świadomości społecznej w zakresie problematyki niepełnosprawności. Wyniki badań pokazały, że niepełnosprawne osoby oczekiwałyby choćby podstawowej wiedzy w społeczeństwie dotyczącej: 1. problemów codziennego funkcjonowania osób z niepełnosprawnością (np. rodzajów barier i sposobów ich eliminacji, prawidłowych relacji z osobami z dysfunkcjami), a także 2. znajomości ogólnych zagadnień niepełnosprawności (np. na temat podstawowych modeli niepełnosprawności). Postulat ten powtarza się niemal u wszystkich badaczy tego zjawiska (patrz - rozdział IV). Równocześnie potrzeby te zaczynają być coraz wyraźniej artykułowane w turystycznej praktyce przez niepełnosprawnych turystów. Badani turyści z niepełnosprawnościami mówili o potrzebie społecznej empatii wobec zjawiska niepełnosprawności. Wskazywali, że kompetencje zawodowe przewodników, opiekunów, animatorów turystyki powinny obejmować doświadczenie pracy z osobami niepełnosprawnymi. Potrzeby związane z postawami społeczeństwa wobec niepełnosprawności były przez respondentów niejednokrotnie określone jako priorytetowe,



ważniejsze nawet wobec konieczności eliminacji „klasycznych” barier architektonicznych czy urbanistycznych. Podczas badań podkreślano, że odpowiednie podejście personelu turystyki do ograniczeń osób z niepełnosprawnością niweluje subiektywne poczucie ograniczeń, stając się głównym katalizatorem satysfakcji z uczestnictwa w turystyce. Uwagi te wydają się być całkowicie uzasadnione zważywszy, że fundamentem wszelkich zmian jest postawa i świadomość ludzi. To właśnie ignorancja i niewystarczająca wiedza społeczna w zakresie potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami skutkuje ograniczeniami dostępności (np. nieoznaczone szklane drzwi wejściowe, oświetlenie w muzeach nieuwzględniające specyfiki widzenia osób z dysfunkcją wzroku, mało słyszalne sygnały dźwiękowe, pomijanie problemów z komunikacją osób głuchych, problemy z relacjami, gdy niepełnosprawności na pierwszy rzut oka nie widać itp.). Świadomość społeczna - jak postulują ankietowani - powinna uwzględniać specyfikę różnych rodzajów niepełnosprawności, bo nieuwzględnianie w społecznej perspektywie wszystkich typów niepełnosprawności może przyczyniać się do zapominania o niektórych grupach tych osób.

Idąc za głosem badanych osób trzeba podkreślić, że pierwszą i najważniejszą rzeczą jest uświadomienie ludziom jakie bariery należy pokonać w kontekście każdego typu niepełnosprawności. *„Jeżeli nikomu się nie pokazuje jak funkcjonuje osoba z niepełnosprawnością to nikt tego nie zrozumie”* - słusznie dowodził jeden z respondentów - *„...takie programy szkoleniowe dla ludzi sprawnych powinny być organizowane dla wszystkich, dla jak największej grupy ludzi, bo każdy musi to odczuć na sobie. Najedzony głodnego nie zrozumie, więc poglądowe pokazywanie niepełnosprawności niejako „od środka”, to jest konieczny przekaz edukacyjny dla całego społeczeństwa. Należy tworzyć zajęcia dla ludzi pełnosprawnych, zakładać im symulatory wad wzroku, sadować na wózkach inwalidzkich, pozwalać wczuć się w sytuacje ludzi z niepełnosprawnością. W ten sposób przez własne doświadczenie ludzie zobaczą z jakim problemami musimy sobie radzić”*. Żadne konsultacje społeczne nie uczynią tyle w tym kierunku ile doświadczenie osobiste. Natomiast edukacja „na sucho”, to jest uczenie ludzi o niczym”. A zatem, aby w pełni wdrażać zasady projektowania uniwersalnego i w pełni zaspokajać specyficzne potrzeby wszystkich „użytkowników świata” świadomość społeczna w tym zakresie musi być dużo większa.

Według ankietowanych trudno wyliczyć jak wiele niuansów życia codziennego jest jeszcze niedostosowanych i jak wiele specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych nie istnieje w powszechnej świadomości społecznej. Niewiedza społeczna w tym zakresie przybiera różne formy, niekiedy skrajne, często wchodzące w zakres zasad kultury osobistej. Zwraca na to uwagę słabowidzący respondent: *„Autobus zatrzymał się na końcowym przystanku, ale nie mogę znaleźć guzika otwierającego drzwi. Idę do kierowcy, pukam gościowi w szybę i proszę, żeby otworzył drzwi. Kierowca milczy, zapatrzonej w swój smartfon, ale za drugim razem pada harda odpowiedź: A co, nie widzi, gdzie guzik nacisnąć? Odpowiadam, że „nie widzi”, bo jest słabowidzący”*. Problemy z przyciskami w środkach komunikacji zgłaszało wielu respondentów z dysfunkcją wzroku: *„Te przyciski, które są do otwierania drzwi na zewnątrz autobusów i tramwajów to jakiś horror, zwłaszcza jesienią i zimą, gdy jest błoto na ulicy; zanim sobie pomagam i znajdę ten guzik to mam dłonie jak górnik po szychcie”*. Kwestia ta niech będzie symbolem dla tych wszystkich niedopracowanych z perspektywy projektowania uniwersalnego rozwiązań, które dla osób sprawnych są wprawdzie kolejnym usprawnieniem, natomiast dla osób niepełnosprawnych stanowią wyzwanie.

Niepełnosprawni ankietowani wielokrotnie zgłaszali problem zachowania bezpieczeństwa oraz podstawowych zasad kultury osobistej podczas użytkowania



przestrzeni publicznej, wskazując, że często przez resztę społeczeństwa nie są oni rozpoznawalni jako osoby niepełnosprawne. Poruszając się wolniej, nie zawsze w sposób skoordynowany i niekiedy w niewłaściwym kierunku zdarza się im generować szereg kolizyjnych i konfliktowych sytuacji z innymi użytkownikami przestrzeni publicznej. W odniesieniu do tego pojawiła się propozycja osób z dysfunkcją wzroku dotycząca wprowadzenia wzorem niektórych krajów zachodnich do codziennej praktyki opcjonalnej możliwości przyczepiania do ubrań odblaskowych znaczków informujących o rodzaju niepełnosprawności. Nie gwarantuje to jednak w pełni społecznego wsparcia bo - jak zauważają respondenci : *„nie raz ludzie nie wiedzą jak się zachować. Ze strachu przed niewłaściwym zachowaniem wolą nas ominąć”*. Wiedza społeczna na temat funkcjonowania osób niepełnosprawnych bywa tak niska, że niekiedy pełnosprawni ludzie zarzucają osobom niepełnosprawnym symulowanie niepełnosprawności. Jeden z niewidomych fizjoterapeutów wspominał: *„...niektórzy pacjenci dostrzegając, że bez trudności poruszam się po terenie przychodni, w której pracuję i że bez trudności korzystam z telefonu komórkowego wyrażają powątpiewanie, czy aby na pewno jestem niewidomy. Oni patrzą, ale nie widzą. Nie widzą, że w przychodni doskonale znam układ korytarzy, wiem, gdzie jest każdy schodek, każde drzwi, każda klamka. W innym terenie nie byłoby już tak łatwo. Natomiast jeśli chodzi o telefon - to też oni nie widzą, że ekran mojego smartfona jest wyłączony, bo korzystam z urządzenia głosowego.”* Z kolei inny respondent cytował przykład niewidomego vlogera z „you tube’a”, który przez internautów został posądzony o to, że w celu zwiększenia oglądalności swoich vlogów udaje niewidomego. *„Zupełnie do nich (do internautów - przyp. autora) nie docierała argumentacja - relacjonował wspomniany ankietowany -, że niewidomi też sprawnie obsługują komputery, ale korzystają z innych, głosowych metod.”*

A zatem czynnik ludzki bardzo mocno wybrzmiał w wypowiedziach badanych osób. Omówione w tym akapicie potrzeby empatii, życzliwości ze strony obsługi klienta nie są wysublimowanymi potrzebami typowymi tylko dla osób niepełnosprawnych. Gościnność i życzliwość to przecież elementy atrakcyjności turystycznej. Są one dla każdego turysty podstawą wyborów turystycznych i warunkiem satysfakcji z ich realizacji. W ten kontekst społeczny rozumienia lub nierozumienia niepełnosprawności wymownie wpisuje się metaforycznie wyrażona potrzeba osób z niewidomych i słabowidzących „Ja nie widzę Ciebie, Ty zobacz mnie”. Wydaje się, że uwarunkowania barier mentalnych wolniej ulegają przeobrażeniom i poprawie niż materialna formuła barier architektonicznych. Na przykład trudno przemilczeć wręcz karygodne incydenty, o których informowali uczestnicy badań i które pokazują, że nadal nie wszędzie funkcjonują jasne ujednolicone standardy obsługi indywidualnego niepełnosprawnego gościa. Dość przywołać tu okoliczności związane z próbą wejścia na wystawę osoby niewidomej z psem przewodnikiem. Próbę udaremnił pracownicy muzeum twierdząc, że pies powinien być „oddany do szatni” (!), nieświadomi zupełnie, że wejście z psem przewodnikiem do każdej przestrzeni gwarantuje ustawa. W innym przypadku pracownik kasy biletowej PKP poddał w wątpliwość uprawnienia do nabycia przez niewidomego podróżnego biletu ulgowego, kwestionując jego niepełnosprawność, bo ten nie posługiwał się białą laską. Ponadto wciąż zdarzają nietaktowne uwagi personelu niektórych muzeów i/lub galerii sztuki dotyczące zasadności i sensu wizyt osób niewidomych na ekspozycjach wizualnych.



e. Potrzeby poznawcze i ich zaspokojenie w turystyce na przykładzie ekspozycji muzealnych

W świetle wyników badań wyraźnie zarysował się obraz niezaspokojonych potrzeb niepełnosprawnych turystów w zakresie dostępu do ekspozycji muzealnych i/lub ekspozycji sztuki współczesnej. Zgłaszano potrzeby dotyczące zarówno możliwości korzystania z wyczerpujących opisów eksponatów (np. tabliczki pod eksponatami, tablice interpretacyjne), jak i formy tychże opisów. Potrzeby na tej płaszczyźnie należałoby zaliczyć do kwestii podstawowych, bowiem opis waloru turystycznego jest często ważniejszy niż sam walor, bez opisu bowiem walory turystyczne nie zaistnieją w świadomości turystów. Okazuje się jednak, że stosunkowo często opisy eksponatów są zbyt lapidarne, zredukowane do ogólnych treści lub w ogóle ich nie ma. Krytyczne uwagi dotyczyły także niedopracowanej pod kątem potrzeb niepełnosprawnych odbiorców formy wizualnej tychże opisów. Zwracano uwagę na brak kontrastów, wykorzystanie zbyt małej wielkości czcionki, trudne do odszukania przez osoby niewidome opisy w brajlu umieszczane na tabliczkach w dowolnym miejscu przed ekspozycyjnymi gablotami. W kontekście potrzeby komfortu percepcji wystaw wskazywano także na kwestię ich aranżacji, krytykując punktowo podświetlone eksponaty, modę na półmrok w salach wystawowych, nieodpowiedni rodzaj oświetlenia wywołującego odbłaski na ścianach, a więc nagromadzenie czynników, które zakłócają orientację w przestrzeni oraz zaburzają prawidłowy odbiór treści ekspozycji. Listę tę rozszerzają inne mankamenty odnoszące się na przykład do zaspokojenia potrzeb w zakresie architektonicznego przystosowania przestrzeni obiektów wystawowych np. prostego i czytelnego układu wnętrza, eliminacji przeszkód w ciągach ruchu, różnicowanie faktur podłoga itp. Zagadnienia te w różnych kontekstach sytuacyjnych wspomniane zostały w innych częściach niniejszego opracowania.

Na tym tle osoby zwiedzające muzea i wystawy napotykają nie tylko na trudności w dostępności, ale niekiedy doświadczają absurdalnych sytuacji: *„Na temat opisów eksponatów w muzeach to już w ogóle nie dyskutuję - pisze jeden z badanych - Gdy telefonem powiększałem sobie podpisy pod eksponatami, aby je dobrze przeczytać, to przybiegł ochroniarz i krzyczy, że tutaj nie można robić zdjęć...”* Inny respondent dodaje: *„Ja już pomijam obrazy, których i tak nie zobaczę, bo jestem niewidomy, a tyflo-grafiki prezentujące płaski obraz za pomocą reliefu należą do rzadkości. Bo co to jest: dwie tyflo-grafiki na całe muzeum?! W muzeach są po dwie trzy tyflo-reprodukcje i jest wielki entuzjazm, że muzeum jest przystosowane”.* Z kolei osoby niedowidzące mając na względzie swoje specyficzne potrzeby wskazują: *„W zasadzie nie ma też tych wszystkich ułatwień wykorzystujących kontrast - kontrast kolorów i szarości, kontrast pokrycia podłogi itp”* Proponowane przez niepełnosprawnych turystów rozwiązania okazują się stosunkowo proste, jak mówi jeden z nich: *„Albo na przykład poznawanie przez dotyk! Bardzo rzadko muzea oferują kopie do dotyku. Więc jeśli boisz się że dotyk zaszkodzi zabytkowym przedmiotom, bo pot ludzki reaguje z ich powierzchnią, to przecież rozdaj ludziom rękawiczki, aby mogli dotykać eksponatów w rękawiczkach”.*

f. Potrzeby w zakresie dostępności transportu

Uzupełniając to, co już powiedziano powyżej o kompetencjach części pracowników zatrudnionych w środkach komunikacji należy podkreślić, że według ankietowanych turystów techniczne rozwiązania stosowane w transporcie w celu eliminacji barier również nie zaspokajają w pełni potrzeb osób niepełnosprawnych. Wskazywano zwłaszcza na duże braki w zaspokojeniu potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku. Wątpliwości budziła



skuteczność powszechnie instalowanych w środkach komunikacji miejskiej syntetyzatorów mowy: „...rzeczywiście bywają przydatne pod warunkiem, że są włączone i słyszalne - mówili podczas wywiadów respondenci. - Kierowcy nie pilnują tego. Bywa, że włączony jest przedni głośnik, a tylny nie działa. Kompletnym nieporozumieniem jest brak koordynacji informacji z głośnika z rzeczywistą lokalizacją pojazdu. Ileż to razy wysiadłem przez to na niewłaściwym przystanku. A w błąd wprowadza to wszystkich ludzi, również tych sprawnych.”

Pozytywnie oceniano dotykowe kioski informacyjne z rozkładem jazdy instalowane przy przystankach w niektórych miastach (np. w Krakowie): „Dobrym rozwiązaniem są słupki przy przystankach tramwajowych z elektroniczną informacją o rozkładzie jazdy tramwajów ...”. Jednak utrudnieniem okazało się umieszczanie tablic oznaczających numer i trasę tramwaju na górze pojazdu. Jeden z badanych komentował to następująco: „jak, więc niedowidzący ma zobaczyć numer pojazdu z przodu? Numer powinien być na wysokości klatki piersiowej. W niektórych miastach tak właśnie jest, ale nie wszędzie. Przecież to by było ułatwienie też dla innych użytkowników np. dla osób starszych. Słońce albo po prostu ostre światło oślepia i uniemożliwia prawidłowe przeczytanie numeru. Gdyby tylko to skonsultowano z osobami niedowidzącymi lub starszymi mogłoby być w tym zakresie znacznie lepiej.” W ankietach zgłaszano także problemy osób mających trudności z rozpoznaniem kolorów: „Są ludzie, którzy nie widzą czerwonego koloru, ale numery tramwajów i autobusów wyświetlane są w kolorze czerwonym”. W tym kontekście słusznie wskazywano, że: „wystarczyłaby prawidłowo działająca informacja głosowa (synteza mowy) i nie trzeba byłoby się koncentrować na indywidualnych dysfunkcjach. Trzeba szukać rozwiązań uniwersalnych i skutecznych, które efektywnie służyłyby jak największej liczbie odbiorców.”

Dochodzimy tu do kolejnego problemu związanego z selektywnymi ułatwieniami działającymi tylko na wybranych obszarach: „Na przykład w niektórych miastach autobusy miejskie mają syntezę mowy nawet na zewnątrz, ale tramwaje już nie. W czasie największego tłoku, w szczycie komunikacyjnym dnia zanim zobaczysz numer tramwaju, to on już odjedzie.” Inną sytuacją ilustrującą wybiórczość zaspokajania potrzeb osób niepełnosprawnych w przestrzeni miasta są współczesne tendencje w architekturze krajobrazu np. kręte ścieżki projektowane na osiedlach i w parkach. Uczestnik badań komentował to w następujący sposób: „Podobno fajnie to wygląda i urozmaica krajobraz miasta, ale co z tego, gdy mnie jako osobie słabowidzącej zlewa się to z trawnikiem. A wystarczyłaby biała linia wzdłuż tego krętego chodnika i szedłby jak po sznurku.” Sporo słów krytyki wypowiedziano pod adresem aranżacji dworców autobusowych pod kątem przystosowania ich przestrzeni do ograniczeń osób z dysfunkcjami. Dotyczyło to także taboru autobusowego: „Na PKP możesz sobie zadzwonić do SOK i zawsze ktoś cię zaprowadzi - mówi ankietowany turysta - tak, na PKP nie ma problemu, ale na PKS - zapomnij!!! Doskonale są wyposażone środki transportu świadczące usługi typu premium np. skład Pendolino, ale samodzielnie znaleźć swoje miejsce w autobusie – to szczyt szczęścia.” Są też inne problemy, które osobom pełnosprawnym wydają się drobnostką: „Na przykład autobusy dalekobieżne nie mają czynnych toalet, a na postoju jest problem bo niewidomy lub osoba starsza samodzielnie nie trafi do toalety na dworcu - pisze w ankiecie jeden z biorących udział w badaniach – „Pomijam już kwestię, że kierowcy najczęściej nie informują jak się nazywa aktualny przystanek, do jakiej miejscowości dojeżdżamy’.” Do opinii osób z dysfunkcją wzroku na temat barier techniczno-architektonicznych dołączali się także osoby z innymi niepełnosprawnościami, zwłaszcza osoby z dysfunkcją ruchu: „Nie mówię już, że wózki nie mieszczą się w przejściu w autobusie, na to jestem przygotowany, ale przestrzeń dworców czasami jest nie do pokonania: wyboje, dziury, wysokie nierówne krawężniki, brak



jakichkolwiek podjazdów, brak windy, schodki w górę, schodki w dół...” lub: ..w niektórych miastach kursują jeszcze stare tramwaje z wysokim wejściem i wejdź tu do takiego pojazdu”!

g. Realizacja potrzeb w bazie paraturystycznej na przykładzie placówek handlowych

Nieodłącznym elementem przestrzeni turystycznej i jej zagospodarowania jest tzw. baza towarzysząca, której podstawowe funkcje związane są z zaspokajaniem szerokich potrzeb lokalnych społeczności, ale bez której masowy ruch turystyczny byłby utrudniony lub niemożliwy. Zalicza się do niej szereg urządzeń usługowych, handlowych, kulturalno-rozrywkowych, rekreacyjnych. Niepełnosprawni uczestnicy niniejszych badań odnieśli swoje potrzeby także do tego zaplecza, koncentrując się jednak głównie na kwestii zaspokajania potrzeb w placówkach usługowo-handlowych. Na przykład respondenci z pewnym sceptycyzmem odnosili się do poziomu kultury obsługi osób niepełnosprawnych w tych obiektach, stwierdzając, że ich personel nierzadko ignoruje kwestię pomocy osobom niepełnosprawnym. Znamienne były następujące wypowiedzi: *„Jestem niewidomy i ja do żadnych Lidlów i Biedronek nie chodzę, bo ja tam nic nie znajdę”*- albo - *„... jeżdżę na wózku, to bez asystenta nie mam nawet czego szukać na wyższych półkach w sklepie.”* Sytuację niedostosowania niektórych funkcji tych obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami potwierdzały osoby niedowidzące: *„Ceny są pisane zbyt małą czcionką; to kosmos, nie mam szans tego zobaczyć. Daty ważności są tak pisane, że nikt tego nie zobaczy. Gdy próbowałem przeczytać je za pomocą lupy przytrzymał się ochroniarz zaniepokojony tym, co ja z tą lupą tutaj robię”*. W wypowiedziach ankietowanych wybrzmiała także krytyczna refleksja dotycząca okresowych zmian w rozmieszczaniu towarów na sklepowych półkach: *„Przez jakiś czas rozlokowanie towarów w sklepie jest stałe i szybko zapamiętuję, gdzie poszczególne towary są. Nagle i niespodziewanie wszystko się zmienia i następuje zmiana całego układu. Personel co jakiś czas przekłada towary, a ja muszę się od nowa uczyć gdzie i co się znajduje.”* Wskazywano na zagrożenia ze stronnych szklanych drzwi: *„Tragedią są szklane drzwi. Część moich znajomych, nawet tych pełnosprawnych przynajmniej raz zaliczyła zderzenie z nieoznaczonymi szklanymi drzwiami do supermarketu, czy tzw. nowoczesnego obiektu”*. Krytykowano także niefunkcjonalne, zbyt małe litery i cyfry na ekranach przy kasach lub na tablicach świetlnych, donoszono o brakach informacji wizualnych dla osób z dysfunkcją słuchu.

Osoby o ograniczonej sprawności w przemieszczaniu się zgłaszały brak wyznaczonych miejsc do odpoczynku (np. ławek, fotelików) w wielkopowierzchniowych sklepach oraz kładły akcent na kwestię ciągłej presji pośpiechu, zarówno ze strony innych klientów jak i personelu. Informowały także, że mniejsze sieciowe sklepy nie oferują wystarczająco dużej powierzchni manewrowej dla wózków inwalidzkich. Jakkolwiek nowopowstałe obiekty handlowe są projektowane zgodnie z wytycznymi techniczno-budowlanymi uwzględniającymi ograniczenia osób niepełnosprawnych, problemem tych placówek bywają przede wszystkim bariery społeczne i informacyjne, co potwierdza fakty omówione w pkt. d. W tym kontekście ponownie wybrzmiał głos pełen sceptycyzmu: *„Obecnie trudno liczyć na to, że większość społeczeństwa będzie potrafiła wczuć się w rolę niepełnosprawnego, zrozumieć trudności z jakimi się spotyka”*.



h. Potrzeby w zakresie użytkowania przestrzeni otwartych - miasto, obszarowe atrakcje turystyczne

Turystyczna przestrzeń miasta, przestrzeń zurbanizowanych atrakcji turystycznych czy wreszcie turystyczna przestrzeń przyrodnicza to obszary, które - zdaniem respondentów - wciąż jeszcze nie są w wystarczającym stopniu przystosowane do ograniczeń niepełnosprawnych turystów. Najtrudniej to zrobić na obszarach przyrodniczych, ale zagospodarowane obszary komunalne również generują sporo utrudnień. W ankietach stosunkowo często zgłaszanym problemem było funkcjonowanie sygnalizacji świetlnej na przejściach i skrzyżowaniach. Wskazywano na zbyt krótkie interwały sygnałów dla pieszych z dysfunkcją ruchu i upośledzoną sprawnością fizyczną: „...światło się zapala na sekundę i musisz zdążyć przejść zanim zaczną jechać samochody”. Osoby z niepełnosprawnością wzroku skarżyły się, że „...sygnały dźwiękowe są wyciszane, bo przeszkadza to okolicznym mieszkańcom”. Niektórzy z nich opisywali swoją technikę przechodzenia przez jezdnię podkreślając, że nie ufają dedykowanej im sygnalizacji dźwiękowej, tylko wsłuchują się w ruch uliczny. W tej grupie dysfunkcyjnej krytykowano także brak oznaczeń informujących o granicy pomiędzy chodnikiem a ulicą: „często nie wiem gdzie kończy się chodnik, a gdzie się kończy ulica. Na parkingach w centrach handlowych często nie ma ścieżek dla pieszych. Pieszy musi sam uważać, bo kierowcy jeżdżą różnie.” Jedna z respondentek sugestywnie opisuje swoje doświadczenia w mieście: „Muszę pamiętać o krawężnikach. Idę i myślę, że – o! tu chyba było miejsce, gdzie mogę kółko urwać od wózka na zakupy, tu muszę uważać na przeszkody, bo była jakaś barierka, a na środku kosz na śmieci, a hulajnóg pozostawionych na środku chodnika boję się jak diabli...a wsiąść i wysiąść z autobusu to makabra.”

Ogólny stan zaspokojenia potrzeb w zakresie eliminacji barier architektonicznych, społecznych, informacyjnych respondenci ocenili na poziomie średnim, co oznacza, że dotychczasowe rozwiązania nie zaspokajają potrzeb osób niepełnosprawnych w pełni. Wskazywano zwłaszcza na duże braki w tym zakresie dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

Wyłaniający się z badania obraz sytuacji osób z niepełnosprawnościami jako uczestników ruchu turystycznego pokazuje, że turystyka pomimo trwającej od kilku dekad intensyfikacji działań na rzecz eliminacji barier jest wciąż obszarem dyskryminacji tych osób. Obraz ten nie odbiega od perspektywy przedstawionej w cytowanych w pierwszej części przykładów literatury przedmiotu. Oczywiście są obiekty i obszary, których zagospodarowanie w znacznym zakresie zaspokaja potrzeby ich użytkowników, wiele jest jednak miejsc, w których - jak mówi jeden z badanych - „...nie zrobiono w tej kwestii kompletnie nic...”

Wydaje się, że w największym stopniu opisane i zaspokojone są potrzeby osób z dysfunkcją narządu ruchu. Respondenci dostrzegają poprawę architektoniczno-urbanistycznej dostępności w ostatnich dekadach, komentują efektywne dążenie ku znoszeniu barier fizycznych. Niemniej wypowiedź jednego z niepełnosprawnych mieszkańców Bydgoszczy wskazuje, że w tej materii jest jeszcze wiele do zrobienia: „Często strasznie trudno poruszać wózkiem inwalidzkim po wielu chodnikach. Wciąż napotykaś na kostkę, kocie łby albo dziury i wysokie krawężniki. Niektóre są tak wysokie, że nie da się jechać wózkiem inwalidzkim żeby np. przejechać na drugą stronę ulicy. Spróbuj np. zwiedzić na wózku inwalidzkim całą Wyspę Młyńską w Bydgoszczy”. Respondenci podkreślali, że sens zaspokajania ich potrzeb tkwi niekiedy w dopracowaniu szczegółów udogodnień stosowanych obecnie w udostępnianiu turystyki: „w starym budownictwie z barierami



architektonicznymi spotykam się na każdym kroku, w nowych domach nieco rzadziej - pisał w ankiecie jeden z badanych - ale zawsze jakimś cudem pojawi się mała trudność – a to jakiś próg, a to kilka schodków, które trzeba pokonać jadąc na wózku do windy, a to brak poręczy...” W badaniach zaznaczono także, że na gruncie turystyki dostępnej odpowiedzią na zgłaszane potrzeby osób z niepełnosprawnościami są niekiedy rozwiązania połowiczne lub półśrodki. Wyraziście ilustruje to pochodząca z ankiet następująca uwaga: „...śmieszy mnie czasem, że niektóre atrakcje turystyczne są reklamowane jako przystosowane do ograniczeń osób niepełnosprawnych, a po przyjeździe na miejsce okazuje się, że rzekomo wyeliminowane bariery architektoniczne wciąż tam są, tyle że ludzie z obsługi na prośbę niepełnosprawnego wnoszą wózek z delikwentem na wyższe piętro albo przenoszą przez ewentualne progi...”

Jedną z istotnych potrzeb zgłaszanych przez turystów z dysfunkcjami jest kwestia wypoczynku i rekreacji na łonie natury. Wybrzmiało to w niniejszych badaniach kilkakrotnie – zarówno w analizach ilościowych jak i opisach o charakterze jakościowym. O ile potrzeby względem kulturowej przestrzeni miast są dość zdecydowanie artykułowane, to w przypadku terenów przyrodniczych chodzi o udostępnianie ich w takim zakresie, na jaki pozwalają uwarunkowania topograficzne.

Poniżej przedstawiono wspomniane na wstępie tabele zawierające oryginalne wypowiedzi respondentów uporządkowane wg rodzajów zgłaszanych przez nich potrzeb w odniesieniu do różnych obszarów przestrzeni turystycznej. Uwzględniono tu zatem: obiekty noclegowe, gastronomiczne, transport, atrakcje turystyczne, informację, obiekty rekreacji czynnej (tab. 4, 5, 6, 7, 8). Przystawiono także pakiet potrzeb zgłaszanych w ogólnym odniesieniu do turystyki (tab. 9).

Tab. 4. Potrzeby osób z niepełnosprawnością w odniesieniu do **obiektów noclegowych**, (r - wypowiedź osoby z dysfunkcją ruchu, w – wypowiedź osoby z dysfunkcją wzroku, s – wypowiedź osoby z dysfunkcją słuchu)

Potrzeby		Wybrane wypowiedzi respondentów (cytaty z kwestionariuszy wywiadów)
dostępności bazy noclegowej	Oznaczenia ostrzegawcze	1. Konieczne są oznaczenia dla osób z dysfunkcją wzroku np. oznaczenia schodów, oznaczenia numeracji pokoi, oznaczenia pięter alfabetem Braille'a umieszczane w jakimś określonym miejscu. (w) 2. Trzeba ostrzegawczo zaznaczać, że zaczynają się schody, oznaczać włączniki oświetlenia; jeśli hotel ma więcej pięter powinna być winda, jeśli są szklane drzwi to należałoby na nich umieścić albo przykleić widoczne oznaczenia, aby nikt słabowidzący nie wszedł w nie. (w) 3. W kluczowych miejscach konieczne są bajłowskie oznaczenia dla osób niewidomych - brajłowskie, a dla osób słabowidzących – powiększone, duże litery na kontrastowym tle. (w) 4. Dla wszystkich gości korzystne byłby duże oznaczenia graficzne w widocznych miejscach. (r) 5. Oznaczenia powinny być w różnej formie: piktogramy, czytelne napisy, sygnały dźwiękowe itp. (r)
	Dostępne ceny	1. Oczekiwałbym optymalnych, a nie wygórowanych cen. (r) 2. Ważne są przystępne ceny, bo co mi po dostępności, gdy z powodu kosztów nie mogę z danego hotelu skorzystać. (w)



	Dostępność obiektu, wyposażenie obiektu	;1. Bardzo ważna jest dla mnie przyjazna dla osób niepełnosprawnych infrastruktura: dobre oświetlenie, pokój z łazienką, udźwiękowione windy, dostęp do mediów, winda, usunięcie przeszkód na korytarzach, brak wysokich progów, przystosowane toalety - słowem: współczesne standardy wypoczynku i nieograniczona dostępność architektoniczna. (r) 2. Dla mnie ważny jest łatwy do zapamiętania układ pomieszczeń, najmniej przeszkód w postaci filarów i niespodziewanych schodków, wyczuwalne/wypukłe oznakowanie numerów pokoi na drzwiach, uczynna i miła obsługa hotelowa. (w) 3. Jeśli chodzi o obiekty hotelarskie to ważną rzeczą jest to, aby było jak najmniej barier typu nieoznakowane schody, progi, trudno dostępne przyciski. (w) 4. Istotny jest sam budynek, rozmieszczenie pomieszczeń, wypukłe numery pokoi na drzwiach. (w) 5. Chodzi o to, aby wszystko było dostępne w jednym budynku np.: stołówka recepcja i inne ważne miejsca. Ponadto przydatne są oznaczenia drzwi w braille, ale w jakimś ogólnie określonym dla wszystkich obiektów miejscu. Poza tym: miła obsługa służąca pomocą w razie potrzeby. (w) 6. Oczekuję, żeby w obiekcie było ciepło, żeby były właściwie ogrzewane pokoje, a ponadto, żeby łazienka i toaleta były w pokoju. (r) 7. Istotna jest czystość w obiekcie, bym nie brzydził się czegokolwiek dotknąć. (r) 8. Bezwzględnie należy wyeliminować wszelkie przeszkody w pasach ruchu. Zderzenie się z nieprzewidzianymi przeszkodami na drodze to najczęściej bolesne i zbyt częste doświadczenie osób niewidomych. (w) 9. Odpowiadają mi funkcjonalne łazienki, swobodne poruszenie się po budynku, oznakowania, i żeby czuć się bezpiecznie, żeby gospodarz się zaopiekował, wspierał, pokazał teren, zaznajomił z terenem w celu ułatwienia poruszania się po obszarze. (w)
	Dostępność strony „www”	1. Ważna jest dostępna strona internetowa, na której znajdę wszystkie interesujące mnie informacje np. o dostępności obiektu, wyposażeniu obiektu, wyżywieniu. (r) 2. ...informacje opisowe i w niektórych przypadkach w języku migającym dla osób głuchych. (s) 3. ...możliwość zamiany kontrastu, wielkości liter, koloru liter. (w) 4. Przydatne jest udźwiękowienie strony internetowej, prosty układ ułatwiający poruszanie się po portalu. (w) 5. Zdarza się, że informacje na stronie nie są w całości aktualne lub po prostu są niepełne. Chodzi więc o systematyczną aktualizację i weryfikację informacji. (r) 6. ...możliwość korzystania z tłumacza migowego. (s)
	Postawy społeczne	1. Myślę, że podstawą zadowolenia z wyjazdu jest miła i życzliwa obsługa. (r) 2. ...kultura personelu, wycieczki organizowane przez hotel, wycieczki uwzględniające ograniczenia osób niepełnosprawnych. (w) 3. Ogromną rolę odgrywa obsługa/pracownicy ponieważ prawie każdy problem da się rozwiązać dzięki życzliwości i otwartości ludzi. Dla osoby niewidomej lub słabowidzącej w trakcie posiłków często problematyczny jest bufet szwedzki, nieocenioną rolę odgrywają wtedy osoby towarzyszące lub obsługa, która opisuje co znajduje się na stole i pomaga w nałożeniu potraw na talerz. (w) 4. ...przeszkolona w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych kadra pracownicza. (r) 5. Podstawowa sprawa to życzliwość i zrozumienie ze strony kierownictwa i obsługi obiektu. (w) 6. Zdarza się, że brakuje empatii ze strony personelu. (w)

źródło: opracowanie własne (Rafał G. Nowicki)

Tab. 5. Potrzeby osób z niepełnosprawnością w odniesieniu do **obiektów gastronomicznych**, (r - wypowiedź osoby z dysfunkcją ruchu, w – wypowiedź osoby z dysfunkcją wzroku, s – wypowiedź osoby z dysfunkcją słuchu)

Potrzeby		Wybrane wypowiedzi respondentów (cytaty z kwestionariuszy wywiadów)
dostępności bazy	Jakość oferty gastronomicznej	1. Dla mnie najważniejsze jest dobre i zdrowe jedzenie w przystępnych cenach. (r) 2. Na pierwszym miejscu stawiam czystość, dobre jedzenie, względnie tanie posiłki. 3. Każdy lubi smaczne potrawy, ale żeby były niesztampowe, podczas wyjazdu chodzi też o oryginalne potrawy lokalne. 4. Oczekuję przystępnej ceny. Ważny jest też smak i jakość wyżywienia. 5. Mam takie same potrzeby jak wszyscy: ma być smacznie, niezbyt drogo (choć rozumiem, że restaurator też chce zarobić). Dobrze, gdy danie jest przyrządzone oryginalnie i lokalnie, a nie gdy „Kotlet po góralsku” w Poroninie wygląda i smakuje tak samo jak: „Kotlet książe” w Szczecinie



	Dostępność, Aranżacja przestrzeni	1. Chodzi o możliwość swobodnego poruszanie się między stolikami. 2. Ważna jest pełna dostępność architektoniczna, brak przeszkód na drodze do stolików. 3. Nie lubię bufetów szwedzkich i tego tłoku przy nich; a znaleźć jakąkolwiek potrawę to problem, bez pomocy nie daje się z tego skorzystać. (w) 4. Układ pomieszczeń jest czasem skomplikowany, łatwo zablądzić. 5. Zbyt dużo schodów, schodków, progów, wszystko strome; coraz częściej robi się podjazdy i instaluje windy. (r) 6. Moja potrzeba to możliwość zamówienia potrawy na talerzu zamiast korzystania ze stołu szwedzkiego, po prostu opcja zamówienia do stolika; często barierą dla osób z dysfunkcją wzroku w hotelach jest szwedzki stół (w) 7. ...żeby razem z restauracją była kawiarnia; wszystko w jednym. (w) 8. Ważna jest pomoc przy nakładaniu posiłków w przypadku szwedzkiego stołu. (w) 9. Przystosowany dojazd i wjazd dla osób na wózkach (przecież to jest także przydatne dla innych gości np. dla osób starszych); żeby podjazdy nie były zbyt strome. (r) 10. Konieczna jest odpowiednia wysokość stołu, aby można było podjechać na wózek inwalidzkim. (r)
	Dodatkowe udogodnienia	1. Menu powinno być powiększonym drukiem, na kontrastowym tle. (w) 2. ...czytelna karta dań tzn. prosty układ treści, bez większych ozdóbek, bez natłoku informacji, zdjęcia potraw przydatne są dla osób głuchych. (s) 3. Potrzebna jest zaciśność, by hałas i nadmierny gwar nie odbierał bodźców słuchowych i pozwalał na rozmowę z osobami towarzyszącymi. (s) 4. Przydatne byłoby rozproszone, ale jasne oświetlenie. (w) 5. Opis z czego składa się potrawa (opis podstawowych produktów). (w) 6. W menu powinna być pokazana lista alergenów w potrawach.
	Dostępność strony www	1. Aktualne menu musi być dostępne na stronie internetowej wraz z cenami. 2. Konieczne są dane o dostępności fizycznej restauracji na stronie internetowej: czy można wjechać na wózek, czy toaleta jest dostępna dla wszystkich, czy jest parking dla osób niepełnosprawnych. (r) 3. Postuluję umieszczenie zdjęcia restauracji w Internecie, zdjęć potraw, opis potraw. (r) 4. Konieczne należy zamieścić plan dojazdu, dojścia do restauracji. 5. ...aby na stronie internetowej można było regulować wielkość i barwę liter oraz kolor tła. 6. Dla osób głuchych przydatne są dźwiękowe informacje na stronie internetowej. (s)
	Postawy społeczne	1. Ze względu na to, że słabo widzę wołałabym, aby obsługa informowała o zamówieniu zamiast wyświetlać na ściennej tablicy informacje o potrawach i aby menu było dostępne w wersji drukowanej, a nie jak w niektórych restauracjach wypisane na tablicach po drugiej stronie lady. (w) 2. Oczekiwałam, aby obsługa restauracji była pomocna w przeczytaniu menu. (w) 3. Duże ścienne tablice z listą potraw mogą być przeznaczone dla osób sprawnie widzących, ale dla osób słabowidzących i niewidomych warto przygotować menu na pojedynczych kartkach w wersji drukowanej lub w brajlu. Łatwiej to będzie przeczytać. Nie jestem w stanie przeczytać tego, co wyświetlają na panelach ściennych. Obsługa powinna to rozumieć i gdy nie ma drukowanych menu wykazać odrobinę woli pomocy, a nie wybuchać z pytaniem typu: „No co, nie potrafi pan czytać”? (w) 4. ...żeby zwracali się bezpośrednio do mnie, a nie do mojego przewodnika

źródło: opracowanie własne (Rafał G. Nowicki)

Tab. 6. Potrzeby osób z niepełnosprawnością w odniesieniu do **usług transportowych**, **(r)** - wypowiedź osoby z dysfunkcją ruchu, **w** – wypowiedź osoby z dysfunkcją wzroku, **s** – wypowiedź osoby z dysfunkcją słuchu)

Potrzeby	Wybrane wypowiedzi respondentów (cytaty z kwestionariuszy wywiadów)
dostępności infrastruktury Dostępność usług i infrastruktury transportowej	1. Ważny jest swobodny, bezproblemowy dojazd komunikacją publiczną do danego hotelu. 2. Potrzeba więcej przystosowanych środków transportu. (r) 3. W moim przypadku ważna jest większa liczba połączeń z małej miejscowości. (w) 4. Zgłaszam potrzebę pełnego przystosowania środków transportu do ograniczeń osób niepełnosprawnych, wsiadanie i poruszanie się po autobusie czy tramwaju to tragedia. (w) 5. Na wielu dworcach - w szczególności mam na myśli dworce autobusowe - brak jest większości ułatwień dla osób niepełnosprawnych; mam na myśli polskie dworce autobusowe.



	Dostępność informacyjna	1. ...wyraźne komunikaty na dworcach i w pociągach. (r) 2. Komunikaty głosowe w tramwajach i autobusach - niech wreszcie działają jak należy! (w) 3. Przydałyby się oznaczenia brailowskie w pojazdach, powiększone napisy i komunikaty mówione opisujące np. układ pociągu. (w) 4. Brakuje czytelnych oznaczeń peronów. (w) 5. Potrzebne są informacje głosowe: dokąd jedzie i gdzie zatrzymuje się dany środek transportu, ale niech to będzie wszędzie, a nie tylko w wybranych miejscach. (w) 6. Komunikaty głosowe w autobusach, w pociągach, informujące o kolejnych przystankach powinny być wyraźne i prawdziwe (bo często nie są zsynchronizowane z właściwymi przystankami). 7. Potrzebne są „obrajlowione” numery siedzeń ...w pociągach, autobusach dalekobieżnych. (w) 8. Potrzebne są prawidłowo wykonane oznaczenia w przestrzeni dworca takie jak: wypukłe linie prowadzące do ważnych miejsc (tak zrobione, aby laska się nie zacinęła na nierównościach), wypukłe fragmenty powierzchni informujące o tym, że stoję przy schodach lub przy krawędzi peronu. (w) 9. Numery tramwajów i autobusów nie powinny być na górze pojazdu tylko na wysokości piersi stojących na przystanku pasażerów. (w) 10. Kwestia gadarek wewnętrznych i zewnętrznych w autobusie, tramwaju jest kompletnie niedopracowana. (w) 11. Przydatne są syntetyzatory mowy w środkach transportu, pod warunkiem, że są włączone i słyszalne (w, r) 12. Środki transportu świadczące usługi typu premium np. skład Pendolino są doskonale wyposażone, ale samodzielnie znaleźć swoje miejsce w zwykłym składzie lub autobusie – to szczyt szczęścia (w) 13. Gadaczki niedostosowane do sytuacji, gadaczki nie są pilnowane przez kierowców!!!
	Dostępność strony www	1. Przydaje się, a właściwie jest konieczne udostępnianie w Internecie pełnej informacji o: - połączeniach, rozkładzie jazdy, - dostępności stacji - dostępności środków transportu dla niepełnosprawnych - innych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością wg rodzaju niepełnosprawności. 2. Należy pamiętać o sposobie przekazu informacji, nieco innym dla każdego typu dysfunkcji – inny dla głuchych, inny dla słabowidzących, inny dla niewidomych.
	Postawy społeczne	1. Przyjemnie jest jeśli np. konduktorzy zaoferują pomoc przy wsiadaniu czy wysiadaniu z pociągu, a także w poszukiwaniu wolnego miejsca. (r) 2. Bardzo ważna jest możliwość korzystania z asysty-pomocy pracowników dworca przy poruszaniu się po terenie dworca, wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, ale niestety nie wszystkie stacje oferują tę usługę. Przydatne też są oznaczenia w braille. (w) 3. Mile widziana byłaby znajomość przepisów dotyczących niepełnosprawności ze strony obsługi, kadry turystyki, pracowników transportu itp. 4. Wiedza obsługi na temat specyfiki funkcjonowania osób z niepełnosprawnością jest słaba. Niestety brak takowej zwłaszcza wobec osób z dysfunkcją wzroku i słuchu, bo specyfikę funkcjonowania z dysfunkcją ruchu jakoś każdy bardziej potrafi sobie wyobrazić. (w) 5. Bywało, że obcy pasażerowie podstawiają się jako przewodnicy wsiadającej osoby niewidomej, korzystając ze zniżek, więc może obsługa zwracałby na to uwagę. (w)

źródło: opracowanie własne (Rafał G. Nowicki)

Tab. 7. Potrzeby osób z niepełnosprawnością w odniesieniu do **atrakcji turystycznych**, **(r** - wypowiedź osoby z dysfunkcją ruchu, **w** – wypowiedź osoby z dysfunkcją wzroku, **s** – wypowiedź osoby z dysfunkcją słuchu)

Potrzeby		Wybrane wypowiedzi respondentów (cytaty z kwestionariuszy wywiadów)
dostępności atrakcji turystycznych (na ...)	Jakość oferty turystycznej	1. Podczas wyjazdu lub po prostu w czasie wolnym zwykle poszukuję ciekawych i treściwych wydarzeń kulturalnych. Potrzebuję dostępu do dobrych książek. Słucham profesjonalnych wykładów popularyzujących wiedzę. Lubię chodzić na mądre, pouczające przedstawienia teatralne. 2. ... aby informacje przekazywane przez przewodnika były bardziej pogłębione, niepowierzchowne, z pasją podane. 3. Podczas komercyjnych wycieczek turystycznych tempo zwiedzania jest zbyt szybkie. Nie zawsze uwzględnia się ograniczenia osób na wózkach albo osób starszych. (r) 4. Nie lubię, gdy przewodnik uważa nas za niedouczonego matofów i przekazuje wiadomości o zwiedzanych miejscach „po łebkach”, fragmentarycznie. Chodzi o to, aby poświęcić więcej czasu osobom niepełnosprawnym: zwolnić szybkość zwiedzania, udostępnić eksponaty dotykowo, pomóc wszystkim dotrzeć do wystawy. (w) 5. Istotna jest zgodność atrakcji z moimi zainteresowaniami; musi być pięknie, musi być możliwość zwiedzania atrakcji historycznych.



	Komfort percepcji	1. Potrzebuję braku tłumów i hałasu, który mnie dezorientuje. Dla osób niewidomych i słabowidzących powinna być dedykowana audiodeskrypcja, przygotowana zgodnie z zasadami opisu dla osób z dysfunkcją wzroku. Ponadto, konieczna jest możliwość dotykania przedmiotów w muzeum i przewodnik, który umie opisywać oraz swobodny dostęp do makiet, pomoce tyflograficzne, komunikaty mówione na słuchawki. Oświetlenie wystaw powinno uwzględniać potrzeby zwiedzających. Należy unikać półmroku, zlikwidować punktowe oświetlenie, wyeliminować odbłaski na ścianach. (w) 2. Nie mam specjalnych wymagań, ale zauważyłam, że wystarczy przemyśleć i poprawić niektóre rozwiązania a poprawi to komfort zwiedzania dla wszystkich, nie tylko dla osób z niepełnosprawnością np. likwidacja małych podpisów złotą czcionką na brązowym tle pod eksponatami w znanym muzeum była kompletnie nieczytelne tak dla osób słabowidzących, jak i dla osób zdrowych. Wystarczyłoby powiększyć litery na kontrastowym tle i wydrukować matowym atramentem. (w) 3. Może by zerwać wreszcie z modą ciemnych wnętrz muzealnych doświetlonych słabym punktowym światłem. Podobno buduje to nastrój, ale zupełnie uniemożliwia odbiór ekspozycji osobom z dysfunkcją wzroku, a osoby dobrze widzące też narzekają. Słabowidzący mają problem z orientacją. (w) 4. Wprowadzić możliwość oprowadzania osób z dysfunkcją wzroku przez osoby niewidome i słabowidzące. (w) 5. Najgorzej, gdy eksponaty są w gablotach i osoba niewidoma może tylko słuchać przekazu przewodnika. (w) 6. Mam pomysł, aby w muzeum wykorzystać kamerę, którą można sterować i pokazywać eksponaty na dużym ekranie. Oznaczenia eksponatów w muzeum dużym drukiem, a nie na mikroskopowych tabliczkach. (w) 7. ...makiety powinny być wykonane z przyjemnego w dotyku materiału. (w) 8. ...opisy eksponatów w brajlu w formie książkowej, komunikaty mówione na słuchawki. (w)
	Dostępność obiektu, wyposażenie obiektu, cena	1. Metody udostępnienia przestrzeni powinny być skonsultowane z osobami, do których to ma być adresowane. 2. Nawierzchnia schodów i progów powinna być inna niż reszta podłogi. Warto też różnicować fakturę podłogi pomiędzy pomieszczeniami, wówczas osoby niewidome wyczuwają, że są w innym pomieszczeniu. (w) 3. Przydałyby się obrajlowane piętra i windy, wypukłe piktogramy w zasięgu dłoni, możliwość orientacji w przestrzeni. 4. Niezbędna jest winda ułatwiająca dotarcie na wyższe piętra. (r) 5. Stopnie schodów muszą być zabezpieczone taśmą antypoślizgową - to chyba postulat na korzyść wszystkich. 6. Potrzebne są wypukłe plany zwiedzanego obiektu. Koncentruję się na wrażeniach dotykowych i zapachowych, bo te bodźce są dla mnie dostępne jako dla osoby niewidomej. (w) 7. Muzea powinny być urządzone w taki sposób, aby umożliwić swobodne przemieszczanie się. (w, r) 8. Niewygórowana cena wstępu tam, gdzie nie uwzględnia się zniżek dla niepełnosprawnych. 10. Bardzo przydatne jest wykorzystanie nowych technologii w udostępnianiu atrakcji turystycznych. 11. Niepełnosprawność zawsze stanowiła dla mnie wyzwanie. Uprawianie turystyki to rzadka okazja dla mnie, więc wszelkie udogodnienia likwidujące bariery architektoniczne są dla nie ważne. (r)
	Dostępność strony „www”	1. Dobrze byłoby pozawiedzać wirtualne muzeum w Internecie. 2. Powinny być pełne informacje o dostępności muzeum dla wszystkich grup niepełnosprawnych. Wprawdzie jest ustawa o dostępności cyfrowej, ale w praktyce wygląda to różnie. 3. ...tak jak na Zachodzie, warto informować o dostępności szczegółowo: nie tylko, że obiekt jest dostępny dla tej, czy innej grupy niepełnosprawnych, ale mówić co konkretnie jest dostępne i w jakim zakresie. Różne obiekty promowane są jako dostępne i odnosi się wrażenie, że są kompleksowo udostępnione, a potem okazuje się, że tylko w niektórych kwestiach ta dostępność jest. (w) 4. Informacje o stopniu dostępności na stronie internetowej są niekiedy słabo eksponowane. (r)
	Postawy społeczne	1. Musi być przeszkolony personel z obsługi osób z niepełnosprawnościami, z tytułu wzroku, słuchu i ruchu. 2. Podstawą jest życzliwość i zaangażowanie kustoszy i obsługi instytucji kultury w obsługę osób z niepełnosprawnościami. 3. W celu układania opisów dla osób niewidomych konieczna jest znajomość zasad audiodeskrypcji. (w)

źródło: opracowanie własne (Rafał G. Nowicki)

Tab. 8. Potrzeby osób z niepełnosprawnością zidentyfikowane wobec **infrastruktura rekreacji czynnej**, (r - wypowiedź osoby z dysfunkcją ruchu, w – wypowiedź osoby z dysfunkcją wzroku, s – wypowiedź osoby z dysfunkcją słuchu)

Potrzeby		Wybrane wypowiedzi respondentów (cytaty z kwestionariuszy wywiadów)
dostępności bazy	Poczucie bezpieczeństwa	1. W terenie otwartym ważne są dla mnie oznaczenie barier, bramek i w ogóle stworzenie warunków dla bezpiecznego przemieszczania się itd. (w) 2. Chyba dla każdego ważna jest bliska lokalizacja względem miejsca zamieszkania, dostępne ceny, bezpieczeństwo pobytu. (r) 3. ...żeby przy wejściu uwzględniano osobę asystenta z nieodpłatną wejściówką. Poza tym ważna jest umiejętna pomoc ze strony obsługi, no i bezpieczeństwo pobytu.



	Chłonność turystyczna terenu	1. Najlepiej wypoczywam, gdy nie ma tłoku, gdy wokoło jest tylko niewielka liczba ludzi. 2. Zwracam uwagę na to czy dane miejsce jest zatłoczone i głośnie; niezbędna jest pełna dostępność przestrzenna.
	Dostępność informacyjna	1. Sugerowałbym umieszczanie czytelnych tablic informacyjnych. (w) 2. Chciałabym żeby nie było wyświetlaczy tzn. ściennych paneli informacyjnych, a skoro już są, żeby były uzupełnione informacją głosową tak, jak w telefonie. (w) 3. Problem sprawiają bramki, wejścia na tereny rekreacyjno-sportowe, ścieżki, które są nieoznaczone jako dostępne... (r)
	Dostępność fizyczna	1. Konieczny jest prosty rozkład pomieszczeń, ich optymalna, niezbyt duża wielkość, która pozwala zorientować się przestrzeni. (w) 2. Obiekty rekreacyjne są coraz bardziej przyjazne, ale i tak zazwyczaj trzeba się do nich wybierać z własnym przewodnikiem. (w) 3. Postulujemy poręcze po obu stronach schodów. (w, r)
	Kompetentna obsługa	1. W obiektach rekreacji ważna jest fachowa obsługa znająca daną dyscyplinę sportu i potrafiąca doradzić jak ćwiczyć prawidłowo. 2. Mnie nurtuje kwestia akceptacji społecznej osób głuchych. (s) 3. Potrzebny jest personel znający meandry obsługi osób z niepełnosprawnością – wszystkie typy niepełnosprawności.
	Inne (potrzeba rekreacji, potrzeba ruchu, działania prozdrowotne)	1. Podstawową moją potrzebą jest w tym przypadku ruch fizyczny, bo aktywność fizyczna jest warunkiem utrzymania formy w niepełnosprawności ruchu. (r) 2. Sport i rekreacja jest mi potrzebna do życia. 3. Nie wyobrażam sobie czasu wolnego bez elementów sportu i ruchu. (w) 4. Mam swoje ulubione dyscypliny sportowe, które uprawiam na tyle na ile pozwala mi moja niepełnosprawność, ale daje mi to niesamowicie wiele, jeśli chodzi o poczucie radości z życia. (r)

źródło: opracowanie własne (Rafał G. Nowicki)



Tab. 9. Potrzeby osób z niepełnosprawnością dotyczące **ogólnej dostępności turystyki** zidentyfikowane na podstawie kwestionariuszy wywiadów przeprowadzonych z niepełnosprawnymi respondentami (częściowo powtarzalne względem potrzeb zgłaszanych w kontekście hoteli, gastronomii itp.), **(r)** - wypowiedź osoby z dysfunkcją ruchu, **w** – wypowiedź osoby z dysfunkcją wzroku, **s** – wypowiedź osoby z dysfunkcją słuchu)

Potrzeby		Wybrane wypowiedzi respondentów (cytaty z kwestionariuszy wywiadów)
Potrzeby zgłaszane w odniesieniu do turystyki w ogóle	Kompetencje pracowników turystyki istotne dla osób z niepełnosprawnościami	1. ...znajomość zasad audiodeskrypcji dla osób niewidomych. (w) 2. ...życzliwość, cierpliwość, zrozumienie ze strony pracowników wobec osób niepełnosprawnych; oczekują otwartości i empatii ze strony obsługujących oraz innych ludzi; konieczne jest też nieszablonowe nieschematyczne myślenie. (w) 3. ...rzetelne informowanie, co można zwiedzić. Udzielanie informacji dot. dostępności - adekwatnych do stopnia niepełnosprawności, umiejętne dostosowanie metod przekazu wiedzy do naszych ograniczeń. (w) 4. Pomoc w dotarciu w wyznaczone miejsce, ale pomoc na wyraźną prośbę zainteresowanego. 5. Uwzględnienie osoby asystenta z nieodpłatną wejściówką. 6. Zdecydowanie powinno się położyć szerszy nacisk w procesie szkolenia pracowników (przewodników, opiekunów wycieczek i rezydentów w hotelach w zakresie pomocy osobą niepełnosprawnym. Potrzebna jest zmiana postrzegania niepełnosprawnego turysty z osoby potrzebującej pomocy na pełnoprawnego klienta (r) 7. Oczekiwałbym przede wszystkim znajomości języka migowego w kontaktach z kadrą turystyki, zwiększenie dostępu do tłumaczy języka migowego. Konieczna jest profesjonalizacja zawodu tłumacza migowego (s) 8. Nie wybieram się nigdzie bez swojego opiekuna tzn. kogoś z rodziny. Nie mam oczekiwań względem obsługi. Jest różnie i tak pewnie już będzie, ale zazwyczaj jest wsparcie duże i oni są otwarci na klientów z niepełnosprawnościami. (w)
	Potrzeby dotyczące dostępności informacji turystycznej	1. ...konkretne, treściwe oraz zrozumiałe informacje krajoznawcze bez zbędnych szczegółów, szeroki i dokładny opis atrakcji, zabytków, ciekawych obiektów, dokładne informacje dotyczące danego obiektu i atrakcji które chcę zwiedzić. (s) 2. Informacje o dostępności powinny być zwarte, przedstawione w dostępny sposób na stronach organizatora turystyki. Myślę, że kluczowa jest informacja o dostępności architektonicznej danego miejsca oraz dane kontaktowe osoby odpowiadającej za dostępność (r) 3. ...rzetelność i uczciwość informacji np. w zakresie przystosowania obiektów dla niepełnosprawnych. Wyszczególnienie miejsc dostępnych (sprawdzonych i rekomendowanych). (w) 4. Przydatne byłyby brailowskie broszury informacyjne odnośnie tego, czy z daną dysfunkcją można dany obiekt zwiedzać i czy jest on odpowiednio dostosowany dla danego typu dysfunkcji 5. We wszelkiego rodzaju mediach brak jest szerszej oferty turystycznej bezpośrednio skierowanej do osób z niepełnosprawnościami. Dla osób niewidomych pożądane są informacje głosowe lub w brailu. (w) 6. Informacja na stronach internetowych atrakcji turystycznych o ich dostępności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. 7. Możliwość odsłuchania tekstu strony internetowej (piktogram głośnika). (w) 8. Przydatne byłyby materiały video na stronach internetowych dla niesłyszących (s) 9. Słuchając informacji od przewodnika zawsze obawiam się, że nie dosłyszę jakiejś ważnej dla mnie informacji> Może warto byłoby dołączyć do wycieczki wersję opisową, tego co mówi przewodnik. (s)
	Potrzeby związane z dostosowaniem sprzętu turystycznego	1. Nie potrzebuję niczego w tej kwestii. Korzystam ze swojego sprzętu. (w) 2. No, tak jak u wszystkich - poziom sprzętu dostosowany do możliwości fizycznych i poziomu umiejętności (można przecież odpowiednio dobrać narty, rower itp., uwzględniając powyższe kryteria). 4. Moim zdaniem powinno się propagować i uczyć korzystania z wszelkich form turystycznych dla osób niepełnosprawnych już we wczesnych latach edukacji szkolnej. Ponadto powinno się w szerszym stopniu aktywizować turystycznie osoby niepełnosprawne i osoby w wieku starszym – seniorów. 5. Potrzebna jest miniaturowość sprzętu do nawigacji. 6. Mało jest np. tandemów dostępnych zarówno do wypożyczenia jak i kupna (w) 7. Zwykle sprzęt jest odpowiedni, ale przydatna jest osoba towarzysząca.
	Potrzeby związane z technologiami ułatwiającymi uprawianie turystyki	1. Mnie potrzebny jest tylko telefon (nawigacja GPS). 2. ...dostosowanie paneli dotykowych tak, aby były obsługiwane przez syntezę mowy (w) 3. ...możliwość poznawania dotykiem elementów nie za szybą gabloty ekspozycyjnej. (w) 4. ...przenośne krzeselka w muzeach dla spokojnego i na siedząco wysłuchania przewodników, przygotowanie szlaków turystycznych np. z systemem głosowym, dostępne dla czytników opisy tras i dostępnych miejsc do zwiedzania. (w, r) 5. Potrzeba jak najwięcej audiodeskrypcji, makiet dotykowych, informacji audio i przede wszystkim „otwartych” ludzi. (w) 6. Wyraźne wyświetlacze w urządzeniach elektronicznych - wyraźne, duże, czytelne litery i cyfry. (w) 7. ...pomocna byłaby konwersja dźwięku na obraz tekstowy. (s) 8. Informacje głosowe w autobusach powinny być prawidłowo ustawione tzn. aby nagrane komunikaty podawały właściwą nazwę przystanku lub ulicy, aby były zsynchronizowane z rzeczywistą sytuacją

źródło: opracowanie własne (Rafał G. Nowicki)



Wnioski z badań jakościowych

1. Warunkiem autentycznie podmiotowego traktowania osób niepełnosprawnych jest powszechne i naturalne (tj. niewymuszone) postrzeganie zjawiska niepełnosprawności jako integralnej części życia społecznego, a nie w kategoriach inności, nie w kategoriach odrębnej, naznaczonej i „nie naszej” grupy społecznej, którą „wypada” np. ze względu na tzw. „poprawność polityczną” wspierać. Teza ta wprowadziła nie uzewnętrzniała się podczas badań bezpośrednio, niemniej aluzyjnie wskazywały na to niektóre wypowiedzi respondentów opisujących: 1. paradoksy i absurdy w procesie udostępniania przestrzeni, 2. niewiedzę lub powierzchowną wiedzę czy wręcz niezrozumienie problemu niepełnosprawności przez pełnosprawne osoby zaangażowane w proces eliminacji barier czy wreszcie 3. zachwianie hierarchii motywacji podczas działań na rzecz niepełnosprawnych i koncentrację bardziej na funduszach tychże inwestycji niż na potrzebach ich beneficjentów. Wybrzmiewa tu potrzeba autentycznego solidaryzmu społecznego, potrzeba - jak wskazuje Speck (2005) - włączenia do społeczeństwa wszystkich i traktowania tego faktu jako fundamentu budowania wspólnej i jednakowej dla wszystkich przyszłości.

2. Podczas badań niepełnosprawni respondenci niejednokrotnie zaznaczali, że zgłaszane przez nich potrzeby w dużym zakresie dotyczą wszystkich użytkowników przestrzeni publicznej (nie tylko osób z niepełnosprawnościami), a zatem ułatwienia dedykowane środowiskom osób niepełnosprawnych mają często wymiar uniwersalny. Można wprowadzić przyjąć, że bariery w przestrzeni publicznej są swoistą artykulacją ograniczeń osób niepełnosprawnych, jednak w powyższym odniesieniu należy je traktować jako wyraz niedoskonałości i niedopracowania tejże przestrzeni w wymiarze humanistycznym. Oczywiście część potrzeb ma charakter specyficzny i jest przypisana, a w zasadzie wynika ze specyfiki poszczególnych rodzajów niepełnosprawności. Niemniej nawet w ramach tej samej niepełnosprawności potrzeby mogą być różne. Eliminacja podstawowych barier środowiskowych zwykle mniej lub bardziej ułatwia użytkowanie przestrzeni publicznej innym jej użytkownikom.

3. Bez mała wszyscy niepełnosprawni uczestnicy niniejszych badań zwracali uwagę na swoje potrzeby i zainteresowania stricte turystyczne, obejmujące m.in. kwestie jakości usług turystycznych, sposobów podróżowania, motywacji podejmowania podróży czy na poznawcze potrzeby dotyczące walorów turystycznych. W wielu wypowiedziach to właśnie te potrzeby wybrzmiały jako priorytetowe. Umieszczano je na pierwszym miejscu przed sprawą przystosowywania przestrzeni turystycznej do ograniczeń osób niepełnosprawnych. W badanej zbiorowości wyraźnie zaznaczyła się nawet grupa osób, która nie zgłaszała żadnych potrzeb związanych ze swoją niepełnosprawnością, wskazując jedynie na potrzeby i zainteresowania turystyczne. Pokazuje to, że osoby niepełnosprawne czują się w pełni turystami i deklarują identyczne oczekiwania turystyczne jak środowiska turystów sprawnych. Chcą w pełni realizować się w turystyce. Korelacja pomiędzy satysfakcjonującym zaspokojeniem potrzeb turystycznych a eliminacją barier jest sprawą oczywistą i być może dlatego kwestia ta wybrzmiewała niekiedy na nieco dalszym planie. W kontekście aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnościami wyraźnie zaznaczyła się nierównowaga, brak symetrii pomiędzy ofertą turystyki a oczekiwaniami osób niepełnosprawnych. Pojawia się



konieczność opracowania systemowego, które sprawdzałoby się w tworzeniu oferty turystycznej z uwzględnieniem oczekiwań i potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami zwłaszcza w zakresie tworzenia oferty imprez adresowanej do osób z niepełnosprawnościami.

4. Spośród szeregu potrzeb zgłaszanych przez niepełnosprawnych turystów najwyraźniej i najczęściej eksponowano problem eliminacji barier społecznych. W pierwszym rzędzie wskazywano na potrzebę sukcesywnego podnoszenia świadomości społecznej w sferze specyfiki relacji i obsługi osób z niepełnosprawnościami. Uwydatniła się tu nie tylko potrzeba edukacji kadr turystyki w zakresie problematyki niepełnosprawności, ale także potrzeba zwykłej ludzkiej empatii, życzliwości i woli pomocy osobom z dysfunkcjami wykazywanej przez społeczność osób sprawnych, zwłaszcza przez pracowników sektora turystyki. Uznano, że postawy takie powinny być traktowane jako element profesjonalnych kompetencji tej grupy zawodowej. Ponadto zauważono, że owa „zwykła” życzliwość i empatia w turystyce jest integralnym elementem atrakcyjności turystycznej i wydatnie podnosi satysfakcję wszystkich turystów z uczestnictwa w turystyce.

5. W opinii uczestników niniejszych badań brakuje wystandaryzowanych i systemowych rozwiązań określających zasady dystrybucji (dostępności) informacji turystycznej uwzględniającej potrzeby osób z poszczególnymi rodzajami dysfunkcji. Wciąż jest to „biała plama” - jak to określali ankietowani - na stronach internetowych, w folderach informacyjnych, na mapach turystycznych. W tym odniesieniu bardzo mocno wybrzmiał głos opisujący uchybienia w zakresie przekazu informacji w środkach komunikacji (np. niesprawny system syntezy mowy).

6. W wypowiedziach badanych respondentów dość silnie zarysowała się potrzeba redukcji barier fizycznych. Bariery te, pomimo wielu wdrożonych dotychczas inwestycji wciąż są jednym z podstawowych czynników niezaspokojenia potrzeb niepełnosprawnych osób nie tylko w obszarze turystycznym. W potocznym odbiorze wydaje się, że proces eliminacji barier architektonicznych, zwłaszcza w odniesieniu do osób z dysfunkcją ruchu przebiega najsprawniej. Niemniej, obok barier społecznych to właśnie poziom zaspokojenia potrzeb związanych z fizycznym (architektonicznym) udostępnianiem przestrzeni publicznej oceniano krytycznie. W opiniach badanych osób powtarzały się uwagi dotyczące wysokich krawężników, braku poręczy, braku podjazdów itd. Krytykowano także organizację ruchu w strefie pieszej wskazując na zagrożenia ze strony rowerzystów i użytkowników hulajnóg jadących ścieżką rowerową. Respondenci wskazywali na bardzo szeroki zakres niezaspokojonych potrzeb w ramach potencjalnych możliwości udostępniania obiektów hotelowych, gastronomicznych, walorów turystycznych i środków komunikacji. Informowali oni zarówno o miejscach pod tym względem zaniedbanych lub jeszcze niezagospodarowanych, jak i o udogodnieniach wprawdzie już zrealizowanych, ale z różnych przyczyn funkcjonujących wadliwie. Część z tych udogodnień utraciła swoje funkcje wskutek nieusuniętych awarii (np. elektroniczne kioski informacyjne i in.) lub dezaktualizacji i zaprzestania kontynuacji efektów zrealizowanych projektów (np. strony internetowe, eliminacja barier społecznych itp.). Zdaniem uczestników badań konieczne jest zwiększenie skuteczności rozwiązań organizacyjnych warunkujących dostępność obiektów hotelarskich i



gastronomicznych oraz atrakcji turystycznych w tym obiektów kulturalno-rozrywkowych. Zgłaszano sytuacje, gdy w obiektach turystycznych dysponowano wprowadzić specjalistycznymi urządzeniami dla osób niepełnosprawnych, lecz nie były one z różnych względów udostępniane (nieobecność osoby potrafiącej obsługiwać podnośnik, zasypyany śniegiem zewnętrzny schodofaz, niesprawny wózek inwalidzki, zamknięta toaleta dla osób niepełnosprawnych).

7. Na pytanie, czy możliwa jest kiedyś pełna realizacja zasad projektowania uniwersalnego w przestrzeni publicznej i tym samym kompleksowe zaspokojenie potrzeb osób z niepełnosprawnością, zainteresowani respondenci wskazywali negujące lub warunkujące odpowiedzi. Ankietowali uznali, że podstawowym warunkiem tego procesu musi być szeroka akcja uświadamiającej społeczeństwa o ograniczeniach i potrzebach osób z różnymi niepełnosprawnościami (osób z dysfunkcjami ruchu, słuchu, wzroku, mowy itd.) oraz z ograniczoną sprawnością (osób starszych, alergików, tymczasowo kontuzjowanych, kobiet w ciąży, dzieci itp.). Uznali oni, że - cytując jednego z respondentów - „*zawsze będą jakieś niedoróbki oraz nie w pełni przemyślane pomysły*”. Temat absurdalnie zrealizowanych udogodnień dla osób niepełnosprawnych wzbudzał często sarkastyczną wesołość respondentów. W tym kontekście respondenci wskazali także na najbardziej chyba istotną barierę tj. niedobór środków finansowych na realizację inwestycji dla niepełnosprawnych.

8. W badaniach niemal zupełnie nie zgłaszano potrzeb związanych z dostępem do nowoczesnych technologii. Wskazywano, że możliwość powszechnego wśród osób niepełnosprawnych korzystania ze współczesnych zaawansowanych rozwiązań elektronicznych jest dużym ułatwieniem w codziennym funkcjonowaniu, tym bardziej, że nie ma większych barier jeśli chodzi o perspektywy dofinansowania kupna własnego sprzętu mechanicznego i elektronicznego wspomagającego codzienne funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej.

Literatura

- Belta E., Ziewiecki P.**, 2017., Badanie potrzeb osób niepełnosprawnych. Raport końcowy, Warszawa, [raport dostępny w wersji online]: https://www.pfron.org.pl/fi-admin/Badania_i_analizy/Badanie_potrzeb_ON/Raport_koncowy_badanie_potrzeb_ON.pdf, (data dostępu 25.03.2020).
- Berholdt V.**, 2005, Barrier-free tourism for all: the need for know-how [w:] O. Stierska-Ilina., M. Tessaring, Triends and skill needs in tourism, Cedefop Panorama series; 115, Office for Official Publication of the European Communities, Luxembourg.
- Binczycki B., Trętko M.**, 2015, Piramida potrzeb osób z niepełnosprawnością, Politechnika Łódzka, Zeszyty Naukowe Organizacja i Zarządzanie nr 61, s.5-19.
- Bocheńska M., Bujak K.**, 1975, Uwagi dotyczące motywów uprawiania turystyki, „Ruch Turystyczny” nr 1, SGPiS, Warszawa.
- Borowicka A., Ramik-Mażewska I.**, (red.) 2008, Sprawnie dla niepełnosprawnych. Profesjonalna obsługa turysty niepełnosprawnego, Forum Turystyki Regionów, Szczecin.
- Brudnicki R. (red.)** 2015, Badanie ruchu turystycznego w Bydgoszczy w roku 2015, WSG



- Byra S.**, 2012, *Przystosowanie do życia z niepełnosprawnością ruchową i chorobą przewlekłą. Struktura i uwarunkowania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin.
- Devine M., A.**, 2004, Being a Doer Onstead of a Viewer: The Role of Inclusive Leisure Contexts in Determining Social Acceptance for People with Disabilities [w:] *Journal of Leisure Research*, Second Quarter.
- Dz.U.2003 nr 169 poz 1650** - Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Dz.U. 2019 poz. 1065** – Obwieszczenie Ministra Inwestycji i Rozwoju z dnia 8 kwietnia 2019 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
- Dz.U. 2021 poz.218** – Uchwała nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. w sprawie przyjęcia dokumentu Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021–2030.
- Economic Impulses on Accessible Tourism for All...20-21**, 2004, *Economic Impulses on Accessible Tourism for All* Nr. 526, Munster and Berlin: Federal Ministry of Economics and Labour.
- Erenc J.**, 2010, *Bycie innym. Problem wykluczenia i izolacji ludzi niepełnosprawnych*, praca habilitacyjna.
- Fundacja „Pasja”**, 2017, *Raport z badań. Analiza potrzeb osób niepełnosprawnych w obszarze zawodowym w powiatach łobeskim, drawskim, świdwińskim, Tarnów*.
- Furmanek M.**, *Turystyka wyjazdowa niepełnosprawnych ruchowo mieszkańców Krakowa – stan i potrzeby*, *Turyzm* 2014, 24/2 s.7-15.
- Garbat M.**, 2015, *Historia niepełnosprawności*, Nova Res, Gdynia.
- Głąb Z.**, 2020, *Badania nad społeczną historią niepełnosprawności w Polsce – kierunki, metody, wyzwania historyka*, *Studia Metodologiczne*, t. 50, s. 321–349.
- Głodkowska J.**, 2014, *Autorstwo życia a niepełnosprawność – ponawiane odczytywanie idei normalizacji*, „Człowiek-Niepełnosprawność-Człowieczeństwo”, Nr 1(23).
- Goffman E.**, (2005). *Piętno. Rozważania o zranionej tożsamości*. GWP, Gdańsk, s.39.
- Grabowski J., Milewska M, Stasiak A.**, 2007, *Vademecum organizatora turystyki niepełnosprawnych*, WSTiH, Łódź.
- Gregorczyk A.**, 1983, *Próba treściowego opisu świata wartości i jej etyczne konsekwencje*. Ossolineum, Wrocław.
- Griffin R. W.**, 1996, *Podstawy zarządzania organizacjami*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 463.
- Kaganek K.**, 2013, *Uwarunkowania uprawiania turystyki aktywnej przez osoby niepełnosprawne*, *Folia Turistica / Akademia Wychowania Fizycznego im. B. Czecha w Krakowie*, nr 29 s. 7-29.
- Kłeczek R.**, 1992, *Marketing. Jak to się robi*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław.
- Kocejko M.**, 2018, *Nic o nas bez nas? Zaangażowanie ruchu osób z niepełnosprawnościami w monitoring wdrażania Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w Polsce. Studium przypadku*, *Studia z polityki publicznej*, 4(20)/2018, s. 9-21.
- Koperska A., Koperski Ł., Sarnecka J., Franczak M., Dziółka M.**, 2021, *Aktywni niepełnosprawni - narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych. Diagnoza potrzeb osób z niepełnosprawnością w kontekście modyfikacji istniejących i zaproponowania nowych instrumentów włączenia społecznego*, Raport zbiorczy, Puszczykowo.



- Kowalski K.**, 2022, Projektowanie bez barier – wytyczne, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji [on line] www.integracja.org (dostęp: 20.10.2022).
- Kosiorek M.**, 1999, Wartości moralne – podstawą autorytetu. „Edukacja i Dialog”, nr 5.
- Kupisiewicz Cz., M.**, 2009, Słownik pedagogiczny. Warszawa 2009, s. 189.
- Masłyk T.**, 2020, Laicy jako rzecznicy. Opinie osób niepełnosprawnych jako głos w polemice toczony przez reprezentantów socjologii medycyny i studiów nad niepełnosprawnością, Przegląd Socjologii Jakościowej, 16, nr 3, s. 84-100.
- Molewska A., Nowicki R.G.**, 2010, Dostępność placówek muzealnych dla zwiedzających z dysfunkcją wzroku, WSG, Bydgoszcz, str. 300-322.
- Nowak B.**, 2021, Niepełnosprawni. Wymagania budowlane. Bezpieczeństwo pracy, PIP, Warszawa.
- Sztompka P.**, 2007, Zaufanie. Fundament społeczeństwa, Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Szudra A.**, 2008, Etyczne aspekty sztuki osób niepełnosprawnych, „Studia z psychologii w KUL” 15, 115-123.
- Marszałek L.**, 2007, Społeczny kontekst niepełnosprawności, Seminare 24, s.339-353.
- Michalos, A. C.**, 1986). Job satisfaction, marital satisfaction, and the quality of life: A review and preview. In F. M. Andrews (red.), Research on the quality of life, Ann Arbor: University of Michigan Institute for Social Research.
- Weber R.A.**, 1996, Zasady zarządzania organizacjami, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- McKercher B., Packer T., K. Yua M.K., Lam P.**, 2003, Travel agents and facilitators or inhibitors of travel perceptions of people with Disabilities, [w:] Tourism Management 24.
- Wilken U., 1997, Tourismus und Behinderung – Fortschritte bei der Integration in das Allgemeine Reise und Urlaubsgeschehen [w:] Rehabilitation 36/2.
- Nowicki R.G.**, Innowacyjne obiekty w turystyce i ich dostępność dla osób niepełnosprawnych – dwa przypadki, Niepełnosprawność i Rehabilitacja 1/2013, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Popiel M.**, 2014, Od niepełnosprawności do turystyki dostępnej. Problem segmentacji rynku oraz kreowania produktów turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością, Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis, Studia Geographica VII, folia 170, s.121-132.
- Skalska T.**, 2003, Turystyka osób niepełnosprawnych. Ograniczenia i możliwości rozwoju, Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.
- Śleżyńska I., Śleżyńska M.**, 2012, Przystosowanie infrastruktury turystycznej do potrzeb osób niepełnosprawnych, Przedsiębiorczość i zarządzanie nr 13, s. 189-197.
- Smith R.W.**, 1989, Leisure of Disabled Tourists. Barriers to Participation. Annals of Tourism Research, vol. 14.
- Sochańska-Kawiecka M., Kołakowska-Seroczyńska Z., D. Zielińska D., E. Makowska-Thomas A.D., Rosenberg A.**, 2003, Promoting Community Recreation and Leisure [w:] Pediatric Physical Therapy, Lippincott Williams and Wilkins Inc., Winter, Vol. 15(4),
- Speck O.**, 2005, Niepełnosprawni w społeczeństwie. Podstawy ortopedagogiki, GWP, Gdańsk, s.180.
- Telesińska M.**, (2022) Wykluczenie w architekturze dostępnej, praca doktorska
- Tota P.**, (2018) Multisensoryczne przestrzenie publiczne. Zasady tworzenia multisensorycznych otwartych stref nauki i rekreacji, praca doktorska.
- Zajadacz A.**, 2010, Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki. Czas wolny, turystyka i rekreacja osób niesłyszących w Polsce – zarys specyfiki problemu. UAM, Poznań.



Zawiślak A., 2012, Jakość życia osób dorosłych z niepełnosprawnością intelektualną, praca habilitacyjna.

Zajadacz A., 2012, Turystyka osób niesłyszących, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.

Zajadacz A., 2020, Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych. Poznań 2020.

Zdrowska M., 2016, Między aktywizmem a akademią. Studia nad niepełnosprawnością, Teksty drugie. Teoria literatury, krytyka, interpretacja, nr 5, s. 384-403.

Netografia

ACAD, Poradnik dla sektora hotelarskiego i restauracyjnego poświęcony usługom świadczonym na rzecz niepełnosprawnych klientów [on line] https://firr.org.pl/wp-content/uploads/2018/04/ACAD_podrecznik.pdf (dostęp: 20.11.2022).

ACCESS-IT, Raport mapujący na temat czynników warunkujących dostępność turystyki na obszarach naturalnych i wiejskich, 2020 [on line] <http://accessitpro.eu> (dostęp: 20.10.2022).

Cieplińska E., 2022, Akceptacja utraty sprawności w słyszeniu a jakość życia seniorów, *Studia Paedagogica Ignatiana*, T. 25, nr 1, s. 35–51 [on line] <https://doi.org/10.12775/SPI.2022.1.002> (dostęp: 20.11.2022).

Masłyk, T., 2020, Laicy jako rzecznicy. Opinie osób niepełnosprawnych jako głos w polemice toczonej przez reprezentantów socjologii medycyny i studiów nad niepełnosprawnością. *Przegląd Socjologii Jakościowej*, 16(3), 84–100 [on line] <https://doi.org/10.18778/1733-8069.16.3.06> (dostęp: 16.10.2022).

Przybyszewski T., 2022, 10 lat Konwencji. Co się zmieniło? Co musi się zmienić? Za nami VIII Kongres Osób z Niepełnosprawnościami [on line] <https://pfon.org/bez-kategorii/10-lat-konwencji-co-sie-zmienilo-co-musi-sie-zmienic-za-nami-viii-kongres-osob-z-niepelnosprawnosciami/> (dostęp: 24.11.2022).