

Teoria i praktyka turystyki dostępnej
w Europie Środkowej –
implikacje wynikające ze współpracy
w ramach międzynarodowego projektu



Redakcja
János Csapó

**Teoria i praktyka turystyki dostępnej
w Europie Środkowej – implikacje
wynikające ze współpracy w ramach
międzynarodowego projektu**

**Redakcja
János Csapó**



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA

Teoria i praktyka turystyki dostępnej w Europie Środkowej – implikacje wynikające ze współpracy w ramach międzynarodowego projektu

Redakcja
János Csapó

Autorzy:

János Csapó, Blanka Bálint, Gyöngyvér Bálint, Navenka Čavlek,
László Csóka, Norbert Gergely, Tibor Gonda, Ottilia György,
Łukasz Halik, János Kassay, Vanja Krajinović, Benedek Nagy,
Zoltán Raffay, Matylda Siwek, Paweł Sowa, Alina Zajadacz



ACCESSIBLE

THE DEVELOPMENT OF THE INNOVATIVE
EDUCATIONAL METHOD OF ACCESSIBLE TOURISM
IN CENTRAL EUROPE

Pécs–Zagrzeb–Poznań–Cluj–Napoca 2025



Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Projekt:

The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe – ACCESSIBLE 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410

Autorzy:

J. Csapó, B. Bálint, Gy. Bálint, N. Čavlek, L. Csóka, N. Gergely, T. Gonda, O. György, Ł. Halik, J. Kassay, V. Krajinović, B. Nagy, Z. Raffay, M. Siwek, P. Sowa, A. Zajądacz

Partnerzy projektu:

Pécsi Tudományegyetem – University of Pécs

Universitatea Sapiientia Din Municipiul Cluj-Napoca –
Sapiientia Hungarian University of Transylvania

Sveučiliste U Zagrebu – University of Zagreb

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu – Adam Mickiewicz University, Poznań

Wydawnictwo wersji angielskiej:

University of Pécs, Faculty of Business and Economics

Wydawnictwo wersji polskiej:

Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych,
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Redaktor wersji angielskiej:

Prof. Dr. János Csapó

University of Pécs, Faculty of Business and Economics

Tłumaczenie na język polski: Ł. Halik, M. Siwek, P. Sowa, A. Zajądacz

Sposób cytowania:

Csapó J., Bálint B., Bálint Gy., Čavlek N., Csóka L., Gergely N., Gonda T., György O., Halik Ł., Kassay J., Krajinović V., Nagy B., Raffay Z., Siwek M., Sowa P., Zajądacz A., 2025. *Teoria i praktyka turystyki dostępnej w Europie Środkowej – implikacje wynikające ze współpracy w ramach międzynarodowego projektu*. Bogucki Wydawnictwo Naukowe.

ISBN 978-83-7986-538-3

Bogucki Wydawnictwo Naukowe
ul. Górna Wilda 90, 61-576 Poznań

www.bogucki.com.pl e-mail: biuro@bogucki.com.pl

Spis treści

Przedmowa, wprowadzenie do projektu Accessible Erasmus	9
1. Wprowadzenie	11
1.1. Znaczenie równego dostępu do turystyki	11
1.2. Pojęcie turystyki dostępnej i trudności w jej zdefiniowaniu	14
2. Definicja i rodzaje niepełnosprawności	21
2.1. Pojęcie niepełnosprawności	21
2.2. Rodzaje niepełnosprawności	24
3. Historyczne zmiany w sytuacji osób z niepełnosprawnościami	29
3.1. Historyczne postrzeganie niepełnosprawności	32
3.1.1. Mezopotamia	32
3.1.2. Starożytny judaizm	32
3.1.3. Starożytny Egipt	33
3.1.4. Starożytna Grecja	34
3.1.5. Starożytny Rzym	35
3.1.6. Średniowiecze	35
3.1.7. Nowożytność	37
3.2. Ruchy postępowe	38
3.2.1. Ruch Niezależnego Życia (The Independent Living Movement)	38
3.2.2. Ruch na rzecz deinstytucjonalizacji	40
3.3. Ewolucja modeli niepełnosprawności	42
4. Regulacje prawne i dokumenty dotyczące dostępności i turystyki dostępnej na poziomie międzynarodowym i w krajach uczestniczących w projekcie	45
4.1. Ogólne wprowadzenie do regulacji prawnych i dokumentów dotyczących turystyki dostępnej na poziomie międzynarodowym	46
4.2. Przedstawienie globalnego kontekstu przepisów prawnych	47
4.2.1. Konwencja ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami	48
4.2.2. UE na rzecz równości: „Strategia na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami (2021–2030)”	49
4.2.3. Globalny Kodeks Etyki w Turystyce	51
4.2.4. Ramowa Konwencja w sprawie Etyki Turystyki (2019) ..	52
4.3. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym – Chorwacja	53
4.4. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym – Węgry	57
4.5. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym w wybranych państwach – Polska	63
4.6. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym – Rumunia	66

5. Organizacje wspierające podróże osób z niepełnosprawnościami w Europie i w państwach uczestniczących w projekcie	74
5.1. Europejska Sieć Turystyki Dostępnej (ENAT)	74
5.2. Access4you	75
5.3. Przykłady z Chorwacji	77
5.4. Przykłady z Polski	80
5.5. Przykłady z Rumunii	96
6. Charakterystyka popytu na turystykę dostępną	110
6.1. Beneficjenci turystyki dostępnej i ich potrzeby w zakresie aktywności turystycznej	110
6.1.1. Rola rynkowa osób z niepełnosprawnościami jako segmentu turystyki	110
6.1.2. Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową	111
6.1.3. Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną	112
6.1.4. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	115
6.1.5. Osoby z chorobami psychicznymi lub fizycznymi	116
6.1.6. Osoby z ograniczeniami związanymi z wiekiem	117
6.2. Zwiększony udział osób z niepełnosprawnością w turystyce	118
6.3. Wyższe standardy dostępności w turystyce	121
6.4. Reakcje marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej	123
7. Specyfika państw biorących udział w badaniach. Wyniki badań nad turystyką dostępną w poszczególnych państwach (na podstawie przeglądu literatury)	126
7.1. Chorwacja	126
7.2. Węgry	129
7.3. Polska	131
7.4. Rumunia	136
8. Rozwiązania techniczne w zakresie dostępności w turystyce	143
8.1. Specyficzne rozwiązania w zakresie dostępności w turystyce	146
8.1.1. Rozwiązania w zakresie zakwaterowania w ramach turystyki dostępnej	148
8.1.2. Dostępne atrakcje i wydarzenia, muzea i wystawy	150
8.1.3. Dostępne rozwiązania transportowe w turystyce	151
8.1.4. Dostępne baseny i spa	154
8.1.5. Dostępne obiekty rekreacyjne na świeżym powietrzu	155
8.1.6. Inne rozwiązania technologiczne	157
9. „Niewidzialne ściany”: kwestia barier językowych	160
10. Zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej	169

11. Dobre praktyki w turystyce dostępnej na poziomie międzynarodowym i w państwach uczestniczących w projekcie	179
11.1. System certyfikacji	179
11.2. Dostępność fizyczna	181
11.3. Obiekty sportowe dla osób z niepełnosprawnościami	182
11.4. Uwrażliwienie, wzbogacanie świadomości	184
11.5. Zapewnienie miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnościami w sektorze turystycznym	185
11.6. Edukacja i szkolenia	187
12. Analiza wzorców podróżowania osób z niepełnosprawnościami	189
12.1. Metody badań	189
12.2. Wyniki	190
12.2.1. Charakterystyka respondentów	190
12.2.2. Organizacja i cele podróży osób z niepełnosprawnościami oraz starszych	193
12.2.3. Częstotliwość podróży i charakterystyka oferty turystycznej preferowanej przez osoby z niepełnosprawnościami	196
12.2.4. Wpływ poprawy dostępności na turystykę	202
12.3. Podsumowanie	209
13. Postrzeganie turystyki dostępnej przez mieszkańców państw zaangażowanych w projekcie	212
13.1. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Chorwacji wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej	212
13.2. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Węgier wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej	216
13.3. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Polski wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej	220
13.4. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Rumunii wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej	224
14. Podsumowanie	228
Literatura	230

Przedmowa, wprowadzenie do projektu Accessible Erasmus

„Dążąc do promowania odpowiedzialnej, zrównoważonej i powszechnie dostępnej turystyki w ramach prawa wszystkich osób do wykorzystania wolnego czasu na wypoczynek lub podróżowanie z poszanowaniem wyborów społeczeństwa wszystkich narodów” (Globalny Kodeks Etyki w Turystyce, Światowa Organizacja Turystyki, 1999). „... potwierdzamy prawo do turystyki i swobodę przemieszczania się turystów, wyrażamy pragnienie promowania sprawiedliwego, odpowiedzialnego i zrównoważonego światowego porządku turystycznego, którego korzyści będą udziałem wszystkich warstw społeczeństwa w kontekście otwartej i zliberalizowanej gospodarki międzynarodowej – i uroczyście przyjmujemy w tym celu zasady Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce”.

Każdy, niezależnie od swoich uwarunkowań fizycznych, sensorycznych lub zdolności poznawczych, powinien mieć możliwość podróżowania i odkrywania świata. Powinno to być uniwersalne dobro dostępne dla każdego. Z kolei sektor turystyczny przez zbyt długi czas nie spełniał w odpowiedni sposób wymagań osób z niepełnosprawnościami. W rezultacie znaczny odsetek ludności nie jest w stanie w pełni cieszyć się możliwościami oferowanymi przez branżę. Naukowcy, wykładowcy i pracownicy sektora turystycznego zostali zachęcani do zbadania, w jaki sposób turystyka mogłaby stać się bardziej dostępna, inkluzywna i, co istotne, bardziej satysfakcjonująca dla wszystkich osób w niej uczestniczących.

Niniejsza książka pt. **„Teoria i praktyka turystyki dostępnej w Europie Środkowej – implikacje wynikające ze współpracy w ramach międzynarodowego projektu”** jest odzwierciedleniem pracy szerokiej grupy naukowców i instytucji z Europy Środkowej. Innowacyjny projekt Accessible Erasmus, który jest powodem wydania publikacji, ma służyć poprawie edukacji w zakresie praktyk turystycznych, by te uczyniły podróżowanie bardziej dostępnym dla wszystkich, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Książka ta łączy analizę teoretyczną z rzeczywistymi studiami przypadków z czterech państw: Chorwacji, Węgier, Polski i Rumunii – jednocześnie podkreślając społeczne i ekonomiczne zalety turystyki, która jest łatwo dostępna. Omówiono w niej podstawowe tematy, takie jak ramy prawne, ograniczenia polityczne i wzrost dostępności turystyki. Ponadto wyjaśniono rozwiązania techniczne i najlepsze praktyki, które sprawiają, że doświadczenia turystyczne są bardziej inkluzywne. Kluczowe znaczenie ma zrozumienie, że integracja wszystkich grup, w szczególności osób z niepełnosprawnościami, stanowi nie tylko imperatyw etyczny, ale też wielką szansę ekonomiczną. Turystyka stała się ważnym elementem rozwoju gospodarczego, a ponieważ sektor ten nadal się rozwija, konieczne jest uznanie, że wzrost jego dostępności wiąże się ze znacznym wzrostem potencjału biznesowego. Pracując nad zwiększeniem dostępności turystyki,

jednocześnie rozwijamy społeczeństwo, które jest bardziej przyjazne dla ludzi ze wszystkich środowisk, a także oferuje możliwości rozwoju gospodarczego oraz pogłębienia interakcji kulturowych.

Książka zawiera rekomendacje dotyczące wdrożeń zasad dostępności w branży turystycznej. Zamieszczone w niej spostrzeżenia mogą stanowić inspirację do działania zarówno w Europie Środkowej, jak i poza jej granicami. Tworząc sytuację, w której każdy ma równy dostęp do turystyki, nie tylko szanujemy prawa człowieka, ale także przyczyniamy się do większego rozwoju społecznego i gospodarczego świata, który staje się wówczas bardziej sprawiedliwy i przyjazny dla ludzi ze wszystkich środowisk.

Książka ta może stanowić istotne źródło informacji dla naukowców, prawodawców, ekspertów ds. turystyki i aktywistów, którzy pracują na rzecz równych szans w dostępie do podróży turystycznych.

1. Wprowadzenie

1.1. Znaczenie równego dostępu do turystyki

Zasady równego dostępu do turystyki mają kluczowe znaczenie dla zagwarantowania inkluzji w tej branży. W rozdziale tym przeanalizowano znaczenie turystyki dostępnej, szczególnie w Europie Środkowej, gdzie międzynarodowa współpraca zmienia sektor usług turystycznych w zakresie podnoszenie jego jakości. W analizie uwzględniono interakcje między zobowiązaniami etycznymi, motywacjami finansowymi i strukturami prawnymi, które wspierają promocję turystyki inkluzywnej. Turystyka ta ma na celu włączenie osób, które były marginalizowane lub wykluczane z udziału w przedsięwzięciach turystycznych. Zapobiegając tym wykluczeniom, sektor usług turystycznych może wierniej odzwierciedlać różnorodność społeczeństwa i aktywnie przyczyniać się do szerszej integracji społecznej.

Osoby z niepełnosprawnościami (OzN) coraz częściej domagają się udziału w aktywnościach turystycznych. W związku z tym wielu interesariuszy w sektorze jest już zaangażowanych w inicjatywy mające na celu dostosowanie usług turystycznych do różnych profili konsumentów, aby wspierać zasadę „turystyka dla wszystkich”. W kompleksowym podejściu do turystyki dostępnej staje się coraz bardziej jasne, że korzyści nie dotyczą wyłącznie osób z niepełnosprawnościami, ale całej populacji. Kiedy kwestia turystyki dostępnej spotkała się z zainteresowaniem interesariuszy turystyki, termin „turystyka dla wszystkich” zaczął być szeroko stosowany w wielu krajach, ponieważ celem jest zapewnienie, by usługi turystyczne oraz infrastruktura turystyczna mogły być używane przez wszystkich ludzi, niezależnie od tego, czy posiadają niepełnosprawności, czy nie (Gonda, 2023).

Turystyka dostępna nie tylko koncentruje się na inkluzywności, ale także pokazuje znaczące możliwości ekonomiczne, kierując uwagę do grup społecznych, które są generalnie zaniedbywane, takich jak seniorzy i OzN. Nadanie priorytetu dostępności może znacznie poprawić wrażenia odwiedzających, przyciągając szersze grono osób i skutkując wyższymi korzyściami ekonomicznymi. Dostępność jest obecnie powszechnie uznawana przez branżę za podstawowy element rynku, a nie wyspecjalizowaną niszę – i postrzegana jest jako mająca znaczny potencjał wzrostu. Darcy i Dickson (2009) opowiadają się za kompleksową strategią dla turystyki, która obejmuje dostępne doświadczenia dla osób o różnych możliwościach fizycznych.

Z ekonomicznego punktu widzenia turystyka dostępna odgrywa kluczową rolę w zwiększaniu dochodów narodowych, zwłaszcza w ramach europejskiej współpracy gospodarczej, w ramach której polityki promują nieograniczoną mobilność i dostępność. Wdrażanie zasad turystyki dostępnej nie tylko sprzyja rozwojowi gospodarczemu, ale także kształtuje bardziej inkluzywne społeczeństwo.

Znaczenie uwzględniania dostępności w szerszej strategii turystycznej podkreśla płynącą z niej podwójną korzyść, co pozwala przyjąć ją jako standardową praktykę w całym sektorze (Buhalis i in., 2012).

W tym kontekście pojawiło się pytanie, czy możliwe jest osiągnięcie ekwiwalencji terminologicznej bez wspomniania o dostępności. Pojęcie „turystyki dla wszystkich” po raz pierwszy wystąpiło w kampanii „Tourism for All” w Wielkiej Brytanii w 1989 r. (Baker, 1989) i zostało zdefiniowane następująco: „Forma turystyki, w której planowana jest, projektowana i rozwijana działalność turystyczna w zakresie wypoczynku i czasu wolnego, tak aby mogła być dostępna dla wszystkich osób, niezależnie od ich warunków fizycznych, społecznych czy kulturowych” (Baker, 1998). W tym ujęciu „turystyka dla wszystkich” to koncepcja odnosząca się do całej populacji, obejmująca nie tylko aspekty dostępności, ale także inne elementy turystyki, takie jak turystyka społeczna. Ta ostatnia koncentruje się na angażowaniu grup ludności o różnych cechach ekonomicznych i społecznych jako czynników integracji w turystyce. „Turystyka dla wszystkich” promuje uniwersalną dostępność w branży turystycznej, mając swoje korzenie w zasadach etycznych. Podejście to wykracza poza samo usuwanie barier fizycznych w dążeniu do poprawy ogólnego doświadczenia turystycznego dla wszystkich osób, niezależnie od ich sprawności fizycznej. Ponadto przyjęcie inkluzywnego podejścia w turystyce nie jest jedynie kwestią praw człowieka, ale także strategicznym działaniem, które podnosi jakość miejsc turystycznych i przynosi korzyści całemu ekosystemowi turystycznemu (Martin-Fuentes i in., 2021).

Turystyka społeczna reprezentuje szersze spojrzenie na potencjalnych beneficjentów, ponieważ ma na celu zwalczanie nierówności i wykluczenia osób z różnych środowisk kulturowych, osób o mniejszych zasobach finansowych lub mieszkających w regionach znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. Związek między tymi dwoma pojęciami jest oczywisty, ponieważ osoby z niepełnosprawnościami są w wielu przypadkach również uważane za znajdujące się w niekorzystnej sytuacji finansowej. Chociaż nastąpiła poprawa, nadal istnieją znaczne przeszkody w osiągnięciu stanu turystyki w pełni dostępnej. Podróżowanie dla osób z niepełnosprawnościami jest często utrudnione przez niespójności w dostępnych informacjach i fragmentaryczne usługi. Szczegółowe informacje umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami komfortowe podróżowanie. Pokonywanie barier w turystyce wymaga posiadania spójnej strategii, która angażuje wszystkie istotne strony w sektorze turystycznym (Farkas, Petykó, 2020).

W 1999 r. Zgromadzenie Ogólne Światowej Organizacji Turystyki w Santiago w Chile przyjęło Globalny Kodeks Etyki w Turystyce, jeden z najważniejszych dokumentów w sektorze turystycznym. W artykule 3 Konstytucji Światowej Organizacji Turystyki, uznanym przez Zgromadzenie Ogólne ONZ, turystyka uważana jest za czynnik wspierający powszechne poszanowanie oraz przestrzeganie praw człowieka i podstawowych wolności, niezależnie od rasy, płci, języka lub religii (i, możemy dodać, fizycznej lub innej niepełnosprawności albo jej braku). Wśród swoich celów pośrednio wymienia wdrożenie turystyki dostępnej (celem jest wspieranie odpowiedzialnej, zrównoważonej i inkluzywnej turystyki w kontekście prawa do wypoczynku i podróżowania). W artykule 7 (Prawo do turystyki)

Kodeks zawiera już konkretne odniesienie do osób z niepełnosprawnościami: (1) powszechne prawo do turystyki powinno być postrzegane jako konsekwencja prawa do wypoczynku i czasu wolnego zapisanego w artykule 24 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka; (2) turystyka społeczna powinna być rozwijana przy wsparciu władz publicznych (ponieważ osoby z niepełnosprawnościami stanowią znaczny odsetek grupy znajdującej się w niekorzystnej sytuacji społecznej, a nawet finansowej, jest to dla nich szczególnie ważne); (3) należy wspierać turystykę rodzinną, młodzieżową i studencką, a także turystykę dla osób starszych i z niepełnosprawnościami (UNWTO, 1999). Wiele jeszcze pozostaje do zrobienia, aby powszechna dostępność stała się rzeczywistością w sektorze turystycznym. Istnieje potrzeba zmiany sposobu myślenia i modeli świadczenia usług turystycznych nie tylko w celu poszanowania praw osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin, ale też w celu zaspokojenia znaczącej potrzeby rynkowej, która może wyraźnie zwiększyć konkurencyjność i rozwój destynacji turystycznych i przedsiębiorstw (Baccarani, Cavallo, 2023).

Masowy rozwój nowoczesnej turystyki rozpoczął się około 60 lat temu. Jej dynamiczną ekspansję dobrze ilustruje fakt, że podczas gdy na początku lat 50. XX w. liczba podróży międzynarodowych wynosiła około 25 mln, a prognozy wskazują, że do 2030 r. przekroczy 1,8 mld. Turystyka stała się jednym z dominujących sektorów światowej gospodarki, a jej znaczenie ekonomiczne wciąż rośnie (Csapó, Törőcsik, 2020). W tym kontekście kluczową kwestią gospodarczą staje się stopień, w jakim osoby z niepełnosprawnościami mogą uczestniczyć w podróżach turystycznych. Dostępność nie jest wyłącznie wymogiem dla osób z niepełnosprawnościami – przynosi korzyści szerokiemu gronu podróżnych. Ośrodki turystyczne spełniające zasady uniwersalnego projektowania zyskują przewagę konkurencyjną, bo przyciągają większą liczbę turystów i odpowiadają na potrzeby zróżnicowanych grup odwiedzających.

Wraz z ewolucją turystyki jako zjawiska społecznego zmieniają się zarówno praktyki turystyczne, jak i badania nad turystyką. Przez długi czas turystyka dostępna pozostawała niedostatecznie zbadanym obszarem, a na arenie międzynarodowej zaczęto poświęcać jej większą uwagę dopiero po 2000 r. Obecnie turystyka jest jednym z kluczowych sektorów handlu międzynarodowego i stanowi główne źródło dochodu dla wielu krajów rozwijających się. Jest także istotnym narzędziem tworzenia miejsc pracy, eliminacji ubóstwa, wspierania równości płci oraz ochrony i promocji dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego. Ważne jest jednak nie tylko globalne znaczenie turystyki, ale także jej rola jako zjawiska społecznego. Turystyka nie jest już wyłącznie sektorem gospodarczym czy usługowym z określoną ofertą, lecz wpływa na codzienne życie ludzi, kształtując ich jakość życia, standard bytowy i dobrobyt (Gonda, Raffay, 2020). Turystyka stanowi wyjątkowy sposób nawiązywania nowych relacji osobistych oraz wzmacniania więzi rodzinnych. Z tego powodu niezwykle ważne jest wdrożenie zasady „turystyki dla wszystkich”. W jej kontekście kluczowe jest kontynuowanie działań na rzecz turystyki osób z niepełnosprawnościami, identyfikowanie barier utrudniających rozwój turystyki dostępnej oraz promowanie dobrych praktyk w tej dziedzinie.

Turystyka jest dla zdecydowanej większości ludzi działalnością hedonistyczną, jednak wciąż nie jest w pełni inkluzywna. Istnieje potrzeba wprowadzenia ulepszeń w zakresie dostępności, które powinny stać się priorytetem dla ośrodków turystycznych i ich usługodawców. Nawet jeśli dostrzegamy istniejące niepowodzenia i ryzyko, nie powinniśmy tracić okazji do wprowadzenia zmian. Na poziomie deklaracji dostępność nie jest już problemem, jednak w praktyce sytuacja bywa inna. Badanie związku między osobami z niepełnosprawnościami a turystyką wymaga uwzględnienia różnorodnych, specyficznych potrzeb różnych gości. Dla OzN dostępność w planowaniu i realizacji podróży jest kluczowa, ignorowanie ich potrzeb może uniemożliwić im aktywne uczestnictwo w turystyce. Obecnie możliwości turystyczne, nawyki i potrzeby OzN różnią się w niektórych aspektach od potrzeb ogółu populacji. Analiza ustawodawstwa wskazuje na zmianę paradygmatu od lat 90. XX w., której kluczowym elementem było skupienie się na prawach człowieka. Zmiana ta opiera się na przekonaniu, że OzN nie powinny być pomijane ani wykluczane, lecz powinny mieć równe szanse jak osoby pełnosprawne, co sprzyja integracji społecznej.

W nowoczesnych i cywilizowanych społeczeństwach oczywiste jest, że dyskryminacja jakiegokolwiek mniejszości (ze względu na rasę, pochodzenie etniczne, religię, wiek, język, płeć, orientację seksualną) – bezpośrednia lub pośrednia – w jakiegokolwiek dziedzinie życia jest zabroniona (Henrard, 2007). Z tego samego powodu każdy ma prawo do podróżowania, a dyskryminacja w turystyce jest niedopuszczalna. Poszerzając tę definicję, można by dodać, że OzN, które z powodu trudności fizycznych lub umysłowych nie są w stanie podróżować bez pomocy, należy uznać za szczególną mniejszość, często narażoną na dyskryminację. Światowa Organizacja Zdrowia szacuje, że jedna na sześć osób na świecie ma jakąś niepełnosprawność, a liczba ta stale rośnie (WHO, 2011).

Wspieranie **łatwiejszego dostępu do turystyki to krok ku integracji i przyspieszającemu rozwojowi. Przyjęcie koncepcji „turystyki dla wszystkich”** nie tylko poprawia usługi turystyczne i infrastrukturę, ale także pokazuje, jak branża może aktywnie działać na rzecz eliminowania nierówności społecznych i fizycznych. Literatura naukowa podkreśla etyczne, ekonomiczne i społeczne znaczenie równego dostępu do turystyki, wskazując na konieczność polityki integracyjnej, rozwoju infrastruktury oraz podnoszenia świadomości, aby zapewnić dostępność dla wszystkich osób, w tym OzN.

1.2. Pojęcie turystyki dostępnej i trudności w jej zdefiniowaniu

„Dostępność jest centralnym elementem każdej odpowiedzialnej i zrównoważonej polityki turystycznej. Jest to zarówno imperatyw praw człowieka, jak i wyjątkowa okazja biznesowa. Przede wszystkim musimy docenić, że turystyka dostępna przynosi korzyści nie tylko osobom z niepełnosprawnościami lub ze szczególnymi potrzebami, przynosi korzyści nam wszystkim” (Taleb Rifai, Sekretarz Generalny Światowej Organizacji Turystyki).

Turystyka dostępna, znana też jako turystyka bez barier, ma na celu zapewnienie osobom z ograniczeniami fizycznymi możliwości korzystania z usług sektora turystycznego na równi z innymi. W rozdziale tym szczegółowo omówiono podstawową ideę turystyki dostępnej, zidentyfikowane wyzwania oraz teoretyczne i praktyczne struktury wspierające jej realizację. Celem dyskusji jest pogłębienie zrozumienia, jak zwiększyć dostępność turystyki w kontekście zrównoważonego i integracyjnego rozwoju globalnego, poprzez integrację ustaleń z różnych artykułów naukowych.

Turystyka dostępna obejmuje skoordynowane działania mające na celu eliminację barier fizycznych, informacyjnych oraz postaw, zapewniając równe szanse wszystkim osobom, w szczególności osobom z niepełnosprawnościami, aktywnego uczestnictwa w turystyce i prowadzenia satysfakcjonującego życia. Koncepcja ta wykracza poza fizyczną dostępność, przyjmując holistyczne podejście, które zapewnia wszystkim podróżnym równe szanse, niezależnie od ich ograniczeń fizycznych lub sensorycznych (Altinay i in., 2020). Wdrażanie turystyki dostępnej napotyka liczne trudności, w tym nieodpowiednią infrastrukturę, która nie spełnia różnych wymagań, niską jakość usług oraz brak środowiska społecznego, które odpowiednio uwzględnia potrzeby OzN w zakresie dostępności. Problemy te są często pogłębiane przez niewystarczające ramy prawne i brak konsensusu co do definicji skutecznej i wszechstronnej dostępności (Kotlyarova i in., 2020). Rozszerzając pojęcie turystyki dostępnej, należy dodać, że ważnym zagadnieniem staje się turystyka inkluzywna, która ma służyć eliminowaniu wykluczenia. Celem jest integracja zmarginalizowanych lub wykluczonych osób z sektorem turystycznym w sposób, który jest dla nich korzystny i nobilitujący. Podejście takie nie tylko poprawia doświadczenia turystyczne tych grup, ale także wzmacnia strukturę społeczną w lokalizacjach turystycznych, promując większą wymianę kulturową i wzajemne zrozumienie (Biddulph, Scheyvens, 2018).

Większość ludzi traktuje życie bez barier jako coś oczywistego, jednak w rzeczywistości około 16% populacji Europy żyje z niepełnosprawnością i na co dzień napotyka różnorodne ograniczenia. W krajach rozwiniętych rośnie świadomość znaczenia dostępności, również w sektorze turystyki. Jest to motywowane względami humanitarnymi oraz uznaniem jej potencjału biznesowego. Turystyka dostępna to taka, która umożliwia równy dostęp wszystkim podróżnym, w tym osobom z niepełnosprawnościami, seniorom, rodzinom z małymi dziećmi oraz osobom z czasowymi ograniczeniami sprawności. Kluczowe aspekty równego dostępu w turystyce pokrywają się z głównymi elementami jej podaży, obejmując: zakwaterowanie, usługi gastronomiczne, atrakcje turystyczne, transport oraz komunikację.

W literaturze przedmiotu najczęściej analizowanym zagadnieniem jest dostępność atrakcji turystycznych, co może wynikać z faktu, że wiele z nich stanowi własność publiczną. Określenie grupy docelowej turystyki dostępnej stanowi wyzwanie. Często opinia publiczna nie uwzględnia w niej osób, które tymczasowo napotykają ograniczenia, takich jak kobiety w ciąży, osoby przechodzące rekonwalescencję po zabiegach chirurgicznych czy seniorzy. Tymczasem odsetek

osób starszych w społeczeństwie stale rośnie, a wiele rozwiązań zwiększających dostępność jest dla nich niezbędnych.

W rzeczywistości wielu z nas w pewnym momencie życia doświadcza trwałych lub tymczasowych ograniczeń, które mogą wpływać na codzienne funkcjonowanie i możliwość podróżowania. Turystyka dostępna to nieustanny proces dążący do tego, aby wszystkie destynacje, produkty i usługi turystyczne były dostępne dla każdego – niezależnie od ograniczeń fizycznych, niepełnosprawności czy wieku, a także bez względu na to, czy dotyczą one obiektów publicznych, czy prywatnych (United Nations – Promoting accessible tourism for all).

Jednoznaczne zdefiniowanie turystyki dostępnej jest trudne, ponieważ nie istnieje definicja tego pojęcia przyjęta i uzgodniona na forum międzynarodowym. Badania wykazują, że koncepcja ta znacznie ewoluowała w ostatnich dziesięciu latach, a jej precyzyjne określenie napotyka dwa główne wyzwania:

1. **Brak jednolitego nazewnictwa** – w różnych krajach funkcjonuje wiele terminów określających dostępną turystykę, takich jak: turystyka integracyjna, turystyka dostosowana, turystyka dla wszystkich, turystyka bez barier czy turystyka uniwersalna. Brak uzgodnionej terminologii utrudnia stworzenie jednej, spójnej definicji.
2. **Różne podejścia do definicji dostępności** – ponieważ turystyka jest ściśle powiązana z koncepcją dostępności, podejmowano liczne próby jej zdefiniowania. Jednak mimo rosnącego znaczenia tej problematyki, nie udało się osiągnąć międzynarodowego porozumienia. Ekspertsi posługują się w tej dziedzinie różnymi definicjami, które nie spełniają oczekiwań wszystkich zainteresowanych stron (UNWTO, 2016b).

Celem tej książki nie jest stworzenie nowej, odmiennej definicji turystyki dostępnej, lecz przedstawienie przeglądu kluczowych aspektów uwzględnianych w ramach tej koncepcji. W analizie tej opieramy się m.in. na opracowaniu UNWTO (2016), które zawiera adekwatne definicje umożliwiające śledzenie dynamicznego rozwoju tego zagadnienia. Poniżej przedstawiono dwa przykłady wczesnych definicji turystyki dostępnej, uznawanej za:

Zbiór aktywności turystycznych podejmowanych w czasie wolnym przez osoby z ograniczoną sprawnością, które zapewniają im pełną integrację zarówno pod względem funkcjonalnym, jak i psychologicznym, umożliwiając tym samym osiągnięcie satysfakcji indywidualnej i społecznej (Lawrence i in., 1996).

Proces zapewniający osobom z niepełnosprawnościami i seniorom możliwość samodzielnego funkcjonowania w sposób godny i równoprawny poprzez oferowanie produktów, usług oraz przestrzeni zgodnych z zasadami projektowania uniwersalnego (Darcy, 2006).

Definicja ta obejmuje mobilność, wizualny, słuchowy i poznawczy wymiar dostępności i ma na celu ułatwienie dostępu do usług turystycznych OzN. Analizując pojęcie „turystyki bez barier”, można zauważyć, że początkowo koncentrowano się na integracji OzN poprzez eliminowanie istniejących przeszkód. Celem było zapewnienie pełnej dostępności na każdym etapie podróży – od transportu, przez infrastrukturę w miejscu docelowym, aż po usługi turystyczne. Jednak po przyjęciu Konwencji Narodów Zjednoczonych o Prawach Osób

z Niepełnosprawnościami (UNCRPD, 2006) nastąpiła zmiana podejścia. Zamiast skupiać się wyłącznie na usuwaniu barier, zaczęto traktować dostępność jako kluczowy element tworzenia środowiska przyjaznego wszystkim, niezależnie od ich indywidualnych możliwości.

Wraz z ewolucją podejścia do niepełnosprawności zmieniło się także rozumienie dostępnej turystyki. Nie odnosi się już ona wyłącznie do turystów z niepełnosprawnościami, lecz koncentruje się na dostosowywaniu i projektowaniu przestrzeni turystycznych tak, aby były dostępne dla wszystkich grup społecznych. Obecnie coraz częściej integruje się koncepcję dostępnej turystyki z ideą projektowania uniwersalnego, uwzględniając szerszy kontekst i globalne aspekty (Darcy i in., 2010), takie jak:

- powiększenie grupy docelowej, obejmującej szersze spektrum społeczeństwa,
- powiązanie między niepełnosprawnością a starzeniem się populacji,
- traktowanie dostępności jako czynnika poprawiającego komfort i funkcjonalność dla jak największej liczby osób,
- projektowanie uniwersalne (projektowanie dla wszystkich) jako klucz do zapewnienia powszechnej dostępności.

W ostatnich latach zarówno badania naukowe, jak i inicjatywy rządowe na rzecz promowania turystyki dostępnej przyczyniły się do powstania nowych, bardziej kompleksowych definicji tego pojęcia. Stają się one coraz szersze i bardziej inkluzywne. Do przykładowych należą przytoczone poniżej:

- **Turystyka dostępna** to forma turystyki i podróży otwarta dla wszystkich, zarówno osób z niepełnosprawnościami, jak i bez nich. Obejmuje osoby z ograniczeniami ruchowymi, słuchowymi, wzrokowymi, poznawczymi, intelektualnymi i psychospołecznymi, a także seniorów i osoby z czasowymi niepełnosprawnościami (Economic and Social Commission... 2009).
- Jest to **ciągły proces dążenia do zapewnienia dostępności miejsc, produktów i usług turystycznych dla wszystkich**, niezależnie od ograniczeń fizycznych, niepełnosprawności czy wieku. Dostępność obejmuje zarówno obiekty publiczne, jak i prywatne. Poprawa infrastruktury i usług przynosi korzyści nie tylko osobom z trwałymi niepełnosprawnościami, ale także rodzinom z małymi dziećmi, seniorom, osobom z tymczasowymi urazami (np. złamaną nogą) oraz ich towarzyszom podróży (Miller i in., 2010).
- **Turystyka dostępna** to także strategicznie zaprojektowany proces współpracy między różnymi interesariuszami, który pozwala osobom o szczególnych potrzebach w zakresie mobilności, wzroku, słuchu i funkcji poznawczych na samodzielne i godne podróżowanie. Osiąga się to poprzez tworzenie produktów, usług i przestrzeni turystycznych zgodnych z zasadami projektowania uniwersalnego (Darcy, Dickson, 2009).

Definicja ta zakłada długoterminowe podejście do turystyki, wskazując, że dostępność przynosi korzyści wszystkim ludziom na różnych etapach życia. Dotyczy to zarówno osób z trwałymi i tymczasowymi niepełnosprawnościami, osób z określonymi problemami zdrowotnymi, seniorów, jak i rodzin z małymi dziećmi (Buhalis, Darcy, 2011). Ewolucja koncepcji turystyki dostępnej doprowadziła do zmiany podejścia – zamiast skupiać się wyłącznie na dostosowywaniu

infrastruktury dla OzN, zaczęto traktować dostępność jako integralny element wysokiej jakości turystyki dla wszystkich. Zrozumiano, że dostępność podnosi ogólny standard usług turystycznych i wpływa na komfort wszystkich podróżujących.

Turystyka jest dynamicznie rozwijającym się zjawiskiem społecznym, kształtowanym przez czynniki polityczne, społeczno-ekonomiczne, kulturowe i środowiskowe. Można zatem oczekiwać, że w przyszłości będą pojawiać się nowe, jeszcze bardziej kompleksowe definicje (UNWTO, 2016).

Grupą docelową turystyki dostępnej może być praktycznie każdy, zarówno OzN, jak i osoby tymczasowo napotykające trudności, a także osoby starsze czy rodziny z małymi dziećmi. Ponieważ OzN tworzą znaczną grupę klientów (ok. 1,3 mld ludzi w skali globalnej), rozwój dostępnych usług turystycznych może stanowić istotny impuls gospodarczy. W najprostszym ujęciu celem turystyki dostępnej jest umożliwienie wszystkim ludziom – niezależnie od ich niepełnosprawności – podróżowania zarówno w obrębie swojego kraju, jak i za granicą, dostępu do atrakcji, wydarzeń czy innych miejsc, które chcą odwiedzić, oraz pełnego korzystania z usług turystycznych.

W ostatnich dziesięcioleciach liczba OzN na całym świecie rośnie, a głównymi przyczynami tego wzrostu są starzenie się społeczeństwa oraz inne problemy zdrowotne (Darcy, 2002; Yau i in., 2004). Warto jednak zauważyć, że większość osób starszych, mimo pewnych ograniczeń i potrzeby dostępności w różnych obszarach życia, nie uznaje siebie za osoby z niepełnosprawnościami. Z uwagi na dynamiczny rozwój tej grupy OzN oraz rosnącą rolę seniorów w turystyce, istotne jest uwzględnienie specyficznych potrzeb osób starszych w planowaniu turystyki dostępnej. Badania wykazują silną korelację między starzeniem się a pojawiającymi się niepełnosprawnościami (WHO, 2007). Mimo to Mann i in. (2005) twierdzą, że osoby starsze z pewną formą niepełnosprawności nie muszą automatycznie stać się OzN, o ile potrafią znaleźć sposoby na dostosowanie się do swoich ograniczeń. Niemniej w wielu przypadkach, gdy osoby starsze nie są w stanie zrekompensować swojej niepełnosprawności, stają się de facto OzN. Zatem związek między niepełnosprawnością a starzeniem się jest wyraźny i potwierdzony danymi statystycznymi. To poważne wyzwanie dla globalnego przemysłu turystycznego (WHO, 2007). Problematykę tę dostrzegły już Europa i Stany Zjednoczone, a sektor turystyczny aktywnie poszukuje sposobów, aby zapewnić dostępność swojej infrastruktury i produktów dla osób starszych. Korzyści z tych ulepszeń będą miały również inne grupy, takie jak starzejąca się populacja, rodziny z małymi dziećmi oraz pracownicy, ponieważ obejmują one odpowiednie zaprojektowanie wymogów związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy (Preiser, Ostroff, 2001). Wiele krajów rozwiniętych posiada kodeksy budowlane oraz standardy projektowania bez barier, które uwzględniają te zasady (Darcy, Dickson, 2009).

Podejście ogólne polega na klasyfikowaniu osób powyżej 55. roku życia, aktywnych turystycznie, jako turystów-seniorów, wyróżniając dwie grupy: „młodych turystów-seniorów” (w wieku 55–64 lat) oraz „turystów-seniorów” (powyżej 65. roku życia) (MTÜ, 2017). Z perspektywy turystyki nie chodzi o tworzenie odrębnej oferty dla tej grupy, ale raczej o dostosowanie istniejącej oferty. Wiek

nie stanowi czynnika decydującego, ponieważ to samo muzeum może być interesujące zarówno dla 25-latka, jak i 60-latka. To nie charakter popytu różni tę grupę wiekową od innych, lecz sposób, w jaki należy dotrzeć do niej i jakimi kanałami sprzedaży oraz promocji się z nią komunikować. Istnieje większe prawdopodobieństwo, że osoby starsze dysponują większą ilością czasu wolnego i rzadziej podróżują w okresach szczytowych. Można je zmotywować do podróżowania poza sezonem, w okresach poza wakacjami szkolnymi, oferując odpowiednio dopasowane propozycje, co może pomóc zredukować problem sezonowości w popularnych destynacjach turystycznych. Starzenie się populacji w krajach rozwiniętych stanowi nowe wyzwanie nie tylko dla systemów opieki zdrowotnej, ale także dla sektora turystyki i rekreacji. Wiele hoteli i biur podróży zaczęło dostrzegać potencjał rosnącej liczby osób starszych w turystyce, tworząc specjalne produkty dla tej grupy, takie jak wycieczki dedykowane osobom powyżej 65. roku życia (UNWTO, 2016).

Aby rozwijać rynek i produkty turystyczne, kluczowe jest zidentyfikowanie nowych wyzwań demograficznych oraz zmieniającej się struktury społecznej. Branża turystyczna musi zatem odpowiedzieć na wyzwania związane ze starzeniem się społeczeństwa, oferując nowe formy turystyki oraz nowoczesne technologie usług. Jednocześnie rozwój usług hotelarskich i turystycznych dla osób starszych napotyka na społeczne uprzedzenia. Osoby starsze często nie są postrzegane jako dochodowa grupa docelowa, nie mają rzekomo szczególnych potrzeb, bo już przeżyły swoje najlepsze lata.

Mimo tych barier istnieją przykłady firm, które wdrożyły strategie zwiększające podaż usług skierowanych do osób starszych. Jednym z takich przykładów jest model wakacji „3G”, czyli wakacje dla trzech pokoleń (dzieci, rodzice i dziadkowie). W Stanach Zjednoczonych dzieci i wnuki coraz częściej spędzają wakacje z dziadkami. W odpowiedzi na te potrzeby hotele i kompleksy wakacyjne rozwijają wielofunkcyjne apartamenty dla rodzin wielopokoleniowych, które odpowiadają na różnorodne potrzeby i zainteresowania oraz zapewniają dłuższy czas pobytu (30–60 dni) (Farkas i in., 2023). Problem ten jest istotny, zwłaszcza w kontekście starzejącego się społeczeństwa. Szczególne potrzeby związane ze starością są powszechne, ale istnieje także wiele innych sytuacji życiowych, które mogą prowadzić do tych potrzeb, takich jak rehabilitacja po wypadkach czy opieka nad małymi dziećmi (Darcy, Dickson, 2009). Obecnie uznaje się, że naszym obowiązkiem – zarówno etycznym, moralnym, jak i prawnym – jest ułatwienie podróżowania OzN i zapewnienie im odpowiednich warunków. Warto również zauważyć, że turystyka stanowi dla OzN ważny, choć nadal w dużej mierze niewykorzystany, segment rynku, który ma także potencjał ekonomiczny, co potwierdzają pojawiające się pozytywne przykłady (Buhalis i in., 2012).

Postęp technologiczny odgrywa kluczową rolę we wspieraniu turystyki dostępnej. Technologie, takie jak wirtualna rzeczywistość i rozszerzona rzeczywistość, mogą tworzyć wirtualne doświadczenia wakacyjne, które zwiększają dostępność i redukują wyzwania związane z podróżowaniem dla OzN. Dodatkowo technologie te pozwalają na sporządzanie spersonalizowanych profili turystycznych, co umożliwia usługodawcom lepsze dostosowanie oferty do indywidualnych

potrzeb turystów (McKercher, Darcy, 2018). Również polityka i przepisy prawa mają istotne znaczenie w kształtowaniu warunków turystyki dostępnej. Skuteczna polityka może stworzyć środowisko, które spełnia wymagania OzN poprzez egzekwowanie standardów dostępności oraz podnoszenie świadomości wśród interesariuszy na temat znaczenia inkluzyjności. Aby zapewnić spójną strategię w zakresie turystyki bez barier, konieczne jest zintegrowanie takich polityk na wszystkich poziomach zarządzania (Dredge, 2019).

Podsumowując, koncepcja turystyki bez barier ma na celu zapewnienie równego dostępu do turystyki dla wszystkich, jednak jej definicja i wdrożenie napotykać liczne trudności. Integracja skutecznej polityki, planowania strategicznego oraz innowacji technologicznych może znacząco poprawić dostępność turystyki. Niniejszy rozdział podkreśla potrzebę przyjęcia kompleksowej strategii, która uwzględnia zróżnicowane potrzeby wszystkich turystów, aby wspierać inkluzywny, zrównoważony i dynamicznie rozwijający się sektor turystyczny.

2. Definicja i rodzaje niepełnosprawności

2.1. Pojęcie niepełnosprawności

Koncepcja niepełnosprawności stanowi przedmiot dyskusji od wielu dziesięcioleci, a liczne badania, zarówno małoskalowe, jak i większe, mają na celu opracowanie definicji, która zapewniłaby kompleksowy, globalny opis tego zjawiska (Gröwnik, 2009). Trudności w opracowaniu jednej definicji wynikają z istnienia trzech różnych podejść do niepełnosprawności: jako ograniczenia funkcjonalnego, definicji administracyjnej i definicji subiektywnej. Pierwsze podejście jest najczęściej spotykane i zostanie omówione szczegółowo poniżej, łącznie z jego podkategoriami. Drugie podejście to definicja administracyjna, związana z przyznawaniem świadczeń socjalnych, które odnoszą się do osób uznanych za OzN, uprawnionych do wsparcia ze strony państwa. Trzecia definicja dotyczy subiektywnego postrzegania niepełnosprawności, czyli przypadków, w których osoby same siebie uznają za OzN. Badania i statystyki pokazują, że te różne podejścia prowadzą do odmiennych ustaleń liczby OzN, w zależności od przyjętej definicji (Gröwnik, 2009).

Znaczenie pojęcia „niepełnosprawność” zmieniało się na przestrzeni dziesięcioleci, a jego ewolucja była ściśle związana ze zmianami w polityce publicznej oraz różnorodnymi kontekstami społecznymi i kulturowymi (Francis-Silvers, 2016). W przeszłości powszechnie uważano, że to lekarze powinni określać, kto jest OzN. Obecnie jednak podejście to uległo zmianie, a temat niepełnosprawności stał się bardziej powszechny i kontrowersyjny, zwłaszcza w kontekście ochrony praw obywatelskich. Najistotniejszą kwestią nie jest już to, kto jest uznawany za OzN, ale raczej to, czy osoba, której zdolności do korzystania z praw są w jakiś sposób ograniczone, może je skutecznie egzekwować i czy zapewniony jest jej sprawiedliwy dostęp do respektowania tych praw.

Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) termin „niepełnosprawność” jest pojęciem parasolowym, używanym do opisywania niesprawności wynikających z chorób, urazów oraz fizycznych, psychicznych i emocjonalnych ograniczeń funkcjonalnych. Definicja WHO rozróżnia trzy pojęcia, które różnią się poziomem i zakresem: niesprawność (*impairment*), niepełnosprawność (*disability*) oraz ograniczenia w pełnieniu ról społecznych (*handicap*) (Berszán, 2017). **Niesprawność** odnosi się do wszelkich nieprawidłowości lub braków w strukturach psychicznych albo fizycznych osoby (uszczerbek na zdrowiu). **Niepełnosprawność** dotyczy ograniczonej zdolności do wykonywania określonych czynności, takich jak transport, samoopieka, praca czy nauka. **Ograniczenia w pełnieniu ról społecznych** odnoszą się do niekorzystnej sytuacji społecznej wynikającej z niesprawności lub niepełnosprawności, która utrudnia codzienne życie danej osoby.

Ta niekorzystna sytuacja to w istocie społeczna konsekwencja niesprawności lub niepełnosprawności.

Termin „niepełnosprawność” obejmuje różne aspekty procesu niepełnosprawności, których poziom może się różnić w zależności od czynnika, na którym się koncentrujemy, a także od indywidualnych cech (takich jak wiek czy płeć) oraz warunków życia danej osoby (Altman, 2014). Zgodnie z „Americans with Disabilities Act” (1991), niepełnosprawność obejmuje zarówno ograniczenia fizyczne, umysłowe i emocjonalne, jak i specyficzne niesprawności, które znacząco utrudniają jednostce wykonywanie podstawowych czynności życiowych. Problemy te mogą przybierać różnorodne formy o zróżnicowanej złożoności.

Aby lepiej zrozumieć pojęcie „niepełnosprawności”, od lat 70. XX wieku opracowano kilka modeli jej opisu. Po tradycyjnym podejściu medycznym pojawił się społeczny model niepełnosprawności, który krytycznie odnosi się do modelu medycznego, uznając go za przestarzały i opresyjny (Beaudry, 2016). Zgodnie z tym modelem, należy również uwzględnić czynniki środowiskowe, które przyczyniają się do niepełnosprawności. Społeczny model rozróżnia wykluczenie społeczne wynikające z niepełnosprawności od fizycznych ograniczeń. Współczesna definicja niepełnosprawności obejmuje nie tylko aspekty funkcjonalne, ale także ograniczenia aktywności spowodowane czynnikami społecznymi. W tym podejściu kładzie się nacisk nie na samą fizyczną niepełnosprawność, ale na możliwość uczestnictwa w różnych działaniach (Shakespeare, 2010).

Współczesne podejścia do niepełnosprawności fizycznej można podzielić na dwie główne kategorie, zależnie od przyjętej perspektywy: pogląd naturalistyczny, który traktuje niepełnosprawność jako cechę biologiczną, oraz pogląd konstruktywistyczny, który uznaje ją za zjawisko częściowo skonstruowane społecznie. Ponadto w literaturze pojawiła się nowa koncepcja – zmarginalizowanego funkcjonowania (Jenkins, Webster, 2021). Odnosi się ona do relacji między fizycznymi zdolnościami jednostki a jej światem społecznym i mentalnym. Celem wprowadzenia tej koncepcji jest połączenie aspektów fizycznych i psychologicznych w analizie niepełnosprawności.

W rezultacie definicja niepełnosprawności jest złożona i zmienia się w zależności od kontekstu. Pojęcie to ewoluowało na przestrzeni dziejów zgodnie z wartościami i przekonaniami dominującymi w danej epoce. Poniżej przedstawiamy, jak zmieniało się w czasie (Francis, Silvers, 2016).

Perspektywa medyczna (koniec XIX w.) – według niej niepełnosprawność była postrzegana jako wynik złego stanu zdrowia, a nieprawidłowe funkcjonowanie biologiczne łączono bezpośrednio z niepełnosprawnością.

Perspektywa przed prawami obywatelskimi (od początku do połowy XX w.) – po pojawieniu się poglądu, że niepełnosprawność jest związana z funkcjonalnymi ograniczeniami, zaczęto uwzględniać ją w polityce publicznej. W tym okresie miała miejsce dyskryminacja OzN, co skutkowało ich wykluczeniem z dostępu do powszechnych usług. Z drugiej strony, wprowadzono programy wsparcia oparte na diagnozach medycznych, ale orzeczenia były niejednolite, co prowadziło do nieporozumień, na przykład w kwestii zdolności do pracy.

Perspektywa praw obywatelskich (druga połowa XX w.) – zaczęto uznawać wykluczenie i dyskryminację OzN. Podejmowano działania na rzecz zapewnienia równych szans w dostępie do budynków publicznych, transportu i edukacji. Wprowadzono ustawodawstwo, które miało na celu zakończenie dyskryminacji i zapewnienie dostępności w różnych obszarach. W tym okresie niekorzystną sytuację OzN uznano za problem społeczny, a nie biologiczną wadę.

Perspektywa etyczna – wskazuje na fakt, że znaczenie niepełnosprawności zmienia się w zależności od kontekstu, a jej zakres może różnić się w danych sytuacjach. Często prowadzi to do trudności etycznych, szczególnie w przypadkach dotyczących zatrudnienia, gdy dana osoba chce pracować. Kluczowe pytanie brzmi, czy OzN (niezależnie od jej stopnia) jest dyskryminowana i czy jej prawo do sprawiedliwych szans społecznych zostało naruszone?

Zgodnie z raportem Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) z 2022 r., do 2021 r. około 1,3 mld osób, co stanowi około 16% światowej populacji, żyło z niepełnosprawnością. Liczba ta rosła w ostatniej dekadzie i przewiduje się, że będzie nadal wzrastać. Statystyki te podkreślają wagę problemu i pilną potrzebę podjęcia działań (WHO, 2022). Chociaż OzN często traktowane są jako jedna grupa, w rzeczywistości jest to bardzo zróżnicowana społeczność. Konwencja ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami, przyjęta w 2007 r., jest wiążąca dla państw członkowskich Unii Europejskiej i stanowi część ich porządku prawnego. Jest to międzynarodowy instrument praw człowieka, który zobowiązuje państwa do ochrony praw i wolności OzN. Zgodnie z konwencją, OzN to każda osoba, która wykazuje długotrwałe naruszenie sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, co w połączeniu z innymi barierami może ograniczać jej pełny, skuteczny i równy udział w życiu społecznym. Celem konwencji jest zapewnienie, aby OzN miały takie same prawo jak inne osoby do korzystania z najwyższego osiągalnego poziomu zdrowia.

Zgodnie z „Europejską strategią w sprawie niepełnosprawności na lata 2010–2020” Komisji Europejskiej (KE, 2010), jedna na sześć osób w Unii Europejskiej posiadała niepełnosprawność. Niepełnosprawność występuje w różnych formach – od łagodnych po poważne – i dotyczy prawie 80 mln osób. Wiele z nich nie jest w stanie w pełni uczestniczyć w życiu społecznym z powodu istniejących barier. Ponadto OzN są bardziej narażone na ubóstwo, częściowo z powodu ograniczonego dostępu do zatrudnienia.

Jak zauważyliśmy, podejście do niepełnosprawności jest wieloaspektowe i obejmuje różne formy, które nie zawsze są jasno zdefiniowane. Niepełnosprawność może dotyczyć zarówno problemów fizycznych, jak i psychicznych, takich jak niepełnosprawność ruchowa, wzroku, słuchu, intelektualna, rozwojowa, trudności w uczeniu się, a także długotrwałe stany zdrowotne. Dodatkowo należy uwzględnić niewidoczne niepełnosprawności, takie jak alergie czy starość. Istotnym faktem jest, że osoby starsze są bardziej narażone na rozwój niepełnosprawności z powodu procesów starzenia się (Zsarnóczy, 2018). Według Komisji Europejskiej (KE, 2010), ponad jedna trzecia osób w wieku 75 lat i starszych doświadcza formy niepełnosprawności, która w pewnym stopniu ogranicza ich

życie. Oczekuje się, że odsetek ten będzie rósł wraz ze starzeniem się populacji UE.

Strategia Komisji Europejskiej w sprawie niepełnosprawności ma na celu umożliwienie OsN pełnego korzystania z ich praw i uczestniczenia w życiu społecznym. Priorytety tej strategii obejmują: dostępność, uczestnictwo, równość, zatrudnienie, edukację i szkolenia, ochronę socjalną, zdrowie oraz działania zewnętrzne. Biorąc pod uwagę różnorodne podejścia do pojęcia niepełnosprawności oraz zmieniające się rozumienie tego terminu, przyjmujemy następującą standardową definicję: niepełnosprawność to stan fizyczny lub psychiczny, który prowadzi do pewnego rodzaju ograniczenia jednostki, w wyniku czego napotyka ona bariery w życiu codziennym (Zsarnóczy, 2017).

2.2. Rodzaje niepełnosprawności

Klasyfikacja osób z niepełnosprawnościami jest skomplikowana, ponieważ istnieje wiele różnych systemów kategoryzacji, które zależą od przyjętej perspektywy. Jeśli przyjmujemy podejście medyczne, to zestaw danych statystycznych dotyczących niepełnosprawności musi uwzględniać fakt, że niepełnosprawność może wystąpić w dowolnym momencie życia. Przed przystąpieniem do klasyfikacji warto zaznaczyć, że niepełnosprawność nie jest stałym stanem, lecz procesem, który może być postępujący, statyczny lub przerywany. Może się pojawić w różnych sytuacjach i na różnych etapach życia: od narodzin, przez dzieciństwo, aż po dorosłość, w wyniku urazów lub uwarunkowań genetycznych. Wśród podejść do klasyfikacji OsN najczęściej spotykany jest podział na cztery podstawowe rodzaje: niepełnosprawność fizyczną, intelektualną, psychiczną i sensoryczną. Warto jednak podkreślić, że podział ten nie zawsze pokrywa się z klasyfikacjami przedstawianymi w literaturze przedmiotu:

- **Niepełnosprawność fizyczna** to stan, który wpływa na określoną część ciała, ograniczając funkcjonowanie fizyczne lub mobilność osoby. Może być wynikiem genetyki, choroby lub urazu i obejmuje osoby z ograniczoną sprawnością ruchową.
- **Niepełnosprawność intelektualna** dotyczy trudności w zakresie samoopieki, zapewniania bezpieczeństwa, komunikacji oraz interakcji społecznych. Przyczynami mogą być genetyka, choroba lub uraz. Osoby z tą niepełnosprawnością często mają trudności z mową oraz umiejętnościami językowymi.
- **Niepełnosprawność umysłowa** odnosi się do zaburzeń w zakresie myślenia, emocji i zachowania. Może być wynikiem urazów mózgu lub nieprawidłowego rozwoju neurologicznego. Do tej kategorii należą takie zaburzenia, jak choroba afektywna dwubiegunowa, depresja, schizofrenia czy bulimia.
- **Niepełnosprawność sensoryczna** dotyczy zaburzeń w zakresie zmysłów, takich jak słuch, wzrok, dotyk, węch i smak. Obejmuje utratę wzroku, słuchu oraz zaburzenia ze spektrum autyzmu.

Inne podejście wyróżnia cztery główne kategorie niepełnosprawności: niedowidzenie, niedosłyszenie, niepełnosprawność ruchową oraz poznawczą (Crow, 2008):

- **Niedowidzenie** obejmuje trzy główne rodzaje zaburzeń wzroku: całkowite niewidzenie, słabowidzenie oraz niewidzenie barw. Podział ten zależy od stopnia niesprawności wzroku.
- **Niedosłyszenie** charakteryzuje się różnymi rodzajami oraz stopniem ubytku słuchu. Osoby z ubytkiem słuchu mogą mieć trudności w słyszeniu pewnych częstotliwości (tonów) oraz ogólne problemy ze słyszeniem.
- **Niepełnosprawność ruchowa** dotyczy osób z ograniczoną sprawnością fizyczną, które napotykać trudności w wykonywaniu różnych czynności w zależności od stopnia i rodzaju niepełnosprawności. Istnieje szeroki wachlarz schorzeń związanych z niepełnosprawnością ruchową.
- **Zaburzenia poznawcze** dotyczą problemów z pamięcią, percepcją, rozwiązywaniem problemów i konceptualizowaniem. Zaburzenia te mogą obejmować szeroki zakres, w tym spektrum autyzmu, urazy mózgu, epilepsję, niepełnosprawność umysłową oraz zaburzenia neurologiczne. Istnieje wiele różnych rodzajów niepełnosprawności poznawczych.

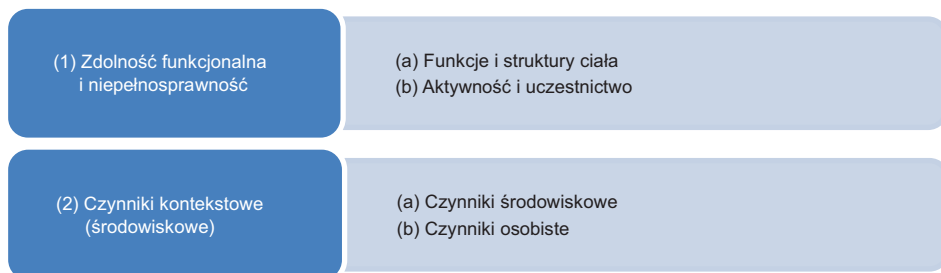
Zgodnie z powszechnie akceptowaną klasyfikacją Światowej Organizacji Zdrowia, niepełnosprawność rozumiana jest jako stan, w którym osoba znajduje się w znacznie gorszej sytuacji niż w przypadku jej standardowego poziomu funkcjonowania. W tym kontekście termin ten odnosi się do indywidualnego funkcjonowania, obejmując takie obszary, jak niesprawność fizyczna, zmysłowa, poznawcza, intelektualna, umysłowa oraz różne rodzaje chorób przewlekłych. Niepełnosprawność może wpływać na konkretne narządy lub części ciała, ale także ograniczać udział osoby w różnych aspektach jej życia.

W 2001 roku Światowa Organizacja Zdrowia opublikowała Międzynarodową Klasyfikację Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF), której głównym celem było stworzenie narzędzia umożliwiającego opis stanu zdrowia populacji oraz ułatwiającego międzynarodową wymianę informacji na temat zdrowia i opieki zdrowotnej. Dokument ten miał na celu dostarczenie ustandaryzowanych ram do komunikacji w zakresie zdrowia i opieki zdrowotnej na całym świecie, obejmując różne dziedziny i dyscypliny. ICF zawiera klasyfikację osób z różnymi niepełnosprawnościami. Jak wskazuje nazwa klasyfikacji, rozróżnia ona pojęcia funkcjonalności i niepełnosprawności. Funkcjonalność jest terminem ogólnym, który obejmuje wszystkie funkcje organizmu, działania i uczestnictwo, natomiast niepełnosprawność jest również pojęciem ogólnym, odnoszącym się do niesprawności, ograniczeń aktywności oraz ograniczeń uczestnictwa. ICF nie koncentruje się wyłącznie na OzN, ale stanowi uniwersalną klasyfikację wszelkich schorzeń zdrowotnych.

Klasyfikacja ICF (ryc. 1) składa się z dwóch głównych części: zdolności funkcjonalnej i niepełnosprawności (1) oraz czynników kontekstowych (2). Czynniki kontekstowe odnoszą się do całokształtu życia jednostki i obejmują elementy, które mogą wpływać na jej stan zdrowia.

Dalszy podział zawiera dwie główne kategorie, które dzielą się na podkategorie:

- a) **Funkcje ciała** odnoszą się do fizjologicznych (w tym psychologicznych) funkcji układów ciała, podczas gdy **struktury ciała** to anatomiczne części ciała, takie jak narządy czy kończyny. Uszkodzenie tych struktur lub funkcji (odchYLENIA lub utrata) ma istotne znaczenie w klasyfikacji.
- b) **Aktywność i uczestnictwo** odnoszą się do ograniczeń w wykonywaniu różnych czynności. Dotyczy to sytuacji, w której osoba nie jest w stanie uczestniczyć w aktywności lub wykonać danej czynności.
- c) **Czynniki środowiskowe** obejmują fizyczne, społeczne i podstawowe elementy otoczenia, w którym żyje jednostka. Są to czynniki zewnętrzne, które mogą mieć zarówno pozytywny, jak i negatywny wpływ na zdrowie osoby.
- d) **Czynniki osobiste** odnoszą się do tła życia jednostki, które tworzą takie elementy, jak cechy osobiste, sprawność fizyczna, nawyki, wychowanie, wykształcenie itp. Choć czynniki te mogą wpływać na poziom niepełnosprawności, nie są one szczegółowo omawiane, ponieważ są indywidualne i różnią się w zależności od osoby.



Ryc. 1. Klasyfikacja ICF osób z niepełnosprawnościami

Źródło: opracowanie własne na podstawie ICF (2001).

Stosowanie klasyfikacji ICF wiąże się z wieloma korzyściami. Jedną z głównych zalet jest to, że klasyfikacja ta ocenia osoby pod kątem ich stanu zdrowia, co pozwala na szersze podejście do problemów, z uwzględnieniem nie tylko jednostki, ale także społeczeństwa oraz jego postaw. Kolejną ważną zaletą jest możliwość oceny skuteczności programów interwencyjnych, które są skierowane do OzN. Implikacje zastosowania ICF w interwencjach obejmują (Bornman, 2004):

- skupienie się na mocnych stronach OzN i ich aktywnym uczestnictwie w danym środowisku społecznym, co ułatwia interakcję z innymi ludźmi;
- promowanie szerszego uczestnictwa społecznego dzięki dedykowanym programom, które angażują członków społeczeństwa;
- zwrócenie uwagi na czynniki środowiskowe, co sprzyja zwiększeniu świadomości społecznej, włączeniu OzN oraz poprawie postaw wobec nich.

Ponadto warto zastanowić się nad tożsamością OzN i sposobem, w jaki jest ona postrzegana w literaturze. Istnieją dwie główne orientacje wobec niepełnosprawności: orientacja „większości kulturowej” oraz orientacja mniejszościowa, zwana także „subkulturową” (Darling, 2003):

- **Orientacja „większości kulturowej”** odnosi się do akceptacji ogólnie przyjętych norm dotyczących wyglądu i zdolności, zgodnie z którymi jednostka stara się dostosować do powszechnie uznawanych standardów.
- **Orientacja mniejszościowa lub „subkulturowa”** koncentruje się na wartościach wynikających z różnorodności, zaakceptowania istnienia alternatywnych norm (specyficznych przypadków) obok tych dominujących. W tym podejściu jednostka może odrzucić normy głównego nurtu i nadać priorytet swojej tożsamości związanej z niepełnosprawnością.

Opierając się na tych dwóch orientacjach, Darling (2003) zdefiniował typologię świadomości tożsamości OzN, która może zmieniać się w czasie (ludzie mogą przechodzić przez te procesy), ale zasadniczo należą do jednej lub drugiej kategorii w danym momencie, ponieważ sytuują się, orientują oraz informują w społeczeństwie.

Zanim zaprezentujemy typologię, warto najpierw omówić pojęcie normalizacji. Termin ten został wprowadzony przez duńskiego autora Banka-Mikkelsena w 1969 roku, który stwierdził, że „normalizacja to umożliwienie intelektualną osiągnięcia egzystencji jak najbardziej zbliżonej do normalnych warunków życia” (Disability Studies Glossary, 2009). Koncepcja ta zapoczątkowała teoretyczny nurt, w którym niepełnosprawność zaczęto postrzegać jako normalną część ludzkiego życia. W literaturze pojawił się także „model afirmacji”, który sugeruje, że niepełnosprawność powinna być traktowana jako element pozytywnego procesu społecznego (Darling, 2003). Darling (2003) wyróżnia następujące kategorie, do których można zaklasyfikować OzN w zależności od ich identyfikacji z określonym typem:

- **Normalizatorzy:** osoby, które akceptują normy większości społeczeństwa i starają się żyć w sposób, który jest zbliżony do życia innych. Ich niepełnosprawność zazwyczaj nie jest bardzo widoczna, a niektóre z nich mogą zdecydować się na przedstawienie siebie jako „normalnych”.
- **„Krzyżowcy”:** osoby, które akceptują normy większości kulturowej, ale nie mają dostępu do „znormalizowanego” stylu życia. Z tego powodu angażują się w subkulturę OzN, głównie w celu samopomocy oraz w dążeniu do zmian społecznych.
- **Afirmatorzy:** osoby, które identyfikują się z subkulturą OzN w celu realizacji swoich celów. W przeciwieństwie do „krzyżowców”, ich identyfikacja z tą subkulturą jest silna, a niepełnosprawność traktują jako istotną część swojej tożsamości.
- **Identyfikatorzy sytuacji:** osoby, które potrafią utrzymać różne tożsamości w zależności od sytuacji. Czasami akceptują normy większości, innym razem identyfikują się z subkulturą OzN, w zależności od tego, która z tych tożsamości jest dla nich bardziej odpowiednia.
- **Odrzuceni:** osoby pragnące normalizacji, lecz niezdolne do jej osiągnięcia. Często nie mają dostępu do subkultury OzN i mogą borykać się z problemami takimi, jak analfabetyzm, życie w ubóstwie lub izolacja społeczna. Są bardziej narażone na presję norm kultury większościowej.

- **Apatyczni:** osoby, które pozostają apatyczne lub niedoinformowane na temat swojej sytuacji. Często są to jednostki cierpiące na poważne zaburzenia psychiczne lub mające trudności w uczeniu się.
- **Odizolowane osoby wspierające:** osoby, które nie mają dostępu do subkultury OzN, ale po zapoznaniu się z nią chętnie do niej dołączają, szukając wsparcia i przynależności.

Istnieje wiele różnych klasyfikacji OzN. Badania wykazują, że osoby te nie tworzą jednolitej grupy, lecz są jednostkami o różnych, unikatowych cechach (Zsarnóczy, 2017). W rzeczywistości niepełnosprawność obejmuje szeroki wachlarz rodzajów i wpływa na proces socjalizacji jednostek w społeczeństwie. Bardzo istotne jest, aby mieć pozytywne nastawienie społeczne oraz odpowiednią politykę, które poprawiają sytuację i warunki życia OzN. Termin „niepełnosprawność” jest szerokim pojęciem, obejmującym wiele różnych podgrup. Ważne jest, aby używane określenia nie były stygmatyzujące ani dyskryminujące, ale raczej wspierały wysiłki w obszarze edukacji, zdrowia i polityki społecznej, dostosowane do indywidualnych potrzeb.

Ponieważ koncentrujemy się na uczestnictwie OzN w turystyce, warto rozważyć konkretne grupy docelowe w ramach turystyki dostępnej. Z perspektywy dostępności turystyki, wyróżnia się cztery podstawowe kategorie niepełnosprawności, które wpływają na możliwość uczestnictwa OzN w turystyce: sensoryczne (np. wzrokowe, słuchowe), komunikacyjne (np. niesprawność mowy), fizyczne (np. problemy z mobilnością, czasowa niepełnosprawność, niepełnosprawność związana z wiekiem) oraz intelektualne (lub psychospołeczne). Ponadto warto zaznaczyć, że istnieje kategoria tzw. niepełnosprawności sprzężonej, w której osoba ma więcej niż jedną niepełnosprawność.

3. Historyczne zmiany w sytuacji osób z niepełnosprawnościami

W dzisiejszych społeczeństwach, często określanych jako postindustrialne lub oparte na usługach, możliwości życiowe OzN – takie jak zatrudnienie, podróże, rekreacja czy dostęp do usług – wydają się równe, a przynajmniej nie mniej korzystne niż w przypadku ich pełnosprawnych rówieśników. W XXI w. dysponujemy rozwiązaniami technologicznymi oraz możliwościami społecznymi (prawnymi), które teoretycznie zapewniają równe szanse wszystkim, niezależnie od niepełnosprawności. Choć dzisiaj uważamy za oczywiste – i słusznie – że osoby z różnymi niepełnosprawnościami mogą żyć pełnią życia, to warto zauważyć, że okres, w którym taka sytuacja stała się w miarę powszechna, trwa zaledwie kilka dekad, a w najlepszym przypadku niecałe sto lat. To bardzo krótki okres w historii ludzkości, w którym specyficzne potrzeby OzN zostały uwzględnione przez społeczeństwo, ustawodawstwo oraz państwo.

Przez większość historii w ludzkich społeczeństwach pokutowały uprzedzenia wobec OzN, które utrudniały ich codzienne życie. Dziś postrzegamy problemy OzN w podróży – takie jak dostępność zakwaterowania, obiektów gastronomicznych czy atrakcji turystycznych – jako kwestie, które powinny być rozwiązywane, ale wciąż zdarzają się miejsca, które są reklamowane jako dostępne, ale w rzeczywistości nie spełniają tych wymagań. Przez tysiące lat samo istnienie OzN fizyczną lub intelektualną było codziennym trudnym wyzwaniem. Ich życie często zależało od łaski rodziny lub społeczeństwa, a osoby, które urodziły się lub stały się niewidome, niesłyszące, nieme lub niepełnosprawne intelektualnie, musiały zmagać się z ogromnymi trudnościami. Co gorsza, osoby z widoczną niepełnosprawnością były traktowane w sposób sensacyjny, a pokazywanie ich w roli dziwolągów (ryc. 2) stało się popularne w drugiej połowie XIX w. i na początku XX w. (Kirkwood, 2017; Putova, 2018)¹.

Do początku XX w. upokarzająca sytuacja OzN była powszechna na całym świecie, a i dzisiaj nie możemy stwierdzić, że problem ten został w pełni rozwiązany. Z jednej strony, nawet w najbardziej tolerancyjnych społeczeństwach nadal występują uprzedzenia wobec OzN, co widać w postawach ludzi pełnosprawnych i w zjawisku ableizmu (Friedman, 2017). W wielu społeczeństwach, w których obecnie istnieją generalne uprzedzenia wobec mniejszości, sytuacja

¹ Musimy zdefiniować, co rozumiemy przez pojęcia „dziwoląg” i „pokaz dziwolągów”. Pokaz dziwolągów to praktyka prezentowania ludzkiej odmienności w celu osiągnięcia zysku, która była szczególnie popularna w Stanach Zjednoczonych od połowy XIX w. do około lat 20. i 30. XX w. Jednak pokaz „nadzwyczajnych ciał” był również mocno performansem, który angażował stylizowane formy prezentacji, co ciałem jako „stanem”, to znaczy byliśmy przedstawiani lub przedstawialiśmy siebie – w określony sposób lub pozie – opierając się na historycznie i kulturowo zależnych pojęciach „dziwności” lub „normalności”, z których każde było naznaczone elastycznymi i kontestowanymi elementami rasy, płci i seksualności (Kirkwood, 2017, s. 5–6).



Ryc. 2. „Ludzka gaśienica” na pokazie dziwolągów. Człowiek ten znany był jako „ludzka gaśienica”, ponieważ urodził się bez kończyn. Dla rozrywki przewracał się i zapalał papierosy tylko za pomocą ust

Źródło: <https://www.dailymail.co.uk>

osób z niepełnosprawnościami jest nadal trudna. Z drugiej strony, nawet w krajach, które są stosunkowo zaawansowane pod względem dostępności, OzN wciąż napotykają trudności w transporcie oraz codziennej administracji, zwłaszcza osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich. W wielu miejscach potrzeby OzN wciąż nie są uwzględniane przy budowie nowych obiektów, przebudowie starych, instalacji i udostępnianiu transportu itp. W kontekście turystyki, w odniesieniu do podstawowej usługi turystycznej, jaką jest zakwaterowanie, tylko niecałe dziesięć krajów może wykazać się tym, że odsetek dostępnych hoteli wynosi co najmniej 50% (tab. 1).

Tabela 1. Kraje z najwyższymi i najniższymi wskaźnikami dostępnych hoteli w 2015 r.

10 najlepszych krajów z najwyższym odsetkiem dostępnych hoteli (%)		Kraje z najniższym odsetkiem dostępnych hoteli (%)	
USA	77	Urugwaj	10
Zjednoczone Emiraty Arabskie	55	Wietnam	8
Irlandia	55	Nepal	8
Portugalia	55	Tajlandia	8
Nowa Zelandia	54	Azerbejdżan	8
Mauritius	53	Kambodża	8
Włochy	52	Boliwia	8
Norwegia	52	Gruzja	8
Puerto Rico	51	Montenegro	7
Izrael	49	Laos	1
...			
Węgry	25		

Źródło: <https://turizmusonline.hu> (dostęp: 2015)². Uwaga: wykres nie odnosi się do liczby miejsc hotelowych, ale do liczby obiektów, a zatem nie mówi nam zbyt wiele o proporcji dostępnych pokoi, nie wspominając o tym, że jeśli rejestracja dostępności opiera się na samodzielnym zgłoszeniu, mogą występować znaczne różnice między obiektami, które są faktycznie dostępne, a tymi, które tylko składają takie deklaracje.

W historii ludzkości różne epoki i kultury reagowały na niepełnosprawność, starość i poważne choroby na różne sposoby. Każde społeczeństwo ma własny stosunek do OzN. Literatura dotycząca historii niepełnosprawności jest dość

² Jesteśmy świadomi, że dane są nieco przestarzałe, jednak na ile nam wiadomo, brak aktualnych danych tego typu dla obszaru, który badamy.

ograniczona (Könczei, 2019) i w większości odnosi się do historii medycyny oraz podręczników dla studentów medycyny, które koncentrują się na rodzajach chorób i często przedstawiają nieprzyjemne obrazy, niedostarczające refleksji do społecznej analizy czy interpretacji danej sytuacji. Z tych źródeł nie dowiadujemy się niczego o codziennym życiu OzN w danej kulturze ani o reakcjach społeczeństwa na niepełnosprawność, dlatego musimy podchodzić do historii danego okresu nie z własnymi wartościami, ale z właściwymi spostrzeżeniami dotyczącymi kontekstu społecznego analizowanej epoki.

Stosunek społeczeństwa do OzN fizyczną lub umysłową zależy od obrazu ludzkiego ciała i umysłu, jaki kreowała dana epoka. Współczesne społeczeństwa nie są pod tym względem wyjątkiem – OzN rzadko są uznawane lub doceniane. Dla współczesnych ludzi, którzy są pod wpływem mediów i reklamy, wartościami nadrzędnymi są zdrowie, młodość, niezależność i piękno. Stereotyp „to, co piękne, musi być dobre” funkcjonuje w codziennym myśleniu społeczeństwa, a idea, że „to, co piękne, jest dobre, a to, co dobre, jest piękne” (Platon, 2005), wywodzi się z greckiej filozofii i jest kształtowane przez współczesny konsumpcyjny świat, który wiąże te cechy z tym, co wartościowe.

Chociaż kwestie niepełnosprawności są znane od czasów starożytnych, w swojej powszechnej formie stały się zagadnieniem ogólnoswiatowym dopiero od XX w. W przeszłości OzN, czy to urodzone, czy stające się niepełnosprawnymi, zwykle nie żyły długo. Dziś jednak medycyna pozwala zapewnić im długie i wartościowe życie, nawet jeśli przed erą społeczeństw przemysłowych nie miałyby szans na przeżycie. Z drugiej strony, współczesne czasy generują nowe rodzaje niepełnosprawności, związane z niezdrowymi warunkami pracy, zatłoczonym i niebezpiecznym transportem, niezdrowym stylem życia, nadmiernym spożyciem leków czy codziennym narażeniem na szkodliwe chemikalia, w tym przez spożywaną żywność.

Podejście rehabilitacyjne jest stosunkowo nowe, istnieje dopiero od kilku dekad. W świecie zwierząt poszkodowany osobnik najczęściej nie przetrwa, zgodnie z darwinowską zasadą „przetrwania najlepiej przystosowanych”. Tym, co wyróżnia społeczeństwo ludzkie, jest fakt, że stworzyliśmy systemy pozbawione barier, które umożliwiają funkcjonowanie instytucji społecznych, pozwalających uniknąć takich konsekwencji, które występują w świecie zwierząt (Könczei, 2019; Farkas i in., 2022c).

Uprzedzenia wobec OzN mogą mieć swoje źródło w atawistycznym, starożytnym instynkcie, który „współczesny” człowiek nie zawsze potrafi przezwyciężyć. Innym możliwym wyjaśnieniem jest to, że niepełnosprawność przez większość historii i w wielu kulturach była powiązana z transcendencją. Od czasów prehistorycznych aż po współczesność niepełnosprawność była często postrzegana jako coś pochodzącego spoza widzialnego, namacalnego świata.

Kolejną przyczyną uprzedzeń może być inność, którą dzisiaj wielu ceni, ale nie wszyscy akceptują. Można argumentować, że wielkie tradycje kulturowe, takie jak starożytna tradycja żydowska, grecka, egipska czy chrześcijaństwo, nie dyskryminują OzN. Jeśli jednak takie uprzedzenia istnieją, wynikają one nie z tych wielkich kultur, lecz z atawistycznych, pradawnych instynktów, pogańskich

przesądów, błędnych przekonań religijnych oraz samej odmienności OzN, które znajdują się w interakcji z dominującymi kulturami (Könczei, 2019).

3.1. Historyczne postrzeganie niepełnosprawności

W tym podrozdziale skupimy się na zagadnieniu, jak „inność” i niepełnosprawność były postrzegane oraz traktowane w różnych okresach historycznych – od starożytnych kultur Egiptu, Grecji i Rzymu, przez wczesnośredniowieczne chrześcijaństwo, aż po współczesne społeczeństwa.

3.1.1. Mezopotamia

Na tabliczkach z pismem klinowym, które przetrwały z Mezopotamii, po raz pierwszy zauważamy głęboki związek pomiędzy wrażliwością, niepełnosprawnością a poszukiwaniem transcendencji w ludzkiej i społecznej świadomości. Choć niewiele wiemy o tym, jak członkowie tych społeczeństw odnosili się do OzN i jakie miały one miejsce w społeczności, wiadomo, że osoby te były traktowane jako omen prognostyczny – ich obecność była interpretowana jako znak, który mógł pomóc przewidzieć przyszłość. Wierzano, że były one pod wpływem sił z innego świata. „Jeśli nie było racjonalnego, przyziemnego wyjaśnienia niepełnosprawności, poszukiwano wyjaśnienia w sferze nadprzyrodzonej. A jeśli niepełnosprawność miała pochodzić z innego świata, wydawało się, że posiada zdolność do dostrzegania przyszłości, do czego nasze codzienne myślenie jest zazwyczaj niezdolne” (Hegedüs i in., 2011, s. 1818).

Podobne motywy boskiej kary za wrodzone lub nabyte niepełnosprawności występują w innych kulturach monoteistycznych i politeistycznych. Włoski przyrodnik i naturalista Ulisse Aldrovandi, który działał w drugiej połowie XVI w., skomentował tę kwestię w następujący sposób: „Potwory są bożymi napomnieniami, które mają skłonić do unikania grzechów, a przynajmniej do pokuty i zwrócenia się do Boga”³. Aldrovandi miał również nadzieję, że siły transcendentne mogą umożliwić uniknięcie niesprawności.

3.1.2. Starożytny judaizm

Tora, jeden z najważniejszych dokumentów starożytnej kultury żydowskiej, nie tylko ustanawia zasadę, że ofiary mogą być składane wyłącznie ze zwierząt bez skazy (Księga Kapłańska 22: 21), ale także nakłada dodatkowe obowiązki na kapłanów. Stwierdza: „Po wszystkie pokolenia, które nadejdą, żaden z waszych potomków, który ma wadę, nie może się zbliżyć, aby ofiarować pokarm swojemu Bogu. Żaden człowiek, który ma jakąkolwiek wadę, nie może się zbliżyć: żaden człowiek niewidomy, chromy, oszpecony, zdeformowany, z kaleką stopą lub ręką, garbaty, karłowaty, z wadą wzroku, ropiejącymi lub otwartymi ranami, ani

³ Oryginalne znaczenie tego słowa to zniekształcona figura; cud, bestia (arcanum.com).

z uszkodzonymi jądrami” (Księga Kapłańska 21: 17–20). Jeszcze surowiej traktowano OzN wynikającymi z powszechnych wówczas chorób, takich jak np. trąd. Trędowaty był uznawany za osobę „opatrnościowo ukaraną” i musiał mieszkać poza obozowiskiem jako nieczysty. Po ewentualnym wyzdrowieniu mógł powrócić do społeczności, ale tylko po odprawieniu odpowiednich rytuałów.

Pojawia się pytanie, czy pogarda i uprzedzenia wobec OzN skutkowały ich izolowaniem i wykluczaniem ze społeczności. Poza transcendentnym kontekstem i imperatywnym charakterem tego tekstu, można dostrzec ukryte przesłanie: OzN – zmarginalizowana, wykluczona i znajdująca się w trudnej sytuacji, ma prawo do takiego życia i traktowania jak inni członkowie społeczeństwa. To stanowi podstawę obowiązku udzielania jej pomocy.

3.1.3. Starożytny Egipt

Mieszkańcy starożytnego Egiptu nie postrzegali karła jako wesołego błazna, jak miało to miejsce w wielu innych kulturach, lecz kojarzyli go z pozytywnymi cechami ludzkimi i boskimi. Karzeł Khnumhotep, żyjący w XXII–XXI w. p.n.e. za panowania VI Dynastii, pełnił funkcję nadzorcy niewolników, co oznacza, że nie żył na marginesie społeczeństwa, lecz powierzono mu odpowiedzialne stanowisko. Z kolei Seneb, karzeł z XIII w. p.n.e., przedstawiony na posągu, siedzi obok żony, ubrany w strój skryby, a przed nimi stoi dwójka ich małych dzieci, które nie miały cech karłowatości (ryc. 3).

Seneb jest interesujący nie tylko z perspektywy rehabilitacji społecznej, biorąc pod uwagę jego poważną niepełnosprawność według dzisiejszych standardów, ale także z powodu jego życia osobistego – ożenił się i miał dzieci. Ponadto, z punktu widzenia rehabilitacji zawodowej, był szefem ogromnej manufaktury włókienniczej faraona, co oznacza, że był ważną i szanowaną postacią w społeczeństwie swojego czasu. Posiadał również liczne tytuły, w tym kapłaństwo. Seneb otrzymywał prezenty od władcy nie tylko za swoją lojalność, ale także za swoje osiągnięcia.

Karzeł Pataikos⁴, którego figurki były używane głównie jako amulety, był również często przedstawiany jako bóstwo chroniące przed niebezpiecznymi



Ryc. 3. Seneb, karzeł, wraz z żoną i dziećmi
Źródło: <https://egymonuments.gov.eg>

⁴ Pataikos był czczony jako bóstwo ochronne w Egipcie w okresie Starego Państwa, około 2686–2160



Ryc. 4. Postać karła Pataikosa

Źródło: <https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115>



Ryc. 5. Brąz z Artemizjonu, około 460 r. p.n.e.

Źródło: www.eternalgoddess.co.uk

zwierzętami (ryc. 4). Fenicjanie także wykorzystywali małe posążki Pataikosa jako amulety, takie jak np. ten na rycinie 4, i mocowali je do dziobów swoich statków.

3.1.4. Starożytna Grecja

W starożytnej Grecji zdrowie było najwyższą wartością, a ideałami tamtych czasów były zdrowie i piękno, bez wyraźnego rozróżnienia między ciałem a duszą. Piękne ciało (ryc. 5) uznawane było za dowód posiadania pięknego umysłu: osoby uważane za piękne były automatycznie traktowane jako dobre. Grecy mieli nawet specjalne słowo *kaloskagathos*, które oznaczało nie tylko wspaniały wygląd, ale i sugerowało dobrą osobowość. Przekonanie to, świadome lub podświadome, jest wciąż obecne w dzisiejszym społeczeństwie. Złoczyńcy w filmach i telewizji są często przedstawiani jako „brzydki”, podczas gdy bohaterowie pozytywni są zazwyczaj „piękni”⁵.

Sztuka starożytnej Grecji również realistycznie przedstawiała codzienne sytuacje, które niosły ze sobą ryzyko poważnych obrażeń fizycznych. W Helladzie istniało wiele sposobów nabawienia się niepełnosprawności, ale najczęstszą przyczyną była wojna. W Sparcie wojownicy ranni w bitwach cieszyli się szacunkiem i poważaniem

p.n.e., a w formie amuletu zyskał popularność w okresie Nowego Państwa, około 1550–1069 p.n.e., gdzie był używany w celu ochrony przed złymi siłami natury. Pomimo swojej niewielkiej postury, Pataikos (i podobne bóstwa) nierzadko przedstawiany był jako bóstwo ujarzmiające brutalne siły natury. Najczęściej ukazywano go, jak depta i chwytają krokodyle, węże i skorpiony. Amulety przedstawiające Pataikosa były używane przez ich właścicieli do odpędzania zła, które powodowało choroby, obrażenia lub nieszczęścia. Uważa się, że Pataikos był manifestacją lub synem Ptaha, boga rzemieślników. Zgodnie z pismami greckiego historyka Herodota, Ptah był przedstawiany w postaci karła, a imię „Pataikos” dosłownie oznacza „mały Ptah”. „Krasnoludy” często pracowały w warsztatach jako rzemieślnicy, o czym świadczą egipskie grobowce (archaeologicalmuseum.jhu.edu).

⁵ www.eternalgoddess.co.uk

społecznym. Istniała jednak tradycja, która stała w sprzeczności z jakąkolwiek formą wsparcia dla dzieci urodzonych z niepełnosprawnościami. Jak pisze Platon: „(...) tych, którzy rodzą się kalecy, należy odstawić w niedostępne, sekretne miejsce, zgodnie z porządkiem i sposobem panującym w danym miejscu” (Państwo 460c). Arystoteles także nie sprzeciwiał się tej okrutnej praktyce: „(...) nie powinno się wychowywać dziecka urodzonego dziwnie” (Polityka 1335b). Warto jednak zauważyć, że ówczesne społeczeństwo greckie nie uważało niepełnosprawnego niemowlęcia za pełnoprawnego człowieka, a jego trwałe wykluczenie (czyli zabicie) nie było postrzegane jako pozbawienie życia w sensie moralnym, zgodnie z ówczesnymi normami.

Jednak w kulturze greckiej niepełnosprawność fizyczna nigdy nie była automatycznie kojarzona z gorszym charakterem. Istniał bowiem grecki bohater, który mimo swojej poważnej, wrodzonej niepełnosprawności fizycznej był pełnoprawną postacią mitologiczną: Hefajstos. Choć jego niepełnosprawność była skutkiem (głównie) boskiej kary, był on ukazany jako wzór cnoty i mistrz kowalstwa, obdarzający zarówno bogów, jak i ludzi swoimi umiejętnościami. Przykład Hefajstosa może być kolejnym dowodem na odwieczną fascynację w greckiej myśli **źródłem** niepełnosprawności, która była często uznawana za wynik boskiej kary.

3.1.5. Starożytny Rzym

Decimus Iunius Iuvenalis, znany rzymski satyryk z połowy I w., jest autorem słynnego powiedzenia: „W zdrowym ciele zdrowy duch”. Choć na pierwszy rzut oka może to sugerować, że tylko w zdrowym ciele dusza może być zdrowa, co mogłoby oznaczać, że OzN fizyczną może mieć również wady charakteru, w rzeczywistości nie ma dowodów na to, że kultura rzymska była jednoznacznie wrogo nastawiona wobec niepełnosprawności. Warto dodać, że pełny kontekst oryginalnego cytatu Iuvenalisa nie wskazuje na jego sprzeciw wobec niepełnosprawności fizycznej, a raczej jest częścią szerszej inwokacji do bóstw, która nie wiąże się bezpośrednio z niepełnosprawnością.

Podobnie w wersji z „Eneidy” Wergiliusza: „Cnota wydaje się szczególnie wdzięczna, gdy łączy się z pięknem” (Gratior est pulchro veniens a corpore virtus, Aeneid, w. 344), mamy raczej pochwałę piękna i harmonii, niż wyraźny negatywny stosunek do niepełnosprawności.

3.1.6. Średniowiecze

Średniowiecze jest bliższe współczesności niż starożytność, mamy zatem więcej informacji na temat społecznego postrzegania OzN. W średniowieczu wiele przekonań z wcześniejszych epok zostało wzmocnionych. Ludzie głęboko wierzyli w istnienie takich stworzeń, jak diabły, czarownice czy wilkołaki, co czyniło narodziny dziecka z niepełnosprawnością mniej zaskakującym. Uważano, że to, co piękne i dobre, pochodzi od Boga, a to, co „zdeformowane” i nieestetyczne, uznawano za rezultat działania złych, nieziemskich sił lub boskiej kary. W „Boskiej komedii” Dantego, doskonałej prezentacji średniowiecznego światopoglądu, karą

za ułomności charakteru wykazane w życiu było fizyczne kalectwo, często okaleczenie, w piekle. Okaleczenie było wówczas poważną formą niepełnosprawności, a w wielu epokach, w tym w czasach starożytnych i średniowiecznych, niektóre przewinienia były karane okaleczeniem.

Wpływ kultury judeochrześcijańskiej w średniowieczu sprawił, że ubodzy, osoby marginalizowane oraz OzN znalazły się w centrum uwagi w sposób bardziej wyraźny niż wcześniej. Jednak ich status w społeczeństwie był ambiwalentny: opieka nad nimi była uważana za moralny obowiązek, ale niepełnosprawność wciąż była postrzegana jako kara Opatrzności. W tym okresie nie można mówić o pełnej integracji OzN, a raczej o konieczności utrzymania ich w trudnej sytuacji życiowej. Z badań Michela Foucault wiemy, że proces wykluczania społecznego rozpoczął się dopiero w połowie XVI w. W 1656 r. w Paryżu założono Hôpital général de Paris, w którym zamknięto tysiące osób bezdomnych, włóczęgów, żebraków i OzN umysłową.

Praktyki medyczne stosowane w celu „leczenia” OzN, zwłaszcza umysłowymi, dzisiaj wydają się przerażające. Jedną z metod była „trepanacja”, polegająca na wykonaniu otworu w czaszce, aby złe duchy mogły opuścić głowę. Technika ta była wykorzystywana już w starożytności, a znalezione czaszki wykazują, że niektórzy pacjenci przeżyli takie operacje. Z biegiem czasu trepanacja była również stosowana w leczeniu migren oraz złamań czaszki.

Wczesne średniowiecze wiązało choroby psychiczne z zaburzeniami płynów w ciele, dlatego popularnym zabiegiem było upuszczanie krwi, stosowane na



Ryc. 6. Widok wnętrza azylu Bedlam
Źródło: <https://about-history.com/>

różne sposoby, m.in. przez nakłuwanie żył lub głowy. Inną formą terapii wstrząsowej było wrzucanie chorych psychicznie do zimnej wody w nadziei, że to przywróci im „zmysły”, lub silne związanie, uniemożliwiające im ruch (ryc. 6). Negatywne uprzedzenia wobec OzN wynikały częściowo z postrzegania ich nie w kategoriach rzeczywistych cech, ale przez pryzmat wyolbrzymionych, przekolorowanych opowieści przekazywanych ustnie. Rewolucja przemysłowa miała również wpływ na społeczny kontekst niepełnosprawności. W końcu XVI w. w Anglii pojawiły się manufaktury zatrudniające OzN intelektualnymi. Celem nie było jednak promowanie rehabilitacji czy równości szans, lecz przede wszystkim zachowanie tajemnic produkcyjnych tych zakładów.

3.1.7. Nowożytność

Zorganizowana opieka nad dziećmi z niepełnosprawnością umysłową zaczęła się dopiero w erze nowożytnej, w połowie XVII w., dzięki pracy Jacoba Rodriguesa Pereire'y z Hiszpanii, a następnie była kontynuowana przez Jeana Marca Gaspar-da Itarda. Istotną rolę w początkach nowoczesnej opieki nad OzN miał Szwajcar Johann Jacob Guggenbühl, który założył pierwszy instytut – Abendberg. Zarówno Itard, jak i Guggenbühl pracowali w trudnym i często wrogo nastawionym środowisku społecznym. Guggenbühl zasłynął z konsekwentnego kształcenia osób, które powierzono jego opiece, w atmosferze szacunku i bliskości natury. W Stanach Zjednoczonych pierwszy instytut na półkuli zachodniej założył Samuel Gridley Howe⁶ w Massachusetts.

Choć opieka nad OzN była już wspomniana w średniowieczu, stała się ona prawnym obowiązkiem dopiero w XVIII w. za sprawą francuskiej konstytucji z 1793 r. Art. 21 tej konstytucji uznawał pomoc publiczną za „święty obowiązek”, wskazując, że społeczeństwo ponosi odpowiedzialność za utrzymywanie nieszczęśliwych obywateli poprzez zapewnienie im pracy lub środków do życia, jeśli nie są w stanie pracować. W rzeczywistości te dwa warunki stały się podstawą nowoczesnej rehabilitacji: OzN znajduje się w centrum procesu rehabilitacji, a społeczeństwo musi przyjąć konstytucyjną odpowiedzialność za swoich obywateli z niepełnosprawnościami.

Przełom w rehabilitacji nastąpił dopiero w XX w., po dwóch wojnach światowych. I wojna światowa spowodowała bezprecedensowy wzrost liczby OzN, co doprowadziło do powstania ruchu spółdzielczego OzN w Polsce, tworzenia dużych instytucji opieki w wielu krajach oraz rozwoju zatrudnienia grupowego. W krajach mniej dotkniętych wojną, takich jak Stany Zjednoczone i Kanada, instytucje wsparcia dla osób niewidomych istniały już w latach 10. i 20. XX w.

Pierwsza ustawa o rehabilitacji została uchwalona w Stanach Zjednoczonych w 1919 r., a poszczególne stany wdrożyły federalne programy rehabilitacyjne już w latach 20. W Holandii, która nie uczestniczyła w I wojnie światowej, pierwsze przepisy dotyczące renty dla OzN uchwalono w 1919 r., ale świadczenia były wypłacane dopiero po 52 tygodniach niezdolności do pracy. Po II wojnie światowej, w 1945 roku, utworzono ośrodek rehabilitacji rannych, który stał się wzorem dla podobnych instytucji zajmujących się cywilami.

Zgodnie z definicją Organizacji Narodów Zjednoczonych, rehabilitacja to proces mający na celu umożliwienie OzN osiągnięcie i utrzymanie jak najwyższego poziomu funkcjonowania w zakresie fizycznym, sensorycznym, intelektualnym, psychiatrycznym i/lub społecznym. Celem rehabilitacji jest umożliwienie OzN

⁶ Amerykański lekarz, pedagog i abolicjonista, a także założyciel oraz pierwszy dyrektor New-England Institution for the Education of the Blind (później znanej jako Perkins School for the Blind) oraz Massachusetts School for Idiotic and Feeble-Minded Youth. Howe zasłynął szczególnie z sukcesu w nauczaniu alfabetu Laury Bridgman, niewidomej i niesłyszącej uczennicy. Angażował się także w poprawę jakości szkół publicznych, reformę więziennictwa, humanitarne traktowanie osób chorych psychicznie, naukę komunikacji werbalnej i czytania z ruchu warg dla osób niesłyszących oraz działalność antyniewolniczą.

Źródło: <https://www.britannica.com/biography/Samuel-Gridley-Howe>.

zmiany życia w kierunku większej niezależności poprzez przywrócenie lub kompensowanie utraconych funkcji. Rehabilitacja obejmuje szeroki zakres działań, od ogólnych po ukierunkowane, takie jak np. rehabilitacja zawodowa (United Nations 1994, preambuła 23).

Niestety lata 30. i 40. XX w. przyniosły również negatywne zmiany, zwłaszcza w Niemczech, gdzie celem państwowej polityki nie była rehabilitacja OzN, ale systematyczne niszczenie ich prawa do istnienia. Obok eksterminacji Żydów, w ramach polityki eugenicznej OzN były sterylizowane lub zabijane. Przymusowa sterylizacja osób z chorobami dziedzicznymi, zabijanie dzieci z poważnymi niepełnosprawnościami umysłowymi i fizycznymi oraz dorosłych z chorobami psychicznymi stało się częścią polityki hitlerowskich Niemiec.

Pomimo tego mrocznego rozdziału, XX w. przyniósł również wiele pozytywnych osiągnięć w zakresie rehabilitacji OzN. Przeszła ona od opieki i pomocy do promowania samodzielności, niezależności, integracji i inkluzji. Warto wspomnieć tu o dwóch ważnych ruchach: Ruchu Niezależnego Życia oraz ruchu deinstytucjonalizacji, który zyskał na znaczeniu w latach 70. XX w., dążąc do zapewnienia OzN większej autonomii i integracji społecznej.

3.2. Ruchy postępowe

3.2.1. Ruch Niezależnego Życia (The Independent Living Movement)

Ruch Niezależnego Życia opiera się na prawie OzN do samostanowienia oraz na filozofii, podejściu i praktyce umożliwiających prowadzenie pełnowartościowego, niezależnego życia. Aby jednak było to możliwe, osoby te muszą najpierw zostać upoważnione do podjęcia decyzji o niezależnym życiu, a następnie działać na rzecz jego realizacji. Ruch ten koncentruje się przede wszystkim na osobach z poważnymi niepełnosprawnościami, które wymagają osobistej asysty. Kluczowe jest zapewnienie im dostępu do pełnych i rzetelnych informacji, aby mogły podejmować świadome decyzje oraz korzystać z wybranych przez siebie usług. Społeczeństwo ma obowiązek stworzyć warunki umożliwiające realizację tych praw.

Historia i rozwój ruchu związane są ze wzrostem inicjatyw na rzecz praw obywatelskich w latach 60. XX w., które zainspirował także OzN do walki o swoje prawa. Na Uniwersytecie Kalifornijskim w Berkeley kilku studentów ze znacznymi niepełnosprawnościami napotkało ogromne trudności w dostępie do budynków i akademików, co zmusiło ich do zamieszkania w szpitalu uniwersyteckim. Jeden z nich, korzystający z respiratora, sprzeciwiał się izolacji i opiece zastępczej – dążył do niezależności, korzystając z pomocy osobistych asystentów i żyjąc na równi z innymi studentami.

W miarę jak do ruchu dołączały kolejne osoby, ujawniła się skala problemu: dziesiątki tysięcy ludzi doświadczało dyskryminacji, paternalistycznej opieki oraz ograniczeń narzucanych przez rodziny i instytucje opiekuńcze w całych Stanach Zjednoczonych. W ten sposób narodził się ruch praw obywatelskich OzN, który

stopniowo rozprzestrzenił się na Amerykę, Europę i cały świat jako Ruch Niezależnego Życia (DeJong, 1979).

Liderzy ruchu założyli Centra Niezależnego Życia (ryc. 7), które do dziś realizują kluczowe działania, takie jak:

- organizowanie usług osobistej asysty finansowanych ze środków publicznych,
- doradztwo i wsparcie dla osób współzależnych,
- walka o równe prawa i przeciwdziałanie dyskryminacji poprzez demonstracje, blokady budynków i środków transportu,
- działania na rzecz edukacji włączającej, równego zatrudnienia i wynagrodzeń,
- organizowanie spotkań i forów z przedstawicielami władz i politykami (Hutchison, Pedlar, 1999).

Po dwóch dekadach walki, w 1993 r., uchwalono ustawę Americans with Disabilities Act (ADA), która zagwarantowała OzN pełnię praw obywatelskich i zakazała ich dyskryminacji. Obecnie w Stanach Zjednoczonych i na całym świecie funkcjonują setki Centrów Niezależnego Życia⁷.

Ruch Niezależnego Życia opiera się na przekonaniu, że OzN najlepiej wiedzą, czego potrzebują i powinny mieć pełną kontrolę nad swoim życiem. W przeszłości decyzje te podejmowali za nie specjaliści lub członkowie rodzin, często błędnie zakładając, że ludzie ci nie są zdolni do samodzielnego myślenia. Niezależne życie oznacza możliwość decydowania o tym, kiedy, gdzie i od kogo otrzymuje się osobistą pomoc, a także ustalania własnych priorytetów i organizowania życia na własnych warunkach. Minimalizuje to zależność i podatność na zagrożenia. Społeczeństwo ma obowiązek zapewnić OzN równy dostęp do wszystkich aspektów życia, w tym:

- mieszkania,
- opieki zdrowotnej,
- urzędzeń wspomagających,
- pomocy osobistej,
- mobilności i komunikacji,
- edukacji i zatrudnienia,
- aktywności politycznej i społecznej.

Niezależne życie często jest mylone z samowystarczalnością – celem rehabilitacji. W rzeczywistości nie chodzi o to, by OzN radziły sobie same, ale by miały kontrolę nad własnym życiem i mogły korzystać z niezbędnego wsparcia na własnych warunkach. Tradycyjne podejście rehabilitacyjne skupiało się na przystosowaniu osoby do świata, który nie był dla niej zaprojektowany. Ruch Niezależnego Życia odwraca tę perspektywę, argumentując, że to środowisko powinno zostać dostosowane do potrzeb OzN. Nie jest to wyłącznie kwestia finansowa, ale przede wszystkim kwestia świadomości i uwagi społecznej⁸.

⁷ independentliving.org

⁸ <https://onalloelet.hu/az-onallo-elet-filozofiaja>



Ryc. 7. Centrum Niezależnego Życia w Wielkiej Brytanii

Źródło: <https://www.lbhf.gov.uk>

3.2.2. Ruch na rzecz deinstytucjonalizacji

Ruch na rzecz deinstytucjonalizacji OzN intelektualną i ich rodzin dąży do likwidacji dużych, zamkniętych instytucji i zastąpienia ich mniejszymi, bardziej humanitarnymi środowiskami życia, które lepiej wspierają prawa człowieka. W 2022 r. Komisja Spraw Społecznych, Zdrowia i Zrównoważonego Rozwoju Parlamentu Europejskiego jednogłośnie przyjęła projekt rezolucji oraz zalecenia dla rządów europejskich, podkreślając, że Konwencja ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami powinna stanowić zasadę przewodnią tych działań. Komisja zwróciła uwagę, że ONZ przyjęła podejście oparte na prawach człowieka, kładąc nacisk na równość i włączenie społeczne. Zaleca się stopniowe znoszenie przepisów zezwalających na instytucjonalizację OzN, a także na przymusowe leczenie psychiatryczne i pozbawienie wolności ze względu na niepełnosprawność.

Aby proces deinstytucjonalizacji był skuteczny, rządy powinny opracować dobrze finansowane strategie z jasno określonym harmonogramem i punktami odniesienia, które umożliwią OzN przejście do niezależnego życia. Komisja podkreśliła, że często błędnie zakłada się, iż osoby te nie są w stanie żyć samodzielnie. Przekonanie to wynika z głęboko zakorzenionych stereotypów, według których OzN nie są zdolne do podejmowania świadomych, samodzielnych decyzji i wymagają specjalistycznej, instytucjonalnej opieki. W rzeczywistości jednak takie myślenie przyczynia się do społecznego wykluczenia i utrwała instytucjonalizację. Komisja zwróciła również uwagę, że przekonania kulturowe, religijne oraz historyczny wpływ ruchu eugenicznego dodatkowo podsycają negatywne

stereotypy, które przez lata były wykorzystywane jako uzasadnienie dla izolowania osób z niepełnosprawnościami od reszty społeczeństwa. Rezolucja komisji wskazuje na konieczność eliminowania mechanizmów prowadzących do społecznej izolacji OzN – zarówno w instytucjach, jak i w środowisku domowym. Brak interakcji społecznych i możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym stanowi istotną barierę w procesie integracji.

Celem deinstytucjonalizacji nie jest jedynie likwidacja placówek opiekuńczych, lecz stworzenie realnych warunków do samodzielnego życia. Działania te są zgodne z art. 19 Konwencji ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami (CRPD), komentarzem ogólnym nr 5 Komitetu ONZ ds. Praw Osób z Niepełnosprawnościami (2017) oraz przyszłymi wytycznymi dotyczącymi deinstytucjonalizacji, również w kontekście sytuacji kryzysowych. Reforma systemu opieki nad OzN nie ogranicza się jedynie do zmiany formy zamieszkania. Jest to element szeroko zakrojonej transformacji obejmującej również obszary takie jak opieka zdrowotna, rehabilitacja, usługi wsparcia, edukacja i zatrudnienie. Społeczne postrzeganie niepełnosprawności odgrywa tu kluczową rolę – samo przenoszenie osób do mniejszych placówek czy domów opieki nie jest wystarczające i nie spełnia międzynarodowych standardów prawnych⁹.

Na przestrzeni lat podejście do OzN uległo znaczącym zmianom. Przełomowym momentem było przyjęcie przez Kongres Stanów Zjednoczonych w 1973 r. ustawy o rehabilitacji, zakazującej dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność. Jednak mimo wprowadzenia tego prawa, problem nierównego traktowania nie zniknął, co doprowadziło do kolejnej fali regulacji w połowie lat 80. XX w. Również na poziomie międzynarodowym dostrzeżono konieczność działań na rzecz praw OzN. W 1975 r. Zgromadzenie Ogólne ONZ przyjęło Deklarację Praw Osób z Niepełnosprawnościami, która w 13 punktach podsumowała ich podstawowe prawa – od poszanowania godności, przez prawa obywatelskie i polityczne, aż po ochronę przed wyzyskiem i prawo do życia w rodzinie.

Kolejne kroki podjęto w latach 80. XX w., kiedy ONZ ogłosiła Rok Osób z Niepełnosprawnościami. W pierwszej połowie lat 90. XX w. przyjęto Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób z Niepełnosprawnościami. Choć nie mają one wiążącej mocy prawnej, stanowią moralne i polityczne zobowiązanie rządów do przestrzegania praw człowieka.

Standardowe Zasady definiują prawa OzN w 22 punktach¹⁰, podzielonych na cztery główne obszary:

1. Podstawowe warunki równego uczestnictwa – m.in. podnoszenie świadomości, opieka zdrowotna, rehabilitacja i usługi wsparcia.
2. Obszary docelowe równego uczestnictwa – dostępność, edukacja, zatrudnienie, zabezpieczenie społeczne, życie rodzinne i integralność osobista, kultura, rekreacja i sport, a także religia.
3. Środki wdrażania – mechanizmy wspierające skuteczne wprowadzanie zmian.
4. Narzędzia monitorowania – sposoby kontrolowania przestrzegania praw OzN.

⁹ <https://emberesszabadsag.hu>

¹⁰ <https://www.un.org>

Zmiany w podejściu do OzN, zarówno na poziomie krajowym, jak i międzynarodowym, przyczyniły się do istotnego przekształcenia polityki społecznej. Obecnie coraz większy nacisk kładzie się na społeczną odpowiedzialność za zapewnienie równych szans i integrację OzN. Transformacja ta wymaga jednak nie tylko zmian w prawodawstwie, ale przede wszystkim zmiany mentalności i odejścia od instytucjonalnych form opieki na rzecz wspierania niezależnego życia.

Podsumowując historię integracji społecznej i wyrównywania szans OzN, należy stwierdzić, że przez długi czas dominowało tzw. „podejście humanitarne”, w którym istotną rolę odgrywały elementy transcendentalne i sakralne. Choć prawa OzN były w pewnym stopniu uznawane od najdawniejszych czasów, towarzyszyły im okresy wykluczenia, marginalizacji, a w najbardziej ekstremalnych przypadkach – dążenie do ich całkowitego wyeliminowania.

Pod koniec XX w., wraz z rozwojem ruchów na rzecz OzN, nastąpiła wyraźna zmiana społeczna. Miała ona bezpośredni wpływ na codzienne życie tych osób, poprawę ich jakości życia, a także – co istotne w kontekście tej książki – na ich możliwość swobodnego podróżowania. Społeczeństwa stopniowo odchodziły od dawnej, paternalistycznej postawy, w której niepełnosprawność postrzegano jako zjawisko sakralne i transcendentalne, a później – jako problem medyczny, często traktowany z żalem i pogardą. Współczesne podejście opiera się na prawach człowieka i dążeniu do realnego wyrównania szans, co stanowi fundamentalny krok w kierunku pełnej integracji społecznej.

3.3. Ewolucja modeli niepełnosprawności

Historyczne zmiany w sytuacji OzN znajdują odzwierciedlenie w ewolucji modeli niepełnosprawności. W literaturze przedmiotu przedstawiono wiele koncepcji teoretycznych (Buhalis, Darcy, 2011; Forrester, Davis, 2011; Zajadacz, 2015), obejmujących modele: etyczny, medyczny, społeczny, ekonomiczny oraz geograficzny.

W **modelu etycznym** (Goffman, 1963; Imrie, 1997) niepełnosprawność była postrzegana jako piętno społeczne (stygmat), a niekiedy także jako kara za przewinienia. Z kolei **model medyczny** (Parsons, 1951; Hahn, 1986; Bickenbach, 1993; ICF, 2002; Gaines, 2004) traktuje niepełnosprawność jako utratę sprawności, czyli problem tkwiący w jednostce, wymagający interwencji medycznej lub „naprawy”. Krytyka tego modelu wskazuje na jego tendencję do patologizowania niepełnosprawności oraz pomijania czynników społecznych i środowiskowych (Shakespeare, 2013).

W odpowiedzi na krytykę modelu medycznego powstał **model społeczny**. Skupia się on nie na indywidualnych ograniczeniach osoby, lecz na barierach tworzonych przez społeczeństwo, które uniemożliwiają pełny udział i integrację osób z niepełnosprawnościami. Niepełnosprawność jest tu postrzegana jako konstrukt społeczny wynikający z norm, postaw i przeszkód – zarówno fizycznych, jak i mentalnych. Model ten podkreśla potrzebę zmian społecznych i usuwania

barier, aby umożliwić pełne uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami w życiu społecznym (Oliver, 1990; Barnes, Mercer, 2010).

Model ekonomiczny niepełnosprawności stanowi rozwinięcie wniosków płynących z modeli medycznego i społecznego. W ujęciu ekonomicznym niepełnosprawność analizowana jest przez pryzmat zróżnicowanych potrzeb, które generują popyt na rynku usług, w tym turystycznych (Forrester, Davis, 2011). Potrzeby OzN oraz osób starszych rozpatrywane są w kontekście segmentacji rynku i personalizacji usług turystycznych. Model ten podkreśla również, że pełne i równe uczestnictwo w życiu społecznym wiąże się z możliwością pełnienia społecznie cenionych ról, zwłaszcza w pracy zawodowej (Geue, 2023).

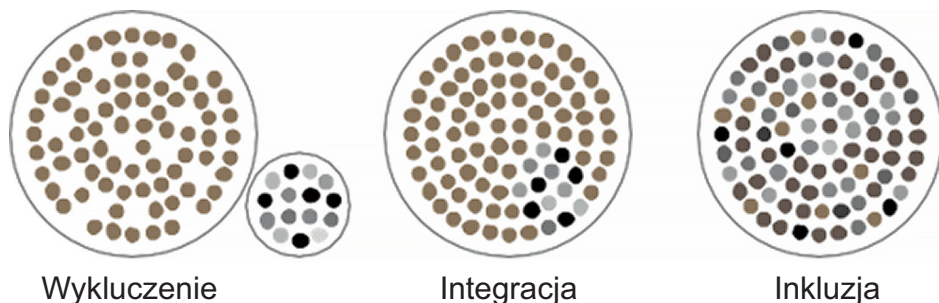
Geograficzny (geoprzestrzenny) model niepełnosprawności czerpie z dotychczasowych doświadczeń płynących z modelu medycznego i społecznego, koncentrując się przede wszystkim na relacji między OzN a przestrzenią geograficzną (Zajadacz, 2015). Geografowie podkreślają, że czynniki powodujące niepełnosprawność (*disabling nature*) mają zarówno **społeczny**, jak i **przestrzenny** charakter. Wskazują też na konieczność wdrażania rozwiązań bardziej **inkluzyjnych**, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami dostęp do miejsc i pełne uczestnictwo w życiu społecznym – z uwzględnieniem różnych rodzajów i stopni niepełnosprawności.

Model geograficzny dąży także do łagodzenia napięć społecznych, które są wynikiem przyjęcia w modelu społecznym perspektywy, że niepełnosprawność jest efektem procesów wykluczenia społecznego (Chouinard i in., 2010). Zakłada on, że ograniczona sprawność jest efektem zarówno uwarunkowań indywidualnych (związanych z konkretną niesprawnością), jak i uwarunkowań otoczenia fizycznego i społecznego, które tworzą bariery w relacji OzN–środowisko (społeczne, fizyczne).

Kluczowym paradygmatem modelu geograficznego jest traktowanie potrzeb wynikających z różnych typów i stopni niepełnosprawności nie jako „specjalnych”, lecz jako jednych z wielu potrzeb istniejących we współczesnym społeczeństwie. Centralnym postulatem tego modelu jest przeniesienie uwagi z samej „niepełnosprawności” na różnorodność potrzeb społecznych oraz dostosowanie środowiska geograficznego (zarówno społecznego, jak i fizycznego) do tej różnorodności (Imrie, 2012; Zajadacz, 2014).

Przegląd ewolucji modeli niepełnosprawności pozwala zrozumieć historyczne zmiany, koncepcje teoretyczne oraz praktyczne zastosowania każdego z nich w badaniach nad niepełnosprawnością i pokrewnych dziedzinach. Ukazuje również, jak zmieniały się postawy społeczne i działania – od **wykluczenia**, przez **integrację**, aż po **inkluzyję** osób z niepełnosprawnościami (ryc. 8).

Wykluczenie odnosi się do procesu celowego wyeliminowania jednostek lub grup z określonych aktywności społecznych, politycznych lub ekonomicznych, a także uniemożliwienia dostępu do szans i przestrzeni publicznych. W praktyce oznacza: systematyczne odmawianie dostępu do możliwości uczestnictwa, brak dostosowań do zróżnicowanych potrzeb lub doświadczeń, marginalizację społeczną, ekonomiczną lub polityczną. **Integracja** polega na włączaniu osób lub grup o zróżnicowanych doświadczeniach albo cechach do istniejących systemów,



Ryc. 8. Modele wykluczenia społecznego, integracji i inkluzji osób z niepełnosprawnościami
Źródło: Schrader (2012).

struktur lub środowisk. Proces ten charakteryzuje się: (1) skupieniem na asymilacji jednostek do głównego nurtu, (2) minimalnymi modyfikacjami lub dostosowaniami istniejących systemów, (3) łączeniem różnorodnych osób bez koniecznego usuwania głębokich barier. **Inkluzja** (włączenie) to najbardziej kompleksowe podejście, które dąży do tworzenia środowisk, w których wszyscy – niezależnie od pochodzenia czy cech – są cenieni, szanowani i mogą w pełni uczestniczyć w życiu społecznym. Cechy inkluzji obejmują: (1) usuwanie barier i tworzenie równych szans dla wszystkich, (2) uznawanie i docenianie różnorodności oraz indywidualnych potrzeb, (3) aktywne działania na rzecz zaspokajania potrzeb wszystkich i dbanie, aby każda osoba miała szansę wypowiedzi.

4. Regulacje prawne i dokumenty dotyczące dostępności i turystyki dostępnej na poziomie międzynarodowym i w krajach uczestniczących w projekcie

Głównym celem przepisów dotyczących dostępności jest wspieranie równych szans oraz zapewnienie pełnego uczestnictwa wszystkim, niezależnie od kondycji OzN. Regulacje prawne odgrywają kluczową rolę w kształtowaniu dobrych i etycznych praktyk. Podstawowe przepisy w tej dziedzinie obowiązują od trzech dekad, a proces harmonizacji postępował szczególnie w czasie przystępowania państw do Unii Europejskiej. Problemy pojawiają się głównie w praktycznym wdrażaniu przepisów prawnych. W tym krótkim rozdziale staramy się zaprezentować przegląd kluczowych dokumentów międzynarodowych, które mają wpływ na ustawodawstwo dotyczące turystyki dostępnej w poszczególnych krajach.

W cywilizowanych społeczeństwach oczywiste jest, że jakakolwiek forma dyskryminacji mniejszości (rasowych, etnicznych, religijnych, wiekowych, językowych, płciowych, orientacji seksualnej) w jakiejkolwiek dziedzinie życia jest zabroniona. Zgodnie z tym, dyskryminacja w kontekście prawa do podróżowania oraz uczestnictwa w turystyce nie może mieć miejsca. Rozszerzając zakres grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, osoby, które z powodu jakiejkolwiek niepełnosprawności fizycznej lub umysłowej nie są w stanie podróżować bez pomocy lub mogą podróżować tylko z trudnością, należy uznać za szczególnie mniejszość. Często doświadczają one dyskryminacji. Niepełnosprawność może przybierać różne formy: „Należy uwzględnić nie tylko osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, wzroku i słuchu, niepełnosprawności intelektualnej, ale także osoby z innymi schorzeniami, które mają długoterminowy wpływ na jakość ich życia, takimi jak alergie” (Zsarnóczy, 2018, s. 39). Opierając się na szacunkach Światowej Organizacji Zdrowia, Światowa Organizacja Turystyki określa liczbę osób zainteresowanych turystyką dostępną na 1 mld (UNWTO, 2016a, b). Problem ten może dotknąć każdego z nas w każdej chwili – wystarczy pomyśleć o procesie starzenia się lub o tym, że wypadek może sprawić, iż ktoś stanie się OzN, zarówno tymczasową, jak i trwałą.

Obecnie problem ten jest szczególnie dotkliwy ze względu na starzenie się społeczeństw. Specjalne potrzeby w starszym wieku są wspólne dla prawie wszystkich, ale podobne potrzeby mogą też generować np. osoby **młodsze** przechodzące rehabilitację po wypadku czy rodziny z małymi dziećmi (Darcy, Dickson, 2009). Należy ponadto zauważyć, że turystyka OzN ma wymiar ekonomiczny, ponieważ stanowi obecnie dużą, wciąż niewykorzystaną niszę na rynku turystycznym, choć ostatnio pojawiły się pozytywne przykłady przełamывania tej sytuacji (Buhalis i in., 2012).

Po analizie krajowego ustawodawstwa w zakresie dostępności, OzN i równego traktowania, można uznać, że we wszystkich krajach zainteresowanych tym tematem istnieje wiele przepisów w tym zakresie. Przegląd ustawodawstwa wskazuje, że od lat 90. XX w. miała miejsce istotna zmiana paradygmatu, także dzięki intensyfikacji uwagi poświęcanej prawom człowieka. W tym kontekście zmieniono podejście do opieki społecznej dla OzN, oferując indywidualnie dopasowane usługi i lepsze warunki życia.

Dokumenty wymienione poniżej mają znaczący wpływ na życie OzN, pomagając w zapewnieniu równego dostępu. Ważnym aspektem jest to, że konwencje i przepisy dotyczące praw OzN istnieją na poziomie globalnym, europejskim oraz krajowym. Konwencja o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami, przyjęta przez Organizację Narodów Zjednoczonych w 2006 r., zobowiązuje państwa-strony do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami dostępu do obiektów oraz usług sportowych, rekreacyjnych i turystycznych. W oparciu o dokument Komisji Europejskiej z 2010 roku, pt. „Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020: odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier”, opracowano nową i wzmocnioną „Strategię w sprawie praw osób z niepełnosprawnościami (2021–2030)”, która bazuje na doświadczeniach ostatnich dziesięciu lat i oferuje rozwiązania dla nadchodzących wyzwań.

4.1. Ogólne wprowadzenie do regulacji prawnych i dokumentów dotyczących turystyki dostępnej na poziomie międzynarodowym

Według szacunków Światowej Organizacji Zdrowia, 1,3 mld ludzi na całym świecie (16% populacji) żyje z niepełnosprawnością, a liczba ta wciąż rośnie¹¹. Pytanie, czy OzN będą miały dostęp do wspierającego środowiska, które uwzględnia ich specyficzne potrzeby przez całe życie, czy też będą zmuszone cierpieć z powodu braku odpowiednich warunków, jest zatem kluczowe. Dostępność, jako złożony termin, obejmuje szereg obszarów, których główne aspekty można przedstawić w następujący sposób:

- **Środowisko zabudowane:** dostępność środowiska zabudowanego odnosi się do odpowiedniego projektowania i budowy budynków, przestrzeni publicznych oraz infrastruktury, aby zapewnić łatwy dostęp dla osób z niepełnosprawnościami. Może to obejmować wejścia bez barier, rampy, windy zamiast schodów, szerokie drzwi i korytarze oraz inne udogodnienia.
- **Transport:** dostępność transportu oznacza, że infrastruktura transportowa jest dostosowana do potrzeb OzN. Obejmuje to odpowiednie pojazdy, przystanki, płaskie podjazdy oraz łatwy dostęp do informacji dla osób z niepełnosprawnościami.
- **Dostępność cyfrowa:** informacje, strony internetowe, aplikacje internetowe i urzędnictwo elektroniczne muszą być dostępne dla osób z różnymi rodzajami

¹¹ Źródło: <https://www.who.int/newsroom/fact-sheets/detail/disability-and-health>

niepełnosprawności. Obejmuje to projektowanie stron i aplikacji w taki sposób, aby umożliwiały korzystanie z czytników ekranu, łatwej nawigacji i innych urządzeń wspomagających.

- **Komunikowanie się i informacje:** w tym zakresie ważne jest, aby informacje i komunikacja były łatwe do zrozumienia i dostępne dla OzN. Może to obejmować używanie czytelnych czcionek, dostosowanie tekstów do odczytu na głos lub tworzenie materiałów w formatach ułatwiających odbiór.
- **Usługi i administracja:** usługi publiczne i prywatne oraz administracja powinny być zaprojektowane tak, aby były dostępne i użyteczne dla osób z niepełnosprawnościami. Oznacza to zapewnienie odpowiednich środków komunikacji oraz dostępnej obsługi klienta.
- **Edukacja i zatrudnienie:** dostępność w edukacji i miejscu pracy jest priorytetem. Instytucje edukacyjne muszą spełniać standardy dostępności, gwarantując równy dostęp do edukacji dla osób z niepełnosprawnościami. Również dostępność w miejscu pracy powinna być traktowana priorytetowo, aby umożliwić OzN pełnoprawne uczestnictwo w rynku pracy i rozwój kariery.

Są to zatem kluczowe obszary, w których rozwój środowiska legislacyjnego jest niezbędny w kontekście regulacji dotyczących dostępności. Ich głównym celem jest promowanie równych szans oraz zapewnienie równego uczestnictwa wszystkim, niezależnie od statusu niepełnosprawności (Farkas, Petykó, 2019, 2020; Gonda, Raffay, 2021; Farkas i in., 2022a).

Regulacje prawne odgrywają niezwykle ważną rolę w tworzeniu dobrych i etycznych praktyk (Farkas i in., 2022b). Problemem wciąż pozostaje praktyczne wdrażanie tych przepisów.

4.2. Przedstawienie globalnego kontekstu przepisów prawnych

Wśród regulacji prawnych dotyczących dostępności warto szczególnie wyróżnić Konwencję o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami, przyjętą przez ONZ w 2006 r. Zobowiązuje ona państwa-strony do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami dostępu do obiektów i usług sportowych, rekreacyjnych i turystycznych (ustawa XCII z 2007 r.).

Kwestia dostępności dotyczy nie tylko OzN, ale także każdego członka społeczeństwa, zwłaszcza w kontekście starzejącej się populacji. Szczególne potrzeby osób w starszym wieku są oczywiste, ale podobne potrzeby mogą też generować np. osoby **młodsze** przechodzące rehabilitację po wypadku czy rodziny z małymi dziećmi. Dodatkowo Światowa Organizacja Turystyki Narodów Zjednoczonych (UNWTO) angażuje się w działania służące wspieraniu i popularyzacji turystyki dostępnej. W 2016 r. tematowi dostępności turystyki poświęciła Światowy Dzień Turystyki, publikując szereg zaleceń oraz podręcznik na ten temat (UNWTO, 2016b, c).

Kolejnym kamieniem milowym w tej dziedzinie jest rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 29 października 2015 r. w sprawie nowych wyzwań i wizji

promocji turystyki w Europie. Podkreśla ona znaczenie rozwoju turystyki zrównoważonej, odpowiedzialnej i dostępnej, wspierając zasadę „turystyki dla wszystkich” oraz wskazując, że pełna dostępność i przystępność cenowa turystyki są kluczowe dla zrównoważonego rozwoju sektora. Rezolucja zaleca państwom członkowskim opracowanie jednolitego, przejrzystego systemu oznakowania dostępnych ofert turystycznych oraz uczynienie dostępności jednym z kryteriów wsparcia w ramach programów wspierających sektor turystyki (Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 29 października 2015 r. w sprawie nowych wyzwań i pomysłów na promowanie turystyki europejskiej¹²).

4.2.1. Konwencja ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami

Przyjęcie Konwencji ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami (UNCRPD) w 2006 r. stanowiło przełom w ustanawianiu minimalnych standardów ochrony praw OzN. Konwencja została przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne ONZ w 2006 r. i weszła w życie w 2008 r. W 2010 r. ratyfikowała ją Unia Europejska, a do 2015 r. podpisało ją łącznie 156 państw. **Konwencja CRPD jest najnowszą z serii deklaracji ONZ dotyczących praw człowieka, począwszy od Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka z 1948 r. Kluczowe zasady konwencji obejmują: poszanowanie godności ludzkiej, autonomię jednostki (w tym wolność podejmowania decyzji), niedyskryminację, pełne uczestnictwo w życiu społecznym, integrację, równość szans oraz dostępność.**

Głównym celem konwencji jest integracja OzN w życiu społecznym, a nie tworzenie specjalnych zasad czy instytucji. Ma ona na celu stymulowanie głębokich zmian w wielu dziedzinach, takich jak edukacja, miejsca pracy i transport publiczny (Steinert i in., 2016). Preambuła konwencji podkreśla przyrodzoną godność i wartość każdej osoby, jej równe i niezbywalne prawa oraz konieczność zapewnienia wszystkim pełnego dostępu do praw i wolności, bez jakiegokolwiek dyskryminacji. Zgodnie z konwencją, niepełnosprawność jest pojęciem zmiennym, wynikającym z interakcji między OzN a barierami postaw oraz barierami środowiskowymi, które utrudniają im pełne uczestnictwo w życiu społecznym na równych zasadach. Konwencja uznaje również różnorodność OzN, która nie kończy się jedynie na technicznej dostępności, np. poprzez rampy.

Preambuła wskazuje też na fakt, że OzN nadal napotykać liczne bariery, które utrudniają im równe uczestnictwo w życiu społecznym, a ich dyskryminacja stanowi naruszenie przyrodzonej godności i wartości osoby ludzkiej. Dokument podkreśla, że OzN mają potencjał, by wnieść znaczący wkład w dobrobyt i różnorodność swoich społeczności. Wspieranie ich pełnego uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym zwiększa ich poczucie przynależności i przyczynia się do rozwoju społecznego, gospodarczego oraz eliminacji ubóstwa.

Konwencja uznaje ponadto znaczenie indywidualnej autonomii OzN, w tym ich prawa do podejmowania decyzji, podróżowania w możliwie najbardziej swobodny sposób. Akcentuje także rolę aktywnego angażowania OzN w procesy

¹² https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html

decyzyjne odnoszące się do polityk i programów, które ich dotyczą (np. w obszarze turystyki, gdzie projektowanie ofert turystycznych bez udziału OzN może nie odpowiadać ich rzeczywistym potrzebom). Warto zwrócić uwagę na negatywny wpływ ubóstwa na OzN, co może ograniczać ich dostępność do turystyki i podróży. Konwencja wskazuje na konieczność zapewnienia wsparcia finansowego w takich przypadkach.

Konwencja kładzie też nacisk na konieczność zapewnienia pełnej dostępności środowiska fizycznego, społecznego, kulturalnego, zdrowia i edukacji, a także informacji i komunikacji, aby osoby z niepełnosprawnościami mogły w pełni korzystać ze swoich praw.

Art. 30 ust. 5 konwencji, dotyczący uczestnictwa w życiu kulturalnym, rekreacyjnym, wypoczynkowym i sportowym, bezpośrednio odnosi się do promowania udziału OzN w turystyce, wskazując na obowiązek podejmowania odpowiednich środków przez państwa-strony. Obejmuje to m.in. wspieranie uczestnictwa OzN w **głównym nurcie działalności sportowej, zapewnianie im dostępu do obiektów sportowych, rekreacyjnych i turystycznych, a także równych szans dla dzieci z niepełnosprawnościami w zakresie zabawy, rekreacji i sportu. Dodatkowo** art. 30 odnosi się do prawa OzN do uczestniczenia w życiu kulturalnym, zapewniając im dostęp do miejsc występów, muzeów, kin, bibliotek czy biur podróży.

Podróże i ich wsparcie są pośrednio omawiane w kilku innych artykułach, w tym:

- Art. 4, dotyczący zobowiązań ogólnych, który wskazuje na konieczność promowania uniwersalnego projektowania produktów i usług, które spełniają szczególne potrzeby OzN, w tym w dziedzinie transportu i technologii wspomagających.
- Art. 9, dotyczący dostępności, nakłada na państwa-strony obowiązek zapewnienia pełnego dostępu do środowiska fizycznego, transportu, informacji oraz usług publicznych.
- Artykuł 20, który mówi o mobilności osobistej i zapewnieniu wsparcia w zakresie mobilności, sprzętu wspomagającego oraz usług personalnych.
- Artykuł 26, który odnosi się do habilitacji i rehabilitacji, mającej na celu zapewnienie jak największej niezależności OzN w życiu codziennym.

Konwencja stanowi kluczowy dokument w rozwoju krajowych praktyk w zakresie dostępności turystyki i wspiera integrację OzN. Reprezentuje zmianę paradygmatu, a zawarte w niej zasady i wartości stały się punktem odniesienia dla wszystkich działań w tej dziedzinie. Jednakże dokument ten nie odnosi się do kwestii uwrażliwienia „pełnosprawnego” społeczeństwa, szczególnie usługodawców, na potrzeby OzN, co wciąż stanowi wyzwanie.

4.2.2. UE na rzecz równości: „Strategia na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami (2021–2030)”

Zarówno Unia Europejska, jak i państwa członkowskie są stronami Konwencji ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami, która stanowi część porządku

prawnego UE i zobowiązuje państwa-strony do ochrony podstawowych wolności OzN. Strategia UE jest kluczowym instrumentem wdrażania wymogów tej konwencji oraz zapewnienia, że państwa członkowskie uwzględniają jej zasady we wszystkich swoich działaniach. Szacuje się, że w UE żyje około 87 mln OzN. Parlament Europejski pracuje nad stworzeniem inkluzywnego społeczeństwa, w którym prawa OzN są **odpowiednio chronione, a dyskryminacja jest eliminowana. W czerwcu 2020 r. określił priorytety dla nowej strategii dotyczącej niepełnosprawności na okres po 2020 r.**, bazując na strategii na lata 2010–2020. W związku z tym kluczowe zalecenia mające bezpośredni wpływ na podróże i turystykę obejmują:

- egzekwowanie praw OzN we wszystkich obszarach polityki, w tym także w turystyce;
- zapewnienie równego dostępu do opieki zdrowotnej, zatrudnienia, transportu publicznego oraz mieszkań dla OzN;
- udział OzN, ich rodzin i organizacji w procesie decyzyjnym, szczególnie w kwestiach dotyczących turystyki – nie tylko większość społeczeństwa bez niepełnosprawności, lecz wszyscy razem powinni określać, jakie usługi turystyczne będą dostępne.

Aby poczynić dalsze postępy w zapewnieniu pełnego uczestnictwa OzN, nowa i wzmocniona Strategia Praw Osób z Niepełnosprawnościami będzie stanowić bazę dla prac w państwach członkowskich oraz instytucji UE. Strategia ta ma na celu sprostanie licznym wyzwaniom, przed którymi stoją OzN, i realizację celów konwencji ONZ na poziomie UE oraz państw członkowskich, gwarantując, że OzN w Europie, niezależnie od płci, rasy, pochodzenia etnicznego, religii, przekonań, wieku czy orientacji seksualnej, będą:

- korzystać ze swoich praw człowieka;
- mieć równe szanse;
- mieć równe możliwości udziału w społeczeństwie i gospodarce;
- mogły decydować o miejscu zamieszkania, jego formie i towarzystwie;
- mogły swobodnie poruszać się po UE, niezależnie od poziomu wsparcia, jakiego potrzebują;
- wolne od wszelkiej dyskryminacji.

Nowa strategia określa szereg priorytetów, w tym zagwarantowanie równego dostępu do wymiaru sprawiedliwości, edukacji, kultury, sportu i turystyki, przy jednoczesnym zapewnieniu swobody przemieszczania się, uczestnictwa w procesie demokratycznym, wysokiej jakości życia oraz niezależności. W „Strategii na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami (2021–2030)” turystyka została szczegółowo omówiona w sposób znacznie szerszy niż w samej konwencji ONZ. W kontekście turystyki dokument podkreśla kwestie **równego** dostępu i niedyskryminacji. OzN mają prawo do ochrony przed wszelkimi formami dyskryminacji i przemocy, a także do równego dostępu do wymiaru sprawiedliwości, edukacji, kultury, mieszkalnictwa, wypoczynku, rekreacji, sportu i turystyki. Turystyka dostępna, sprzyjająca włączeniu społecznemu, jest niezbędna do pełnego uczestnictwa OzN w życiu społecznym. Poprawia ona ich samopoczucie i umożliwia rozwój osobisty oraz wykorzystanie potencjału. Komisja Europejska ma na

celu wzmocnienie uczestnictwa OzN w tych dziedzinach, wspierając dostępność dziedzictwa kulturowego i sztuki za pośrednictwem funduszy UE, takich jak program Kreatywna Europa.

Komisja pracuje także nad przygotowaniem badania dotyczącego wdrożenia art. 30 konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami, aby wspierać państwa członkowskie w zwiększaniu udziału OzN w sporcie, kulturze i rekreacji. Współpracuje również z Międzynarodowym Komitetem Paraolimpijskim, aby promować integrację w sporcie i zwalczać stereotypy, a także kontynuuje rozwój dostępnej turystyki, w szczególności w miastach, poprzez przydzielanie nagrody o nazwie Europejska Stolica Inteligentnej Turystyki.

4.2.3. Globalny Kodeks Etyki w Turystyce

W 1999 r. Zgromadzenie Ogólne UNWTO podczas posiedzenia w Santiago w Chile przyjęło Globalny Kodeks Etyki w Turystyce. Art. 3 Statutu Światowej Organizacji Turystyki, uznany przez Zgromadzenie Ogólne ONZ, stanowi, że turystyka jest narzędziem wspierającym powszechne poszanowanie praw człowieka oraz podstawowych wolności, niezależnie od rasy, płci, języka czy religii (a także, z pewnością, niepełnosprawności fizycznej lub jej braku). Pośrednio kodeks odnosi się do wdrażania turystyki dostępnej wśród swoich celów, promując odpowiedzialną, zrównoważoną i inkluzywną turystykę w kontekście prawa do wypoczynku i podróży. Co więcej, cały dokument odzwierciedla ducha i wartości, które są ściśle związane z tematami poruszonymi w tej książce. Niestety dokument ten wciąż nie jest powszechnie znany wśród osób zainteresowanych turystyką czy pracujących w tym sektorze, mimo że był bardzo postępowy w momencie przyjęcia, a większość jego celów jest nadal aktualna. Globalny Kodeks Etyki w Turystyce, zawierający dziesięć artykułów, przedstawia zalecenia dla wszystkich interesariuszy turystyki. W tej książce skupimy się jedynie na tych, które szczególnie wspierają rozwój dostępnej turystyki.

- Art. 1: Rola turystyki we wzajemnym zrozumieniu i szacunku między narodami i społeczeństwami. Artykuł ten określa oczekiwania dotyczące zachowań turystów, w tym takich jak poszanowanie praw i zwyczajów mniejszości oraz rdzennej ludności, poszanowanie lokalnych praw i tradycji, akceptacja różnych stylów życia i gustów w regionach turystycznych, ostrożność w przestrzeganiu prawa oraz unikanie obraźliwych zachowań.
- Art. 2: Turystyka jako środek indywidualnego i zbiorowego spełnienia. Turystyka, często kojarzona z rekreacją, wypoczynkiem, sportem, kulturą i naturą, powinna być postrzegana i praktykowana jako wyjątkowy sposób indywidualnego i zbiorowego spełnienia. Jeśli będzie uprawiana z odpowiednią otwartością, stanie się niezastąpionym czynnikiem samokształcenia, wzajemnej tolerancji oraz zrozumienia uzasadnionych różnic i różnorodności między narodami i kulturami.
- Art. 7 (Prawo do turystyki): Kodeks pośrednio odnosi się do OzN, stwierdzając, że powszechne prawo do turystyki powinno być postrzegane jako naturalne rozszerzenie prawa do wypoczynku i czasu wolnego, w tym prawa

do korzystania z praw określonych w art. 24 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka. Turystyka socjalna powinna być rozwijana przy wsparciu władz publicznych, ponieważ osoby z niepełnosprawnościami w większym stopniu należą do grup społecznych znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, także finansowej, co czyni ten aspekt szczególnie istotnym. Należy również ułatwiać turystykę rodzinną, młodzieżową, studencką oraz turystykę skierowaną do osób starszych i OzN.

4.2.4. Ramowa Konwencja w sprawie Etyki Turystyki (2019)

We wrześniu 2019 r. podczas 23. Zgromadzenia Ogólnego Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) w Sankt Petersburgu zatwierdzono Ramową Konwencję UNWTO w sprawie etyki turystyki. Był to wynik propozycji złożonej przez Światowy Komitet Etyki w Turystyce (WCTE) na Zgromadzeniu Ogólnym UNWTO w 2015 r., która miała na celu przekształcenie głównego dokumentu UNWTO, Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce, w międzynarodową konwencję, co miało na celu uczynienie go bardziej skutecznym i szerzej egzekwowanym. W odpowiedzi Zgromadzenie Ogólne UNWTO (Medellín, Kolumbia, 12–17 września 2015 r.) upoważniło sekretarza generalnego UNWTO do powołania specjalnej grupy roboczej w celu zbadania procedur i konsekwencji przyjęcia konwencji. Grupa robocza, składająca się z przedstawicieli 36 państw członkowskich UNWTO, została powołana na początku 2016 r. i przeanalizowała wstępny projekt tekstu konwencji. W ramach konsultacji grupa robocza zgodziła się nie wprowadzać istotnych zmian do dziewięciu zasad Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce, które zostały przyjęte przez Zgromadzenie Ogólne UNWTO w 1999 r. i są powszechnie uznawane przez międzynarodową społeczność turystyczną. Te dziewięć artykułów zostało włączonych do projektu Konwencji o Etyce w Turystyce w sekcji „Zasady etyczne w turystyce” i stanowią trzon konwencji. Rada Wykonawcza UNWTO poparła podejście, zgodnie z którym zmiana tych dziewięciu zasad nie była konieczna. Wersja w języku angielskim Ramowej Konwencji Etyki w Turystyce została zatwierdzona na 22. sesji Zgromadzenia Ogólnego, a następnie przyjęta w pięciu oficjalnych językach organizacji na 23. sesji.

Ramowa Konwencja Etyki w Turystyce opiera się na dziewięciu zasadach Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce. Szereg postanowień zostało dostosowanych w celu włączenia tych zasad do klasycznej struktury międzynarodowego traktatu:

- Preambuła tekstu czerpie inspirację z Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce, jednak została zaktualizowana, by uwzględnić obecny kontekst międzynarodowy oraz cel proponowanej konwencji.
- Pierwsza część konwencji zawiera ogólne postanowienia, które umieszczają tekst w kontekście, nakreślają kluczową terminologię, cel i zakres konwencji oraz środki jej wdrażania.
- Druga część dotyczy zasad etycznych w turystyce, które stanowią rdzeń konwencji.

- Trzecia część konwencji odnosi się do mandatu, składu i funkcjonowania organu pomocniczego Zgromadzenia Ogólnego w ramach konwencji (Światowy Komitet Etyki w Turystyce).
- Ostatnie dwie sekcje konwencji zawierają standardowe postanowienia traktatów międzynarodowych: czwarta – dotyczy konferencji państw-stron, a piąta – postanowień końcowych, które regulują procedury podpisywania, ratyfikacji, przyjmowania, zatwierdzania i przystępowania (źródło: Światowa Organizacja Turystyki: Etyka, kultura i odpowiedzialność społeczna).

4.3. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym – Chorwacja

W Republice Chorwacji publikowanie danych statystycznych dotyczących OzN jest zadaniem Chorwackiego Instytutu Zdrowia Publicznego. Zgodnie z raportem sporządzonym przez ten instytut w 2023 r., w Chorwacji mieszka 657 791 OzN, z czego 56,1% to mężczyźni, a 43,9% to kobiety. OzN stanowią około 17% całkowitej populacji kraju. Większość, tj. 47,6%, należy do grupy wiekowej 65+, podczas gdy 41,2% to osoby w wieku produkcyjnym (20–64 lat). Niepełnosprawność dotyczy także dzieci w wieku 0–19 lat, czyli 11,1% tej grupy wiekowej. Szczegółowy przegląd rodzajów niesprawności prowadzących do niepełnosprawności oraz współistniejących diagnoz, a także analiza stopnia niepełnosprawności funkcjonalnej w odniesieniu do płci i grup wiekowych (na dzień 1 września 2022 r.) przedstawione zostały w tabelach 2 i 3.

Za tworzenie polityki rozwoju turystyki w Chorwacji odpowiedzialne jest Ministerstwo Turystyki i Sportu. W ramach programu Turystyka dla Wszystkich szczególny nacisk położono na dostępność turystyki, a Republika Chorwacji zobowiązała się do podjęcia odpowiednich działań w celu zapewnienia, by osoby z niepełnosprawnościami (między innymi) miały dostęp do usług turystycznych, miejsc turystycznych oraz aktywności turystycznych (Ministerstwo Turystyki i Sportu, n.d.). W celu zapewnienia równości szans OzN, Ministerstwo Turystyki i Sportu opracowało i wdrożyło szereg działań mających na celu zachęcenie chorwackiego rynku turystycznego do umożliwienia OzN korzystania z oferty turystycznej na równych zasadach, a także ich integrację z rynkiem pracy. Aby usunąć bariery i przeszkody w dostępie, ministerstwo współpracuje z organizacjami reprezentującymi OzN, ponieważ tylko poprzez synergiczne działania można osiągnąć wyznaczony cel – równe szanse dla OzN. Ministerstwo opracowało 3 działania w ramach 2 celów szczegółowych (Poprawa dostępności środowiska zbudowanego i transportu oraz Poprawa dostępności treści życia publicznego i wzmocnienie bezpieczeństwa w sytuacjach kryzysowych) w Planie Działań Krajowej Strategii na rzecz Równych Szans Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2021–2024, której przyjęcie jest w toku. Prawa osób z niepełnosprawnościami w Republice Chorwacji są regulowane przez szereg ustaw, które należy uwzględnić w planowaniu rozwoju turystyki dostępnej. Poniżej omówiono najważniejsze dokumenty regulacyjne.

Tabela 2. Rodzaje niepełnosprawności (stan na 4 września 2023 r.)

Rodzaj niepełnosprawności	Liczba całkowita	Udział w całkowitej liczbie osób z niepełnosprawnościami	Prewalencja/10 000 mieszkańców
Sprzężona niepełnosprawność	203,136	30,9	52
Uszkodzenie układu ruchu	188,623	28,7	49
Uszkodzenie innych narządów i układów narządów, choroby chromosomalne, wady wrodzone i choroby rzadkie	180,750	27,5	47
Niepełnosprawności umysłowe	160,165	24,4	41
Uszkodzenie ośrodkowego układu nerwowego	118,319	18,0	31
Zaburzenia mowy i komunikacji głosowej	54,704	8,3	14
Niepełnosprawności intelektualne	35,522	4,9	8
Niepełnosprawność wzroku	21,728	3,3	6
Uszkodzenie układu nerwowego obwodowego	18,933	2,9	5
Niepełnosprawność słuchu	18,923	2,9	5
Spektrum autyzmu	4,730	0,7	1
Głuchoniewidomi	166	0,03	< 0,1

Źródło: Benjak (2023, s. 7).

Tabela 3. Rodzaje niepełnosprawności według płci i grup wiekowych (stan na 4 września 2023 r.)

Rodzaj niepełnosprawności	Płeć	Wiek		
		0–19	20–64	65
Choroby przewlekłe	kobiety	922	33,605	44,854
	mężczyźni	1,167	25,766	31,561
Niepełnosprawność umysłowa	kobiety	1,385	19,747	24,613
	mężczyźni	3,394	43,169	28,853
Niepełnosprawność fizyczna	kobiety	853	8,175	14,786
	mężczyźni	1,067	9,368	9,203
Zaburzenia głosu, mowy i języka	kobiety	8,014	6,754	512
	mężczyźni	14,249	12,176	706
Trudności intelektualne	kobiety	2,700	8,729	1,121
	mężczyźni	4,156	11,952	1,069
Choroby przewlekłe u dzieci	kobiety	8,462	-	-
	mężczyźni	10,344	-	-
Niepełnosprawność wzroku	kobiety	553	2,753	5,624
	mężczyźni	694	4,024	4,648
Niepełnosprawność sprzężona	kobiety	2,866	3,494	59
	mężczyźni	5,115	6,212	47
Niepełnosprawności rozwojowe, które nie są określone na liście niesprawności	kobiety	5,884	-	-
	mężczyźni	10,110	-	-

Źródło: Benjak (2023, s. 9).

Ustawa o ratyfikacji Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami i protokołu fakultatywnego do Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami

Republika Chorwacji podpisała Konwencję o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami w dniu 30 marca 2007 r. Celem tej konwencji jest wspieranie, ochrona i zapewnienie pełnego i równego korzystania ze wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności przez wszystkie OzN oraz promowanie poszanowania ich przyrodzonej godności.

Ustawa o pomocy społecznej

Ustawa ta reguluje działalność pomocy społecznej, zasady pomocy społecznej, finansowanie pomocy społecznej, prawa i usługi społeczne w systemie pomocy społecznej oraz procedury ich realizacji, beneficjentów, treść i sposób wykonywania działań pomocy społecznej, pracowników zawodowych w pomocy społecznej, dane dotyczące zbiorów, inspekcję i nadzór administracyjny oraz inne kwestie ważne dla działalności pomocy społecznej.

Ustawa o chorwackim języku migowym i innych systemach komunikacji dla osób głuchych i głuchoniewidomych w Republice Chorwacji

Ustawa ta określa prawo osób głuchych i głuchoniewidomych oraz innych osób z trudnościami komunikacyjnymi do używania, otrzymywania informacji i edukacji w chorwackim języku migowym i innych systemach komunikacji, które spełniają ich indywidualne potrzeby, w celu równego dostępu do środowiska społecznego, gospodarczego i kulturalnego oraz równej realizacji wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności. Ustawa ta określa również beneficjentów prawa do używania, informacji i edukacji w chorwackim języku migowym i innych systemach komunikacyjnych dla osób głuchoniewidomych.

Ustawa o poruszaniu się osoby niewidomej z pomocą psa przewodnika

Ustawa ta reguluje prawo osoby niewidomej z psem przewodnikiem do korzystania ze środków transportu i swobodnego dostępu do miejsc publicznych. Osoba niewidoma z psem przewodnikiem ma prawo dostępu do miejsc publicznych, takich jak: urzędy, hotele, restauracje, banki, urzędy pocztowe, teatry, sale koncertowe, obiekty sportowe, rynki, sklepy, szkoły, uniwersytety itp. (rozdz. 6, nr 1).

Deklaracja Praw Osób z Niepełnosprawnościami

Wśród wielu praw wymienionych w deklaracji te ściśle związane z rozwojem dostępnej turystyki wymienione zostały poniżej:

1. Dyskryminacja osób z niepełnosprawnościami przejawia się w niepodejmowaniu działań mających na celu usunięcie barier w środowisku i w ogólnej postawie społeczeństwa lub w tworzeniu nowych barier, które utrudniają dostępność usług i pełne uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami w życiu obywatelskim, kulturalnym, gospodarczym, politycznym i społecznym. Dostępność jest środkiem lub warunkiem, który umożliwia wszystkim osobom, w tym osobom z niepełnosprawnościami, korzystanie z różnych zasobów (na poziomie fizycznym, wzrokowym, słuchowym i/lub poznawczym).

Powinna być ona osiągnięta, w razie potrzeby, poprzez projektowanie i adaptację, które uwzględniają wszystkie formy niepełnosprawności. Dostępność obejmuje dostęp do obiektów fizycznych, budynków i transportu publicznego, a także dostęp do informacji i komunikacji, w tym technologii informacyjno-komunikacyjnych i urządzeń wspomagających.

2. OzN ma prawo do równego uczestnictwa w życiu kulturalnym, naukowym, edukacyjnym, politycznym i innych formach życia społecznego.
3. OzN ma prawo do egzystencji godnej człowieka oraz do poziomu życia zapewniającego dobrobyt jej i jej rodzinie, uzupełnionego w razie potrzeby środkami ochrony socjalnej.
4. Republika Chorwacji podejmie niezbędne środki w celu promowania praw człowieka i niedyskryminacji osób z niepełnosprawnościami oraz usunięcia barier psychologicznych, edukacyjnych, rodzinnych, kulturowych, społecznych, zawodowych, finansowych i architektonicznych utrudniających pełną integrację i uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami w życiu społecznym, gospodarczym, kulturalnym i politycznym na równych warunkach.
5. W celu umożliwienia osobom z niepełnosprawnościami niezależnego życia i korzystania z przysługujących im praw, Republika Chorwacji będzie wspierać zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami w regularnych stosunkach pracy, tworzyć niezbędne środki fiskalne, politykę kredytową i politykę zachęt, opracowywać strategie zatrudnienia OzN i dążyć do stworzenia profesjonalnych usług orientacji, szkolenia, rehabilitacji i zatrudnienia.

Krajowa Strategia Wyrównywania Szans Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2017–2020

Strategia ta ma na celu zapewnienie jak najskuteczniejszego wdrożenia konwencji o prawach OzN w celu poczynienia postępów i dalszego wspierania ich praw oraz praw dzieci z zaburzeniami rozwojowymi. Zadaniem strategii jest zharmonizowanie wszystkich polityk w dziedzinie promowania praw osób z niepełnosprawnościami ze standardami osiągniętymi na poziomie globalnym, ale także ze wszystkimi zmianami mającymi na celu uczynienie wszystkich obszarów życia i aktywności otwartymi i dostępnymi dla osób z niepełnosprawnościami, przy jednoczesnym poszanowaniu zasad uniwersalnego projektowania i rozsądnej adaptacji.

Krajowy Program Rozwoju Turystyki Społecznej – Turystyka dla Wszystkich

Mając na uwadze fakt, że turystyka społeczna nabiera coraz większego znaczenia we współczesnych trendach turystycznych, Ministerstwo Turystyki we współpracy z Instytutem Turystyki przygotowało niniejszy dokument, który zapewnia strategiczne ramy rozwoju dla działań i wdrażania działań różnych interesariuszy w dziedzinie turystyki społecznej. Ponadto dokument ten stanowi operacjonalizację części środków polityki turystycznej zaplanowanych w Strategii Rozwoju Turystyki w Republice Chorwacji do 2020 roku. Dokument określa główne wytyczne rozwoju turystyki społecznej w Republice Chorwacji do 2020 r. w ścisłej

współpracy ze wszystkimi zainteresowanymi stronami i zgodnie z nowoczesnymi zasadami planowania partycypacyjnego. Obejmuje to określenie wytycznych dotyczących: wizji rozwoju turystyki społecznej, celów rozwoju turystyki społecznej, głównych podmiotów, które są ważne w kontekście rozwoju turystyki społecznej, kluczowych projektów w zakresie rozwoju oferty turystyki społecznej oraz sposobów promowania i finansowania modeli rozwoju turystyki społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem możliwości finansowania projektów w dziedzinie turystyki społecznej z funduszy UE. Wreszcie znaczenie dokumentu wynika również z faktu, że stanowi on operacjonalizację wcześniej przyjętej Strategii Rozwoju Chorwackiej Turystyki do 2020 r., w której turystyka społeczna jest wymieniona jako jeden z ważnych produktów turystycznych, które należy dalej rozwijać.

4.4. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym – Węgry

Aby przeprowadzić szczegółową analizę węgierskiego ustawodawstwa w zakresie dostępności, niepełnosprawności i równego traktowania, można w dużej mierze opierać się na obszernej bazie aktów prawnych opracowanej przez Krajowe Stowarzyszenie Osób z Niepełnosprawnościami (MEOSZ), które jest najważniejszą węgierską organizacją branżową w tej dziedzinie. Analiza ustawodawstwa wykazuje, że od lat 90. XX w. nastąpiła zmiana paradygmatu, wynikająca również z nacisku na prawa człowieka. Ta zmiana w podejściu opiera się na założeniu, że OzN nie powinny być izolowane ani wykluczane z życia społecznego, lecz powinny mieć równe szanse jak osoby pełnosprawne, co sprzyja integracji społecznej. W tym kontekście system opieki społecznej został przekształcony, oferując OzN bardziej zindywidualizowane usługi i lepsze warunki życia.

Podsumowując, obecnie na Węgrzech obowiązuje 256 aktów prawnych, które poruszają kwestie dostępności, z czego 39 jest szczególnie istotnych w tej dziedzinie (ryc. 9). Poniżej przedstawiono listę aktów prawnych, które w całości lub częściowo wpływają na życie OzN i promują równy dostęp:

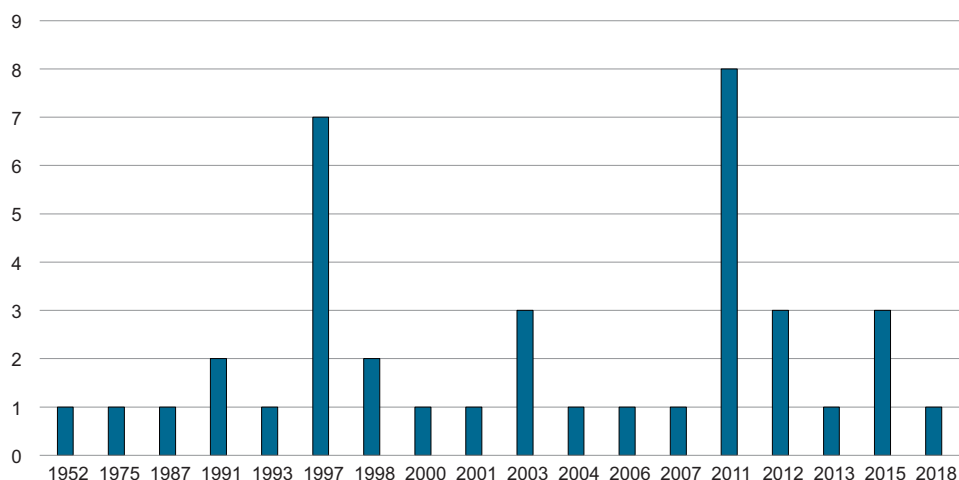
- ustawa zasadnicza (dostępność nie jest wyraźnie wymieniona, ale równość szans i integracja społeczna są uwzględnione) – ustawa CLI z 2011 r. o Trybunale Konstytucyjnym;
- ustawa CXI z 2011 r. o komisarzu praw podstawowych;
- ustawa CXXV z 2003 r. o równym traktowaniu i promowaniu równych szans;
- ustawa XXVI z 1998 r. o prawach OzN i zapewnieniu im równych szans (FOT);
- dekret rządowy 141/2000 (VIII. 9) w sprawie zasad klasyfikacji i orzekania o znacznym stopniu niepełnosprawności oraz wypłaty zasiłku z tytułu niepełnosprawności;
- decyzja parlamentu 15/2015 (IV. 7) w sprawie Krajowego Programu Niepełnosprawności (2015–2025) – 1653/2015 (IX. 14); decyzja rządu w sprawie planu działania na rzecz realizacji Krajowego Programu Niepełnosprawności na lata 2015–2018;

- ustawa CXCI z 2011 r. w sprawie świadczeń dla osób o ograniczonej zdolności do pracy i zmieniająca niektóre ustawy;
- dekret rządowy 327/2011 (XII. 29) w sprawie przepisów proceduralnych dotyczących świadczeń dla osób o ograniczonej zdolności do pracy;
- dekret NEFMI (Ministerstwo Zasobów Narodowych) nr 7/2012 (II. 14) w sprawie szczegółowych zasad kompleksowej certyfikacji;
- dekret rządowy 74/2015 (III. 30) w sprawie Krajowego Biura Rehabilitacji i Spraw Socjalnych;
- ustawa LXXX z 1997 r. o osobach uprawnionych do świadczeń z ubezpieczenia społecznego i prywatnych emerytur oraz o zakresie tych świadczeń;
- ustawa LXXXI z 1997 r. o świadczeniach emerytalnych z ubezpieczenia społecznego;
- ustawa LXXXIII z 1997 r. o świadczeniach z obowiązkowego ubezpieczenia zdrowotnego – dekret MT nr 83/1987 (XII. 27) w sprawie świadczeń z tytułu inwalidztwa;
- ustawa III z 1993 r. o administracji społecznej i świadczeniach socjalnych;
- ustawa LXXXIV z 1998 r. o wsparciu rodziny;
- dekret nr 5/2003 (II. 19) Ministerstwa Spraw Społecznych i Zatrudnienia w sprawie chorób i niepełnosprawności uprawniających do wyższych zasiłków rodzinnych;
- ustawa CLIV z 1997 r. o opiece zdrowotnej;
- ustawa XCVIII z 2006 r. w sprawie ogólnych zasad bezpiecznego i ekonomicznego zaopatrzenia w produkty lecznicze i wyroby medyczne oraz wprowadzania do obrotu produktów leczniczych;
- dekret nr 14/2007 (III. 14) Ministerstwa Zdrowia w sprawie włączenia pomocy medycznych do świadczeń z zabezpieczenia społecznego, zamawiania, dystrybucji, naprawy i wypożyczania pomocy medycznych wraz ze świadczeniami;
- dekret rządowy 12/2001 (I. 31) w sprawie pomocy państwa w budownictwie mieszkaniowym;
- ustawa LXXXII z 1991 r. w sprawie podatku od pojazdów silnikowych – dekret rządowy nr 102/2011 (VI. 29) w sprawie świadczeń transportowych dla osób o znacznie ograniczonej sprawności ruchowej;
- dekret rządowy 218/2003 (XII. 11) w sprawie karty parkingowej dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- wspólny dekret nr 1/1975 (II. 5) Ministerstwa Transportu i Komunikacji z dnia 5 maja 1975 r. w sprawie zasad ruchu drogowego (Kresz);
- ustawa CXC z 2011 r. w sprawie krajowej edukacji publicznej;
- dekret EMMI (Ministerstwo Zasobów Ludzkich) nr 15/2013 (II. 26) w sprawie funkcjonowania instytucji pedagogicznych;
- ustawa LXXVIII z 1997 r. w sprawie kształtowania i ochrony środowiska zabudowanego;
- dekret rządowy 253/1997 (XII. 20) w sprawie krajowego planowania osiedli i wymogów budowlanych (OTÉK);
- ustawa V z 2013 r. w sprawie kodeksu cywilnego;

- ustawa CLXXV z 2011 r. w sprawie prawa do zrzeszania się;
- ustawa CLXXXI z 2011 r. w sprawie Rejestru Sądowego Organizacji Pozarządowych i związanych z nim przepisów proceduralnych;
- ustawa CXL z 2004 r. w sprawie ogólnych zasad postępowania administracyjnego i usług;
- ustawa III z 1952 r. w sprawie kodeksu postępowania cywilnego;
- ustawa CLV z 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów;
- ustawa I z 2012 r. w sprawie kodeksu pracy;
- ustawa IV z 1991 r. w sprawie promocji zatrudnienia i zasiłków dla bezrobotnych;
- ustawa LXXV z 2018 r. w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych organizacji sektora publicznego.

Z pomocą profesjonalnej analizy MEOSZ można stwierdzić, że jednym z najważniejszych punktów wyjścia i podstawą wielu ważnych obszarów jest **ustawa XCII z 2007 r. o ratyfikacji Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami i jej protokołu fakultatywnego oraz ustawa XXVI z 1998 r. o prawach osób z niepełnosprawnościami i zapewnieniu im równych szans**.

Dostępność, jako pojęcie coraz szersze, występuje w regulacjach przyjętych początkowo w kontekście dostępności środowiska zabudowanego. Zgodnie z definicją zawartą w **ustawie LXXVIII z 1997 r. o kształtowaniu i ochronie środowiska zabudowanego** (dalej: ustawa), „środowisko zabudowane jest dostępne, jeśli zapewnione jest jego wygodne, bezpieczne i niezależne użytkowanie przez wszystkie osoby, w tym osoby lub grupy osób z niepełnosprawnościami, które wymagają specjalnego wyposażenia lub rozwiązań technicznych”. Środowisko zabudowane definiuje się jako tę część środowiska, która powstała w wyniku świadomych prac budowlanych, mających na celu stworzenie warunków do egzystencji jednostki i społeczności.



Ryc. 9. Liczba i rok uchwalenia przepisów prawnych dotyczących kwestii dostępności

Źródło: opracowanie własne.

Zgodnie z analizą MEOSZ oznacza to, że w przeciwieństwie do powszechnie używanej terminologii, która utożsamia dostępność z modyfikacją lub przebudową istniejących budynków i obiektów w celu ich dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, definicja zawarta w ustawie obejmuje znacznie szerszy zakres. Istotne jest, aby dostępność nie tylko służyła interesom OzN, ale również przynosiła korzyści innym grupom społecznym, takim jak osoby starsze, dzieci, matki czy osoby korzystające z tymczasowych urządzeń wspomagających.

To szersze podejście znajduje odzwierciedlenie w zaleceniu tzw. Komitetu CRPD (Komitet ds. Praw Osób z Niepełnosprawnościami – unijne ramy Konwencji ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami) do art. 9, które zostało przedstawione w dalszej części niniejszego dokumentu: „Nie koncentrujemy się już na osobowości prawnej, ani na tym, czy budynki, transport, infrastruktura, pojazdy, informacje, komunikacja oraz usługi są własnością prywatną czy publiczną. Dopóki towary, produkty i usługi są dostępne publicznie lub mają być dostępne publicznie, powinny być dostępne dla wszystkich, niezależnie od tego, czy są własnością organu publicznego, czy osoby prywatnej. OzN powinny mieć równy dostęp do wszystkich towarów, produktów i usług przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa w sposób zapewniający im skuteczny i równy dostęp oraz szanujący ich godność”.

Bardzo ważnym obszarem dla badania i analizy regulacji prawnych w kontekście związku między dostępnością a turystyką jest **ustawa XCII z 2007 r. w sprawie ratyfikacji Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami i jej protokołu fakultatywnego**, a szczególnie art. 9 i 20, które regulują m.in. dostępność oraz mobilność osobistą:

Art. 9 – dostępność

1. Aby umożliwić osobom z niepełnosprawnościami niezależne życie i pełne uczestnictwo we wszystkich aspektach życia, państwa-strony podejmą odpowiednie środki w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami dostępu, na zasadzie równości z innymi osobami, do środowiska fizycznego, transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, oraz do innych urządzeń i usług powszechnie dostępnych lub powszechnie świadczonych, zarówno w miastach, jak i na obszarach wiejskich. Środki te, obejmujące identyfikację i eliminację przeszkód oraz barier w zakresie dostępności, mają zastosowanie między innymi do:
 - a) budynków, dróg, transportu i innych obiektów wewnątrz i na zewnątrz budynków, w tym szkół, mieszkań, placówek medycznych i miejsc pracy;
 - b) usług informacyjnych, komunikacyjnych i innych, w tym usług elektronicznych i służb ratunkowych.
2. Państwa-strony podejmą również odpowiednie środki w celu:
 - a) opracowania, ogłoszenia i monitorowania wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w zakresie dostępności obiektów i usług publicznych;
 - b) zapewnienia, aby podmioty prywatne oferujące obiekty i usługi publiczne uwzględniały wszystkie aspekty dostępności dla osób z niepełnosprawnościami;

- c) zapewnienia szkoleń dla zainteresowanych stron w zakresie kwestii dostępności, z którymi borykają się osoby z niepełnosprawnościami;
- d) zapewnienia oznakowania w budynkach i innych obiektach publicznych w alfabecie Braille'a oraz w formach łatwych do odczytania i zrozumienia;
- e) zapewnienia form pomocy na żywo i pośredników, w tym przewodników, lektorów i profesjonalnych tłumaczy języka migowego, w celu ułatwienia dostępu do budynków i innych obiektów publicznych;
- f) promowania innych odpowiednich form pomocy i wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami w celu zapewnienia im dostępu do informacji;
- g) promowania dostępu osób z niepełnosprawnościami do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, w tym do Internetu;
- h) wspierania projektowania, rozwoju, produkcji i dystrybucji dostępnych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych na wczesnym etapie, tak aby te technologie i systemy stały się dostępne przy minimalnych kosztach.

Art. 20 – mobilność osobista

1. Państwa-strony, wspierając w możliwie najszerszym zakresie niezależność osób z niepełnosprawnościami, podejmują skuteczne środki w celu zapewnienia mobilności osobistej, w tym:
 - a) umożliwienie mobilności osobistej osób z niepełnosprawnościami w czasie i sposób przez nie określony oraz po przystępnej cenie;
 - b) ułatwienie osobom z niepełnosprawnościami dostępu do wysokiej jakości wsparcia w zakresie mobilności, urządzeń, technologii wspomagających oraz różnych form pomocy osobistej i mediatorów – po przystępnych cenach;
 - c) umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami i ich ekspertom udziału w szkoleniach w zakresie mobilności;
 - d) zachęcanie producentów wsparcia mobilności, urządzeń i technologii wspomagających do uwzględniania aspektów mobilności osób z niepełnosprawnościami.

Pod względem prawnym te dwa artykuły stanowią fundament i wzmacniają kluczowe warunki mobilności osobistej osób z niepełnosprawnościami.

W kontekście tej dyskusji warto również zauważyć, że nowy Krajowy Program w sprawie Niepełnosprawności (2015–2025), przyjęty w 2015 r., stwierdza, iż krajowi usługodawcy nie uznali jeszcze w wystarczającym stopniu potencjału turystycznego osób z niepełnosprawnościami. Dlatego ważne jest, aby aktualizować i rozpowszechniać istniejące badania popytu turystycznego w branży turystycznej, a także szkolić i uwrażliwiać usługodawców oraz personel, kładąc nacisk na zasadę uniwersalnego projektowania. Celem jest zachęcanie do korzystania z pakietów turystycznych, które są kompleksowo ukierunkowane na dostępność i służą nie tylko wyrównaniu szans, ale także interesom gospodarczym.

Podsumowanie

Tworzenie środowiska bez barier ma kluczowe znaczenie dla nowoczesnego społeczeństwa, ponieważ sprzyja promowaniu równych szans oraz poszanowaniu godności ludzkiej wszystkich osób. Dostępność jest priorytetem z kilku zasadniczych powodów:

- **Równe szanse:** zapewnienie dostępnego środowiska umożliwia OzN równe szanse w takich dziedzinach, jak edukacja, zatrudnienie, transport i inne aspekty życia społecznego. W ten sposób zmniejsza się nierówności i dyskryminację, a każda osoba może wnieść swój wkład do społeczeństwa zgodnie z własnymi możliwościami.
- **Pełne uczestnictwo w życiu społecznym:** dostępne środowisko pozwala OzN na pełne uczestnictwo w życiu społecznym i gospodarczym. Brak barier w infrastrukturze, usługach i komunikacji eliminuje uczucie wykluczenia, umożliwiając pełną integrację w życiu społecznym.
- **Godność ludzka i samostanowienie:** dostępne środowisko przyczynia się do zachowania i szacunku dla godności ludzkiej. Każdy człowiek ma prawo do niezależnego życia i sprawowania kontroli nad własnym życiem. Dostępność umożliwia OzN podejmowanie decyzji, które wpływają na ich codzienne życie.
- **Korzyści ekonomiczne:** dostępność przynosi również długoterminowe korzyści ekonomiczne. Dostępna infrastruktura i środowisko umożliwiają OzN aktywność zawodową, co przekłada się na wzrost gospodarczy. W turystyce dostępność staje się istotnym czynnikiem, ponieważ miasta i atrakcje dostępne dla osób z niepełnosprawnościami przyciągają większą liczbę turystów.
- **Osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami:** dostępność ma znaczenie nie tylko dla OzN, ale również dla osób starszych. Dostępne środowisko ułatwia im codzienne życie, umożliwiając zachowanie niezależności oraz godności.
- **Wymogi prawne i oczekiwania międzynarodowe:** w wielu krajach oraz na poziomie międzynarodowym istnieją przepisy i dyrektywy wspierające dostępność. Wiele państw traktuje dostępność jako wymóg prawny, który musi być przestrzegany.

Tworzenie środowiska bez barier nie tylko odpowiada na bezpośrednie potrzeby dużej części społeczeństwa, ale także przyczynia się do rozwoju i dobrobytu całego społeczeństwa. Jest to inwestycja, która przynosi długoterminowe korzyści dla wszystkich, dlatego tak ważne jest dalsze badanie, edukacja i wspieranie działań w tej dziedzinie. Tworzenie środowiska legislacyjnego wolnego od barier ma ogromne znaczenie dla sprawiedliwości społecznej, ochrony praw człowieka oraz promowania równych szans na poziomie międzynarodowym i krajowym. Podsumowując, stworzenie środowiska legislacyjnego bez barier jest najwyższym priorytetem w zakresie zapewnienia równych szans, ochrony praw człowieka, zapobiegania wykluczeniu, projektowania odpowiedniej infrastruktury i usług oraz dostarczania korzyści ekonomicznych w zgodzie z międzynarodowymi oczekiwaniami.

4.5. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym w wybranych państwach – Polska

W Polsce uchwałą Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. przyjęto **Kartę Praw Osób Niepełnosprawnych**. Ratyfikowana została w 2012 r. **Konwencja o Prawach Osób z Niepełnosprawnością**, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169).

Pojęcie niepełnosprawności zostało zdefiniowane w art. 2 pkt 11 **ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych** (Dz.U. z 2020 r. poz. 426, 568 i 875), rozdz. 1 art. 2 pkt 10:

- „niepełnosprawności – oznacza to trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy”.

Ustawa uwzględnia także uprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami. Przykładowo w rozdz. 4, art. 20a. 1. osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu:

1. do obiektów użyteczności publicznej, w szczególności: budynków i ich otoczenia przeznaczonych na potrzeby administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości, kultury, oświaty, szkolnictwa wyższego, nauki, opieki zdrowotnej, opieki społecznej i socjalnej, obsługi bankowej, handlu, gastronomii, usług, turystyki, sportu, obsługi pasażerów w transporcie kolejowym, drogowym, lotniczym, morskim lub wodnym śródlądowym, świadczenia usług pocztowych lub telekomunikacyjnych oraz innych ogólnodostępnych budynków przeznaczonych do wykonywania podobnych funkcji, w tym także budynków biurowych i socjalnych;
2. do parków narodowych i rezerwatów przyrody;
3. na plaże i kąpieliska.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz w innych środkach komunikacji publicznej.
3. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1 i 2, nie zwalnia OzN z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego.
4. Warunkiem skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 i 2, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych”.

Podstawowe pojęcia, takie jak dostępność i osoba ze szczególnymi potrzebami, zostały zdefiniowane w art. 2 **ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami** (Dz.U. z 2019 r. poz. 1696): „Dostępność – dostępność architektoniczną, cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6, będącą wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia”.

„Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”.

W art. 6 określono „minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, które obejmują:

1. w zakresie dostępności architektonicznej:

- a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
- b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa”.

W zakresie dostępności cyfrowej wymagania określono w **ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych** (Dz.U. z 2019 r. poz. 848). Ustawa określa:

1. wymagania dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
2. wymagania dotyczące treści, przeglądu i aktualizacji deklaracji dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz ich publikacji;
3. kompetencje organu właściwego w sprawach monitorowania zapewniania dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz nadzoru nad stosowaniem przepisów ustawy;
4. zasady monitorowania zapewniania dostępności cyfrowej stron internetowych lub aplikacji mobilnych oraz prowadzenia sprawozdawczości w zakresie dostępności cyfrowej;
5. postępowanie w sprawie zapewniania dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów.

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824) określa zasady:

1. korzystania przez osoby uprawnione z pomocy osoby przybranej w kontaktach z organami administracji publicznej, jednostkami systemu, podmiotami leczniczymi, jednostkami Policji, Państwowej Straży Pożarnej i straży gminnych oraz jednostkami ochotniczymi działającymi w tych obszarach;
2. obsługi osób uprawnionych w kontaktach z organami administracji publicznej;
3. dofinansowania kosztów kształcenia osób uprawnionych, członków ich rodzin oraz innych osób mających stały lub bezpośredni kontakt z osobami uprawnionymi w zakresie polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego

i sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych na różnych poziomach;

4. monitorowania rozwiązań wspierających komunikowanie się i dostęp do nich. Zgodnie z ustawą „polski język migowy (PJM) – to naturalny wizualno-przestrzenny język komunikowania się osób uprawnionych”.

Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 26 października 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy **w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie** załącznik nr 8 – Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 24 listopada 2017 r. poz. 2166). Rozporządzenie określa:

1. wymagania dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych;
2. minimalne wymagania co do wyposażenia innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie;
3. warunki dopuszczenia odstępstw od wymagań, o których mowa w pkt 1;
4. sposób dokumentowania spełnienia wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych;
5. szczegółowe zasady i tryb zaliczania obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów i kategorii;
6. tryb sprawowania kontroli nad przestrzeganiem w poszczególnych obiektach wymagań co do wyposażenia i świadczenia usług odpowiadających rodzajowi i kategorii obiektu;
7. sposób prowadzenia ewidencji obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.

Wykaz podstawowych dokumentów, związanych z rozwojem turystyki dostępnej:

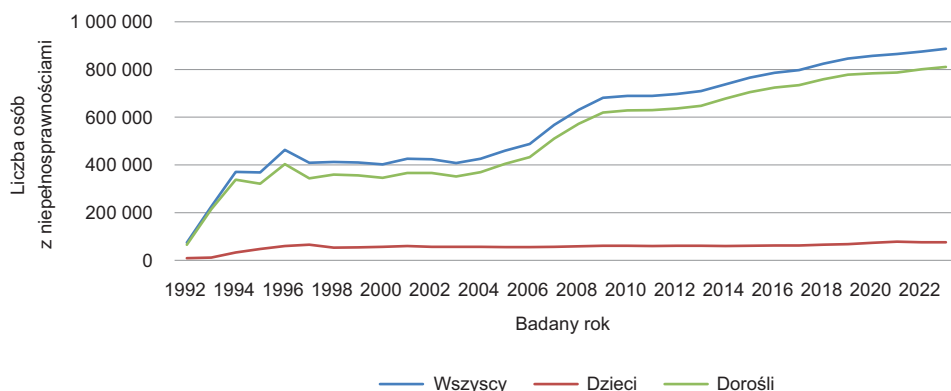
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2019 r. poz. 1696, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf>).
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 1997 r. nr 123 poz. 776, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf>).
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf>).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2011 r. nr 209 poz. 1243, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf>).
- **Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki** z dnia 26 października 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Gospodarki

i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, załącznik nr 8 – Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 24 listopada 2017 r. poz. 2166, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf>).

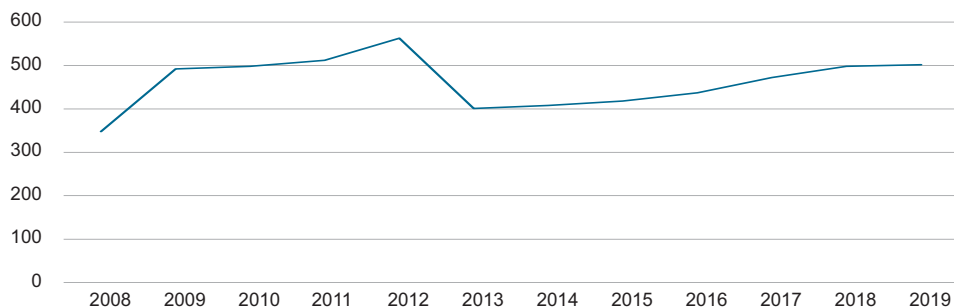
- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf>).
- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf>).

4.6. Regulacje dotyczące turystyki dostępnej na poziomie krajowym – Rumunia

W ciągu ostatnich trzydziestu lat liczba osób mieszkających w Rumunii, zarejestrowanych jako OzN, stopniowo rosła. W 1992 r. w kraju odnotowano tylko 74 000 osób z daną formą niepełnosprawności (ryc. 10). Większość, 88%, stanowili dorośli, a pozostałe 12% to dzieci z pewnym rodzajem niepełnosprawności. Liczba osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności wykazywała stopniową tendencję wzrostową do 2022 r., kiedy to osiągnęła prawie 886 950 (ryc. 10). Odpowiada to 4,46% populacji. Z tej liczby 91,4% stanowiły osoby dorosłe, a zatem dzieci z pewnym rodzajem niepełnosprawności zarejestrowane w rejestrze zdrowia stanowiły pozostałe 8,6%. Z powyższych danych można wywnioskować, że liczba OzN jako odsetek populacji Rumunii zmierza w kierunku przeciwnym do tendencji spadkowej populacji kraju. Liczba ludności kraju zmniejszyła się o 16,41%, podczas gdy w tym samym okresie liczba osób z niepełnosprawnościami wzrosła z 74 053 do 886 950 w 2022 r., co oznacza mniej więcej dwunastokrotny wzrost.



Ryc. 10. Zmiany w liczbie osób z niepełnosprawnościami w Rumunii w latach 1992–2022
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych ANPDPD.



Ryc. 11. Zmiany w liczbie instytucji pomocy społecznej dla dorosłych osób z niepełnosprawnościami w Rumunii w latach 2008–2019

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych INS.

Tak więc średnio liczba osób z niepełnosprawnościami w kraju wzrosła o 27 096 rocznie (ryc. 11).

W latach 2008–2019 nastąpił znaczny wzrost liczby instytucji odpowiedzialnych za opiekę nad dorosłymi osobami z niepełnosprawnościami w Rumunii, o czym świadczą dane rumuńskiego Narodowego Instytutu Statystyki. Na początku badanego okresu, w 2008 r., funkcjonowały tylko 343 instytucje specjalizujące się w opiece nad dorosłymi osobami z niepełnosprawnościami (ryc. 11). Liczba tych instytucji rosła do 2012 r., kiedy to osiągnęła poziom 564. Ma to znaczącą korelację z liczbą osób wymagających opieki, ponieważ tę samą zmianę trendu między dwiema zmiennymi można zaobserwować między 2008 a 2012 r. (ryc. 11). W 2013 r. liczba wspomnianych powyżej placówek opiekuńczych dla dorosłych odnotowała duży spadek – o 30,5%. Po tym roku zaobserwowano stopniowy trend wzrostowy w latach 2014–2019, w wyniku czego do końca okresu objętego przeglądem, w 2019 r., liczba placówek odpowiedzialnych za dobrostan dorosłych osób z niepełnosprawnościami wyniosła 503 (ryc. 11).

Głównym oficjalnym organem zajmującym się prawami i udogodnieniami dla OzN jest Krajowy Organ Ochrony Praw Osób z Niepełnosprawnościami (<https://anpd.gov.ro>). Rumunia zobowiązała się do podjęcia wszelkich niezbędnych środków w celu umożliwienia integracji wszystkich OzN ze społecznością, w tym osób mieszkających w długoterminowych placówkach stacjonarnych, poprzez zapewnienie miejsc zamieszkania swobodnie wybranych przez nie, a także dostępu do szerokiego zakresu usług zdrowotnych. Głównym tematem rumuńskiego ustawodawstwa jest deinstytucjonalizacja. Od 2023 r. władze lokalne powinny corocznie monitorować stan osiągnięcia kluczowych wskaźników efektywności (KPI). Planowane na szczeblu krajowym cele powiązane ze wskaźnikami KPI to:

1. Do 30 czerwca 2026 r. co najmniej 32% zinstytucjonalizowanych dorosłych OzN otrzyma wsparcie w celu deinstytucjonalizacji i wdrożenia ścieżki niezależnego życia.
2. Do 30 czerwca 2026 r. odsetek zinstytucjonalizowanych dorosłych OzN zostanie zmniejszony do 32% całkowitej liczby osób objętych wsparciem w systemie stacjonarnym na koniec 2020 r.

3. Między 1 lipca 2026 r. a 31 grudnia 2030 r. odsetek dorosłych OzN w instytucjach zostanie zmniejszony o 10% całkowitej liczby osób objętych wsparciem w systemie stacjonarnym w dniu 30 czerwca 2026 r.

Ustawodawstwo

- I. Ustawa nr 221 z 2010 r. o Krajowej Radzie Antydyskryminacyjnej jest istotnym aktem prawnym w Rumunii mającym na celu zwalczanie dyskryminacji i promowanie równych szans. Ustawa została uchwalona 19 maja 2010 r. i odgrywa kluczową rolę w ochronie praw różnych marginalizowanych i wrażliwych grup, w tym OzN.
- II. Ustawa nr 7 ze stycznia 2023 r. – deinstytucjonalizacja.
- III. Ustawa nr 448 z lutego 2006 r. – Prawa podstawowe osób żyjących z niepełnosprawnością (metodologia stosowania Dec. nr 268 z dnia 14 marca 2007 r.).
- IV. Dekret nr 189/2013 – Zatwierdzenie standardu przepisów technicznych dotyczących dostosowania budynków cywilnych i przestrzeni miejskiej do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami, orientacyjny NP 051-2012 – rewizja NP 051/2000.
- V. Ustawa 232/2022 w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.

I. Kluczowe punkty ustawy nr 221/2010:

- Cel: głównym celem ustawy nr 221/2010 jest ustanowienie ram prawnych dla zapobiegania i zwalczania dyskryminacji w Rumunii, w tym dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność.
- Zakres: ustawa obejmuje szeroki zakres dziedzin, w tym zatrudnienie, edukację, opiekę zdrowotną, ochronę socjalną, dostęp do towarów i usług oraz udział w życiu publicznym.
- Zakaz dyskryminacji: ustawa wyraźnie zakazuje dyskryminacji z różnych powodów, w tym z powodu niepełnosprawności. Nakazuje jednostkom i instytucjom traktować innych równo i bez dyskryminacji.
- Krajowa Rada Antydyskryminacyjna: prawo ustanawia Krajową Radę ds. Zwalczania Dyskryminacji (CNCD), która jest niezależnym organem publicznym odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów prawa i rozpatrywanie skarg dotyczących dyskryminacji.
- Sankcje: prawo przewiduje sankcje i kary za akty dyskryminacji. Mogą one obejmować grzywny, nakazy sądowe i inne środki mające na celu poprawę sytuacji.
- Procedury składania skarg: ustawa nr 221/2010 określa procedury składania skarg dotyczących dyskryminacji do Krajowej Rady ds. Zwalczania Dyskryminacji.
- Środki o charakterze wspomagającym: prawo zezwala na podejmowanie pozytywnego działania w celu promowania równych szans i zwalczania dyskryminacji, w tym środków wspierających osoby z niepełnosprawnościami.

- Uświadamianie i edukacja: prawo zachęca do prowadzenia działań edukacyjnych i podnoszących świadomość w celu wspierania tolerancji, różnorodności i równego traktowania.

III. Kluczowe punkty ustawy nr 448 z lutego 2006 r. – Podstawowe prawa osób z niepełnosprawnością (metodologia stosowania Dec. nr 268 z dnia 14 marca 2007 r.)

Zgodnie z art. 6, osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do:

- a) opieki zdrowotnej – profilaktyki, leczenia i rehabilitacji;
- b) edukacji i szkolenia zawodowego;
- c) zatrudnienia i przystosowania do pracy, poradnictwa zawodowego i przekwalifikowania;
- d) pomocy społecznej, tj. usług socjalnych i świadczeń socjalnych;
- e) mieszkania, warunków do samodzielnego życia, transportu, dostępu do środowiska fizycznego, informacyjnego i komunikacyjnego;
- f) wypoczynku, dostępu do kultury, sportu, turystyki;**
- g) pomocy prawnej;
- h) ulg podatkowych;
- i) oceny i ponownej oceny poprzez wizyty domowe członków komisji oceniającej u osób niemobilnych co dwa lata.

Art. 7

1. Promowanie i egzekwowanie praw osób z niepełnosprawnościami jest podstawowym obowiązkiem organów lokalnej administracji publicznej, w miejscu zamieszkania lub pobytu OzN oraz, pomocniczo lub uzupełniająco, organów centralnej administracji publicznej, społeczeństwa obywatelskiego i rodziny lub przedstawiciela prawnego OzN.

Art. 21 – kultura, sport, turystyka

1. Właściwe organy administracji publicznej są obowiązane ułatwiać OzN dostęp do dóbr kultury, dziedzictwa narodowego, turystyki, sportu i rekreacji.
2. W celu zapewnienia OzN dostępu do kultury, sportu i turystyki, organy administracji publicznej są zobowiązane do podjęcia następujących szczególnych działań:
 - a) wspierania uczestnictwa OzN i ich rodzin w wydarzeniach kulturalnych, sportowych i turystycznych,
 - b) organizowania imprez i wydarzeń kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych we współpracy lub partnerstwie z publicznymi lub prywatnymi podmiotami prawnymi,
 - c) zapewnienia warunków do uprawiania sportu przez OzN,
 - d) wspierania działalności organizacji sportowych OzN,
 - e) zapewnienia, zarówno wewnątrz budynków, jak i na zewnątrz obiektów kulturalnych, turystycznych, sportowych i rekreacyjnych, specjalnych dostosowań do następujących rodzajów niepełnosprawności, przy czym wykaz ten nie jest wyczerpujący:

dla osób z niepełnosprawnością ruchową i osób o ograniczonej sprawności ruchowej: pochylnie lub, w odpowiednich przypadkach, elektroniczne lub zautomatyzowane systemy dostępu, windy lub podnośniki,

(iii) dla osób niedosłyszących: wizualne systemy ostrzegawcze i elektroniczne wzmacniacze do aparatów słuchowych,

(iv) dla osób niepełnosprawnych umysłowo i osób z trudnościami w uczeniu się: systemy naprowadzania w języku migowym,

- (f) zapewnienie co najmniej jednej toalety dostępnej dla OzN w budynkach związanych z celami kulturalnymi, turystycznymi, sportowymi i rekreacyjnymi lub, w stosownych przypadkach, na związanych z nimi obszarach zewnętrznych.

(W dniu 18 maja 2023 r. ust. 2 art. 21 ust. 4 rozdziału II został uzupełniony o ust. 3 art. I ustawy nr 96 z dnia 12 kwietnia 2023 r., opublikowanej w Monitorze Urzędowym nr 322 z dnia 18 kwietnia 2023 r.).

3. Dziecko z niepełnosprawnościami i osoba towarzysząca mają prawo do bezpłatnego wstępu na pokazy, do muzeów, na imprezy artystyczne i sportowe.
4. Dorosłe osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do bezpłatnego wstępu na pokazy, do muzeów, na imprezy artystyczne i sportowe w następujący sposób:
 - a) osoba dorosła ze znacznym lub głębokim stopniem niepełnosprawności oraz osoba towarzysząca mają wstęp bezpłatny,
 - b) osoby dorosłe z umiarkowanym i lekkim stopniem niepełnosprawności są uprawnione do biletów na takich samych warunkach jak uczniowie i studenci.
5. Kwoty uprawnień, o których mowa w ust. (1), (3) i (4), są pokrywane z budżetu państwa, za pośrednictwem budżetu Ministerstwa Kultury i Tożsamości Narodowej, Narodowej Agencji Sportu, budżetów lokalnych lub, w stosownych przypadkach, budżetu organizatorów publicznych lub prywatnych.

IV. Kluczowe punkty dekretu nr 189/2013 w Rumunii dotyczą zatwierdzenia standardu przepisów technicznych, które odnoszą się do dostosowania budynków cywilnych i przestrzeni miejskich do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W szczególności dekret zatwierdza normę indykatywną NP 051-2012, która jest nowelizacją normy NP 051/2000.

Oto zestawienie kluczowych elementów:

- Standard Przepisów Technicznych: to zestaw szczegółowych wytycznych technicznych i wymogów ustanowionych przez rząd w celu zapewnienia, że budynki cywilne i przestrzenie miejskie są dostępne i dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Dostosowanie budynków cywilnych: odnosi się to do wprowadzania fizycznych zmian w budynkach w celu dostosowania ich do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Może to obejmować instalację ramp, wind, szerszych drzwi, dostępnych łazienek i innych modyfikacji poprawiających dostępność.

- Adaptacja przestrzeni miejskiej: koncentruje się na zwiększeniu dostępności obszarów i przestrzeni publicznych w mieście. Wiąże się to z takimi kwestiami, jak budowa chodników przyjaznych dla wózków inwalidzkich, instalowanie ramp na przejściach dla pieszych i tworzenie dostępnych miejsc parkingowych.
- NP 051-2012: jest to szczegółowy zestaw przepisów technicznych, które określają wymagania dotyczące dostosowania budynków cywilnych i przestrzeni miejskich do potrzeb OzN. Jest to poprawiona wersja normy NP 051/2000.
- NP 051/2000: jest to poprzednia wersja standardu przepisów technicznych dotyczących adaptacji budynków cywilnych i przestrzeni miejskich. Rewizja w 2012 roku prawdopodobnie obejmowała aktualizacje, ulepszenia lub wyjaśnienia w celu lepszego zaspokojenia potrzeb OzN.

Celem tego dekretu i powiązanych standardów technicznych jest zapewnienie, że budynki i środowiska miejskie w Rumunii są projektowane i budowane w sposób wspierający dostępność i integrację dla wszystkich obywateli, w tym OzN.

Inne akty prawne

1. Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnościami została przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych w dniu 13 grudnia 2006 r. i otwarta do podpisu w dniu 30 marca 2007 r. Rumunia podpisała ją 26 września 2007 r. i ratyfikowała na mocy ustawy nr 221 z 2010 r.
2. Krajowa strategia zapobiegania instytucjonalizacji dorosłych OzN i przyspieszenia procesu deinstytucjonalizacji na lata 2022–2030 została zatwierdzona przez rząd decyzją nr 1543/2022.
3. Ponadto decyzja rządu nr 1.444/2022 zatwierdza mechanizm gromadzenia i monitorowania danych w celu wdrożenia Konwencji ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami oraz zmiany niektórych aktów normatywnych. Projekt zarządzenia nr 1914/29/09/2022 ma na celu zmianę i uzupełnienie załącznika do zarządzenia nr 762/1992/2007, które zatwierdza kryteria określania stopnia niepełnosprawności z perspektywy medyczno-psychospołecznej. Dokument przestrzega konwencyjnego formatowania akademickiego, w tym regularnego formatowania autora i instytucji, i używa formalnego rejestru, aby uniknąć kolokwializmów, skrótów lub nieformalnych wyrażeń. Ponadto tekst zapewnia obiektywizm poprzez wykluczenie subiektywnych ocen, stronniczości, przenośni lub ozdobników oraz słów wypełniaczy. Wreszcie zapewniona jest precyzja słownictwa i poprawność gramatyczna, z konkretnymi terminami technicznymi używanymi w celu przekazania precyzyjnego znaczenia i wolnymi od błędów gramatycznych i ortograficznych.
4. Projekt zarządzenia nr 1914/29/09/2022 ma na celu zmianę i uzupełnienie załącznika do zarządzenia nr 762/1992/2007, które zatwierdza kryteria określania stopnia niepełnosprawności z perspektywy medyczno-psychospołecznej. Obiektywna i logiczna struktura dokumentu została zachowana dzięki jasnemu i zwięzłemu językowi, a skróty terminów technicznych wyjaśnione przy pierwszym użyciu.

5. Rozporządzenie nr 847/2021, zatwierdzone w dniu 23 września 2021 r., określa procedurę wydawania zezwoleń dla zakładów chronionych.

Zgodnie z ustawą 448/2006 uprawnione przedsiębiorstwo chronione to podmiot prawny, publiczny lub prywatny, posiadający własne kierownictwo, **w którym muszą być zatrudnione co najmniej trzy osoby z niepełnosprawnościami, stanowiące co najmniej 30% całkowitej liczby pracowników**, których łączny przepracowany czas stanowi nie mniej niż 50% przepracowanych godzin wszystkich pracowników oraz dowolną formę prowadzenia działalności gospodarczej przez OzN.

Certyfikacja. 6. DECYZJA nr 268 z dnia 14 marca 2007 r. w sprawie zatwierdzenia zasad metodologicznych stosowania przepisów ustawy nr 448/2006 o ochronie i promowaniu praw OzN (zaktualizowana do dnia 29 listopada 2012 r.*). Art. 8a.

Bezpłatne bilety na leczenie uzdrowiskowe dla dorosłych OzN będą przyznawane zgodnie z ustawą budżetową Państwowego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na bieżący rok, z zastrzeżeniem corocznej umowy między Krajowym Urzędem ds. Osób Niepełnosprawnych a Krajowym Domem Emerytur i Innych Praw Ubezpieczeń Społecznych. Należy zauważyć, że w dniu 15 lutego 2010 r. art. 8 został zmieniony przez ust. 2 art., ustanawiający w ten sposób określony limit całkowitej liczby dostępnych biletów.

Transport i inne zniżki związane z turystyką dla osób z niepełnosprawnościami

Osoby dorosłe o znacznym stopniu niepełnosprawności mogą otrzymać pomoc socjalną na podstawie dokumentów potwierdzających lub wniosku. Pomoc ta ma formę bezpłatnego transportu międzymiastowego dowolnym typem pociągu do wysokości kosztu pociągu międzyregionalnego (IR) z rezerwacją 2. klasy lub autobusem lub statkiem transportu rzecznoego na łączną liczbę 24 podróży w roku kalendarzowym. Alternatywnie dostępna jest zniżka na paliwo w wysokości 1500 lei.

Dla osób dorosłych ze znacznym stopniem niepełnosprawności: dostępnych jest 12 bezpłatnych przejazdów międzymiastowych rocznie pociągiem, autobusem lub statkiem transportu rzecznoego, ograniczonych do kosztu biletu na pociąg międzyregionalny drugiej klasy (IR) z rezerwacją. Dostępna jest również zniżka na paliwo w wysokości 750 lei. Ponadto wszystkie linie miejskiego transportu publicznego oferują bezpłatny transport naziemny, a miesięczny bilet na metro zapewnia nieograniczoną liczbę przejazdów.

Dostęp do budynków użyteczności publicznej, takich jak instytucje kulturalne, powinien być ułatwiony dla osób niepełnosprawnych. Można to osiągnąć poprzez wdrożenie oznaczeń w alfabecie Braille'a i wyraźnie widocznych kształtów.

Obiekty noclegowe również powinny być zaprojektowane z myślą o dostępności. Ponadto OzN i ich towarzyszący należy zapewnić bezpłatne karnety basenowe. OzN i ich towarzysze mogą otrzymać dofinansowanie z budżetu lokalnego i centralnego na udział w zajęciach edukacyjnych, kulturalnych i sportowych,

a także zawodach i szkoleniach. Obejmuje to transport i zakwaterowanie w ramach ograniczeń budżetowych, opłaty za uczestnictwo oraz opłaty za wstęp do muzeów i sal widowiskowych za granicą. Należy pamiętać, że informacje te dotyczą wyłącznie OzN i osób im towarzyszących. Dodatkowe udogodnienia związane z działalnością turystyczną w Rumunii, zgodnie z lokalnymi przepisami:

- **bezpłatne vouchery do spa,**
- zarezerwowane miejsca parkingowe w miejscach publicznych dla osób z niepełnosprawnościami lub ich upoważnionych przedstawicieli,
- **zwolnienie z opłat drogowych podczas korzystania z sieci dróg krajowych z ważną winietą,**
- **zniżki na paliwo podczas podróży samochodem,**
- nieograniczony dostęp do programów edukacyjnych, niezależnie od wieku, rodzaju niepełnosprawności i wymagań edukacyjnych,
- obniżenie standardowego wieku emerytalnego dla osób zatrudnionych,
- bezpłatny lub częściowo dotowany dostęp do wydarzeń kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych na poziomie krajowym i europejskim w Słowenii, na Cyprze, w Belgii, we Włoszech, w Estonii, Finlandii i na Malcie na podstawie europejskiej karty OzN.

Przepisy przyznają uprawnienia i udogodnienia, ale dopiero okaże się, czy są one przestrzegane przez instytucje publiczne i podmioty prywatne. Istnieje odpowiednia infrastruktura i sprzęt, aby zapewnić dostępność i umożliwić organizację wydarzeń. Podsumowując, Rumunia oferuje szereg zniżek i usług dla OzN. Problem polega na tym, że większość nie jest przejrzysta i w wielu przypadkach ma charakter tymczasowy. System wsparcia wypoczynku i podróży dla osób ze specjalnymi potrzebami nadal wymaga dopracowania.

5. Organizacje wspierające podróże osób z niepełnosprawnościami w Europie i w państwach uczestniczących w projekcie

5.1. Europejska Sieć Turystyki Dostępnej (ENAT)

Europejska Sieć Turystyki Dostępnej (ENAT) to innowacyjna inicjatywa dążąca do tego, aby turystyka była dostępna dla każdego. Początek tej inicjatywy oraz jej działania podkreślają wagę uznania turystyki dostępnej nie tylko za specjalistyczną dziedzinę biznesu, ale także za podstawowe prawo OZN. Poniżej przedstawiamy rolę, znaczenie oraz różne działania ENAT na rzecz promocji podróży osób z niepełnosprawnościami w Europie i innych regionach.

ENAT wspiera turystykę inkluzywną, umożliwiającą osobom z niepełnosprawnościami, osobom starszym oraz osobom z problemami z poruszaniem się podróżowanie z szacunkiem, komfortem i wolnością. Grupa ta pełni rolę łącznika, jednocząc interesariuszy w przemyśle turystycznym, takich jak rządy, przedsiębiorstwa i konsumenci, wykraczając poza same działania lobbingsowe. ENAT odgrywa kluczową rolę w rozwoju współpracy i zrozumienia pomiędzy różnymi grupami w celu zwiększenia inkluzyjności w sektorze turystyki.

Działalność ENAT jest istotna ze względu na jej holistyczne podejście do dostępności. ENAT dąży do poprawy infrastruktury, oferty usługowej oraz podniesienia świadomości w celu przezwyciężenia barier fizycznych, informacyjnych i podstawowych w podróżowaniu. To kompleksowe podejście zapewnia, że inicjatywy mające na celu poprawę dostępności uwzględniają różne potrzeby i trudności, z jakimi spotykają się podróżni z niepełnosprawnościami.

Programy i projekty

ENAT angażuje się w szeroką gamę działań, w tym badaniach, szkoleniach, formułowaniu polityk oraz promowaniu najlepszych praktyk. Niektóre z głównych inicjatyw to:

- **Badania i rozwój:** ENAT prowadzi programy badawcze i rozwojowe, mające na celu zebranie niezbędnych danych dotyczących wymagań, wyborów i wpływu finansowego podróżnych z niepełnosprawnościami. Badania te dostarczają zaleceń politycznych i standardów branżowych opartych na doświadczeniach praktycznych i realnych potrzebach.
- **Szkolenia i edukacja:** ENAT organizuje programy szkoleniowe dla pracowników turystyki, aby zwiększyć ich wiedzę i umiejętności w zakresie świadczenia dostępnych usług. Zajęcia obejmują różne tematy, w tym tworzenie przyjaznych użytkownikowi stron internetowych oraz świadczenie usług klienta dostosowanych do potrzeb pasażerów z niepełnosprawnościami.

- **Certyfikacja i oznakowanie jakości:** ENAT opracowało metodę certyfikacji, która pomaga konsumentom rozpoznać firmy spełniające wysokie standardy dostępności. Podejście to pomaga firmom poprawić dostępność swoich usług oraz zapewnia podróżnym wiarygodny symbol dostępnych usług.
- **Lobbying polityczny:** ENAT współpracuje z decydentami na szczeblu krajowym i europejskim w celu wspierania legislacji i regulacji promujących turystykę dostępną. Organizacja przyczyniła się do uwzględnienia kwestii dostępności w kluczowych politykach turystycznych i transportowych UE.
- **Networking i współpraca:** ENAT ułatwia networking i współpracę wśród swoich członków, aby wymieniać się wiedzą, doświadczeniami i zasobami. Interesariusze z różnych sektorów współpracują poprzez konferencje, warsztaty i fora internetowe, dzieląc się najlepszymi praktykami.
- **Kampanie na rzecz zwiększania świadomości publicznej:** ENAT prowadzi programy zwiększające świadomość publiczną, mające na celu zmianę postaw i zwiększenie zrozumienia znaczenia turystyki dostępnej, podkreślając korzyści płynące z dostępności dla wszystkich. Kampanie te mają na celu obalenie mitów i ukazanie korzyści ekonomicznych, społecznych oraz kulturowych płynących z turystyki inkluzywnej.

Europejska Sieć Turystyki Dostępnej (ryc. 12) odgrywa kluczową rolę we wspieraniu podróży bez barier. ENAT walczy o prawa turystów z niepełnosprawnościami i pokazuje szersze korzyści turystyki dostępnej dla społeczeństwa poprzez swoje różnorodne działania i inicjatywy. ENAT odgrywa ważną rolę w sieci organizacji, które ułatwiają podróże osobom z niepełnosprawnościami, zapewniając, że osoby o różnych zdolnościach fizycznych mogą cieszyć się pięknem i różnorodnością Europy oraz krajów objętych projektem.



Ryc. 12. Logo ENAT

Źródło: <https://www.accessibletourism.org/>

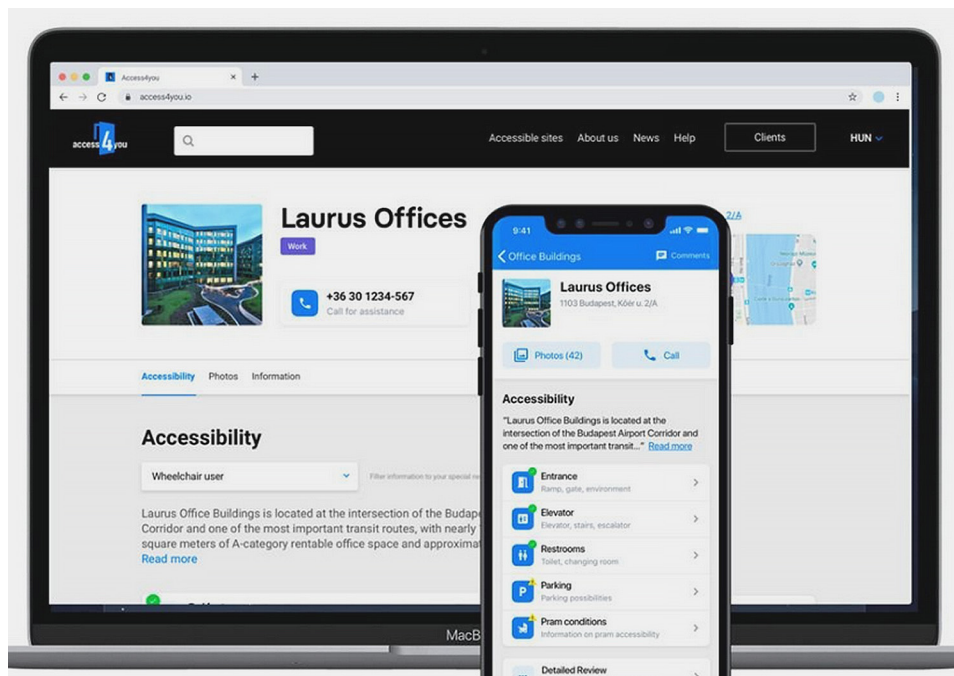
5.2. Access4you

Marka towarowa Access4you® jest międzynarodowym znakiem certyfikacyjnym. Obecnie jest zarejestrowana w Unii Europejskiej oraz Zjednoczonym Królestwie. Jej powstanie było inspirowane nieprzyjemnym doświadczeniem jej twórcy: problemem związanym z nieruchomością reklamowaną jako w pełni dostępna, która w rzeczywistości okazała się niedostępna dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. „Wtedy zdałem sobie sprawę, że pomocność to za mało. Potrzebujemy wspólnego języka na temat dostępności, który wszyscy rozumiemy i którym się posługujemy. Postanowiłem, że to zrobimy” – pisze B. Berecz, założyciel i dyrektor zarządzający firmy Access4you. Wspólnym językiem, nad którym firma pracuje od tego czasu, jest certyfikowana informacja o dostępności.

Znak zapewnia szczegółowe i wiarygodne informacje na temat dostępności środowiska zabudowanego dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności – w zakresie mobilności, wzroku, słuchu oraz potrzeb poznawczych. Pomaga to nie tylko osobom z niepełnosprawnościami i ich rodzinom, ale także właścicielom nieruchomości i firmom: oprócz przedstawienia szczegółowego obrazu dostępności obiektów, certyfikat Access4you skutecznie wspiera cele biznesowe i zrównoważonego rozwoju.

Baza danych Access4you (ryc. 13) oraz aplikacja mobilna, zawierająca szczegółowe profile ponad 700 międzynarodowych lokalizacji, są dostępne bezpłatnie dla wszystkich. Profile miejsc oparte są na systemie kryteriów liczącym 1000 punktów, który został opracowany zgodnie z kryteriami 8 grup interesariuszy i zapewnia informacje filtrowane według wpływu, z precyzyjnymi wymiarami oraz szeregiem użytecznych zdjęć.

Baza danych daje użytkownikom przewagę zarówno po stronie popytu, jak i podaży. Strona popytowa (podróżny/turysta) może mieć pewność, że korzysta z rzeczywiście certyfikowanej, dostępnej usługi, podczas gdy strona podaźowa może przyczynić się do swoich własnych celów biznesowych, trafiając do bazy danych (przyciąganie nowych klientów, zwiększanie wartości marki poprzez wkład społeczny oraz dostarczanie wymiernych danych do części społecznej (S) raportów ESG).



Ryc. 13. Access4you's app do wyszukiwania dostępnych miejsc

Źródło: <https://access4you.io/>

5.3. Przykłady z Chorwacji

W Chorwacji oferta turystyczna dla OzN wciąż jest dość uboga i fragmentaryczna. Największym wyzwaniem, przed którym stają OzN, jest jakość informacji o konkretnych segmentach oferty. Z tego powodu ważne jest, aby w proces ten angażowały się różne organizacje, które stworzą wysokiej jakości produkt w kontekście turystyki dostępnej. Patrząc na rynek z perspektywy prywatnych firm, można stwierdzić, że obecnie nie ma biura podróży specjalizującego się w potrzebach i wymaganiach OzN. Biuro takie kiedyś istniało, ale zakończyło swoją działalność. Dlatego ważne jest, aby wiedzieć, że rząd krajowy podejmuje duże wysiłki w celu podniesienia świadomości o tym produkcie turystycznym oraz umożliwienia pracownikom turystyki uczestnictwa w specjalnych warsztatach mających na celu poprawę zrozumienia i wiedzy o tym segmencie turystów.

Dodatkowo kilka organizacji pozarządowych angażuje się w tworzenie platformy wymiany wiedzy – nie tylko tych pracujących na rzecz poprawy jakości życia OzN, ale także tych, które działają na rzecz poprawy jakości życia osób starszych, które również potrzebują lepszej dostępności do obiektów turystycznych i atrakcji. Współpraca tych poszczególnych inicjatyw w zakresie bardziej dostępnego, uniwersalnego projektowania różnych obiektów ma doprowadzić do powstania organizacji specjalizującej się w tym konkretnym segmencie turystów, zapewniając im dostęp do usług turystycznych i doświadczeń, a co najważniejsze, dokładne i wiarygodne informacje na temat dostępności i jakości dostępności destynacji.

Przykłady dobrych praktyk w zakresie turystyki dostępnej w Chorwacji obejmują kilka miejsc i programów, zarówno w sektorze prywatnym, jak i publicznym. Niektóre z nich omówiono poniżej.

Przewodnicy turystyczni w Puli

Stowarzyszenie Przewodników Turystycznych w Puli oraz Stowarzyszenie Niewidomych i Słabowidzących w Istrii zainicjowały projekt Kolory Turystyki Inkluzywnej (ryc. 14). Kilkunastu członków pomyślnie ukończyło szkolenie teoretyczne i praktyczne w zakresie pracy z osobami niewidomymi i słabowidzącymi, stając się pierwszą firmą przewodnicką w Chorwacji, profesjonalnie przygotowaną do prezentowania otaczającego świata w najbardziej odpowiedni sposób dla osób niewidomych i słabowidzących. Projekt został sfinansowany przez Ministerstwo Turystyki i obejmuje technologię GPS oraz oprogramowanie głosowe wbudowane w telefony komórkowe, które zawiera najważniejsze atrakcje turystyczne Puli i Premantury. W ramach projektu stworzona została mówiona mapa turystyczna Istrii ze 134 punktami turystycznymi, która została również przetłumaczona na język włoski i jest przeznaczona dla osób niewidomych i słabowidzących oraz innych turystów. Mapa dostępna jest za pośrednictwem komputera głosowego. Celem projektu jest zmotywowanie przewodników turystycznych z Istrii do włączania grup wrażliwych do swoich programów, aktywne uczestnictwo w konferencji na temat rozwoju turystyki dostępnej w Istrii oraz edukacja członków na temat potrzeb osób z niepełnosprawnościami, ze szczególnym uwzględnieniem osób niewidomych.



Ryc. 14. Wgląd w pracę członków projektu
Kolory Turystyki Inklusywnej
Źródło: autorzy.

Oprócz dalszego wzmacniania i pogłębiania współpracy wewnątrz branży między Stowarzyszeniem Przewodników Turystycznych w Puli, Stowarzyszeniem Niewidomych i Stacją Przewodników Górskich w Istrii, przewodnicy turystyczni i turyści górscy będą mogli zastosować zdobytą wiedzę i umiejętności w prowadzeniu wycieczek i wędrówkach z osobami niewidomymi w dalszej pracy z grupami OzN.

Organizacja partnerska pełni rolę mentora w projekcie i wzmacnia zdolności organizacji gospodarza poprzez

ciągłe nieformalne uczenie się na temat realizacji projektu, monitorowanie przepływu środków, planu działań i promocji medialnej. Podręcznik „Opieka nad gośćmi z niepełnosprawnościami”, projekt liceum Centrum Kształcenia Zawodowego w Zagrzebiu we współpracy z Centrum Kształcenia „Vinko Bek”, Centrum Kształcenia „Slava Raškaj” w Zagrzebiu oraz Szkołą Elektrotechniczną w Zagrzebiu, został sfinansowany przez Ministerstwo Turystyki i Sportu w ramach publicznego konkursu dla szkół średnich zawodowych i artystycznych w celu promowania i wzmacniania umiejętności profesjonalistów w turystyce. Podręcznik zawiera bardzo jasne instrukcje dotyczące obsługi gości z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz przykłady wideo wspierające procedury obsługi gości z problemami ze słuchem, trudnościami intelektualnymi, zaburzeniami ze spektrum autyzmu oraz z niepełnosprawnościami fizycznymi.

Podręcznik został opublikowany w 2020 r. Uczniowie musieli wziąć pod uwagę fakt, że każda osoba ma różne, indywidualne potrzeby, i doszli do wniosku, że aktywna opieka nad gośćmi w branży hotelarskiej nie może być uniwersalna. Każdy gość z niepełnosprawnością jest osobą z własnymi, unikalnymi potrzebami. Dlatego w podręczniku, ażeby edukować usługodawców na temat potrzeb osób z niepełnosprawnościami w branży hotelarskiej, starano się położyć nacisk na stałe wzbogacanie emocjonalnych i społecznych umiejętności pracowników tej branży.

Mapa dostępnego Dubrownika

Mapa Dubrownika „Dostępna turystyka” pokazuje dostępność obiektów turystycznych dla użytkowników wózków inwalidzkich (hotele, obiekty kulturalne, plaże), a także innych przydatnych obiektów dla osób poruszających się na wózkach (apteki). Dla każdego hotelu na mapie znajduje się na przykład informacja o liczbie pokoi przystosowanych dla osób na wózkach, dostępności wejścia z opsem, udogodnieniach, dostępności basenu oraz plaży hotelowej. Dla miejsc turystycznych zamieszczone są informacje o obecności ramp, wind, toalet, wózków i platform. Każda lokalizacja zawiera dane adresowe oraz adres internetowy. Dodatkowo na stronie internetowej znaleźć można bazę miejsc dostępnych dla osób

na wózkach, z informacjami o różnych barierach, takich jak chodniki, krawężniki, schody czy pochylnie. Mapa jest łatwa w obsłudze.

Sanktuarium Matki Bożej Wspomożenia w Aljmašu

Sanktuarium Matki Bożej Wspomożenia w Aljmašu (ryc. 15) to współczesny obiekt sakralny o unikalnym wyglądzie, który oferuje szereg dostępnych treści, choć może być jeszcze bardziej dostępne po kilku odpowiednich adaptacjach. W pobliżu kościoła znajduje się parking miejski z wyznaczonymi miejscami dla osób z niepełnosprawnościami, a nieco niebezpieczna droga dojazdowa jest równa w centralnej części, podczas gdy reszta terenu otoczona jest krawężnikiem.

Mały, wybrukowany plac przed kościołem jest całkowicie płaski i ma ławki do odpoczynku, a także nawierzchnie o różnych fakturach prowadzące do kościoła, które pełnią rolę wskaźników dotykowych dla odwiedzających z uszkodzeniem wzroku. Na placu znajdują się również dwa dostępne, atrakcyjne i nieco strome punkty widokowe (nachylenie 14–15%), z widokiem na Dunaj, do których mogą dotrzeć osoby na wózkach inwalidzkich z niewielką pomocą. Wejście do kościoła, jego wnętrze oraz konfesjonał są równe i wyłożone marmurem, ale brak jest wskaźników dotykowych lub pomocy. Obiekt posiada także dostępny WC, jednak jest trochę zaniedbany i ma pewne wady: drzwi nie otwierają się całkowicie z powodu klamki, nie ma już poręczy, a miedziana rurka pod umywalką utrudnia dostęp osobom na wyższych wózkach.

800 m na południe od kościoła znajduje się również wybrukowana, kręta ścieżka Kalwarii o nachyleniu zbliżonym do punktów widokowych przy kościele, dzięki czemu wszyscy odwiedzający mogą dotrzeć na szczyt z niewielką pomocą. Zarząd parafii ma duże doświadczenie w przyjmowaniu gości z różnymi niepełnosprawnościami, jednak jego świadomość dotycząca ich zróżnicowanych potrzeb jest ograniczona. Strona internetowa kościoła pielgrzymkowego zawiera wystarczające informacje i treści, ale skorzystałaby na modernizacji i mogłaby stać się bardziej dostępna dla wszystkich użytkowników.

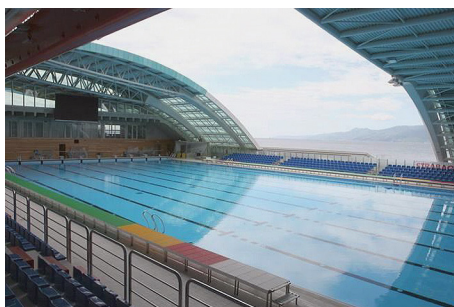
Basen Kantrida

Podczas projektowania i budowy basenu Kantrida (ryc. 16) dużą wagę przywiązano do przystosowania obiektu dla osób z niepełnosprawnościami. W poszukiwaniu najlepszych



Ryc. 15. Sanktuarium Matki Bożej Wspomożenia w Aljmašu

Źródło: autorzy.



Ryc. 16. Basen Kantrida

Źródło: autorzy.

rozwiązań na etapie budowy brały udział również organizacje zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami.

Dostęp do placu oraz restauracji z tarasem na dachu budynku garażowego zapewniają rampy. Osoby z niepełnosprawnościami mogą dostać się do basenu Kantrida z publicznego garażu, gdzie znajduje się 8 miejsc parkingowych dla nich przeznaczonych. Dostęp do placu przed głównym wejściem na basen jest możliwy za pomocą windy, która została wyposażona w przyciski z oznaczeniami piętér w alfabecie Braille'a.

Na poziomie głównego wejścia do basenów Kantrida znajdują się recepcja oraz przebieralnie z zapleczem sanitarnym. Specjalne oznaczenia na podłogach kompleksu basenowego mają na celu ułatwienie poruszania się osobom niewidomym i niedowidzącym. Wszystkie kierunki ruchu zostały oznaczone białymi lub żółtymi pasami, które wyróżniają się nie tylko kolorem, ale także strukturą powierzchni, co ułatwia ich śledzenie przez OzN wzroku.

Baseny Kantrida wyposażone są w stałe i mobilne windy, umożliwiające osobom z ograniczoną mobilnością bezpieczne wejście i wyjście. Pracownicy obiektu są przeszkoleni w obsłudze wind i zawsze gotowi do pomocy. Na trybunach znajdują się specjalnie oznaczone miejsca dla użytkowników wózków inwalidzkich, a także toaleta przystosowana dla OzN. Dostęp do plaży Ploče OzN jest możliwy dzięki zewnętrznym platformom. Pierwsza platforma znajduje się na tarasie kawiarni obok recepcji i prowadzi na taras słoneczny, a platforma na końcu tarasu umożliwia zejście na plażę, skąd można kontynuować spacer promenadą i rampami. Wschodnia część plaży wyposażona jest w dodatkową platformę, umożliwiającą bezpośrednie zejście na plażę, natomiast w zachodniej części znajduje się rampa do zejścia do morza oraz wydzielona strefa do opalania dla osób z niepełnosprawnościami. Platforma jest łatwa w obsłudze – wystarczy przytrzymać przycisk podczas jazdy.

Na basenach Kantrida regularnie odbywają się treningi dla OzN, organizowane przez Klub Pływacki Forca oraz Stowarzyszenie Rodziców Osób z Niepełnosprawnościami Sunce. Tak przystosowany kompleks basenowy nie tylko ułatwia codzienne korzystanie z obiektu, ale także umożliwia organizację zawodów pływackich dla osób z niepełnosprawnościami na najwyższym poziomie w Chorwacji. Wysoka jakość konstrukcji oraz funkcjonalność kompleksu zostały potwierdzone prestiżową międzynarodową nagrodą. Kompleks sportowy w Rijeci otrzymał nagrodę IPC (International Paralympic Committee) przyznaną obiektom sportowym dostosowanym do potrzeb OzN. To tylko kilka przykładów dostępnej turystyki w Chorwacji. Wśród innych znajdują się np. liczne instytucje kulturalne lub obiekty noclegowe.

5.4. Przykłady z Polski

Przykłady dobrych praktyk dotyczących działań w zakresie turystyki dostępnej w Polsce są zróżnicowane i obejmują:

- działania instytucjonalne na poziomie kraju (Ministerstwa Sportu i Turystyki) oraz regionu (Wielkopolskiej Organizacji Turystycznej);

- przewodnik turystyczny po najpopularniejszej miejskiej destynacji turystycznej w Polsce, jaką jest Kraków („Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością”);
- informację turystyczną o dostępności i udogodnieniach na szlakach turystycznych i („Karkonosze dla Wszystkich”, Szlak Piastowski w Wielkopolsce);
- atrakcje turystyczne (Niewidzialna Ulica w Poznaniu, Brama Poznania ICHOT, Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Muzeum Archidiecezji Gnieźnieńskiej);
- przestrzeń otwartą, takie jak parki i ogrody sensoryczne (Park Orientacji Przestrzennej w Owińskach);
- wydarzenie służące edukacji integracji i inkluzji społecznej organizowane cyklicznie przez społeczność OzN podczas Międzynarodowego Dnia Białej Laski.

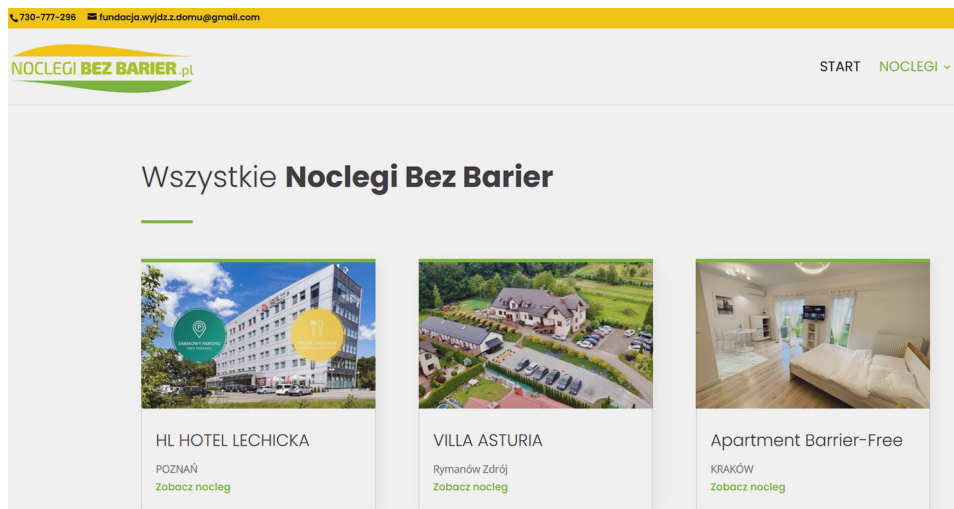
Ministerstwo Sportu i Turystyki (MSiT) w Polsce promuje turystykę dostępną w kontekście turystyki społecznej jako „priorytet w działaniu organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej”. W skali kraju rozwijany jest Program Dostępność Plus 2018–2025, nastawiony na uniwersalne projektowanie przestrzeni publicznej, produktów i usług pod względem architektonicznym, informacyjnym i komunikacyjnym. Program ten włączany jest w działania Polskiej Organizacji Turystycznej oraz regionalnych i lokalnych organizacji turystycznych. Dostępność jest w nim pojmowana jako możliwość niezależnego i samodzielnego korzystania z: atrakcji turystycznych, informacji (przewodniki, mapy, punkty informacji), transportu i komunikacji w turystyce, tras, ścieżek, szlaków turystycznych oraz infrastruktury gastronomicznej, noclegowej, sanitarnej.

Jak podaje MSiT, ponad 4 mln Polaków (14%) to OzN, a osoby 60+ to około 10 mln osób, czyli 25% populacji Polski. Rośnie siła nabywcza seniorów – do 2035 r. jej udział w całkowitej wartości zakupów wzrośnie do 37%. MSiT rekomenduje przewodnik pt. „Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami...” (ryc. 17, 19).



Ryc. 17. Program Ministerstwa Sportu i Turystyki w Polsce – turystyka dostępna

Źródło: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich>



Ryc. 18. Portal Noclegi bez Barier

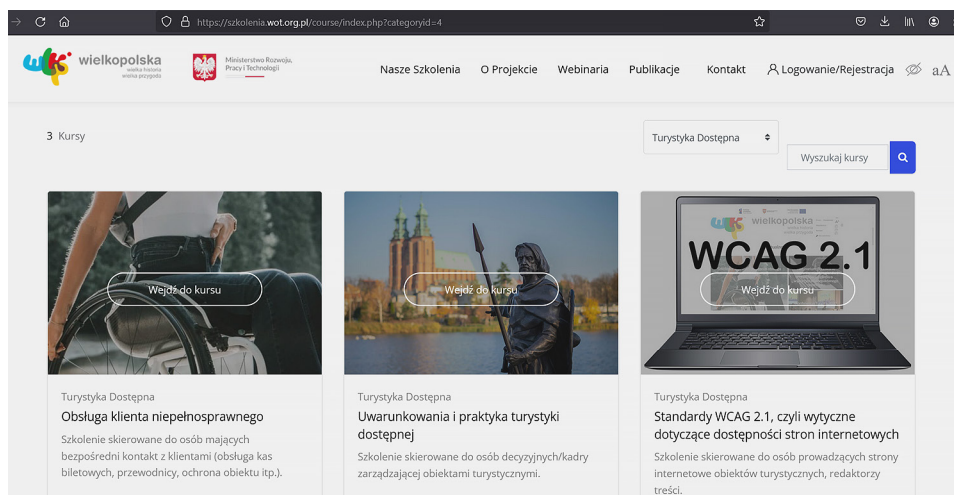
Źródło: <https://noclegibezbarier.pl/noclegi>

Ryc. 19. Podręcznik „Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami. Poradnik dla organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej” (2023)

Źródło: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich>

Na stronie MSiT zamieszczono także wykaz przykładów dobrych praktyk i rozwiązań, w tym bazę poradników, standardów, wskazówek, odniesień do aktów prawnych, programów i portali zawierających dane na temat dostępności np. bazy noclegowej (ryc. 18).

Wielkopolska Organizacja Turystyczna (WOT) prowadzi od 2020 r. na platformie e-learning bezpłatne szkolenia w zakresie turystyki dostępnej, przeznaczone dla wszystkich osób profesjonalnie zajmujących się turystyką. Szkolenia adresowane są zarówno do pracowników bezpośrednio obsługujących klienta, jak i do menedżerów czy osób podejmujących decyzje strategiczne. Każdy kurs kończy się testem sprawdzającym zdobytą wiedzę, a uczestnik szkolenia, który uzyska wynik pozytywny, otrzymuje certyfikat. Użytkownicy mogą powracać do treści kursów dowolną liczbę razy – dla uzupełnienia lub zweryfikowania informacji. Platforma oferuje również pełną elastyczność w przyswajaniu



Ryc. 20. Turystyka dostępna – kursy e-learning adresowane do branży turystycznej

Source: <https://szkolenia.wot.org.pl/>

wiedzy, zatem nie ma ograniczenia czasowego, w jakim należy zrealizować całość danego szkolenia (ryc. 20).

Kursy zostały przygotowane przez profesjonalny zespół trenerów. W jego składzie znaleźli się praktycy i naukowcy specjalizujący się w danej dziedzinie. To gwarantuje jakość oraz zgodność z najnowszą wiedzą. Ponadto jest możliwość skorzystania z dodatkowych materiałów: webinarów i konferencji oraz podręczników (ryc. 21).

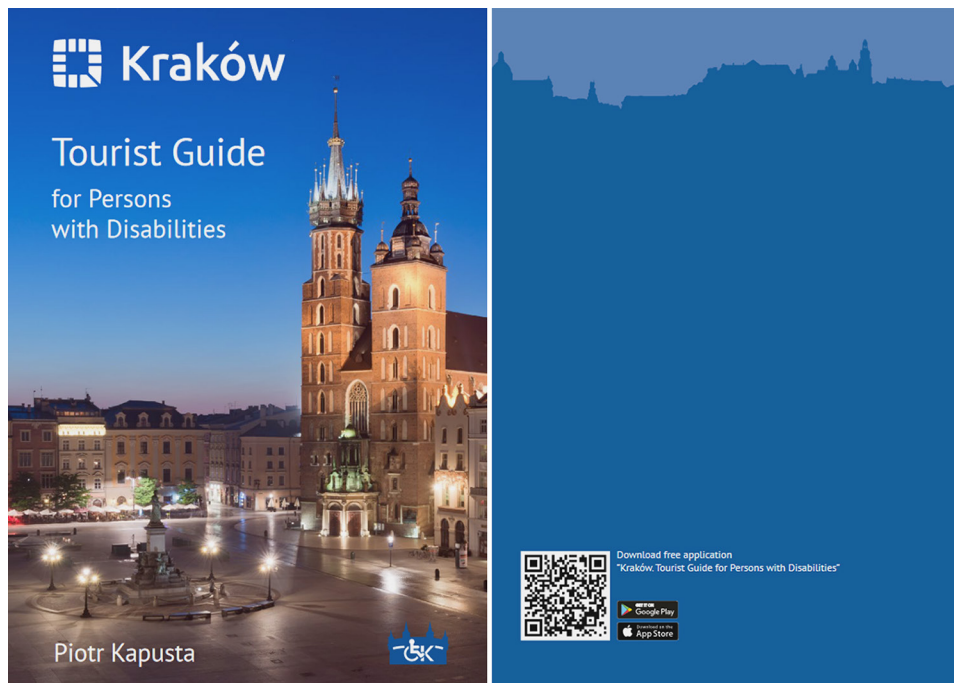
Platforma e-learningowa WOT powstała w ramach realizacji zadania publicznego pt. „Poprawa bezpieczeństwa usług turystycznych dla OzN na terenie województwa wielkopolskiego”, dofinansowanego ze środków Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii w 2020 r.

„Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością” (ryc. 22) jest kompendium wiedzy na temat dostępności głównych atrakcji dla OzN. Jego II edycja, wydana w 2023 r., została rozszerzona o trasę Nowa Huta i udostępniona w 4 wersjach językowych (polskiej, angielskiej, francuskiej



Ryc. 21. Podręcznik „Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych”

Źródło: https://www.wot.org.pl/wp-content/uploads/WOT_Turystyka_dostepna.pdf



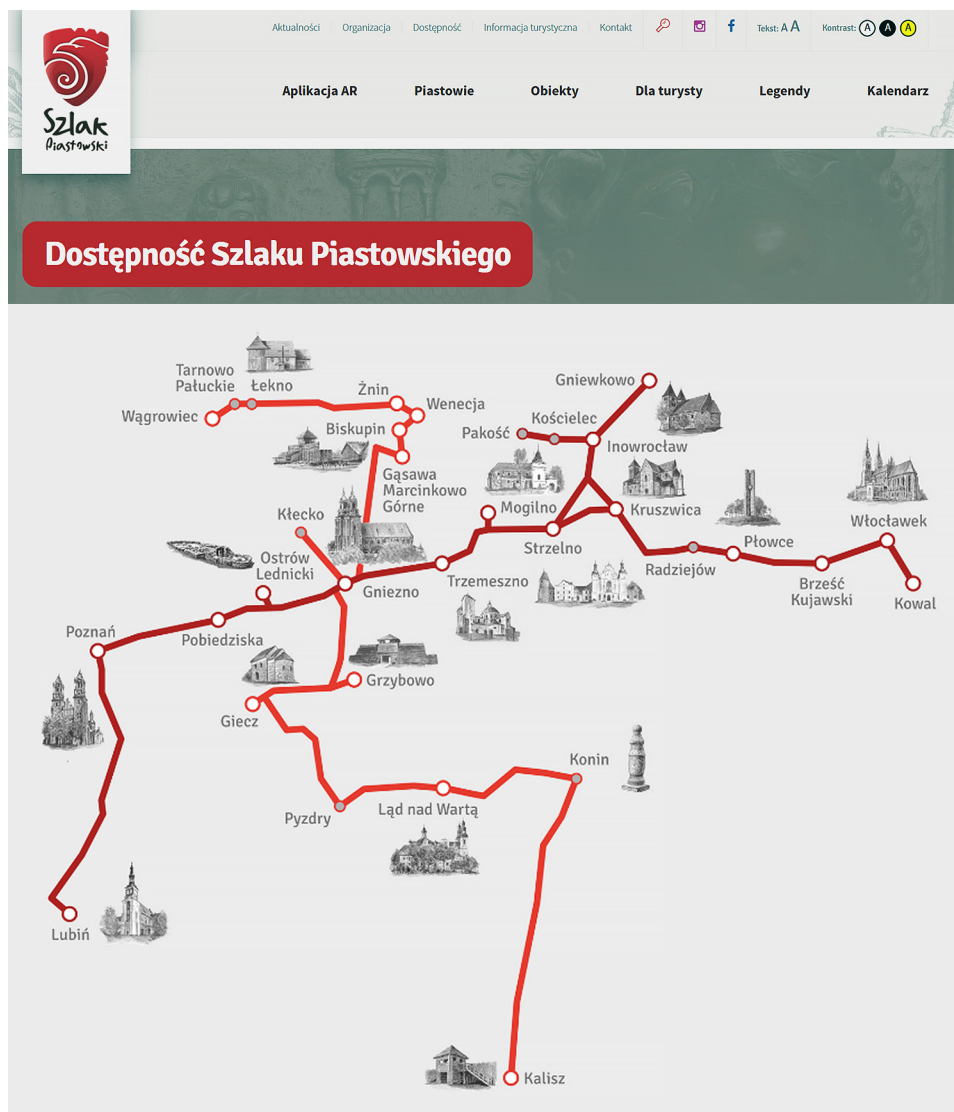
Ryc. 22. „Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością” – w formie papierowej, pdf do darmowego pobrania oraz aplikacji na urządzenia mobilne

Źródło: https://www.krakow.pl/bezbarier/aktualnosci/202398,60,komunikat,krakow_dla_turysty_z_niepelnosprawnoscia

i rosyjskiej). Publikację można otrzymać bezpłatnie w Referacie ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia Urzędu Miasta Krakowa, a także w miejskich punktach informacji turystycznej, ponadto pobrać ze strony internetowej, a poprzez QR jako aplikację na urządzenia mobilne.

Szlak Piastowski (ryc. 23) to jeden z głównych szlaków kulturowych w Polsce, związany z historią pierwszej królewskiej dynastii – Piastów. Samorząd Województwa Wielkopolskiego zlecił w 2019 r. analizę jego dostępności dla OzN (ruchową, wzrokową, słuchową), seniorów i rodzin z dziećmi we wszystkich (33) obiektach Szlaku Piastowskiego z terenu województwa wielkopolskiego. Celem audytu nie było zgromadzenie aktualnej wiedzy na temat dostępności poszczególnych atrakcji na szlaku. Opracowano katalog kryteriów oceny dostępności obiektów, w oparciu o który oceniono i opisano każdą atrakcję turystyczną w karcie informacyjnej zamieszczonej na stronie internetowej szlaku. Przygotowany przez ekspertów materiał stanowi rzetelne źródło informacji dla turystów i wszystkich osób odwiedzających obiekty Szlaku Piastowskiego. Obejmuje także rekomendacje dla gestorów obiektów w zakresie użytecznych, uniwersalnych udogodnień.

Karkonosze dla Wszystkich to projekt zrealizowany w polsko-czeskim partnerstwie, po stronie polskiej rozwijany przez Karkonoski Sejmik OzN (KSON).

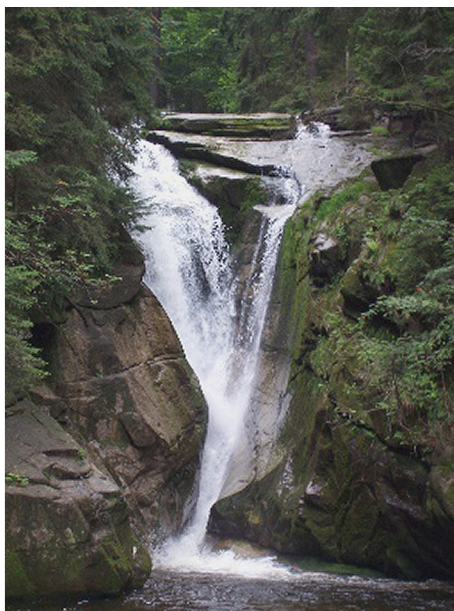


Ryc. 23. Szlak Piastowski

Źródło: <https://szlakpiastowski.pl/dostepnosc>

Pracownicy KSON przetestowali szlaki turystyczne i miejsca dostępne dla OzN po polskiej stronie gór i na pobliskim przedgórzu: szlaki turystyczne, atrakcje turystyczne oraz dla turystyki wyczynowej (ryc. 24).

Niewidzialna Ulica (Poznań, ul. Matejki 53) to miejsce, które zwiedza się w absolutnej ciemności, a przewodnikami są osoby niewidome. Można doświadczyć nie tylko poruszania się bez pomocy wzroku po ulicy, ale także przejazdu tramwajem, wrażeń sensorycznych (poprzez zapach, dotyk). Przewodnik objaśnia

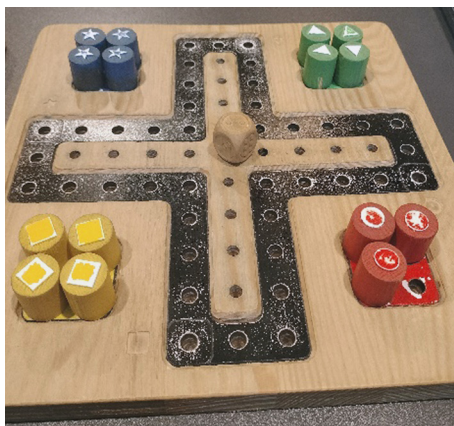


Ryc. 24. Ścieżka do Wodospadu Szklarki w Karkonoskim Parku Narodowym, dostosowana do potrzeb osób poruszających się na wózku inwalidzkim
Źródło: fot. A. Zajadacz.

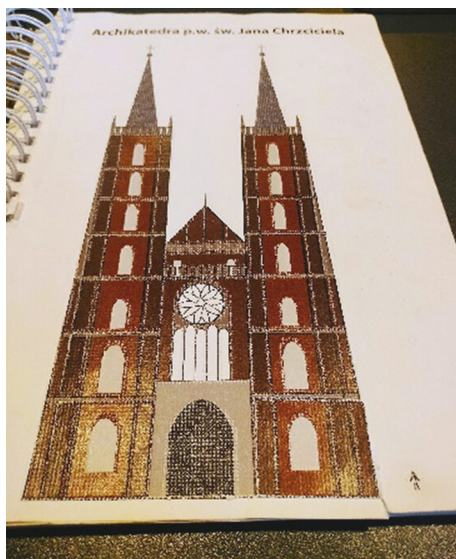
funkcjonowanie w życiu codziennym osób niewidomych. Można też skorzystać z udogodnień dla osób niewidomych i niedowidzących takich, jak m.in.: kostka Rubika (ryc. 25), gry planszowe (ryc. 26), przewodniki turystyczne z wypukłymi (reliefowymi) rysunkami i skalą odniesienia, jaką jest zamieszczona w każdym prawym dolnym rogu strony postać człowieka (ryc. 27), tabliczka do pisania w alfabecie Braille'a (ryc. 28).



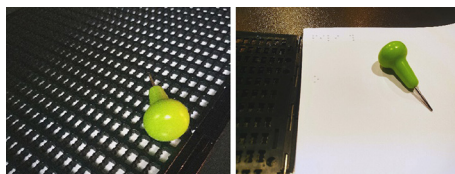
Ryc. 25. Niewidzialna Ulica. Kostka Rubika dla niewidomych



Ryc. 26. Niewidzialna Ulica. Gra planszowa dla niewidomych



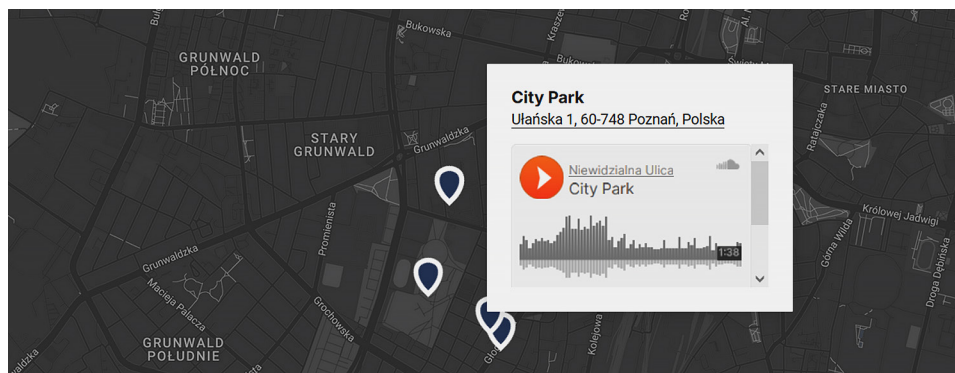
Ryc. 27. Przewodnik turystyczny z reliefowymi rysunkami i skalą odniesienia (postać człowieka)



Ryc. 28. Tabliczki do pisma Braille'a
Źródło: fot. A. Zajądacz.



Ryc. 29. Plakat Teatru Szeptanego



Ryc. 30. Niewidzialna Ulica – Panorama Dźwiękowa Osiedla Łazarz

Źródło: <https://niewidzialnaulica.pl/panorama-dziekowa-osiedl-lazarza/>

Niewidzialna Ulica oferuje także Teatr Szeptany (ryc. 29) – spektakle grane na żywo w całkowitej ciemności i odbierane wyłącznie w sferze audio.

Na stronie internetowej Niewidzialnej Ulicy dostępna jest Panorama Dźwiękowa Osiedla Łazarz (części Poznania, w którym mieści się Niewidzialna Ulica). Panorama stanowi projekt finansowany przez Wydział Kultury Miasta Poznania, obejmuje interaktywną mapę audio z najbardziej charakterystycznymi miejscami dzielnicy. Aby odsłuchać nagrania, wystarczy kliknąć w dowolny znacznik na mapie (ryc. 30).

Brama Poznania ICHOT (ul. Gdańska 2, Poznań) jest nowoczesnym, multimedialnym centrum interpretacji dziedzictwa. Na tle innych atrakcji turystycznych



Ryc. 31. Brama Poznania ICHOT

Źródło: <https://bramapoznania.pl>

nie tylko w skali Poznania, Wielkopolski, ale też Polski, należy do obiektów dobrze dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, starszych oraz odwiedzających z dziećmi (ryc. 31).

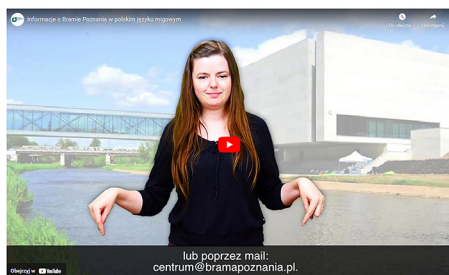
Brama Poznania oferuje wiele wydarzeń adresowanych do osób z niepełnosprawnościami, starszych, jak i rodzin z dziećmi. Z myślą o dzieciach została stworzona oddzielna ścieżka zwiedzania w Audio Guide, obejmująca elementy zabawy i prowadząca poprzez żółte znaczniki do miejsc przystosowanych dla najmłodszych. Seniorzy mogą zwiedzać Bramę z przewodnikiem w swojej grupie wiekowej, dla osób niewidomych są pomoce, elementy ekspozycji taktylnej i audiodeskrypcja. Wszystkie filmy zostały wyposażone w tłumaczenie w polskim języku migowym (PJM), przy kasach można połączyć się także z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie realnym poprzez transmisję wideo. W obiekcie jest winda, oraz *evac chair* (krzesło do ewakuacji w przypadku nieczynnej windy),



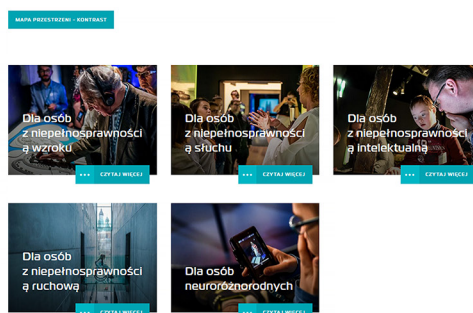
Ryc. 32. Brama Poznania – przykłady dobrych praktyk w zakresie dostępności

Źródło: fot. A. Zajądacz.

Informacje w PJM



Mapy przestrzeni



Audiodeskrypcja



Ryc. 33. Brama Poznania – informacje na stronie internetowej na temat dostępności przedstawione m.in. w polskim języku migowym oraz w audiodeskrypcji

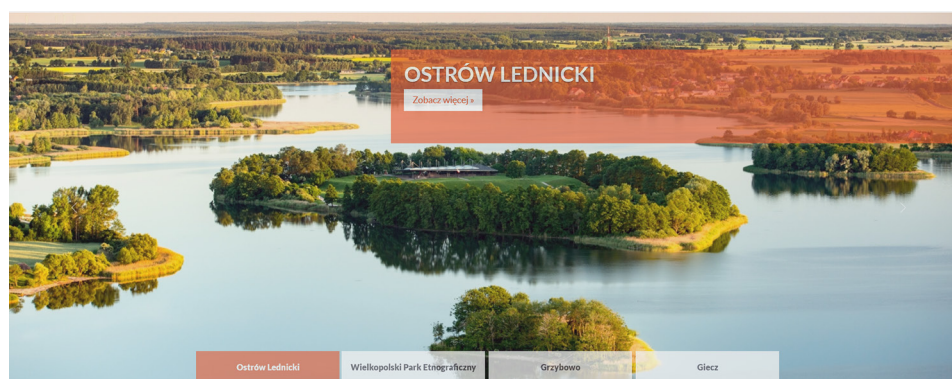
Źródło: <https://bramapoznania.pl/dostepnosc>

a na zewnątrz dźwig umożliwiający zjazd wózkiem na trawiastą plażę nad rzeką. Podczas zwiedzania można skorzystać z wygodnych siedzisk, a także z przenośnych, lekkich krzeseł do pobrania przy wejściu do sal (ryc. 32).

Wszystkie udogodnienia, jak również wydarzenia adresowane do OzN, starszych oraz rodzin z dziećmi zostały szczegółowo, w przystępny sposób (z uwzględnieniem PJM oraz audiodeskrypcji) przedstawione na stronie internetowej (ryc. 33).

Brama Poznania jest laureatem wielu konkursów związanych z dostępnością. W 2016 r. otrzymała tytuł Dostępnej Miejskiej Instytucji Kultury w Poznaniu. Przyznano jej Złotą Ryczkę w kategorii Innowacje w konkursie Poznań Dostępny 2019, a w 2020 tytuł Lidera Dostępności 2020 w kategorii Przestrzeń Publiczna.

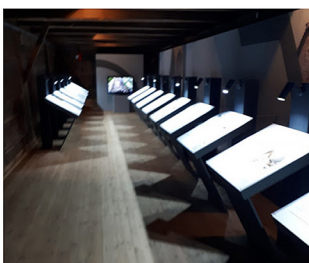
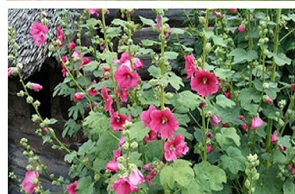
Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy (Dziekanowice, Lednogóra) stanowi dobry przykład udostępniania miejsc historycznych zarówno w warunkach



Ryc. 34. Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy

Źródło: <https://www.lednicamuzeum.pl>

 MUZEUM
PIERWSZYCH PIASTÓW
NA LEDNICY



Ryc. 35. Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy – dobre praktyki w zakresie plenerowych udogodnień na Ostrowie Lednickim

Źródło: fot. A. Zajadacz.

plenerowych, w budynkach, w tym historycznej zabudowie skansenów, jak i poprzez organizację wydarzeń integracyjnych (ryc. 34).

W muzeum zapewniona jest kompleksowa obsługa. W trakcie przeprawy promem na Ostrów Lednicki pracownicy pomagają osobom na wózkach we wjeździe na prom. Ścieżki są żwirowe, utwardzone, do chat z eksponatami prowadzą podjazdy. Tablice na ekspozycjach umieszczono na wysokości i pod kątem – dogodnym do czytania dla osób poruszających się na wózkach, zadbano o miejsca



Ryc. 36. Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy – dobre praktyki w zakresie udogodnień w zabytkowej architekturze skansenu w Dziekanowicach

Źródło: fot. A. Zajadacz.

widokowe do odpoczynku w mutisensorycznym otoczeniu nad wodą w sąsiedztwie pachnących kwiatów (ryc. 35).

W zabytkowej architekturze chat skansenu w Dziekanowicach zastosowano proste rozwiązanie przenośnych podjazdów, niwelujących progi. Pozwoliło to uniknąć ingerencji w oryginalne konstrukcje, a jednocześnie na pokonywanie schodów i progów przez osoby na wózkach inwalidzkich (ryc. 36).

We wszystkich plenerowych obiektach są lekkie, przenośne siedziska, chętnie wykorzystywane przez odwiedzających (ryc. 37).

Muzeum organizuje wiele imprez, warsztatów o charakterze integracyjnym, w tym cykliczne wydarzenie pt. „Przez progi kultury ludowej” w skansenie w Dziekanowicach (ryc. 38). W tym dniu skansen częściowo staje się miejscem otwartym dla OzN ruchu, przeszkoleni edukatorzy zarówno oprowadzają, jak



Ryc. 37. Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy – dobre praktyki w zakresie mobilnych siedzisk

Źródło: fot. A. Zajądacz.

poniedziałek 15 lipiec 2019

8/08 PROJEKT „PRZEZ PROGI KULTURY LUDOWEJ”



spotkanie
**PRZEZ PROGI
KULTURY LUDOWEJ**

08 – 08 – 2019
godz. 10.00-17.00

FUNDACJA
BGK

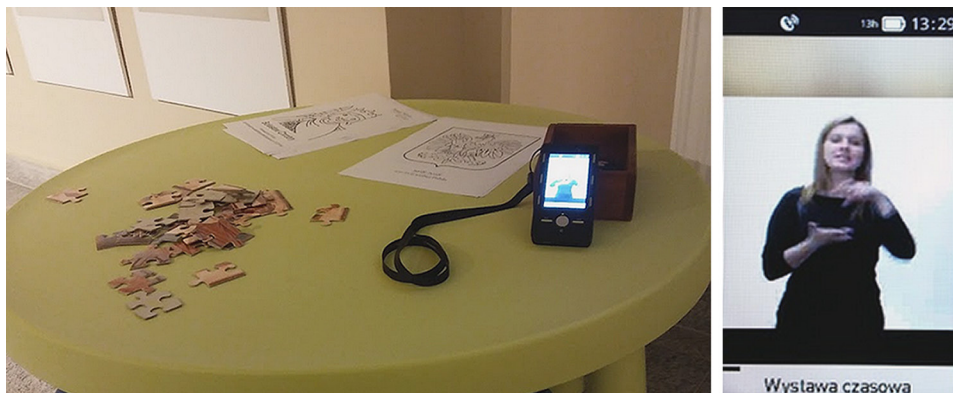
WIELKOPOLSKI PARK ETNOGRAFICZNY W DZIEKANOWICACH

ARCHIWUM

- Rok 2023 (104)
- Rok 2022 (125)
- Rok 2021 (126)
- Rok 2020 (96)
- Rok 2019 (136)
- Rok 2018 (142)
- Rok 2017 (109)
- Rok 2016 (118)
- Rok 2015 (94)
- Rok 2014 (83)
- Rok 2013 (88)
- Rok 2012 (98)
- Rok 2011 (122)

Ryc. 38. Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy – cykliczne wydarzenia – „Przez progi kultury”

Źródło: <https://www.lednicamuzeum.pl>



Ryc. 39. Przewodnik z nagraniami PJM w Muzeum Archidiecezji Gnieźnieńskiej
Źródło: fot. A. Zajądacz

i prowadzą zajęcia integracyjne. Jednym z najważniejszych celów wydarzenia jest uczynienie muzeum miejscem dostępnym dla jak najszerszego grona odbiorców. Program imprezy oparty jest na założeniach inkluzji społecznej. Skierowany jest głównie do ludzi borykających się z problemami ruchu i wzroku oraz seniorów.

W Muzeum Archidiecezji Gnieźnieńskiej (ul. Kolegiaty 2, Gniezno) przykładem dobrych praktyk, adresowanych do osób niesłyszących i słabosłyszących, są przewodniki – tourguide (ryc. 39), wyposażone w nagrania w polskim języku migowym, dotyczące wszystkich oglądanych eksponatów zarówno w muzeum, jak i Katedrze Gnieźnieńskiej (miejsce koronacji pierwszych władców Polski i centrum kultu św. Wojciecha)..

Na stronie internetowej Wzgórze Lecha dostępny jest wirtualny spacer po głównych historycznych obiektach, jak również katalog – „Cyfrowe zbiory Najstarszego Skarbcza Katedralnego w Polsce”. OzN ruchową mogą podjechać bezpośrednio pod wejście do Muzeum Archidiecezji Gnieźnieńskiej, do Katedry z kolei prowadzi podjazd.

Park Orientacji Przestrzennej (Zajądacz, Lubarska, 2020) powstał w 2012 r. przy szkole dla dzieci niewidomych (Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy dla Dzieci Niewidomych, plac Przemysława 9, Owińska). Służy głównie dzieciom i młodzieży, ale jest również otwarty dla zwiedzających w wyznaczonych godzinach, kiedy nie odbywają się w nim zajęcia. Ma ponad 2,5 ha powierzchni, mieszczą się tu m.in. ogród warzywny, strefa rekreacji, specjalnie zaprojektowane zabawki i pomoce dydaktyczne. Park jest bezpieczną przestrzenią, zaprojektowaną przy udziale osób niewidomych. Przy jego wejściu zawsze jest osoba z personelu, która w przypadku potrzeby służy pomocą (ryc. 40–41).

Elementy ułatwiające orientację w przestrzeni to m.in.: czytelny układ ścieżek – szerokie, żwirowe ścieżki, wąskie ścieżki gruntowe z wyniesionymi krawężnikami; różna faktura nawierzchni ścieżek; plac do gier i jazdy rowerem otoczony prowadnicą dla wózka drewnianego; strefy zieleni z urządzonymi rabatami, w których dominuje jeden gatunek roślinności; wskazówki innych osób – w ogrodzie czuwa ochrona, pomocna w przypadku samodzielnego zwiedzania przez osoby



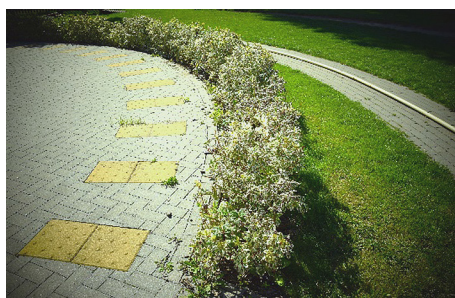
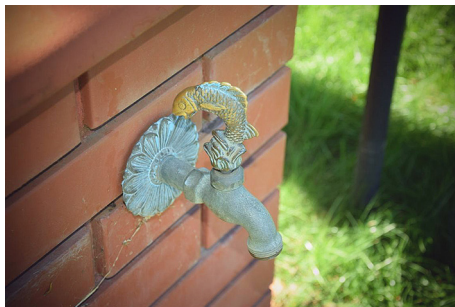
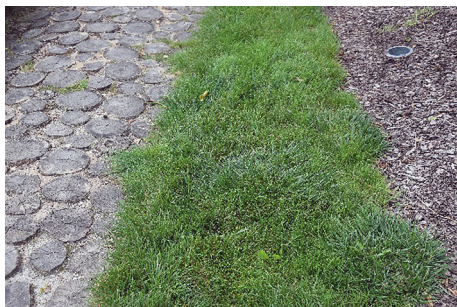
Ryc. 40. Park Orientacji przestrzennej w Owińskach – czytelny układ ścieżek
Źródło: fot. A. Zajadacz.



Ryc. 41. Park Orientacji przestrzennej w Owińskach – tabliczki z opisem roślin w alfabecie Braille’a
Źródło: fot. A. Zajadacz.

niewidome, ponadto osoby niewidome mogą pracować wspólnie z ogrodnikiem; dźwięki występujące naturalnie w krajobrazie: szum wody, skrzypienie żwiru, urządzenia akustyczne: grające schody, przewody wzmacniające dźwięki; ławy, stoły; krawężniki (jako prowadnice); balustrady; teren jest płaski, nie wymaga podjazdów; charakterystyczne punkty, które ułatwiają orientację w przestrzeni – murowane domki, zwierzyniec, altana, rzeźby, krany z figurkami różnych zwierząt (ryc. 42–44).

Narzędzia służące edukacji osób niewidomych i słabowidzących w Parku Orientacji Przestrzennej w Owińskach obejmują: tabliczki w piśmie Braille’a;

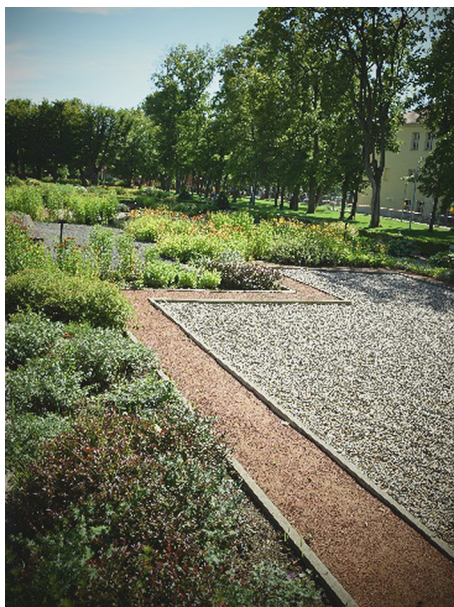


Ryc. 42–44. Park Orientacji Przestrzennej w Owińskach – różne tekstury nawierzchni ścieżek; różnorodność – kształty wyczuwalne dotykem; plac zabaw do gier i jazdy na rowerze
Źródło: fot. A. Zajadacz.



Ryc. 45. Park Orientacji Przestrzennej w Owińskach – strefa ziół, warzyw i owoców

Źródło: fot. A. Zajadacz.



Ryc. 46. Park Orientacji Przestrzennej w Owińskach – wąskie ścieżki grunto-we z wyniesionymi krawężnikami; różna faktura nawierzchni ścieżek

Źródło: fot. A. Zajadacz.



Ryc. 47. Park Orientacji Przestrzennej w Owińskach – globus

Źródło: fot. A. Zajadacz.

strefę ziół, warzywniak, w którym można sadzić, pielęgnować rośliny; osoby niewidome mogą zrywać warzywa i owoce i je kosztować (ryc. 45); plac zabaw z zabawkami edukacyjnymi, np. globusem; liczne zabawki interaktywne, np. karylion ziemny, albo specjalna klatka z systemem rur przewodzących dźwięk (ryc. 47); grafikę dotykową, ścieżkę zmysłów o zróżnicowanej nawierzchni (ryc. 46). Urządzenia sportowe to: bieżnia, ścianka wspinaczkowa, trampoliny, huśtawki, zabezpieczony plac do np. jazdy rowerem. W parku zadbano o małe elementy architektury, np. minidomki z różnych materiałów: drewno, kamień, cegła – umożliwiające poznanie konstrukcji domów poprzez dotyk.

Elementy służące wypoczynkowi i rozrywce osób niewidomych

i słabowidzących w Parku Orientacji Przestrzennej w Owińskach obejmują: ławki, roślinność parku, rozbudowany plac zabaw, z licznymi zabawkami i urządzeniami, mostki, altanę, zwierzyńiec.

Międzynarodowy Dzień Białej Laski, od 1969 r. obchodzony 15 października, ma przypominać wszystkim o potrzebach osób niewidomych i słabowidzących. Celem akcji jest kształtowanie postaw społecznych opartych na otwartości, tolerancji, empatii oraz zrozumieniu potrzeb OzN wzroku. W 2023 r. jego obchody, zorganizowane przez Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy dla Dzieci Niewidomych w Owińskach odbyły się w Collegium Geographicum Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Zaprezentowano m.in. historię ośrodka, charakter zajęć, pomoce dydaktyczne (ryc. 48). W trakcie spotkania studenci, wykładowcy poznali m.in. system pisanie w Braille'u (ryc. 51) oraz urządzenia elektroniczne wspomagające osoby niewidome. Mogli też zagrać w szachy dotykowe (ryc. 50) i dźwiękowy tenis stołowy (ryc. 49) oraz obejrzeć wystawę tyflomap (ryc. 48). Uczestnicy spotkania uczyli się orientacji przestrzennej bez udziału wzroku (ryc. 52). Ideą organizacji spotkań jest inkluzja społeczna poprzez dzielenie się wiedzą i doświadczeniami w zakresie projektowania uniwersalnego.

Przedstawione przykłady dobrych praktyk odnoszą się do „trzech filarów dostępności” związanych z uniwersalnym projektowaniem architektonicznym, informacyjnym oraz kształtowaniem odpowiednich kompetencji personelu obsługującego turystów. Ponadto zwracają uwagę na konieczność podejmowania działań systemowych przez instytucje odpowiedzialne za politykę społeczną



Ryc. 48. Dzień Białej Laski. Pomoce dydaktyczne
Źródło: fot. J. Zwoliński.



Ryc. 49. Dzień Białej Laski. Tenis stołowy
Źródło: fot. J. Zwoliński.



Ryc. 50–52. Dzień Białej Laski. Szachy dla niewidomych; pismo Braille'a; nauka orientacji przestrzennej
Źródło: fot. J. Zwoliński.



i turystyczną na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym oraz edukację w zakresie inkluzji społecznej i uniwersalnego projektowania.

5.5. Przykłady z Rumunii

W Rumunii od początku XXI w. pojawiło się wiele programów turystyki społecznej, które są również ściśle powiązane z polityką społeczną na szczeblu krajowym (Simon i in., 2017). Według badania przeprowadzonego przez Simon i in. (2017), można ogólnie stwierdzić, że turystyka społeczna, w tym turystyka dla osób z niepełnosprawnościami, jest w Rumunii na niskim poziomie. Oznacza to, że pula możliwości turystycznych w kraju jest niewystarczająca w porównaniu z rzeczywistymi potrzebami osób, które korzystają z działalności turystycznej po niższych cenach. Jednocześnie brakuje pełnych informacji statystycznych na temat turystyki społecznej, w tym danych dotyczących turystyki dla osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. Stowarzyszenia turystyczne, które realizują programy turystyki społecznej, nie prowadzą rocznych analiz danych dotyczących uczestnictwa, zaangażowanych firm, zakwaterowania, obiektów, liczby turystów itp., więc nie możemy uzyskać realistycznego obrazu tego, ile osób z grup defaworyzowanych korzysta obecnie z istniejących, ale ograniczonych możliwości na poziomie krajowym (Simon i in., 2017).

Inne badanie przeprowadzone przez Mihaelę (2019) zawiera szczegółowy przegląd działań związanych z turystyką dostępności w Rumunii w ostatnich latach. Od 2013 r. Motivation Foundation Romania zapewnia certyfikowane kursy szkoleniowe dla profesjonalistów w oparciu o programy nauczania opracowane przez Światową Organizację Zdrowia (WHO). W tym samym czasie stworzyła pierwszą platformę internetową, krajową mapę dostępnych miejsc, na której można znaleźć instytucje publiczne, miejsca rozrywki i wypoczynku, zakwaterowania i udogodnienia oraz ich otoczenie. Mapa jest dostępna pod adresem www.accesibil.org i została zaprojektowana z myślą o OzN. Może być również wykorzystywana przez operatorów turystycznych, którzy chcą rozwijać swoje usługi dla osób z niepełnosprawnościami (Mihaela, 2019). Inną inicjatywą Motivation Foundation Romania jest ocena dostępności budynków, która pozwala uzyskać znak dostępności Państwowego Urzędu Inwentaryzacji i Znaków Towarowych. Wśród nielicznych dostawców usług turystycznych i hotelarskich warto podkreślić, że kompleks Băile Felix i Dziedziniec Królewski w Piatra Neamț spełniają kryteria dostępności (Mihaela, 2019).

Obecnie liczba OzN w Rumunii (i na całym świecie) rośnie, co jest wystarczającym powodem, aby takie osoby były traktowane ze szczególną uwagą przez różne segmenty społeczeństwa, takie jak usługodawcy (w tym turystyka), przedsiębiorcy i naukowcy. Babaita (2014) badała specyficzną dziedzinę turystyki w Rumunii, która zajmuje się kwestią turystyki dla osób z niepełnosprawnościami. W swoich badaniach podkreśla potrzebę opracowania modelu społecznego dla osób z niepełnosprawnościami, który nie został jeszcze sformułowany w turystycznej literaturze przedmiotu. Celem jej badania ankietowego było ustalenie,

czy społeczeństwo rumuńskie jest otwarte i gotowe na przyjęcie tego nowego segmentu, tj. czy potrzeby konsumentów o specjalnych potrzebach są brane pod uwagę na rynku turystycznym. Badanie dotyczyło postaw rumuńskiego społeczeństwa wobec tej kwestii, a mianowicie postaw i zachowań osób pełnosprawnych wobec osób z niepełnosprawnościami. Ponadto miały na celu zbadanie przyczyn, które prowadzą do negatywnych uczuć wobec osób z niepełnosprawnościami (powściągliwość lub obojętność) (Babaita, 2014).

Głównym wnioskiem z jej badań jest to, że większość osób z niepełnosprawnościami jest akceptowana w rumuńskim społeczeństwie i popiera proces integracji. Ponadto respondenci uważają, że tak jak we wszystkich nowoczesnych społeczeństwach, tak i w Rumunii powinien istnieć system, który zapewnia tym osobom określone korzyści materialne i pomoc psychospołeczną. Podkreślają również fakt, że chociaż poczyniono postępy w usuwaniu pewnych barier w transporcie, nadal wiele trzeba zrobić w zakresie dostępu do zakwaterowania, restauracji i atrakcji i że udział OzN w programach turystycznych jest ograniczony. Według uczestników badań istnieje potrzeba wspierania udziału osób z niepełnosprawnościami w turystyce (Babaita, 2014).

Erdeli i in. (2011) podsumowują trudności i zmiany w czasie w rumuńskiej turystyce uzdrowiskowej. Badanie zagłębia się w to, jak branża przekształciła się od swoich komunistycznych korzeni do ery postkomunistycznej. Pomimo znacznego wpływu głównych zmian politycznych i społeczno-ekonomicznych po rewolucji z 1989 r., branża ta nadal rozwija się równolegle z nowymi formami turystyki, które odpowiadają preferencjom współczesnych konsumentów wypoczynku. Autorzy podkreślają, że Narodowy Fundusz Emerytalny i inne fundusze ubezpieczeń społecznych odgrywają kluczową rolę w ułatwianiu turystyki socjalnej poprzez zapewnianie dotowanych lub bezpłatnych bonów na zabiegi uzdrowiskowe emerytom i dorosłym z niepełnosprawnościami. Specjalny Program Turystyki Socjalnej Uzdrowisk, prowadzony przez Narodowy Fundusz Emerytalny i Fundusz Ubezpieczeń Społecznych dla osób dotkniętych wypadkami przy pracy i chorobami zawodowymi, przeznaczony jest dla emerytów i osób z niepełnosprawnościami. Program oferuje „bezpłatne bony” dla emerytów niepełnosprawnych i „dotowane bony” dla innych emerytów.

W zakresie barier fizycznych wyniki wskazują, że chociaż nastąpiła poprawa dostępności, ankietowani nadal dostrzegają obecność takich barier dla OzN. Autorzy doszli również do wniosku, że rzeczywistą zmianę w postawach społecznych wobec OzN można osiągnąć tylko poprzez edukację. Dlatego włączenie tematów mających na celu poprawę postaw wobec OzN do programu nauczania w szkole podstawowej może stanowić impuls do osiągnięcia celów zrównoważonego rozwoju ONZ.

Munteanu i in. (2014) badają strategię konkurencyjne, które mogą zostać przyjęte przez menedżerów hoteli w kurortach nad Morzem Czarnym w Mamaï, w Rumunii, uwzględniając oczekiwania konsumentów i najlepsze praktyki w branży turystycznej. Wśród istotnych elementów infrastruktury i usług autorzy zwrócili uwagę na udogodnienia dla turystów z niepełnosprawnościami, które były dostępne w czterech badanych hotelach. Obejmowały one odpowiednio

wyposażone pokoje dla OzN, dostosowany dostęp dla wózków inwalidzkich w otoczeniu hotelu i przestrzeniach publicznych, a także podjazdy do różnych budynków kompleksu hotelowego. Hotel Iaki był jedynym rumuńskim hotelem w próbie badawczej, który oferował pełne udogodnienia dla OzN.

Badanie Crismariu (2017) podkreśla rosnące zainteresowanie turystyką dostępną w Rumunii w ostatnich latach i coraz większe znaczenie tego rynku. Na razie jednak w kraju trwają działania podnoszące świadomość i wstępne prace nad tym projektem. W rzeczywistości celem fazy uświadamiania i jest wzrost świadomości znaczenia turystyki dostępnej w odpowiednich sektorach wśród przedsiębiorstw i administracji publicznej. We wczesnej fazie celem jest przygotowanie gruntu w tej dziedzinie, takiego jak przeszkolenie odpowiedniego personelu i sformułowanie zasad i działań, które będą potrzebne w fazie rozwoju.

Analiza (Crismariu, 2017) pokazuje również, że zaczęły pojawiać się pierwsze organizacje zainteresowane rozwojem dostępnej turystyki w Rumunii. Badanie wymienia 3 kluczowych aktorów zarejestrowanych w ENAT (Europejskiej Sieci Dostępnej Turystyki): Motivation Romania Foundation, Regional Development Agency, ADR (Regionalna Agencja Rozwoju) i Sano Touring Travel Agency.

Sano Touring to rumuńska agencja turystyczna specjalizująca się w turystyce dostępnej, która działa od 2015 r. i ma na celu przyciągnięcie do kraju zagranicznych turystów ze szczególnymi potrzebami. Usługi oferowane przez agencję to: wybrane i sprawdzone programy turystyczne, wycieczki, zabiegi medyczne (uzdrowiska, które są ważne dla turystyki dostępnej) i programy rekreacyjne. W przypadku tych programów biuro zapewni odpowiedni transport, w tym publiczny, zakwaterowanie, przewodników, restauracje z udogodnieniami oraz wykwalifikowany personel, który zna potrzeby turystów z niepełnosprawnościami. W Rumunii głównymi miejscami przyczyniającymi się do zapewnienia dostępnej turystyki w kategorii uzdrowisk są: Łaźnie Felix, Łaźnie Covasna, Spa Covasna, Spa Sovata i kurort Eforie Nord nad Morzem Czarnym.

W kontekście turystyki dostępnej niezwykle ważne jest uwrażliwienie społeczeństwa i wypracowanie postawy inkluzywnej, która umożliwi turystom z niepełnosprawnościami korzystanie z doświadczeń związanych z turystyką. Wiele destynacji turystycznych oraz obiektów noclegowych, gastronomicznych i rozrywkowych promuje się jako dostępne destynacje dla osób z niepełnosprawnościami. W zdecydowanej większości przypadków, mimo że oferowane usługi są reklamowane jako dostępne, osoby zainteresowane nadal napotykają różne bariery z powodu nieodpowiednich udogodnień, braku dokładnej oceny potrzeb i niewystarczającego doświadczenia personelu. Operatorzy obiektów w różnych destynacjach często zapominają, że każdy rodzaj niepełnosprawności wymaga określonego podejścia ze względu na różne problemy osób zainteresowanych. Oznacza to, że OzN nadal stanowią nową grupę docelową w turystyce, wymagającą usług turystycznych innych niż tymczasowe, a ich rosnąca rola w branży musi zostać wzięta pod uwagę. Światowa epidemia COVID-19 w 2020 r. przyczyniła się do efektywnego wykorzystania nowoczesnych technologii, ponieważ zaowocowała materiałami audio, różnymi aplikacjami ułatwiającymi dostęp i aplikacjami na smartfony, które umożliwiły OzN korzystanie z usług. Aby zwiększyć

Tabela 4. Dobre praktyki zebrane przez autorów na rzecz integracji społecznej osób z niepełnosprawnościami w Rumunii

Nr	Nazwa dobrej praktyki	Główna grupa docelowa	Lokalizacja	Wykonawcy, promotorzy
1	Projekt Terra Mirabilis	Osoby z problemami ze wzrokiem	Kluż-Napoka i okolice	Stowarzyszenie Podróż Babilon, Urząd Miasta Kluż-Napoka, Centrum Informacji Turystycznej Kluż-Napoka
2	Płaskorzeźba na placu w Șumuleu	Osoby niewidome i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Miercurea Ciuc, Șumuleu	Transylwańskie Stowarzyszenie Drogowe, Orbán László, Tövissi Zsolt, Berze Imre
3	Oryginalny szlak dla osób z niepełnosprawnościami w górach Retezat	Osoby niewidome i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Park Narodowy Retezat, Centrum dla Zwiedzających Nucșoara Retezat National	Stowarzyszenie Turystyczne Retezat
4	Internetowa mapa dostępności	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Platforma internetowa	Motivation Foundation Romania
5	Przewodnik turystyczny dla rodzin z dziećmi i osób z niepełnosprawnościami	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Góry wokół Brasov	Marian Anghel, AECO Rumunia, Stowarzyszenie Edukacji i Kultury na Świeżym Powietrzu
6	Gospodarstwo agroturystyczne Valea Fagilor	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Okręg Tulcea, Lunca-vita municipality	Gospodarstwo agroturystyczne Valea Fagilor
7	Morze i plaża dla wszystkich	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Pupa Beach, Mamaja	M24Seven Europe, RAP-Tronic, RAP Development, RAP Instal, Petroterm SRL, Sorla i Dobra, AQUA Carpatica, Martin Eughenia, Gabriel Voitis
8	Torfowisko	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Okręg Harghita, gmina Praid	Rezerwat Przyrody Korond-Parajd, Stowarzyszenie Turystyczne Korond
9	Wychowanie w naturze. Ruch jest dla każdego	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Okręg Harghita, Harghita Madaras	Nurture in Nature
10	Przynosimy dostępną Rumunię światu	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i OzN słuchu	Kilka destynacji (Brasov, Sibiu, Bucharest itp.)	Accessible Romania by Santo Touring
11	Narciarstwo dla osób niepełnosprawnych ruchowo	Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej	Góry w Rumunii	CaiaCSmile
12	Specjalna Olimpiada	OzN intelektualną	Zawody sportowe, edukacja szkolna, kursy	Fundacja Olimpiad Specjalnych
13	AUDARA (Audyt dostępności Rumunii)	Wszystkie osoby z niepełnosprawnościami	Platforma internetowa	CED Romanian Experience Center, Accessible Romania by Sano Touring, Accessible Romania

Źródło: badania własne (2024).

dostępność, konieczna jest znajomość zróżnicowanych potrzeb OzN i umiejętność zastosowania tej wiedzy w praktyce (Eusébio i in., 2023).

Aby zapewnić, że turyści z niepełnosprawnościami są włączeni w doświadczenie turystyczne i w samą turystykę, potrzebne są różne inicjatywy, które mogą dać przykład społeczeństwu i przedsiębiorstwom, tworzącym sektor turystyczny. W tym celu autorzy książki zebrali 13 dobrych praktyk (przedstawionych w tab. 4) mających na celu włączenie turystów z niepełnosprawnościami w Rumunii, które przyczyniają się do rozwoju znacznego segmentu turystyki. Dobre praktyki obejmują inicjatywy, które są szczególnie przydatne dla OzN wzroku, OzN intelektualną i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, ale istnieje również szereg dobrych praktyk, które mają charakter informacyjny dla wszystkich i mogą być szeroko stosowane.

1. Projekt Terra Mirabilis to inicjatywa dla osób niedowidzących, stworzona wspólnie przez Stowarzyszenie Podróży Babilon z Kluż-Napoki, Urząd Miasta Kluż-Napoki i Centrum Informacji Turystycznej. Projekt ma charakter edukacyjny, zwiększa mobilność i ma na celu wzmocnić zaangażowanie osób zainteresowanych w proces turystyczny. Istota inicjatywy polega na dokumentowaniu tras w zamian za wsparcie finansowe oraz na przeszkoleniu ośmiu wolontariuszy, którzy będą mogli towarzyszyć osobom niedowidzącym lub grupom osób z tym problemem na opracowanych trasach. Wsparcie finansowe pozwoli na zakup różnego rodzaju przewodników, map, materiałów informacyjnych i promocyjnych, aby Kluż-Napoka była dostępna dla osób niedowidzących, zarówno turystów krajowych, jak i zagranicznych. Trasy zawierają plany najważniejszych zabytków, pomników i miejsc kultu, które mogą podkreślić wielokulturowy i wieloetniczny wymiar miasta. Przewodniki są w języku rumuńskim i angielskim, w formacie odpowiednim dla osób niedowidzących, tj. audio i w dużym druku. Materiały te są również dostępne w formacie cyfrowym jako pliki audio MP3 i PDF. Celem projektu jest zachęcenie osób niedowidzących do integracji ze społecznością, umożliwienie dostępu do miejsc turystycznych i rozwoju interakcji między osobami niedowidzącymi, które w wielu przypadkach muszą wyjść poza swoją strefę komfortu, co może być trudne. Innowacyjny charakter inicjatywy polega na tym, że oferuje ona osobom niedowidzącym możliwość odkrywania cech, atrakcji i historii miasta. Tę dobrą praktykę można przenieść bez modyfikacji do innych miast w kraju, jeśli gmina i organizacje pozarządowe danego miasta uznają to za ważne. Projekt nie jest szkodliwy dla środowiska, a produkcja bardziej widocznego oznakowania, map do rozszerzenia, materiałów informacyjnych i promocyjnych odbywa się przy stałym koszcie finansowym.

2. „Płaskorzeźba na placu w Șumuleu” to wspólna inicjatywa Transylwańskiego Stowarzyszenia Dróg, László Orbána, Zsolta Tövissiego i Imre Berze, której celem jest uwrażliwienie społeczeństwa i dostarczenie informacji osobom niedowidzącym. Została specjalnie zaprojektowana w taki sposób, aby makiety kościoła Krzyża Șumuleu i innych punktów orientacyjnych w okolicy mogły dotknąć osoby niewidome i niedowidzące, a osoby na wózkach inwalidzkich mogły odczytać informacje zapisane na niej alfabetem Braille’a. Makieta znajduje się na parkingu obok kościoła Șumuleu (ryc. 53). Innowacyjny charakter inicjatywy

polega na alternatywnym sposobie prezentacji tego obszaru. Z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju można oczekiwać, że relief z brązu zachowa swoją funkcję przez długi czas bez żadnych dodatkowych wydatków, a odwiedzający ten obszar mogą uzyskać do niego dostęp i dowiedzieć się o nim więcej bezpłatnie. Inicjatywę można dostosować do dowolnego miejsca docelowego, wykorzystując różne techniki rzeźbiarskie i druk 3D, co pozwoliłoby zaprezentować główne atrakcje turystyczne miejsca nie tylko osobom niedowidzącym, ale także poruszającym się na wózkach inwalidzkich.



Rycina 53. Rzeźba projektowa Şumuleu

Źródło: <https://felvidek.ma>

3. Inicjatywa „Oryginalny szlak dla osób z niepełnosprawnościami w górach Retezat” została podjęta przez Stowarzyszenie Turystyczne Retezat w celu dostarczenia informacji o obszarze górskim i możliwości odwiedzenia go przez osoby z niepełnosprawnościami. Szlak jest otwarty dla wszystkich, ale został utworzony przede wszystkim z myślą o osobach niepełnosprawnych ruchowo i niedowidzących. Znajduje się u podnóża gór Retezat, w Parku Narodowym Retezat, w Centrum dla Zwiedzających Nucşoara, oferuje doświadczenie turystyczne osobom dorosłym, jak i dzieciom z niepełnosprawnościami. Ma 36 m długości i jest wyposażony w rampy i poręcze. Wzdłuż szlaku zwiedzający mogą obserwować ślady zwierząt żyjących w paśmie górskim, a także uzyskać informacje o gatunkach. Został zaprojektowany tak, aby był dostępny dla osób na wózkach inwalidzkich.

Obszar jest łatwo dostępny samochodem, wolny od barier, a ruch w tej strefie jest stosunkowo niewielki. Inicjatywa ta przybliży naturę osobom z niepełnosprawnościami. Projekt zagospodarowania terenu miał na celu zapewnienie przemyślanej i szczegółowej sieci infrastruktury. Gatunki roślin na miejscu są wyczuwalne dotykiem, a ślady zwierząt są widoczne z wózków inwalidzkich. Ślady, głównie wydry, jelenia, szakala, dzika, wilka, niedźwiedzia i kozicy, umieszczone są na drewnianych panelach w reliefie, aby umożliwić osobom niedowidzącym poruszanie się po nich, ale są również interesującym elementem dla wszystkich odwiedzających. Trasa została uruchomiona przez Stowarzyszenie Turystyczne Retezat we współpracy z Rumuńskim Stowarzyszeniem Dzikiej Przyrody i Dyrekcją Parku Narodowego Retezat, przy wsparciu Rumuńsko-Amerykańskiej Fundacji i Fundacji Partnerskiej. Utrzymanie inicjatywy nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami dla Administracji Parku Narodowego Retezat, więc może ona funkcjonować w dłuższej perspektywie. Dobre praktyki mogą być zaadaptowane bez modyfikacji w centrach dla zwiedzających parki narodowe w kraju, ale mogą być również rozwijane w szkołach, przedszkolach i placówkach edukacyjnych.

4. „Internetowa mapa dostępności”, inicjatywa Motivation Foundation Romania, zlokalizowana w gminie Buda, w powiecie Ilfov. Mapa została stworzona

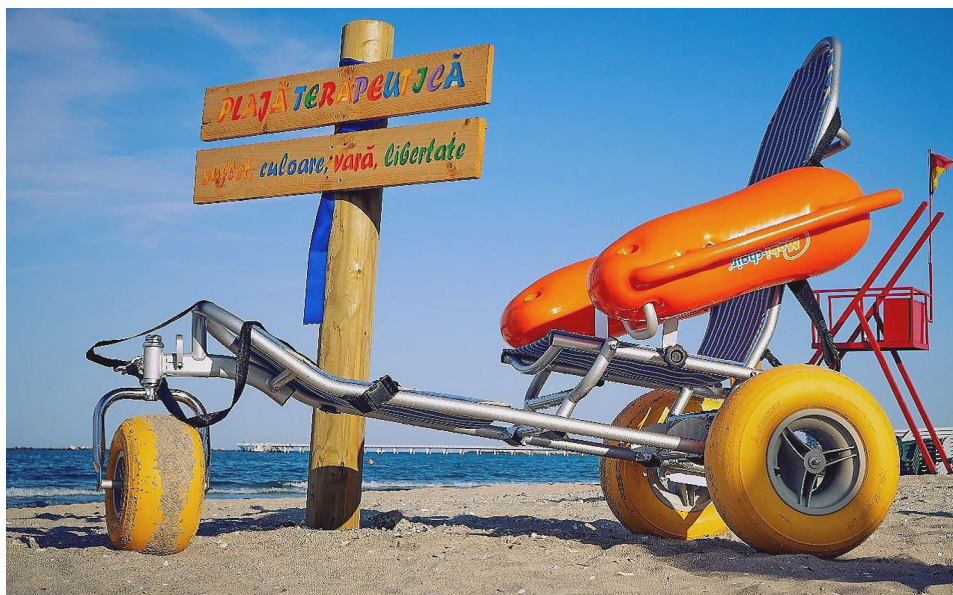
w celu zapewnienia informacji i mobilności turystom. Jest ona adresowana głównie do osób z niepełnosprawnościami, które poruszają się na wózkach inwalidzkich. Mapa dostępności jest narzędziem, które stanowi przydatne źródło informacji i koncentruje dane na temat dostępnych miejsc w Rumunii. Znak towarowy dostępności Motivation zarejestrowany jest w Państwowym Urzędzie ds. Znaków Towarowych i Wzorów pod numerem rejestracyjnym M2012 02770. Dostępność zakwaterowania, muzeów i obiektów kulturalnych jest niezbędna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, podobnie jak dla wszystkich podróżnych, podczas planowania podróży. Inicjatywa ma na celu dostarczenie użytkownikom wózków inwalidzkich informacji na temat dostępności zakwaterowania, przestrzeni miejskich i atrakcji turystycznych. Obecnie odpowiednia informacja w sieci odgrywa zasadniczą rolę, osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć możliwość uzyskania jej w domu przed odwiedzeniem miejsca docelowego. Takie jest innowacyjne zadanie witryny. Jeśli chodzi o finansową stabilność dobrych praktyk, warto zauważyć, że potrzebne są zasoby do ciągłego badania miejsc i obiektów oraz do regularnej aktualizacji bazy danych. Inicjatywa mogłaby zostać dostosowana do innych krajów, jeśli będą one dysponować niezbędnymi informacjami.

5. Inicjatywa „Przewodnik turystyczny dla rodzin z dziećmi i osób z niepełnosprawnościami” to przewodnik w języku rumuńskim i angielskim, napisany przez Mariana Anghela przy wsparciu AECO Romania i Outdoor Education and Cultural Association. Przewodnik ma na celu uwrażliwienie i informowanie. Projekt jest skierowany do określonej grupy docelowej, przede wszystkim osób o ograniczonej sprawności ruchowej, użytkowników wózków inwalidzkich, dotyczy głównie tras dostępnych w okręgu Braszów. Przewodnik zawiera opisy prawie 60 tras w sześciu pasmach górskich w regionie Braszów, sklasyfikowanych według stopnia trudności. Są one uzupełnione mapami objaśniającymi, zdjęciami i przydatnymi informacjami dodatkowymi, m.in. na temat tego, czym jest wędrownia górską. Książka opisuje również szlaki na górze Postăvaru, trasy na górze Piatra Mare, Piatra Craiului, Bucegi, w górach Ciucas i Baiului. Przewodnik jest bardzo przydatnym narzędziem dla osób z niepełnosprawnościami, ale także dla rodzin z dziećmi, nauczycieli, stowarzyszeń, organizacji pozarządowych, aby pomóc im poruszać się po górach wokół Braszowa. Informacje w przewodniku pomogą dorosłym wybrać odpowiednie trasy dla ich dzieci, w zależności od ich wieku, sprzętu i doświadczenia, a także zapewnią bezpieczny i wygodny dostęp do niektórych atrakcji górskich dla osób z niepełnosprawnościami. Publikacja jest zrównoważona i nie ma znaczącego wpływu na środowisko. Jest wysyłana bezpłatnie pocztą do osób z niepełnosprawnościami. Przewodnik można dostosować do atrakcji górskich w innych okręgach lub krajach, w różnych językach, ale zaleca się wcześniejszą ocenę pochodzenia odwiedzających.

6. „Gospodarstwo agroturystyczne Valea Fagilor” to pensjonat agroturystyczny w gminie Luncavita, powiat Tulcza, który powstał przy wsparciu Krajowego Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich. Działa jako certyfikowany obiekt noclegowy i może pomieścić turystów w trzech sypialniach. Inicjatywa ma charakter uwrażliwiający, poprawiający mobilność i przyciągający turystów. Pensjonat został zaprojektowany z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Kierownikiem jest OzN, poruszająca się na wózku inwalidzkim, co dodaje szczególnego uroku pensjonatowi i wprowadza dobrą atmosferę. Pensjonat jest zatem dostosowany do tej szczególnej grupy docelowej, z przemyślanym wyposażeniem, wyeliminowaniem progów, specjalnymi łazienkami, wygodnymi i przestronnymi przestrzeniami. Zakwaterowanie dostosowane jest do charakterystyki regionu, z tradycjami kulturowymi Dobrudzy, a także przepisami kucharskimi z okolic delty Dunaju. Tradycyjne środowisko, atrakcje naturalne, zajęcia rekreacyjne (piesze wędrówki, wędkarstwo, jazda na rowerze, astronomia, udział w pracach rolniczych) wzbogacają i oferują niezapomniane wrażenia tym, którzy tu przyjeżdżają. Goście są mile widziani, mogą odkrywać lokalne dziedzictwo kulturowe i brać udział w wydarzeniach i uroczystościach. Pokoje, łazienki i jadalnia pensjonatu dostosowane są do konkretnych potrzeb, dodatkowo do obiektu można łatwo dostać się samochodem. Szczególną cechą pensjonatu agroturystycznego jest specjalny projekt przestrzeni i sad, w którym goście mogą znaleźć różne odmiany jabłek, moreli, wiśni i śliwek oraz wziąć udział w pracach wokół gospodarstwa. Dochody własne pensjonatu zapewniają jego stabilność finansową, a właściwe zarządzanie – fundusze na poprawę jakości usług. Dobrą praktykę można dostosować do innych miejsc docelowych, biorąc pod uwagę lokalne możliwości.

7. Inicjatywa „Morze i plaża dla wszystkich” to zestaw działań na rzecz uwrażliwienia, edukacji i poprawy mobilności na rumuńskim wybrzeżu, wynik współpracy między M24Seven Europe, RAPTronic, RAP Develoment, RAP Instal, Petroterm SRL, Sorla i Dobra z Konstancy, AQUA Carpatica, Martin Eughenia i Gabriel Voitisi. Inicjatywa dostępna jest dla wszystkich osób z niepełnosprawnościami, dołożono wszelkich starań, aby zapewnić wyjątkowe wrażenia z plaży dostosowane specjalnie do potrzeb tych podróżnych. Wydarzenie „Morze i plaża dla wszystkich” miało miejsce w sierpniu 2017 r. i sierpniu 2021 r., kiedy to w Mamai otwarto pierwszą plażę dla osób z niepełnosprawnościami w Rumunii. Za zgodą operatora turystycznego, który jest właścicielem części plaży „Pupa Beach”, dostępna plaża została zbudowana tuż przy wieży ratownika, ze względów bezpieczeństwa i w celu zapewnienia łatwego dostępu osobom z niepełnosprawnościami. Część „Pupa Beach” znajduje się bezpośrednio przy wejściu do kurortu Mamaja, który jest odpowiednio oznakowany i dostępny z ulicy dzięki rampie. Drewniana droga dojazdowa prowadzi do dostępnej części plaży, gdzie trzy pływające krzesła Mobi umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami kąpiel w morzu. Plaża jest wyposażona w sześć specjalnych leżaków z parasolami, specjalne toalety i przebieralnie dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Krzesła Mobi (ryc. 54) unoszą się na morzu i zapewniają bezpieczną kąpiel osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Mniejsze krzesła mają maksymalny limit wagowy 115 kg, podczas gdy większe mogą utrzymać do 136 kg. Stowarzyszenie zapewnia bezpłatnie specjalne leżaki dla osób niepełnosprawnych. Inicjatywa miała budżet w wysokości 7000 euro, zapewniony przez rumuńskie firmy, organizacje i osoby prywatne. Dobrą praktykę można dostosować bez modyfikacji do innych nadmorskich lokalizacji plażowych lub kurortów z jeziorami. Mobilność pływających krzeseł umożliwia kąpiel w miejscach z łatwym dostępem do nabrzeża.



Ryc. 54. Pływający fotel w projekcie „Morze i plaża dla wszystkich”

Źródło: <https://www.romania-insider.com>

8. „Torfowisko” w Fântâna Brazilor to pierwszy w Rumunii szlak przyjazny dla osób z niepełnosprawnościami, stworzony wspólnie przez Korond-Parajd Nature Conservancy i Korond Tourist Association w celu edukacji i informacji, a jednocześnie ułatwienia mobilności i uczynienia atrakcji dostępną. Inicjatywa ma służyć wszystkim osobom z niepełnosprawnościami. Szlak został otwarty w 2013 r. w rezerwacie przyrody, aby przyciągnąć odwiedzających na wózkach inwalidzkich. Rezerwat Korond-Parajd zainaugurował Szlak Torfowisk w Górach Sosnowych, który został zaprojektowany tak, aby osoby z niepełnosprawnościami mogły się swobodnie poruszać. Jest częścią obszaru Natura 2000. Zwiedzający mogą zapoznać się z typową florą i fauną tajgi oraz zagrożeniami, z jakimi się mierzą. Szlak został zbudowany dzięki dotacjom i hojnym darowiznom od lokalnej społeczności, a w 2022 r. – odnowiony. Prawie 85% drewna potrzebnego do budowy systemu szlaków zostało przekazane przez osoby prywatne z tego obszaru. Do torfowiska w wiosce Corund można dotrzeć rowerem. Można je zwiedzać bezpłatnie, ale dotyczy to tylko miejscowych studentów-wolontariuszy. Szlak jest interaktywny, z edukacyjnymi i interaktywnymi panelami, które dostarczają informacji o roślinach i zwierzętach. Panele informacyjne dostępne są w trzech językach: węgierskim, rumuńskim i angielskim – oraz informują odwiedzających o cechach torfowiska. Inicjatywa może zapewnić specjalne doświadczenie edukacyjne dla osób z niepełnosprawnościami, oprócz atrakcji pieszych wędrówek w naturze. Innowacyjny charakter szlaku polega na tym, że oferuje on osobom z niepełnosprawnościami wyjątkową okazję do poznania gatunków roślin na tym obszarze. Ponadto na szczególną uwagę zasługują różne gatunki mchu. Pod względem finansowej opłacalności utrzymanie szlaku na odpowiednim poziomie

jakości wymaga regularnego monitorowania w celu zapewnienia bezpiecznego użytkowania, co jest czynnikiem kosztownym. Głównym celem destynacji turystycznej jest edukacja ekologiczna i podnoszenie świadomości. Służy do tego interaktywne oznakowanie. Jest to kluczowy element w promowaniu ochrony środowiska. Dobrą praktykę można dostosować do innych części kraju z niewielkimi lub większymi modyfikacjami w zależności od lokalnych warunków.

9. Inicjatywa „Wychowanie w naturze. Ruch jest dla każdego” to narzędzie edukacyjne i rozwoju rekreacji dla osób z niepełnosprawnościami. Zespół realizujący wydarzenie składa się z instruktorów narciarstwa, przewodników górskich i szeregu innych aktywnych osób, zaangażowanych głównie w Harghita Madaras, okręg Harghita. Inicjatywa oferuje zajęcia na świeżym powietrzu, w tym letnie wycieczki ze specjalnie zaprojektowanymi rowerami do jazdy terenowej, które umożliwiają udział w nich OzN (ryc. 55). Rowery te są wyposażone w przednie siedzenie dla uczestnika, podczas gdy towarzysz kontroluje sprzęt i pomaga przy wsiadaniu i zsiadaniu. Zimą osoby z niepełnosprawnościami mogą nauczyć się jeździć na nartach, korzystając ze specjalnych krzesełek narciarskich (ryc. 55), które zapewniają różny stopień niezależności. Potrzebny jest przewodnik, ale osoby z mniej poważnymi niepełnosprawnościami mogą korzystać ze sprzętu bardziej samodzielnie. Celem tej aktywności jest udostępnienie OzN i wszystkim miłośnikom przyrody aktywnej rekreacji, zarówno zimą, jak i latem oraz zapewnienie wyzwań na różnych poziomach dla zainteresowanych uczestników. Inicjatywa jest innowacyjna, ponieważ wykorzystuje specjalistyczny sprzęt, aby umożliwić uprawianie aktywności fizycznej, której pewna część społeczeństwa nie może doświadczyć w inny sposób. Świadczone usługi są zrównoważone i nie wymagają znacznych nakładów energii ani innych materiałów oraz mają znikomy ślad ekologiczny. Głównym warunkiem wstępnym zrównoważonego rozwoju jest zaangażowanie wystarczającej liczby płacących klientów i personelu pomocniczego w organizację i bieżącą działalność. Dobrą praktykę można stosować we



Ryc. 55. Specjalne krzesła narciarskie w projekcie „Wychowanie w naturze. Ruch jest dla każdego”

Źródło: <https://www.facebook.com/NiNadventuresWorld/>

wszystkich lokalizacjach, w których dostępne są stoki narciarskie, szlaki turystyczne i inne zajęcia na świeżym powietrzu, przy zróżnicowanych warunkach terenowych. Organizator tej aktywności widzi obecnie możliwość rozszerzenia jej na niektóre lokalizacje w rumuńskim okręgu Harghita, ewentualnie w sąsiednich okręgach.

10. Projekt „Przynosimy dostępną Rumunię światu” został stworzony przez agencję turystyczną Accessible Romania by Sano Touring, aby ułatwić odwiedzanie różnych atrakcji. Biuro podróży kieruje swoją ofertę do różnych ludzi z niepełnosprawnościami, takich jak osoby o ograniczonej sprawności ruchowej lub słuchowej, ale nie wszystkie usługi są jednoznacznie określone pod kątem tego, czy są dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich lub innych OzN. Dostawca usług promuje różne produkty turystyczne i miejsca docelowe w Rumunii, głównie w języku angielskim. Wycieczki tematyczne obejmują dostępne wycieczki po Transylwanii, wycieczki winne i gastronomiczne w Rumunii. Organizowane są wizyty w miastach Braszów, Konstanca, Sybin i Bukareszt. Wakacje nad wodą oferowane są w Băile Felix, Covasna i Sovata. Transport indywidualny zapewnia jest przy użyciu specjalnego pojazdu o nazwie Crafty. Innowacyjny charakter inicjatywy polega na tym, że dzięki specjalistycznemu sprzętowi wszystkie osoby z niepełnosprawnościami mogą uczestniczyć w różnych programach turystycznych, tak jak każdy inny w społeczeństwie. Agencja turystyczna Accessible Romania by Sano Touring została utworzona, aby uczynić przygodę i odkrycia dostępnymi dla wszystkich. Z punktu widzenia adaptacji, może być stosowana w innych krajach, innych miastach i miejscach w Rumunii, gdzie dostępna jest specjalna infrastruktura dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, aby mogły one dotrzeć do niektórych atrakcji.

11. „Narciarstwo dla osób z niepełnosprawnością ruchową” to inicjatywa służąca poprawie mobilności wymienionych w nazwie osób. Działalność ta została zainicjowana przez organizację CaiacSMile w Kluż-Napoce. Na okres zimowy 2021–2022 CaiacSMile uruchomiło projekt „Narciarstwo dla OzN ruchową”, w ramach którego zakupiono specjalny sprzęt, aby udostępnić stoki narciarskie dla OzN ruchową (ryc. 56). Na stokach narciarskich zorganizowano imprezy, a opiekunowie i przewodnicy górscy zostali przeszkoleni w zakresie korzystania ze sprzętu. Dostępne stoki narciarskie oferują osobom z niepełnosprawnościami możliwość samodzielnego ćwiczenia. Stowarzyszenie poczyniło już duży krok w tym kierunku przy wsparciu Euroski Vatra Dornei – Krajowego Centrum Szkolenia Instruktorów. Trzech czołowych członków klubu CaiacSMile uzyskało akredytowane uprawnienia instruktorskie narciarstwa zimą 2022 r. Organizacja zapewniła możliwość jazdy na nartach dla 1000 osób w okresie zimowym 2022–2023. W sezonie narciarskim 2022–2023 zorganizowano osiem obozów, każdy trwający sześć dni, w różnych terminach i w różnych lokalizacjach na dostępnych stokach narciarskich, podczas których osoby z niepełnosprawnościami jeździły wspólnie z członkami klubu. Ponad 50 uczestników z niepełnosprawnościami nauczyło się samodzielnie jeździć na nartach, korzystając z urządzenia Monoski. Dołączyły do nich setki osób z różnymi niepełnosprawnościami, które cieszyły się doświadczeniem jazdy na nartach. W Rumunii warunki naturalne pozwalają



Ryc. 56. Projekt „Jazda na nartach dla osób z niepełnosprawnością ruchową”

Źródło: <https://www.caiacsmile.ro>

na uprawianie sportów zimowych, ale osoby z niepełnosprawnościami nie mogły spróbować tych aktywności aż do 2021 r. Terapia ruchowa jest jednym z najsukcesowniejszych sposobów przezwyciężenia lęku i poprawy jakości życia, zarówno fizycznego, jak i psychicznego. Osoby z niepełnosprawnościami powinny pierwsze uzyskać dostęp do tych form terapii, jednak to im pierwszym odmawia się tego prawa, ponieważ nie uczestniczą w tradycyjnych lub dostosowanych sportach wyczynowych. Biorąc pod uwagę finansową opłacalność projektu, podstawowy koszt wyciągów wynosi około 6500 euro, jednak wyciągi te można przetransportować do różnych ośrodków narciarskich w całym kraju i korzystać z nich cyklicznie w różnych lokalizacjach. Działalność nie jest szkodliwa dla środowiska i opiera się na wykorzystaniu istniejących tras narciarskich. Dobrą praktykę można dostosować do tras narciarskich w kraju bez modyfikacji, pod warunkiem że są one wyposażone w odpowiedni sprzęt i obsługiwane przez wyszkolony personel.

12. Inicjatywa „Olimpiady Specjalne” została stworzona przez Fundację Olimpiad Specjalnych, z siedzibą w mieście Bragadiru w powiecie Ilfov. Dobra praktyka ma na celu uwrażliwienie i edukację społeczeństwa, przyczyniając się jednocześnie do mobilności zainteresowanych turystów. Olimpiady Specjalne (ryc. 57) to ruch, który pomaga Osobom z Niepełnosprawnością stać się aktywnymi i włączanymi do społeczeństwa jako aktywni członkowie swoich społeczności, ale jest dostępny także dla wszystkich osób z niepełnosprawnościami. Ruch ten dąży do rzucenia wyzwania bierności, niesprawiedliwości i nietolerancji. W Rumunii od 2003 r. Olimpiady Specjalne pomogły ponad 27 000 dzieci, młodzieży i dorosłych z niepełnosprawnością intelektualną stać się aktywnymi członkami swoich społeczności. Celem fundacji jest umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami i ich rodzin udziału w różnych zawodach sportowych, zajęciach edukacyjnych w szkołach, szkoleniach, ocenach stanu zdrowia i zrównoważonych wydarzeniach. Innowacyjny charakter projektu polega na jego zdolności do zwiększenia zatrudnienia dorosłych z niepełnosprawnością intelektualną, ich udziału w zawodach i kursach szkoleniowych. Jeśli chodzi o finansową opłacalność działalności,



Ryc. 57. „Olimpiady Specjalne”

Źródło: <https://specialolympics.ro>

można stwierdzić, że fundacja potrzebuje stałego finansowania, które pochodzi ze źródeł zagranicznych. Dobrą praktykę można dostosować do innych miast, pod warunkiem że dostępne są wystarczające zasoby finansowe i ludzkie do organizacji wydarzeń, konkursów i szkoleń.

13. Projekt „AUDARA (Audit Accessibility Romania)” jest wspólną inicjatywą CED Romanian Experience Center, Accessible Romania by Sano Touring i Accessible Romania. Oprogramowanie, które jest zasadniczo przeznaczone do przekazywania informacji o instytucjach i wydarzeniach bez barier, pomaga wszystkim OzN, co przyczynia się do uwrażliwienia społeczeństwa, edukacji i informowania OzN. Twórcy oprogramowania opracowali aplikację dla osób z szerokim zakresem niepełnosprawności, dzięki której mogą oni wybierać miejsca, obiekty i wydarzenia, które chcą odwiedzić, na podstawie różnych informacji, a także dowiedzieć się o dostępności każdego programu. Według szacunków Światowej Organizacji Zdrowia 16% populacji świata ma jakiś rodzaj niepełnosprawności, jej odsetek rośnie równolegle ze starzeniem się populacji. Od listopada 2022 r. w aplikacji dla osób z niepełnosprawnościami będą dostępne różne informacje. AUDARA umożliwia przygotowywanie raportów na temat dostępności dla instytucji, w których odbywają się działania kulturalne w całej Rumunii w momencie wizyty. Raporty te dają możliwość transparentnego przedstawienia sposobów poprawy dostępu i uczestnictwa osób o różnych potrzebach specjalnych w każdym wydarzeniu. W rezultacie instytucje kulturalne będą bardziej otwarte dla odpowiedniej grupy docelowej populacji. Innowacyjny charakter

oprogramowania polega na tym, że ułatwia ono tworzenie internetowej bazy danych atrakcji kulturalnych w Rumunii, w której informacje dotyczące dostępności są prezentowane w sposób ustrukturyzowany. AUDARA opracowuje około 300 parametrów w oparciu o kryteria dostępności określone w rumuńskich ramach prawnych, analizę dobrych praktyk z całego świata oraz teoretyczne i praktyczne doświadczenie ekspertów do spraw dostępności i turystyki dostępnej.

Uznając wagę turystyki dostępnej i wzmocnienia pozycji osób z niepełnosprawnościami, Rumunia zaczęła podejmować kroki w celu poprawy sytuacji. Działania obejmują rozwój dostępnych obiektów noclegowych, usług transportowych i promocję inkluzywnych doświadczeń podróżniczych. Różne organizacje, zarówno rządowe, jak i pozarządowe, pracują nad podnoszeniem świadomości, urządzaniem szkoleń i zabieganiem o zmiany przepisów, które wspierają prawa i potrzeby niepełnosprawnych podróżnych.

Rozwój dostępności usług turystycznych dla OzN w Rumunii wciąż postępuje. Dzięki podejmowaniu wyzwań i inwestowaniu w dostępną infrastrukturę, Rumunia ma potencjał, aby stać się bardziej inkluzywnym i przyjaznym miejscem docelowym dla podróżnych z różnymi niepełnosprawnościami i bez. Ta eksploracja dobrych praktyk w zakresie dostępności w Rumunii przygotowuje grunt pod głębsze zrozumienie obecnej sytuacji i kontynuowanie wysiłków, stwarzających OzN szansę odkrywania skarbów kraju i cieszenia się nimi.

6. Charakterystyka popytu na turystykę dostępną

6.1. Beneficjenci turystyki dostępnej i ich potrzeby w zakresie aktywności turystycznej

6.1.1. Rola rynkowa osób z niepełnosprawnościami jako segmentu turystyki

Sektor turystyczny zmienia się, aby stać się bardziej inkluzywnym i dostępnym, koncentrując się na zaspokajaniu potrzeb OzN jako części szerszego trendu kulturowego. Rosnące znaczenie tej grupy w branży turystycznej odzwierciedla istotną zmianę w kierunku uznania jej wpływu ekonomicznego i społecznego, a także podstawowego prawa do godnych i satysfakcjonujących doświadczeń turystycznych. Wdrażanie praktyk turystyki dostępnej pokazuje zaangażowanie branży w zaspokajanie potrzeb segmentu rynku o znacznym potencjale ekonomicznym, przy jednoczesnym przestrzeganiu zasad zrównoważonej i odpowiedzialnej turystyki (Darcy, Buhalis, 2011; Darcy i in., 2020).

Pod względem znaczenia ekonomicznego możemy stwierdzić, że OzN stanowią ważny segment branży turystycznej, posiadający znaczący wpływ finansowy, powszechnie określany jako „purpurowy funt” lub „dolar niepełnosprawności”. Znaczący potencjał ekonomiczny dla lokalizacji i przedsiębiorstw, które koncentrują się na dostępności, jest podkreślany przez ten wpływ finansowy (Darcy, Dickson, 2009). Rosnąca liczba turystów niepełnosprawnych jest uwarunkowana uznaniem przez społeczeństwo ich znaczenia ekonomicznego i etycznym obowiązkiem zapewnienia uczciwych możliwości turystycznych. Ta zmiana jest nie tylko konieczna dla sukcesu biznesowego, ale także kluczowa, by umożliwić organizacjom odrębne podejście do wyróżnienia się na nasyconym rynku.

Istnieje również rosnące zapotrzebowanie na doświadczenia turystyczne dostosowane do konkretnych wymagań podróży z niepełnosprawnościami. Popyt ten wykracza poza podstawowe standardy dostępności wymagane przez prawo, dążąc do płynnych i całkowicie angażujących doświadczeń podróżniczych (Poria i in., 2011). Inicjatywy branży turystycznej mające na celu dostosowanie się do turystów niepełnosprawnych nie tylko bezpośrednio im pomagają, ale także podnoszą ogólną jakość i atrakcyjność produktów turystycznych, czyniąc lokalizacje bardziej atrakcyjnymi dla szerszego grona klientów.

Aby odpowiednio sprostać oczekiwaniom gości niepełnosprawnych, konieczne jest kompleksowe podejście do dostępności, w tym dostęp fizyczny, jasne informacje i dostosowane usługi (Burnett, Bender Baker, 2001). Szeroko zakrojone działania na rzecz dostępności podkreślają kluczową potrzebę promowania inkluzywnego podejścia wśród dostawców usług i społeczeństwa, aby stworzyć środowisko, w którym wszyscy turyści czują się akceptowani i doceniani.

Uwzględnienie zróżnicowania rynku i przewagi konkurencyjnej, a tym samym położenie nacisku na dostępność w turystyce pozwala firmom na zajęcie wyjątkowej pozycji w niezwykle konkurencyjnym sektorze. Dostępne oferty turystyczne stanowią charakterystyczne punkty marketingowe, atrakcyjne zarówno dla osób niepełnosprawnych, jak i szerszej grupy demograficznej, która stawia na różnorodność i społeczną odpowiedzialność biznesu (Benjamin i in., 2018). Strategiczna różnica poprawia reputację firmy i buduje lojalność klientów, tworząc solidną podstawę do długoterminowego sukcesu.

Włączenie praktyk turystycznych z zakresu dostępności jest również kluczowe dla promowania zrównoważonych i etycznych celów turystycznych. Turystyka dostępna wspiera globalne inicjatywy na rzecz zrównoważonych i sprawiedliwych gospodarek turystycznych poprzez promowanie włączenia społecznego, równości i powszechnego dostępu do wypoczynku i podróży (McCabe i in., 2010).

Chociaż poczyniono postępy w zakresie włączania osób niepełnosprawnych do głównego nurtu branży turystycznej, nadal istnieją przeszkody w pełnym wykorzystaniu tego potencjału. Ograniczeniami są wymagania dotyczące powszechnie wdrażanych standardów dostępności i gruntownego szkolenia personelu w zakresie świadomości niepełnosprawności (Ray, Ryder, 2003). Przeciwdziałanie tym trudnościom bezpośrednio daje wyraźne szanse na kreatywność, współpracę i przywództwo w sektorze turystycznym, przyczyniając się do realizacji celu włączenia.

Ostatecznie rosnące zaangażowanie osób niepełnosprawnych w sektorze turystycznym odzwierciedla ogólne zaangażowanie branży na rzecz inkluzywności, która uznaje znaczący wpływ ekonomiczny i społeczny tej grupy demograficznej. Branża turystyczna może wykorzystać ogromny potencjał rynku turystyki dostępnej, w pełni akceptując jego trudności i możliwości. Inicjatywa ta przynosi korzyści zarówno turystom niepełnosprawnym, jak i wzbogaca doświadczenie turystyczne wszystkich, co stanowi znaczący postęp w kierunku bardziej inkluzywnego, zrównoważonego i odpowiedzialnego sektora turystycznego.

6.1.2. Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Z uwagi na pojawienie się podróży all-inclusive należy podjąć wysiłki, aby uwzględnić OzN fizyczną i lokomotoryczną w sektorze podróży. W rozdziale tym przeanalizowano wyjątkowe wymagania i trudności, z jakimi boryka się populacja w zakresie turystyki dostępnej. Celem jest promowanie dostępności i przyjemności z turystyki dla OzN fizyczną poprzez podnoszenie świadomości na temat inkluzywności.

Niepełnosprawność fizyczna i lokomotoryczna obejmuje szeroki zakres problemów, w tym trudności w poruszaniu się, koordynacji i sprawności fizycznej. Wrodzona niepełnosprawność, taka jak mózgowie porażenie dziecięce, lub niepełnosprawność nabyta w wyniku takich schorzeń, jak uszkodzenie rdzenia kręgowego lub amputacja. Światowa Organizacja Zdrowia podkreśla znaczenie nadania priorytetu rozwojowi zorientowanemu na niepełnosprawność fizyczną w celu zapewnienia turystyki inkluzywnej (2011).

Podstawowe elementy turystyki dostępnej:

- Dostępność w turystyce: koncentruje się na zapewnieniu nieograniczonego dostępu do wszystkich obiektów turystycznych. Obejmuje to transport, zakwaterowanie i miejsca turystyczne, zapewniając, że drzwi, windy i łazienki są w pełni dostępne dla każdego, kto ma trudności z poruszaniem się (European Network for Accessible Tourism, 2014).
- Dostępność zakwaterowania: zakwaterowanie powinno obejmować regulowane łóżka, przyciski alarmowe i wyposażenie toalet, aby poprawić komfort i bezpieczeństwo wykraczające poza podstawowe standardy dostępności (Poria i in., 2011).
- Rozwiązania transportowe: kluczowe jest zapewnienie dostępnych opcji transportu, takich jak zmodyfikowane pojazdy i usługi pomocy, aby umożliwić OzN swobodne poruszanie się (Darcy, Dickson, 2009).
- Działania integracyjne: działania turystyczne powinny być elastyczne, aby zapewnić pełne zaangażowanie osób z ograniczeniami fizycznymi i lokomotorycznymi. Obejmuje to oferowanie dostosowanego sprzętu i organizowanie dostępnych wycieczek (Buhalis, Darcy, 2011).
- Informacja i komunikacja: informacja dotycząca produktów i usług turystycznych ma kluczowe znaczenie dla skutecznego planowania i korzystania z doświadczeń podróżniczych. Wiąże się to z zapewnieniem, że strony internetowe, broszury i oznakowanie są przejrzyste i łatwo dostępne (McKercher, Darcy, 2018).
- Szkolenie i świadomość personelu: szkolenie i podnoszenie świadomości wśród personelu sektora turystycznego na temat wymagań turystów z niepełnosprawnością fizyczną ma zasadnicze znaczenie dla tworzenia inkluzywnej i gościnnej atmosfery (Darcy i in., 2020).

Mimo że nastąpiła poprawa, nadal istnieją pewne przeszkody, takie jak niewystarczająca infrastruktura, tendencyjne nastawienie i brak wiedzy. Aby rozwiązać te trudności, konieczne jest wdrożenie kompleksowych środków, takich jak zmiany regulacji prawnych, budowa infrastruktury i prowadzenie inicjatyw zwiększających świadomość w celu promowania inkluzywności w branży turystycznej.

Spełnianie wymagań i pokonywanie barier, z którymi borykają się turyści z niepełnosprawnością fizyczną i lokomotoryczną, to nie tylko kwestia praw, ale także szansa na poprawę inkluzywności i atrakcyjności sektora turystycznego. Sektor turystyczny może poprawić doświadczenia wszystkich turystów, w tym OzN, poprzez priorytetowe traktowanie dostępności, zakwaterowania, transportu i informacji, co stworzy bardziej inkluzywne i przyjazne środowisko podróży.

6.1.3. Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną

Niepełnosprawność sensoryczna wpływa na zdolność jednostki do interpretowania bodźców sensorycznych, takich jak słuch, wzrok lub oba. Sekcja ta obejmuje szczególne wymagania OzN sensoryczną w kontekście turystyki dostępnej. Branża turystyczna musi zmodyfikować swoje usługi i otoczenie, aby były bardziej

inkluzywne i umożliwiały OzN sensoryczną pełne i niezależne korzystanie z podróży.

Podróźni z niepełnosprawnością sensoryczną stanowią ważny element branży turystycznej i mają wyjątkowe wymagania, które należy spełnić, aby zagwarantować ich pełne zaangażowanie w działalność turystyczną. Branża może zapewnić OzN sensoryczną integracyjne i przyjemne doświadczenia poprzez ustanowienie konkretnych dostępnych środków, szkolenie pracowników i przyjmowanie nowych rozwiązań. Zaangażowanie w dostępność przynosi korzyści podróżnym z niepełnosprawnością i wzmacnia sektor turystyczny poprzez wspieranie różnorodności i inkluzywności we wszystkich aspektach podróży (Darcy i in., 2018).

Zaburzenia sensoryczne mogą obejmować od lekkiej do rozległej utraty słuchu, słabego wzroku do całkowitej ślepoty lub kombinacji znanej jako głuchoślepotą. OzN sensoryczną napotykają wyraźne przeszkody podczas nawigacji i korzystania z aktywności turystycznych, co wymaga szczególnej uwagi. Turystyka dostępna dla OzN sensoryczną obejmuje dostępność środowiska fizycznego i dostarczanie informacji w dostępnych formatach, zgodnie ze stwierdzeniem Światowej Federacji Głuchych i Światowego Związku Niewidomych w 2012 r. (Światowa Federacja Głuchych i Światowy Związek Niewidomych, 2012).

Dostępność dla osób z wadami słuchu

Podróżujący z wadami słuchu potrzebują udogodnień, aby pokonać przeszkody komunikacyjne i chronić swoje bezpieczeństwo. Kluczowe dostosowania obejmują:

- Systemy ostrzegania wizualnego: instalacja systemów ostrzegania wizualnego w hotelach i miejscach publicznych w celu powiadamiania osób o sytuacjach awaryjnych, dzwonekach do drzwi lub dzwoniących telefonach.
- Interpretacja języka migowego i napisy: zapewnienie tłumaczy języka migowego lub usług napisów podczas wycieczek, występów i sesji informacyjnych.
- Urządzenia wspomagające słuch (ALD): dostępność ALD w muzeach, teatrach i wycieczkach z przewodnikiem może poprawić wrażenia dla osób z wadami słuchu.
- Dostępne kanały komunikacji: punkty informacyjne, usługi rezerwacji i obsługa klienta są dostępne za pośrednictwem wiadomości tekstowych, poczty e-mail lub opcji czatu na żywo (Eichhorn, Buhalis, 2011).

Dostępność dla osób z wadami wzroku

Podróżowanie może być trudne dla osób z wadami wzroku ze względu na problemy z poruszaniem się po nowym otoczeniu i uzyskiwaniem informacji. Kluczowe modyfikacje obejmują:

- Mapy dotykowe i oznakowanie w alfabecie Braille'a: mapy dotykowe, modele i oznakowania w alfabecie Braille'a w obiektach noclegowych, atrakcjach turystycznych i transporcie publicznym mogą ułatwić nawigację.
- Systemy informacji słuchowej: korzystanie z przewodników audio i opisowych wycieczek w muzeach, galeriach i miejscach na świeżym powietrzu w celu zapewnienia kontekstu i informacji.

- Dostępna treść cyfrowa: witryny internetowe i platformy cyfrowe powinny być zgodne z wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych (WCAG), aby umożliwić pozyskiwanie informacji za pomocą czytników ekranowych.
- Pomoc w orientacji i mobilności: oferowanie spersonalizowanej pomocy w orientacji i mobilności w hotelach i atrakcjach turystycznych może znacznie poprawić wrażenia z podróży dla gości niewidomych lub słabowidzących (Hayhoe, 2017).

Szczególne potrzeby w działalności turystycznej

Turystyka dostępna jest kluczowa dla OzN sensoryczną w następujących obszarach:

- Dostępność informacji: dostęp do informacji w wielu formatach jest niezbędny. Obejmuje to zapewnienie opisów audio, pisma Braille’a, dużego druku i usług tłumaczenia języka migowego w celu zagwarantowania wszystkim podróżnym dostępu do informacji dotyczących usług turystycznych, protokołów awaryjnych i działań kulturalnych (Hayhoe, 2017).
- Wsparcie komunikacyjne: włączenie tłumaczy języka migowego lub sprzętu wspomagającego słuch jest kluczowe w przypadku wycieczek, atrakcji i interakcji z obsługą klienta w celu zagwarantowania pełnego uczestnictwa (Eichhorn, Buhalis, 2011).
- Dostosowane doświadczenia: operatorzy turystyczni powinni zapewniać dostosowane doświadczenia, które odpowiadają preferencjom sensorycznym gości, takie jak oferowanie wycieczek dotykowych dla osób z wadami wzroku lub pomoc wizualna dla gości głuchych lub niedosłyszących (Smith, 2012).
- Technologia i innowacje: technologia, taka jak aplikacje mobilne zapewniające pomoc nawigacyjną, opisy audio lub napisy, może znacznie poprawić dostępność i przyjemność z turystyki dla osób z zaburzeniami sensorycznymi (Goggin, Newell, 2003).
- Szkolenie i świadomość: szkolenie personelu w zakresie wymagań OzN sensoryczną i skutecznych technik komunikacji ma kluczowe znaczenie dla stworzenia inkluzywnego i gościnnego otoczenia (Darcy i in., 2018).

Mimo poprawy nadal istnieją przeszkody w pełnej integracji OzN sensoryczną z sektorem turystycznym. Czynniki te obejmują brak wiedzy wśród operatorów turystycznych, niewystarczające szkolenia w zakresie włączania osób z niepełnosprawnościami oraz konieczność szerszego wykorzystania dostępnych technologii i formatów informacji (Rains, 2013).

Jako przykład warto wspomnieć, że różne miejsca i organizacje stały się pionierami w organizowaniu dostępnych podróży dla osób z zaburzeniami sensorycznymi. British Museum oferuje na przykład wycieczki dotykowe i wycieczki z audiodeskrypcją dla gości z niepełnosprawnością wzroku. Smithsonian Institution prowadzi wycieczki w języku migowym i filmy z napisami dla gości niesłyszących lub niedosłyszących.

Zapewnienie dostępności turystyki dla OzN sensoryczną jest zarówno obowiązkiem moralnym, jak i szansą dla branży turystycznej na rozszerzenie swojego rynku i poprawę doświadczeń podróżniczych dla wszystkich. Aby umożliwić

równy dostęp do doświadczeń podróżniczych OzN sensoryczną, sektor turystyczny może integrować dostępne praktyki i technologie, szkolić pracowników i dostosowywać usługi do różnych potrzeb.

6.1.4. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

OzN intelektualną stanowią heterogeniczną populację w spektrum niepełnosprawności, z różnymi poziomami ograniczeń w funkcjonowaniu intelektualnym i zachowaniach adaptacyjnych. W tym podrozdziale zbadano szczególne wymagania i przeszkody, z którymi borykają się OzN intelektualną w kontekście dostępnej turystyki. Dąży się do podkreślenia potrzeby rozwijania inkluzywnych doświadczeń turystycznych, które odpowiadają tym potrzebom, zapewniając, że podróżowanie jest przyjemne i dostępne dla wszystkich.

Niesprawność intelektualna odnosi się do różnych stanów, które powodują ograniczenia poznawcze, zmniejszają zdolność osoby do uczenia się, komunikowania się i wykonywania codziennych obowiązków. Choroby te, takie jak zespół Downa, mogą być wrodzone lub nabyte. Amerykańskie Stowarzyszenie Niepełnosprawności Intelektualnej i Rozwojowej (AAIDD) podkreśla potrzebę zapewnienia pomocy, która poprawia funkcjonowanie jednostki we wszystkich aspektach życia, w tym udział w działaniach turystycznych (Schalock i in., 2010).

Aby umożliwić OzN intelektualną dostęp do inkluzywnych doświadczeń turystycznych, należy spełnić trzy główne wymagania:

- Uprozczone informacje: należy używać jasnego i prostego języka do przekazywania informacji o usługach turystycznych, obiektach i zajęciach (Weiler, Black, 2015). Symbole lub elementy wizualne mogą również poprawić zrozumienie.
- Włączenie społeczne: ważne jest, aby OzN intelektualną czuły się mile widziane i włączone w działania turystyczne. Można to osiągnąć poprzez programowanie inkluzywne i kultywowanie kultury tolerancji i akceptacji wśród personelu i gości (Darcy, Pegg, 2011).
- Bezpieczeństwo: OzN intelektualną mają różne poziomy niezależności, co sprawia, że bezpieczeństwo podróży jest najwyższym priorytetem. Obejmuje to oferowanie informacji i pomocy w razie potrzeby, a także upewnianie się, że zakwaterowanie i zajęcia są bezpieczne i wspierające (Deville, Darcy, 2016).
- Programy adaptacyjne: firmy turystyczne powinny oferować programy adaptacyjne dostosowane do zainteresowań i umiejętności podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną. Obejmuje to elastyczne działania, które można dostosować do konkretnych wymagań i preferencji (Huh, Singh, 2017).
- Szkolenie personelu: szkolenie personelu turystycznego w zakresie rozpoznawania niepełnosprawności intelektualnej i odpowiednich strategii komunikacyjnych ma kluczowe znaczenie dla oferowania wysokiej jakości usług i wsparcia pasażerom z tymi niepełnosprawnościami (Figueiredo i in., 2012).

OzN intelektualną często napotykają przeszkody utrudniające pełne uczestnictwo w turystyce, takie jak postawy społeczne i uprzedzenia, brak dostępnych informacji i bariery fizyczne w miejscach turystycznych. Ponadto trudności

w przygotowaniu podróży i konieczność korzystania z usług wsparcia mogą stanowić poważne przeszkody (Darcy, 2017).

Kilka grup i miejsc podjęło działania w zakresie turystyki dostępnej dla OzN intelektualną. Na przykład wydarzenia Olimpiad Specjalnych pokazują, w jaki sposób turystyka sportowa może być dostępna i przyjemna dla sportowców z niepełnosprawnością intelektualną, dostarczając wglądu w najlepsze praktyki w zakresie szerszej dostępności turystyki (Olimpiady Specjalne, 2020).

Zapewnienie doświadczeń turystycznych OzN intelektualną to nie tylko potrzeba prawna, ale także obowiązek moralny i okazja do zwiększenia inkluzywności i bogactwa branży turystycznej. Spełniając szczególne potrzeby tych pasażerów, organizatorzy turystyki mogą zapewnić, że każdy ma możliwość eksploracji i cieszenia się swoim otoczeniem.

6.1.5. Osoby z chorobami psychicznymi lub fizycznymi

Osoby z chorobami psychicznymi lub fizycznymi stanowią odrębną i znaczącą grupę demograficzną w kontekście turystyki dostępnej. Poprzez tworzenie inkluzywnego środowiska turystycznego branża może zapewnić tym osobom znaczące i pozbawione barier doświadczenia w podróży.

Choroby psychiczne i fizyczne odnoszą się do szerokiego zakresu dolegliwości, które mogą ograniczać ruch, percepcję sensoryczną, zdolności poznawcze i zdrowie psychiczne. Depresja, zaburzenia lękowe, choroby przewlekłe, takie jak cukrzyca, choroby serca i niepełnosprawność ruchowa wymagają szczególnej uwagi w branży turystycznej (World Health Organisation, 2011). Aby uwzględnić tych pasażerów, wymagane są specjalistyczne techniki, które rozwiązują zarówno widoczne, jak i niewidoczne problemy (Buhalis, Darcy, 2011).

Zakwaterowanie powinno być dostosowane do różnych potrzeb tej grupy, takich jak ciche pokoje dla osób z problemami lękowymi lub lokalizacja w pobliżu udogodnień dla osób z problemami z poruszaniem się (Poria i in., 2011):

- Opcje wspierające transport: opcje wspierające transport obejmują preferencyjne miejsca siedzące dla osób z przewlekłym bólem lub zmęczeniem, a także pomoc dla osób z niesprawnością funkcji poznawczych (European Network for Accessible Tourism, 2014).
- Dostępne informacje i komunikacja: jasne i zwięzłe informacje na temat usług turystycznych i ratownictwa medycznego są niezbędne do skutecznej komunikacji. Obejmuje to łatwo dostępne strony internetowe i broszury określające poziom aktywności fizycznej wymagany podczas wycieczek i atrakcji (McKercher, Darcy, 2018).
- Aktywności integracyjne: dostawcy usług turystycznych powinni planować aktywności integracyjne dostosowane do wszystkich możliwości, w tym OzN fizyczną i problemami ze zdrowiem psychicznym (Darcy, Dickson, 2009).
- Wsparcie zdrowia psychicznego: zapewnienie pomocy w zakresie zdrowia psychicznego i cichych miejsc do dekompresji może zwiększyć bezpieczeństwo i przyjemność podróży z chorobami psychicznymi (Vlachos i in., 2018).

Podróżni z chorobami psychicznymi lub fizycznymi stają w obliczu wielu wyzwań, w tym stygmatyzacji społecznej, braku empatii ze strony opiekunów i niewystarczających udogodnień. Aby rozwiązać te problemy, operatorzy turystyczni powinni organizować stałe szkolenia personelu skoncentrowane na empatii i wsparciu dla podróżnych z problemami zdrowotnymi. Ponadto współpraca z pracownikami służby zdrowia może zapewnić przydatne informacje na temat tworzenia bardziej dostępnych i pomocnych doświadczeń turystycznych.

Kilka miejsc i dostawców usług ustanowiło standardy inkluzji. Niektóre ośrodki, na przykład, oferują miejsca odosobnienia wellness specjalnie dostosowane do osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego, które obejmują zajęcia terapeutyczne i usługi wsparcia. Podobnie miasta, które ustanowiły kompleksowe środki dostępności dla osób z chorobami fizycznymi, służą jako wzory najlepszych praktyk branżowych.

Zapewnienie turystyki dostępnej osobom z chorobami psychicznymi lub fizycznymi ma kluczowe znaczenie dla zaangażowania branży w podejmowanie działań różnorodnych. Spełniając szczególne wymagania tych pasażerów, branża turystyczna może nie tylko poprawić ich doświadczenia związane z podróżą, ale także wykazać większe zaangażowanie w społeczną odpowiedzialność i różnorodność. Ten podrozdział podkreśla konieczność zrozumienia i zaspokojenia wyjątkowych potrzeb turystów z problemami zdrowotnymi, torując drogę dla bardziej inkluzywnej i współczującej branży turystycznej.

6.1.6. Osoby z ograniczeniami związanymi z wiekiem

W miarę starzenia się populacji świata sektor turystyczny będzie musiał stawić czoło zwiększonemu zapotrzebowaniu na zaspokojenie szczególnych potrzeb osób starszych, w tym osób z trudnościami związanymi z wiekiem. W podrozdziale tym ukazano przeszkody i wymagania wynikające z dostarczania osobom starszym dostępnych doświadczeń turystycznych. Zajęcie się tymi wymaganiami nie tylko odpowiada zasadom inkluzywności i równości, ale także stwarza nowe możliwości dla branży turystycznej, aby sprostać potrzebom szerokiej klienteli.

Niedogodności związane z wiekiem obejmują szeroki zakres problemów, które mogą ograniczać mobilność, zdolności sensoryczne, funkcjonowanie poznawcze i ogólny stan zdrowia. Stany takie, jak zapalenie stawów, ograniczona mobilność, niepełnosprawność słuchu i wzroku oraz choroby poznawcze, takie jak demencja, muszą być starannie rozpatrywane w kontekście turystyki (World Health Organisation, 2015). Rozpoznanie i zajęcie się tymi różnorodnymi problemami jest konieczne, aby stworzyć środowisko, które zachęca osoby starsze do uczestnictwa w działaniach turystycznych.

Starsi podróżni wymagają fizycznej dostępności obiektów turystycznych jako jednej ze swoich podstawowych potrzeb. Obejmuje to hotele, transport, atrakcje i obszary publiczne, które mają rampy, windy i poręcze, aby pomóc osobom z trudnościami w poruszaniu się (Buhalis, Darcy, 2011):

- Dostępność sensoryczna: aby poprawić wrażenia z podróży dla osób starszych z niepełnosprawnością słuchu i wzroku, usługi turystyczne powinny oferować

pomoce sensoryczne, takie jak pętle indukcyjne, materiały drukowane dużą czcionką i wyraźne oznakowanie (European Network for Accessible Tourism, 2014).

- Dostępność poznawcza: turystyka dla OzN poznawczą, taką jak demencja, wymaga jasnych informacji i pomocy orientacyjnych. Szkolenie personelu w zakresie rozpoznawania i wspierania osób z problemami poznawczymi może znacznie poprawić ich wrażenia z podróży (Gibson, Singleton, 2012).
- Komfort i wygoda: miejsca priorytetowe, wydłużone okresy odpoczynku i miejsca odpoczynku mogą zapewnić wygodę i komfort starszym podróżnym, czyniąc ich podróż przyjemniejszą i mniej męczącą (Poria i in., 2011).
- Dostępność opieki zdrowotnej: starsi goście, szczególnie ci z chorobami przewlekłymi, wymagają łatwego dostępu do usług opieki zdrowotnej i pomocy medycznej w nagłych wypadkach. Informacje o lokalnych placówkach i usługach opieki zdrowotnej powinny być łatwo dostępne (Vlachos i in., 2018).

Główne przeszkody w ułatwianiu turystyki osobom z niedogodnościami związanymi z wiekiem to pokonywanie barier infrastruktury fizycznej, postaw społecznych i brak informacji o szczególnych potrzebach osób starszych. Możliwości obejmują szkolenie pracowników, aby byli wrażliwi na te potrzeby, inwestowanie w zasady uniwersalnego projektowania i wykorzystywanie technologii w celu dostarczania nowych rozwiązań, które poprawiają dostępność i przyjemność dla starszych podróżnych.

Udane działania, takie jak przyjazne dla osób starszych programy miejskie i ośrodki specjalizujące się w turystyce seniorów, pokazują, w jaki sposób sektor może dostosować się do potrzeb osób starszych. Ujawniają też konieczność kompleksowego planowania, od infrastruktury po projektowanie usług, w budowaniu środowisk inkluzywnych dla podróżnych z niedogodnościami związanymi z wiekiem.

Dostosowanie metod turystycznych do wymagań OzN związanymi z wiekiem to nie tylko kwestia etyczna, ale także strategiczna szansa dla sektora turystycznego. Poprzez priorytetowe traktowanie dostępności i inkluzywności branża może spowodować, że osoby starsze nie tylko będą uczestniczyć w doświadczeniach podróżniczych, ale także odniosą z nich znaczne korzyści. W podrozdziale tym podkreślono znaczenie znajomości i spełniania szczególnych wymagań starszych gości, przyczyniając się w ten sposób do bardziej równego i zróżnicowanego krajobrazu turystycznego.

6.2. Zwiększony udział osób z niepełnosprawnością w turystyce

W ostatnich latach w sektorze turystycznym na całym świecie i w Europie Środkowej nastąpiła znacząca zmiana w kierunku integracji, zwłaszcza pod względem zwiększenia zaangażowania osób niepełnosprawnych. Niniejszy rozdział poświęcony jest kompleksowemu podejściu do promowania dostępnej turystyki, w którym ważną rolę odgrywa międzynarodowa współpraca projektowa. Takie wspólne

wysiłki pokazują wartość współpracy zainteresowanych stron w przełamywaniu barier i tworzeniu powszechnie dostępnych doświadczeń turystycznych.

OzN coraz częściej uczestniczą w turystyce, co jest pozytywnym trendem odzwierciedlającym szersze zmiany kulturowe w kierunku integracji i dostępności. Wzrost ten można powiązać z różnymi czynnikami, w tym z postępem prawnym, innowacjami technicznymi i zmieniającymi się perspektywami niepełnosprawności w sektorze turystycznym i społeczeństwie jako całości.

Ramy prawne odgrywają ważną rolę w zwiększaniu dostępności turystyki. Przyjęcie w 2006 r. Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych (UNCRPD) jest kamieniem milowym w dążeniu do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami prawa do uczestnictwa we wszystkich częściach społeczeństwa, w tym w turystyce. W następstwie tego traktatu wiele krajów wprowadziło krajowe przepisy mające na celu poprawę dostępności usług i infrastruktury turystycznej (United Nations, 2006). Zatwierdzenie przez Unię Europejską europejskiego aktu w sprawie dostępności w 2019 r. świadczy o prawnym zaangażowaniu w usuwanie barier i zwiększanie udziału w turystyce OzN (Unia Europejska, 2019).

Ulepszenia technologiczne odegrały również kluczową rolę w zwiększaniu zaangażowania OzN w turystykę. Innowacje takie, jak dostępne strony internetowe, aplikacje mobilne zaprojektowane dla osób z różnymi niepełnosprawnościami i wycieczki w wirtualnej rzeczywistości, sprawiły, że sektor ten stał się bardziej dostępny. Technologie te pomagają w planowaniu i nawigacji, ale także poprawiają wrażenia z podróży dla osób niepełnosprawnych (Goggin, Newell, 2003). Na przykład tworzenie aplikacji, które tworzą opisy dźwiękowe punktów orientacyjnych i wystaw, poprawia percepcję osób niedowidzących.

Zmieniające się spojrzenie branży turystycznej na niepełnosprawność zaowocowało bardziej skoncentrowanymi próbami dotarcia do tej grupy. Turystyka dostępna jest obecnie postrzegana jako integralny element głównego nurtu sektora turystycznego, a nie niszowy rynek (Darcy, Buhalis, 2011). Znajduje to odzwierciedlenie w rosnącej liczbie operatorów turystycznych oferujących unikalne pakiety i usługi dla podróżnych z niepełnosprawnościami, poczynawszy od adaptacyjnych zajęć przygodowych po spersonalizowane wycieczki kulturalne. Usługi te świadczą o tym, że branża turystyczna dostrzega ekonomiczne i społeczne korzyści płynące z udostępniania turystyki dla wszystkich.

Badania empiryczne potwierdzają ideę, że osoby z niepełnosprawnościami powinny uczestniczyć w większej liczbie działań turystycznych. Według badań przeprowadzonych przez Europejską Sieć na rzecz Dostępnej Turystyki (ENAT), istnieje rosnący popyt na usługi z zakresu turystyki dostępnej, napędzany przez starzejącą się populację i zwiększony aktywizm na rzecz praw osób niepełnosprawnych. Ponadto McKercher i Darcy (2018) stwierdzili, że lokalizacje i przedsiębiorstwa, które inwestują w dostępność, czerpią korzyści z zadowolenia turystów, lojalności i zróżnicowania rynku.

Bariery uczestnictwa

Pomimo poprawy sytuacji OzN nadal napotyka trudności w pełnym uczestnictwie w działaniach turystycznych. Obejmują one:

- Bariery fizyczne: nieodpowiednia infrastruktura, w tym transportowa i turystyczna, nadal stanowi problem (Darcy, Buhalis, 2011).
- Bariery informacyjne: niedostępne i niewiarygodne informacje o usługach turystycznych i lokalizacjach mogą zniechęcać potencjalnych podróżnych (McKercher, Darcy, 2018).
- Bariery postaw: bariery postaw, takie jak uprzedzenia i stereotypy, mogą wpływać na jakość usług świadczonych podróżnym z niepełnosprawnościami (Vlachos i in., 2018).

Strategie zwiększania uczestnictwa

Wysiłki mające na celu zwiększenie zaangażowania OzN w turystykę koncentrowały się na pięciu ważnych strategiach:

- Środki legislacyjne: zapewniają dostępność obiektów i usług turystycznych.
- Technologia i innowacje: według Goggin i Newell (2003) wykorzystanie technologii wspomagających i platform cyfrowych może zwiększyć dostęp do informacji i wygodę podróżowania.
- Edukacja i szkolenia: programy podnoszące świadomość i zrozumienie kwestii dostępności wśród personelu turystycznego.
- Projekty współpracy: międzynarodowe programy współpracy dzielą się najlepszymi praktykami i zasobami w celu zwiększenia dostępności ponad granicami. Przykłady obejmują projekty finansowane przez UE, które promują dostępną turystykę poprzez współpracę między państwami członkowskimi, organizacjami pozarządowymi i interesariuszami biznesowymi.

W zakresie studiów przypadków sukcesu możemy wspomnieć o Accessible Poland Tours. Wysiłek ten pokazuje, w jaki sposób wyspecjalizowane pakiety turystyczne i usługi mogą dostosować się do potrzeb podróżnych z różnymi niepełnosprawnościami. Innym przykładem mogą być miejsca bez barier w Austrii: zaangażowanie Austrii w budowanie miejsc bez barier pokazuje, w jaki sposób przepisy prawa i udział interesariuszy mogą poprawić dostępność.

Chociaż poczyniono postępy, podróż do całkowicie dostępnej turystyki trwa. Przyszłe wysiłki muszą skoncentrować się na pozostałych lukach w infrastrukturze, wspierać współpracę międzysektorową i wykorzystywać ulepszenia technologiczne, aby zapewnić bardziej intuicyjne i przyjazne dla użytkownika doświadczenia turystyczne OzN.

Podsumowując, zwiększony udział OzN w turystyce jest wielowymiarowym zjawiskiem rozwijającym się dzięki pomocy rządowej, innowacjom technicznym i zmianie perspektyw branżowych. Ulepszenia te nie tylko poprawiają wrażenia z podróży osób niepełnosprawnych, ale także przyczyniają się do rozwoju bardziej integracyjnego i sprawiedliwego przemysłu turystycznego.

Rosnący udział OzN w turystyce odzwierciedla wspólne wysiłki rządów, organizacji pozarządowych, sektora korporacyjnego i samych osób niepełnosprawnych. Doświadczenia Europy Środkowej dostarczają istotnych informacji na temat

złożoności rozwoju integracyjnego przemysłu turystycznego, który wita wszystkich odwiedzających. Ponieważ region ten jest pionierem w zakresie dostępnych praktyk turystycznych, ustanawia on globalne normy dotyczące inkluzywności, równości i powszechnego dostępu.

6.3. Wyższe standardy dostępności w turystyce

Włączenie dostępności w turystyce zmieniło się z podstawowej potrzeby prawnej lub etycznej w zasadniczy element dostarczania najwyższej jakości wrażeń z podróży. Dostępność, wcześniej postrzegana jako potrzeba tylko dla osób niepełnosprawnych, jest coraz częściej uznawana za sposób na poprawę jakości usług turystycznych dla szerszego grona odbiorców, w tym osób starszych, rodzin z małymi dziećmi i osób z tymczasowymi ograniczeniami. Transformacja ta pokazuje, że dostępność to coś więcej niż tylko zgodność z prawem; poprawia ona percepcję odwiedzających, promuje integrację i zapewnia przewagę konkurencyjną w sektorze turystycznym.

Rozwój standardów dostępności w turystyce

Pojęcie dostępności w turystyce znacznie ewoluowało w czasie. Początkowy nacisk na eliminację fizycznych przeszkód dla osób niepełnosprawnych poszerzył się o zróżnicowany wachlarz udogodnień, usług i doświadczeń zaprojektowanych tak, aby turystyka była dostępna dla wszystkich, niezależnie od ograniczeń fizycznych lub sensorycznych. Darcy i Dickson (2009) twierdzą, że spojrzenie na dostępną turystykę zmieniło się z postrzegania jej jako niszowego rynku na uznanie jej za podstawowy element głównego nurtu turystyki, a tym samym słuzenie znacznie szerszemu gronu odbiorców.

Przejście to jest widoczne w coraz szerszym wdrażaniu zasad projektowania uniwersalnego, które mają na celu stworzenie miejsc dostępnych dla wszystkich osób, niezależnie od ich możliwości fizycznych. Uniwersalne projektowanie gwarantuje, że infrastruktura turystyczna, zakwaterowanie i usługi są dostępne dla jak najszerszej grupy demograficznej. Miejsca docelowe nie tylko spełniają wymogi przepisów prawa, ale także podnoszą ogólną jakość i atrakcyjność swoich ofert.

Zalety turystyki dostępnej w kontekście ekonomicznym i konkurencyjnym

Turystyka dostępna obejmuje nie tylko integrację, ale także przesłanki ekonomiczne. Badania wskazują, że OzN stanowią znaczący i rozwijający się segment rynku. W Europie około 80 mln osób jest niepełnosprawnych, a liczba ta wzrasta, gdy uwzględnimy starzejącą się populację oraz osoby z przejściowymi lub sytuacyjnymi niepełnosprawnościami. McKercher i Darcy (2018) twierdzą, że destynacje i przedsiębiorstwa, które priorytetowo traktują dostępność, często zyskują zwiększoną lojalność konsumentów, wyższy poziom satysfakcji i lepsze wyróżnienie na rynku.

Co więcej, turystyka dostępna odpowiada nadrzędnym celom zrównoważonej i odpowiedzialnej turystyki. Zwiększając dostępność lokalizacji, firmy spełniają wymagania turystów niepełnosprawnych, jednocześnie promując sprawiedliwość

społeczną i integrację, podstawowe elementy zrównoważonej turystyki. Strategia ta sprzyja bardziej odpornemu sektorowi turystycznemu, który jest w stanie sprostać zróżnicowanym wymaganiom wszystkich zainteresowanych (Lőrincz i in., 2023).

Poprawa jakości turystyki poprzez dostępność

Włączenie dostępności do usług turystycznych i infrastruktury znacząco poprawia ogólną jakość wrażeń. Poprawa dostępności hoteli i destynacji turystycznych pomaga osobom niepełnosprawnym, a jednocześnie sprzyja bardziej komfortowym i przyjemnym doświadczeniom dla wszystkich odwiedzających. Atrybuty takie, jak rampy, windy, dostępne udogodnienia i przyjazne dla zmysłów otoczenie, są cenione przez różnych odwiedzających, w tym rodziny z wózkami dziecięcymi, osoby starsze i osoby po urazach.

Turystyka dostępna zajmuje się również przeszkodami informacyjnymi i podstawami, które mogą powstrzymywać OZN przed wyjazdem na wakacje. Poprzez oferowanie przejrzystych i dostępnych informacji na temat usług turystycznych i miejsc docelowych oraz kształcenie pracowników, aby byli bardziej empatyczni, sektor turystyczny może poprawić jakość usług dla wszystkich klientów. Włączający marketing i komunikacja, które podkreślają cechy dostępności, niezbędne są do pozyskania i utrzymania zróżnicowanej bazy konsumentów.

Funkcja prawodawstwa w zwiększaniu dostępności

Prawodawstwo ma zasadnicze znaczenie dla promowania podwyższonych standardów dostępności w turystyce. Międzynarodowe ramy prawne, takie jak Konwencja Narodów Zjednoczonych o prawach osób z niepełnosprawnościami (UNCRPD) i europejski akt w sprawie dostępności, znacząco przyczyniły się do rozwoju dostępnej turystyki. Te ramy prawne wymagają, aby obszary publiczne, w tym miejsca turystyczne, były dostępne dla wszystkich osób, ustanawiając podstawową normę dostępności usług turystycznych.

Podsumowując, podwyższone wymogi dostępności w turystyce mają kluczowe znaczenie dla promowania integracji i działają jak korzystny mechanizm poprawy jakości doświadczeń turystycznych. Stosując zasady uniwersalnego projektowania, przestrzegając przepisów prawa i łagodząc zarówno fizyczne, jak i informacyjne przeszkody, sektor turystyczny może wspierać bardziej integracyjne i przyjemne doświadczenia dla wszystkich pasażerów. W związku z tym dostępność jest podstawowym katalizatorem wspaniałej turystyki, korzystnym zarówno dla przedsiębiorstw, jak i podróżnych. Ponieważ coraz więcej lokalizacji uznaje znaczenie turystyki dostępnej, sektor ten będzie nadal ewoluował, zapewniając lepsze doświadczenia i możliwości dla wszystkich.

6.4. Reakcje marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Rozwijająca się dyscyplina turystyki dostępnej spowodowała znaczącą zmianę paradygmatu w sposobie opracowywania i wdrażania taktyk marketingu turystycznego, z silnym naciskiem na zaspokojenie wyjątkowych potrzeb niepełnosprawnych gości. Rozwój ten pozwala na lepsze zrozumienie tego szczególnego segmentu rynku, który cechuje się nie tylko różnorodnością, ale także unikalnymi problemami, jakie stwarza. Celowa zmiana polegająca na włączeniu integracyjnych materiałów marketingowych, podkreślaniu aspektów dostępności produktów turystycznych i aktywnym angażowaniu się we współpracę z rzecznikami i organizacjami zajmującymi się dostępnością jest istotnym krokiem naprzód w stosunku do tradycyjnych taktyk marketingowych. Inicjatywy te mają służyć zbudowaniu bardziej inkluzywnego środowiska turystycznego, w którym dostępność nie jest tylko dodatkiem, ale podstawowym elementem doświadczenia turystycznego.

Zrozumienie rynku

Dokładne zbadanie demografii niepełnosprawnych turystów jest zasadniczym elementem w dostosowywaniu taktyk marketingowych do turystyki dostępnej. Metoda ta wymaga szeroko zakrojonych badań rynkowych w celu zidentyfikowania preferencji podróżnych, wymagań dotyczących dostępności i kanałów komunikacji (Darcy, Buhalis, 2011). Zdobycie tych informacji ma kluczowe znaczenie dla tworzenia inicjatyw marketingowych, które nie tylko współgrają z tą grupą demograficzną, ale także spełniają indywidualne wymagania jej reprezentantów w skuteczny i empatyczny sposób. Zrozumienie rynku to coś więcej niż tylko zbieranie danych; to także wczuwanie się w doświadczenia niepełnosprawnych podróżnych, co powoduje, że strategie marketingowe są kształtowane przez rzeczywiste potrzeby i cele tej grupy demograficznej.

Komunikacja marketingowa sprzyjająca włączeniu społecznemu (*inclusive marketing communication*)

Przejsie na bardziej inkluzywne materiały marketingowe zbiegło się w czasie z etosem turystyki dostępnej. Zastosowanie wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych (WCAG) dla platform cyfrowych stanowi przykład tego trendu, dzięki czemu komunikacja marketingowa jest dostępna dla szerokiego grona osób, w tym osób niepełnosprawnych (Goggin, Newell, 2003). Co więcej, włączenie zdjęć i opowieści podróżnych z niepełnosprawnościami do materiałów marketingowych wspiera bardziej integracyjną narrację. Technika ta nie tylko podważa powszechne założenia, ale także rozwija poczucie przynależności i reprezentacji wśród tej grupy, dodając więcej autentyczności i inkluzywności do narracji marketingowej (McKercher, Darcy, 2018).

Podkreślanie cech dostępności

W odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie na turystykę dostępną, techniki marketingowe coraz częściej podkreślają elementy dostępności ofert turystycznych.

Obejmuje to podawanie obszernych informacji na temat fizycznej dostępności budynków i usług, takich jak podjazdy dla wózków inwalidzkich, dostępne toalety i środowiska przyjazne dla zmysłów (Darcy i in., 2010). Firmy turystyczne mogą przyciągnąć niepełnosprawnych turystów, którzy w przeciwnym razie nie byłiby pewni co do przydatności danego miejsca lub usługi, poprzez przejrzyste reklamowanie istnienia funkcji zwiększających dostępność. Ten rodzaj przejrzystości nie tylko pomaga potencjalnym niepełnosprawnym podróżnym w podejmowaniu decyzji, ale także promuje miejsca docelowe i dostawców usług jako integracyjne i przystosowane, zwiększając zaufanie i lojalność tej ważnej grupy rynkowej.

Współpraca z organizacjami i propagatorami dostępności

Strategiczna współpraca z rzecznikami i organizacjami na rzecz dostępności jest najlepszą praktyką w marketingu turystyki dostępnej. Współpraca ta zapewnia istotny wgląd w wymagania niepełnosprawnych pasażerów i pomaga potwierdzić obietnice operatorów turystycznych dotyczące dostępności. Wykracza ona poza zwykłe doradztwo i obejmuje proces współtworzenia, w którym rzecznicy dostępności pomagają kształtować taktyki marketingowe, które autentycznie zaspokajają potrzeby niepełnosprawnych podróżnych. Relacje takie nie tylko poprawiają legitymizację produktów turystycznych, ale także poszerzają zasięg komunikatów marketingowych poprzez wykorzystanie ugruntowanych sieci i grup w dziedzinie rzecznictwa osób niepełnosprawnych.

Szkolenie i uwrażliwienie

Nie można przecenić wartości szkolenia i uwrażliwienia zespołów marketingowych na wyzwania związane z dostępnością. Ten proces szkoleniowy ma kluczowe znaczenie dla rozwijania empatii i zrozumienia komunikacji marketingowej (Poria i in., 2011). Programy szkoleniowe mają na celu edukowanie zespołów marketingowych i obsługi klienta w zakresie języka dostępności, cech niepełnosprawności i znaczenia współczującego podejścia do wszelkiej komunikacji. Ponadto takie programy dostarczają zespołom wiedzę i umiejętności, których potrzebują, aby skutecznie odpowiadać na prośby turystów niepełnosprawnych, wykazać się empatią i kompetencjami.

Korzystanie z mediów społecznościowych i treści generowanych przez użytkowników

Rozwój mediów społecznościowych i treści generowanych przez użytkowników stworzył nowe możliwości dla marketingu turystyki dostępnej. OzN coraz częściej dzielą się online swoimi doświadczeniami z podróży, dostarczając szczerych spostrzeżeń na temat dostępności miejsc i usług. Marketerzy turystyczni wykorzystują te platformy do dzielenia się prawdziwymi historiami i referencjami, budując poczucie wspólnoty i zaufania wśród potencjalnych turystów (Buhalis, Michopoulou, 2011). Angażowanie się w treści generowane przez użytkowników nie tylko zwiększa wysiłki marketingowe, ale także pozwala na natychmiastową informację zwrotną i ciągłe doskonalenie opcji dostępności.

Wnioski

Reakcja marketingu turystycznego na wprowadzenie turystyki dostępnej zwiększa tolerancję całej branży i uwrażliwia na różnorodność. Branża turystyczna może lepiej dotrzeć do osób z niepełnosprawnościami i lepiej im służyć, stosując nowe techniki marketingowe, angażując kluczowych interesariuszy i wykorzystując transformacyjną moc platform cyfrowych. Te wspólne wysiłki nie tylko poprawiają wrażenia z podróży OzN, ale także przyczyniają się do ogólnego wzrostu i zrównoważonego rozwoju branży turystycznej. Co więcej, podkreślają one korzyści płynące z dostępności jako kluczowego elementu nowoczesnego marketingu turystycznego, torując drogę do bardziej integracyjnej i sprawiedliwej przyszłości w turystyce.

7. Specyfika państw biorących udział w badaniach.

Wyniki badań nad turystyką dostępną w poszczególnych państwach (na podstawie przeglądu literatury)

Turystyka dostępna staje się coraz częstszym tematem badań, których wyniki mają istotne znaczenie poznawcze i aplikacyjne. Qiao i in. (2022) w artykule „Turystyka dostępna: przegląd bibliometryczny (2008–2020)” przedstawili przegląd publikacji na ten temat w czasopismach anglojęzycznych. Przegląd literatury przedmiotu krajów takich, jak Chorwacja, Węgry, Polska i Rumunia, uzupełnia informacje na temat badań nad turystyką dostępną, których wyniki zostały w dużej mierze opublikowane w językach narodowych.

7.1. Chorwacja

Chociaż turystyka dostępna zyskuje coraz większą wagę w polityce krajowej i staje się coraz ważniejsza w planowaniu produktów turystycznych oraz usuwaniu barier dostępu, badania akademickie nie postępują w tym samym tempie. Faktycznie, po szerokim przeszukaniu wszystkich istotnych baz danych (użyte hasła wyszukiwania to „turystyka dostępna”, „turystyka inkluzyjna”, „osoby z niepełnosprawnościami”, „turyści z niepełnosprawnościami”, „Chorwacja”, „ograniczenia”, „włączenie”), znaleziono jedynie sześć prac, które zajmują się tą specyficzną problematyką, wszystkie opublikowane po 2019 r. Ich temat i główne wnioski omówiono poniżej.

Gonda (2021) omawia specyfikę popytu turystycznego OzN, ze szczególnym naciskiem na analizę najpopularniejszego produktu turystycznego z perspektywy OzN. Badanie przeprowadzono na Węgrzech i porównano z wynikami badań w Niemczech, Włoszech, Hiszpanii i Chorwacji. Analiza ta wykazała, że OzN zdecydowanie popiera politykę inkluzji, ich częstotliwość podróży jest wyższa niż średnia populacji ogólnej, dlatego wydaje się rozsądne, aby uczestnicy rynku turystycznego po stronie podaży zwrócili odpowiednią uwagę na ten segment popytu turystycznego. Chociaż badanie to dostarcza cennych informacji na temat obecnego poziomu zadowolenia osób z niepełnosprawnościami w Chorwacji, należy zauważyć, że próba jest dość mała i nie jest naprawdę reprezentatywna, ponieważ Chorwacja była tylko jednym z czterech rynków analizowanych w porównaniu z Węgrami. Wyniki badań nie powinny być generalizowane.

Gregorić i in. (2019) mieli na celu zidentyfikowanie potrzeby dostosowania obiektów turystycznych do potrzeb OzN w Republice Chorwacji. Autorzy podkreślają, że choć turyści i podróżni z niepełnosprawnościami pragną być równymi

członkami społeczności i korzystać ze wszystkich obiektów turystycznych bez ograniczeń, istnieją właśnie tacy turyści, którzy są często ograniczeni z powodu niedostosowania obiektów turystycznych. Wyniki wykazały, że oferta turystyczna powinna zostać znacznie poprawiona, aby spełniała potrzeby turystów z różnymi rodzajami niepełnosprawności fizycznych. Autorzy przedstawiają również kilka zaleceń mających służyć poprawie sytuacji, w tym: tworzenie odpowiednich planów i wiedzy do zarządzania destynacjami turystycznymi; koncentrowanie się na nowych formach turystyki, które będą lepiej dostosowane do potrzeb osób z każdym rodzajem niepełnosprawności; wspieranie współpracy między placówkami zdrowotnymi, społecznościami turystycznymi, firmami rodzinnymi, właścicielami małych firm, wynajmującymi apartamenty, którzy oferowaliby wspólną ofertę zasobów dla osób z niepełnosprawnościami; praca nad usuwaniem tzw. barier mentalnych oraz szkolenie personelu turystycznego w zakresie potrzeb OzN. Ponieważ próbka jest reprezentatywna, polityki rozwoju powinny być dostosowane do tych ustaleń.

Pókó (2022) analizuje turystykę dostępną jako nowy i szybko rosnący segment rynku turystycznego. W przeciwieństwie do wcześniejszych badań obecne badanie ma charakter eksploracyjny, który poszerza zasób wiedzy, podkreślając okoliczności i trudności, z jakimi OzN spotykają się podczas swoich podróży. Badanie przeprowadzono na Węgrzech i w Chorwacji; identyfikuje ono motywy OzN w zakresie podróży. Wkład tego artykułu polega na podkreśleniu potrzeby nowych usług turystycznych dla OzN na poziomie krajowym i międzynarodowym. W szczególności autor proponuje następujące rekomendacje w celu poprawy usług turystyki dostępnej: wiarygodna internetowa baza danych wycieczek i dostępnych obiektów w sąsiednich krajach – Chorwacji i Węgrzech – zachęciłaby więcej osób do wyboru podróży i programów kulturalnych lub wyjazdów na łono natury; więcej produktów i programów (gastronomia, koncerty, sport) powinno być dostępnych w turystyce, które nie są skierowane przede wszystkim do OzN, ale spełniają ich potrzeby; dzięki bardziej wiarygodnym i różnorodnym informacjom online na temat turystyki dostępnej, miejsc łatwo dostępnych dla osób na wózkach, więcej osób decydowałoby się na wyjazdy na łono natury, aby uprawiać sport, także ekstremalny.

Popović i in. (2022) zwracają uwagę, że OzN napotykają różne trudności podczas podróży, a wiele z nich w ogóle nie podróżuje. Ramy teoretyczne tego artykułu przedstawiają przegląd niezbędnych warunków do projektowania produktów turystycznych, które są dostępne i użyteczne dla wszystkich. Autorzy podkreślają, że wbrew powszechnemu przekonaniu, turystyka dostępna nie ogranicza się tylko do mobilności, a obejmuje także OzN intelektualnymi, psychicznymi, wzrokowymi, mowy, słuchu, po udarach oraz inne stany. Badanie dotyczyło pięciu miast i gmin w hrabstwie Istria – Rovinj, Poreč, Medulin, Umag i Pula, czyli pięciu najważniejszych destynacji turystycznych pod względem liczby noclegów. Jego celem było przeanalizowanie następujących elementów destynacji pod kątem ich dostępności: a) planowanie przestrzenne i inne odpowiednie dokumenty gmin; b) działalność jednostek organizacyjnych lub osób; c) uczestnictwo w projektach; d) bycie poinformowanym o działaniach prowadzonych w mieście przez strony

trzecie (współpraca, koordynacja i sieciowanie). Wyniki wskazują, że żadne z wybranych miast i gmin nie posiada opracowanego badania ani programu mającego na celu wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami, ale działania i środki są integralną częścią strategii rozwoju każdego miasta, programów społecznych, planów przestrzennych oraz planów zdrowotnych, z których część pochodzi z poprzednich okresów planowania. Choć to konkretne badanie nie obejmuje osób z niepełnosprawnościami w próbie, warto zauważyć, że jego wkład polega na tym, iż jest jednym z nielicznych badań, które przyglądają się jednostkom samorządu lokalnego i ich roli w turystyce dostępnej. Jednym z wniosków autorów jest to, że rozważanie dostępności powinno być standardem w każdej odpowiedzialnej polityce turystycznej, aby rozpoznać te wrażliwe grupy i stworzyć źródła dochodów dla destynacji dostępnych.

Škaja i in. (2019) – chociaż to konkretne badanie nie koncentruje się głównie na turystyce dostępnej, porusza temat dostępności w Zagrzebiu dla użytkowników wózków elektrycznych, a transport jest jednym z kluczowych elementów dla osób z niepełnosprawnościami przy podejmowaniu decyzji o destynacjach, które zamierzają odwiedzić, jak zauważono we wcześniej omawianym badaniu Gondy (2021). Badanie przeprowadzone przez Škaję i in. (2019) analizuje bariery fizyczne, z jakimi spotykają się użytkownicy wózków elektrycznych, poruszając się po Zagrzebiu. Zastosowano podejście partycypacyjne, w ramach którego użytkownicy wózków zostali zaangażowani w część badania dotyczącą oceniania możliwości nawigowania przez ulice, a także barier, utrudniających lub uniemożliwiających poruszanie się, które zostały ocenione i zmapowane. Stworzono mapy dostępności, a odpowiednia interaktywna mapa GIS została opublikowana online. W konkluzji autorzy uważają, że perspektywy wykorzystania pracy nad przedstawionymi zagadnieniami zawierają się zarówno w dalszym rozwinięciu metodologii nawigacji, jak i w opracowaniu aplikacji mobilnej, która kierowałaby użytkowników wózków na optymalne trasy do wybranej destynacji. Oprócz informacji na temat dostępności chodników i fizycznych barier na nich, bardzo korzystne byłoby, gdyby aplikacja zawierała także informacje na temat dostępności obiektów publicznych i transportu publicznego, tworząc w ten sposób integralny system wsparcia dla osób na wózkach poruszających się po Zagrzebiu. Wyniki tego badania mogłyby być wykorzystane do opracowania rozwiązań inkluzyjnych w zakresie transportu, które mogłyby służyć też celom turystycznym, eliminując bariery dla osób z niepełnosprawnościami i umożliwiając im udział w doświadczeniach turystycznych, zwłaszcza w Zagrzebiu.

Tubic i in. (2022) podkreślają, że oferta turystyczna musi być dostosowana do OzN. Dostępna infrastruktura, podejście interdyscyplinarne do gościa to ważne czynniki w tworzeniu specyficznej oferty turystycznej. Biorąc pod uwagę, że komunikacja w turystyce opiera się na bezpośrednim kontakcie z gościem, konieczne jest wykorzystanie różnych metod i narzędzi dotarcia do OzN. W odniesieniu do niezbędnej adaptacji treści turystycznych dla OzN, celem tego badania było pokazanie, w jakim stopniu w chorwackich parkach narodowych istnieją narzędzia umożliwiające łatwiejszą interpretację treści. Badanie empiryczne koncentruje się na identyfikacji i analizie rozwiązań dla OzN, takich jak linie ułatwiające orientację,

dotykowe czujniki cyfrowe, dostosowane aplikacje mobilne, opisy dźwiękowe w miejscach, dostosowane toalety i inne. Narzędziem badawczym były wywiady pogłębione, a badanie przeprowadzono na próbie obejmującej dyrektorów chorwackich parków narodowych. Przedstawiono stan wyposażenia parków narodowych pod kątem potrzeb rozwoju turystyki dostępnej. Badania wykazały, że turystyka dostępna w parkach narodowych w Chorwacji nie jest jeszcze rozwinięta.

Ponieważ praktycznie nie funkcjonuje statystyczne monitorowanie tego segmentu w parkach narodowych, trudno oszacować rzeczywistą liczbę osób, które potrzebowałyby określonych technologii wspomagających. Z opisu reprezentowanych technologii wspomagających wynika, że wciąż istnieje duży potencjał do poprawy interpretacji treści turystycznych dla tego segmentu, czego respondenci są świadomi. Biorąc pod uwagę, że OzN czerpią informacje głównie ze źródeł internetowych, rozczarowujące jest, że tylko niewielka liczba respondentów ma edytowane strony internetowe. Skutkuje to tym, że segment ten jest słabo poinformowany, a jednocześnie nie decyduje się na wizytę w parku narodowym. Jeśli OzN zdecydują się na podróż, powinny przede wszystkim zgłosić zapotrzebowanie na organizację wycieczki turystycznej. Poszczególne parki narodowe nie mają jednak możliwości dostosowania wycieczki do tego segmentu. Problem ten utrzymuje się również w kwestii szkolenia personelu.

7.2. Węgry

Od ostatniej dekady XX w. nie można znaleźć żadnych badań dotyczących wprost turystyki dostępnej. Dopiero pod koniec pierwszych dwóch dekad XXI w. węgierscy badacze zaczęli intensywniej zajmować się tym zagadnieniem. W 2004 r. opublikowano krótki artykuł naukowy zatytułowany „Tourism opportunities for people with disabilities in Hungary” w czasopiśmie „Turizmus Bulletin” (Végh, 2005, s. 26), w którym przyjęto tezę, niestety wciąż aktualne, od niekorzystnej sytuacji osób niepełnosprawnych na Węgrzech, po fakt, że ich potrzeby podróżnicze zasadniczo nie różnią się od potrzeb „w pełni sprawnych” odpowiedników. Przeanalizowano potrzeby i problemy osób zaangażowanych w „paraturystykę” w zakresie transportu, zakwaterowania, uzdrowisk i animatorów. Również w „Turizmus Bulletin” opublikowane zostało badanie autorstwa Gálné Kucsák dotyczące sytuacji i możliwości turystyki dla osób niewidomych na Węgrzech (Gálné Kucsák, 2008, s. 55), w którym stwierdzono, że chociaż coraz więcej miejsc staje się dostępnych dla OzN, zapomina się często o osobach niewidomych, być może dlatego, że są one mniej „widoczną” grupą docelową, a ich wrażliwość stanowi główną barierę zarówno w codziennym, jak i rekreacyjnym podróżowaniu. Badanie to kończy się wnioskiem, że podstawową przyczyną braku oferty turystyki dostępnej dla osób niewidomych jest brak informacji. Csesznák i in. (2009) w artykule zatytułowanym „Ensuring fuller access for people with disabilities” omawiają problemy dostępności w specyficznej dziedzinie, mianowicie w muzeach. Badanie opisuje profesjonalną współpracę między instytucjami dla osób niepełnosprawnych a muzeami w celu tworzenia równych szans.

Od 2010 r. liczba artykułów na ten temat zaczęła rosnąć. Wśród nich można znaleźć książkę (dotyczącą zagadnienia w sposób poboczny): „Happy travel – the relationship between tourism and quality of life in Hungary” (Michalkó, 2010); rozdział książki napisanej jako podsumowanie badań: „Accessible Tourism in some European countries – findings and results of an empirical survey, Peer-Act Project” (Raffay, Gonda, 2020); „Primacy of Technical accessibility in tourism product development” (Farkas, 2019); rozprawy doktorskie: „Competitive sport for people with disabilities and its impact on different sport settings” (Dorogi, 2012), „The potential for fulfilment in existential disability – Insights into the meaning of the concept” (Farkas, 2020); praca magisterska: „The central importance of information accessibility in accessible tourism” (Mező, 2019); artykuły opublikowane w węgierskich czasopismach naukowych: „Paraturism and conflict management in the hotel industry” (Kovács, Kozák, 2016), „Academic Independence and the Tourist Opportunities of Parasport in the European Union” (Zsarnóczy, Zsarnóczy, 2018). Opublikowane zostało również badanie dotyczące podejścia prawnego autorstwa Farkasa i Nagya (2020) pt. „Social accessibility: one possible way to achieve fuller accessibility through the use of trusts” w czasopiśmie „Legal Theory Review”. Artykuły węgierskich autorów opublikowane w czasopismach międzynarodowych poprawiają międzynarodową zauważalność węgierskich badań na ten temat: „The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union” (Zsarnóczy, 2018) w czasopiśmie „Vadyba Journal of Management” na Litwie, „The impact of tourism on the quality of life and happiness” (Gonda i in., 2019), „Travelling Habits of People with Disabilities” (Gonda, 2021) opublikowany w rumuńskim „GeoJournal of Tourism and Geosites”, „The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism” (Zsarnóczy, Zsarnóczy-Dulházi, 2019), również zamieszczony w rumuńskim „Journal of Tourism Challenges and Trends”. „Polish Journal of Management Studies” opublikował artykuł „An empirical study on the influences of management’s attitudes towards employees with disabilities in the hospitality sector” (Sharma i in., 2018).

Temat ten pojawił się także w prezentacjach konferencyjnych, coraz częściej pod koniec dekady: „Accessible tourism in the European Union” (Zsarnóczy, 2017), „The evolution of accessibility, or the ways of travelling. Tourism security: at the interface of practice and theory” (Farkas, 2018), „Accessibility as a tourism niche opportunity in the European Union” (Zsarnóczy, 2018), „Accessible tourism as a rehabilitation »tool«” (Dulházi, Zsarnóczy, 2018).

W ostatnich latach badanie tego zagadnienia weszło do głównego nurtu badań turystycznych. Jednym z czynników, które się do tego przyczyniły, był projekt Erasmus+ Peer Act (Gonda, Raffay, 2020a, b, 2021), obejmujący dobre praktyki turystyki dostępnej na Węgrzech i w pięciu innych krajach (Raffay, Gonda, 2020) oraz ankietę przeprowadzoną wśród OzN. Opublikowane zostało krótkie streszczenie badania oraz referat warsztatowy prezentujący pełne wyniki (Gonda, Raffay, 2021). Wzbudziły one znaczące zainteresowanie zarówno na poziomie krajowym, jak i międzynarodowym.

We wrześniu 2020 r. zorganizowano konferencję naukową w Orfű, w której wzięła udział większość węgierskich badaczy zajmujących się turystyką dostępną. Uczestnicy konferencji mieli możliwość publikowania swoich artykułów w pierwszym numerze czasopisma „Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok” („TVT”) w 2021 r. Wtedy było już jasne, że w dziedzinie turystyki dostępnej rozpoczęły się szerokie badania. Oprócz bardziej ogólnych zagadnień, takich jak częstotliwość podróży (Gonda, Raffay, 2021), autorzy poruszyli stosunkowo wąskie, ale ważne podobszary. Zbadano dostępność obiektów kulturalnych (Angler, 2021; Máté, 2021), bezbarierowe możliwości w turystyce winiarskiej (Slezák-Bartos i in., 2021) oraz kwestię wakacji na statkach rzecznych i turystyki dostępnej (Pókó, 2021). Oczywiście nie pominięto zakwaterowania, najważniejszego sektora usług turystycznych (Horváth, 2021). Zainteresowanie czasopisma tymi zagadnieniami nie wygasło również po 2021 r., po tematycznym numerze „TVT”. Autorzy Raffay-Danyi i Ernszt (2021) badali tę kwestię z perspektywy Veszprému, Europejskiej Stolicy Kultury 2023, a w 2022 r. znani autorzy tego tematu (Farkas, Raffay, 2022) spróbowali nowego podejścia, korzystając z metody badania dyscypliny filozofii. W „TVT” ukazało się wiele artykułów z zakresu turystyki dostępnej. Po 2020 r. w innym wiodącym węgierskim czasopiśmie turystycznym, „Turizmus Bulletin”, opublikowano tylko jedno badanie na ten temat (Farkas i in., 2022b). Kolejnym rezultatem wspomnianych wcześniej badań Peer Act było to, że węgierscy badacze nawiązali międzynarodowe kontakty. W tym kontekście powstał tom opracowań naukowych wydany w Niemczech, w którym kilku węgierskich autorów opublikowało swoje prace (Gonda, Raffay, 2020a).

Wyniki badań naukowych na Węgrzech osiągnęły poziom międzynarodowy. Potwierdza to również fakt, że oprócz materiałów konferencyjnych kwalifikowanych do WoS, w ostatnich latach rezultaty badań były publikowane w kilku czasopismach Q1 i Q2 (Farkas i in., 2022, 2023). Podjęto współpracę w celu lepszego wykorzystania efektu synergii między działalnością badawczą a publikacjami. Wśród nich szczególnie godna uwagi jest współpraca między kolegami z Wydziału Ekonomii Biznesu Uniwersytetu w Peczu, BGE Budapest Business School, BGE oraz Węgierskiego Uniwersytetu Rolniczego i Nauk o Życiu, która również zaowocowała publikacjami o międzynarodowym zasięgu (Farkas i in., 2022b, 2022).

7.3. Polska

Przegląd literatury obejmuje publikacje naukowe oraz przewodniki turystyczne, które zostały opracowane głównie w ciągu ostatnich dziesięciu lat, w odniesieniu do turystyki dostępnej w Polsce. Wybrane publikacje koncentrują się przede wszystkim na turystyce osób z niepełnosprawnościami i seniorów, a w szerszym kontekście także na potrzebach osób podróżujących z dziećmi.

Publikacje poświęcone turystyce osób z niepełnosprawnościami są bardzo zróżnicowane – od podejść teoretycznych (m.in. Zajadacz, 2015), badań przeglądowych (m.in. Lubarska, 2018), badań empirycznych (m.in. Popiel, 2014; Żbikowski i in., 2019; Magiera, 2020; Trybuś, 2023), po praktyczne przewodniki turystyczne

skierowane do tej grupy odbiorców (m.in. Kapusta, 2018). Artykuł „Ewolucja modeli niepełnosprawności jako podstawy dalszych zmian politycznych w turystyce dostępnej” (Zajadacz, 2015) przedstawia nowe, krytyczne spojrzenie na wybrane modele niepełnosprawności, w której kluczowe jest poszukiwanie optymalnych rozwiązań w rozwoju turystyki dostępnej. Analiza wskazuje na potrzebę syntezy paradygmatów leżących u podstaw konceptualizacji poszczególnych modeli, w tym tych często uznawanych za przeciwstawne (medyczny i społeczny). Wyniki badań dostarczają dostawcom usług turystycznych ważnych danych na coraz bardziej konkurencyjnym rynku turystycznym, a także wpływają na zmianę postrzegania osób z niepełnosprawnościami i seniorów – z kategorii „względnie biednych” na „atrakcyjnych, korzystających z szerokiego wachlarza usług”.

Lubarska (2018) w rozdziale zatytułowanym „Przegląd klasyfikacji barier i ograniczeń w turystyce dla osób z niepełnosprawnościami” próbowała odpowiedzieć na pytanie, jakich klasyfikacji barier w turystyce dla osób z niepełnosprawnościami używają badacze. Autorka „opisała różnice w klasyfikacjach i określiła te, które są najczęściej stosowane. W tym celu uwzględniono klasyfikacje barier w turystyce dla osób z niepełnosprawnościami zaproponowane i stosowane przez polskich oraz zagranicznych badaczy” (Lubarska, 2018, s. 71).

Popiel (2014) odniósł się do jednego z najbardziej popularnych miast turystycznych w Polsce – Krakowa. Wyniki jego badań zostały przedstawione w artykule pt. „Torowanie drogi do turystyki dostępnej na przykładzie Krakowa”. Artykuł ten dostarczył istotnych informacji na temat potrzeb podróżnych i barier osób z niepełnosprawnościami, mających na celu ocenę obecnego poziomu dostępności sektora turystycznego w Krakowie, szczególnie w odniesieniu do opcji zakwaterowania, muzeów, oferowanych usług na wybranych przykładach. „Badania przeprowadzono na podstawie przeglądu literatury oraz ankiety i wywiadów z turystami z niepełnosprawnościami w Krakowie. Większość turystów była zadowolona z poziomu dostosowania usług i atrakcji do ich potrzeb, jednak zwrócili również uwagę na brak wspólnych regulacji dotyczących dostępności, szczególnie w sektorze prywatnym” (Popiel, 2014, s. 55).

Żbikowski i in. (2019) natomiast skupili swoje badania na obszarach wiejskich i omówili wyniki w artykule zatytułowanym „Determinanty aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnościami mieszkających na wsi”. Celem była próba oceny wpływu wybranych czynników na aktywność turystyczną osób z niepełnosprawnościami oraz czynników związanych z bezpośrednim otoczeniem tych osób. Badaniem objęto 5000 respondentów. Uczestnikami byli dorośli z prawnie uznanymi niepełnosprawnościami. W konkluzjach autorzy przedstawili, że „czynnikami stymulującymi uczestnictwo w turystyce są poziom wykształcenia oraz aktywność zawodowa respondentów. Ważnym czynnikiem w ocenie respondentów jest również ogólna sytuacja rodzinna” (Żbikowski i in., 2019, s. 401).

Magiera (2020) w artykule „Czas wolny osób z niepełnosprawnościami” przedstawiła szerszy kontekst determinant turystyki dla osób z niepełnosprawnościami, kryjący się pod pojęciem czasu wolnego. Celem tego badania było zidentyfikowanie form czasu wolnego oraz możliwości ich wykorzystania w kontekście potrzeb i preferencji OzN. Ważne było ukazanie form czasu wolnego, które są

wykorzystywane i chętnie wybierane przez OzN, a także istotna rola turystyki i teatru w życiu OzN.

Trybuś (2023) również odwołała się do szerokiego kontekstu określania turystyki OzN w swoim artykule zatytułowanym „Wpływ cech osobowościowych osób z niepełnosprawnościami na ich aktywność turystyczną”. „Celem przeprowadzonego przez autorkę badania było określenie wpływu grupy wybranych cech na aktywność turystyczną osób z niepełnosprawnościami. W badaniu zastosowano metodę sondażu diagnostycznego oraz technikę ankiety papierowej i elektronicznej. Analiza treści ankiety badawczej pozwoliła na wyselekcjonowanie pytań opisujących konkretny aspekt aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnościami, dla których zostanie przeprowadzone postępowanie polegające na analizie korelacji między tymi zmiennymi a cechami respondentów” (Trybuś, 2023, s. 162).

Turystyka OzN sensorycznymi (w tym osób głuchych, niewidomych) była przedmiotem badań takich autorów, jak: Zajadacz (2012, 2014), Zajadacz, Szmalec (2017), Zajadacz, Lubarska (2019), Manczak, Bajak (2020).

Manczak i Bajak (2020) przedstawili wyniki swoich badań dotyczących osób głuchych i niewidomych w artykule zatytułowanym „Beaконы w muzeach: przypadek osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi”. Autorzy zidentyfikowali znaczenie beaconów w komunikacji rynkowej Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie oraz Muzeum Książąt Czartoryskich w Krakowie z OzN wzroku i słuchu. W wymienionych muzeach przeprowadzono wywiady pogłębione z wykorzystaniem analizowanego rozwiązania. Autorzy potwierdzili przyjętą tezę, „że beacony wspierają proces komunikacji rynkowej z turystami sensorycznie niepełnosprawnymi odwiedzającymi muzea” (Manczak, Bajak, 2020, s. 83).

Zajadacz przedstawiła wyniki swoich dziesięcioletnich badań w monografii zatytułowanej „Turystyka osób głuchych. Perspektywa geograficzna” (2012), a kwestie dostosowanej do potrzeb osób głuchych informacji turystycznej są szczegółowo omówione w artykułach: „Źródła informacji turystycznej wykorzystywane przez osoby głuche. Studium przypadku: polska społeczność głuchych” (2014) oraz „Dostępna turystyka dla osób głuchych w Polsce: programy SITur i SITex jako propozycje dostępnej informacji miejskiej” (Zajadacz, Szmalec, 2017). Z teoretycznego, poznawczego i praktycznego punktu widzenia książka Zajadacz „Turystyka osób głuchych...” (2012) porusza kwestię dostępności turystyki dla osób głuchych posługujących się językiem migowym. Autorka przedstawia w niej wyniki badań nad szczególnymi cechami aktywności turystycznej osób głuchych, analizowanych na tle grupy odniesienia osób słyszących w Polsce, z uwzględnieniem modelu społecznego niepełnosprawności.

Turystyka i rekreacja osób niewidomych były przedmiotem badań m.in. Zajadacz i Lubarskiej (2020), których wyniki opublikowano w monografii zatytułowanej „Ogrody sensoryczne jako uniwersalne miejsca rekreacji dostosowane do potrzeb osób niewidomych w kontekście relacji człowiek–środowisko”. Główne wnioski zostały również zaprezentowane w artykule „Ogrody sensoryczne w kontekście promowania dobrostanu OzN wzroku w przestrzeni zewnętrznej” (Zajadacz, Lubarska, 2019). Celem badania było określenie warunków, które muszą zostać spełnione, aby ścieżka sensoryczna lub ogród sensoryczny były uniwersalną

przestrzenią wspierającą dobrostan osób niewidomych i słabowidzących w przestrzeni zewnętrznej. Badanie potwierdziło użyteczność wcześniejszych zaleceń w tej dziedzinie, szczególnie w zakresie stymulacji zmysłów słuchu, węchu i dotyku. Dostęp do miejsca, układ ogrodu oraz dobór roślin muszą być zaplanowane w sposób umożliwiający samodzielne korzystanie przez osoby niewidome i słabowidzące, co obejmuje kontrastujące kolory i podniesione elementy. Należy zapewnić podstawowe udogodnienia pod względem orientacji przestrzennej, bezpieczeństwa i informacji. Istotna jest również atrakcyjność ogrodu w kontekście rozrywki i dobrostanu odwiedzających (Zajadacz, Lubarska, 2019, s. 1).

Turystyka osób starszych była tematem licznych badań (Bąk, 2012; Grzelak-Kostulska, Hołowiecka, 2012; Kunysz i in., 2017; Markiewicz-Patkowska, 2018; Żmuda-Pałka, Siwek, 2019; Borzyszkowski, Michalczak, 2021).

Bąk (2012) w artykule „Turystyka w obliczu starzejącego się społeczeństwa” zwróciła uwagę na zmiany demograficzne zachodzące w społeczeństwach europejskich oraz ich konsekwencje na rynku usług turystycznych. Autorka wskazała na specyficzne cechy turystyki osób starszych. W swoich wnioskach podkreśliła, że rosnąca liczba osób starszych w strukturze demograficznej to nie tylko wyzwanie dla polityki gospodarczej i społecznej, ale też ogromne nowe wyzwanie dla rynku dóbr i usług. Grzelak-Kostulska i Hołowiecka (2012) również analizowały ten problem w artykule „Turystyka senioralna w Polsce – warunki społeczno-demograficzne”. Autorki podjęły próbę analizy czynników, które w istotny sposób wpływają na aktywność turystyczną osób starszych w Polsce: „Zakres analizy obejmował wybrane warunki o charakterze globalnym (modernizacja demograficzna, modernizacja społeczna, globalizacja i postęp technologiczny) oraz indywidualne determinanty aktywności turystycznej (wiek, zdrowie, aktywność zawodowa i sytuacja finansowa)” (Grzelak-Kostulska, Hołowiecka, 2012, s. 108).

Kunysz i in. (2017) przeprowadzili szczegółowe badania na lokalną skalę wśród mieszkańców miasta Rzeszowa, położonego we wschodniej Polsce. Ich wyniki zostały omówione w artykule zatytułowanym „Udział osób starszych w turystyce i rekreacji fizycznej – mieszkańcy Rzeszowa”. Autorzy skoncentrowali się na pokazaniu udziału osób starszych w turystyce i rekreacji fizycznej oraz motywacjach wpływających na ich zachowania podczas wypoczynku. Wyniki badań wykazały, że „najczęściej motywacją emerytów do uprawiania rekreacji fizycznej jest chęć wypoczynku w kontakcie z naturą oraz poprawy zdrowia. Poprzez ruch odczuwają radość, relaks oraz spokój ducha, a także, co bardzo ważne, zależy im na efektywnym spędzaniu czasu wolnego i regeneracji swoich sił psychofizycznych. Implikacje praktyczne: analizując wyniki badań, można wyciągnąć wnioski na temat form aktywności fizycznej i wyjazdów turystycznych preferowanych przez seniorów z Rzeszowa” (Kunysz i in., 2017, s. 217).

Markiewicz-Patkowska i in. (2018) w artykule „Turystyka senioralna w kontekście sytuacji ekonomicznej emerytów w Polsce” zdefiniowały pojęcie seniora, przedstawiły zmieniające się formy aktywności turystycznej podejmowanej przez seniorów w różnych okresach XXI w. w kontekście ich sytuacji ekonomicznej. Wnioski wskazują, że należy spodziewać się, iż przekonanie seniorów

o korzyściach płynących z aktywnego wypoczynku i turystyki przełoży się na popularyzację zdrowego, aktywnego stylu życia (Markiewicz-Patkowska i in., 2018, s. 106).

Żmuda-Pałka i Siwek (2019) przedstawili wyniki swoich badań w publikacji zatytułowanej „Turystyka senioralna – szanse i wyzwania dla obiektów noclegowych w kontekście starzejącego się społeczeństwa, na przykładzie Krynicy-Zdroju w Polsce”. W artykule zauważyli, że „zmiany demograficzne związane ze starzeniem się społeczeństwa wpływają na wiele aspektów naszego życia. Wydłużająca się średnia długość życia, spadająca liczba urodzeń oraz rozwój medycyny i powszechny dostęp do usług medycznych powodują, że struktura wiekowa społeczeństwa ulega zmianie. Szeroka grupa odbiorców stanowi szansę na rozwój dla wielu firm związanych z turystyką senioralną i uzdrowiskową” (Żmuda-Pałka, Siwek, 2019, s. 177).

Borzyszkowski i Michałczak (2021) w opracowaniu „Polityka turystyczna dla seniorów. Przegląd wybranych praktyk” przeanalizowali modele oddziaływania na rynek turystyki senioralnej. Artykuł zawiera przegląd działań wynikających z polityki turystycznej, które zostały podjęte na różnych szczeblach i przez różne podmioty. „W szczególności autorzy opisują wybrane działania mające na celu zwiększenie aktywności turystycznej seniorów w Europie, aby określić, w jakim stopniu te doświadczenia mogą być użyteczne w innych warunkach oraz dlaczego takie inicjatywy powinny zostać wdrożone w Polsce. Na podstawie wyników swoich badań biurowych autorzy formułują rekomendacje dotyczące polityki turystycznej w Polsce” (Borzyszkowski, Michałczak, 2021, s. 81).

Temat turystyki dostępnej w szerokim kontekście dotyczącym potrzeb OzN, osób starszych oraz osób podróżujących z dziećmi był poruszany w wielu publikacjach (m.in. Zajadacz, 2017; Zajadacz, Lubarska, 2019; Szał i in., 2021). Zajadacz (2017) w artykule zatytułowanym „Postawy przyszłych pracowników sektora turystycznego wobec organizowania turystyki dostępnej” zwróciła uwagę na bardzo ważną rolę sektora usług turystycznych w realizacji zasad rozwoju turystyki dostępnej.

Kilka artykułów, w tym: „Opracowanie katalogu kryteriów oceny dostępności obiektów dziedzictwa kulturowego” (Zajadacz, Lubarska, 2019) oraz „Ocena adaptacji oferty turystycznej obiektów dziedzictwa kulturowego dla osób starszych w kontekście turystyki dostępnej” (Szał i in., 2021), przedstawiają również kryteria oceny dostępności obiektów dziedzictwa kulturowego jako atrakcji turystycznych z punktu widzenia potrzeb różnych grup społecznych: osób z niepełnosprawnościami, osób starszych i odwiedzających z dziećmi. W tym katalogu kluczowe znaczenie mają trzy podstawowe składniki: przygotowanie fizyczno-techniczne, system informacji turystycznej oraz umiejętności i kompetencje personelu obsługującego gości. Pierwsza część artykułu to przegląd, omawiający pojęcie dostępności oraz bariery i ograniczenia, które mogą występować w obiektach dziedzictwa kulturowego z perspektywy wymienionych grup odwiedzających. Druga część skupia się na przedstawieniu postulatów rozwoju katalogu kryteriów oceny dostępności na przykładzie studium przypadku Szlaku Piastowskiego. Treść artykułu stanowi bazę wiedzy przydatną w procesie wyrównywania szans w dostępie

do dziedzictwa historycznego i kulturowego. Zawiera również wskazówki, jak poprawić jakość usług w obiektach turystycznych. Katalog tych kryteriów został praktycznie wykorzystany do przygotowania audytu dostępności atrakcji turystycznych na głównym szlaku turystyki kulturowej w Wielkopolsce, którym jest Szlak Piastowski¹³.

Dla wielu miejsc, miast i regionów opracowane zostały przewodniki turystyczne skierowane do środowiska osób z niepełnosprawnościami. Przykładem jest autorski „Przewodnik po Krakowie dla turystów niepełnosprawnych” (Kapusta, 2018), który był kilkakrotnie aktualizowany. Ostatnio opublikowano wiele podręczników, zbiorów dobrych praktyk w zakresie turystyki społecznej dostępnej, skierowanych do branży turystycznej. Przykładami są monografie redagowane przez: Głabińskiego (2020), Zajadacz (2020) czy Stasiaka (2021). Publikacje te są najczęściej efektem projektów finansowanych ze środków publicznych lub przez regionalne organizacje turystyczne. Mają zróżnicowany charakter – od podejść teoretycznych, przez prezentację wyników badań empirycznych o znaczeniu poznawczym i stosowanym, po przewodniki dobrych praktyk i przewodniki turystyczne adresowane do branży turystycznej i samych turystów.

W ostatniej dekadzie zaobserwowano zmianę nomenklatury, związaną z ewolucją postrzegania potrzeb OzN. Dostępność stała się powszechnym terminem w języku polskim w kontekście spełniania tych potrzeb. W odniesieniu do turystyki nastąpiła także adaptacja terminu zapożyczonego z języka angielskiego *accessible tourism*, na rzecz wcześniej używanych nazw, takich jak „turystyka bez barier”, „turystyka dla osób niepełnosprawnych” czy „turystyka dla wszystkich”.

7.4. Rumunia

Przegląd ten przedstawia sytuację OzN w Rumunii w odniesieniu do dostępu do usług turystycznych, rzucając światło na wyzwania, przed którymi stoją, oraz wysiłki podejmowane w celu poprawy ich doświadczeń związanych z podróżami. Pomimo piękna i atrakcyjności rumuńskich destynacji, OzN często napotykają przeszkody, gdy próbują uczestniczyć w działalności turystycznej. Niewystarczająca infrastruktura, brak dostępnych noclegów, ograniczone opcje transportowe oraz niewystarczająca świadomość potrzeb turystów niepełnosprawnych przyczyniają się do tych wyzwań. Bariery takie nie tylko ograniczają możliwość doświadczania kulturowych i przyrodniczych cudów kraju, ale hamują również rozwój inkluzywnej branży turystycznej.

Artykuły naukowe opublikowane w Rumunii na temat sytuacji dostępu OzN do usług turystycznych

Pașcalău-Vrabete i Băban (2018) koncentrują się na doświadczeniach osób z ograniczeniami ruchowymi w kontekście niepełnosprawności i inkluzji/wykluczenia, a także kształtowaniu ich tożsamości i wysiłkach mających na celu wyzwolenie

¹³ <https://szlakpiastowski.pl/dostepnosc>

się z wykluczających społecznych konstruktów w postsocjalistycznej Rumunii. Badanie obejmowało analizę 11 półstrukturalnych wywiadów, co doprowadziło do zidentyfikowania pięciu głównych tematów: poczucie bycia innym, redefinicja normalności, postrzeganie jako część „innego królestwa”, pokonywanie barier fizycznych i zmaganie się z wpływem przeszłości przy wyobrażaniu sobie pożądanego przyszłego stanu. Narracje uczestników podkreślają pilną potrzebę wyzwań wobec postrzegania niepełnosprawności na poziomie społecznym, indywidualnym i instytucjonalnym. Badanie podkreśla kluczową rolę, jaką OzN odgrywają w promowaniu takich transformacyjnych zmian społecznych.

Oreian i Rebeleanu (2016) przedstawiają kompleksową analizę roli gospodarki społecznej w ułatwianiu socjo-zawodowej integracji OzN. Analizują instytucję, która skutecznie ustanowiła struktury gospodarki społecznej, ze szczególnym naciskiem na funkcjonowanie jednostek chronionych. Ponadto badanie zgłębia aspekty płci dotyczące zatrudnienia OzN intelektualnymi, jednocześnie podkreślając wpływ usług instytucji na ich zdolność do zdobycia i utrzymania pracy. W istocie gospodarka społeczna stanowi uzupełnienie wysiłków podejmowanych przez organy odpowiedzialne za umożliwienie OzN dostępu do rynku pracy poprzez dostosowanie miejsc pracy do ich specyficznych potrzeb i umiejętności.

Nowym rynkiem turystycznym przyszłości jest segment rynku zwany turystyką społeczną. Turystyka społeczna została stworzona, aby ułatwić dostęp do turystyki grupom specjalnych konsumentów, takich jak osoby znajdujące się w niekorzystnej sytuacji oraz OzN. Celem jest poprawa dostępności opcji turystycznych, co w rzeczywistości stwarza możliwości rozwoju nowych firm (Mihaela, 2019).

W Rumunii od początku XXI w. pojawiło się szereg programów turystyki społecznej, które są również ściśle powiązane z politykami społecznymi na poziomie krajowym (Simon i in., 2017). Zgodnie z badaniem Simon i in. (2017), można ogólnie stwierdzić, że turystyka społeczna, w tym turystyka dla osób z niepełnosprawnościami, jest w Rumunii na niskim poziomie. Oznacza to przede wszystkim, że pula możliwości turystycznych w kraju jest niedostateczna w porównaniu do rzeczywistych potrzeb kategorii ludności, które korzystają z działalności turystycznej po niższych cenach. Jednocześnie brakuje pełnych informacji statystycznych na temat turystyki społecznej, w tym danych turystycznych dotyczących osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. Stowarzyszenia turystyczne prowadzące programy turystyki społecznej nie posiadają corocznych analiz danych o uczestnictwie, przedsiębiorstwach uczestniczących, miejscach zakwaterowania, miejscach, liczbie turystów itp., dlatego nie możemy uzyskać realistycznego obrazu tego, ile osób z grup defaworyzowanych korzysta obecnie z istniejących, lecz ograniczonych możliwości na poziomie krajowym (Simon i in., 2017).

Bowtell (2015, s. 203–204) zwraca uwagę w swoim badaniu, że w Europie przewiduje się znaczny wzrost popytu na turystykę dostępną. Oznacza to, że musimy być przygotowani na ten rosnący popyt, ponieważ obecnie tylko bardzo mała część rynku spełnia potrzeby turystyki dostępnej.

Badanie Mihaeli (2019) przedstawia szczegółowy przegląd działań na rzecz turystyki dostępnej w Rumunii w ostatnich latach. Od 2013 r. Fundacja Motivation Romania stworzyła pierwszą internetową platformę, narodową mapę miejsc

dostępnych, na której można znaleźć instytucje publiczne, miejsca rozrywki i rekreacji, miejsca zakwaterowania oraz ich otoczenie. Mapa jest dostępna na stronie www.accesibil.org i przeznaczona dla OzN. Może być również wykorzystywana przez operatorów turystycznych, którzy chcą rozwijać usługi turystyczne dla OzN (Mihaela, 2019). Kolejną inicjatywą Fundacji Motivation Romania jest ocena dostępności budynków, która pozwala na uzyskanie oznaczenia dostępności budynku przez Państwowy Urząd Rejestrów i Znaków Towarowych. Wśród nielicznych dostawców usług turystycznych i hotelarskich warto wyróżnić kompleks Băile Felix oraz Royal Courtyard w Piatra Neamț, które spełniają kryteria dostępności (Mihaela, 2019).

Babaita (2014) badała specyficzną dziedzinę turystyki w Rumunii, która zajmuje się kwestią turystyki dla OzN. W swoich badaniach podkreśla potrzebę opracowania społecznego modelu dla OzN, który jeszcze nie został sformułowany w literaturze turystycznej. Celem jej badania ankietowego było ustalenie, czy rumuńskie społeczeństwo jest otwarte i gotowe na zaakceptowanie tego nowego segmentu, tj. czy konsumenci ze specjalnymi potrzebami są zauważani na rynku turystycznym. Badanie dotyczyło postaw społeczeństwa rumuńskiego wobec tej kwestii, a mianowicie postaw i zachowań osób bez niepełnosprawności wobec OzN. Miało ono na celu ustalenie przyczyn, które prowadzą do negatywnych odczuć wobec OzN (niechęć lub obojętność) (Babaita, 2014).

Văduva i in. (2021) przeanalizowali główne przeszkody, które istnieją obecnie, dokonując przeglądu międzynarodowej literatury na temat turystyki dostępnej, oraz przedstawili kilka sugestii dotyczących poprawy tej działalności turystycznej, uwzględniając zalecenia Światowej Organizacji Turystyki. W swoim badaniu podkreślają konieczność podniesienia świadomości na temat potrzeby dostępności na poziomie światowym.

Jak wspomniano w poprzednich odniesieniach literaturowych, badanie Văduvy i in. (2021) pokazuje, że zapotrzebowanie na usługi turystyki dostępnej rośnie, głównie z powodu rosnącej liczby OzN (osiągając 1 mld osób na całym świecie w 2019 r.). Doprowadziło to do powstania międzynarodowych symboli, ale nadal istnieje wiele problemów w obszarze turystyki dostępnej. Mogą to być problemy środowiskowe (uczestnictwo w aktywnościach w destynacjach turystycznych, brak komunikacji), infrastrukturalne (dostępność budynków, transport, udogodnienia rezerwacyjne) lub społeczne (przeszkody związane z postawami, niski poziom specjalistycznego szkolenia w zakresie turystyki dostępnej) (Văduva i in., 2021).

Badanie Văduvy i in. (2021) dotyczące specyficznych okoliczności turystów z niepełnosprawnościami wykazały, że turystyka w tym obszarze wciąż jest na wczesnym etapie rozwoju, a wiele pozostaje do zrobienia, aby uczynić usługi turystyczne bardziej dostępnymi dla OzN. Zwolennicy turystyki dostępnej uważają jednak, że można to osiągnąć poprzez poprawę dostępności obiektów, poprawę transportu, dostępność atrakcji i destynacji oraz współpracę między interesariuszami (Văduva i in., 2021).

Badanie Văduvy i in. (2021) zawiera rekomendacje dotyczące lepszej realizacji turystyki dostępnej. Do tych zaleceń należy: tworzenie partnerstw publiczno-prywatnych, międzynarodowa współpraca, szkolenie zasobów ludzkich, poprawa

dostępności destynacji poprzez dywersyfikację systemów transportowych, adaptacja środków transportu oraz dywersyfikacja atrakcji i destynacji. Podkreślają również znaczenie zwiększenia dostępności dla OzN coraz liczniejszych destynacji oraz wspieranie tego typu turystyki niszowej (Văduva i in., 2021).

Głównym celem artykułu Butnaru (2010) jest zidentyfikowanie wyzwań, przed którymi stoją klienci, zwłaszcza osoby z niepełnosprawnościami, przy wyborze zakwaterowania turystycznego. Ponadto artykuł ma służyć wskazaniu działań i rozwiązań, które pozwolą wyeliminować te przeszkody. Jak zauważono w badaniu wspomnianym powyżej, niestety bariery te występują w turystyce wiejskiej, niektóre są niezależne od przemysłu turystycznego, stanowiąc efekt polityki danego kraju, inne zależą od postrzegania menedżera agencji turystycznej, obszaru turystycznego, pojęcia gościnności.

Tudorache i in. (2017) przedstawili wyzwania napotkane przy stosowaniu Systemu Wskaźników Turystyki Europejskiej (ETIS) w kontekście hrabstwa Braşów, położonego głównie w rumuńskich Karpatach. ETIS został początkowo zaprojektowany z 27 wskaźnikami podstawowymi i 40 dodatkowymi (opcjonalnymi) wskaźnikami.

Tecau i in. (2019) pisali o kwestiach związanych ze zwiększeniem dostępności destynacji turystycznych dla dzieci z niepełnosprawnościami oraz ich rodzin. Celem badania było zidentyfikowanie i analiza przeszkód napotykanym przez rodziny z dziećmi niepełnosprawnymi podczas ich doświadczeń turystycznych. Przeprowadzili badania jakościowe za pomocą wywiadów w grupach fokusowych, w których uczestniczyły łącznie 32 osoby, specjalizujące się w edukacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz w zwykłych szkołach, do których uczęszczają te dzieci (menedżerowie, specjaliści i rodzice/opiekunowie zastępczy).

Podstawowy wniosek z tych badań nasuwa się taki, że w Rumunii brakuje wystarczającego przygotowania wśród władz, turystów i pracowników, aby włączyć nietypowych turystów, takich jak dzieci z niepełnosprawnościami i ich rodziny, w działania turystyczne. W porównaniu z wynikami wcześniejszych badań wymienionych w analizie to badanie ujawniło, że udział rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi w działaniach turystycznych jest w Rumunii ograniczony. Czynniki kulturowe i ekonomiczne, takie jak niski dochód rodzin, uważane są za główne powody tego ograniczenia.

W Rumunii bariery podstawowe (społeczne) stanowią poważne wyzwanie, których źródłem są zarówno osoby z niepełnosprawnościami (posiadanie dziecka z niepełnosprawnością wciąż jest postrzegane jako powód do wstydu dla wielu rodzin), jak i samo społeczeństwo. To ostatnie nie jest wystarczająco przygotowane, wyedukowane ani empatyczne w kwestii dostosowywania się do osób z niepełnosprawnościami, co przyczynia się do trudności, które napotykają one w angażowaniu się w działania turystyczne.

Munteanu i in. (2014) badają strategie konkurencyjne, które mogą zostać przyjęte przez menedżerów hoteli w kurortach nad Morzem Czarnym w Mamai, uwzględniając oczekiwania konsumentów oraz najlepsze praktyki w branży turystycznej. Wśród innych ważnych elementów infrastrukturalnych i usługowych wskazali, że udogodnienia dla turystów z niepełnosprawnościami można znaleźć

w czterech badanych hotelach: pokoje są odpowiednio wyposażone dla tych osób, zapewniony jest dostęp do wózków inwalidzkich w okolicach hotelu i przestrzeniach publicznych, a także dostęp do różnych budynków kompleksu hotelowego za pomocą rampy. Iaki to jedyny rumuński hotel w próbie, który dysponuje udogodnieniami dla OzN.

O dostępności turystyki w Rumunii napisał również artykuł Rabontu (2018). Badał on poziom rozwoju obiektów turystycznych, które obsługują OzN w obiektach noclegowych i gastronomicznych pod kątem rozwoju turystyki inkluzywnej w skali krajowej i międzynarodowej. W artykule zastosowano metody badawcze do analizy danych statystycznych na ten temat. Po analizie tych danych autor dochodzi do wniosku, że turystyka dostępna dla OzN w Rumunii jest na bardzo niskim poziomie.

Badanie Tecău (2017) zostało przeprowadzone w celu potwierdzenia potrzeby stworzenia platformy oprogramowania w Rumunii, która pomogłaby osobom z niepełnosprawnościami poruszać się po dostępnych i bezpiecznych trasach turystycznych oraz obiektach. Badanie wykonane metodą grupy fokusowej miało na celu zidentyfikowanie problemów związanych z bezpieczeństwem, które mogą dotyczyć osób z niepełnosprawnościami lub ich towarzyszy podróży. Zgodnie z opinią badanych, OzN chciałyby uczestniczyć w wycieczkach, więc produkt oprogramowania mógłby pomóc zapewnić bezpieczeństwo podróży oraz przepływ informacji. Respondenci podkreślili potrzebę zorganizowania kampanii informacyjnej dla opinii publicznej w celu zwiększenia świadomości problemów, z jakimi borykają się OzN podczas podróży, a tym samym wrażliwości społeczeństwa na ten problem.

Badanie autorstwa Cernaianu i Sobry (2011) koncentruje się na OzN, w tym turystyce sportowej, w dwóch krajach: Rumunii i Francji. W tekście opublikowanym w 2011 r. autorzy ujawniają, że w Rumunii większość hoteli, środków transportu, obiektów i atrakcji turystycznych nie jest dostępna dla OzN. Jednocześnie prawo, zgodnie z artykułem 21 rumuńskiej ustawy 448/2006, stwierdza, że: „Właściwe organy administracji publicznej są zobowiązane do ułatwiania dostępu osób z niepełnosprawnościami do wartości kulturowych, dziedzictwa oraz turystyki, sportu i aktywności rekreacyjnych”.

Pomimo bogatych zasobów naturalnych i antropogenicznych Rumunii, jeśli infrastruktura turystyczna w tym kraju nie zostanie dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, ten segment rynku oraz potencjał biznesowy pozostaną niewykorzystane (Cernaianu, Sobry, 2011).

Badanie przeprowadzone przez Simona i in. (2018) ocenia istnienie obozów dla uczniów w Rumunii, w tym obiektów dla osób z niepełnosprawnościami. Wyniki wskazują na zasadniczy brak miejsc dla takich obozów na poziomie krajowym (4600 miejsc w 2017 r.), podczas gdy zarejestrowano 1600 miejsc dla dzieci z niepełnosprawnościami. Na przykład na wybrzeżu, w okręgu Konstancy, w 2017 r. przeznaczono tylko 236 miejsc w obozach dla dzieci z niepełnosprawnościami (Simon i in., 2018).

Epuran i in. (2020) przeprowadzili badania jakościowe mające na celu zidentyfikowanie głównych barier, z którymi OzN stykają się w Rumunii podczas podróży,

szczególnie turystycznych. Wyniki pokazały, że osoby z niepełnosprawnościami chętnie podróżują i wyjeżdżają w celach turystycznych, ale zazwyczaj napotykają przeszkody. Większość respondentów preferuje wybrzeże Rumunii (to miejsce odwiedzone przez ponad połowę badanych).

Krótką ankietę przeprowadzoną w okręgu Braşów pokazuje, że problemy osób z niepełnosprawnościami nadal nie są dostatecznie uwzględniane. Z badań wynika, że osoby towarzyszące OzN również napotykają trudności z powodu braku informacji na temat odpowiednich destynacji turystycznych. Problemy z dostępnością szczególnie dotyczą OzN fizycznymi i problemami z poruszaniem się, dotyczą one np. lokalizacji, dostępności różnych atrakcji turystycznych oraz dostępu do transportu publicznego (np. brak miejsca na wózki inwalidzkie lub brak ramp) (Epuran i in., 2020).

Brătucu i in. (2016) przeprowadzili badanie percepcji atrakcji turystycznych przez turystów w okręgu Braşów pod kątem dostępności dla OzN. Respondenci wskazali następujące problemy: dostępność destynacji dla OzN, dostęp do transportu, niewłaściwa infrastruktura oraz problemy z obiektami.

W swoich wcześniejszych badaniach Brătucu i in. (2015) już zwrócili uwagę, że zaleca się poprawę dostępności dla OzN w miejscach turystycznych, takich jak wprowadzenie usług autobusowych umożliwiających dostęp dla wózków inwalidzkich oraz łatwiejszy dostęp do atrakcji turystycznych i zakwaterowania (Brătucu i in., 2015).

Badanie Babaită (2012) ujawnia, poprzez ankietę przeprowadzoną w 60 hotelach (w miastach Arad i Timișoara), w jakim stopniu infrastruktura hoteli dostosowana jest do potrzeb turystów z niepełnosprawnościami, oraz przedstawia opinię menedżerów hoteli na temat możliwości podróży OzN. Babaită i in. (2011), badając bariery turystyczne dla OzN w Rumunii, stwierdzają, że społeczeństwo rumuńskie nie zapewnia wystarczającej pomocy OzN, a ponadto istnieje problem z poszanowaniem praw podstawowych.

Badanie Crismariu (2017) podkreśla rosnące zainteresowanie turystyką dostępną w Rumunii w ostatnich latach oraz rosnące znaczenie tego rynku. Jednak na razie w kraju podejmowane są działania służące podnoszeniu świadomości i są to dopiero wczesne etapy. Upowszechniana jest wiedza o znaczeniu turystyki dostępnej w odpowiednich sektorach wśród przedsiębiorstw i administracji publicznej. Prowadzone są szkolenia personelu oraz opracowuje się zasady podejmowania niezbędnych działań.

Dostępność w turystyce jest ważnym filarem zrównoważonego transportu i obecnie stanowi centralny punkt polityki turystycznej (Bordeianu, 2015). W swoim badaniu Bordeianu (2015) stwierdza, że w Rumunii ustawodawstwo dotyczące niepełnosprawności nie jest dobrze rozumiane, jest niejasne i nieskutecznie egzekwowane w praktyce. Można zauważyć, że większość pracowników sektora turystycznego nie jest świadoma problemu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. W rzeczywistości oznacza to, że nawet dzisiaj, w Europie Środkowo-Wschodniej, większość pracowników turystyki i przedsiębiorstw turystycznych ma powierzchowną wiedzę na temat rozwoju dostępności dla swojego

biznesu (Bordeianu, 2015), ale z drugiej strony, nie uważa tego za wystarczająco ważne.

Fundacja Motivation Romania zajmuje się nie tylko dostarczaniem wiedzy OzN, ale także rozwijaniem systemu kontroli budynków. W tym celu stworzono tzw. Markę Dostępności Motivation. Audyt dostępności podzielony jest na trzy części: kontrola dostępu do przestrzeni zewnętrznych (parkingi, podjazdy i wejścia), kontrola dostępu do przestrzeni wewnętrznych (poruszanie się po obiektach, przestrzeń do manewrowania wózkiem inwalidzkim, toalety) oraz inne udogodnienia dostępne w zależności od specyfiki każdego miejsca (np. na tej podstawie ocena jest zasadniczo podzielona na trzy kategorie: dostępne, średnio dostępne i niedostępne). Od czerwca 2013 r. Fundacja Motivation Romania oceniła 796 budynków w Rumunii (60% z nich to hotele, restauracje, obiekty kulturalne lub rozrywkowe). Z tych budynków tylko 205 było dostępnych, 229 częściowo dostępnych, a 362 niedostępne (Bordeianu, 2015, s. 47). Biorąc pod uwagę, że w Rumunii istnieją tysiące obiektów noclegowych, powyższa statystyka sugeruje, że mniej więcej połowa z nich jest całkowicie niedostępna dla użytkowników wózków inwalidzkich.

W 2016 r. Stowarzyszenie Sano Touring uruchomiło stronę internetową AccessibleRomania.com, która zapewnia informacje na temat noclegów, usług gastronomicznych i atrakcji turystycznych dostępnych dla osób o specjalnych potrzebach w Rumunii i za granicą (Visionary Analytics, 2021). Jednak według badania Komisji Europejskiej (2021) rzeczywiste warunki powinny być dokładnie sprawdzane dla każdego celu podróży, ponieważ: „na przykład hotele oznaczone jako dostępne na Booking.com często w rzeczywistości są tylko częściowo przystosowane do użytkowników wózków inwalidzkich, a w przypadku restauracji najczęstszym problemem jest brak przestrzeni w toaletach. Muzea i obiekty kultury muszą być dostosowane do wszystkich rodzajów niepełnosprawności, nie tylko pod względem infrastruktury (miejsca parkingowe, rampy, nawierzchnia), ale także pod względem oferowanych aktywności (opisy, dostosowane oświetlenie, specjalne programy dla OzN intelektualną itp.)”. Aby przezwyciężyć te problemy, agencja Sano Touring przeprowadza dokładne badania terenowe i na ich podstawie opracowuje przewodniki na temat dostępności, takie jak publikacje „Accessible Romania” i „Accessible Bucharest”.

Dostępność usług turystycznych i podróży dla OzN w Rumunii wciąż pozostaje w fazie rozwoju. Poprzez podejmowanie wyzwań i inwestowanie w dostępną infrastrukturę Rumunia wykazuje potencjał, by stać się bardziej inkluzywnym i gościnnym miejscem dla podróżnych o różnych możliwościach. Studia literaturowe na temat turystyki dostępnej w Rumunii stanowią punkt wyjścia do głębszego zrozumienia obecnej sytuacji oraz wysiłków na rzecz zapewnienia OzN możliwości łatwego i godnego odkrywania walorów tego kraju oraz cieszenia się nimi.

8. Rozwiązania techniczne w zakresie dostępności w turystyce

Rynek klientów z niepełnosprawnością staje się kluczowym i rosnącym segmentem w globalnej branży turystycznej. Prawo do podróżowania w celach wypoczynkowych, przyjemności i mobilności jest podstawowym prawem człowieka dla OzN, tak jak dla osób pełnosprawnych. Odpowiednie udogodnienia i dobrze wyszkolony personel są niezbędnymi warunkami wstępnymi do zaspokojenia potrzeb tego rynku (Ozturket i in., 2008).

OzN napotyka na różne wyzwania podczas podróży, które mogą mieć wpływ na ich chęć do podejmowania działań związanych z wyjazdami. Podróżowanie w jakimkolwiek celu jest uniwersalnym prawem człowieka, które powinno być uznawane na całym świecie. Odmawianie komukolwiek tego prawa powinno być uważane za formę dyskryminacji. Rządy muszą wdrożyć środki w celu zapewnienia dostępności w podróżowaniu dla wszystkich osób. Literatura podkreśla cztery główne bariery utrudniające aktywność turystyczną OzN: wewnętrzne, ekonomiczne, środowiskowe i interaktywne (McKercher i in., 2003). Kiedy turyści nie byli wewnętrznie gotowi do odwiedzania destynacji turystycznych, angażowanie się w rekreację stało się niepraktyczne (Arawindha, Fitrianita, 2018).

W ostatnich latach przeprowadzono kilka badań mających na celu ocenę gotowości OzN do uczestnictwa w turystyce, które wykazały, że osoby te zazwyczaj podróżują z rodziną i przyjaciółmi, a rzadziej z osobą towarzyszącą, która pomaga pokonywać bariery (Zaluska i in., 2022). W przypadku OzN, które wymagają stałej obecności asystenta do wykonywania codziennych zadań, ważne jest jego pozytywne i pomocne nastawienie, a także fakt, że w wielu przypadkach wymagana jest jego stała obecność (Eusébio i in., 2023). W podróżach osób o ograniczonej sprawności ruchowej kluczowa jest nie tylko obecność fizyczna i wsparcie emocjonalne, ale także dostępność środków finansowych na zmianę lokalizacji. Wiąże się to z koniecznością zwrócenia uwagi na jakość odwiedzanego miejsca, dostępność specjalistycznej infrastruktury, koszt środków transportu i koszt towarzysza podróży (Friman, Ollson, 2023). W przypadku transportu niezbędny jest niezakłócony dostęp do transportu publicznego. Kluczowe jest także zapewnienie środków przewozu przystosowanych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz projektowanie dworców z myślą o dostępności – i tworzenie w ten sposób pozbawionej barier infrastruktury transportu publicznego (Park, Chowdhury, 2022).

Dostęp do informacji jest niezwykle ważną kwestią w sektorze turystycznym, ponieważ może pomóc osobom z różnymi ograniczającymi niepełnosprawnościami fizycznymi lub umysłowymi w procesie planowania, pomagając im wybrać miejsca do odwiedzenia, z uwzględnieniem ich specyficznych potrzeb. Pozwoli im to znaleźć dostępne zakwaterowanie, transport i atrakcje turystyczne. Informację

na temat dostępności miejsca zakwaterowania są niezbędne dla OzN (Apostolidou, Fokaides, 2023). Powinny one obejmować dostępność różnych pomieszczeń (takich jak drzwi bez progów, pozycje włączników światła i uchwytów dostępnych z wózków inwalidzkich, odpowiedni projekt łazienek i przestrzeni publicznych), ale także informacje o dostępności konkretnych udogodnień istotnych dla nich na platformach rezerwacji online. Inteligentne urządzenia mogą również umożliwiać zautomatyzowane sterowanie pokojami hotelowymi, jeśli kierownictwo hotelu uważa, że te postępy mogą wyrównać szanse dla osób z niepełnosprawnościami (Cassia i in., 2020). W takim przypadku odpowiednie może być wdrożenie inteligentnego oświetlenia oraz klimatyzacji, automatycznego spłukiwania toalet w łazienkach oraz automatycznej kontroli ciśnienia i temperatury wody w prysznicach. Dostęp do informacji na temat transportu publicznego jest również istotną częścią procesu planowania dla podróżnych, ponieważ to na tym etapie mogą oni zdecydować o najbardziej optymalnych dla nich opcjach podróży i alternatywie z wystarczająco dostępną infrastrukturą. Zarówno w przypadku zakwaterowania turystycznego, jak i transportu publicznego istnieją inicjatywy mające na celu opracowanie interaktywnych jednostek sterujących, często opartych na sterowaniu głosowym lub wykrywaniu ruchu (Joyojeet, 2015). Dostępna infrastruktura aktywowana głosem i ruchem jest szczególnie korzystna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, ponieważ może znacznie usprawnić otwieranie i zamykanie drzwi, ułatwiając w ten sposób dostęp do budynków oraz wsiadanie i wysiadanie z transportu publicznego.

Optymalnym miejscem do uzyskania informacji na temat dostępności atrakcji turystycznych jest również w tym przypadku przestrzeń internetowa, w której warto dowiedzieć się o dostępności różnych muzeów, parków, restauracji i wydarzeń, ale pod tym względem konieczny jest szybki i łatwy dostęp do niezbędnych informacji (Zaluska i in., 2022). Dostępne obiekty kulturalne mogą przyczynić się do wygodnego i bezpiecznego oglądania różnych wystaw i eksponatów. Muzea, galerie i inne obiekty związane z kulturą mają zazwyczaj dostępne wejścia, rampy, windy i przestronne sale wystawowe, które ułatwiają transport. Jednocześnie z zagwarantowaniem dostępu do budynku, przydatne jest również zapewnienie pomocy audiowizualnych i powierzchni dotykowych, aby pomóc odwiedzającym znaleźć drogę i zebrać informacje.

Aktualnie pojawiły się innowacyjne technologie i wynalazki, które mogą znacznie ułatwić życie zarówno osobom z niepełnosprawnościami, jak i pełnosprawnym oraz ich integrację ze społeczeństwem (Mensah-Gourmel i in., 2022). W przypadku innowacyjnych rozwiązań konieczne jest osiągnięcie technicznej dostępności, aby zapewnić wszystkim potencjalnym użytkownikom wystarczający dostęp do potrzebnych im informacji (Bighamet i in., 2010). W tym względzie użytkownik musi posiadać różne kompetencje cyfrowe, które ułatwią mu dostęp do rozwiązań technologicznych (Farkas i in., 2022). Każdego dnia pojawiają się wynalazki, które mają wpływ na poprawę jakości naszego życia, a także wspierają i upraszczają nasze codzienne zadania. Powszechne wykorzystanie sztucznej inteligencji ma wpływ na nasze życie prywatne, w pracy, w edukacji, a w wielu przypadkach ułatwia nam również podróżowanie, niezależnie od tego, czy chodzi

o znalezienie drogi, zbieranie informacji czy planowanie podróży pod względem finansowym.

Mając to na uwadze, należy zauważyć, że cała branża turystyczna musi zintegrować stopniowo rozwijającą się technologię z usługami świadczonymi przez obiekty. Stopniowy rozwój Internetu, mediów społecznościowych i smartfonów, które zapewniają łatwy i szybki dostęp do nich, umożliwił zarówno firmom, jak i konsumentom utrzymywanie stałego kontaktu ze sobą, co spowodowało znaczny wzrost przepływu informacji rzeczywistych i nierzeczywistych (Apostolidoi, Fokaides, 2023). Swobodny przepływ informacji pozwala na personalizację usług z uwzględnieniem indywidualnych preferencji, przybliżając tym samym usługi turystyczne do osób z niepełnosprawnościami.

Większość urządzeń mobilnych ma wbudowane funkcje umożliwiające odczytywanie pisemnych materiałów i wiadomości, co ułatwia osobom niedowidzącym poruszanie się. Funkcja ta pomaga im również w poruszaniu się między obiektami turystycznymi i innymi obiektami, w przypadku gdy chcą znaleźć istotne dla nich informacje (Alves i in., 2022). Oprócz informacji o dostępności online, stworzono strony internetowe, które dają potencjalnym podróżnym wgląd w charakter atrakcji turystycznych. Strony te wzbogacają doznania nie tylko zwykłych turystów, ale także osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej, które nie są w stanie odwiedzić interesujących je destynacji turystycznych. Te platformy internetowe zapewniają wgląd w różne miejscowości poprzez wirtualną rzeczywistość, ale w tym przypadku widok ulicy na mapie opracowanej przez Google może również pomóc w poznaniu różnych miejsc docelowych. Aby podróżować bez barier, zaleca się korzystanie z różnych narzędzi i aplikacji nawigacyjnych, ponieważ mogą one ułatwić znalezienie dostępnych lokalizacji i poznanie ich dostępności z wyprzedzeniem. Istnieją inicjatywy wspierające odwiedzających w odkryciu miejsca dziedzictwa kulturowego, zazwyczaj poprzez wyróżnienie budynków, które są ważnymi atrakcjami dla danego obszaru (Farkas i in., 2022c). Strony internetowe i aplikacje, które zapewniają przydatne treści informacyjne dla osób z niepełnosprawnościami i pomagają im poruszać się po różnych rozwiązaniach w zakresie dostępności, mogą przyczynić się do ich włączenia społecznego i wzbogacenia doświadczenia turystycznego (Cassia i in., 2020).

Rzeczywistość wirtualna i rozszerzona umożliwia osobom z niepełnosprawnościami poznanie miejsca docelowego i zakwaterowania, które chcą odwiedzić, zanim faktycznie udadzą się w podróż. Wirtualna rzeczywistość pozwala osobom z niepełnosprawnościami na odbywanie wycieczek, które są zbliżone do rzeczywistych i mogą być oglądane pomimo barier w poruszaniu się. Wycieczki te są często szczegółowe i mogą zapewniać interaktywne doświadczenia dla użytkownika. Aplikacje opracowane w celu komunikowania się w rzeczywistości rozszerzonej umożliwiają przekazywanie aktualnych i stacjonarnych informacji o dostępności, pomagając podróżnym znaleźć przeznaczone dla nich wejścia, windy i urządzenia wspomagające. Te aplikacje i inicjatywy mogą pomóc potencjalnym odwiedzającym uniknąć niedogodności i niespodzianek oraz ułatwić proces planowania podróży.

Oprócz innowacyjnych rozwiązań cyfrowych istnieją narzędzia wspierające osoby z niepełnosprawnościami nie po to, aby pomóc im odnaleźć drogę, ale raczej po to, aby pomóc im w poruszaniu się i złagodzić objawy ich niepełnosprawności. Przykłady takich urządzeń obejmują wózki inwalidzkie, które są dostępne w formie zmotoryzowanej. Może to być optymalny wybór, szczególnie dla osób, które są ograniczone nie tylko jeśli chodzi o kończyny dolne, ale także górne. W tym przypadku można wspomnieć o zmotoryzowanym wózku inwalidzkim, który może być kontrolowany przez różne mięśnie jamy ustnej. Osoby z zaburzeniami mowy mogą być wspomagane przez funkcje, które pozwalają im emitować wiadomości głosowe, również przy użyciu mięśni jamy ustnej (Joyojeet, 2015). Urządzenia te mogą wspomagać ruch i komunikację poprzez połączenie komputera i oprogramowania (Laabidi i in., 2014). Właściwa użyteczność wózków inwalidzkich zależy również od tego, czy budynki, które są odwiedzane, mają infrastrukturę umożliwiającą dostęp bez barier. Wśród osób z niepełnosprawnościami, zwłaszcza tych, które straciły kończynę, możliwe jest stosowanie protez, które mogą w pewnym stopniu ją zastąpić, i pomóc im w wykonywaniu podstawowych ruchów (Aleksandrova, Nenakhova, 2019).

Osoby z ubytkiem słuchu mają możliwość korzystania z różnych aparatów słuchowych zaprojektowanych w celu wzmocnienia fragmentów dźwięku, które napotykają w swoim otoczeniu. W przypadku OzN wzroku okulary i soczewki kontaktowe o różnej mocy, w zależności od ich stanu, mogą pomóc w poprawie widzenia. Obecnie powszechne są również interwencje medyczne, które mogą poprawić funkcjonowanie oka, ale nadal niezbędna jest ocena stanu tego narządu. Urządzenia te mają zasadniczo na celu zwiększenie równości szans zainteresowanych osób, przyczyniając się w ten sposób do osiągnięcia względnie normalnego życia.

8.1. Specyficzne rozwiązania w zakresie dostępności w turystyce

Niewystarczająca dostępność ofert turystycznych i specjalnej infrastruktury dla OzN może być spowodowana różnymi czynnikami. Dostawcy usług turystycznych mogą mieć niewystarczającą świadomość specyficznych potrzeb i wymagań osób z niepełnosprawnościami. Ten brak zrozumienia może skutkować brakiem priorytetów i inwestycji w dostępną infrastrukturę i usługi, która wiąże się najczęściej z dodatkowymi kosztami. Firmy i miejsca docelowe mogą wahać się przed inwestowaniem w modyfikacje lub nowe udogodnienia, zwłaszcza jeśli dostrzegają niewielki popyt lub napotykają ograniczenia finansowe. Jednocześnie w niektórych regionach obowiązują przepisy i wytyczne dotyczące dostępności dla OzN, których egzekwowanie może być niespójne. Na obszarach, na których obowiązują przepisy, brak ścisłego egzekwowania może zmniejszyć motywację przedsiębiorstw do inwestowania w infrastrukturę dostępną dla osób niepełnosprawnych. Projektowanie infrastruktury i ofert turystycznych dostosowanych do szerokiego zakresu niepełnosprawności może być skomplikowane. Osiągnięcie

prawdziwej inkluzywności może wymagać innowacyjnych rozwiązań projektowych i zaangażowania w zaspokajanie różnorodnych potrzeb. Postawy społeczne i stygmaty związane z niepełnosprawnością mogą również przyczynić się do zaniedbania tworzenia dostępnych ofert turystycznych. Negatywne postrzeganie może skutkować brakiem motywacji do zaspokajania potrzeb OzN. Współpraca między różnymi zainteresowanymi stronami, w tym organami rządowymi, operatorami turystycznymi, grupami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami i architektami, ma zasadnicze znaczenie dla tworzenia dostępnej turystyki. Brak skutecznej współpracy może utrudnić postęp w rozwoju infrastruktury i usług sprzyjających inkluzji społecznej.

Z drugiej strony firmy mogą nie doceniać potencjalnego rynku turystyki dostępnej. Poprawa dostępności może nie tylko zaspokoić potrzeby osób z niepełnosprawnościami, ale także przyciągnąć szerszą bazę klientów, w tym rodziny i osoby starsze, które mogą skorzystać z dostępnych funkcji. Personelowi turystycznemu może brakować niezbędnego przeszkolenia, aby pomagać osobom z niepełnosprawnościami. Edukacja na odpowiednim poziomie jest kluczowa, aby personel był w stanie zapewnić odpowiednie wsparcie i usługi wymagane do osiągnięcia pozytywnych wrażeń z podróży.

Działania mające na celu rozwiązanie tych wyzwań obejmują podnoszenie świadomości, promowanie praktyk projektowania inkluzywnego, zapewnianie szkoleń dla profesjonalistów z branży turystycznej i wspieranie współpracy między różnymi interesariuszami w celu stworzenia bardziej dostępnej i inkluzywnej branży turystycznej. Wraz ze wzrostem świadomości społecznej i oczekiwań może wzrosnąć zapotrzebowanie na dostępne opcje podróży, co zachęci branżę do inwestowania w oferty turystyki inkluzywnej i nadawania im priorytetu.

Poprawa dostępności w turystyce obejmuje różne rozwiązania techniczne mające na celu zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami możliwości komfortowego podróżowania. Oto kilka powszechnie stosowanych rozwiązań technicznych:

1. **Dostępne zakwaterowanie:** wdrożenie ramp, wind, dostępnych pokoi i łazienek wyposażonych w uchwyty i obniżoną armaturę. Inteligentne technologie, takie jak sterowanie głosowe i regulowana wysokość łóżka, również zwiększają dostępność.
2. **Dostępne atrakcje i wydarzenia, muzea i eksponaty:** wdrażanie funkcji takich, jak dotykowe eksponaty, oznakowanie w alfabecie Braille’a, opisy dźwiękowe i dostępne miejsca siedzące w teatrach, muzeach i innych miejscach turystycznych, interaktywne eksponaty wykorzystujące ekrany dotykowe i dotykowe wyświetlacze dla osób z wadami wzroku.
3. **Dostępny transport:** Projektowanie środków transportu (autobusów, pociągów, samolotów) z rampami, windami, priorytetowymi miejscami siedzącymi i odpowiednią przestrzenią dla wózków inwalidzkich. W niektórych miejscach wprowadzono taksówki przystosowane do wózków inwalidzkich lub usługi współdzielenia przejazdów.
4. **Dostępne baseny i spa:** dostępne baseny i obiekty typu spa pełnią nie tylko funkcję rozrywkową, ale mogą również odgrywać ważną rolę terapeutyczną

dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, np. w przypadku basenów terapeutycznych lub specjalnego wyposażenia. Bardzo ważne jest, aby wszystkie obiekty posiadały kilka basenów zapewniających doznania wodne, z których mogą bezpiecznie korzystać osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i inne OzN.

5. **Dostępne zewnętrzne obiekty rekreacyjne:** ważnym elementem doświadczenia turystycznego jest wykorzystanie i „konsumpcja” krajobrazu i przyrody. OzN mogą tego doświadczyć w autentyczny sposób, jeśli dostępne są trasy i transport.
6. **Inne rozwiązania technologiczne:** różne rozwiązania technologiczne mogą być dobrym uzupełnieniem ofert turystycznych, cennym doświadczeniem lub dobrym sposobem na poznanie i zrozumienie innych atrakcji. Obecnie zakres narzędzi i innowacyjnych rozwiązań jest dostosowywany do potrzeb OzN.

8.1.1. Rozwiązania w zakresie zakwaterowania w ramach turystyki dostępnej¹⁴

Dostępne zakwaterowanie jest podstawowym elementem oferty promującej turystykę integracyjną. Występuje różnica między wspomaganym wózkiem inwalidzkim a niezależnym środowiskiem przyjaznym dla wózków inwalidzkich. Może istnieć kilka aspektów i rozwiązań zapewniających, że zakwaterowanie jest naprawdę dostępne w kontekście turystyki inkluzywnej:

- Dostępny projekt pokoju: potrzebne są przestronne pokoje z wystarczającą ilością miejsca, aby umożliwić łatwe manewrowanie osobom na wózkach inwalidzkich i osobom z urządzeniami ułatwiającymi poruszanie się. Gniazdko elektryczne na wysokości pasa, półki, szafki i telefony stacjonarne nisko umiejscowione, regulowane łóżka i ruchome meble – to tylko kilka z nich. Czasami apartamenty są pożądaną opcją dla OzN, ponieważ często podróżują one z opiekunami.
- Dostępność łazienek: kabiny prysznicowe z uchwytyami i składanym siedziskiem prysznicowym przeznaczone dla OzN ruchową. W tych obszarach należy stosować antypoślizgowe materiały podłogowe.
- Dostępne umywalki: potrzebne są umywalki z miejscem pod spodem dla osób na wózkach inwalidzkich i opcjami regulowanej wysokości.
- Alarmy wizualne i dźwiękowe: wizualne alarmy przeciwpożarowe i znaki alarmowe dla osób niedosłyszących są koniecznością. Alarmy dźwiękowe stanowią dodatkowe zabezpieczenie dla osób niedowidzących.
- Integracja technologii wspomagających ułatwiająca łączność: w tym celu zakwaterowanie powinno być wyposażone w Wi-Fi i funkcje łączności wspierające korzystanie z technologii wspomagających oraz stacje ładowania elektronicznych urządzeń mobilnych i technologii wspomagających w celu zapewnienia dostępnego ładowania.

¹⁴ Zobacz także: <https://www.hoteliga.com/en/blog/making-your-hotel-ada-accessible-and-other-ways-to-be-more-inclusive>; <https://www.mews.com/en/blog/accessible-hotel-rooms>

- Dostępne trasy i wejścia: rampy i windy muszą być zaprojektowane tak, aby wszystkie trasy i wejścia były łatwo dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich, bez progów i innych barier. W niektórych sytuacjach dobrym rozwiązaniem mogą być również drzwi automatyczne.
- Wyraźne oznakowanie: ważne jest stosowanie wyraźnych i widocznych znaków wskazujących dostępne trasy i udogodnienia. Materiały pisane dużą czcionką oznaczają dostępność dla osób słabowidzących.
- Dostępny parking i inne przestrzenie zewnętrzne hotelu: specjalnie zaprojektowane i oznakowane miejsca parkingowe powinny znajdować się blisko wejścia i mieć odpowiednią szerokość oraz przylegające do nich przejścia. Strefy wysiadania i obszary dostępu dla gości z niepełnosprawnością ruchową ułatwiają dostęp. Ścieżki oraz utwardzone chodniki dostępne dla wózków inwalidzkich powinny obejmować wszystkie obszary hotelu, w których mogą przebywać turyści.
- Inteligentna technologia w pokojach: specjalna technologia sterowania pokojami może być obsługiwana za pomocą aplikacji mobilnych lub poleceń głosowych dla osób, które mają problemy z mobilnością lub zręcznością. Dołączone napisy na telewizorach zapewnią, że telewizory oferują rozwiązania dla gości z niepełnosprawnością słuchu.
- Szkolenie personelu: należy uwzględnić szkolenie personelu w zakresie niepełnosprawności, aby był świadomy potrzeb gości z niepełnosprawnością i mógł w razie potrzeby udzielić im pomocy. Personel powinien posiadać odpowiednie umiejętności komunikacyjne, aby z szacunkiem i efektywnie współpracować z gośćmi o różnym stopniu sprawności.
- Dostępne wspólne obszary hotelu: lobby i inne wspólne przestrzenie powinny również obejmować miejsca siedzące dla osób niepełnosprawnych. Dbłość o to, żeby lobby, restauracje i sale konferencyjne zostały zaprojektowane tak, aby były dostępne, jest również częścią inkluzywnych rozwiązań.
- Plany ewakuacji awaryjnej: obiekty noclegowe opracowują spersonalizowane plany ewakuacji awaryjnej dla gości niepełnosprawnych. Istnieje również specjalne szkolenie personelu w zakresie procedur awaryjnych, pracownicy muszą być przygotowani i poinstruowani, jak zachowywać się w sytuacjach awaryjnych.

Hotele i inne obiekty noclegowe powinny również rozważyć zapewnienie konkretnych usług dla gości o określonych potrzebach: psy asystenci są niezbędni dla dobrego samopoczucia fizycznego i psychicznego osób z niepełnosprawnościami. Pralnie na miejscu, niektóre sklepy spożywcze i inne usługi handlowe także mogą oferować pomoc w określonych sytuacjach. Korzystając z tych rozwiązań, obiekty noclegowe stworzą środowisko, które jest przyjazne i dostępne dla wszystkich gości, niezależnie od ich możliwości. Nie tylko spełnia to wymogi prawne, ale też poprawia ogólne wrażenia osób z niepełnosprawnościami, przyczyniając się do bardziej integracyjnej i zróżnicowanej branży turystycznej, a tym samym oferując wyjątkowy produkt dla niszowego rynku.

8.1.2. Dostępne atrakcje i wydarzenia, muzea i wystawy¹⁵

Tworzenie dostępnych muzeów i wystaw ma fundamentalne znaczenie dla zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami równych szans w korzystaniu z doświadczeń kulturalnych i edukacyjnych. Atrakcje oparte na wzroku są szczególnie dużym wyzwaniem dla osób niedowidzących. W powyższej kwestii pomocne mogą okazać się różne rozwiązania, m.in. w zakresie technologii multisensorycznych, zwiększające dostępność muzeów i eksponatów, aby wszyscy mogli korzystać z doświadczeń kulturalnych:

- Dostępny projekt budynku: rampy i windy powinny być instalowane z odpowiednim nachyleniem, aby zapewnić dostęp dla wózków inwalidzkich do wszystkich obszarów, jeśli to możliwe, nawet bez pomocy.
- Przejrzyste ścieżki: należy zapewnić szerokie i pozbawione barier ścieżki ułatwiające nawigację, z krawężnikami, zwłaszcza dla osób korzystających z urządzeń ułatwiających poruszanie się.
- Dostępne miejsca siedzące i obszary widokowe: projektowanie i budowa specjalnych przestrzeni z lepszą widocznością lub perspektywą dla osób niepełnosprawnych w strefach dla widzów, salach koncertowych lub innych strefach dla odwiedzających zapewnia im optymalne wrażenia. Oferta powinna obejmować różne opcje siedzenia, w tym ławki i krzesła z podłokietnikami dla osób, które mogą potrzebować dodatkowego wsparcia. Miejsca odpoczynku z wygodnymi siedzeniami w całym muzeum są ważne dla gości z wyzwaniami związanymi z mobilnością.
- Dostępne wycieczki i przewodnicy: oferowanie specjalistycznych wycieczek prowadzonych przez przewodników przeszkolonych w zakresie różnych niepełnosprawności może poprawić percepcję. Może to obejmować wycieczki z tłumaczami języka migowego, audioprzewodnikami lub przewodnikami dobrze zorientowanymi w potrzebach związanych z dostępnością. Personel muzeum jest szkolony w zakresie udzielania pomocy i wskazówek zwiedzającym z niepełnosprawnościami. Muzea często oferują wycieczki z przewodnikiem specjalnie zaprojektowane dla OzN wzroku lub słuchu, z przeszkolonymi przewodnikami zapewniającymi szczegółowe opisy.
- Sprzęt adaptacyjny: zapewnienie sprzętu, takiego jak wózki inwalidzkie, chodziki lub inne urządzenia ułatwiające poruszanie się, dla odwiedzających, którzy mogą ich potrzebować podczas wizyty, aby ułatwić im dostęp do atrakcji i korzystanie z nich.
- Oznakowanie dotykowe i w alfabecie Braille’a: mapy dotykowe i modele mogą wzbogacić percepcję OzN wzroku, pomóc zrozumieć układ muzeum lub innych atrakcji.

¹⁵ Zobacz także:

How to Make Museums More Accessible for People with Disabilities? ([inclusivecitymaker.com](https://www.inclusivecitymaker.com))
Best practice in making Museums more accessible to visually impaired visitors – MuseumNext
How Museum and Attraction Operators Can Deliver Accessible Tourism Experiences – [tiqets.com](https://www.tiqets.com)
ADA Readily Achievable Barrier Removal Checklist for Existing Facilities

- Opisy audio: są to przewodniki audio, które oferują szczegółowe opisy głosowe eksponatów dla zwiedzających z niepełnosprawnością wzroku. Istnieją wielojęzyczne opcje przewodników audio. Napisy do filmów i prezentacji multimedialnych sprawiają, że treści są dostępne dla OzN słuchu. Transkrypcje tych tekstów zapewniają pisemne wersje treści audio w celu dodatkowego zwiększenia dostępności.
- Dostępne toalety i udogodnienia: w przypadku toalet wymagany jest uniwersalny projekt, w tym odpowiednia przestrzeń do manewrowania i poręcze, a także przebieralnie dla OzN, zwłaszcza tych, które wymagają pomocy.
- Przestrzenie przyjazne sensorycznie: ciche obszary przeznaczone są dla osób z nadwrażliwością sensoryczną, dla osób ze spektrum autyzmu, które mogą potrzebować przerwy od stymulacji. Ekspozycje przyjazne sensorycznie obejmują elementy, które oddziałują na różne zmysły.
- Informacje o dostępności online: strona internetowa muzeum musi zawierać informacje o eksponatach, funkcjach ułatwień dostępu i wirtualnych wycieczkach. Dobra strona internetowa oferuje zasoby online, takie jak przewodniki cyfrowe i inne materiały, aby pomóc zwiedzającym zaplanować wizytę.
- Programy edukacyjne dla wszystkich: warsztaty inkluzywne oferują programy edukacyjne dostępne dla osób z niepełnosprawnościami na wszystkich poziomach. Materiały edukacyjne, takie jak podręczniki cyfrowe, napisy duża czcionką i materiały multisensoryczne, ułatwiają dostęp do informacji.

Dzięki powyższym rozwiązaniom technicznym i usługom w muzeach, na wystawach i w innych atrakcjach kulturalnych może powstać inkluzywne, przyjazne środowisko, w którym osoby z niepełnosprawnościami mogą w pełni uczestniczyć w doświadczeniach kulturalnych i edukacyjnych. To inkluzywne podejście nie tylko zwiększa dostępność, ale także wzbogaca odbiór atrakcji przez każdego odwiedzającego.

8.1.3. Dostępne rozwiązania transportowe w turystyce¹⁶

Transport dostępny dla OzN jest niezbędnym elementem turystyki w ogóle i w niemal każdym doświadczeniu podróżniczym osób z niepełnosprawnościami. Istnieje kilka rozwiązań, które należy wdrożyć, aby uczynić transport bardziej dostępnym, obejmujących różne sposoby podróżowania. Oto kilka szczegółowych rozwiązań transportowych w kontekście turystyki dostępnej:

Ścieżki, chodniki, parkingi: ścieżki i chodniki są podstawową częścią systemu transportowego, ponieważ większość ludzi rozpoczyna i kończy podróż, korzystając z tych udogodnień w jakiś sposób. Dlatego też ich projekt powinien

¹⁶ Zobacz także: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/accessible-transport-tourism.pdf> World Bank (2013). Improving Accessibility to Transport for People with Limited Mobility (PLM) A Practical Guidance Note. Sustainable Development Department. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/575221468278939280/pdf/Accessibility0Report0Final.pdf> UNDP (2010). A review of international good practice in accessible transport for persons with disabilities, dostępne na: <http://www.undp.my/uploads/Int%20Best%20Practice%20Transport%20Disabilities%202010.pdf>, cited October 2011.

uwzględniać potrzeby wszystkich potencjalnych użytkowników. Konieczne są środki, aby upewnić się, że ścieżki i chodniki nie są blokowane przez śmieci, gruz budowlany, korzenie drzew lub inne przedmioty. Przeszkody tworzone przez ulicznych sprzedawców, zaparkowane samochody i słupy energetyczne mogą również uniemożliwiać osobom o ograniczonej sprawności ruchowej korzystanie z chodnika. Aby zapewnić powszechną dostępność, należy przestrzegać pewnych minimalnych wymiarów. Chodnik lub ścieżka powinna mieć co najmniej 2 m szerokości na obszarach o umiarkowanym lub dużym natężeniu ruchu pieszego lub 1,5 m na obszarach o mniejszym natężeniu ruchu. Wokół sklepów i przystanków autobusowych chodnik powinien mieć co najmniej 3–3,5 m szerokości. Należy wyznaczyć dostępne miejsca parkingowe i strefy wysadzania w pobliżu węzłów komunikacyjnych i atrakcji turystycznych, aby ułatwić wygodny dostęp do usług transportowych OzN ruchową.

Pojazdy dostępne dla wózków inwalidzkich: pojazdy zmodyfikowane za pomocą ramp lub podnośników, aby dostosować je do potrzeb użytkowników wózków inwalidzkich, to podstawowe elementy, zwłaszcza w transporcie krótkodystansowym. Taksówki, usługi współdzielenia przejazdów i transport publiczny to główne środki transportu w miastach, które muszą mieć komponenty dostępne dla wózków inwalidzkich, aby zapewnić osobom z problemami z mobilnością wygodne podróżowanie. Miejskie systemy transportowe powinny obejmować autobusy niskopodłogowe, rampy i wyznaczone miejsca dla wózków inwalidzkich. Usługi autobusowe i kolejowe dalekobieżne muszą cechować takie dodatkowe elementy, jak odpowiednie toalety i czasy odpoczynku, pomoc dla osób z niepełnosprawnościami, niskie błaty itp.

Aplikacje do śledzenia i powiadamiania w czasie rzeczywistym: aplikacje mobilne i platformy internetowe dostarczają informacji w czasie rzeczywistym o lokalizacji i stanie dostępności usług transportu publicznego. Korzystając z tego oprogramowania, podróżni mogą skuteczniej planować swoje podróże, znając stopień dostępności usług transportowych.

Komunikaty dźwiękowe i wizualne, informacje pokładowe: systemy transportu publicznego wyposażone w komunikaty dźwiękowe i wizualne informują pasażerów o przystankach i innych ważnych kwestiach. Osoby z wadami wzroku lub słuchu mogą samodzielnie poruszać się środkami transportu publicznego dzięki wyraźnym komunikatom.

Podróże lotnicze: lotniska muszą być wyposażone w technologie wspomagające, takie jak obniżone krawężniki, rampy wejściowe, dostępne toalety oraz wizualne lub słuchowe pomoce nawigacyjne. Elementy te zapewniają podróżnym z niepełnosprawnościami płynniejsze przemieszczanie się od odprawy do wejścia na pokład i wyjścia z samolotu. Wewnątrz samolotu mogą znajdować się różne udogodnienia ułatwiające podróżowanie osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć możliwość bezpłatnego zabrania na pokład urządzeń ułatwiających poruszanie się, takich jak balkoniki, kule lub składane wózki inwalidzkie, które byłyby przechowywane w obrębie kabiny. Wózki inwalidzkie zasilane akumulatorami są zwykle przewożone w luku bagażowym samolotu, natomiast linie lotnicze są zobowiązane do

przechowywania akumulatorów, w szczególności akumulatorów z elektrolitem płynnym, które mogą ulec rozlaniu.

Statki wycieczkowe, promy i inne jednostki pływające: statki wycieczkowe z dostępnymi kabinami, windami i innymi udogodnieniami mogą pomieścić pasażerów z problemami z poruszaniem się. Aby osoby z niepełnosprawnościami mogły cieszyć się rejsami wycieczkowymi na takim samym poziomie komfortu i wygody jak inni pasażerowie, należy zapewnić im dostęp do różnych udogodnień. Maksymalne nachylenie ramp dla wózków inwalidzkich powinno wynosić 1:20. Potrzebne jest również co najmniej jedno wejście/wyjście dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej bez schodów i stopni oraz oznaczone międzynarodowym symbolem dla instalacji dla OzN.

Dostępne samochody do wynajęcia, współdzielony transport: usługi wynajmu samochodów mogą oferować pojazdy z funkcjami, takimi jak sterowanie ręczne i rampy dla wózków inwalidzkich. Umożliwiają one osobom z pewnymi niepełnosprawnościami elastyczność w samodzielnym zwiedzaniu miejsc docelowych. Niektóre opcje współdzielonej mobilności mogą być również dostępne dla osób z pewnymi (lekкими) niepełnosprawnościami, np. współdzielenie rowerów i skuterów, z dostępnymi opcjami dla osób o różnych potrzebach.

Szkolenia personelu transportowego: regularnie prowadzone programy szkoleniowe dla personelu transportowego mają na celu zwiększenie ich świadomości i umiejętności w zakresie udzielania pomocy pasażerom z niepełnosprawnościami. Dzięki temu personel obsługujący transport będzie przygotowany do udzielania pomocy i wsparcia osobom o różnych potrzebach.

Technologie wspomagające w turystyce, zwłaszcza usługi wynajmu urządzeń, takich jak wózki inwalidzkie, skutery inwalidzkie i aparaty słuchowe, ale także usługi pomocy, odgrywają kluczową rolę w ulepszaniu doświadczeń podróżniczych OzN. Usługi wynajmu urządzeń audiowizualnych lub cyfrowych wspomagających przyczyniają się do zwiększenia dostępności miejsc turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami. Turyści, którzy mogą potrzebować urządzeń wspomagających ruch lub technologii słuchowej, mogą uzyskać dostęp do niezbędnych urządzeń, aby wygodnie zwiedzać atrakcje. Wózki inwalidzkie i skutery inwalidzkie zapewniają OzN możliwość samodzielnego poruszania się po destynacjach turystycznych, tworząc poczucie autonomii i samodzielnosci podczas podróży.

Integracja rozwiązań transportowych pod kątem dostępności dla OzN podnosi poziom bardziej inkluzywnego doświadczenia podróżniczego, umożliwiając OzN branie udziału w aktywnościach turystycznych z większą łatwością i niezależnością. Postęp technologiczny i zwiększona świadomość potrzeb w zakresie dostępności nieustannie przyczyniają się do poprawy w tej dziedzinie.

8.1.4. Dostępne baseny i spa¹⁷

Dostępne baseny i strefy spa są częścią doświadczenia rekreacyjnego, ale mogą wykraczać poza same obiekty rekreacyjne. Zazwyczaj mają pozytywny wpływ na zdrowie fizyczne, włączenie społeczne, wzmocnienie pozycji i świadomość edukacyjną, wspierając bardziej inkluzywne i sprawiedliwe społeczeństwo. Umożliwienie dostępu do tych usług jest zgodne z zasadami uniwersalnego projektowania i umożliwia każdemu udział oraz korzystanie z zalet turystyki zdrowotnej i spa.

Aby zapewnić dostępność basenów i stref spa dla osób z niepełnosprawnościami, należy wziąć pod uwagę różne cechy i elementy techniczne, takie jak:

- Obszary z zainstalowanymi rampami lub pochyłymi wejściami, aby zapewnić użytkownikom wózków inwalidzkich łatwy dostęp do basenu lub strefy spa.
- Windy basenowe lub inne systemy transferowe, pomagające osobom z problemami z mobilnością bezpiecznie wchodzić i wychodzić z basenu lub strefy spa.
- Dostępne szatnie i toalety muszą mieć wystarczająco dużo miejsca dla użytkowników wózków inwalidzkich i zawierać elementy, takie jak uchwyty i dostępne siedzenia. OzN mogą odwiedzać obiekt wodny z rodziną, przyjaciółmi lub opiekunami. Nowoczesną, najlepszą praktyką dla tych i innych typów obiektów rekreacyjnych i rozrywkowych jest zapewnienie toalet rodzinnych lub unisex.
- Strefy komunikacyjne przy basenie zapewniające szerokie, równe i antypoślizgowe ścieżki wokół basenu i strefy spa, umożliwiające osobom z urządzeniami do poruszania się i ograniczoną mobilnością (np. seniorom) łatwe przemieszczanie się.
- Baseny z neutralnym wejściem lub wejściem z plaży mają stopniowe nachylenie, tworząc wejście przypominające plażę, które jest dostępne dla OzN ruchową.
- Poręcze i uchwyty powinny być zainstalowane w strategicznych miejscach wokół basenu i strefy spa, aby zapewnić wsparcie i pomoc, ale także w przebieralniach, toaletach i innych obszarach wellness.
- Sprzęt adaptacyjny, taki jak wózki inwalidzkie przy basenie, urządzenia pływające lub ławki transferowe, zapewnia dodatkowe bezpieczeństwo i wygodę.
- Oznakowanie i informacje dostarczają jasnych i widocznych wskazówek dotyczących dostępnych tras oraz obiektów noclegowych.
- Funkcje kontroli temperatury ułatwiają każdemu orientację w kwestiach, czy temperatura wody jest komfortowa dla osób z nadwrażliwością sensoryczną lub schorzeniami związanymi z wahaniami temperatury.

¹⁷ Zobacz także:

<https://www.accessibleaccommodation.com/make-a-splash-accessible-pools/>

<https://www.ada.gov/resources/accessible-pools-requirements/>

United States Access Board (2003). Accessible swimming pools& spas. A summary of accessibility guidelines for recreation facilities. <https://www.access-board.gov/files/ada/guides/pools.pdf>

- Dostępne siedzenia można zbudować w basenach lub miejscach odpoczynku, z odpowiednim podparciem pleców dla osób, które mogą potrzebować przerwy lub odpoczynku między aktywnościami.

Tego typu rozwiązania techniczne nie tylko ułatwiają życie osobom z niepełnosprawnościami, ale także tworzą bardziej integracyjne i przyjazne środowisko dla wszystkich.

8.1.5. Dostępne obiekty rekreacyjne na świeżym powietrzu¹⁸

W Republice Czeskiej najbardziej dostępne trasy, trasy rowerowe itp. znajdują się w regionach z parkami narodowymi lub atrakcyjnymi miejscami przyrodniczymi (Linderová, Janeček, 2017). Budowa dostępnych obiektów rekreacyjnych na świeżym powietrzu ma zasadnicze znaczenie dla stworzenia osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z aktywności i przestrzeni na świeżym powietrzu. Takie dostępne obiekty i miejsca mogą okazać się przydatne również dla innych, np. rodzin z małymi dziećmi w wózku. Niektóre z rozwiązań dla obiektów rekreacyjnych na świeżym powietrzu to:

- Dostępne szlaki i ścieżki: są utwardzone lub mają twardą, stabilną powierzchnię, aby ułatwić poruszanie się osobom korzystającym z wózków inwalidzkich lub urządzeń wspomagających ruch. Jednocześnie ważne jest stosowanie wyraźnych i widocznych oznakowań, które zawierają symbole i informacje dotykowe dla OzN wzroku lub funkcji poznawczych. Zapewnienie płynnych przejść między różnymi nawierzchniami i nachyleniami w celu uniknięcia przeszkód dla użytkowników wózków inwalidzkich sprawia, że podróż będzie wygodna. Zestaw wskazówek dotyczących standardów ścieżek zewnętrznych zamieszczono w tabeli 5.
- Miejsca odpoczynku dostępne dla wózków inwalidzkich: obejmują wyznaczone przestrzenie, aby ich użytkownicy mogli wygodnie cieszyć się otoczeniem. Stoły piknikowe powinny być na tyle szerokie, aby również przy nich mogły odpocząć osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich.
- Adaptacyjny sprzęt sportowy i rekreacyjny: oferuje doznania sportowe osobom z niepełnosprawnościami. Mogą to być: rowery ręczne, rowery adaptacyjne lub kajaki, z których mogą korzystać osoby o różnych możliwościach. Wózki inwalidzkie terenowe można wypożyczyć do użytku na szlakach lub nierównych powierzchniach.
- Dostępne place zabaw: pokryte gumą lub innym materiałem podłoża odpowiednim, aby zapewnić bezpieczną i wygodną strefę do zabawy dla osób korzystających z urządzeń wspomagających ruch. Instalowanie inkluzywnych konstrukcji do zabawy, które są dostosowane do dzieci o różnych możliwościach, w tym tych z niepełnosprawnością fizyczną i sensoryczną – to kolejna funkcja bezpieczeństwa.

¹⁸ Zobacz także:

<https://www.pathsforall.org.uk/resources/resource/outdoor-accessibility-guidance-download>
<https://www.americantrails.org/resources/improving-accessibility-on-public-lands>

Tabela 5. Standardy stref zarządzania ścieżkami i trasami w Wielkiej Brytanii

Cechy	A	B	C
Bariery	Brak słupków, stopni lub fizycznych barier ograniczających dostęp. Brak bramek węższych niż 1,1 m (1,5 m w Szkocji).	Brak słupków, stopni lub fizycznych barier ograniczających dostęp. Brak bramek węższych niż 1,1 m (1,5 m w Szkocji).	Brak słupków, stopni lub fizycznych barier ograniczających dostęp. Brak bramek węższych niż 1,1 m (1,5 m w Szkocji).
Powierzchnia	Solidna i równa w każdych warunkach pogodowych, wolna od luźnych kamieni i gruzu.	Solidna, z kilkoma luźnymi kamieniami i gruzem.	Ścieżka nie jest twarda w każdych warunkach pogodowych, luźne materiały, sporadyczne korzenie drzew, dziury i odcinki kolein.
Szerokość	Spełnia zalecane szerokości w sekcji A.3. Nie są wymagane żadne miejsca do mijania.	Co najmniej 1,2 m szerokości z miejscami do mijania co najmniej co 50 m.	Co najmniej 1 m z miejscami do mijania co najmniej co 1,5 m.
Ograniczenia szerokości	Węższe sekcje są ograniczone do szerokości 1,2 m.	Węższe sekcje są ograniczone do szerokości 0,9 m.	Węższe sekcje są ograniczone do szerokości 0,85 m.
Punkty odpoczynku	Przynajmniej co 100 m.	Przynajmniej co 300 m.	Niesformalizowane. Punkty odpoczynku wykorzystują w pełni istniejące funkcje.
Nachylenie	Maksymalnie 1:20 (5%) z płaskimi obszarami dla nachyleń powyżej 1:60 (1,7%).	Maksymalnie 1:12 (8%) i wszelkie nachylenia większe niż 1:20 (5%) opisane jako rampy.	Maksymalnie 1:10 (10%) na bardzo krótkich dystansach (0,6 m).
Pochylenie poprzeczne lub kamber	1:50	1:50	1:35
Przerwy powierzchniowe ścieżki.	Maksymalna przerwa 5 mm mierzona w poprzek linii.	Maksymalna przerwa 5 mm mierzona w poprzek linii ścieżki.	Maksymalna przerwa 12 mm mierzona w poprzek linii ścieżki.
Odległość	Trasa obejmuje krótsze pętle lub łatwe opcje powrotu.	Trasa obejmuje krótsze pętle lub łatwe opcje powrotu.	Trasa jest długa, bez krótszych pętli lub łatwych opcji powrotu.
Przejrzystość	Trasa jest wyraźnie określona przez jej powierzchnię.	Trasa jest wyraźnie określona.	Trasa może być nieokreślona, ale nadal jest wystarczająco jasna, aby ją śledzić.

Źródło: Outdoor Accessibility Guidance (2023).

- Dostępne obiekty wędkarskie i żeglarskie zakładają budowę pomostów wędkarskich z dostępnymi funkcjami, takimi jak obniżone barierki i przestrzenie dla użytkowników wózków inwalidzkich. Rekreację wodną można zapewnić, jeśli dostępny jest adaptacyjny sprzęt umożliwiający korzystanie z łodzi.
- Dostępne toalety i przebieralnie (jeśli to konieczne) – podobnie jak w innych przypadkach – zapewniają możliwość wjazdu wózkami inwalidzkimi, z odpowiednią przestrzenią, poręczami i dostępnymi urządzeniami.

- Ogrody sensoryczne: to samodzielne obszary ogrodowe, które pozwalają OzN wzroku lub sensorycznymi cieszyć się szeroką gamą wrażeń. Ogród sensoryczny jest zaprojektowany tak, aby zapewnić możliwości stymulacji zmysłów, zarówno indywidualnie, jak i w połączeniu, w sposób, z którym użytkownicy zazwyczaj nie mogą się spotkać w naturze¹⁹. Miejsca takie jako forma terapii ogrodniczej mogą być wykorzystywane w edukacji uczniów o specjalnych potrzebach, w tym osób autystycznych, z demencją itp.
- Przestrzenie wydarzeń integracyjnych projektowane z dostępnymi miejscami do siedzenia podczas wydarzeń i występów na świeżym powietrzu.
- Dostępny parking, z dobrym rozmieszczeniem i wyraźnie oznaczonymi wskaźnikami, blisko wejścia do strefy rekreacyjnej.
- Zaangażowanie społeczności jest również konieczne, aby ustanowić systemy informacji zwrotnej w celu zebrania opinii od OzN, co pozwoli wprowadzać stałe ulepszenia i inkluzywność w przestrzeniach rekreacyjnych na świeżym powietrzu.

Wyżej wymienione elementy są niezwykle istotne, ale być może nie wystarczą w przypadku konkretnych atrakcji przyrodniczych. Branża turystyczna musi tworzyć środowiska, które są przyjazne i inkluzywne dla wszystkich osób, niezależnie od ich zdolności. Nie służy to tylko OzN, ale także poprawia ogólną percepcję wszystkich odwiedzających, wspierając bardziej różnicowany i inkluzywny sektor turystyki.

8.1.6. Inne rozwiązania technologiczne

Innowacje technologiczne odgrywają kluczową rolę w zwiększaniu dostępności turystyki dla osób z niepełnosprawnościami. Pojawiły się innowacyjne rozwiązania, pomocne w sprostaniu wyzwaniom, z jakimi borykają się osoby o szczególnych potrzebach w sektorze turystyki. Dla przykładu rozwój platform internetowych, takich jak *access@tour by action*, ma na celu zwiększenie transferu wiedzy i współpracy między interesariuszami w zakresie turystyki dostępnej (Alveset i in., 2022). Ponadto projekty takie, jak ICHT, koncentrują się na tworzeniu narzędzi cyfrowych i treści w języku migowym w celu poprawy dostępności miejsc dziedzictwa kulturowego dla turystów głuchych, wykorzystując technologie takie, jak holografia i aplikacje mobilne (Escudeiro i in., 2022). Co więcej, inteligentne technologie są wykorzystywane w destynacjach docelowych, takich jak Breda, w celu zapewnienia dostępnego transportu i informacji o danym miejscu za pośrednictwem platform takich, jak strony internetowe, aplikacje mobilne i rzeczywistość wirtualna. Ten postęp technologiczny ma kluczowe znaczenie dla promowania inkluzywności i poprawy ogólnych wrażeń turystycznych dla OzN (Zabłocki i in., 2022). Istnieje kilka nowych rozwiązań w komunikacji i usługach w turystyce dostępnej:

¹⁹ <https://www.sensorytrust.org.uk/resources/guidance/sensory-gardens-planning>

- Aplikacje rozszerzonej rzeczywistości (AR) zapewniające podróżnym z niepełnosprawnością wzroku opis otoczenia w formie dźwięków, pomoc nawigacyjną i informacje o pobliskich punktach orientacyjnych lub atrakcjach.
- Aplikacje mobilne do nawigacji i inne inteligentne narzędzia nawigacyjne i ułatwiające znalezienie drogi, takie jak Mapy Google lub specjalistyczne, dostarczające informacji o trasach samochodowych, transportu publicznego i pieszych, ścieżkach przyjaznych dla wózków inwalidzkich oraz lokalizacjach dostępnych obiektów (toalety, wejścia itp.). Systemy nawigacji wewnętrznej pomagają OzN wzroku lepiej poruszać się po lotniskach, hotelach i przestrzeniach publicznych.
- Witryny internetowe i zasoby online – jeśli są zgodne ze standardami dostępności (takimi jak WCAG) – zapewniają nawigację użytkownikom niepełnosprawnym. Zgodność z czytnikami ekranu, alternatywy tekstowe dla obrazów i przejrzysta nawigacja mają kluczowe znaczenie. Niektóre funkcje muszą obejmować regulowany rozmiar tekstu, tryby wysokiego kontrastu i prostą nawigację.
- Wirtualne wycieczki i filmy 360 stopni oferujące możliwość większej samodzielności, udostępnione nagrania z atrakcji, umożliwiające osobom z problemami z mobilnością poznanie miejsc, które mogłyby być dla nich trudne do odwiedzenia fizycznie.
- Techniczne gadżety przeznaczone do noszenia, takie jak inteligentne bransoletki lub identyfikatory, wchodzą w interakcję z infrastrukturą (taką jak sygnalizatory) i mogą kierować turystami z niepełnosprawnością wzroku, dostarczając informacji i wskazówek opartych na lokalizacji.
- Platformy rezerwacji online, które pozwalają użytkownikom określić swoje potrzeby i preferencje, ale mogą być również zintegrowane z urządzeniami wspomagającymi, aby ułatwić proces rezerwacji osobom z niepełnosprawnościami.
- Aplikacje komunikacyjne zaprojektowane dla osób o specjalnych potrzebach (np. z zaburzeniami komunikacji), pomagające im wyrażać swoje potrzeby i preferencje. Aplikacje do tłumaczeń językowych ułatwiają lepszą komunikację w różnych środowiskach.

Powyższe rozwiązania cyfrowe mają posłużyć do stworzenia środowiska inkluzywnego, dzięki czemu turystyka może być dostępna i przyjemna dla każdego, niezależnie od jego sprawności fizycznej lub niepełnosprawności.

Równość osób ma dziś coraz większe znaczenie, niezależnie od tego, czy chodzi o tworzenie równości między płciami, narodowościami czy nawet w dostępie do różnych codziennych czynności. Oczekiwania społeczne i sposób myślenia współczesnego człowieka wymagają, aby każdy, niezależnie od płci, pochodzenia etnicznego lub stanu zdrowia, cieszył się tymi samymi prawami. Stajemy w obliczu wielu trudności w dziedzinie edukacji i zatrudnienia, ponieważ każda osoba ma inne cechy, nabytą wiedzę, umiejętności i stan zdrowia. Znaczną część społeczeństwa stanowi społeczność osób żyjących z wrodzonymi lub dożywotnimi niepełnosprawnościami, a zatem również ich dotyczy kwestia równości szans. Osoby żyjące z niepełnosprawnością jakiegoś rodzaju często napotykają bariery,

czy to w nauce, zatrudnieniu czy transporcie. Sektor rządowy, społeczność biznesowa i społeczeństwo mają wspólną odpowiedzialność za promowanie integracji OzN fizyczną lub psychiczną (Eusébio i in., 2023).

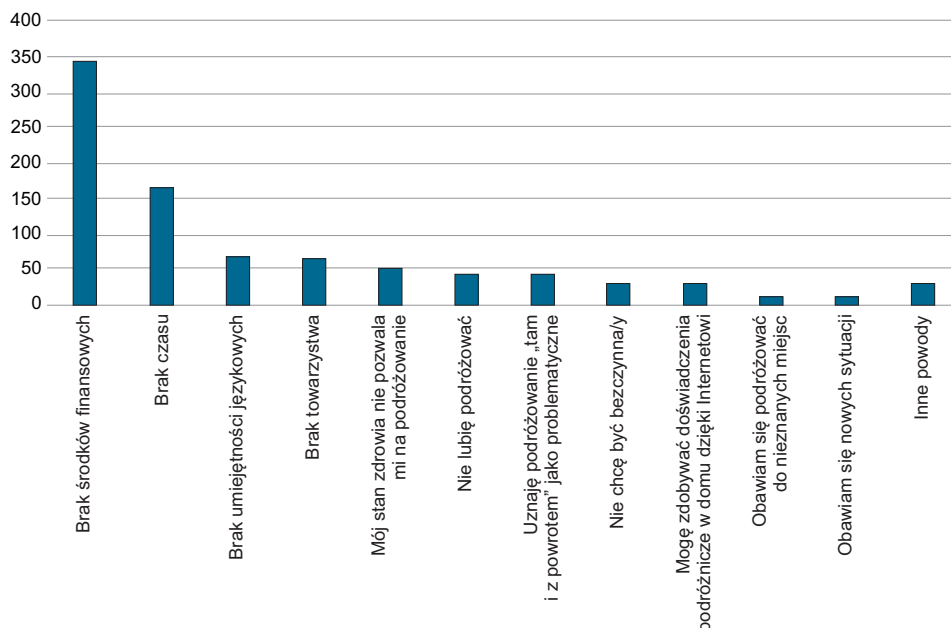
W świetle stale rozwijających się innowacji technologicznych można wnioskować, że czynniki te ułatwiają dostęp do informacji, pomagają w integracji OzN ze społeczeństwem, poprawiają ich komunikację z innymi ludźmi i przyczyniają się do poprawy ich jakości życia oraz łatwiejszej integracji ze społeczeństwem. Kwestie te mają coraz większe znaczenie dla nowoczesnego zarządzania turystyką, nie tylko pod względem wielkości niezagospodarowanego sektora rynku, ale także pod względem spełnienia kryteriów ESG, o których przedsiębiorstwa, w tym dostawcy usług turystycznych, będą musiały informować w niedalekiej przyszłości. Wprowadzenie tych inicjatyw będzie potencjalną atrakcją dla inwestorów i organizacji finansujących.

9. „Niewidzialne ściany”: kwestia barier językowych

Nie tylko fizyczne przeszkody mogą powstrzymywać nas przed podróżowaniem, ale także bariery językowe, które mogą utrudniać udane i szczęśliwe doświadczenia turystyczne. Język pozwala na wyrażanie emocji, dzielenie się uczuciami, opowiadanie historii i przekazywanie złożonych wiadomości i wiedzy. Język jest naszym największym pośrednikiem, umożliwia nam łączenie się i rozumienie siebie nawzajem – a także może nas od siebie oddzielić, jeśli nie mówimy wspólnym językiem. Bariery językowe są istotną przeszkodą w komunikacji międzykulturowej. Oprócz fizycznych ograniczeń – mobilności, wzroku, słuchu – niepełnosprawność ma również wymiar poznawczy, a osoby, które nie są w stanie komunikować się, można bez przesady zaliczyć do tej drugiej grupy (na szczęście tylko tymczasowo i „uleczalnie”).

Pokonywanie barier językowych ma kluczowe znaczenie dla sektora turystycznego. Według Cohena i Coopera (1986, s. 534): „Bariery językowe są, jak wszyscy wiedzą, ważną przeszkodą w komunikacji międzykulturowej”. Badania wykazały, że bariery językowe wpływają na wybór destynacji i decyzje turystów dotyczące wydatków (Cohen, Cooper, 1986, s. 534). Branża turystyczna dokłada wszelkich starań, aby przezwyciężyć bariery językowe między gospodarzami a turystami (Gillovic i in., 2018).

Turyści są świadomi tej trudności, która ma znaczący wpływ na wybór celu podróży, przygotowanie do podróży, zakres i treść ich interakcji z mieszkańcami oraz jakość ich doświadczeń (Cohen, Cooper, 1986). Badanie online i twarzą w twarz ponad 3000 mieszkańców Węgier w wieku 15–74 lat, reprezentatywnych dla wieku, płci i regionu zamieszkania (Csapó i in., 2018), przeprowadzone w 2018 r., w okresie przed pandemią Covid-19, obejmowało zachowania podróżnicze ludności Węgier, w tym powody niepodróżowania. Możliwe, że osobie niepodróżującej brakuje jednego – w najgorszym przypadku więcej niż jednego – z trzech podstawowych warunków turystyki (motywacja, środki finansowe, czas wolny), ale brak umiejętności językowych jest również poważną barierą dla wielu osób, nawet jeśli bariera jest tylko mentalna, ponieważ, jak wyjaśniono poniżej, możliwe jest podróżowanie nawet bez znajomości języka, chociaż doznania będą nieco gorsze (czego nie można powiedzieć o podróżach krajowych). W przypadku klasycznych rezygnacji głównym powodem jest brak środków finansowych, ale niechęć do podróżowania może być też spowodowana brakiem umiejętności językowych. Wśród konkretnych odpowiedzi na pytanie: „Jakie są Twoje powody, dla których nie podróżujesz?”, brak pieniędzy i brak czasu zajmują pierwsze i drugie miejsce, ale brak umiejętności językowych jest na trzecim miejscu, nieznacznie wyprzedzając brak towarzystwa (ryc. 58).



Ryc. 58. Powody rezygnacji z podróżowania respondentów badań ankierowych, przeprowadzonej na Węgrzech, 2018 (N = 1085) według liczby odpowiedzi
Źródło: Csapó i in. (2018, s. 24).

Z ponad 7000 żywych języków na świecie – z których prawie 1000 jest na skraju wyginięcia²⁰ – bardzo prawdopodobne jest, że język turysty będzie inny niż język gospodarza. Sytuacja okazuje się mniej skomplikowana, jeśli weźmiemy pod uwagę, że ponad połowa światowej populacji posługuje się zaledwie 23 językami. Należy jednak rozróżnić języki według liczby osób, które używają ich jako ojczystego lub wyuczonego. Choć chiński mandaryński jest najczęściej używanym językiem ojczystym na świecie, to w 2024 r. najczęściej używanym językiem globalnie był angielski (tab. 6), podobnie jak łacina i greka w świecie antycznym.

Obecnie angielski pełni rolę międzynarodowego języka komunikacji, dominując w biznesie, technologii i turystyce. Jednak jeśli spojrzymy wyłącznie na liczbę rodzimych użytkowników, ogromna populacja Chin sprawia, że mandaryński zajmuje pierwsze miejsce. Co istotne, nie jest on jednolitym językiem, lecz zbiorczą nazwą dla grupy dialektów. W rzeczywistości angielski plasuje się dopiero na trzecim miejscu, ustępując nie tylko mandaryńskiemu, ale i hiszpańskiemu, który zajmuje drugą pozycję.

W przypadku stron internetowych język angielski jest jeszcze bardziej dominujący. Nieznajomość angielskiego, który jest dziś jedynym prawdziwym językiem światowym, jest również utrudnieniem informacyjnym i komunikacyjnym, ponieważ duża część informacji w sieci World Wide Web (a zatem z definicji, międzynarodowych informacji turystycznych) dostępna jest po angielsku. Obecnie

²⁰ www.linguisticsociety.org

Tabela 6. Najczęściej używane języki na świecie w 2024 r.

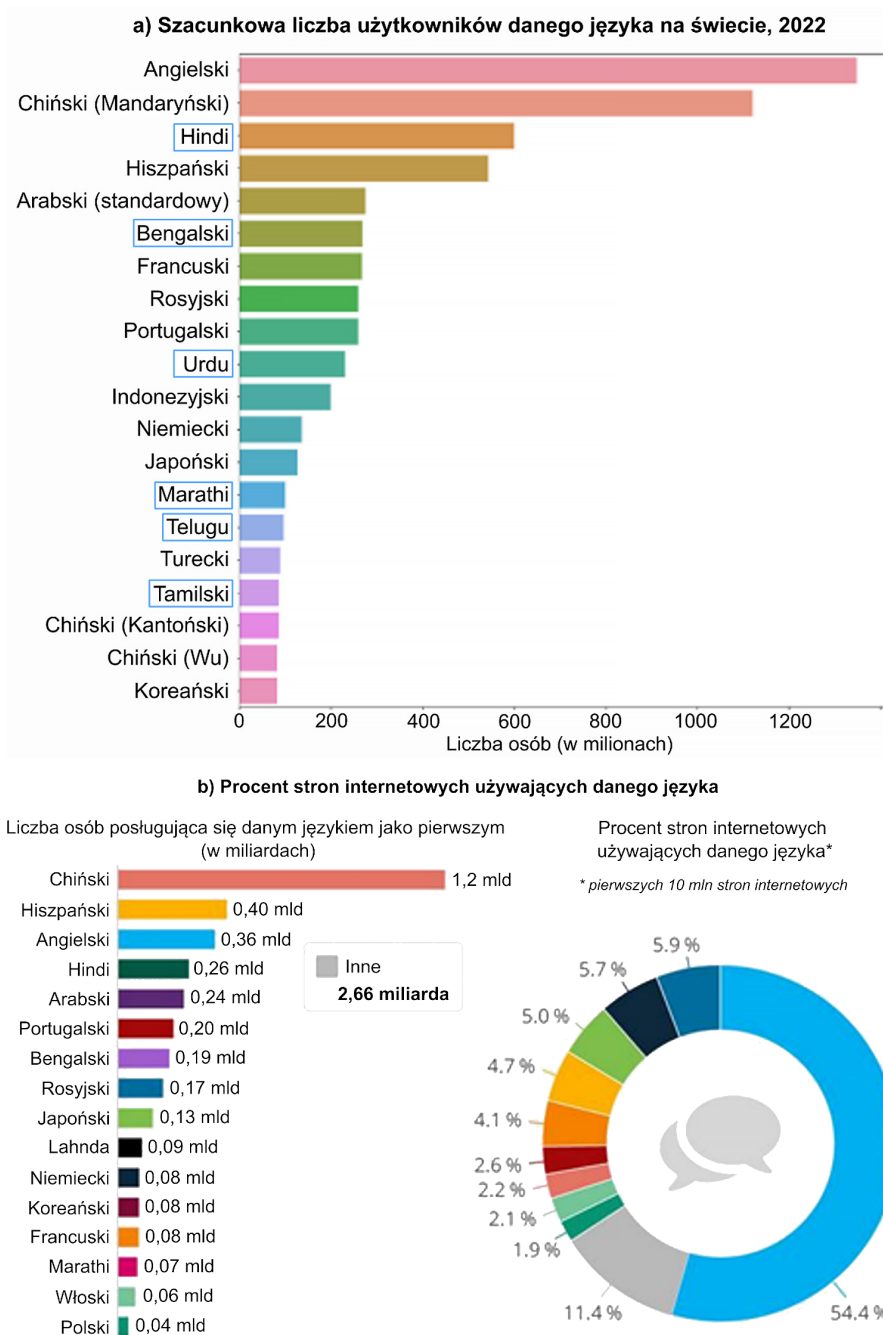
Język	Łączna liczba osób władających językiem (w mln)	Liczba osób dla których jest to język ojczysty (w mln)
Angielski	1 452,0	372,9
Mandaryński	1 118,0	929,0
Hindi	602,0	343,9
Hiszpański ¹	548,0	474,7
Francuski	280,0	79,9
Arabski (standardowy) ²	274,0	0,0
Bengalski	272,7	233,7
Rosyjski	258,2	154,0
Portugalski ³	257,7	232,4
Urdu	231,3	70,2
Indonezyjski ⁴	199,0	43,6
Niemiecki	134,6	75,6
Japoński ⁵	125,4	125,3
Nigeryjski ⁶	120,7	4,7
Marathi	99,1	83,1
Telugu	95,7	82,7
Turecki	88,1	82,2
Tamili ⁷	86,4	78,4
Yue (Kantoński)	85,6	85,2
Wietnamski	85,3	84,6

Źródło: www.berlitz.com

¹ Hiszpański jest drugim najczęściej używanym językiem pod względem liczby rodzimych użytkowników. ² Współczesny standardowy arabski (MSA) jest jedynym językiem, który nie ma rodzimych użytkowników. Jako język arabski składa się z niezliczonych dialektów i wszyscy mówiący po arabsku posługują się lokalną wersją, ale media (gazety, filmy, telewizja) używają MSA, który jest również językiem akademickim używanym w literaturze i polityce. ³ Najczęściej używany język na półkuli południowej. ⁴ Nie jest to język ojczysty większości użytkowników – jest to raczej drugi język służący do porozumiewania się w kraju, w którym używa się ponad 200 języków. ⁵ Pierwszy język na liście, którym mówi się tylko w jednym kraju. 99% populacji Japonii to rodzimi użytkownicy tego języka. ⁶ Do 2050 r. Nigeria będzie czwartym najbardziej zaludnionym krajem na świecie, więc język pidgin może awansować w rankingu. ⁷ Z historią liczącą ponad 5000 lat jest to najstarszy żywy język na świecie.

na świecie istnieje ponad 1 mld stron internetowych, ale tylko 18% z nich jest aktywnych (<https://sitefy.com>). 53% z 10 mln najczęściej odwiedzanych stron internetowych na świecie jest w języku angielskim, podczas gdy w języku chińskim – tylko 1,8% tych stron (ryc. 59a, b). Istnieje również duża luka w przypadku języka hiszpańskiego: hiszpański jest pierwszym językiem prawie 0,5 mld ludzi, w porównaniu do 5,1% stron internetowych w tym języku. Interesujące jest też to, że chociaż niemiecki jest drugim najczęściej używanym językiem online, w mowie na żywo nie znajduje się nawet w pierwszej dziesiątce.

Bariery w komunikowaniu się pojawiają się, gdy turysta odwiedza kraj i nie rozumie języka miejscowej ludności. W krajach z kilkoma językami lub znacznie różniącymi się dialektami tego samego języka problem ten może pojawić się w obrębie granic danego kraju, nawet bez wyjeżdżania za granicę – są kraje na



Ryc. 59a, b. Najpopularniejsze języki używane na co dzień oraz online.

Źródło: Dey et al. (2022), p. 3.

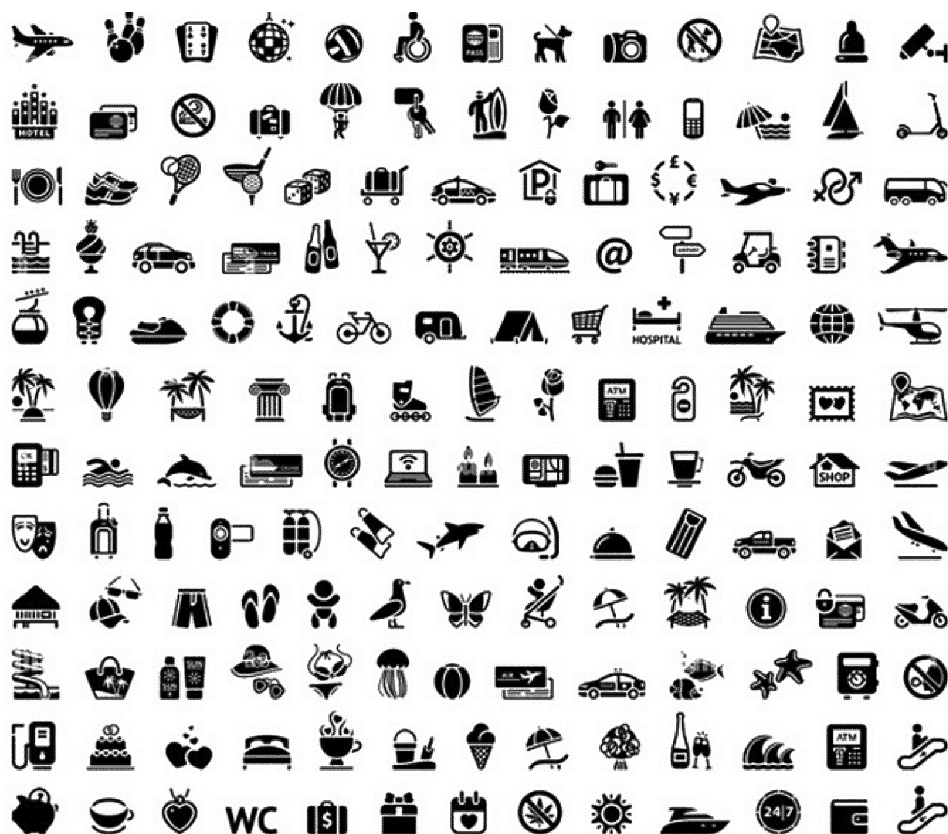
Źródło: www.statista.com

świecie, w których mówi się dziesiątkami, a nawet setkami języków, a rekordzistami w tej materii są Papua Nowa Gwinea i Indonezja z odpowiednio 840 i 711 językami (<https://www.statista.com>).

Angielski jest językiem używanym lub przynajmniej minimalnie rozumianym w większości miejsc na całym świecie. Problem pojawia się, gdy turysta nie zna języka lokalnych mieszkańców i na odwrót, a jedni i drudzy nie znają trzeciego języka, takiego jak angielski. Postęp technologiczny pomaga przezwyciężyć bariery komunikacyjne, ale nie wszystkie są jeszcze w pełni pokonane, lecz wszystkie wymagają odpowiednich środków finansowych, dostępu do Internetu i czasu na tłumaczenie. Znaki z podstawowymi informacjami o budynkach lub atrakcjach są zwykle opisane w kilku językach. Oczywiście przetłumaczenie ich wszystkich na wszystkie języki jest prawie niemożliwe, więc ta przeszkoda będzie bardzo trudna do pokonania bez gotowego dostępu do Internetu, tłumacza Google lub podobnych aplikacji (Marinovic, Simić, 2018).

Problem ten nie dotyczy różnych typów turystów w ten sam sposób. Przyjmując podejście Cohena, w którym dwa podstawowe typy turystów to turyści zinstytucjonalizowani i niezinstytucjonalizowani (Cohen, 1984), zorganizowani i indywidualni turyści masowi zazwyczaj żyją w bańce środowiskowej własnego społeczeństwa, z której bezpiecznie obserwują i doświadczają alienacji środowiska przyjmującego. Ta bańka zawiera komponent językowy oprócz znanego środowiska, jedzenia i innych usług. Od większości pracowników obiektów turystycznych, którzy mają kontakt z turystami, oczekuje się, że będą władali jakimś językiem obcym (lub językami) na wysokim poziomie. Znajomość języka jest zazwyczaj warunkiem wstępnym zatrudnienia w standardowych placówkach turystycznych, takich jak hotele, restauracje, sklepy z pamiątkami, biura podróży i wypożyczalnie samochodów. W krajach o najbardziej rozwiniętej turystyce przynajmniej część personelu, w tym recepcjoniści i przewodnicy, posługuje się kilkoma językami, co pozwala im na swobodną komunikację z turystami z różnych stron świata w ich ojczystych językach. Podobnie wycieczki z przewodnikiem do najważniejszych atrakcji organizowane są w grupach językowych, aby każdy uczestnik mógł zwiedzać w zrozumiałym dla siebie języku. Zinstytucjonalizowani turyści rzadko decydują się na opuszczenie swojej „bańki” środowiskowej, a jeśli już to robią, zwykle towarzyszy im przewodnik. W rezultacie niemal nie napotykają barier językowych w kontaktach z mieszkańcami, co sprawia, że nie muszą dostosowywać się do lokalnego języka nawet w minimalnym stopniu.

W przeciwieństwie do uczestników turystyki zorganizowanej podróżnicy (czyli niezinstytucjonalizowany typ turysty o bogatym doświadczeniu podróżniczym) w ograniczonym stopniu, a często wcale, korzystają z usług oferowanych przez obiekty turystyczne, w tym pośredników językowych, takich jak przewodnicy, piloci wycieczek czy tłumacze. W rezultacie są bardziej narażeni na konfrontację z obcością środowiska przyjmującego niż typowy turysta masowy opisany wcześniej. Nie szukają schronienia w turystycznej bańce i funkcjonują poza peryferiami systemu turystycznego, w którym porusza się przeciętny turysta. W zamian za bardziej autentyczne doświadczenia podróżnicze akceptują jednak wyższe ryzyko związane z barierami językowymi.



Ryc. 60. Wybrane (podróżnicze) symbole, które są łatwe do interpretacji nawet bez znajomości języków obcych

Źródło: <https://www.alamy.com>. Uwaga: symbol reprezentujący dostępność (osoba na wózku inwalidzkim) jest na początku tej listy.

W turystyce międzynarodowej dostępne są różne narzędzia do zmniejszania barier kulturowych i komunikacyjnych. Niektóre z nich związane są z podażą, np. stosowanie certyfikacji przez operatorów turystycznych i organizacje zarządzające miejscami docelowymi, stosowanie znaków, obrazków, piktogramów²¹ zamiast komunikacji pisemnej (ryc. 60), edukacja miejscowej ludności i zachęcanie społeczności do udziału w turystyce (lokalni mieszkańcy zainteresowani turystyką znacznie częściej uczą się języka odwiedzających niż ich odpowiednicy, którzy nie korzystają z turystyki).

²¹ Każdemu, kto nie mówi w danym języku, piktogramy w restauracji mogą np. pomóc uniknąć problemów z alergiami pokarmowymi, ale niestety znaki te nie są jeszcze znormalizowane. Piktogramy wymagają więc dopracowania, aby rzeczywiście zwiększały dostępność.

Po stronie popytu sami turyści mogą aktywnie redukować bariery językowe poprzez:

- korzystanie z komunikacji niewerbalnej,
- porozumiewanie się na piśmie,
- naukę języka angielskiego lub języka kraju, który odwiedzają,
- wybieranie podróży do państw, których mieszkańcy posługują się językiem znanym turyście,
- korzystanie z aplikacji tłumaczących.

Korzystanie z komunikacji niewerbalnej – czyli sposobu porozumiewania się bez użycia słów, obejmującego ton głosu, gesty, postawę, dotyk oraz kontakt wzrokowy. Komunikacja niewerbalna może być zarówno świadoma, jak i niezamierzona. Skuteczne dekodowanie tych sygnałów wymaga jednak głębokiego zrozumienia kultury, sytuacji i kontekstu zarówno nadawcy, jak i odbiorcy. W interakcjach turystycznych między osobami z różnych kręgów kulturowych mogą pojawiać się bariery, zwłaszcza jeśli rozmówcy nie są zaznajomieni z normami obowiązującymi w danej kulturze (Marinovic, Simić, 2018). Na przykład niektóre gesty rąk, a nawet obrót dłonią w określonym kierunku, mogą mieć znaczenie pozytywne lub wysoce obraźliwe w zależności od miejsca na świecie (<https://telex.hu>).

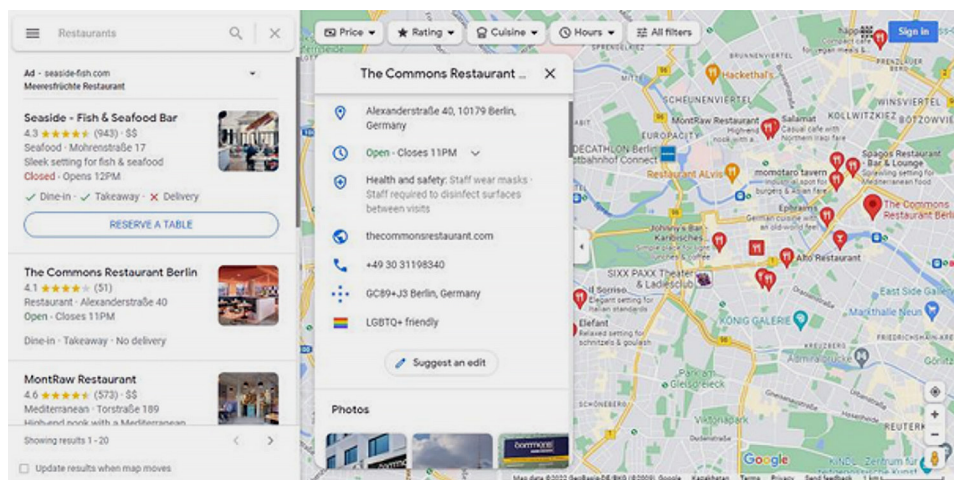
Porozumiewanie się na piśmie – jeśli zarówno turysta, jak i gospodarz posiadają choćby podstawową znajomość wspólnego języka, komunikacja pisemna może pomóc ograniczyć nieporozumienia wynikające z barier werbalnych, takich jak akcenty czy szybkie tempo mówienia.

Nauka języka angielskiego – choć wydaje się oczywiste, że warto znać najważniejszy obecnie język świata, który pełni także funkcję lingua franca w turystyce, nie każdy ma motywację lub możliwość, aby go opanować.

Nauka języka kraju docelowego – niewielu turystów podejmuje trud nauki języka odwiedzanego kraju, zwłaszcza jeśli podróż trwa zaledwie kilka dni lub tydzień²². Ponadto zawęży to zakres potencjalnych miejsc docelowych. Bardziej powszechne i prostsze jest kupowanie i używanie tzw. rozmówek w danym języku lub uproszczonych słowników jako narzędzia, aby zapewnić sobie minimalne kompetencje językowe. **Podróżowanie do krajów, których mieszkańcy posługują się językiem znanym turyście** – wybieranie destynacji, gdzie lokalni mieszkańcy posługują się językiem znanym turyście, może ułatwić komunikację, ale jednocześnie ogranicza liczbę potencjalnych miejsc do odwiedzenia.

Korzystanie z aplikacji – obejmuje zarówno aplikacje językowe (np. Google Translate, Duolingo, iTranslate, Memrise, Busuu), jak i inne narzędzia, które minimalizują potrzebę komunikacji, np. aplikacje do planowania podróży (Citymapper, [MAPS.ME](https://www.maps.me), Roadtrippers, Google Maps – patrz ryc. 61), czy transportowe,

²² Niemiecki podróżnik i etnograf Adler (1980, cytowany w Cohen, Cooper, 1986), opierając się na swoim doświadczeniu dotyczącym adaptacji językowej podczas swojej podróży do Nowej Gwinei, twierdzi, że nie jest konieczna doskonała znajomość języka do codziennej komunikacji. Wiedza pracowników-gości (tj. znajomość języka niemieckiego przez zagranicznych pracowników w Niemczech) jest w zupełności wystarczająca. Z jego doświadczenia wynika, że turysta musi nauczyć się około 200 słów i pojęć (co nie wydaje się ogromnym wysiłkiem w zamian za ułatwienie komunikacji).



Ryc. 61. Wyszukanie restauracji przy użyciu Google Maps

Źródło: <https://centersmarttourism.world>

takie jak Uber. Należy jednak pamiętać, że technologia może również tworzyć bariery – użytkownik całkowicie zależny od aplikacji staje się bezbronny w przypadku rozładowania baterii, awarii, uszkodzenia lub kradzieży urządzenia, braku sygnału, dostępu do Internetu czy wysokich kosztów roamingu.

Niektóre portale turystyczne oferują praktyczne wskazówki dla podróżnych, którzy nie znają języka kraju docelowego, ale chcą nauczyć się podstaw:

- **Zapisz się na kurs dla początkujących** – miejscowi pracujący w branży turystycznej często mają doświadczenie w obsłudze osób z barierami językowymi. Wielu z nich prowadzi krótkie kursy językowe, dzięki którym już po jednej lub dwóch lekcjach można opanować najczęstsze zwroty, np. jak składać zamówienie w restauracji czy pytać o drogę do toalety.
- **Poznaj podstawowe zasady wymowy** – choć często pomijana, poprawna wymowa jest kluczowa dla skutecznej komunikacji. Nawet podstawowa znajomość akcentu i intonacji zwiększa szansę na bycie zrozumianym.
- **Szukaj okazji do używania języka** – najlepszym sposobem na oswojenie się z barierą językową jest stopniowe wdrażanie języka w praktyce, np. poprzez wychodzenie samemu na kolację lub robienie zakupów.
- **Sprawdź listę popularnych słów Gabriela Wynera** – ten ekspert językowy opracował zestawienie 625 najczęściej używanych słów, które mogą znacznie ułatwić podstawową komunikację (Wyner, 2014).
- **Nie bój się popełniać błędów** – zaakceptuj dyskomfort związany z mówieniem w obcym języku. Przekraczanie własnej strefy komfortu samo w sobie zasługuje na szacunek. Zamiast obawiać się błędów, potraktuj każdą próbę komunikacji jako sukces.
- **Wykorzystaj język ciała** – gesty, mimika i mowa ciała często ułatwiają porozumiewanie się ponad barierami językowymi i kulturowymi. Na przykład osoba wskazująca kierunek lub kelner, który skinieniem głowy pyta, czy chcemy

dolewkę kawy, to przykłady uniwersalnej komunikacji niewerbalnej. Jeśli słowa zawodzą, zrelaksuj się i sprawdź, jak daleko możesz zajść dzięki gestom.

- **Zadbaj o naładowany telefon i dostęp do Internetu** – smartfon może okazać się nieocenioną pomocą w trudnych sytuacjach, np. dzięki aplikacjom tłumaczeniowym czy mapom. Jednak warto pamiętać, aby nie polegać na nim w 100%, gdyż rozładowana bateria, brak zasięgu czy awaria mogą utrudnić podróżowanie²³.

²³ <https://www.gadventures.com/blog/language-travel>

10. Zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Branża turystyczna, umożliwiająca i obsługująca podróże, rozwija się dzięki łączeniu ludzi ponad granicami geograficznymi i kulturowymi. Jednak pomimo imponującego postępu technologicznego w ostatnich latach, jedna kluczowa kwestia nadal stanowi wyzwanie – jest nią komunikacja. Skuteczna komunikacja to nie tylko przekazywanie informacji, ale także oddawanie emocji i subtelnych niuansów. Jasność i precyzja w komunikacji budują zaufanie (<https://languageio.com>). Jeśli potencjalny podróżny kontaktuje się z dostawcą usług turystycznych w języku innym niż używany przez personel, może to prowadzić do nieporozumień, a nawet rezygnacji z usługi czy całej podróży. (Kwestia barier językowych została szczegółowo omówiona w osobnym rozdziale tej książki).

Komunikacja w turystyce to nie tylko język, ale także umiejętne wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych. W dobie cyfryzacji branża turystyczna przechodzi dynamiczną transformację – obniżają się bariery wejścia na rynek, konsumenci mogą łatwiej porównywać ceny, a dostawcy usług optymalizują koszty i zwiększają efektywność (Gutiérrez i in., 2023).

Cyfrowe narzędzia umożliwiają rezerwację noclegów, lotów czy wynajmu samochodów bez przeszkód językowych – w większości przypadków użytkownicy mogą dokonywać transakcji we własnym języku. Znacząco ułatwia to podejmowanie decyzji, zwłaszcza że opinie innych użytkowników stanowią cenną wskazówkę i eliminują konieczność czasochłonnego zbierania informacji.

Przykładem wykorzystania technologii do poprawy dostępności jest serwis booking.com. W sekcji „Udogodnienia” można filtrować wyniki wyszukiwania pod kątem dostępności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Jednak bardziej uważny podróżnik znajdzie także szczegółowe informacje w zakładkach „Dostępność obiektu” oraz „Dostępność pokoju”, obejmujących odpowiednio siedem i jedenaście aspektów:

Dostępność obiektu:

- toaleta z poręczami
- podniesiona toaleta
- obniżona umywalka
- linka awaryjna w łazience
- pomoce wizualne (alfabet Braille’a)
- pomoce wizualne (znaki dotykowe)
- wskazówki dźwiękowe.

Dostępność pokoju:

- cała jednostka znajduje się na parterze
- wyższe piętra dostępne za pomocą windy
- cała jednostka dostępna dla wózków inwalidzkich

- toaleta z poręczami
- przystosowana wanna
- prysznic na kółkach
- prysznic walk-in
- podnoszona toaleta
- niższa umywalka
- linka awaryjna w łazience
- krzesółko prysznicowe.

Największy węgierski portal rezerwacji zakwaterowania, szallas.hu, również uwzględnia dostępność jako kryterium wyszukiwania, ale portal nie oferuje bardziej szczegółowego wyszukiwania, umożliwiając jedynie wyszukiwanie udogodnień. Istnienie windy (która może być również czynnikiem zawężającym wyniki) nie jest gwarancją dostępności, ponieważ nie ma pewności, że winda jest dostępna dla wózków inwalidzkich.

Pojawia się tutaj istotna kwestia rzeczywistej dostępności: informacje na ten temat są udostępniane na podstawie samooceny dostawców zakwaterowania i innych usług. Problem polega na tym, że usługodawcy często nie posiadają wystarczającej wiedzy specjalistycznej, by rzetelnie ocenić, czy ich obiekt jest faktycznie dostępny dla osób z niepełnosprawnościami.

Nawet jeśli działają w dobrej wierze (załóżmy optymistycznie, że nie chodzi o celową dezinformację), mogą nieświadomie wprowadzać klientów w błąd. To z kolei prowadzi do poważnych problemów dla niepełnosprawnych podróżnych, którzy na miejscu mogą zastać warunki zupełnie inne od deklarowanych.

Powstanie usługi Access4you, szczegółowo opisanej w innym rozdziale tej książki, jest odpowiedzią na ten problem. Jej twórca, podczas jednej ze swoich podróży, znalazł się w trudnej sytuacji – po dotarciu na miejsce okazało się, że zakwaterowanie reklamowane jako „przyjazne dla osób na wózkach” w rzeczywistości takim nie było. To doświadczenie skłoniło go do stworzenia bazy danych zawierającej wyłącznie rzetelnie zweryfikowane obiekty noclegowe i udogodnienia. Dzięki temu inni podróżni nie muszą mierzyć się z podobnym rozczarowaniem.

Zarządzanie turystyką stało się już nierozzerwalnie związane z technologią informacyjną (wzmocnioną przez pandemię Covid-19), więc posiadanie odpowiednich umiejętności cyfrowych ma ogromne znaczenie dla przedsiębiorstw turystycznych. Cyfryzacja i Web 4.0 na nowo definiują miejsca pracy i tworzą nowe, wymagające nowych kompetencji i umiejętności. Umiejętności cyfrowe konsumentów również stają się coraz ważniejsze. Historia zdaje się powtarzać: każde ulepszenie tworzy również kolejne bariery – ci, którzy nie są w stanie korzystać z najnowszych narzędzi informacyjno-komunikacyjnych, mogą znaleźć się w niekorzystnej sytuacji, np. jeśli planowanie i wdrażanie może odbywać się wyłącznie za pomocą narzędzi i rozwiązań informacyjno-komunikacyjnych.

Najważniejsze przyszłe umiejętności cyfrowe po stronie podaży obejmują marketing internetowy i umiejętności komunikacyjne, umiejętności korzystania z mediów społecznościowych, obsługi pakietu MS Office, korzystania z systemów operacyjnych i monitorowania recenzji online (Carlisle i in., 2021). Największe luki między obecnym a przyszłymi poziomami umiejętności stwierdzono

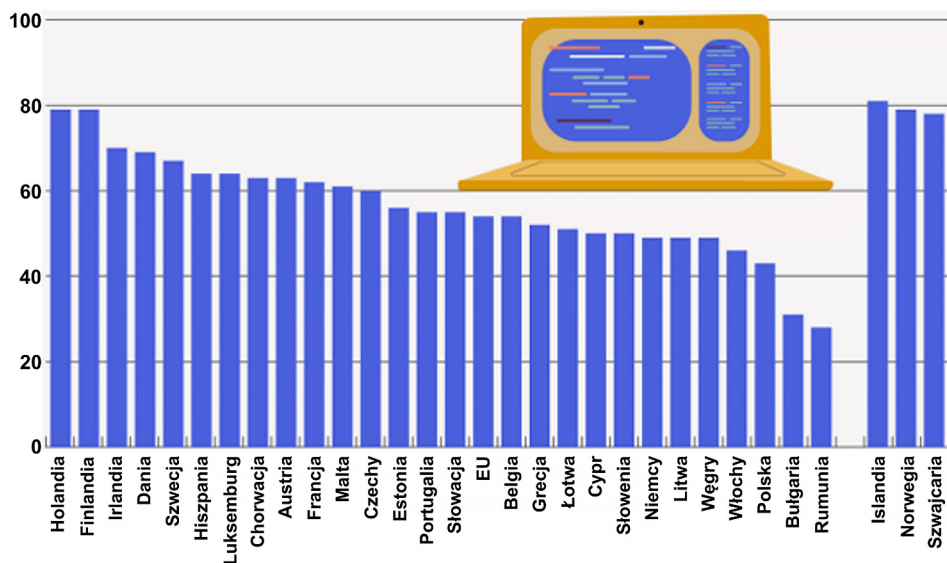
w przypadku sztucznej inteligencji i robotyki, a także w zakresie rzeczywistości rozszerzonej i wirtualnej, ale umiejętności te, wraz z umiejętnościami programowania, są najmniej ważne.

W erze po pandemii Covid-19 w miarę powrotu zatrudnienia i znacznego wzrostu łączności cyfrowej zapotrzebowanie na umiejętności cyfrowe stało się coraz ważniejsze. Potrzeba wirtualizacji pracy w następstwie Covid-19 przyspieszyła transformację cyfrową i pogłębiła lukę w umiejętnościach cyfrowych między ludźmi a firmami. Wskazuje to, że znaczna część pracowników również w branży turystycznej potrzebuje nowych umiejętności cyfrowych w miejscu pracy (np. poprzez szkolenia wewnętrzne). Jest to droga dwukierunkowa: nie wystarczy, aby pracownicy posiadali umiejętności cyfrowe; są one również potrzebne konsumentom, ponieważ coraz więcej działań związanych z organizacją podróży jest wykonywanych przez samych podróżnych w przeciwieństwie do poprzednich dziesięcioleci (kiedy to ciężka praca nad organizacją podróży była zwykle powierzana profesjonalnym biurom podróży), a coraz więcej zadań usługodawców jest delegowanych na turystów, aby zaoszczędzić czas i pieniądze (np. samodzielna odprawa na lotniskach). Umiejętność posługiwania się technologiami cyfrowymi staje się coraz bardziej niezbędna w podróży, a brak takich umiejętności pozostawia podróżnika w pewnym sensie niepełnosprawnym. Oczywiście można znaleźć przewodniki na temat korzystania z takich samoobsługowych rozwiązań, np. samoobsługowej odprawy na lotnisku (www.tripsavvy.com), ale znalezienie takich przewodników i korzystanie z nich również wymaga co najmniej podstawowych umiejętności cyfrowych. Można by oczekiwać, że większość populacji w Unii Europejskiej posiada umiejętności cyfrowe, ale faktem jest, że w 2021 r. znacznie mniej niż dwie trzecie całkowitej populacji Unii w wieku 16–74 lat opanowało co najmniej podstawowe umiejętności cyfrowe, a w około jednej trzeciej krajów odsetek ten pozostał poniżej 50% (<https://data.europa.eu>) (ryc. 62).

Żyjemy więc w erze cyfrowego zarządzania i dostarczania usług turystycznych, która na pierwszy rzut oka wydaje się zaprojektowana tak, aby była wolna od barier i niewątpliwie wykazuje takie cechy. Prawdą jest, że przyspiesza to i ułatwia wejście do świata turystyki i podróży. Platformy komunikacyjne, które są używane od dziesięcioleci, stają się coraz bardziej atrakcyjne i wygodne, działa to jak generator konsumpcji oparty na powierzchniowych bodźcach.

Na przykład aktorzy w świecie podróży na tych portalach komunikują się prawie wyłącznie w języku narodowym (językach narodowych) danego kraju lub prawie wyłącznie w języku angielskim. Jednakże osoby potrzebujące i poszukujące wrażeń turystycznych są niezwykle zróżnicowane zarówno pod względem wieku, jak i np. wykształcenia. Jeśli większość nie potrafi posługiwać się angielskim, językiem numer jeden na świecie, przynajmniej na minimalnym poziomie²⁴, natrafi ona na przeszkody, które wpłyną (lub mogą wpłynąć) na jakość doświadczenia turystycznego. Można powiedzieć, że wraz z rozwojem tak zwanej sztucznej inteligencji algorytmy swobodnego tłumaczenia mogą być stosunkowo łatwo stosowane na platformach cyfrowych związanych ze światem podróży, który rozważamy

²⁴ www.linguisticsociety.org



Ryc. 62. Osoby posiadające przynajmniej podstawowe umiejętności cyfrowe w Unii Europejskiej oraz Europejskiej Strefie Ekonomicznej (udział procentowy ludzi w wieku 16–74 lat)

Źródło: ec.europa.eu/eurostat

(ryc. 63), ale są one dalekie od doskonałości i raczej mało prawdopodobne, aby stały się takie w ciągu następnej dekady (Csepeli, 2020). Nawet jeśli algorytmy te



Ryc. 63. Tłumaczenie głosowe z wykorzystaniem mobilnej aplikacji Google

Źródło: hvg.hu/360/hetilap360

zostaną doprowadzone do perfekcji, zbytne zawierzanie im może stać się dodatkową przeszkodą w podróżowaniu (w przypadku usterki technicznej albo braku Internetu).

Jednym z przykładów dostępności informacyjno-komunikacyjnej jest koncepcja tak zwanych łatwych w użyciu i zrozumiałych stron internetowych. Koncepcja takich stron dla osób, które ich potrzebują, pojawiła się pod koniec lat 90. XX w. Oznacza to opracowanie naprawdę łatwej do zrozumienia i łatwej w zarządzaniu, głównie wizualnej i graficznej struktury, w rzeczywistości jako części centralnego portalu, który sprawia, że uwidocznione są główne wiadomości i informacje, które dostawca strony internetowej uważa za ważne dla OzN umysłową. Niestety tego typu rozwiązanie dostępności ma bardzo ograniczony zakres. Co więcej, tam, gdzie są one dostępne, stanowią prawie wyłącznie część stron internetowych organizacji pozarządowych reprezentujących daną grupę niepełnosprawności (<https://topdisabilitywebsites.co.uk>).

Koncepcja łatwej dostępności, w połączeniu z pewną kreatywnością, mogłaby zostać wdrożona na przykład jako warstwa witryn obsługiwanych przez branżę turystyczną w celu przyciągnięcia odwiedzających i udostępnienia usług. Byłoby to konieczne, po pierwsze, aby umożliwić nowemu segmentowi OzN zostanie potencjalnymi podróżnikami, a po drugie, aby ułatwić przezwycięzenie wyżej wspomnianych luk językowych, które zazwyczaj są lukami w języku angielskim, bez konieczności korzystania z innych cyfrowych pomocy tłumaczeniowych.

Dynamiczny rozwój cyfryzacji i coraz szerszy przepływ informacji niosą ze sobą ogromne możliwości, ale jednocześnie generują liczne zagrożenia. Jednym z nich jest impersonalizacja, która może prowadzić do zniekształceń i nierówności w doświadczeniach podróżnych. W skrajnych przypadkach może to wręcz zniechęcać ludzi do podróżowania i odkrywania świata. Problem ten dotyczy nie tylko osób wymagających klasycznych udogodnień dostępności, ale także starszego pokolenia podróżników, czyli osób powyżej 65. roku życia – tzw. „srebrnego pokolenia podróżników”. W ostatnich latach branża turystyczna zaczęła zwracać większą uwagę na kwestie dostępności. Większość badań poświęconych temu zagadnieniu koncentruje się jednak na **technicznym aspekcie dostępności** – uznając, że jej zapewnienie sprowadza się do wprowadzenia podstawowych udogodnień, takich jak rampy, oznaczenia w alfabecie Braille’a, odpowiednio szerokie korytarze i drzwi czy niższe przełączniki dostosowane do osób poruszających się na wózkach (Inger, Per, 2016; Farkas i in., 2022).

Z jednej strony cieszy rosnąca świadomość tego problemu oraz coraz większa liczba obiektów spełniających wymagania techniczne. Z drugiej strony jednak nadal zbyt mało uwagi poświęca się dostarczaniu rzetelnych informacji dla podróżnych wymagających dostępności – szczególnie w kontekście bezpieczeństwa podróży i prawidłowej komunikacji. To dziedzina, która wciąż wymaga większego zaangażowania i rozwoju.

Należy podkreślić poważną odpowiedzialność portali noclegowych w zakresie poprawności komunikacji. Jest to kwestia złożona, gdyż parametry dostępności wydają się „perfekcyjnie” rozwiązane w przypadku największego portalu noclegowego – [booking.com](https://www.booking.com). Jednak rozpoznanie braku dostępności i parametryzacji



Ryc. 64. Zakwaterowanie reklamowane jako spełniające założenia turystyki dostępnej ze schodami stanowiącymi barierę dla wózków inwalidzkich

Źródło: Farkas i in. (2023).

dostępności nadal zależy, w dużej części przypadków, od osobistych umiejętności i możliwości podróżnego i jego asystenta, a czasem nawet od szczęścia, w najgorszych zaś przypadkach od luki komunikacyjnej między dostawcą usług zakwaterowania a użytkownikiem. To, co dostawca usług zakwaterowania może w dobrej wierze i z przekonaniem uznać za dostępne, w rzeczywistości może nie być w pełni dostępne lub może być całkowicie bezużyteczne dla użytkownika wózka inwalidzkiego (ryc. 64) – a taka luka komunikacyjna może nawet prowadzić do niemożności odbycia podróży. W wielu przypadkach operatorzy portali i reklamodawcy nie wprowadzają celowo w błąd podróżnych, lecz po prostu brak faktycznej wiedzy powoduje problemy z dostępnością i bezpieczeństwem (Michałko i in., 2022).

Problem ten wynika z faktu, że dostawcy usług zakwaterowania i operatorzy gigaportali mają powierzchowne podejście do kwestii dostępności oraz jej interpretacji i kontroli (Martin-Fuentes i in., 2021), co potwierdzają wyniki niedawnego badania empirycznego (Farkas i in., 2023). Chociaż operatorzy i beneficjenci branży turystycznej są świadomi rosnącej liczby podróżnych z potrzebami w zakresie dostępności, w zdecydowanej większości przypadków występują poważne niedociągnięcia zarówno w zakresie informacji, jak i wdrażania informacji w odniesieniu do dostępności. Z jednej strony, istnieje potrzeba wyjaśnienia obowiązków informacyjnych ze strony prawodawców, a z drugiej strony, stałego monitorowania spójności między rzeczywistością a obietnicami składanymi przez usługodawców i pośredników. Ludzie, którzy chcą podróżować, zwłaszcza jeśli mają potrzeby w zakresie dostępności, mogą znaleźć się w trudnej sytuacji, również w świecie podróży online (Michalkó i in., 2022).

Należy zatem połączyć **dostępność technologiczną z rzetelną dostępnością podstawową**, w której prawdziwość informacji o warunkach jest nie tylko weryfikowana, ale także uzupełniana o propozycje rozwiązań ewentualnych nieścisłości. Kluczową rolę w tym procesie powinno odgrywać zaangażowanie ekspertów z organizacji pozarządowych reprezentujących osoby wymagające dostępności, takich jak PeopleFirst czy Access4you.

Badania empiryczne (Farkas i in., 2023), przeprowadzone na początku 2023 r., wykazały, że obiekty noclegowe deklarujące i reklamujące się jako dostępne **nie zawsze spełniają te wymagania w praktyce** – a już na pewno nie w sposób, którego można by oczekiwać. Autorzy badania analizowali stopień zgodności ofert zakwaterowania oznaczonych jako „dostępne” w internetowych biurach podróży z rzeczywistymi warunkami, ocenianymi według precyzyjnych kryteriów. Aby to zweryfikować, zbudowano specjalną bazę danych obejmującą 885 obiektów noclegowych oferujących swoje usługi za pośrednictwem platformy [booking.com](https://www.booking.com) i deklarujących dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. [Booking.com](https://www.booking.com), jako jeden z największych globalnych graczy na rynku, umożliwia dostawcom zakwaterowania prezentowanie swoich udogodnień związanych z dostępnością, jednak samo oznaczenie obiektu jako „dostępnego” nie gwarantuje zgodności z rzeczywistością. Baza danych została utworzona przy użyciu alternatywnej metody pozyskiwania informacji – z pominięciem techniki *web scraping*, która polega na automatycznym wydobywaniu danych ze stron internetowych. Cel badania wymagał dokładniejszej analizy, dlatego każda oferta była oceniana na podstawie zdjęć zamieszczonych przez właściciela lub zarządcę obiektu. Ze względu na ograniczenia obecnej technologii i brak możliwości precyzyjnej analizy bez interwencji człowieka, dane zbierano ręcznie. Badacze odwiedzili strony hoteli na [booking.com](https://www.booking.com), selekcjonowali zdjęcia i oceniali je zgodnie z określonymi kryteriami dostępności. Dzięki temu możliwe było uzyskanie rzetelnego obrazu faktycznej dostępności obiektów, niezależnie od deklaracji właścicieli.

W badaniu uwzględniono obiekty noclegowe z dziewięciu europejskich miast, wybranych na podstawie danych dotyczących liczby gości w 2019 r. – ostatnim roku przed pandemią Covid-19. Według danych [statista.com](https://www.statista.com), ranking najczęściej odwiedzanych miast w tym okresie obejmował Londyn, Paryż, Berlin, Rzym,

Stambuł, Madryt, Barcelonę, Wiedeń, Pragę, Amsterdam, Monachium i Hamburg. Jednak z analizy wyłączono Stambuł (ze względu na jego częściowo azjatyckie położenie) oraz Monachium i Hamburg.

Platforma [booking.com](https://www.booking.com) umożliwia hotelom samodzielne oznaczanie prawie dwudziestu wstępnie zdefiniowanych kryteriów dostępności, które mogą spełnić i wyświetlić na swoim profilu. W badaniu autorzy wykluczyli:

- aspekty niezwiązane z rzeczywistą dostępnością dla osób z niepełnosprawnościami (np. „łatwy dostęp do centrum miasta”),
- rzadko zgłaszane udogodnienia (np. krzeselko prysznicowe, które w całej próbie wskazał tylko jeden dostawca).

Ostatecznie w analizie uwzględniono sześć kluczowych aspektów dostępności:

- dostępność dla wózków inwalidzkich,
- toaleta z poręczą,
- podniesiona muszla klozetowa,
- niska umywalka w łazience,
- alarm w łazience,
- dostęp na wyższe piętra za pomocą windy.

W celu weryfikacji tych elementów przed dokonaniem rezerwacji (ex-ante) odwiedzający portal byli pytani o osiem kluczowych kwestii dotyczących dostępności. Odpowiedzi były udzielane w formie „tak” lub „nie”, na podstawie analizy zdjęć i opisów w profilach obiektów.

Lista ośmiu pytań użytych w badaniu:

1. Czy na stronie obiektu znajduje się zdjęcie wejścia?
2. Czy można znaleźć zdjęcie wspólnej jadalni?
3. Czy zdjęcia pokazują łóżka w pokojach?
4. Czy na zdjęciach widać, że w pokojach znajduje się próg?
5. Czy w profilu obiektu zamieszczono zdjęcia łazienki?
6. Czy zdjęcia pokazują, że w prysznicu znajduje się poręcz lub podnośnik?
7. Czy budynek jest wyposażony w windę? (Jedynie pytanie sprawdzane na podstawie opisu, a nie zdjęć).
8. Czy na stronie obiektu znajduje się zdjęcie windy?

W analizie wykorzystano testy Chi-kwadrat, aby wykazać, czy odsetek obiektów noclegowych, które twierdzą, że są dostępne zgodnie z podanymi kryteriami, jest znacząco wyższy niż udział tych, które nie zapewniają dostępności zgodnie z danymi kryteriami, pod względem odsetka obiektów noclegowych, które wyświetlają zdjęcie istotnych części obiektu zakwaterowania (łazienki, sypialnie, wspólna jadalnia), które pokazują, że są one rzeczywiście dostępne. W szczególności próba została ograniczona do hoteli, które spełniły główne kryterium na stronie [booking.com](https://www.booking.com), tj. ich zakwaterowanie zapewniało udogodnienia dla niepełnosprawnych gości. Zdecydowanie największy odsetek próby (92,3%) zadeklarował dostępność wózków inwalidzkich, a następnie dostępność windy na wyższe piętra (64,2%) i toalety z poręczą (61,7%). Z drugiej strony, tylko około jednej czwartej obiektów noclegowych posiadało niską toaletę (27,9%) i alarm awaryjny w łazience (21,9%), podczas gdy wysoka muszla klozetowa znajdowała się tylko w mniej niż jednej piątej obiektów (17,5%).

Prawie wszystkie badane obiekty (99,2%) prezentowały zdjęcia łóżek, 96% miało windę w budynku, 93,8% miało zdjęcie łazienki, a 87,9% zdjęcie wspólnej jadalni na swoim profilu. Mniejszy odsetek (65,1%) wyświetlił zdjęcia wejścia i tylko 54,2% obiektów zadeklarowało, czy pokoje mają próg, czy nie. Zdjęcia łazienek pokazały, że pod prysznicem w 29% obiektów znajdowała się poręcz lub uchwyt, a tylko 9,7% obiektów pokazało zdjęcie windy. Windę posiadało 96% obiektów noclegowych, z czego 64,2% zapewniało dostęp do najwyższych pięter, ale tylko 9,7% z nich umożliwiało osobom na wózkach inwalidzkich sprawdzenie na zdjęciach, czy winda jest dla nich wystarczająco przestronna – jest to absolutna konieczność dla osoby na wózku, bez której korzystanie z obiektu jest niemożliwe.

W badaniu zastosowano testy Chi-kwadrat, aby określić, w jakich przypadkach istnieje związek między deklarowaną dostępnością obiektów a możliwością jej zweryfikowania na podstawie zdjęć. Istotne zależności wykryto jedynie w czterech przypadkach:

1. Obiekty deklarujące dostępność dla wózków inwalidzkich miały istotnie wyższy odsetek zdjęć wspólnych jadalni w swoich profilach (89,4%) w porównaniu do hoteli nieposiadających deklaracji dostępności (70,6%) ($p = 0,000 < 0,05$).
2. Dostępność dla wózków inwalidzkich wiązała się z większą liczbą zdjęć przedstawiających próg lub jego brak w pokojach (55,3% vs 41,2%) ($p = 0,017 < 0,05$).
3. Obiekty z toaletami wyposażonymi w poręcz miały istotnie wyższy odsetek zdjęć łazienek (33,2% vs 22,4%) ($p = 0,000 < 0,05$).
4. Odnośnie do obiektów z windami częściej oznaczały ich obecność w arkuszu danych (99,6% vs 89,6%) ($p = 0,017 < 0,05$).

Niepokojącym wnioskiem jest brak istotnych różnic w ośmiu z dwunastu analizowanych przypadków. Oznacza to, że hotele deklarujące dostępność nie podejmują większych wysiłków, by ją udokumentować, co może wprowadzać podróżnych w błąd.

Nowym trendem w technologiach informacyjnych i komunikacyjnych, który może zrewolucjonizować turystykę dostępną, jest wirtualna rzeczywistość (VR) (Andziak, 2024; Calisto, Sarkar, 2024). W ostatnich latach VR zyskała ogromną popularność, głównie dzięki zdolności do immersji – „zanurzania” użytkowników w wirtualnym świecie. Może to być przełomowe dla osób, których dostęp do fizycznych podróży jest ograniczony ze względu na niepełnosprawność.

Początkowo VR służyła głównie jako narzędzie marketingowe w turystyce. Obecnie staje się pełnoprawnym elementem oferty, pozwalającym na personalizację doświadczeń turystycznych. Technologia ta umożliwia odwiedzanie najodleglejszych zakątków świata bez wychodzenia z domu. Dla niektórych będzie to jedynie uzupełnienie podróży, ale dla osób, które z powodów zdrowotnych czy logistycznych nie mogą podróżować – może stać się jedyną dostępną opcją. Nie chcemy tutaj rozstrzygać, czy VR stanie się alternatywą dla tradycyjnych podróży, czy wręcz przeciwnie – zagrożeniem dla branży turystycznej. Istnieją argumenty po obu stronach, lecz jedno jest pewne: VR tworzy bardziej dostępny model turystyki. Wirtualne podróże nigdy nie zastąpią fizycznego podróżowania – nie oddadzą w pełni doznań sensorycznych, takich jak zapach, smak czy dotyk. Mimo

to VR ma potencjał do pokonywania barier w podróżowaniu, które mogą wynikać z czynników ekonomicznych, geopolitycznych, psychologicznych czy fizycznych.

Turystyka VR oferuje użytkownikom różnorodne wartości:

- efektywność – możliwość podróżowania bez ponoszenia kosztów finansowych i czasowych,
- estetykę – podziwianie pięknych miejsc w wysokiej jakości wizualnej,
- zabawę – interaktywne zwiedzanie i eksploracja,
- etykę – eliminacja barier dla osób z ograniczeniami w mobilności.

Z tego względu VR nie tylko wzbogaca turystykę, ale także wpisuje się w teorię wartości konsumenckiej, pomagając lepiej zrozumieć zachowania podróżnych w cyfrowym środowisku (Akesson, Ahmed, 2022).

11. Dobre praktyki w turystyce dostępnej na poziomie międzynarodowym i w państwach uczestniczących w projekcie

11.1. System certyfikacji

Głównymi problemami, które uniemożliwiają niepełnosprawnym turystom spędzenie wakacji, są: złe nastawienie personelu do osób niepełnosprawnych, słaba obsługa klienta i brak informacji o dostępnych usługach (Europe Without Barriers, b.d.). Z tego punktu widzenia, certyfikaty są cennym źródłem informacji dla konsumentów. Z definicji certyfikacja to proces oficjalnego lub prawnego uznania osoby, firmy, produktu itp., które osiągnęły określony standard (Cambridge Dictionary, b.d.). Można argumentować, że chociaż w ostatnich latach podjęto pewne ważne kroki, wiele pozostaje do zrobienia, aby uczynić Europę prawdziwie dostępną celem podróży, atrakcyjnym dla milionów międzynarodowych klientów, którzy dziś nadal preferują miejsca, które zostały najlepiej przetestowane pod kątem dostępności (Europe Without Barriers, n.d.). Soret i in. (n.d.) zidentyfikowali kilka barier w rozwoju i doświadczaniu dostępnych produktów turystycznych. Po stronie popytu na rynku kwestie te znajdują odzwierciedlenie w fakcie, że:

- „podróże osób niepełnosprawnych są nieprzewidywalne, trudne lub niemożliwe;
- jakość infrastruktury, transportu, usług i informacji jest bardzo zróżnicowana zarówno w obrębie, jak i między państwami członkowskimi UE; oraz
- brak standardów zwiększa niepewność, ogranicza możliwości podróżowania” (Aoret i in., n.d., s. 3).

Z drugiej strony branża turystyczna napotyka inny zestaw przeszkód, takich jak:

- „dostępny rynek turystyczny jest stosunkowo nieznany i wydaje się trudny do przyciągnięcia istniejącymi kanałami komunikacji;
- potrzeby i wymagania odwiedzających są nieznane lub źle rozumiane, w związku z czym unika się ich zaspokajania;
- koszty inwestycji są źle rozumiane i wyolbrzymiane;
- dostęp jest postrzegany jako problem, a nie złota okazja” (Aoret i in., n.d., s. 4).

Z tych wszystkich powodów ważne było, aby ISO opracowało pierwszy międzynarodowy standard, który zawiera wymagania i wytyczne umożliwiające równy dostęp do turystyki osobom w każdym wieku i z różnymi umiejętnościami ISO 21902 (ISO, 2021). Ta nowa norma skierowana jest do „krajowych administracji i izb turystycznych, gmin i organów publicznych odpowiedzialnych za politykę infrastrukturalną, rozwój i ramy prawne/regulacyjne” (ISO, 2021). Ma

to ogromne znaczenie, ponieważ umożliwia standaryzację oraz zapewnia jakość i niezawodność usług świadczonych na rzecz osób niepełnosprawnych. Ponadto ISO podkreśliło kilka norm, które mogą być pomocne w osiągnięciu dostępności dla wszystkich i wszędzie (tab. 7).

Tabela 7. Standardy ISO, które mogłyby być pomocne w osiągnięciu dostępności dla każdego oraz wszędzie

Krok/miejsce	Standard	Opis
Biuro turystyczne	ISO 14785 Tourism information office – Tourist information and reception services – Requirements	Uwzględnia takie elementy, jak dostęp do drzwi, ale także dostęp do rozpowszechnianych informacji, biorąc pod uwagę słuch i wzrok.
Dostępność na każdym etapie podróży	ISO 21902 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations	Celem jest pomoc firmom turystycznym w poprawie ich obecnych rozwiązań w zakresie dostępności, obejmujących informacje na temat wszystkich obszarów kształtowania polityki, strategii, infrastruktury, produktów i usług, które są bardzo istotne dla całego łańcucha wartości w turystyce.
Plaże dla wszystkich	ISO 13009 Tourism and related services – Requirements and recommendations for beach operation	Określa zalecenia, takie jak projektowanie ramp dojazdowych i chodników, a także udogodnienia na miejscu, w tym toalety, prysznice i fontanny do picia.
Turystyka dla wszystkich zmysłów	ISO 17409 Accessible design – Application of braille on signage, equipment and appliances	Umożliwia niedowidzącym podróżnym dostęp do informacji, gdziekolwiek się znajdują.
	ISO 23599 Assistive products for blind and vision-impaired persons – Tactile walking surface indicators	Pomaga w łatwiejszym i bezpieczniejszym odwiedzaniu nowych miejsc
Dostępność w każdym standardzie	ISO/IEC Guide 71 Guide for addressing accessibility in standards	Zaleca, aby komitety techniczne ISO uwzględniały potrzeby i wyzwania osób niepełnosprawnych podczas opracowywania norm, zwłaszcza tych związanych z systemami, z których ludzie korzystają, z którymi wchodzi w interakcje lub do których muszą mieć dostęp.

Źródło: ISO (2019).

Światowa Organizacja Turystyczna działająca pod egidą Narodów Zjednoczonych (UNWTO) (n.d.) wydała zalecenia dla dostawców usług turystycznych, w szczególności dla zakwaterowania, żywności i napojów, podkreślając, że „poprzez włączenie dostępności i uniwersalnych zasad projektowania od samego początku, koszty inwestycji można ograniczyć do minimum. Dzięki równemu podejściu do turystów bez oraz z niepełnosprawnościami firmy turystyczne stają się bardziej zrównoważone, przyciągają nowych odbiorców i mogą zatrudniać osoby z różnorodnymi umiejętnościami, stwarzając możliwości biznesowe i większe zróżnicowanie produktów” (UNWTO, n.d.a). Z perspektywy usługodawców, norma ISO 21902 zapewnia im narzędzia takie, jak (UNWTO, n.d.a):

- eliminacja wszelkiego rodzaju barier w dostępie dla turystów i mieszkańców,
- zapewnienie integralności łańcucha wartości w turystyce,

- podnoszenie świadomości wśród ogółu społeczeństwa,
- szkolenie urzędników i wykwalifikowanych pracowników w branży turystycznej,
- analiza ofert konkurencji i zrozumienie rynku,
- zdobycie wiedzy na temat korzyści i możliwości biznesowych, jakie niesie ze sobą turystyka dostępna,
- optymalizacja obsługi klienta w centrach informacji turystycznej,
- poprawa projektowania produktów, marketingu i promocji,
- dostarczanie wysokiej jakości doświadczeń dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami,
- opracowanie ekonomicznych i podatkowych zachęt dla firm do wdrażania dostępności,
- oszczędność kosztów związanych z poprawą koordynacji poprzez uwzględnienie dostępności turystycznej dla osób niepełnosprawnych na etapie planowania.

Istnieje kilka obszarów, w których administracja publiczna i/lub ośrodki turystyczne powinny zaangażować się w rozwój standardów turystyki dostępnej. Te obszary to: podnoszenie świadomości i szkolenia, planowanie, zarządzanie dostępnością, badania i innowacje, prawodawstwo i standaryzacja, inwestycje, rozwój produktów, dostarczanie informacji, monitorowanie i ocena, rozpowszechnianie historii sukcesu i bieżące konsultacje (UNWTO, n.d.b).

Przykładowy program certyfikacji został opracowany i wdrożony przez belgijskie Biuro ds. Turystyki Dostępnej Toegankelijkheidsbureau (TGB) w Lousã w Portugalii. Accessible Tourism Destination Certification Programme (ATDCP) opiera się na kompleksowym audycie sposobów zarządzania turystyką w organizacji zarządzającej turystyką dostępną w aspekcie infrastruktury, transportu, usług i informacji dla odwiedzających i obejmuje ocenę dostępności środowiska zewnętrznego, zakwaterowania, atrakcji, zajęć i usług dla odwiedzających, w tym osób niepełnosprawnych, osób starszych i rodzin z małymi dziećmi (ENAT, 2011)

Proces certyfikacji jest ważny dla standaryzacji i dostarczania dokładnych informacji konsumentom. Główne przeszkody dla bardziej intensywnego rozwoju turystyki dostępnej zostały wymienione na początku rozdziału. W świetle tych barier niezwykle ważne jest ustanowienie oznakowania w branży, tak aby zarówno klienci, jak i dostawcy usług mogli uzgodnić dokładne i wiarygodne informacje na temat jakości usług turystycznych w obiektach turystycznych pod względem dostępności.

11.2. Dostępność fizyczna

Dostępność fizyczna miejsc turystycznych w dużym stopniu zależy od uniwersalnego projektowania (UD) i kompozycji środowiska tak, aby mogło być wykorzystywane w jak najszerszym zakresie przez wszystkich ludzi niezależnie od ich wieku, wzrostu, sprawności lub niepełnosprawności. Otoczenie (lub budynek, produkt albo usługa w tym otoczeniu) powinno być zaprojektowane tak,

aby spełniało potrzeby wszystkich osób, które chcą z niego korzystać. Nie jest to specjalny wymóg, który przynosi korzyści tylko mniejszości. Jest to podstawowy wymóg dobrego projektowania. Kiedy otoczenie jest dostępne, użyteczne, wygodne i przyjemne, wszyscy odnoszą korzyści. Projektowanie uniwersalne tworzy cyfrowe i fizyczne otoczenie, usługi i systemy, które spełniają potrzeby ludzi (Centre for Excellence in Universal Design, n.d.). Istnieje kilka sugestii, w jaki sposób uczynić otoczenie bardziej dostępnym:

- zasada 1 – sprawiedliwego użytkowania,
- zasada 2 – elastyczności użytkowania,
- zasada 3 – prostego i intuicyjnego użytkowania,
- zasada 4 – dobrze widocznych informacji,
- zasada 5 – tolerancji błędów,
- zasada 6 – małego wysiłku fizycznego,
- zasada 7 – rozmiaru i przestrzeni dla podejścia i użytkowania obiektu.

Typowe cechy uniwersalnego projektowania w przestrzeni publicznej to na przykład fontanny do picia wody zgrupowane z innymi obiektami, aby ułatwić ich znalezienie, spójne oznakowanie/wyszukiwanie drogi, oświetlenie wzdłuż ścieżek obwodowych, węzły bezpośrednio połączone ścieżkami, miejsca odpoczynku w całym obiekcie, toalety dostosowane do dużej liczby użytkowników jednocześnie, oznakowanie w zasięgu wzroku, oznakowanie w innych językach, oznakowanie w zasięgu wzroku, oznakowanie w innych językach i w języku angielskim, wizualne i dotykowe powierzchnie ostrzegawcze i ściany, ogrodzenia i elementy krajobrazu, które służą jako wskazówki do kluczowych miejsc docelowych (Maisei, Rananhan, n.d.).

Dostępność jest centralnym elementem każdej odpowiedzialnej i zrównoważonej polityki rozwoju. Jest to zarówno imperatyw praw człowieka, jak i wyjątkowa okazja biznesowa. W tym kontekście turystyka dostępna przynosi korzyści nie tylko osobom niepełnosprawnym, ale całemu społeczeństwu. Aby turystyka dostępna była rozwijana w sposób zrównoważony, miejsca docelowe muszą wykraczać poza doraźne usługi i musi być stosowana zasada uniwersalnego projektowania, która zapewnia, że wszyscy ludzie, niezależnie od ich potrzeb fizycznych lub poznawczych, są w stanie korzystać z dostępnych udogodnień w sprawiedliwy i zrównoważony sposób. Podejście to pozwala uniknąć preferencyjnego lub segregacyjnego traktowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności i umożliwia niezakłócone korzystanie z udogodnień i usług przez wszystkich przez cały czas i z takim samym skutkiem (United Nations, n.d.).

11.3. Obiekty sportowe dla osób z niepełnosprawnościami

„Rodzaj niepełnosprawności może mieć konkretną nazwę medyczną, ale to, czy rzeczywiście musi to być niepełnosprawność w życiu codziennym często zależy od czynników zewnętrznych, takich jak projekt budynków, postawy innych ludzi, narzędzia dostarczone do wykonania zadania. Dla osób niepełnosprawnych sport może być źródłem frustracji i wykluczenia lub może stanowić niezwykle okazję,

aby błyszczeć i żyć. W rzeczywistości uprawianie sportu przez OzN może być momentem, w którym ludzie nagle odkrywają, że mogą osiągnąć to samo, co inni, a często nawet więcej” (Sport Safe, n.d.).

Różne organizacje przedstawiają pomysły na dostosowanie przepisów sportowych, aby wyrównać wszystkim szanse. Na przykład Get Out Get Active (GOGA) to program, który wspiera OzN i pełnosprawne, aby wspólnie cieszyły się aktywnością.

Sugerują, że przed dołączeniem do klubu lub miejsca można zapytać (Sport Safe, n.d.):

- czy sesje treningowe są tylko dla osób niepełnosprawnych czy mieszane?
- jakiego sprzętu i zestawu będziesz potrzebować i czy możesz go wypożyczyć?
- jak dostępne jest miejsce?
- czy obiekt sportowy może spełnić twoje potrzeby i posiada udogodnienia dla niepełnosprawnych?
- jakie udogodnienia znajdują się w pobliżu?
- czy sesja treningowa odbywa się na zewnątrz?
- czy aktywność jest odpowiednia dla danej grupy wiekowej?
- jakie polityki obowiązują, na przykład dotyczące ochrony lub równości i różnorodności?
- czy instruktor jest świadomy twojego stanu zdrowia lub chce się o nim dowiedzieć?
- czy dostępna jest pierwsza pomoc, czy oferują bezpłatne sesje próbne?

Integracja w sporcie i poprzez sport oznacza, że każda osoba w każdej roli, czy to w roli sportowca, trenera, urzędnika, administratora czy widza, traktowana jest z pełnym szacunkiem. Integracja obejmuje wszystkie grupy społeczne, niezależnie od pochodzenia etnicznego, kultury, płci, orientacji seksualnej, religii i niepełnosprawności. Sport włączający jest ważny, ponieważ wspiera wartości, ideały i wizje akceptacji, praw człowieka i niedyskryminacji. Sport na rzecz integracji kwestionuje i rzuca wyzwanie pojęciu wykluczenia (The International Platform on Sport and Development, 2020).

Chociaż możliwości uprawiania sportu dla osób niepełnosprawnych znacznie się poprawiły w całej Unii Europejskiej w ciągu ostatnich 20 lat, nadal istnieją bariery. Według raportu Eurobarometru z 2018 r. niepełnosprawność lub choroba jest trzecim najczęstszym powodem wymienianym przez 14% respondentów regularnego uprawiania sportu, obok braku czasu i braku motywacji lub zainteresowania (Parlament Europejski, 2021, s. 6). Takie okoliczności wymagają odpowiednich obiektów, które spełniałyby potrzeby wszystkich potencjalnych turystów. Zgodnie z ideą uniwersalnego projektowania i korzyściami płynącymi z aktywności sportowej dla każdej osoby. Sport włączający powinien być w centrum uwagi i strategii rozwoju na całym świecie. Zarówno na świeżym powietrzu, jak i w pomieszczeniach, zajęcia sportowe poprawiają jakość życia i wnoszą wartość dodaną do ogólnej satysfakcji (lub frustracji jako podstawy do poprawy) jednostek. Z tej perspektywy sport jest cennym dodatkiem do życia człowieka.

11.4. Uwrażliwienie, wzbogacanie świadomości

Według Dunna (2022) psychologowie uważają, że zwiększony kontakt między ludźmi, którzy różnią się od siebie, może prowadzić do bardziej harmonijnych uczuć i zachowań. W świadomości człowieka zachodzą pozytywne zmiany, gdy:

- interakcja jest osobista: kontakt jest osobisty, więc osoby pełnosprawne mogą wchodzić w interakcje z osobami niepełnosprawnymi;
- ludzie są równi: ludzie z każdej grupy są postrzegani jako równi pod względem statusu lub wartości;
- istnieją normy społeczne: oczekiwane zachowanie w danej sytuacji zachęca do kontaktu między członkami danej grupy;
- istnieje współpraca: osoby z każdej grupy pracują razem nad projektem, aby osiągnąć wspólne, konkretne cele.

Ponadto Rau Barriga (2023) twierdzi, że ruch na rzecz praw osób niepełnosprawnych, w coraz większym stopniu kierowany przez OzN, wyznaje zasadę: „Nic o nas bez nas”, wzywając rządy i organizacje międzynarodowe do włączenia osób niepełnosprawnych w planowanie i podejmowaniu decyzji. W ostatnich latach obrońcy praw osób niepełnosprawnych zmienili to hasło na: „Nic bez nas”, uznając, że wiele wyzwań dotyczy nas wszystkich, i domagając się miejsca przy każdym stole obrad. Sprawiedliwość społeczna, równość i integracja to modne hasła, które można usłyszeć zarówno w ruchu na rzecz praw człowieka, jak i w biznesie. Jednak same te hasła nie stanowią znaczącej różnicy dla osób, które są historycznie marginalizowane i izolowane. Każdy powinien solidaryzować się z osobami niepełnosprawnymi i starszymi na całym świecie, domagając się równych praw dla każdego człowieka.

Można sobie wyobrazić, że turystyka w przyszłości nie będzie definiowana przede wszystkim przez różne grupy docelowe, ponieważ zasady odpowiedzialności, zrównoważonego rozwoju i dostępności będą określać kryteria jakości, którymi powinny kierować się wszystkie destynacje i które będą oceniane w ramach konkurencyjności destynacji w coraz bardziej globalnym kontekście. Klienci będą bardziej świadomi swoich indywidualnych praw, a także potrzeby ochrony społeczności i środowiska naturalnego, co skłoni dostawców usług turystycznych do przestrzegania ogólnie przyjętych zasad jakości usług, prawdziwej interaktywności i zaangażowania w lokalną kulturę, ludzi i zasoby (Michopoulou i in., 2015, s. 180).

Podczas gdy turystyka dostępna generuje około 400 mld euro rocznie, co odpowiada 3% całkowitego PKB UE, tylko 9% usług turystycznych w UE jest dostępnych. Brak dostępności jest czynnikiem kosztowym dla branży turystycznej (Komisja Europejska, 2019, s. 6).

11.5. Zapewnienie miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnościami w sektorze turystycznym

Dyskryminacja ze względu na niepełnosprawność oznacza wszelkie rozróżnienie, wykluczenie lub ograniczenie dokonane ze względu na niepełnosprawność, którego celem lub skutkiem jest naruszenie lub zniweczenie uznania, korzystania lub wykonywania, na równych zasadach z innymi osobami, wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności w dziedzinie politycznej, gospodarczej, społecznej, kulturalnej, obywatelskiej lub jakiegokolwiek innej. Obejmuje to wszelkie formy dyskryminacji, w tym odmowę racjonalnych usprawnień (UNWTO, 2013, s. 4–5).

Potencjalnie zatrudnienie osób niepełnosprawnych może być wykorzystywane jako strategia zwiększania przychodów, jeśli klienci są skłonni zapłacić więcej za tego typu praktyki CSR. Ponadto firmy mogą wykorzystywać zatrudnienie tego segmentu pracowników jako strategię budowania marki. Wielu klientów może być bardziej skłonnych do odwiedzenia hoteli, które zatrudniają OzN, niż tych, które tego nie robią (Köseoglu i in., 2021, s. 51).

Studium przypadku 1: Lemon Tree Hotels Limited, Indie

Jako zwycięzcy konkursu Tourism for Tomorrow Awards 2019 w kategorii „Inwestowanie w ludzi”, Lemon Tree Hotels skupiły się na tworzeniu środowiska pracy, które integruje ludzi o różnym pochodzeniu, umiejętnościach i przynależności etnicznej, aby pracowali jako zjednoczony zespół mający wspólny cel. Lemon Tree wspiera pracowników „bez szans”, w tym OzN fizyczną, społeczną lub ekonomiczną, poprzez tworzenie i zapewnianie możliwości realizacji ich pełnego potencjału i godnego życia (Heng, 2023).

Studium przypadku 2: Chorwacja

W 2022 r. zgodnie z danymi Croatian Employment Service pracę znalazło 131 938 osób, z czego 3065 stanowiły osoby z niepełnosprawnościami, co oznacza wzrost o 11,9% w porównaniu do roku poprzedniego. Wśród nich 1587 to mężczyźni (51,8%), a 1478 to kobiety (48,2%). Udział OzN w ogólnej liczbie zatrudnionych wynosił 2,3% i wzrósł o 0,5 punktu procentowego względem poprzedniego roku. W podziale na płeć, odsetek zatrudnionych mężczyzn z niepełnosprawnością wynosił 2,9%, a kobiet 1,9%. Większość osób z tej grupy zawodowej, 96,7% (2965 osób), została zatrudniona na podstawie umowy o pracę, podczas gdy 3,3% (100 osób) prowadziło inną działalność gospodarczą, taką jak samozatrudnienie czy spółka handlowa. Pod względem branż najwięcej osób z niepełnosprawnościami pracowało w przemyśle wytwórczym (15,2%), a następnie w branży hotelarsko-gastronomicznej, obejmującej zakwaterowanie oraz przygotowywanie i podawanie posiłków (12,4%). Znaczący odsetek zatrudnionych znalazł również pracę w administracji publicznej i obronie narodowej oraz instytucjach związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem społecznym (12%) (Croatian Employment Service, 2023, s. 1).

Tabela 8. Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w Chorwacji

Rok	Zatrudnieni do 31 grudnia	Indeks trendu zatrudnienia	Bezrobocie 31 grudnia	Indeks trendu zatrudnienia
2015	2613	139,2	7303	107,7
2016	2853	109,2	7204	98,6
2017	3366	118,0	6497	90,2
2018	3231	96,0	5843	89,9
2019	2820	87,3	5948	101,8
2020	2475	87,8	6231	104,8
2021	2740	110,7	6179	99,2
2022	3065	111,9	7196	116,5

Źródło: Croatian Employment Service (2023, s. 1).

Według rodzaju niepełnosprawności, największa liczba zatrudnionych OzN to osoby z niepełnosprawnością intelektualną (28,4%), a następnie OzN sprzężoną (22,5%) i OzN fizyczną (21,1%) (Croatian Employment Service, 2023, s. 6). Ponadto w 2022 r. OzN były zatrudnione głównie w następujących zawodach: konserwator, pomocnik kucharza, sprzątaczką, pracownik administracyjny, pracownik domowy, pracownik ogrodnicy, pakowacz ręczny, pracownik kuchni, pracownik na linii produkcyjnej i administrator ekonomiczny (Croatian Employment Service, s. 8).

Aby umożliwić osobom z niepełnosprawnościami wejście na rynek pracy, konieczne jest przyjęcie zestawu środków aktywnej polityki zatrudnienia.

Tabela 9. Osoby z niepełnosprawnościami objęte działaniami w zakresie polityki zatrudnienia w 2022

Interwencja	Aktywni		Nowo wliczeni		Razem	
	M	F	M	F	M	F
Prace publiczne	249	123	237	165	486	288
Edukacja	24	39	73	66	97	105
Zachowanie pracy	18	7	1	1	19	8
Trening staż	16	6	23	21	39	27
Dotacje	121	73	155	85	276	158
Staż w ramach dotacji	10	7	2	2	12	9
Staż w usługach publicznych w ramach dotacji	4	4	25	9	29	13
Samozatrudnienie	14	10	6	6	20	16
Sezonowy pracownik	20	9	23	14	43	23
Trening	11	0	20	9	31	9
Razem	487	278	565	378	1052	656

Źródło: Croatian Employment Service (2023, s. 16).

11.6. Edukacja i szkolenia

Patrząc na ogólne warunki szkolenia dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), trzeba uznać, że szkolenia w zakresie dostępności są często bardzo nisko na liście priorytetów firm w zakresie szkoleń i umiejętności. Na przykład badanie przedsiębiorstw turystycznych przeprowadzone przez VisitEngland w 2009 r. wykazało, że 21% firm, które obecnie nie oferują swoim pracownikom szkoleń w zakresie osób z niepełnosprawnościami stwierdziło, że „nic” nie skłoniłoby ich do zaoferowania takiego szkolenia. Podobnie Forum Interesariuszy Dostępnej Turystyki w Wielkiej Brytanii zapytało firmy o prawdopodobieństwo uczestnictwa w szkoleniu w ciągu najbliższych 12 miesięcy. 69% respondentów odpowiedziało, że jest to bardzo mało prawdopodobne lub raczej mało prawdopodobne (Elevator project, 2018, s. 15).

Cele, które powinien realizować proponowany i opracowany program szkoleniowy, to (Navarro García-Caro, de Waal, Buhalis, 2012, s. 371):

- dostarczenie wiedzy pracownikom branży turystycznej w celu uwzględnienia kwestii dostępności przy renowacji, budowie i projektowaniu działań, produktów i usług turystycznych;
- przekazywanie wiedzy na temat opieki nad klientami o specjalnych wymaganiach pracownikom sektora turystycznego;
- identyfikowanie głównych barier w dostępności miejsc i obiektów turystycznych oraz zapewnienie alternatywnych rozwiązań;
- zapoznanie ich z wykorzystaniem pomocy technicznych;
- upowszechnianie wiedzy o istniejących przepisach prawnych.

Cała branża turystyczna zmierza do tego, aby stać się bardziej dostępną i integracyjną, a przewodnicy turystyczni odgrywają w tym ważną rolę, ponieważ są przedstawicielami miast, regionów i krajów w dziedzinie, w której są wykwalifikowani i mają duży wpływ na ogólny sukces podróży i zadowolenie odwiedzających. Integracyjni przewodnicy turystyczni są również sposobem na utrzymanie i poprawę jakości usług związanych z branżą przewodnictwa, która jest poważnie zagrożona przez deregulację zawodowych przewodników turystycznych w Europie. Z tych powodów istotne jest posiadanie podręcznika opracowanego specjalnie w celach edukacyjnych dla przewodników turystycznych, który umożliwia zdobycie wiedzy na temat konkretnych umiejętności wymaganych do komunikowania się z tym segmentem turystów (Elevator project, 2018).

Makuyana i du Plessis (2023, s. 161) zidentyfikowali kilka interaktywnych czynników sukcesu, które zwiększają edukację w zakresie turystyki dostępnej:

- współtworzenie umiejętności i wiedzy (treści) uwzględniających niepełnosprawność,
- koncepcje planowania edukacji przyjaznej niepełnosprawności,
- warunki ramowe przyjazne dla osób niepełnosprawnych,
- marketing i komunikacja dostawców usług edukacyjnych, które wspierają włączenie
- osób niepełnosprawnych, przy użyciu dostępnego języka i mediów,

- tworzenie sieci i współpraca między sektorem edukacji a sektorem osób z niepełnosprawnościami,
- inwestycje w ciągłe badania mające na celu zrozumienie potrzeb osób niepełnosprawnych w turystyce, oraz
- przyjazne dla osób niepełnosprawnych metody, procesy i procedury nauczania i uczenia się w kontekście edukacji turystycznej.

12. Analiza wzorców podróżowania osób z niepełnosprawnościami

12.1. Metody badań

Badania wśród osób ze zróżnicowanymi niepełnosprawnościami zostały przeprowadzone równolegle w czterech państwach: Chorwacji, na Węgrzech, w Polsce oraz w Rumunii w okresie październik 2023–styczeń 2024, łącznie na próbie 1175 osób. Ich celem było rozpoznanie uwarunkowań rozwoju turystyki dostępnej, wzorów zachowań turystycznych OzN, ich ograniczeń w podróżach turystycznych, jak również istotnych kierunków edukacji kadry pracującej w usługach turystycznych w zakresie turystyki dostępnej.

Podstawą do przeprowadzania badań był formularz ankiety, wypracowany wspólnie w zespołach reprezentujących 4 państwa zaangażowane w projekcie – pierwotnie w wersji angielskiej, następnie przetłumaczono go na języki narodowe. Badania były realizowane metodą face to face oraz w oparciu o formularz elektroniczny. Dobór próby miał charakter dostępnościowy. Po zgromadzeniu odpowiedzi opracowano wyniki w wersji angielskiej oraz w prostych zestawieniach statystycznych (liczba, odsetek wskazanych odpowiedzi), umożliwiających przeprowadzanie dalszych, pogłębianych analiz statystycznych. Przed omówieniem wyników badań przedstawiono charakterystykę respondentów, z uwzględnieniem takich cech, jak:

- płeć,
- wiek,
- stan cywilny,
- poziom najwyższego ukończonego wykształcenia szkolnego,
- warunki zatrudnienia,
- rodzaj miejscowości zamieszkania respondenta,
- kraj zamieszkania respondenta,
- rodzaj niepełnosprawności.

Charakterystyka respondentów obejmowała również następujące zmienne według rodzaju niepełnosprawności:

- ograniczenia w codziennym funkcjonowaniu,
- ograniczenie mobilności indywidualnej,
- niepełnosprawność od urodzenia,
- wychodzenie z domu w celu załatwienia codziennych spraw.

Odpowiedzi na wszystkie pytania zawarte w kwestionariuszach wywiadu zostały podsumowane liczbowo i procentowo, aby umożliwić dalsze analizy z wykorzystaniem prezentowanych danych.

12.2. Wyniki

12.2.1. Charakterystyka respondentów

Pod względem płci w grupie respondentów ($n = 1175$) nieznacznie większość stanowiły kobiety (54%) w stosunku do mężczyzn (43%). Część osób nie chciała odpowiadać na to pytanie lub wskazała kategorię inne. Uczestnicy badań określali swoje ograniczenia w codziennym funkcjonowaniu najczęściej jako „jestem nieznacznie ograniczona/y w codziennych czynnościach” oraz „sporadycznie potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach”. Niewielka grupa mężczyzn (7%) i kobiet (5%) podkreśla: „stałe potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach”. Najliczniejsza grupa uczestników badań zaznacza: „mogę podróżować wszystkimi środkami transportu bez żadnej pomocy” (36%) oraz „potrzebuję pomocy, aby poruszać się niektórymi środkami transportu publicznego” (31%). Blisko połowa mężczyzn (49%) oraz kobiet (47%) wskazywała na swoją niepełnosprawność od urodzenia. Jeśli wziąć pod uwagę strukturę wieku respondentów, w badaniach uczestniczyły osoby dorosłe w wieku od 18 do ponad 66 lat. Najliczniej była reprezentowana grupa wieku 36–50 lat (29%), 51–65 lat (19%) oraz 26–35 lat

Tabela 10. Wiek i ograniczenia w codziennym funkcjonowaniu (Q2)

Wiek Q28	Q2 nie chcę odpowiadać	Q2 jestem nieznacznie ograniczona/y w codziennych czynnościach	Q2 sporadycznie potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach	Q2 stałe potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach	Q2 jestem bardzo ograniczona/y w codziennych czynnościach	Q2 potrzebuję stałego nadzoru	Wiersze (razem)
18–25	4	57	30	24	8	20	143
	3%	40%	21%	17%	6%	14%	
26–35	9	98	48	32	15	19	221
	4%	44%	22%	14%	7%	9%	
36–50	20	146	75	42	37	15	335
	6%	44%	22%	13%	11%	4%	
51–65	7	123	36	23	31	8	228
	3%	54%	16%	10%	14%	4%	
Starsi niż 66	5	89	51	20	22	3	190
	3%	47%	27%	11%	12%	2%	
Nie chcę odpowiadać	4	25	8	4	2	6	49
	8%	51%	16%	8%	4%	12%	
Razem	49	538	248	145	115	71	1166

Q2: Z którym stwierdzeniem najbardziej się zgadzasz? Q2.1. jestem nieznacznie ograniczony w codziennych czynnościach, Q2.2. jestem bardzo ograniczony w codziennych czynnościach, Q2.3. sporadycznie potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach, Q2.4. stałe potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach, Q2.5. potrzebuję stałego nadzoru, Q2.6. nie chcę odpowiadać

Źródło: wyniki ankiety $n = 1175$, brak odpowiedzi: 9.

(19%) (tab. 10). Można zauważyć, że największy odsetek respondentów stwierdzających: „potrzebuję stałego nadzoru” to osoby w najmłodszym przedziale wiekowym 18–25 lat (14%). Największa część w tej najmłodszej grupie wskazała także: „nie mogę poruszać się bez asystenta” (24%).

Większość respondentów w najmłodszych grupach wiekowych to OzN od urodzenia. W grupie 18–25 lat stanowiły one 74% respondentów, a w grupie 26–35 lat – 69%. Pod względem **stanu cywilnego** najliczniejsze wskazania obejmowała kategorie „singiel” (44%) oraz „żonaty/zamężna” (29%). Przy czym najczęściej ograniczenia: „nie mogę poruszać się bez asystenta” wskazywano w grupie singli (23%) oraz osób rozwiedzionych (22%). Najwięcej OzN od urodzenia występowało w grupie singli (44%). W grupie „żonaty/zamężna” było to 29%. Na pytanie: „jaki jest twoje najwyższe ukończone wykształcenie?”, najczęściej odpowiadano: „szkoła średnia” (32%) oraz „szkoła zawodowa” (20%). Odsetek osób legitymujących się wykształceniem wyższym spada wraz ze wzrostem ograniczeń w życiu codziennym z 59% w grupie „jestem nieznacznie ograniczona/y w codziennych czynnościach” do 2% w grupie „potrzebuję stałego nadzoru”.

OzN od urodzenia w dominującej mierze wskazywały na wykształcenie „maksymalnie 8 klas szkoły podstawowej” 83% w stosunku do 17% w grupie z niepełnosprawnością nabytą po urodzeniu. Rzadziej także legitymowały się wykształceniem wyższym. Na pytanie o „warunki zatrudnienia” najczęściej odpowiadano: „emeryt” (20%), „pracownik umysłowy” (18%) oraz „aktywny z ograniczoną zdolnością do pracy” (18%). Przy czym w przypadku grupy „pracowników umysłowych” zauważalna jest tendencja do spadku odsetka zatrudnionych wraz ze wzrostem ograniczeń w codziennym funkcjonowaniu. Także najmniejszy odsetek osób z grupy, która wskazała swoje ograniczenia w mobilności na najwyższym poziomie („nie mogę poruszać się bez asystenta”), zatrudnionych jest w charakterze pracowników umysłowych.

W przypadku OzN od urodzenia oraz nabytą po urodzeniu nie było różnic dla wskazań w kategorii „rencista” (po 50% wskazań w każdej grupie), natomiast OzN od urodzenia częściej deklarowały wariant: „na utrzymaniu innej osoby” (79%). Na pytanie: „Jaki jest typ miejscowości, w której mieszkasz?”, największa grupa odpowiedziała „wieś” (22%), następnie „średniej wielkości miasto: do 25 000–100 000 mieszkańców” (21%), „stolica” (14%) oraz „międzynarodowy ośrodek regionalny: do 500 000–1 mln mieszkańców” (11%). Na pytanie: „w jakim kraju mieszkasz?”, najwięcej osób odpowiedziało: Rumunia (29%), Węgry (27%), Polska (25%) oraz Chorwacja (17%). Udzielone przez respondentów odpowiedzi zostały przeanalizowane według deklarowanych rodzajów niepełnosprawności jako odpowiedź na pytanie Q1: „Jaka jest Twoja niepełnosprawność? Możliwy jest wybór więcej niż jednej odpowiedzi”. Q1.1. „wzrok”, Q1.2. „słuch”, Q1.3. „ruch”, Q1.4. „mowa” Q1.5. „ASD (zaburzenie ze spektrum autyzmu)”, Q1.6. „intelektualna niepełnosprawność”, Q1.7. „niepełnosprawność psychospołeczna”, Q1.8. „niepełnosprawność sprzężona (2 i więcej rodzajów niepełnosprawności)”, Q1.9. „niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem”, Q1.10. „tymczasowa niepełnosprawność (po przebytej operacji, chorobie, wypadku itp.)”, Q1.11. „inne (proszę sprecyzować)”. Liczebność grup według rodzajów niepełnosprawności zestawiono w tabeli 11.

Tabela 11. Rodzaj niepełnosprawności i ograniczenia w codziennym funkcjonowaniu (Q2)

Rodzaj niepełnosprawności Q1	Q2 nie chcę odpowiadać	Q2 jestem nieznacznie ograniczona/y w codziennych czynnościach	Q2 spora-dycznie potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach	Q2 stałe potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach	Q2 jestem bardzo ograniczona/y w codziennych czynnościach	Q2 potrzebuję stałego nadzoru	Wiersze (razem)
Tymczasowa niepełnosprawność	9 17%	35 66%	6 11%	1 2%	2 4%	0 0%	53
Niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem	0 0%	59 71%	18 22%	3 4%	2 2%	1 1%	83
Wzrok	11 10%	58 51%	35 31%	6 5%	4 4%	0 0%	114
Słuch	3 6%	35 67%	11 21%	0 0%	1 2%	2 4%	52
Ruch	7 2%	149 42%	64 18%	68 19%	65 18%	5 1%	358
Niepełnosprawność sprzężona	5 2%	116 37%	66 21%	47 15%	31 10%	45 15%	310
Intelektualna niepełnosprawność	1 2%	18 29%	19 30%	14 22%	4 6%	7 11%	63
Mowa	3 11%	20 71%	3 11%	0 0%	2 7%	0 0%	28
Inne	6 19%	19 59%	4 13%	0 0%	2 6%	1 3%	32
ASD	1 2%	25 42%	17 28%	6 10%	1 2%	10 17%	60
Niepełnosprawność psychospołeczna	2 17%	4 33%	5 42%	0 0%	1 8%	0 0%	12
Razem	48	538	248	145	115	71	1165

Q2: Z którym stwierdzeniem najbardziej się zgadzasz? Q2.1. jestem nieznacznie ograniczony w codziennych czynnościach, Q2.2. jestem bardzo ograniczony w codziennych czynnościach, Q2.3. sporadycznie potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach, Q2.4. stałe potrzebuję pomocy w codziennych czynnościach, Q2.5. potrzebuję stałego nadzoru, Q2.6. nie chcę odpowiadać

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 10 respondentów.

12.2.2. Organizacja i cele podróży osób z niepełnosprawnościami oraz starszych

Bardzo ważną sferą dotyczącą podróżowania są kwestie organizacyjne, które w przypadku turystyki osób z niepełnosprawnościami i starszych, mogą stanowić większą trudność. Aby rozpoznać potrzeby i model organizacji podróży, zapytano respondentów w ankiecie o kwestię przygotowania podróży, wsparcia organizacyjnego i finansowego, formę organizacji wyjazdu oraz główny cel. Jednym z ważnych aspektów podróżowania są osoby towarzyszące. Na pytanie: „Z kim zazwyczaj podróżujesz? Możliwy jest wybór wielokrotny!” (Q14), respondenci w największej mierze odpowiedzieli, że z rodziną (w tym małżonek i dzieci) (517 odpowiedzi) oraz z przyjaciółmi i krewnymi (489 odpowiedzi). W najmniejszym stopniu wskazali na kolegów/koleżanki z pracy (122 odpowiedzi) jako towarzyszy podróży oraz na samodzielne wyjazdy (212 odpowiedzi) (tab. 12).

Tabela 12. Towarzysze podróży (Q14)

Rodzaj niepełnosprawności Q1	Q14	Q14	Q14	Q14	Q14	Q14	Q14	Q14	Q14	Q14	Wiersze (razem)
Podróżując sam	Podróżując sam	Z rodziną (współmałżonek i dzieci)	Ze współpracownikami	Z rodzicami	W ramach zorganizowanej grupy	Z osobą pomagającą	Z przyjaciółmi, krewnymi	Inne			
Razem	212	517	122	333	333	183	489	32			2221

Q14: Z kim zazwyczaj podróżujesz? Możliwy jest wybór wielokrotny! Q14.1. podróżując sam(a), Q14.2. rodzina (współmałżonek i dzieci), Q14.3. współpracownicy, Q14.4. rodzice, Q14.5. zorganizowana grupa, Q14.6. osoba towarzysząca, Q14.7. przyjaciele, krewni, Q14.8. inne (określ).

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 8 respondentów.

Z kolei zapytano respondentów: „Kto zazwyczaj organizuje wycieczki? Możliwy jest wybór wielokrotny!” (Q15). Respondenci wskazali zarówno na osoby z najbliższego otoczenia – innego członka rodziny (424 odpowiedzi), samodzielną organizację wyjazdów z pomocą np. platform rezerwacyjnych (372 odpowiedzi) oraz organizację wspomagającą osoby ze szczególnymi potrzebami – NGO (non-governmental organisation) (357 odpowiedzi) (tab. 13).

Poza poruszonymi wyżej zagadnieniami ważna jest również kwestia wsparcia w organizacji podróży. Na pytanie: „Do kogo możesz zwrócić się o pomoc, jeśli potrzebujesz wsparcia w organizacji i realizacji podróży? Możliwy jest wybór wielokrotny!” (Q16), respondenci odpowiedzieli, że do rodziny (655 odpowiedzi), w dalszej kolejności do organizacji wspomagającej osoby ze szczególnymi potrzebami – NGO (non-governmental organisation) pomagające OzN (351 odpowiedzi), organizują również sami wyjazdy (342 odpowiedzi) (tab. 14).

Ważnym zagadnieniem w organizacji podróży są finanse. Aby uzyskać odpowiedź w tej kwestii, zadano respondentom pytanie: „Do kogo możesz zwrócić się o pomoc, jeśli potrzebujesz wsparcia w organizacji i realizacji podróży? Możliwy jest wybór wielokrotny!” (Q17). W największej mierze respondenci finansują podróż w oparciu o własny budżet (613 odpowiedzi) oraz korzystają z pomocy

Tabela 13. Organizatorzy podróży (Q15)

Rodzaj niepełnosprawności Q1	Q15	Q15	Q15	Q15	Q15	Q15	Q15	Q15	Q15
	Ja, korzystając z booking.com lub innych podobnych stron	Biuro podróży	Organizacja pozarządowa non profit pomagająca osobom z niepełnosprawnościami	Współmałżonek	Inni członkowie rodziny	Asystent	Atrakcje organizujące wycieczki, np. muzea, zamki itp	Inne	Wiersze (razem)
Razem	372	130	357	143	424	108	76	57	1667

Q15: Kto zazwyczaj organizuje wycieczki? Możliwy jest wielokrotny wybór! Q15.1. ja, korzystając z [booking.com](https://www.booking.com) lub innych podobnych stron, Q15.2. biuro podróży, Q15.3. NGO (organizacja pozarządowa) pomagająca osobom niepełnosprawnym, Q15.4. współmałżonek, Q15.5. inny członek rodziny, Q15.6. osoba pomagająca, Q15.7. atrakcje organizujące wycieczki, np. muzea, zamki itp, Q15.8. inne (określić).

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 37 respondentów.

Tabela 14. Wsparcie w organizacji podróży (Q16)

Rodzaj niepełnosprawności Q1	Q16	Q16	Q16	Q16	Q16	Q16	Q16	Q16	Q16
	Radzę sobie sam, bez pomocy	Rodzina	Organizacja po-zarządowa non profit pomagająca OzN	Organizacja państwowa	Biuro podróży	Organizacja za-rządzanie destynacją turystyczną	Biura informacji turystycznej	Inne	Wiersz (razem)
Razem	342	655	351	25	248	5	188	98	1912

Q16: Do kogo można zwrócić się o pomoc w organizacji i realizacji podróży? Możliwy jest wybór wielokrotny! Q16.1. mogę to zrobić samodzielnie, bez pomocy, Q16.2. rodzina, Q16.3. organizacja pozarządowa pomagająca osobom niepełnosprawnym, Q16.4. państwowa organizacja publiczna, Q16.5. biuro podróży, Q16.6. organizacja TDM (tourism destination management), Q16.7. biura informacji turystycznej, Q16.8. inne (określić).

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 16 respondentów.

rodziny (379 odpowiedzi). Korzystają również z kilku wymienionych w ankiecie źródeł finansowania 261 odpowiedzi) (tab. 15).

W badaniu poruszono również kwestię formy podróży, tj. rodzaju grupy, z którą respondenci najchętniej wybieraliby się w podróż. Zostali oni poproszeni o wskazanie, w jakim stopniu zgadzają się z danym stwierdzeniem, tj. jaka forma organizacji podróży i struktura grupy ich interesuje. „Proszę wskazać w skali od 1 do 7, w jakim stopniu zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami (1: nie zgadzam się; 7: w pełni się zgadzam)!” (Q18). Stwierdzenia były następujące: „Wolę podróżować z programami dla osób niepełnosprawnych” – Q18.1;

Tabela 15. Finansowanie podróży (Q17)

Rodzaj niepełnosprawności Q1	Q17 Dochód własny	Q17 Rodzina	Q17 Wsparcie np. organizacji pozarządowych	Q17 Wsparcie państwa	Q17 Korzystam z kilku zasobów wymienionych powyżej	Q17 Nie mam środków na podróż	Wiersz (razem)
Razem	613	379	80	61	261	83	1477

Q17: Z jakich źródeł zazwyczaj finansujesz swoje podróże? Możesz zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź! Q17.1. własny dochód, Q17.2. rodzina, Q17.3. wsparcie (np. od organizacji pozarządowych), Q17.4. wsparcie państwa, Q17.5. korzystam z kilku zasobów wymienionych powyżej, Q17.6. nie mam środków na podróż.

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 14 respondentów.

„Wolę podróżować z programami integracyjnymi (przeznaczonymi zarówno dla osób niepełnosprawnych, jak i pełnosprawnych)” – Q18.2; „Wolę podróżować z programami, które nie są specjalnie zaprojektowane dla osób z niepełnosprawnościami” – Q18.3; „Wolę podróżować z programami integracyjnymi niepełnosprawnych” – Q18.3; „Wolę podróżować bez żadnej pomocy” – Q18.4.

Biorąc pod uwagę tylko ostatni wynik, czyli 7 – „w pełni się zgadzam”, można wywnioskować, że respondenci po równo preferują podróżowanie z programami integracyjnymi (Q18.2) (207 odpowiedzi, 19%) oraz podróżowanie indywidualne, bez żadnej pomocy (Q18.4) (203 odpowiedzi, 18,9%), nieznacznie mniej wskazało na podróżowanie z programami, które nie są przeznaczone specjalnie dla osób niepełnosprawnych (Q18.3) (117 odpowiedzi, 16%) oraz podróżowanie z programami dla osób niepełnosprawnych (Q18.1) (165 odpowiedzi, 15%). Biorąc pod uwagę 3 ostatnie wyniki, od 5–7, punktacja również układa się we wszystkich grupach równomiernie, z najmniejszym wskazaniem na pierwszy z wymienionych wariantów: Q18.1. „Wolę podróżować z programami dla osób niepełnosprawnych” – 350 odpowiedzi, 32%; Q18.2. „Wolę podróżować z programami integracyjnymi (przeznaczonymi zarówno dla osób niepełnosprawnych, jak i pełnosprawnych)” – 381 odpowiedzi, 35%; Q18.3. „Wolę podróżować z programami, które nie są przeznaczone specjalnie dla osób niepełnosprawnych” – 373 odpowiedzi, 34%; Q18.4. „Wolę podróżować bez niczyjej pomocy” – 373 odpowiedzi, 34,7%. Natomiast, biorąc pod uwagę tylko wynik 1 – „nie zgadzam się”, respondenci ogólnie wskazali na wyjazdy organizowane bez żadnej pomocy (388 odpowiedzi, 36%).

Analizując wyniki pod kątem poszczególnych rodzajów niepełnosprawności, zauważyć można, że w programach dla osób niepełnosprawnych (Q18.1) najchętniej (wynik 7 – „w pełni się zgadzam”) wzięliby udział respondenci z niepełnosprawnością intelektualną (39%) oraz z niepełnosprawnością sprzężoną (21%). Najmniej chętnie (wynik 1 – „nie zgadzam się”) respondenci z tymczasową niepełnosprawnością (42%) oraz z niepełnosprawnością związaną z wiekiem (38%). W ramach programów integracyjnych (przeznaczonymi zarówno dla osób niepełnosprawnych, jak i pełnosprawnych podróżnych) (Q18.2) najchętniej podróżują respondenci (wynik 7 – „w pełni się zgadzam”) z niepełnosprawnością sprzężoną

(24%) oraz z niepełnosprawnością intelektualną (27%). Najmniej chętnie (wynik 1 – „nie zgadzam się”), respondenci wskazujący na inne niepełnosprawności (27%), z tymczasową niepełnosprawnością (25%), niepełnosprawnością ruchową (24%) i z niepełnosprawnością związaną z wiekiem (23%). Programy, które nie są przeznaczone specjalnie dla osób niepełnosprawnych (Q18.3), preferują (wynik 7 – „w pełni się zgadzam”) najbardziej respondenci z ASD (22%), innymi niepełnosprawnościami (21%) oraz niepełnosprawnością ruchową (20%). Natomiast powyższa forma podróżowania najmniej (wynik 1 – „nie zgadzam się”) odpowiada osobom z niepełnosprawnością intelektualną (29%), z niepełnosprawnością sprzężoną (25%) oraz wskazującym na posiadanie innej niepełnosprawności (25%). Najchętniej (wynik 7 – „w pełni się zgadzam”) bez żadnej pomocy (Q18.4) wolą podróżować respondenci wskazujący na inne niepełnosprawności (40%) oraz mający problemy ze słuchem (29%). Tej formy podróżowania nie wybraliby (wynik 1 – „nie zgadzam się”), respondenci z niepełnosprawnością intelektualną (70%) oraz z niepełnosprawnością sprzężoną (47%).

Ważną kwestią w organizacji podróży i przygotowaniu odpowiedniej oferty jest informacja, co stanowi główny cel podróży. Aby uzyskać odpowiedź, poproszono respondentów, żeby ocenili, jak często podróżują w każdym z podanych niżej 12 celów, takich jak: kulturalny, wellness, medyczny, aktywność ruchowa (sportowa), biznesowy, religijny, wycieczka przyrodnicza, zakupy, zwiedzanie miasta, wizyta u krewnych/znajomych, wizyta na koncercie/imprezie sportowej/wystawie, kulinarny. Oceniano w 4-stopniowej skali, 1 oznacza „nigdy”, 2 – „rzadko”, 3 – „często”, 4 – „bardzo często” (Q19). Ogólnie rzecz ujmując, respondenci w największej mierze (wynik 4 – „bardzo często”) jako główny cel swoich podróży wskazali wizytę u krewnych/znajomych – Q.19.10 (393 odpowiedzi, 35,9%), wycieczkę przyrodniczą – Q19.7 (298 odpowiedzi, 27,5%) oraz kulturalny – Q 19.1 (271 odpowiedzi, 24,9%), najrzadziej (wynik 1) jest to cel biznesowy – Q19.5 (750 odpowiedzi, 71,2%).

12.2.3. Częstotliwość podróży i charakterystyka oferty turystycznej preferowanej przez osoby z niepełnosprawnościami

Bardzo ważnym aspektem w ramach badań związanych z turystyką dostępną jest częstość odbywania podróży w celach rekreacyjnych przez osoby z niepełnosprawnościami i konieczność odbycia tych podróży w towarzystwie asystentów. W tabeli 16 przedstawiono wyniki dotyczące odpowiedzi udzielonych na pytanie: „Czy podróżujesz w celach rekreacyjnych?”. W analizowanej próbie liczącej 1175 respondentów odpowiedzi na to pytanie udzieliło 1166, z czego 15% respondentów nie podróżuje w celach rekreacyjnych, 49% podróżuje z asystentem, a 36% podróżuje samodzielnie. Najwięcej odpowiedzi „Nie” w ramach danego rodzaju niepełnosprawności udzielili uczestnicy, którzy mieli niepełnosprawność sprzężoną (22%), niepełnosprawność związaną ze starszym wiekiem (18%) oraz niepełnosprawność psychospołeczną (17%). Najmniej odpowiedzi „Nie” udzieliły osoby mające niepełnosprawność związaną z mową (3%), słuchem (6%) i wzrokiem (8%). Niepełnosprawnymi, którzy najczęściej podróżują w celach rekreacyjnych

z asystentem, są osoby mające niepełnosprawność intelektualną (73%), niepełnosprawność związaną z narządem wzroku (59%), niepełnosprawność ruchową oraz ASD (58%). OzN najrzadziej podróżujące w celach rekreacyjnych z asystentem to osoby mające niepełnosprawność związaną ze starszym wiekiem (12%), mową (21%) i słuchem (24%). OzN, które najczęściej podróżują w celach rekreacyjnych samodzielnie, mają niepełnosprawność związaną z mową (76%), niepełnosprawność związaną ze starszym wiekiem (70%) oraz słuchem (70%). OzN, które najrzadziej podróżują w celach rekreacyjnych samodzielnie, mają niepełnosprawność intelektualną (18%), ruchową (28%) i sprzężoną (28%) (tab. 16).

Tabela 16. Podróżowanie w celach rekreacyjnych (Q6)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q6 Nie	Q6 Tak, z asystentem	Q6 Tak, samodzielnie	Wiersze Razem Liczba respondentów
Tymczasowa niepełnosprawność	8	17	27	52
	15%	33%	52%	
Niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem	15	10	58	83
	18%	12%	70%	
Wzrok	10	70	38	118
	8%	59%	32%	
Słuch	3	12	35	50
	6%	24%	70%	
Niepełnosprawność ruchowa	51	208	99	358
	14%	58%	28%	
Niepełnosprawność sprzężona	67	157	85	309
	22%	51%	28%	
Niepełnosprawność intelektualna	6	45	11	62
	10%	73%	18%	
Mowa	1	6	22	29
	3%	21%	76%	
Inne	3	9	21	33
	9%	27%	64%	
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	7	35	18	60
	12%	58%	30%	
Niepełnosprawność psychospołeczna	2	6	4	12
	17%	50%	33%	
Razem	173	575	418	1166

Q6: Czy podróżujesz w celach rekreacyjnych? Q6.1. tak, samodzielnie, Q6.2. tak, z asystentem, Q6.3. nie
Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi – 9 respondentów.

Kolejnym istotnym aspektem związanym z podróżowaniem osób niepełnosprawnych jest określenie poziomu trudności wykonania określonych czynności lub dotarcia do wiarygodnych informacji związanych z dostępnością atrakcji

turystycznych podczas podróży. Wśród czynności, jakie mogą być wykonywane przez OzN podczas podróży, które zostały przeanalizowane, wyróżnić można: – korzystanie z transportu, – korzystanie z zakwaterowania, – korzystanie z obiektów gastronomicznych, – korzystanie z zajęć sportowych, – zwiedzanie atrakcji, – brak wiarygodnych informacji na temat rzeczywistej dostępności.

Poziom trudności związanych z korzystaniem z transportu napotykaną przez OzN w podziale na rodzaje niepełnosprawności

W analizowanej próbie 1175 respondentów 1103 odpowiedziało na to pytanie, z czego 21% wszystkich respondentów nie napotkało trudności związanych z korzystaniem z transportu, natomiast 17% respondentów bardzo często napotykało trudności związane z korzystaniem z transportu. Analizując dane pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że rodzajami niepełnosprawności, które stwarzają najmniej problemów podczas korzystania z transportu, są: inne niż analizowane rodzaje niepełnosprawności, niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem, tymczasowa niepełnosprawność. Natomiast rodzaje niepełnosprawności, które stwarzają największe problemy podczas korzystania z transportu, to: niepełnosprawność związana z ruchem, niepełnosprawność sprzężona, ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu).

Poziom trudności z korzystaniem z zakwaterowania napotykaną przez osoby w podziale na rodzaje niepełnosprawności

W analizowanej próbie 1175 respondentów 1093 odpowiedziało na to pytanie, z czego 26% wszystkich respondentów nie napotkało trudności z korzystaniem z zakwaterowania, natomiast 13% bardzo często napotykało trudności z korzystaniem z zakwaterowania. Analizując dane pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że rodzaje niepełnosprawności, które napotykają najmniej problemów podczas korzystania z zakwaterowania, to: inne niż analizowane rodzaje niepełnosprawności, niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem, tymczasowa niepełnosprawność. Natomiast rodzaje niepełnosprawności, które napotykają największe problemy podczas korzystania z zakwaterowania, to: niepełnosprawność ruchowa, niepełnosprawność sprzężona, niepełnosprawność intelektualna i ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu).

Poziom trudności związanych z korzystaniem z obiektów gastronomicznych napotykaną przez OzN w podziale na rodzaje niepełnosprawności

W analizowanej próbie 1175 respondentów 1085 odpowiedziało na to pytanie, z czego 28% wszystkich respondentów nie napotkało trudności związanych z korzystaniem z lokali gastronomicznych, natomiast 9% respondentów bardzo często napotykało trudności tego typu. Analizując dane pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że rodzajami niepełnosprawności, które napotykają najmniej problemów podczas korzystania z punktu gastronomicznego, są: niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem, niepełnosprawność tymczasowa, niepełnosprawność intelektualna. Natomiast rodzaje niepełnosprawności, które napotykają największe problemy podczas korzystania z lokali gastronomicznych,

to: niepełnosprawność sprzężona, ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu), niepełnosprawność intelektualna.

Poziom trudności związanych z zajęciami sportowymi napotykanymi przez OzN, w podziale na rodzaje niepełnosprawności

W analizowanej próbie 1175 respondentów 1063 odpowiedziało na to pytanie, z czego 21% wszystkich respondentów nie napotykało trudności związanych z aktywnością sportową, natomiast 18% respondentów bardzo często napotykało trudności podczas uprawiania zajęć sportowych. Analizując dane pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że rodzaje niepełnosprawności, które napotykają najmniej problemów podczas korzystania z zajęć sportowych, to niepełnosprawność: psychospołeczna, ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu) i niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem. Natomiast rodzaje niepełnosprawności, które napotykają największe problemy podczas korzystania z zajęć sportowych, to niepełnosprawność związana z ruchem, sprzężona i intelektualna.

Poziom trudności związanych ze zwiedzaniem atrakcji turystycznych przez OzN, w podziale na rodzaje niepełnosprawności

W analizowanej próbie 1175 respondentów 1085 udzieliło odpowiedzi na to pytanie. 20% wszystkich respondentów nie napotkało trudności związanych ze zwiedzaniem atrakcji, natomiast 12% respondentów bardzo często napotykało trudności związane ze zwiedzaniem atrakcji. Analizując dane pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że najmniej problemów podczas zwiedzania atrakcji turystycznych deklarują osoby z niepełnosprawnością: inną niż analizowane, związaną ze starszym wiekiem, tymczasową. Natomiast rodzaje niepełnosprawności, które deklarują największe problemy podczas zwiedzania atrakcji turystycznych, to: niepełnosprawność ruchowa, sprzężona, intelektualna i związana ze wzrokiem.

Poziom trudności związanych z brakiem wiarygodnych informacji na temat rzeczywistej dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w podziale na rodzaj niepełnosprawności

W analizowanej próbie 1175 respondentów 1099 odpowiedziało na to pytanie, z czego 20% wszystkich respondentów nie napotkało trudności związanych z brakiem wiarygodnych informacji na temat rzeczywistej dostępności, podczas gdy 19% respondentów bardzo często napotykało trudności związane z brakiem wiarygodnych informacji na temat rzeczywistej dostępności. Analizując dane pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że rodzaje niepełnosprawności, które najrzadziej napotykają na problemy związane z brakiem wiarygodnych informacji o rzeczywistej dostępności to: niepełnosprawność psychospołeczna, inna niż analizowane, niepełnosprawność czasowa i niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem. Natomiast rodzaje niepełnosprawności, które z najczęściej napotkają problemy związane z brakiem wiarygodnych informacji na temat rzeczywistej dostępności to: niepełnosprawność ruchowa, niepełnosprawność sprzężona i niepełnosprawność związana ze wzrokiem.

Kolejne pytanie w kwestionariuszu brzmiało następująco: „Czy potrzebujesz pomocy podczas podróży?”. W analizowanej próbie 1175 respondentów 1141 odpowiedziało na to pytanie, z czego 45% respondentów nie potrzebowało pomocy podczas podróży, 55% zadeklarowało, że potrzebuje pomocy podczas podróży. Analizując to pytanie pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że rodzaje niepełnosprawności, które wymagają najmniej pomocy podczas podróży, to: niepełnosprawność związana z mową, niepełnosprawność intelektualna i niepełnosprawność psychospołeczna.

Tabela 17 przedstawia wyniki dotyczące odpowiedzi na pytanie: „Ile razy podróżowałeś(-aś) w obrębie swojego kraju w 2022 r.?”. W analizowanej próbie 1175 respondentów 1143 odpowiedziało na to pytanie, z czego 9% nie podróżowało

Tabela 17. Częstotliwość podróży respondentów w obrębie własnego kraju w 2022 r. (Q9)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q9 Ani razu	Q9 Raz	Q9 Dwa razy	Q9 Trzy razy	Q9 Wię- cej niż trzy razy	Wier- sze (ra- zem)
Tymczasowa niepełnosprawność	3 6%	5 9%	5 9%	6 11%	34 64%	53
Niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem	17 21%	10 12%	12 15%	6 7%	37 45%	82
Wzrok	8 7%	8 7%	14 12%	7 6%	80 68%	117
Słuch	1 2%	5 10%	8 16%	6 12%	31 61%	51
Niepełnosprawność ruchowa	32 9%	34 10%	46 13%	43 12%	198 56%	353
Niepełnosprawność sprzężona	29 10%	30 10%	29 10%	30 10%	179 60%	297
Niepełnosprawność intelektualna	4 7%	11 19%	9 15%	5 8%	30 51%	59
Mowa	1 3%	2 7%	3 10%	7 24%	16 55%	29
Inne	1 3%	2 6%	3 10%	3 10%	22 71%	31
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	8 14%	11 19%	5 8%	8 14%	27 46%	59
Niepełnosprawność psychospołeczna	0 0%	2 17%	1 8%	2 17%	7 58%	12
Razem	104	120	135	123	661	1143

Q9: Ile razy podróżowałeś(-aś) w obrębie swojego kraju w 2022 r.? Q9.1. ani razu, Q9.2. raz, Q9.3. dwa razy, Q9.4. trzy razy, Q9.5. więcej niż trzy razy.

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi – 32 respondentów.

w 2022 r., 10% podróżowało tylko raz, 12% podróżowało w dwa razy, 11% podróżowało trzykrotnie, a aż 58% respondentów zadeklarowało, że podróżowało więcej niż trzy razy we wskazanym okresie. Analizując to pytanie pod kątem rodzajów niepełnosprawności, można zauważyć, że w 2022 r. najczęściej w obrębie własnego kraju podróżowały osoby z: niepełnosprawnością związaną ze starszym wiekiem (21%), ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu) (14%) i niepełnosprawnością sprzężoną (10%). Jednak osoby z: niepełnosprawnością inną niż analizowane (71%), niepełnosprawnością związaną ze wzrokiem (68%) i tymczasową niepełnosprawnością (64%) podróżowały najczęściej w obrębie własnego kraju.

Tabela 18 przedstawia wyniki dotyczące odpowiedzi na pytanie: „Ile razy wyjeżdżał(a) Pan(i) za granicę w 2022 r.?”. W analizowanej próbie 1175 respondentów 1143 odpowiedziało na to pytanie, z czego 58% nie podróżowało za granicę w 2022 r., 14% podróżowało tylko raz, 13% podróżowało dwa razy, 6% podróżowało trzy razy, a 9% respondentów zadeklarowało, że podróżowało więcej niż trzy razy za granicę w 2022 r. Analizując odpowiedzi pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że osoby z następującymi rodzajami niepełnosprawności nie wyjeżdżały za granicę w 2022 r.: niepełnosprawność psychospołeczna (83%), niepełnosprawność intelektualna (77%) i niepełnosprawność sprzężona (63%). Natomiast OzN tymczasową (30%), niepełnosprawnością mowy (21%) i słuchu (12%) najczęściej wyjeżdżały za granicę w 2022 r.

Aby przeanalizować częstotliwość podróży w szerszym horyzoncie czasowym, zadaliśmy dwa dodatkowe pytania. Pierwsze: „Ile razy podróżowałeś w swoim kraju w latach 2018–2021?”. W analizowanej próbie 1175 respondentów 1139 odpowiedziało na to pytanie, z czego 6% nie podróżowało w swoim kraju w latach 2018–2021, 5% podróżowało w swoim kraju w latach 2018–2021 tylko raz, 6% podróżowało dwa razy, 7% podróżowało trzy razy, a 76% respondentów zadeklarowało, że podróżowało więcej niż trzy razy w swoim kraju w latach 2019–2021. Analizując odpowiedzi pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy zauważyć, że największa grupa OzN, które nie podróżowały po swoim kraju w latach 2018–2021, stanowiły OzN: psychospołeczną, ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu) i związaną ze starszym wiekiem. Jednak największa grupa osób niepełnosprawnych, które podróżowały po swoim kraju we wskazanym okresie, obejmowała osoby z: innymi rodzajami niepełnosprawności, niepełnosprawnością wzroku i tymczasową niepełnosprawnością.

Drugie pytanie brzmiało następująco: „Ile razy podróżowałeś za granicę w latach 2018–2021?”. W analizowanej próbie 1175 respondentów 1143 odpowiedziało na to pytanie, z czego 37% nie podróżowało za granicę w latach 2018–2021, 14% podróżowało tylko raz, 15% podróżowało dwa razy, 10% podróżowało trzy razy, a 24% respondentów zadeklarowało, że podróżowało za granicę więcej niż trzy razy w latach 2018–2021. Analizując odpowiedzi pod kątem rodzajów niepełnosprawności, należy stwierdzić, że w latach 2018–2021 za granicę nie wyjeżdżała największa grupa osób z następującymi rodzajami niepełnosprawności: intelektualną, związaną ze starszym wiekiem, sprzężoną i psychospołeczną. Jednak w latach 2018–2021 największa grupa osób niepełnosprawnych

Tabela 18. Częstotliwość podróży zagranicznych respondentów w 2022 r. (Q10)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q10 Ani razu	Q10 Raz	Q10 Dwa razy	Q10 Trzy razy	Q10 Wię- cej niż trzy razy	Wier- sze (ra- zem)
Tymczasowa niepełnosprawność	20 38%	4 8%	12 23%	1 2%	16 30%	53
Niepełnosprawność związana ze starszym wiekiem	46 56%	13 16%	16 20%	0 0%	7 9%	82
Wzrok	66 56%	18 15%	10 9%	12 10%	11 9%	117
Słuch	26 51%	10 20%	7 14%	2 4%	6 12%	51
Niepełnosprawność ruchowa	201 57%	57 16%	46 13%	19 5%	28 8%	351
Niepełnosprawność sprzężona	188 63%	29 10%	37 12%	26 9%	18 6%	298
Niepełnosprawność intelektualna	46 77%	7 12%	1 2%	2 3%	4 7%	60
Mowa	10 34%	4 14%	7 24%	2 7%	6 21%	29
Inne	15 48%	9 29%	4 13%	2 6%	1 3%	31
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	35 59%	14 24%	6 10%	3 5%	1 2%	59
Niepełnosprawność psychospołeczna	10 83%	1 8%	1 8%	0 0%	0 0%	12
Razem	663	166	147	69	98	1143

Q10: Ile razy wyjeżdżałeś za granicę w 2022 r.? Q10.1. ani razu, Q10.2. raz, Q10.3. dwa razy, Q10.4. trzy razy, Q10.5. więcej niż trzy razy

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi – 32 respondentów.

z niepełnosprawnością tymczasową, słuchu, narządu ruchu i inną niż analizowane wyjeżdżała za granicę najczęściej w latach 2018–2021.

12.2.4. Wpływ poprawy dostępności na turystykę

Poproszono respondentów – osoby z niepełnosprawnościami – o określenie, w jakim stopniu zgadzają się z różnymi stwierdzeniami na temat podróżowania i turystyki. Mogli zaznaczyć odpowiedzi w skali ocen od 1 do 7, gdzie 1 oznaczało „w ogóle się nie zgadzam”, a 7 – „całkowicie zgadzam się z danym stwierdzeniem”. Respondenci mają bardzo podzielone zdanie na temat tego, czy w ich krajach zamieszkania poprawiają się możliwości turystyki dostępnej. Bardziej

widoczna jest grupa, która nie zauważa poprawy – 52% ocen od 1 do 3. Warto tutaj zauważyć, że co dziesiąta osoba zdecydowanie widzi poprawę dostępności turystyki (12% ocen „zdecydowanie się zgadzam” – 7).

Turystyka dostępna może stać się bardziej powszechna. Wymagać to będzie poprawy dostępności poprzez wprowadzenie udogodnień, eliminację barier oraz zmianę postawy osób trzecich wobec potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Badania wskazują na problemy, które należy przezwyciężyć, by uczynić turystykę bardziej dostępną. Na uwagę zasługuje fakt, że nie zawsze będą potrzebne działania stricte techniczne (poprawa infrastruktury). Szereg barier ma charakter niefizyczny – to podejście do drugiego człowieka, poziom empatii, umiejętność komunikacji z drugą osobą. Z wypowiedzi respondentów wynika bowiem, że szereg

Tabela 19. Gotowość dostawców usług turystycznych do przyjmowania gości niepełnosprawnych (Q20.2)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q20.2 (1)	Q20.2 (2)	Q20.2 (3)	Q20.2 (4)	Q20.2 (5)	Q20.2 (6)	Q20.2 (7)	Wiersz (razem)
Tymczasowa niepełnosprawność	6 13%	10 21%	9 19%	7 15%	7 15%	3 6%	6 13%	48
Związana ze starszym wiekiem	4 6%	5 8%	16 25%	10 16%	10 16%	6 10%	12 19%	63
Wzrok	13 12%	20 18%	20 18%	19 17%	16 15%	12 11%	9 8%	109
Słuch	4 9%	5 11%	9 20%	3 7%	12 27%	3 7%	9 20%	45
Ruch	40 12%	57 17%	75 23%	60 18%	47 14%	28 9%	21 6%	328
Niepełnosprawność sprzężona	28 11%	42 16%	72 27%	44 17%	34 13%	19 7%	27 10%	266
Niepełnosprawność intelektualna	3 5%	6 11%	13 24%	16 29%	8 15%	5 9%	4 7%	55
Mowa	1 4%	10 36%	13 46%	1 4%	3 11%	0 0%	0 0%	28
Inne	3 10%	5 17%	5 17%	6 21%	4 14%	3 10%	3 10%	29
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	2 4%	9 17%	13 25%	13 25%	7 13%	4 8%	4 8%	52
Niepełnosprawność psychospołeczna	0 0%	3 30%	2 20%	2 20%	1 10%	1 10%	1 10%	10
Razem	104 10%	172 17%	247 24%	181 18%	149 14%	84 8%	96 9%	1033

Q20.2. Określ, w jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami! Zaznacz 1, jeśli w ogóle się nie zgadzasz, a 7 jeśli całkowicie zgadzasz się z danym stwierdzeniem! „Dostawcy usług turystycznych są coraz bardziej przygotowani i otwarci na przyjmowanie niepełnosprawnych gości”

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 142 respondentów.

niedogodności w podróży dałoby się uniknąć, gdyby otrzymali pomoc ze strony obsługi (autobusu, pociągu, tramwaju) lub ze strony współpasażerów. Krytyczna ocena odnośnie do poprawy turystyki dostępnej może wynikać ze słabej oceny samych dostawców usług turystycznych (tab. 19). Ponad połowa respondentów wskazuje, że stopień przygotowania do obsługi oraz otwartość na przyjmowanie gości z niepełnosprawnościami są niskie (51% zaznaczyło oceny od 1 do 3).

Respondenci zauważają ciągły problem z fałszywym informowaniem na temat dostępności przez dostawców zakwaterowania i zarządców innych obiektów. Wyraźnie ponad połowa (54%) uważa, że zjawisko to jest nadal powszechne. Warto zauważyć, że tylko nieco ponad $\frac{1}{4}$ respondentów odnotowuje w tym zakresie poprawę (27% ocen od 5 do 7). Prawie połowa respondentów (48% ocen od 1

Tabela 20. Otwartość społeczeństwa na problemy osób niepełnosprawnych (Q20.4)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q20.4 (1)	Q20.4 (2)	Q20.4 (3)	Q20.4 (4)	Q20.4 (5)	Q20.4 (6)	Q20.4 (7)	Wier- sze (ra- zem)
Tymczasowa niepełnosprawność	8 16%	7 14%	16 31%	5 10%	7 14%	3 6%	5 10%	51
Związana ze starszym wiekiem	6 8%	8 11%	18 25%	8 11%	8 11%	10 14%	13 18%	71
Wzrok	9 8%	14 13%	28 25%	10 9%	17 15%	16 14%	17 15%	111
Słuch	3 6%	5 10%	9 18%	9 18%	7 14%	10 20%	6 12%	49
Ruch	36 11%	67 20%	57 17%	57 17%	56 17%	36 11%	26 8%	335
Niepełnosprawność sprzężona	28 10%	45 16%	58 21%	40 15%	48 17%	27 10%	29 11%	275
Niepełnosprawność intelektualna	5 9%	10 19%	11 20%	11 20%	6 11%	8 15%	3 6%	54
Mowa	1 3%	8 28%	8 28%	4 14%	3 10%	4 14%	1 3%	29
Inne	2 7%	2 7%	4 14%	9 31%	6 21%	4 14%	2 7%	29
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	7 13%	12 22%	10 18%	10 18%	10 18%	4 7%	2 4%	55
Niepełnosprawność psychospołeczna	1 9%	1 9%	3 27%	3 27%	2 18%	0 0%	1 9%	11
Razem	106 10%	179 17%	222 21%	166 16%	170 16%	122 11%	105 10%	1070

Q20.4. Określ, w jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami! Zaznacz 1, jeśli w ogóle się nie zgadzasz, a 7, jeśli całkowicie zgadzasz się z danym stwierdzeniem! „Społeczeństwo w moim kraju jest coraz bardziej tolerancyjne i otwarte na problemy osób niepełnosprawnych”

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 105 respondentów.

do 3) nie podziela opinii o tym, że społeczeństwo w ich kraju jest coraz bardziej tolerancyjne i otwarte na problemy osób z niepełnosprawnościami (tab. 20). Pozytywne zmiany w tym zakresie dostrzega 37% badanych (oceny od 5 do 7).

Zdecydowanie ponad połowa respondentów (55% ocen od 1 do 3) zauważa, że ludziom przeszkadza spędzanie wakacji w miejscach, w których przebywają również osoby z niepełnosprawnościami. Co trzeci badany jest przeciwnego zdania (29% ocen od 5 do 7). Aż 75% respondentów (oceny od 5 do 7) uważa, że gdyby pociągi i autokary w ich kraju były bardziej dostępne dla wózków inwalidzkich, podróżowałoby nimi więcej osób z niepełnosprawnościami (tab. 21).

Tabela 21. Zależność między poziomem dostępności wózków inwalidzkich w pociągach i autokarach a deklarowaną częstotliwością podróży osób niepełnosprawnych (Q20.6)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q20.6 (1)	Q20.6 (2)	Q20.6 (3)	Q20.6 (4)	Q20.6 (5)	Q20.6 (6)	Q20.6 (7)	Wiersz (razem)
Tymczasowa niepełnosprawność	2	5	4	2	4	16	16	49
	4%	10%	8%	4%	8%	33%	33%	
Związana ze starszym wiekiem	4	0	5	5	8	18	29	69
	6%	0%	7%	7%	12%	26%	42%	
Wzrok	10	5	10	8	12	32	30	107
	9%	5%	9%	7%	11%	30%	28%	
Słuch	0	2	1	7	3	11	20	44
	0%	5%	2%	16%	7%	25%	45%	
Ruch	20	15	21	21	27	56	169	329
	6%	5%	6%	6%	8%	17%	51%	
Niepełnosprawność sprzężona	23	11	17	15	25	73	104	268
	9%	4%	6%	6%	9%	27%	39%	
Niepełnosprawność intelektualna	3	2	6	7	5	9	21	53
	6%	4%	11%	13%	9%	17%	40%	
Mowa	1	5	2	3	1	13	3	28
	4%	18%	7%	11%	4%	46%	11%	
Inne	2	0	1	2	3	7	13	28
	7%	0%	4%	7%	11%	25%	46%	
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	2	4	2	4	3	20	21	56
	4%	7%	4%	7%	5%	36%	38%	
Niepełnosprawność psychospo- łeczna	0	0	0	0	3	4	3	10
	0%	0%	0%	0%	30%	40%	30%	
Razem	67	49	69	74	94	259	429	1041
	6%	5%	7%	7%	9%	25%	41%	

Q20.6. Określ, w jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami! Zaznacz 1, jeśli w ogóle się nie zgadzasz, a 7, jeśli całkowicie zgadzasz się z danym stwierdzeniem! „Gdyby pociągi i autokary były bardziej dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich w moim kraju, podróżowałoby nimi więcej osób niepełnosprawnych”

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 134 respondentów.

Całkowicie tę opinię podziela aż 41% badanych (zaznaczona ocena 7). Tylko co piąty respondent (19% ocen od 1 do 3) nie uważa tego za istotny problem.

Zdecydowana większość respondentów – 77% zaznaczeń ocen od 5 do 7 (w tym aż 39% zaznaczeń oceny 7) – uważa, że istnienie ścieżek turystycznych w parkach leśnych, przynajmniej w pobliżu miast, sprawiłoby, że więcej osób z niepełnosprawnościami odbywałoby wycieczki. Tylko 16% nie podziela tej opinii (zaznaczenia ocen od 1 do 3). Informacja o dostępności jest istotna – aż 73% respondentów (oceny od 5 do 7) zauważa, że istnienie wiarygodnego internetowego zbioru szlaków turystycznych dostępnych dla osób na wózkach inwalidzkich sprawiłoby, że więcej osób wybrałoby wędrówki na łonie natury. Zaledwie co piąta badana osoba nie podziela tej opinii (19% wskazań oceny od 1 do 3). Trochę ponad połowa respondentów (53% zaznaczeń ocen od 5 do 7) zauważa, że

Tabela 22. Wpływ doświadczeń turystycznych na poziom szczęścia respondentów (Q20.12)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q20.12 (1)	Q20.12 (2)	Q20.12 (3)	Q20.12 (4)	Q20.12 (5)	Q20.12 (6)	Q20.12 (7)	Wiersz (razem)
Tymczasowa niepełnosprawność	3	2	4	3	3	17	18	50
	6%	4%	8%	6%	6%	34%	36%	
Związana ze starszym wiekiem	4	2	3	11	7	7	40	74
	5%	3%	4%	15%	9%	9%	54%	
Wzrok	4	3	5	6	16	15	63	112
	4%	3%	4%	5%	14%	13%	56%	
Słuch	1	1	3	3	8	9	25	50
	2%	2%	6%	6%	16%	18%	50%	
Ruch	13	19	27	28	29	46	174	336
	4%	6%	8%	8%	9%	14%	52%	
Niepełnosprawność sprzężona	14	11	19	14	31	40	146	275
	5%	4%	7%	5%	11%	15%	53%	
Niepełnosprawność intelektualna	2	2	4	4	4	6	30	52
	4%	4%	8%	8%	8%	12%	58%	
Mowa	0	0	2	2	3	8	11	26
	0%	0%	8%	8%	12%	31%	42%	
Inne	0	2	1	3	4	4	16	30
	0%	7%	3%	10%	13%	13%	53%	
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	0	3	1	11	5	6	28	54
	0%	6%	2%	20%	9%	11%	52%	
Niepełnosprawność psychospołeczna	1	0	0	1	1	1	7	11
	9%	0%	0%	9%	9%	9%	64%	
Razem	42	45	69	86	111	159	558	1070
	4%	4%	6%	8%	10%	15%	52%	

Q20.12. Określ, w jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami! Zaznacz 1, jeśli w ogóle się nie zgadzasz, a 7, jeśli całkowicie zgadzasz się z danym stwierdzeniem! „Moje doświadczenia związane z turystyką sprawiają, że jestem szczęśliwszy”

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 105 respondentów.

zapewnienie odpowiedniej pomocy i bezpieczeństwa osobom z niepełnosprawnościami, przyciągnęłoby je do uprawiania sportów ekstremalnych i aktywności. Respondenci zgodzili się z tezą, że turystyka jest ważną częścią ich życia – 61% zaznaczyło oceny od 5 do 7. Dla 23% badanych turystyka ma mniejsze znaczenie (oceny od 1 do 3). Aż 64% respondentów (oceny od 5 do 7) uważa, że turystyka znacząco wpływa na ich samopoczucie. Odmiennego zdania jest co czwarty badany (24% ocen od 1 do 3). Ponad $\frac{3}{4}$ badanych (77% to oceny od 5 do 7) twierdzi, że doświadczenia związane z turystyką sprawiają, że są szczęśliwsi (tab. 22). Aż 52% respondentów zaznaczyło ocenę 7 – najwyższą możliwą. Tylko 14% osób jest odmiennego zdania (oceny od 1 do 3).

Badani twierdzą, że turystyka poprawia ich relacje z innymi – aż 71% ocen od 5 do 7 (tab. 7). Tylko co piąty respondent myśli inaczej (20% ocen od 1 do 3). Zdecydowana większość badanych nie interesuje się potencjałem turystyki wirtualnej/cyfrowej – 64% wskazań ocen od 1 do 3 (tab. 23). Zainteresowanie wykazuje co czwarty respondent – 24% ocen od 5 do 7.

Aż 75% respondentów (oceny od 1 do 3) nie korzystało z usług turystycznych online, np. „odwiedzin” muzeum za pomocą aplikacji online lub nie uczestniczyło w wirtualnych wycieczkach. Tylko 17% ma odmienne doświadczenia w tym zakresie (oceny od 5 do 7). Tylko 8% badanych (oceny od 5 do 7) posiada lub planuje zakup urządzenia, które sprawia, że wirtualne doświadczenia są przyjemniejsze, np. okulary VR. Przeciwnego zdania jest aż 88% respondentów. Podobnie przedstawia się sytuacja z korzystaniem z nowoczesnych narzędzi technologicznych (aplikacji AR, czyli rozszerzonej rzeczywistości, okularów VR podczas zwiedzania miasta, czyli urządzeń wirtualnej rzeczywistości, które ułatwiają i/lub poprawiają wrażenia z podróży) – tutaj również większość badanych nie jest nimi zainteresowana (77% ocen od 1 do 3). Tylko 18% respondentów korzysta z tych narzędzi (oceny od 5 do 7). Doświadczenie dyskryminacji z powodu swojej niepełnosprawności podczas podróży jest bardzo subiektywnym odczuciem badanych. Każda osoba ma swój sposób rozumowania pojęcia i poczucia dyskryminacji.

Należy zaznaczyć, że nie wszyscy badani odpowiedzieli na to pytanie – była to prawie jedna trzecia respondentów (340 badanych, czyli 29%). Właściwie tyle samo osób (340) stwierdziło, że dyskryminacji nie doświadczyło. Jednak największą grupę stanowili ci, którzy spotkali się z dyskryminacją podczas podróży – 42% respondentów. Każda osoba, która zgłosiła dyskryminację, miała możliwość opisanego, na czym ona polegała. Powstał bogaty materiał danych od 489 osób, który może być analizowany w wielu aspektach. Jednym z nich jest próba oceny czy dyskryminacja była związana z czynnikiem technicznym czy ludzkim? To znaczy, na ile wynikała z braku odpowiedniej infrastruktury, a na ile z nieprofesjonalnego podejścia do klienta (OzN jako klienci wycieczki, hotelu, restauracji) lub niestosownego zachowania względem osób z niepełnosprawnościami ze strony innych osób podróżujących bądź korzystających z usług turystycznych (przebywających w tym samym hotelu, pociągu, plaży).

Przeważającą formą dyskryminacji było nieprzyjemne i nieprzyjazne traktowanie przez inne osoby, przybierające często bardzo obraźliwy i poniżający charakter.

Tabela 23. Zainteresowanie potencjałem turystyki wirtualnej/cyfrowej (Q20.14)

Q1. Rodzaj niepełnosprawności	Q20.14 (1)	Q20.14 (2)	Q20.14 (3)	Q20.14 (4)	Q20.14 (5)	Q20.14 (6)	Q20.14 (7)	Wiersz (razem)
Tymczasowa niepełnosprawność	19 38%	4 8%	6 12%	11 22%	6 12%	1 2%	3 6%	50
Związana ze starszym wiekiem	34 49%	7 10%	3 4%	8 12%	7 10%	3 4%	7 10%	69
Wzrok	55 52%	13 12%	10 9%	11 10%	7 7%	5 5%	5 5%	106
Słuch	13 27%	7 15%	7 15%	4 8%	6 13%	2 4%	9 19%	48
Ruch	119 37%	50 15%	37 11%	37 11%	35 11%	26 8%	19 6%	323
Niepełnosprawność sprzężona	97 36%	48 18%	26 10%	29 11%	25 9%	15 6%	27 10%	267
Niepełnosprawność intelektualna	24 46%	8 15%	5 10%	7 13%	1 2%	4 8%	3 6%	52
Mowa	11 42%	4 15%	2 8%	2 8%	5 19%	1 4%	1 4%	26
Inne	11 39%	2 7%	4 14%	4 14%	2 7%	1 4%	4 14%	28
ASD (zaburzenia ze spektrum autyzmu)	18 34%	8 15%	6 11%	10 19%	5 9%	3 6%	3 6%	53
Niepełnosprawność psychospołeczna	6 55%	0 0%	0 0%	1 9%	2 18%	0 0%	2 18%	11
Razem	407 39%	151 15%	106 10%	124 12%	101 10%	61 6%	83 8%	1033

Q20.14. Określ, w jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami! Zaznacz 1, jeśli w ogóle się nie zgadzasz, a 7, jeśli całkowicie zgadzasz się z danym stwierdzeniem! „Jestem coraz bardziej zainteresowany potencjałem turystyki wirtualnej/cyfrowej”

Źródło: wyniki ankiety, N = 1175, brak odpowiedzi: 142 respondentów.

To aż 58% odpowiedzi, co pokazuje na skalę problemu. Szczególnie jeśli porówna się go do barier architektoniczno-infrastrukturalnych, na które wskazało 15% osób mówiących o doświadczaniu dyskryminacji. Co dziesiąty respondent z tej grupy wskazał na odmowę obsługi i brak wykonania usługi. Wyniki te pokazują, że dyskryminacja osób z niepełnosprawnościami podczas podróży ma bardzo mocne podłoże społeczne. To nie bariery architektoniczne są główną przeszkodą, ale brak empatii u osób, z którymi się podróżuje.

Respondentom zadano również dwa pytania otwarte:

- w oparciu o Twoje doświadczenia, przykład jakiego kraju lub krajów powinien być naśladowany przez Twój kraj w dziedzinie dostępnej turystyki? oraz
- w jakich krajach i/lub w Twoim kraju, w jakich miejscowościach/atrakcjach turystycznych widziałeś dobre przykłady wspierania udziału osób z niepełno-

sprawnościami w turystyce? Proszę podaj kraj/miejscowość/atrakcję, dobry przykład!

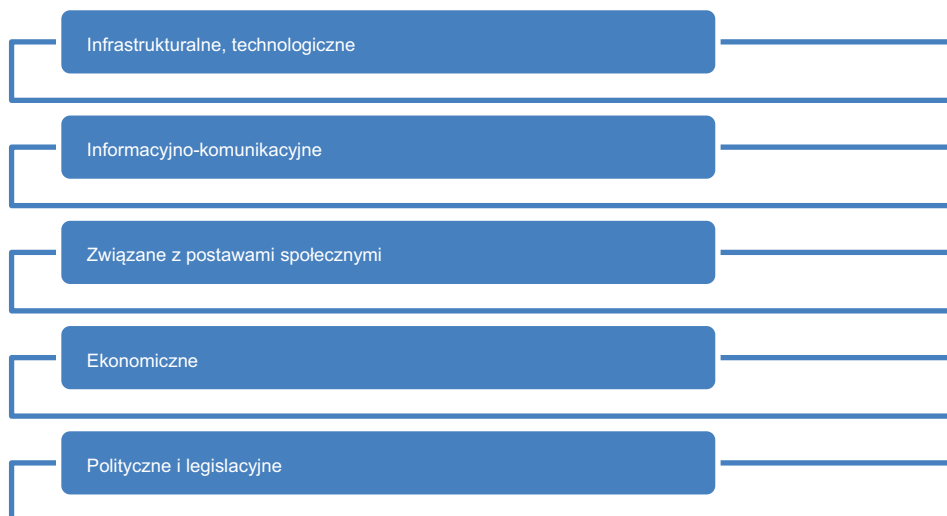
Zarówno w przypadku pierwszego, jak i drugiego pytania badani mieli problem z podaniem przykładów (odpowiednio 45% i 40%), toteż nie wymienili żadnych. Z grona wymienionych do naśladowania państw w pierwszej trójce wskazań znalazły się: Holandia 14%, Niemcy 7% i Austria 5%. Z kolei dobre przykłady wspierania udziału osób z niepełnosprawnościami w turystyce respondenci zauważyli w Austrii (20%) oraz w Polsce i na Węgrzech (każdy kraj po 4%).

Zdecydowana większość badanych zadeklarowała chęć pomocy jako wolontariusze w działaniach związanych z podróżami i turystyką osób niepełnosprawnych – aż 52%. Co trzeci respondent nie wiedział, co odpowiedzieć lub nie był pewien czy sprostaby takim działaniom (33%). Cała grupa badanych opowiada się za uwzględnianiem specyfiki, problemów i możliwych rozwiązań w turystyce dla osób z niepełnosprawnościami w programach przedmiotów związanych z turystyką w szkolnictwie wyższym (97%). Tyle samo uważa, że przydatne byłoby udostępnienie online uniwersyteckich materiałów edukacyjnych w celu zwiększenia wiedzy na temat turystyki dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

12.3.Podsumowanie

Wyniki badań pozwoliły na zdiagnozowanie głównych wyzwań związanych z rozwojem turystyki dostępnej (ryc. 65), a także sformułowanie rekomendacji dla jej rozwoju (ryc. 66).

Bariery związane z infrastrukturą i udogodnieniami obejmują: nieodpowiednią infrastrukturę fizyczną (w wielu miejscach nadal brakuje podstawowych



Ryc. 65. Główne wyzwania dotyczące turystyki dostępnej

Źródło: opracowanie własne.

funkcji dostępności, takich jak rampy, windy, dostępne toalety i szerokie drzwi), bariery transportowe (transport publiczny, taksówki i wynajęte pojazdy często nie są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych). Ponadto istnieją liczne bariery technologiczne, do których należą: brak technologii wspomagających pętle indukcyjne, czytniki ekranu lub aplikacje mobilne zwiększające dostępność, przepaść cyfrowa (dostęp do technologii wspomagających i ich znajomość mogą się znacznie różnić, przy czym niektóre OzN nie mają zasobów lub wiedzy, aby skutecznie korzystać z tych narzędzi).

Trudności związane z informacją i komunikacją dotyczą: braku informacji (często informacje na temat dostępności miejsc docelowych, zakwaterowania i atrakcji są niewystarczające, co utrudnia osobom niepełnosprawnym planowanie podróży), niedostępne strony internetowe i systemy rezerwacji (wiele stron internetowych związanych z turystyką i systemów rezerwacji online nie zostało zaprojektowanych z myślą o dostępności, co stwarza trudności osobom z niepełnosprawnością wzroku lub funkcji poznawczych), forma przekazywania informacji (dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, np. niewidomych, niesłyszących).

Bariery związane z postawami odnoszą się do: braku świadomości i szkoleń (personelowi turystycznemu i dostawcom usług często brakuje świadomości i szkoleń na temat tego, jak dostosować się do potrzeb osób niepełnosprawnych, może to prowadzić do niezamierzonej dyskryminacji i nieodpowiedniej obsługi), negatywnych postaw (stereotypy i negatywne postawy wobec osób niepełnosprawnych mogą tworzyć nieprzyjazne środowisko i zniechęcać do podróżowania), co może prowadzić do poczucia dyskryminacji.

Bariery ekonomiczne związane z trudnościami, takimi jak: wyższe koszty (podróże często wiążą się z wyższymi kosztami ze względu na potrzebę



Ryc. 66. Aktywności wspierające rozwój turystyki dostępnej

Źródło: opracowanie własne.

specjalistycznego sprzętu, usług lub zakwaterowania, które mogą nie być objęte standardowym ubezpieczeniem podróżnym), ograniczone finansowanie i inwestycje (finansowanie i inwestycje w dostępną infrastrukturę i usługi turystyczne są często niewystarczające).

Polityka i regulacje określają rozwój turystyki na poziomach od lokalnego do globalnego i stawiają wyzwania, takie jak: niespójne standardy (standardy i przepisy dotyczące dostępności różnią się znacznie w poszczególnych krajach i regionach, co prowadzi do niespójnych doświadczeń dla podróżnych, zgodność z międzynarodowymi standardami, takimi jak Americans with Disabilities Act (ADA) lub the European Accessibility Act, nie jest obligatoryjna), kwestie związane z egzekwowaniem przepisów (nawet tam, gdzie istnieją przepisy i regulacje, ich egzekwowanie może być słabe, co prowadzi do słabego wdrożenia i utrzymania dostępności). Aby sprostać tym wyzwaniom, potrzebne jest wieloaspektowe podejście (ryc. 66).

Potrzebne są działania na wielu poziomach: inwestycje w infrastrukturę (rządy i sektory prywatne powinny inwestować w infrastrukturę i transport w zakresie dostępności), szkolenia i programy podnoszące świadomość (szkolenia dla profesjonalistów z branży turystycznej w zakresie dostępności i inkluzywności), polityka, harmonizacja i egzekwowanie (spójne i egzekwowane standardy dostępności na całym świecie), projektowanie i technologie sprzyjające włączeniu społecznemu (opracowywanie i wspieranie odpowiednich stron internetowych, aplikacji i technologii), informacje na temat dostępności (dostarczanie szczegółowych informacji na temat opcji podróży i zakwaterowania pod kątem dostępności). Jeśli branża turystyczna sprosta tym wyzwaniom, może stać się bardziej inkluzywna i zapewnić każdemu, niezależnie od umiejętności i poziomu sprawności, radość z podróżowania.

13. Postrzeganie turystyki dostępnej przez mieszkańców państw zaangażowanych w projekcie

13.1. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Chorwacji wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej

Ostatnio wiele uwagi poświęcono turystyce dostępnej w Chorwacji, zwłaszcza z perspektywy rozwoju polityki. Nadal jednak należy podjąć znaczne wysiłki w celu zwiększenia świadomości opinii publicznej w zakresie znaczenia dostępności w ogóle, a w turystyce w szczególności. Po dokonaniu przeglądu literatury przedmiotu można stwierdzić, że istnieje znaczna luka badawcza w tej dziedzinie. Współpraca w ramach projektu Accessible (nr 2022 2 HU01-KA220 HED 000099410, „The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe – ACCESSIBLE”) umożliwiła zdobycie bardzo potrzebnej wiedzy na temat ram prawnych, popytu na turystykę dostępną, ale także postaw ogółu społeczeństwa wobec stanu turystyki dostępnej i potencjału jej rozwoju w Chorwacji.

Badanie zostało przeprowadzone na celowej próbie 1000 osób z Chorwacji, dzięki czemu można było uzyskać zrównoważoną reprezentację wieku i płci. Celem było uzyskanie głębszego zrozumienia postaw ogółu społeczeństwa wobec stanu rozwoju turystyki dostępnej w Chorwacji, ich nastawienia do potrzeb i wymagań tego specyficznego segmentu popytu, wiedzy na temat możliwych barier dla osób niepełnosprawnych, ale także społecznego wymiaru tego segmentu turystyki.

Ogólnie można stwierdzić, że respondenci mają dość wysoką świadomość kwestii dostępności w ogóle, a w szczególności turystyki dostępnej, chociaż postrzeganie głównych wyzwań jest nieco niedoszacowane w porównaniu z wynikami badań pierwotnych przeprowadzonych w ramach projektu wśród OzN z Chorwacji.

Reprezentacja demograficzna i dobór próby

W badaniu zadbano o zapewnienie reprezentatywności populacji krajowej w Chorwacji, koncentrując się przede wszystkim na aspektach wieku i płci. Badanie obejmowało 52% kobiet oraz 48% mężczyzn, co odpowiada krajowej strukturze demograficznej (51,5% kobiet i 48,6% mężczyzn). Średni wiek respondentów wynosił 47,8 roku, czyli nieznacznie przekraczał **średnią** krajową, jednak różnica ta jest na tyle niewielka, że nie ma wpływu na reprezentatywność wyników.

Analiza poziomu wykształcenia respondentów wykazała, że niemal połowa posiadała wykształcenie wyższe, natomiast respondenci z kwalifikacjami zawodowymi stanowili jedną czwartą próby. Można sądzić, że taki rozkład mógł wpłynąć na ogólne wyniki, ponieważ osoby z wyższym poziomem wykształcenia mogły być bardziej wrażliwe na różne aspekty związane z dostępnością, co pozwalało im wyciągać szersze wnioski dotyczące społecznych uwarunkowań tego zagadnienia. Respondenci ci byli prawdopodobnie bardziej świadomi specyfiki turystyki dostępnej i potrzeby wdrażania strategii, które sprzyjają stworzeniu bardziej inkluzywnego środowiska rozwoju.

Świadomość trudności napotykanych przez osoby z niepełnosprawnością

Jednym z celów tego badania była ocena wiedzy ogółu społeczeństwa na temat barier napotykanych przez OzN, zwłaszcza w odniesieniu do ich udziału w aktywności turystycznej. Na podstawie otrzymanych wyników można stwierdzić, że prawie dwie trzecie respondentów ocenia możliwości uczestnictwa w turystyce przez OzN jako niedopuszczalnie złe lub dość słabe. Tylko niewielka część respondentów uważa możliwości uczestnictwa w turystyce dostępnej za raczej dobre lub doskonałe.

W zakresie postrzegania barier dla OzN przez ogół społeczeństwa należy zauważyć, że respondenci są świadomi różnych trudności, które są częścią życia OzN. Na przykład wymieniali korzystanie z transportu kolejowego, z autobusów dalekobieżnych, z transportu publicznego, z zakwaterowania, uczestnictwo w zajęciach sportowych jako sportowiec, udział w zajęciach sportowych jako widz i odwiedzanie atrakcji turystycznych jako sytuację, w których OzN napotykają największe trudności, próbując zaangażować się w te działania. Wyniki te wskazują na wysoki poziom świadomości wszystkich barier, co jest dobrym punktem wyjścia do edukacji ogółu społeczeństwa i opracowywania właściwej polityki.

Z drugiej strony, respondenci zauważyli, że trzy sytuacje w życiu OzN stwarzają mniejsze trudności: możliwość uzyskania wiarygodnych informacji o rzeczywistej dostępności, korzystanie z obiektów gastronomicznych (restauracji) oraz uczestnictwo w koncertach i festiwalach plenerowych. Sugeruje to, że respondenci zastanawiali się nad możliwościami uczestnictwa OzN w niektórych aspektach działalności turystycznej z mniejszymi barierami, ale jednocześnie należy zauważyć, że ogół populacji postrzega dostęp do wiarygodnych informacji o rzeczywistej dostępności jako znacznie mniejszą barierę niż ma to miejsce w rzeczywistości. Jest to aspekt, który wymaga znacznej poprawy zarówno pod względem zaangażowania usługodawców, jak i społeczeństwa.

Publiczne postrzeganie dostępności w turystyce

Wyniki badania pokazują, że opinia publiczna jest świadoma, iż należy kontynuować działania na rzecz poprawy sytuacji w zakresie turystyki dostępnej w Chorwacji. Prawie połowa respondentów jest świadoma tej potrzeby, podczas gdy prawie jedna trzecia respondentów uważa, że równy dostęp do usług i atrakcji turystycznych dla wszystkich powinien zostać zapewniony jak najszybciej, co wymaga znacznych inwestycji i zmiany nastawienia. Wyniki te są zachęcające

i stanowią pozytywny punkt wyjścia do korzystnej zmiany publicznego postrzegania turystyki dostępnej. Z drugiej strony około jednej czwartej respondentów uważa, że obecna jakość turystyki dostępnej w Chorwacji jest zadowalająca i nie są potrzebne żadne znaczące ulepszenia. Biorąc pod uwagę te wyniki, można stwierdzić, że publiczna percepcja turystyki dostępnej w Chorwacji jest dość wysoka, a inwestycje w poprawę dostępności spotkałyby się z dużym poparciem społecznym, co ma ogromne znaczenie przy omawianiu koncepcji turystyki uniwersalnej.

Definiowanie grup docelowych dla turystyki dostępnej

OzN stanowią około 16% populacji Chorwacji. Wyniki badania dotyczące odsetka lokalnej społeczności, który mógłby być objęty turystyką dostępną, były zróżnicowane i nie wskazywały na wyraźny konsensus. Największa grupa respondentów (31,8%) oszacowała ten odsetek na 10–15% populacji, podczas gdy 17,9% badanych wskazało przedział 16–20%. Wyniki te należy analizować w kontekście ogólnej wiedzy na temat liczby OzN w Chorwacji. Choć ankietowani nie byli w stanie precyzyjnie określić tej wartości, ich odpowiedzi mieściły się w stosunkowo wąskich przedziałach, co może wskazywać na pewien stopień niepewności w ocenie. Ma to istotne znaczenie dla kształtowania polityki turystyki dostępnej. Brak jednoznacznego obrazu liczby osób, które mogłyby bezpośrednio skorzystać z inwestycji w poprawę dostępności obiektów i usług, utrudnia osiągnięcie porozumienia między wszystkimi zaangażowanymi interesariuszami.

Postawy wobec konkretnych aspektów turystyki dostępnej

Do oceny opinii publicznej na temat różnych aspektów rozwoju turystyki dostępnej wykorzystano siedmiopunktową skalę Likerta. Respondenci oceniali poszczególne stwierdzenia w skali od 1 (zdecydowanie się nie zgadzam) do 7 (zdecydowanie się zgadzam), co pozwoliło na dogłębne zrozumienie ich nastawienia wobec turystyki dostępnej. Badanie wykazało, że respondenci są zgodni co do tego, iż OzN rzadziej podróżują zarówno w kraju, jak i za granicę w celach rekreacyjnych. Jednocześnie wyrażają pełne przekonanie, że OzN powinny mieć takie same możliwości korzystania z zakwaterowania, obiektów hotelarskich i transportu publicznego jak osoby pełnosprawne. Wysoki poziom zgodności (7 na skali) oraz niskie odchylenie standardowe wskazują na silny konsensus w tej kwestii. Wyniki badania sugerują, że społeczeństwo Chorwacji wykazuje dużą świadomość szczególnych potrzeb OzN podczas podróży. Respondenci dostrzegają kluczową rolę komunikacji w zapewnianiu dostępności oraz znaczenie specjalnych udogodnień. Jednocześnie wykazują pewną niepewność w kwestii preferencji OzN dotyczących programów turystycznych. Wyniki w tym obszarze są nieco powyżej średniej, co wskazuje na brak jednoznacznej opinii – niektórzy zakładają, że OzN wolą programy dostosowane do ich potrzeb, podczas gdy inni uważają, że powinny mieć możliwość uczestniczenia w standardowych doświadczeniach turystycznych.

Z drugiej strony respondenci wykazali wysoki poziom empatii wobec OzN. Są świadomi, że komunikacja oraz jakość obsługi musi stać na najwyższym poziomie,

a OzN powinny być traktowane z pełnym szacunkiem. Powszechna jest również opinia, że branża turystyczna – a w szczególności jej pracownicy – ma obowiązek lepiej rozumieć potrzeby tego segmentu klientów. W związku z tym konieczna jest poprawa podejścia personelu turystycznego do obsługi OzN. Wyniki te wskazują na pozytywne perspektywy dla rozwoju i podnoszenia jakości turystyki dostępnej w Chorwacji.

Włączenie w społeczeństwo i empatia

Wraz z wcześniej opracowanymi wynikami celem badania było określenie poziomu świadomości ogółu społeczeństwa na temat możliwości włączenia OzN do systemu turystycznego. Wyniki wskazują, że chociaż opinia publiczna wykazuje pewne zrozumienie specjalnych potrzeb tego segmentu rynku, nadal pozostaje wiele do zrobienia, aby je poprawić. Na przykład respondenci nie zgadzają się, że inni ludzie nie lubią jeździć na wakacje z OzN fizyczną lub znacznym stopniem niepełnosprawności. Jednak poziom zgodności wynosi 3 (4 oznacza, że w pełni się zgadzam), jeśli chodzi o wspólne wyjazdy na wakacje z OzN intelektualną. Respondenci nie uważają, że społeczeństwo jest tolerancyjne wobec OzN. Wynik ten wskazuje, że choć w społeczeństwie istnieje wysoki poziom empatii, to wciąż jest wiele miejsca na poprawę oferty turystycznej w tym konkretnym segmencie rynku. Jednak świadomość potrzeb i specjalnych wymagań OzN jest również ważną kwestią społeczną i silniejsze zachęty do zajęcia się tą sytuacją oraz zwiększenia świadomości i tolerancji powinny stworzyć bardziej integracyjne społeczeństwo. Jednak respondenci zastanawiali się nad swoimi odpowiedziami, ponieważ wyniki sugerują, że wszystko, co jest dostępne i dobre dla osób niepełnosprawnych, ułatwia im życie, wskazując, że zastanawiali się nad możliwościami i korzyściami płynącymi z uniwersalnego projektowania. Uważają również, że chorwackie społeczeństwo wspiera integrację i włączenie społeczne oraz że rozwój turystyki dostępnej jest bardzo ważny.

Wyniki w obszarze integracji społecznej i empatii wskazują, że respondenci są świadomi znaczenia tych kwestii i wykazują wysoki poziom empatii dla tego segmentu popytu dla OzN. Społeczeństwo jako całość powinno jednak dążyć do osiągnięcia wyższego poziomu tolerancji wobec OzN i stworzyć bardziej integracyjne środowisko, które umożliwiłoby intensywniejszy rozwój turystyki dostępnej.

Niniejsze badanie dostarcza informacji na temat postaw ludności wobec rozwoju turystyki dostępnej w Chorwacji. Te cenne wyniki powinny być przydatne dla rozwoju polityki turystycznej i ogólnych procesów decyzyjnych w tym obszarze. Ogólnie rzecz biorąc, wyniki pokazują, że ludność w Chorwacji jest świadoma znaczenia tego segmentu i kwestii dostępności w ogóle. Oprócz tego spostrzeżenia, wyniki pokazują również, że ludność jest świadoma, iż niektóre inne aspekty powinny być brane pod uwagę w przyszłym rozwoju turystyki dostępnej w Chorwacji.

Ogólna charakterystyka respondentów wskazuje, że próba odzwierciedla obecną charakterystykę demograficzną populacji Chorwacji i że odpowiedzi powinny być uwzględniane w przyszłych decyzjach i działaniach. Opinia publiczna

ma świadomość specyficznych potrzeb tego segmentu turystów w zakresie dostępności, zwłaszcza w odniesieniu do niektórych aspektów oferty turystycznej. Zgadza się, że OzN mają duże zapotrzebowanie na dokładne, konkretne i wiarygodne informacje. Zauważa jednak, że informacje dostarczane temu segmentowi turystów są wystarczające, tj. zadowalającej jakości, co nie jest zgodne z wypowiedziami OzN.

Spółeczeństwo ogólnie musi być bardziej zachęcane do zaakceptowania tolerancji i integracji jako sposobu życia, aby wszyscy ludzie, którzy są częścią społeczeństwa, mieli takie same możliwości. Dostępność, jak często się podkreśla, jest kwestią podstawowych praw człowieka i jako taka powinna przysługiwać każdemu. Poprzez zwiększanie oferty turystyki dostępnej wzrosłaby liczba obiektów i atrakcji dostępnych nie tylko dla turystów, ale także dla lokalnej ludności. Dzięki włączeniu tolerancji i empatii do podstawowych wartości społecznych wzmocnione zostaną podstawy rozwoju turystyki dostępnej, a polityka turystyczna będzie miała znacznie większy potencjał rozwoju i możliwości zapewnienia równego dostępu do świadczeń turystycznych dla wszystkich turystów.

13.2. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Węgier wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej

Turystyka dostępna, koncentrująca się na zapewnieniu równych szans OzN w uczestnictwie w aktywnościach turystycznych, zyskuje coraz większe znaczenie jako istotny element integracji społecznej. Dotychczasowe badania w tej dziedzinie skupiały się głównie na perspektywie OzN. Jednak pełne zrozumienie sytuacji i identyfikacja potencjalnych obszarów rozwoju wymagają także analizy postaw ogólnej populacji. Aby wypełnić tę lukę badawczą, partnerzy projektu Accessible przeprowadzili ankietę internetową wśród 1000 osób w czterech krajach – na Węgrzech, w Polsce, Chorwacji i Rumunii. Badanie to, realizowane w ramach projektu Accessible (nr 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410, „The development of the innovative educational method of ACCESSIBLE tourism in Central Europe – ACCESSIBLE”), miało na celu ocenę opinii publicznej na Węgrzech oraz zrozumienie społecznej percepcji i postaw wobec turystyki dostępnej.

Obejmowało kompleksową ankietę 1000 węgierskich uczestników, wybranych tak, aby odzwierciedlić zrównoważoną reprezentację populacji pod względem płci i wieku. Wyniki badania zapewniają wgląd w to, jak opinia publiczna postrzega obecny stan turystyki dostępnej, wyzwania stojące przed OzN oraz społeczne poparcie dla przyszłych usprawnień w tym obszarze. Jako badacze tematu, z przyjemnością zauważamy, że zdecydowana większość społeczeństwa przejawia wystarczającą empatię w tej kwestii i popiera dalsze usprawnienia w zakresie rozwoju turystyki dostępnej.

Dobór próby i jej charakterystyka

Węgierska część badania została starannie zaprojektowana, aby zapewnić reprezentatywność próby względem populacji krajowej, zwłaszcza pod kątem płci i wieku. W badaniu uczestniczyło 52,5% kobiet i 47,5% mężczyzn, co odzwierciedla strukturę demograficzną kraju. Rozkład wieku respondentów był również zbliżony do średniej krajowej, co pozwoliło na uwzględnienie opinii różnych grup wiekowych. Należy jednak zauważyć, że w próbie nadreprezentowane były osoby z wyższym wykształceniem. Jest to istotny czynnik, ponieważ osoby lepiej wykształcone mogą wykazywać większą świadomość kwestii społecznych, w tym znaczenia dostępności w turystyce. W konsekwencji ta nadreprezentacja mogła wpłynąć na wyniki badania, szczególnie w kontekście deklarowanego poparcia dla inicjatyw związanych z turystyką dostępną.

Świadomość trudności napotykanych przez osoby z niepełnosprawnością

Jednym z głównych aspektów badania była ocena świadomości opinii publicznej na temat konkretnych wyzwań napotykanych przez OzN podczas uprawiania turystyki. Wyniki wskazują na wysoki poziom świadomości społecznej w zakresie tych wyzwań, znaczna część respondentów dostrzega istotne trudności, z jakimi borykają się OzN, szczególnie w sferze transportu publicznego.

Respondenci wskazali transport jako dziedzinę stanowiącą największe wyzwania dla OzN. Środki transportu zostały ocenione jako nieprzystosowane do OzN przez dużą część populacji, podkreślono krytyczny obszar, w którym pilnie potrzebne są usprawnienia. Ta percepcja jest zgodna z szerszymi problemami, z jakimi borykają się systemy transportu publicznego na Węgrzech. Badanie wykazało, że zakwaterowanie i usługi gastronomiczne były postrzegane jako mniej problematyczne. Sektory te zostały ocenione przychylniej, co sugeruje, że poczyniły one znaczące postępy w zakresie poprawy dostępności turystycznej. Odkrycie to wskazuje, że chociaż istnieją dziedziny, w których dostępność została z powodzeniem zintegrowana z usługami, obszary krytyczne nie zniknęły, zwłaszcza w kontekście transportu. Należy się nimi zająć, aby zapewnić bardziej integracyjny charakter usług.

Publiczne postrzeganie turystyki dostępnej

Wyniki ankiety wskazują na szerokie uznanie wśród węgierskiej opinii publicznej potrzeb związanych z ulepszeniami w turystyce dostępnej. Znacząca większość respondentów wyraziła niezadowolenie z obecnego stanu dostępności w turystyce, a ponad 60% postrzega tę sytuację jako mniej niż idealną. Warto zauważyć, że ponad 20% respondentów uznało obecny stan dostępnej turystyki za całkowicie niedopuszczalny, co podkreśla pilną potrzebę rozwiązania tych kwestii.

Ankieta pokazuje, że istnieje niemal społeczny konsensus co do potrzeby poprawy sytuacji turystyki dostępnej. To powszechne niezadowolenie sugeruje, że opinia publiczna jest nie tylko świadoma barier, z jakimi borykają się OzN, ale także postrzega obecne wysiłki zmierzające do usunięcia tych barier jako niewystarczające. Uznanie tych niedociągnięć jest ważnym krokiem w kierunku zmobilizowania poparcia społecznego dla niezbędnych zmian.

Ponadto badanie wykazało silne poparcie społeczne dla inicjatyw mających na celu poprawę dostępności turystyki. Około 87,3% respondentów zgodziło się, że znaczne inwestycje i zmiana postaw społecznych są konieczne, aby zapewnić wszystkim równy dostęp do usług i atrakcji turystycznych. Ten przytłaczający konsensus wskazuje, że istnieje silne poparcie społeczne dla wysiłków na rzecz zwiększenia dostępności w turystyce, co może być krytycznym czynnikiem napędzającym zmiany w polityce i zachęcającym do inwestycji w tym obszarze.

Wsparcie dla poprawy turystyki dostępnej

Wyniki badania wykazały, że niemal 90% respondentów dostrzega potrzebę znaczących ulepszeń, aby OzN mogły w pełni uczestniczyć w turystyce. Silne poparcie dla różnych inicjatyw poprawiających dostępność tego sektora jest wyraźnie widoczne. Spośród ankietowanych 36,4% uważa, że niezbędne są natychmiastowe inwestycje oraz fundamentalna zmiana postaw społecznych, aby zapewnić OzN równe szanse w turystyce. Kolejne 50,9% również opowiedziało się za poprawą dostępności w tym sektorze. Jedynie 0,6% respondentów stwierdziło, że dalsze usprawnienia nie są konieczne, co potwierdza powszechne uznanie wagi tego problemu. Tak duże poparcie sugeruje, że węgierska opinia publiczna nie tylko zdaje sobie sprawę z wyzwań, przed którymi stoją OzN, ale także jest gotowa wspierać działania na rzecz ich rozwiązania. To społeczne wsparcie może odegrać kluczową rolę w kształtowaniu polityki i zachęcaniu zarówno sektora publicznego, jak i prywatnego do inwestowania w inicjatywy na rzecz turystyki dostępnej.

Definiowanie grup docelowych dla turystyki dostępnej

Jednym z wyzwań podkreślonych w ankiecie jest trudność w zdefiniowaniu grup docelowych dla turystyki dostępnej. Wyniki ankiety odzwierciedlają brak konsensusu wśród respondentów co do proporcji populacji, która mogłaby skorzystać z turystyki dostępnej. Ta niejednoznaczność jest zgodna z szerszymi wyzwaniami stojącymi przed ekspertami w tej dziedzinie, gdzie nie ma jasnej zgody co do dokładnej wielkości populacji, która wymaga dostępnych usług turystycznych.

Odpowiedzi udzielone w ankiecie były rozłożone na wszystkie pięć kategorii, przy czym żadna z nich nie była dominująca, co podkreśla niepewność w definiowaniu docelowej grupy demograficznej dla turystyki dostępnej. Ten brak konsensusu wskazuje na potrzebę dalszych badań i jaśniejszych wytycznych, aby pomóc decydentom i interesariuszom z branży lepiej zrozumieć zakres popytu na usługi turystyki dostępnej.

Postawy wobec konkretnych aspektów turystyki dostępnej

W ankiecie zbadano również nastawienie opinii publicznej do konkretnych aspektów turystyki dostępnej przy użyciu siedmiopunktowej skali Likerta. W przypadku odpowiedzi na ogólne pytania związane z turystyką dostępną wartość skali równa 1 oznacza całkowity brak zgody, a wartość skali równa 7 oznacza całkowitą zgodę. Akceptacja zdecydowanej zgody (skala 7) jest niezwykle wysoka dla wszystkich pytań, więc wyniki były w przeważającej mierze pozytywne, a zdecydowana większość respondentów wyraziła silne poparcie dla różnych aspektów turystyki dostępnej. Na przykład ponad 80% respondentów wybrało wynik

powyżej środkowego punktu skali (4 lub więcej), co wskazuje na powszechne poparcie dla inicjatyw związanych z turystyką dostępną (a brak zgody we wszystkich przypadkach wyniósł poniżej 10%). Wśród konkretnych aspektów turystyki dostępnej respondenci wyrazili silne poparcie dla zmian w transporcie publicznym, zakwaterowaniu. Na przykład znaczna większość respondentów zgodziła się, że uzasadnione jest oczekiwanie, iż systemy transportu publicznego powinny być w pełni dostępne dla OzN. Podobnie istniało silne poparcie dla poglądu, że zakwaterowanie powinno być dostępne dla wszystkich, co odzwierciedla znaczenie tych elementów w promowaniu turystyki integracyjnej. Wyniki wykazały również wysoki poziom empatii społecznej wobec OzN. Respondenci na ogół wyrażali pozytywne nastawienie do turystyki dostępnej dla wszystkich, a wielu z nich dostrzegało znaczenie udostępniania doświadczeń turystycznych wszystkim, niezależnie od ich możliwości fizycznych. Empatia ta jest kluczowym czynnikiem we wspieraniu bardziej integracyjnego społeczeństwa, w którym potrzeby OzN są brane pod uwagę i uwzględniane we wszystkich aspektach, w tym w turystyce.

Włączenie w społeczeństwo i empatia

Podczas gdy wyniki ankiety przedstawiają w dużej mierze pozytywny obraz postaw społecznych wobec turystyki dostępnej, ujawniają one również pewne złożoności w szerszym kontekście społecznym. Zwłaszcza gdy respondenci wyrazili silne osobiste poparcie dla turystyki dostępnej i empatię wobec OzN, niemniej byli mniej pewni gotowości szerszego społeczeństwa do przyjęcia tych zmian. Na przykład podczas gdy wielu respondentów wskazało, że osobiście wspiera turystykę dostępną, byli bardziej sceptyczni co do tego, w jakim stopniu szersze społeczeństwo podziela to zaangażowanie. Rozbieżność ta sugeruje, że chociaż istnieje silne osobiste wsparcie dla inicjatyw na rzecz dostępności, mogą istnieć obawy co do tego, czy wartości te są powszechnie podzielane przez społeczeństwo. Odkrycie to wskazuje na potrzebę ciągłej edukacji publicznej i podnoszenia świadomości, aby zapewnić, że znaczenie turystyki dostępnej jest rozumiane i akceptowane przez wszystkie warstwy społeczeństwa. Co więcej, badanie wykazało, że chociaż respondenci ogólnie wyrażali empatię i wsparcie dla osób niepełnosprawnych, istniały pewne obszary, w których postawy społeczne były postrzegane jako mniej korzystne. Na przykład respondenci zaznaczali, że chociaż osobiście mogą wspierać turystykę dostępną, to uważają, że inni członkowie społeczeństwa mogą być mniej przychylni. Takie postrzeganie postaw społecznych podkreśla potrzebę ciągłych wysiłków na rzecz promowania integracji społecznej i kwestionowania stereotypów i błędnych przekonań na temat OzN.

Przeprowadzone badanie zapewnia kompleksowy przegląd postaw społeczeństwa wobec turystyki dostępnej na Węgrzech, oferując cenne spostrzeżenia, które mogą wpłynąć na przyszłą politykę i praktykę w tym obszarze. Wyniki sugerują, że wśród węgierskiego społeczeństwa istnieje silne osobiste zaangażowanie we wspieranie turystyki dostępnej, w połączeniu z szerokim uznaniem wyzwań, które pozostają, szczególnie w dziedzinie transportu publicznego. Wyniki badań stanowią podstawę dla przyszłych inicjatyw mających na celu zwiększenie dostępności w sektorze turystyki. To publiczne poparcie ma kluczowe znaczenie

dla wprowadzania niezbędnych zmian w polityce i zachęcenia zarówno sektora publicznego, jak i prywatnego do inwestowania w inicjatywy związane z dostępnością. Jednak badania podkreślają też pewne wyzwania, szczególnie w zakresie definiowania grup docelowych turystyki dostępnej, i konieczność zajęcia się postrzeganymi lukami między osobistym wsparciem dla dostępności a szerszymi postawami społecznymi. Wyzwania te podkreślają potrzebę ciągłych badań, edukacji publicznej i wysiłków na rzecz podnoszenia świadomości, aby zapewnić, że turystyka dostępna była w pełni akceptowana przez wszystkie warstwy społeczeństwa.

Podsumowując, wyniki badań wskazują, że choć poczyniono znaczne postępy w zakresie poprawy dostępności w niektórych obszarach turystyki, w innych nadal pozostaje wiele do zrobienia.

13.3. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Polski wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej

Badanie zostało przeprowadzone w ramach projektu Erasmus+ „The Development of the Innovative Educational Method of ACCESSIBLE Tourism in Central Europe – ACCESSIBLE” (nr 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410), realizowanego na Węgrzech, w Chorwacji, Rumunii i Polsce. Projekt koncentruje się na potrzebach OzN, analizując ich opinie na temat turystyki dostępnej. W badaniu przeprowadzonym od października 2023 do stycznia 2024 wzięło udział 1175 osób, w tym 300 OzN z Polski. Celem było określenie warunków rozwoju turystyki dostępnej, barier w podróżowaniu oraz potrzeb szkoleniowych dla personelu turystycznego.

Dodatkowo badanie objęło osoby pełnosprawne, aby uzupełnić perspektywę potrzeb związanych z turystyką dostępną. Ankieta została opracowana wspólnie przez zespoły z czterech państw, najpierw w języku angielskim, a następnie przetłumaczona na języki narodowe.

Metody badań i charakterystyka repondentów

Próba obejmująca osoby pełnosprawne w Polsce wynosiła 627 osób dorosłych (tj. w wieku 18 lat i więcej). Badanie zostało przeprowadzone za pomocą wywiadów bezpośrednich i formularzy elektronicznych od kwietnia do sierpnia 2024 r. Wśród respondentów przeważały kobiety (60%), a 40% stanowili mężczyźni; niektórzy respondenci nie określili swojej płci. Ankietowani reprezentowali wszystkie grupy wiekowe: 18–25 (29%), 26–35 (9%), 36–50 (25%), 51–65 (21%) i powyżej 65 (16%). Większość miała wykształcenie średnie lub wyższe. Pochodzili z różnych miejsc, od obszarów wiejskich i małych miast po duże miasta.

Świadomość trudności napotykaných przez osoby z niepełnosprawnością

Badania wykazały, że osoby w pełni sprawne są świadome wielu trudności, z którymi borykają się OzN podczas podróży. Kwestie wymienione w ankiecie (pozycje

1–10) zostały oceniane w skali Likerta od 1 – brak trudności do 7 – bardzo poważne trudności napotymane przez OzN.

Badanie wykazało, że OzN są świadome wielu trudności, które mogą napotkać podczas podróży. Kwestie wymienione w ankiecie (pozycje 1–10) zostały ocenione w skali Likerta od 1 – brak trudności do 7 – bardzo poważne trudności napotymane przez OzN (tab. 24).

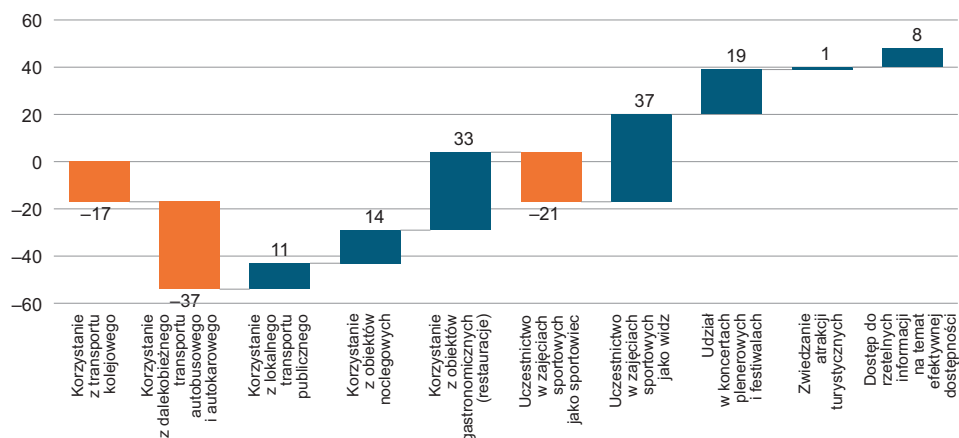
Tabela 24. Cechy ocenianiane w kategorii turystyki dostępnej

1. Korzystanie z transportu kolejowego
2. Korzystanie z dalekobieżnego transportu autobusowego i autokarowego
3. Korzystanie z lokalnego transportu publicznego
4. Korzystanie z obiektów noclegowych
5. Korzystanie z obiektów gastronomicznych (restauracje)
6. Uczestnictwo w zajęciach sportowych jako sportowiec
7. Uczestnictwo w zajęciach sportowych jako widz
8. Udział w koncertach plenerowych i festiwalach
9. Zwiedzanie atrakcji turystycznych
10. Dostęp do rzetelnych informacji na temat efektywnej dostępności

Źródło: opracowanie własne.

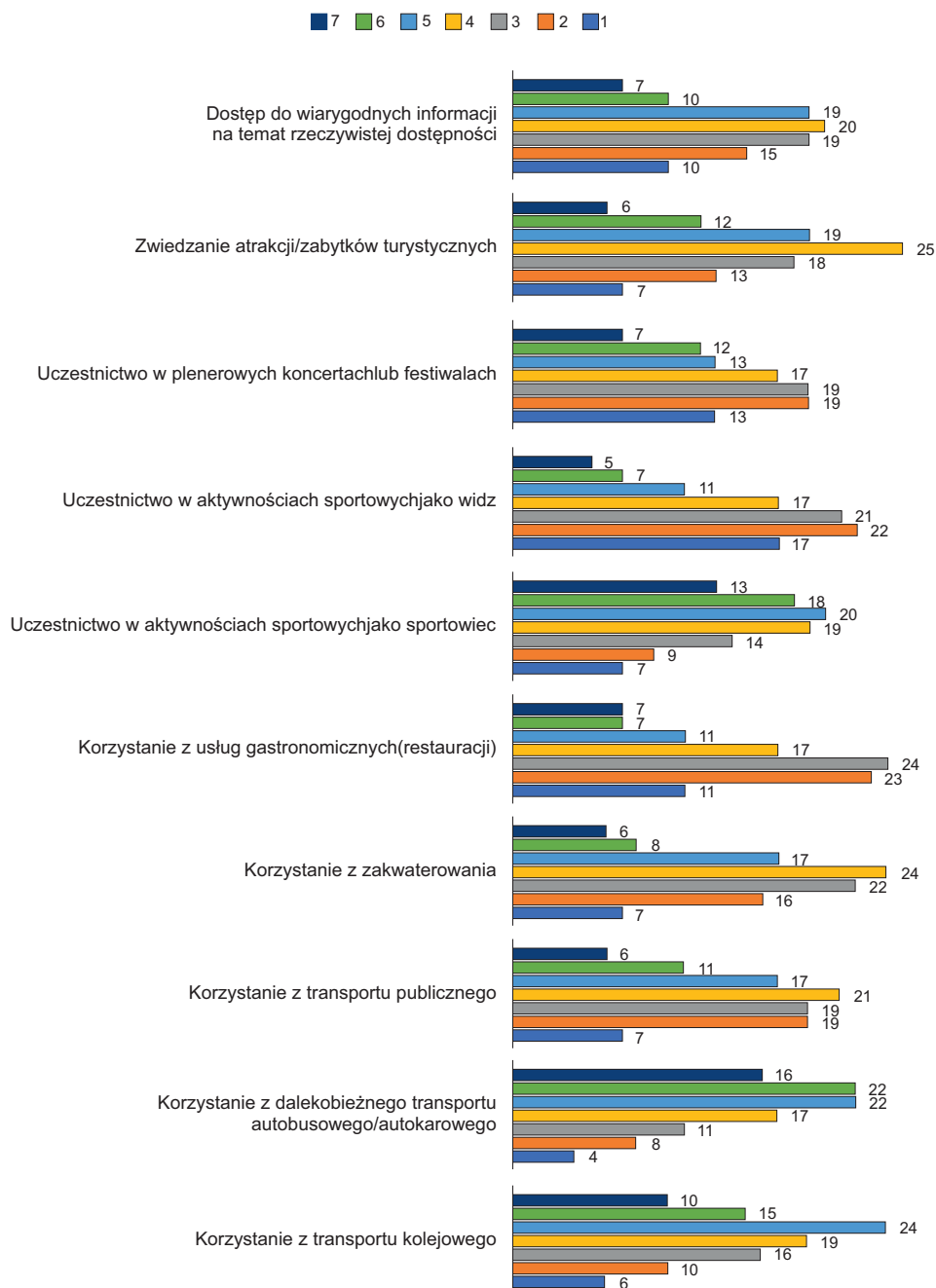
W stwierdzeniach przeważały oceny w środkowych zakresach skali: 4 (196 odpowiedzi), 3 (183 odpowiedzi) i 5 (173 odpowiedzi). Najrzadziej, w podobnym przedziale, znajdowały się skrajne oceny 1 lub 7 (89:83 odpowiedzi).

Suma ocen dodatnich (+) brak trudności (skala: 1–3) i ujemnych (–) istniejących trudności (skala: 5–7) ujawniła, że największe trudności dostrzegane były w korzystaniu z dalekobieżnego transportu autobusowego i autokarowego (–37 punktów), uprawianiu sportu jako sportowiec (–21 punktów) oraz korzystaniu



Ryc. 67. Ocena poziomu dostępności wybranych aktywności i usług turystycznych dla OzN, legenda w zakresie kategorii 1–10: tab. 24; suma ocen: (+) brak trudności oraz (–) występujące trudności. Dane w punktach (skala: od –627 do 627)

Źródło: opracowanie własne.



Ryc. 68. Ocena poziomu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami do wybranych działań i usług związanych z turystyką. Dane w %. Skala: 1 – brak jakichkolwiek trudności; 7 – bardzo poważne trudności napotymane przez OzN

Źródło: opracowanie własne, n = 627.

z transportu kolejowego (-17 punktów). I odwrotnie, najmniejsze trudności odnotowano w korzystaniu z zajęć sportowych jako widz (+37 punktów), z obiektów gastronomicznych (restauracji) (+33 punkty) oraz w uczestnictwie w koncertach i festynach plenerowych (+19 punktów). W przypadku zwiedzania atrakcji turystycznych występowanie utrudnień i ich brak równoważyły się (ryc. 67). Szczegółowe oceny poziomu trudności w korzystaniu z poszczególnych kategorii związanych z organizacją i realizacją turystyki przez OzN z perspektywy osób pełnosprawnych, przedstawiono na rycinie 68.

Postrzeganie turystyki dostępnej i wsparcie dla jej poprawy

W odniesieniu do pytania: „Jakie możliwości uczestnictwa w turystyce mają OzN w Twoim kraju?” prawie połowa respondentów (49%) dostrzega ograniczone możliwości: nieco ograniczone (43%) i zdecydowanie ograniczone (6%). Znacząca grupa respondentów wskazała również, że możliwości nie są ani małe, ani duże (30%). Wyniki te podkreślają potrzebę szeroko zakrojonych działań mających na celu wyrównania szans OzN w zakresie dostępu do przestrzeni, usług i informacji turystycznej. Zgodnie ze społecznym modelem niepełnosprawności wysiłki te powinny koncentrować się na kilku kluczowych aspektach, takich jak: rozpoznawanie barier, wsparcie dla poprawy dostępności, zmiany legislacyjne i kulturowe, a także empatia, odpowiedzialność społeczna i działania integracyjne.

Definiowanie grup docelowych dla turystyki dostępnej

Większość respondentów (63%) uznaje, że grupa społeczna wymagająca wsparcia w zakresie dostępnej turystyki obejmuje 10–15% populacji. Wartość ta jest zgodna z danymi statystycznymi dotyczącymi osób niepełnosprawnych w polskim społeczeństwie. Niewielka grupa respondentów (3%) wskazała mniejszą grupę docelową: 1% populacji i 4% populacji (14% respondentów).

Wyniki te wskazują na dobrą świadomość wśród osób pełnosprawnych na temat liczby OzN w Polsce i podkreślają, że turystyka dostępna zaspokaja potrzeby wielu grup społecznych: OzN ruchową, OzN sensoryczną, osób starszych, rodzin z małymi dziećmi, osób z przewlekłymi schorzeniami, OzN psychologicznymi lub poznawczymi, a także osoby o niskich dochodach. Zrozumienie tych grup docelowych pomaga w projektowaniu doświadczeń turystycznych, które są integracyjne i dostępne, zapewniając, że wszystkie osoby, niezależnie od ich ograniczeń fizycznych, sensorycznych, poznawczych lub finansowych, mogą cieszyć się podróżami i zajęciami rekreacyjnymi.

Włączenie do społeczeństwa i empatia

Pomimo licznych wysiłków na rzecz uniwersalnego projektowania i poprawy dostępności przestrzeni publicznej i usług, niektórzy respondenci (13%) zgłosili przypadki dyskryminacji OzN. Przypadki te obejmowały: brak dostępu do budynków (np. brak wind lub podjazdów), brak dostępu do transportu publicznego (np. pociągów, autokarów, autobusów, tramwajów), niemożność wejścia do restauracji z psem przewodnikiem, wyśmiewanie, poniżanie słowne i unikanie kontaktu (np. brak wiedzy o tym, jak się zachowywać). Komentarze te podkreślają potrzebę kontynuowania walki z dyskryminacją społeczną, w szczególności

poprzez szeroko zakrojoną edukację i zwiększoną świadomość różnorodnych potrzeb społecznych, a także poprzez ustawodawstwo, politykę i promocję działań włączających. Rozwijanie integracji społecznej obejmuje tworzenie środowisk i systemów, które zapewniają wszystkim osobom, niezależnie od ich pochodzenia lub okoliczności, równe szanse na uczestniczenie w działaniach społecznych i czerpanie z nich korzyści.

Badanie osób pełnosprawnych w Polsce potwierdziło potrzebę poprawy dostępności turystyki dla OzN oraz wspierania integracji społecznej. Respondenci dostrzegają kluczowe bariery, zwłaszcza w transporcie długodystansowym (autobusowym i kolejowym) oraz uczestnictwie w sporcie jako zawodnicy. Mniejsze trudności odnotowano w przypadku udziału w wydarzeniach plenerowych, posiłków w restauracjach i kibicowania na wydarzeniach sportowych.

Prawie połowa badanych ocenia dostępność turystyki jako ograniczoną, co wskazuje na konieczność dalszych działań. Większość respondentów szacuje, że wsparcia wymaga 10–15% populacji, co jest zgodne z danymi statystycznymi. Uwzględniają oni nie tylko OzN, ale także osoby starsze, rodziny z dziećmi i osoby o niskich dochodach.

Mimo podejmowanych inicjatyw wciąż występują przypadki dyskryminacji, m.in. w postaci barier architektonicznych i negatywnych postaw społecznych. Wyniki podkreślają potrzebę edukacji, zmian legislacyjnych i działań na rzecz pełnej integracji OzN. Wnioski te wskazują na konieczność eliminowania barier oraz zapewnienia równych szans w turystyce dla wszystkich.

13.4. Podsumowanie kluczowych wyników: postawy ludności Rumunii wobec osób z niepełnosprawnościami w zakresie turystyki dostępnej

Dostępność jest aktualną kwestią w turystyce. Rzeczywiście, społeczny model niepełnosprawności podkreśla fakt, że negatywne postawy wobec OzN mogą stanowić barierę dla dostępnej turystyki, a zrozumienie tych postaw może pomóc w pogłębieniu naszego zrozumienia tej kwestii. Aby zebrać opinie na ten temat, w ramach projektu przeprowadzono ankietę online wśród dorosłych mieszkańców Rumunii. Badanie odbyło się między 20 stycznia a 21 lutego 2024 r. z wykorzystaniem płatnych reklam ukierunkowanych na dotarcie do użytkowników Facebooka. Łącznie na kwestionariusz odpowiedziało 1046 osób, z których 834 wypełniły go, a 212 wypełniło go w znacznym stopniu.

Dobór próby i cechy respondentów

Metodą był dobór kwotowy, uzupełniony o udział w grupach publicznych. Aby zwiększyć reprezentatywność próby, wyniki zostały podzielone według płci, wieku i wykształcenia, zgodnie z rozkładem rumuńskiej populacji w wieku 15 lat i starszej, na podstawie ostatniego spisu powszechnego (1 grudnia 2021 r.). Próba charakteryzuje się niewielką przewagą kobiet (54,2%), co proporcjonalnie odpowiada rozkładowi płci w populacji Rumunii w wieku 15 lat i więcej. Ważenie

wiekowe przeprowadzono w trzech głównych grupach wiekowych, wyodrębniając między młodymi (29 lat i mniej), w średnim wieku (30–59 lat) i starszymi respondentami (60 lat i więcej). Większość respondentów to osoby w średnim wieku (52,4%), a następnie osoby starsze (28,3%) i młode (19,3%), co jest bardzo podobne do rozkładu rumuńskiej populacji w wieku 15 lat i więcej. Wyodróżniliśmy również trzy główne grupy dla poziomu ukończonego wykształcenia: podstawowe (mniej niż podstawowe, podstawowe i gimnazjalne), średnie (ponadgimnazjalne i ponadpodstawowe bez wykształcenia wyższego) i wyższe (wykształcenie wyższe). Większość respondentów (54,1%) ukończyła szkołę średnią, co odpowiada populacji Rumunii w wieku 15 lat i starszej. W dalszej kolejności znajdują się osoby z podstawowym poziomem wykształcenia (26,1%), a najniższy odsetek, podobnie jak w przypadku danych krajowych, występuje wśród osób z wykształceniem wyższym (19,9%). Większość (63,4%) respondentów pochodzi z obszarów miejskich (osady miejskie o populacji 25 000 lub więcej), a jedna trzecia (36,6%) z obszarów wiejskich (wsie lub osady miejskie o populacji mniejszej niż 25 000).

Świadomość trudności napotykaných przez osoby z niepełnosprawnością

Badanie miało na celu określenie, czy większość osób pełnosprawnych jest świadoma trudności, z jakimi borykają się OzN w różnych działaniach związanych z turystyką. Wyniki pokazują, że większość respondentów jest tego świadoma, ponieważ nawet dotarcie do miejsca docelowego jest problemem, jeśli OzN chcą skorzystać z transportu publicznego. Respondenci uważali, że korzystanie z transportu kolejowego, dalekobieżnego transportu autobusowego i autokarowego jest najbardziej problematyczne dla OzN. Na kolejnych miejscach znalazło się korzystanie z zajęć sportowych w charakterze sportowca oraz z lokalnego transportu publicznego. Dlatego trzy z czterech najtrudniejszych czynników były związane z jakąś formą transportu publicznego. Przyjazd do destynacji turystycznej nie ułatwi życia osobom niepełnosprawnym, z czego respondenci zdają sobie sprawę. Zwiedzanie atrakcji turystycznych i korzystanie z obiektów noclegowych ocenili jako równie trudne dla OzN po problemach związanych z podróżą. Spośród wymienionych trudności, najmniej wymagającą częścią jest korzystanie z obiektów gastronomicznych (restauracji) i dostęp do wiarygodnych informacji na temat skutecznej dostępności, chociaż są one także oceniane powyżej średniej, co oznacza, że też sprawiają trudności OzN w ich aktywności turystycznej.

Publiczne postrzeganie dostępności w turystyce

Badanie wykazało niezadowolenie opinii publicznej z niewielkich możliwości udziału w turystyce osób z niepełnosprawnościami. Większość respondentów (53,4%) uważa, że są one złe (nieco złe lub nieakceptowalne). Istnieje również znaczny odsetek respondentów o ambiwalentnym nastawieniu, z których prawie dwie piąte (37,7%) twierdzi, że sytuacja nie jest ani zła, ani dobra, a jedynie nieliczni (7,9%) uważają, że możliwości uczestnictwa osób niepełnosprawnych w turystyce są całkiem dobre. Tylko 1% respondentów uważa, że kraj stwarza osobom z OzN doskonałe możliwości. Brak zadowolenia z turystyki dostępnej

znajduje odzwierciedlenie w fakcie, że prawie połowa respondentów nie zgadza się, iż dostawcy usług turystycznych są coraz lepiej przygotowani i otwarci na przyjęcie osób niepełnosprawnych. Kolejne 20% częściowo się z tym zgadza, a jedna trzecia uważa, że usługodawcy stają się coraz lepiej przygotowani i otwarci na przyjęcie OzN. Niski średni wskaźnik odpowiedzi na stwierdzenie „Możliwości dla dostępnej turystyki stale się poprawiają w moim kraju” również wskazuje na niski poziom satysfakcji społeczeństwa z turystyki dostępnej.

Wsparcie dla poprawy turystyki dostępnej

Wyniki ankiety odzwierciedlają wysoki poziom poparcia społecznego dla poprawy sytuacji turystyki dostępnej, przy czym prawie wszyscy respondenci odpowiedzieli „tak” na pytanie: „Czy uważa Pan/Pani, że należy poprawić sytuację turystyki dostępnej?”, a tylko 1% stwierdził, że nie jest to konieczne. Bliższe spojrzenie na odpowiedzi pokazuje, że większość (50,3%) uważa, iż należy podejmować ciągłe wysiłki w celu poprawy sytuacji turystyki dostępnej. Kolejna jedna trzecia (31,0%) zgadza się z tym, że równy dostęp do usług i atrakcji turystycznych powinien zostać zapewniony wszystkim jak najszybciej, przy znacznych inwestycjach i zmianie nastawienia. Mniejszość respondentów (13,2%) uważa, że chociaż poprawienie sytuacji turystyki dostępnej w kraju jest istotne, są ważniejsze rzeczy do zrobienia, a znacznie mniejsza część (4,5%) sugeruje, że należy wprowadzić jedynie niewielkie usprawnienia. Jednak wysoki poziom poparcia znajduje też odzwierciedlenie w uznaniu znaczenia turystyki dostępnej. Jej rozwój uznawany jest za bardzo ważny przez prawie wszystkich respondentów (95,0%).

Definiowanie grup docelowych dla turystyki dostępnej

Zdefiniowanie grupy docelowej dla turystyki dostępnej nie jest kłopotliwe, ponieważ nie tylko OzN mogą potrzebować tych usług i udogodnień, ale także inne grupy społeczne, takie jak rodziny z małymi dziećmi, osoby z tymczasowymi urazami, osoby starsze i ich współtowarzysze podróży. Biorąc to pod uwagę, trzeba stwierdzić, że grupa docelowa dla turystyki dostępnej w Rumunii jest znacznie większa niż oficjalny odsetek osób niepełnosprawnych, który wynosi około 5%. Dane pokazują, że jest to też w pewnym stopniu postrzegane przez osoby niebędące OzN, nawet jeśli przeszacowuje to odsetek grupy docelowej. Większość respondentów (55,3%) uważa, że grupa docelowa dla turystyki dostępnej wynosi ponad 20%. Prawie 20% respondentów szacuje, że odsetek ten wynosi 16–20%, kolejne 16,2% ocenia go na 10–15%, a jedna dziesiąta na 1–3% lub 4–9%.

Postawy wobec konkretnych aspektów turystyki dostępnej

W ankiecie poproszono również o opinie na temat różnych aspektów turystyki dostępnej. Wyniki pokazują, że respondenci uważają, iż rozsądne jest oczekiwanie przez osoby niepełnosprawne dostępu do szeregu usług. Średnie wyniki dla stwierdzeń odnoszących się do tego aspektu są bardzo wysokie – do 6 punktów w skali 1–7 (gdzie 1 oznacza całkowity brak zgody, a 7 – całkowitą zgodę). Spośród nich dostęp do transportu publicznego i wiarygodność informacji o miejscach dostępnych dla OzN w obiektach komercyjnych były najbardziej zdecydowane.

Respondenci zgadzają się również, że informacje na temat dostępności muszą być bardziej wiarygodne dla OzN oraz że przestrzeń internetowa (np. ułatwienie dostępu do usług rezerwacji i powiązanych stron internetowych) musi być dostępna dla OzN. Respondenci w dużej mierze zgadzają się, że lepsze dostosowanie pociągów i autobusów do potrzeb osób na wózkach inwalidzkich pomogłoby zwiększyć liczbę podróżujących OzN. A wiarygodne internetowe zestawienie szlaków dostępnych dla wózków inwalidzkich, a także szlaków turystycznych w lasach i parkach, przynajmniej w pobliżu miast, pomogłoby osobom niepełnosprawnym cieszyć się wędrówkami na łonie natury.

Włączenie do społeczeństwa i empatia

Bariery związane z postawami ludzi mogą również ograniczać możliwości podróżowania OzN, więc szczególnie istotne jest zbadanie postaw społeczeństwa wobec OzN. Wyniki pokazują, że wciąż jest długa droga do osiągnięcia społeczeństwa integracyjnego, ponieważ ponad połowa respondentów osobiście doświadczyła negatywnej dyskryminacji OzN podczas podróży w formie takiej, jak nieuprzejme zachowanie, zaniedbanie, pogarda, nietolerancja, upokorzenie, odmowa pomocy, wytykanie palcami, wyśmiewanie, a nawet oszustwa finansowe. Chociaż respondenci na ogół nie mają nic przeciwko przebywaniu w tym samym miejscu co OzN, nawet jeśli niepełnosprawność jest widoczna, ciągle pozostaje dużo do zrobienia, aby zmienić tę mentalność, ponieważ nadal są osoby, które przebywają niechętnie w tym samym miejscu co osoba z widoczną niepełnosprawnością.

Respondenci zatem zdecydowanie zgadzają się, że dobra wola i pełne szacunku zachowanie wobec OzN są tu kluczowe. Zmienić się musi też postawa pracowników branży turystycznej wobec OzN. Na potrzebę takiej zmiany wskazuje dodatkowo fakt, że prawie trzy czwarte respondentów nie zgadza się, że rumuńskie społeczeństwo jest bardzo tolerancyjne wobec OzN, a także że społeczeństwo wspiera integrację i włączenie.

Podsumowując, mieszkańcy Rumunii są świadomi, że sytuacja OzN w tym kraju nie jest najlepsza, ponieważ uważają, że nawet w podstawowych kwestiach, takich jak korzystanie z kolei lub transportu autobusowego na długich dystansach, potrzeby OzN nie są brane pod uwagę w wystarczającym stopniu. Opinia publiczna odnosi się krytycznie do braku udogodnień dla OzN pod kątem dostępności oraz uważa, że stosunek do OzN nie jest najbardziej przychylny. Dlatego popiera wysiłki na rzecz poprawy sytuacji w zakresie turystyki dostępnej, aby wyrównać szanse uczestnictwa w turystyce dla wszystkich. W tym wypadku nie wystarczy inwestować w dostępność; konieczne jest też poprawienie nastawienia pracowników sektora turystycznego do OzN oraz zmiana mentalności ogółu społeczeństwa. Działania mające służyć wymienionym celom są ważne, ponieważ turystyka winna uszczęśliwiać ludzi i przyczyniać się do poprawienia ich samopoczucia.

14. Podsumowanie

W książce przedstawiono obecny stan i przyszłe perspektywy turystyki dostępnej w Europie Środkowej, koncentrując się zwłaszcza na skutkach wspólnych inicjatyw międzynarodowych, takich jak projekt Accessible Erasmus. Omawiana turystyka dostępna jest podejściem i strategią inkluzyjną, mającą na celu zapewnienie równych możliwości podróży dla wszystkich osób, w szczególności OzN, poprzez eliminację barier fizycznych, społecznych i komunikacyjnych. Globalny sektor turystyczny musi stopniowo przyjmować inkluzyjność i równość, aby dostosować się do potrzeb OzN. Kraje Europy Środkowej, w tym Chorwacja, Węgry, Polska i Rumunia, dostrzegły potrzebę turystyki inkluzyjnej i angażują się w międzynarodowe inicjatywy, które gwarantują, że turystyka będzie dostępna dla wszystkich, niezależnie od rodzaju niepełnosprawności.

Autorzy podkreślili, że turystyka dostępna to nie tylko imperatyw moralny, ale także perspektywa ekonomiczna. Turystyka dostępna może znacząco poprawić doświadczenia turystyczne różnych grup demograficznych, w tym osób starszych, osób z ograniczoną mobilnością i innych wymagających udogodnień. Efekt ekonomiczny jest istotny, ponieważ większe zaangażowanie turystów prowadzi do wzrostu dochodów narodowych i daje przedsiębiorstwom przewagę konkurencyjną.

Istotnym elementem książki jest analiza ram prawnych, które wspierają turystykę dostępną. Należą do nich międzynarodowe traktaty, takie jak Konwencja ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami, działania Unii Europejskiej, takie jak Dyrektywa o Dostępności, oraz krajowe przepisy w państwach członkowskich. Te mechanizmy prawne są kluczowe dla zapewnienia OzN pełnego dostępu do usług turystycznych, obiektów i możliwości. Ponadto przeanalizowane raporty i dokumenty krajowe podkreślają znaczenie zrównoważonego rozwoju i inkluzji w turystyce. Ramy te wspierają stosowanie standaryzowanych i przejrzystych systemów oznaczeń dla turystyki dostępnej, co zwiększa świadomość konsumentów i standardy branżowe. Książka wskazuje na konieczność rozwijania usług turystyki dostępnej, akcentując istotną rolę OzN i starszych turystów w przemyśle turystycznym, szczególne potrzeby różnych grup, w tym OzN fizycznymi, sensorycznymi, intelektualnymi i związanymi z wiekiem, aby przeprowadzić rozległe rozważania niezbędne do osiągnięcia inkluzji w turystyce.

W monografii omówiono rozwiązania technologiczne i optymalne techniki poprawy dostępności w turystyce. Należą do nich projektowanie dostępnych hoteli, atrakcji turystycznych, transportu i obiektów rekreacyjnych. Na przykład wprowadzenie udogodnień takich, jak rampy, windy, dostępne łazienki i zmodyfikowane oznaczenia, może znacząco poprawić doświadczenie podróżnych z problemami mobilnościowymi lub sensorycznymi.

Studia przypadków z Chorwacji, Węgier, Polski i Rumunii ilustrują najlepsze praktyki we wdrażaniu turystyki dostępnej w różnych krajach. Ponadto podkreślono znaczenie technologii, reprezentowane przez aplikacje mobilne, które oferują opisy audio dla osób niewidomych jako kluczowe narzędzie wspierające inkluzyjność.

Mimo postępów w zakresie dostępności turystyki nadal istnieje wiele wyzwań, w tym zróżnicowane standardy między krajami, niedostateczna infrastruktura, ograniczona wiedza oraz bariery ekonomiczne, takie jak wysokie koszty związane z podróżami dostosowanymi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Problemy te potęguje brak informacji o dostępnych usługach, co często zniechęca potencjalnych turystów z niepełnosprawnościami do podróży.

Autorzy zaproponowali wielopoziomowe podejście i strategię do rozwiązania tych trudności, które obejmują: zwiększenie nakładów na infrastrukturę, profesjonalne szkolenia dla pracowników branży turystycznej, ujednolicenie standardów dostępności w różnych krajach oraz rozwój projektowania uniwersalnego i technologii wspierających dostępność.

Podsumowując, książka „Teoria i praktyka turystyki dostępnej w Europie Środkowej” stanowi kompleksową analizę postępów, wyzwań i przyszłych kierunków rozwoju turystyki dostępnej w regionie. Współpraca państw Europy Środkowej w ramach międzynarodowych inicjatyw, takich jak projekt Accessible Erasmus, ukazuje skuteczność kooperacji w poprawie dostępności. Rozwiązując pozostałe problemy, zwłaszcza w zakresie transportu publicznego i świadomości społecznej, region może stać się jeszcze bardziej inkluzyjnym i przyjaznym miejscem dla wszystkich turystów.

Książka postuluje szereg działań na rzecz rozwoju turystyki dostępnej: inwestycje w infrastrukturę pod kątem dostępności, standaryzację kryteriów dostępności na poziomie międzynarodowym, ciągłe innowacje technologiczne wspierające dostępność oraz inicjatywy zwiększające świadomość publiczną. Jeśli te propozycje zostaną wdrożone, Europa Środkowa może stać się pionierem turystyki dostępnej, ustanawiając globalny wzorzec w zakresie inkluzji i rozwoju gospodarczego.

Na koniec warto podkreślić, że książka ta nie tylko przedstawia aktualny stan wiedzy na temat turystyki dostępnej, ale również wytycza ścieżkę rozwoju tej branży na przyszłe lata, dążąc do realizacji idei, że prawo do podróżowania powinno być dostępne dla wszystkich, niezależnie od stopnia sprawności.

Literatura

- 165 icons. Travel symbol and Tourism pictograms, vector illustration. <https://www.alamy.com/165-icons-travel-symbol-and-tourism-pictograms-vector-illustration-image69672560.html> (dostęp: 4.05.2024).
- Act of April 4, 2019 on the digital accessibility of websites and mobile applications of public entities. Journal Laws of 2019, item 848. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- Act of August 19, 2011 on sign language and other means of communication. OJ 2011 No. 209 item 1243. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- Act of August 27, 1997 on vocational and social rehabilitation and employment of disabled people. Journal Laws of 1997 No. 123 item 776. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- Act of July 19, 2019 on ensuring accessibility for people with special needs. Journal Laws of 2019, item 1696. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- Action on Disability and H&F launch new Centre for Independent Living. <https://www.lbhf.gov.uk/news/2023/06/action-disability-and-hf-launch-new-centre-independent-living> (dostęp: 4.05.2024).
- Agovino M., Casaccia M., Garofalo A., Marchesano K. (2017). Tourism and disability in Italy: limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58–67.
- Akesson L.D.S., Ahmed T. (2022). The Value of Experience: Virtual Reality as a Form of Barrier-Free Tourism. Thesis. Department of Service Management and Service Studies, Campus Helsingborg, Lund University.
- Aleksandrova O., Nenakhova Yu. (2019). Accessibility of Assistive Technologies as a Factor in the Successful Realization of the Labor Potential of Persons with Disabilities: Russia's Experience. *Societies*, 9, 13.
- Ali Köseoglu M., Hon A., Kalargyrou V., Okumus F. (2021). Hiring People with Disabilities as a CSR strategy in the tourism industry. *Tourism Analysis*, 26, 41–55. <https://doi.org/10.3727/108354220X157583022602547>
- Altınay F., Altınay Z., Altınay M., Dagli G. (2020). Evaluation of the barrier-free tourism and sustainability of the barrier-free society in Cyprus. *European Journal of Sustainable Development*.
- Altman B.M. (2014). Definitions, concepts, and measures of disability. *Annals of Epidemiology*, 24, 1, 2–7. <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2013.05.018>
- Alves J., Miguel P., Teixeira B., Eusébio C., Teixeira L. (2022). Benchmarking of Technological Platforms for Accessible Tourism: A Study Resulting in an Innovative Solution – Access@tour. *Applied Sciences*. <https://doi.org/10.3390/app12083963>
- Ancient Greek Beauty Standards. <https://www.eternalgoddess.co.uk/posts/ancient-greek-beauty-standards> (dostęp: 4.05.2024).
- Andziak A. (2024). Improving the Tourism Industry through Virtual Reality. *GBS Impact Journal of Multi-Disciplinary Research*.
- Angler K. (2021). Barrier-free inside and out. *Tourism and Rural Development Studies*, 6, 1, 78–92.

- Announcement of the Minister of Sport and Tourism of October 26, 2017 on the announcement of the uniform text of the regulation of the Minister of Economy and Labor on hotel facilities and other facilities in which hotel services are provided, Annex No. 8 – Minimum requirements for adapting hotel facilities to the needs of people disabled (Journal of Laws of November 24, 2017, item 2166). <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- Apostolidou E., Fokaides P. (2023). Enhancing Accessibility: A Comprehensive Study of Current Apps for Enabling Accessibility of Disabled Individuals in Buildings. *Buildings*, 13, 16.
- Arawindha U., Fitriana T. (2018). The Accessibility of People with Disabilities to the Tourism Activities in Batu City. *Int'l J. Soc. Sci. Stud.*, 6, 47.
- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități (2023). Statistică 2023. <https://anpd.gov.ro/web/transparenta/statistici/> (dostęp: 16.06.2023).
- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități: National Strategy for the Rights of Persons with Disabilities “An equitable Romania” (2022–2027). <https://anpd.gov.ro/web/wp-content/uploads/2022/12/The-National-Strategy-for-the-Rights-of-Persons-with-Disabilities-An-equitable-Romania-2022-2027.pdf> (dostęp: 6.05.2024).
- Babaita C. (2014). Disabled person's tourism – a component of social tourism. *From Person to Society*, 945.
- Babaita C.M. (2012). Tourism industry in Romania and the needs of people with disabilities. *Economic Science Series*, 21(1), 481–486.
- Babaita C.M., Nagy A., Filep A.V. (2011). The tourism barriers of the disabled in Romania. *European Integration – New Challenges*, 638.
- Baccarani C., Cavallo D. (2023). Conclusion. Accessible Tourism, Make It Happen!. W: F. Cassia, P. Castellani, C. Rossato (red.), *Accessible Tourism in the Digital Ecosystem*. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-38782-1_6
- Bąk I. (2012). Turystyka w obliczu starzejącego się społeczeństwa. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 258, 13–23.
- Baker M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*. English Tourist Board, London.
- Barnes C., Mercer G. (2010). *Exploring disability: A Sociological Introduction*. 2nd ed. Polity Press, Cambridge.
- Beaudry J.S.B. (2016). (Models of) Disability? *J. Med. Philos.*, 41(2): 210–228. <https://doi.org/10.1093/jmp/jhv063>
- Benjak T. (2022). Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj/Report on people with disabilities in the Republic of Croatia. Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Zagreb.
- Benjamin S., Dillette A., Alderman D.H. (2018). “We didn't have a lot of money to travel growing up, so I traveled through my food”: Understanding travel as a form of mobility for people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 52–58.
- Berszán L. (2017). Social inclusion of people with disabilities. L. (LGBT). University Workshop Publishing House. Bolyai Society, Cluj-Napoca. <https://www.bolyait.ro/wp-content/uploads/2022/09/Berszan-Lidia-A-fogyatekos-szemelyek-tarsadalmi-integraciojarol.pdf>.
- Bickenbach J.E. (1993). *Physical Disability and Social Policy*. University of Toronto Press, Toronto.
- Biddulph R., Scheyvens R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*.

- Bigham J., Brudvik J., Zang B. (2010). Accessibility by Demonstration: Enabling End Users to Guide Developers to Web Accessibility Solutions, s. 163–179.
- Bordeianu O.M. (2015). Accessible tourism – a challenge for Romanian tourism. *Revista de turism-studii si cercetari in turism*, (20), 42–49.
- Bornman J. (2004). The World Health Organisation's terminology and classification: application to severe disability. *Disability and Rehabilitation*, 26(3), 182–188. <https://doi.org/10.1080/09638280410001665218>
- Borzyszkowski J., Michalczak W.J. (2021). Polityka turystyczna na rzecz seniorów. *Przegląd wybranych praktyk. Studia Periegetica*, 2(34), 65–81.
- Bowtell J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1, 3, 203–222. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0012>
- Brătuțu G., Chițu I., Demeter T. (2015). Adapting the European tourism indicators system to Brașov – tourist destination. *Bulletin of the Transilvania University of Brașov*, 8(20), V, 157–162. <https://www.proquest.com/docview/1768395573> (dostęp: 25.07.2023).
- Bratuțu G., Chitu I.B., Dinca G., Stefan M. (2016). Opinions of tourists regarding the accessibility for people with disabilities in the area of Brasov County. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov*, V, 73–82.
- British Museum (2015). Access at the British Museum. British Museum.
- Buhalis D., Darcy S. (red.) (2011). Accessible tourism. Concepts and issues. Aspects of Tourism, Channel View Publications, Bristol, CT.
- Buhalis D., Darcy S., Ambrose I. (2012). Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability. Ageing Population and Tourism, Channel View Publications, Bristol/Buffalo/Toronto.
- Buhalis D., Michopoulou E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–168.
- Burnett J.J., Bender Baker H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4–11.
- Butnaru G.I. (2010). 1.4. Quality in Rural Tourism Considering the Obstacles Met by the Clients of a Tourist Accommodation Structure. *Calitatea În Turismul Rural Prin Prisma Barierei Pe Care Le Întâmpină Clienții Unei Structuri De Primire. Turismul Rural Românesc În Contextul Dezvoltării Durabile. Actualitate Și Perspective*, 35.
- Calisto M.L., Sarkar S. (2024). A systematic review of virtual reality in tourism and hospitality: The known and the paths to follow. *International Journal of Hospitality Management*, 116. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103623>
- Cambridge Dictionary (b.d.). Certification. https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/certification#google_vignette.
- Carlisle Sh., Ivanov S., Dijkmans C. (2021). The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*. ahead-of-print. 10.1108/JTF-07-2020-0114.
- Cassia F., Castellani P., Rossato Ch., Baccarani C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33, 1, 205–221.
- Centre for Excellence in Universal Design (b.d.). The 7 principles. <https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles>.
- Cernaianu S., Sobry C. (2011). Aspects of Sports Tourism For People With Disabilities. *The Case of France and Romania. Proceedings Book*, 358.
- Chouinard V., Hall E., Wilton R. (red.) (2010). Towards Enabling Geographies: “Disabled” Bodies and Minds in Society and Space. Ashgate Publishing, Surrey, Burlington, VT.

- Cohen E. (1984). The Sociology of Tourism: Approaches, Issues, and Findings. *Annual Re-view of Sociology*, 10, 1, 373–392.
- Cohen E., Cooper R.L. (1986). Language and tourism. *Annals of Tourism Research*, 13, 4, 533–563. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(86\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0160-7383(86)90002-2)
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities, drawn up in New York on December 13, 2006 (*Journal of Laws of 2012*, item 1169). <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- Crişmariu O.D. (2017). Accessible Tourism – An Expression of Social Responsibility. *Cactus Tourism Journal*, 15, 2, 33–40.
- Croatian Employment Service (2023). Report on the activities of the Croatia Employment Service in the field of employment of PwD in 2022. <https://www.hzz.hr/app/uploads/2023/04/Izvjescje-o-aktivnostima-HZZ-a-u-radu-s-OSI-za-2022.pdf>.
- Crow K.L. (2008). Four Types of Disabilities: Their Impact on Online Learning. *Tech-Trends*, 52(1), 51–55. <https://doi.org/10.1007/s11528-008-0112-6>
- Csapó J., Gerdesics V., Gonda T., Raffay Z., Töröcsik M. (2018). Turizmus: a magyar lakosság turizmussal kapcsolatos beállítódása generációs szemléletű vizsgálattal – országos reprezentatív személyes (n=2001) és online (n=1085) megkérdezés, fókuszcsoportos viták eredményei. PTE KTK, Pécs, Magyarország.
- Csapó J., Gonda T. (2019). Analysis of travel motivations and habits of the Hungarian population in terms of active tourism and physical activity. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(4), 57–70.
- Csapó J., Töröcsik M. (2020). A turizmus jövője, a nemzetközi és hazai turizmus legújabb trendjeinek elemzése elméleti és gyakorlati megközelítésben = The future of tourism, analysis of the latest trends in international and domestic tourism in a theoretical and practical approach. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Pécs, Magyarország.
- Csapó J., Töröcsik M., Nagy Á. (2019). The relationship between non-tourism and lifestyle. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(2), 5–18.
- Csepeli Gy. (2020). *Human 2.0 – The economic and social impact of artificial intelligence*. Kossuth Publishing House, Budapest.
- Csesznák É., Gulyás A., Kádárné Szabó G., Mascher R., Móga E., Onódi Á. (2009). Ensuring fuller access for people with disabilities. W: T. Vásárhelyi (red.), *Museum and school. Museums at the service of public education*, research report. Szentendre Museum of Ethnography, Szentendre, Centre for Museum Education and Training, Szentendre, s. 81–97.
- Darcy S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61–73.
- Darcy S. (2006). Setting a Research Agenda for Accessible Tourism. *Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre*, Gold Coast.
- Darcy S., Buhalis D. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Darcy S., Cameron B., Pegg S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>
- Darcy S., Cameron B., Pegg S., Packer T. (2018). Accessible Tourism: Understanding and Improving the Experience. *Tourism Management Perspectives*, 26, 41–50.
- Darcy S., Dickson T.J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>

- Darcy S., McKercher B., Schweinsberg S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism Review*.
- Darcy S., Pegg S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision amongst Hotel Accommodation Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468–476.
- Darling R.B. (2003). Toward a model of changing disability identities: a proposed typology and research agenda. *Disability & Society*, 18(7), 881–895. <https://doi.org/10.1080/0968759032000127308>
- Decision no. 1.543 of 19 December 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/263087> (dostęp: 6.05.2024).
- Decision no. 268 of 14 March 2007. <https://www.mmanpis.ro/wp-content/uploads/2020/02/HG-268-2007.pdf> (dostęp: 6.05.2024).
- Deville E., Darcy S. (2016). Ensuring Accessibility for Tourists with Specific Access Requirements. *Journal of Tourism Futures*, 2(3), 203–222.
- Dey S., Sahidullah Md., Saha G. (2022). An Overview of Indian Spoken Language Recognition from Machine Learning Perspective. *ACM Transactions on Asian and Low-Resource Language Information Processing*. <https://doi.org/10.1145/3523179>
- Digital literacy in the EU: An overview (2024). <https://data.europa.eu/en/publications/datastories/digital-literacy-eu-overview> (dostęp: 12.05.2024).
- Disability Studies (2009). Disability studies glossary. First edition. Eötvös Loránd University, Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education. <https://mek.oszk.hu/09400/09410/09410.pdf>.
- Domínguez Vila T., Darcy S., Alén González E. (2015). Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261–272.
- Dorogi L. (2012). Competitive sport for people with disabilities and its impact on different sport settings. Semmelweis University Doctoral School of Education and Sport Sciences.
- Dredge D. (2019). A policy research agenda for tourism and development. *A Research Agenda for Tourism and Development*.
- Dulházi F., Zsarnóczy M. (2018). Accessible tourism as a rehabilitation “tool”. In. *LX Georgikon Days*. Keszthely, Hungary, 56–61.
- Dumitru N.R., Negricea C.I. (2011). The benefits of social tourism. *EIRP Proceedings*, 3.
- Dunn D.S. (2022). Changing attitudes towards disability. <https://www.apa.org/ed/pre-college/psychology-teacher-network/introductory-psychology/changing-attitudes-towards-disability#:~:text=Changing%20people%E2%80%99s%20minds%20positively.>
- EC (2010). European Disability Strategy 2010–2020: renewed commitment to a barrier-free Europe. Brussels. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2010%3A0636%3AFIN%3Ahu%3APDF>
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific.
- Eichhorn V., Buhális D. (2011). Accessibility: Family Tourism and Disability. *Tourism Review*, 66(4), 22–34.
- Elevator project (2018). Inclusive Tourist Guiding: Handbook for Guiding People with Special Access Requirements. Brussels: European Network for accessible tourism.
- ENAT (2011). Accessible Tourism Destination Certification Programme by TGB. Belgium. https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1191

- Epuran G., Tecau A.S., Constantin C.P., Tescasiu B., Chitu I.B. (2020). Opportunities of Using New Technologies (VR/AR) in Order to Facilitate the Access of Persons with Disabilities to Tourism Products. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov*, V, 55–64.
- Erdeli G., Dincă A.I., Gheorghilaş A., Surugiu C. (2011). Romanian spa tourism: A communist paradigm in a post communist era. *Human Geographies. Journal of Studies & Research in Human Geography*, 5(2).
- Ernszt I., Tóth-Kaszás N., Péter E., Keller K. (2019). “When the colour of the travelling stick is white, the traveller is in a wheelchair” – On some issues of accessible tourism. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(3), 77–91.
- Escudeiro P., Escudeiro N., Campos M.V., Cunha B. (2022). Accessibility of national cultural heritage to deaf tourists. *International Conference on Tourism Research*. <https://doi.org/10.34190/ictr.15.1.232>
- Europe Without Barriers (b.d.). Accessible tourism. <https://www.europewithoutbarriers.eu/accessible-tourism/>.
- European Commission (2019). EU accessible cities for inclusive tourism. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- European Network for Accessible Tourism (ENAT) (2014). Access to Tourism: Accessibility for Tourists with Disabilities and Specific Access Requirements. ENAT.
- European Parliament (2021). Creating opportunities in sport for people with disabilities. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/679096/EPRS_BRI\(2021\)679096_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/679096/EPRS_BRI(2021)679096_EN.pdf).
- European Parliament resolution of 29 October 2015 on new challenges and concepts for the promotion of tourism in Europe. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html.
- European Parliament, Committee on Social Affairs, Health and Sustainable Development (2022). Deinstitutionalisation of persons with disabilities. <https://pace.coe.int/pdf/ecbae51d907ae1c790bece037bc8fb50c2777f037a2af38960c79857afddb147/doc.%2015496.pdf> (dostęp: 4.05.2024).
- European Union (2019). European Accessibility Act.
- Eusébio C., Pimental A.J., Joan C.M., Teixeira L. (2023). Needs, motivations, constraints and benefits of people with disabilities participating in tourism activities: the view of formal caregivers. *Annals of Leisure Research*, s. 25.
- Extracts from the Constitution of 1793. <https://alphahistory.com/frenchrevolution/extracts-constitution-of-1793/>.
- Farkas J. (2018). The evolution of accessibility, or the ways of travelling. Tourism security: at the interface of practice and theory – presentation at a national scientific conference.
- Farkas J. (2019). The primacy of accessibility in tourism product development. *Akadémiai Kiadó, Budapest, Hungary*, s. 146–156.
- Farkas J. (2020). The potential for fulfilment in existential disability – Insights into the meaning of the concept. PhD thesis draft. Corvinus University of Budapest, Budapest.
- Farkas J., Csillag S., Fekete-Frojimovics Zs. (2022). Az organikus jogalkotás a társadalmi akadálymentesség tükrében. *Jogelméleti Szemle*, 3, 65–77.
- Farkas J., Nagy E.G. (2020). Social accessibility: one possible way to achieve fuller accessibility through the use of trusts. *Jogelméleti Szemle*, 21(4), 2–17.
- Farkas J., Petykó Cs. (2019). Utazás az akadálymentesség, a fogyatékoság és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba. *Turizmus Bulletin*, 19(4): 13–22.
- Farkas J., Petykó Cs. (2020). A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 5(4), 43–55. <https://doi.org/10.15170/TVT.2020.05.04.03>

- Farkas J., Raffay Z., Dávid L.D. (2022a). Fundamental accessibility and technical accessibility in travels – the encounter of two worlds which leads to a paradigm shift. *Sustainability*, 14(7), 3765. <https://doi.org/10.3390/su14073765>
- Farkas J., Raffay Z., Dávid L.D. (2022b). Accessibility and accessibility in the traveller's dimensions of existence – two worlds at a paradigm-shifting meeting. *Tourism Bulletin*, 22(4), 46–54.
- Farkas J., Raffay Z., Dávid L.D. (2022c). Contexts of travel, networking and accessibility in the light of philosophy of life and Buddhist philosophy. *Tourism and Rural Development Studies*, 7, 2, 83–99.
- Farkas J., Raffay Z., Gonda T. (2023). Utazástudomány: akadálymentességi dimenziók. Akadémiai Kiadó, Budapest. <https://mersz.hu/kiadvany/1137/info/>.
- Farkas J., Raffay Z., Kárpáti J., Fekete-Frojimovics Z., Dávid L.D. (2023). The Dialectics of (Deep) Accessible Tourism and Reality-Hermeneutics of a Journey to Madrid. *Sustainability*, 15(4), Paper: 3257.
- Farkas J., Raffay Z., Pallás E.I., Fekete-Frojimovics Z., Zsarnóczy M.B., Dávid L.D. (2022). Contexts of networking and travelling in the light of Buddhist “wisdom” and life philosophy – management of accessibility and barrier generation in tourism. *Sustainability*, 14(18), Paper: 11123.
- Farkas J., Raffay Z., Petykó Cs. (2022). A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism – multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 40(1), 319–326. <https://doi.org/10.30892/gtg.40138-834>
- Figueiredo E., Eusébio C., Kastenholz E. (2012). How Do Disabled Tourists Evaluate Accessibility of Tourism and Leisure Activities? *International Journal of Tourism Research*, 14(4), 371–386.
- Fordítottan arányos (Diverse Proportions). <https://hvg.hu/360/heti-lap360/2024/27/20242710tech1> (dostęp: 16.07.2024).
- Forrester B., Davis D. (2011). “An economic model of disability”. Occasional Paper, 4. http://travability.travel/Articles/economic_model (dostęp: maj 2024).
- Francis L., Silvers A. (2016). Perspectives on the Meaning of “Disability”. *AMA J. Ethics.*, 18(10), 1025–1033. <https://doi.org/10.1001/journalofethics.2016.18.10.pfor2-1610>
- Friman M., Olsson L.E. (2023). Are we leaving some people behind? Travel autonomy, perceived accessibility, and well-being among people experiencing mental and physical difficulties. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behavior*, 98, 243–253.
- Gaines D. (2004). Geographical perspectives on disability: a socio-spatial analysis of the mentally disabled population in Russia. *Middle States Geographer*, 37, 1, 80–89.
- Gálné-Kucsák K. (2008). Wanderers of darkness: the situation and opportunities of visually impaired tourism in Hungary. *Tourism Bulletin*, 12(2), 53–59.
- Gerben Dejong M.P.A. (1979). Independent living: From social movement to analytic paradigm. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 60, 10: 435–436.
- Gibson H., Singleton J. (2012). Enabling and enhancing travel experiences for older adults. *Journal of Travel Research*, 51(4), 454–467.
- Gillovic B., McIntosh A., Darcy S., Cockburn-Wooten Ch. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26, 4, 615–630. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377209>
- Głębiński Z. (2020). Sprawnie dla niepełnosprawnych. Vademecum obsługi turystów z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Forum turystyki regionów. Szczecin.
- Goffman E. (1963). *Sigma. Notes on the Management of a Spoiled Identity*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

- Goggin G., Newell C. (2003). *Digital Disability: The Social Construction of Disability in New Media*. Rowman & Littlefield.
- Gonda T. (2021). Travelling habits of people with disabilities. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 844–850. <https://doi.org/10.30892/gtg.37315-717>
- Gonda T. (2023). The importance of infrastructure in the development of accessible tourism. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2), 2735.
- Gonda T., Dávid N., Raffay Z. (2019). The impact of tourism on the quality of life and happiness. *Interdisciplinary Management Research*, 15, 1790–1803.
- Gonda T., Raffay Z. (2020a). Innovative good practices in accessible tourism. *Modern Geography*, 4, 1–14.
- Gonda T., Raffay Z. (2020b). Travel habits of people with disabilities who do not travel alone in the light of the results of an international survey (Hungarian). W: J. Csapó, L. Csóka (red.), *Creativity, Change, Resilience. III International Conference on Tourism Marketing: Proceedings*. Pécsi Tudományegyetem, s. 154–165. <https://docplayer.hu/200839781-Iii-nemzetkozi-turizmusmarketing-konferencia-kreativitas-valtozas-reziliencia.html>.
- Gonda T., Raffay Z. (2021). A fogyatékkal élők utazási szokásai. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 6(1), 20–38. <https://doi.org/10.15170/TVT.2021.06.01.02>
- Government of the Republic of Croatia (2017). National Strategy for Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities 2017–2020. https://mrosp.gov.hr/UserDocImages/dokumenti/MDOMSP%20dokumenti/Croatia_National-Strategy-of-Equalization-of-Opportunities-for-Persons-with-Disabilities.pdf (dostęp: 20.10.2023).
- Gregoric M., Skryl T.V., Drk K. (2019). Accessibility of Tourist Offer in Republic of Croatia to People with Disabilities. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 4(36), 903–915. [https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4\(36\).22](https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4(36).22)
- Grönvik L. (2009). Defining disability: effects of disability concepts on research outcomes. *International Journal of Social Research Methodology*, 12, 1, 1–18. <https://doi.org/10.1080/13645570701621977>
- Grue J. (2023). The CRPD and the economic model of disability: undue burdens and invisible work. *Disability & Society*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/09687599.2023.2255734>
- Gutiérrez I., Ferreira J.J., Fernandes P.O. (2023). Digital transformation and the new combinations in tourism: A systematic literature review. *Tourism and Hospitality Research*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14673584231198414>
- Hahn H. (1986). Disability and the urban environment: a perspective on Los Angeles. *Environment and Planning, D*, 4(3), 273–288.
- Hayhoe S. (2017). Blind Visitors, Touch, and the British Museum. *The British Journal of Visual Impairment*, 35(2), 130–142.
- Hegedüs L., Ficsorné Kurunczi M., Szepessyné Judik D., Pajor E., Könczei Gy. (red.). *A fogyatékkal élők hazai és nemzetközi története*. ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest. <https://mek.oszk.hu/09900/09972/> (dostęp: 4.05.2024).
- Heng M. (2023). Accessible Tourism Solutions to Make Destinations and Traveler Experiences More Inclusive. [https://trainingaid.org/ideas-and-insights/accessible-tourism-solutions-businesses-and-destinations#:~:text=\(Updated%209th%20May%202023\)%20How%20and%20why%20is](https://trainingaid.org/ideas-and-insights/accessible-tourism-solutions-businesses-and-destinations#:~:text=(Updated%209th%20May%202023)%20How%20and%20why%20is).
- Henrard K.A.M. (2007). *Equal Rights Versus Special Rights: Minority Protection and the Prohibition of Discrimination*. European Commission, Brussels.
- Hohenstein J., Kizilcec R.F., DiFranzo D., Aghajari Z., Mieczkowski H., Levy K., Naaman N., Hancock J., Jung M.F. (2023). Artificial intelligence in communication impacts

- language and social relationships. www.nature.com/scientificreports, <https://doi.org/10.1038/s41598-023-30938-9>
- Hołowiecka B., Grzelak-Kostulska E. (2012). Turystyka osób starszych w Polsce – uwarunkowania społeczno-demograficzne. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 259, 95–108.
- Horváth G. (2021). The guest and guest satisfaction approach of accessible tourism in the hotel sector. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), 93–102.
- How Greece shaped our idea of the body beautiful. <https://www.bbc.com/culture/article/20150605-is-this-the-ideal-body>.
- How People With Mental Illnesses Were Treated in the Middle Ages. <https://about-history.com/the-cruel-way-people-with-mental-handicaps-were-treated-in-the-middle-ages-will-make-your-stomach-turn/> (dostęp: 4.05.2024).
- How to Use the Airport's Self-Service Check-In Kiosks. <https://www.tripsavvy.com/airports-self-service-checkin-kiosks-2973028> (dostęp: 16.07.2024).
- <http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-institutii-de-asistenta-sociala-pentru-persoanele-adulte-cu-dizabilitati-la-sfarsitul-anului-test.html> (dostęp: 6.05.2024).
- <http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-persoane-adulte-ingrijite-in-centre-de-asistenta-speciala-ale-autoritatii-nationale-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-anpo-test.html> (dostęp: 6.05.2024).
- <http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-3-social-numarul-paturilor-de-spi-tal-pentru-internare-continua-din-romania-care-revin-in-medie-la-1000-locuitori.html> (dostęp: 6.05.2024).
- <http://fra.europa.eu/hu/content/unios-keretrendszer-fogyatekossaggal-elo-szemelyek-jogairol-szolo-ensz-egyezmennyhez>.
- http://www.strategiimanageriale.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf.
- <https://anpd.gov.ro/web/> (dostęp: 6.05.2024).
- <https://archaeologicalmuseum.jhu.edu> (dostęp: 4.05.2024).
- <https://felvidek.ma/2019/05/arra-keszulok-hogy-az-erdelyi-hiveket-papkent-szolgaljam/>.
- <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>.
- <https://social2.ro/directii-si-servicii/directia-asistenta-sociala/serviciul-de-evalu-are-a-persoanelor-adulte-cu-handicap/> (dostęp: 6.05.2024).
- <https://specialolympics.ro/sporturi/atletism/>.
- <https://telex.hu/eszkomhaj/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> (dostęp: 4.05.2024).
- <https://www.accessibletourism.org/>.
- https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct#Read_ENAT_Code_text.
- https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.member_services.
- <https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115> (dostęp: 4.05.2024).
- <https://www.caiacsmile.ro/wp-content/uploads/2023/03/IMG-20230117-WA0076-edit-ed.jpg>.
- <https://www.facebook.com/photo/?fbid=735450211302692&set=a.610920287089019>.
- <https://www.independentliving.org/links/links-independent-living-centers.html> (dostęp: 4.05.2024).
- <https://www.meosz.hu/jogszabalyok/>.
- <https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetem-es-tervez-es/>.

- <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>.
- <https://www.romania-insider.com/romania-first-beach-people-disabilities#&gid=3&pid=8>.
- <https://www.statista.com/chart/4140/low-diversity-of-languages-on-the-web-hinders-accessability/> (dostep: 4.05.2024).
- <https://www.statista.com/statistics/1224629/the-most-linguistically-diverse-countries-worldwide-by-number-of-languages/> (dostep: 4.05.2024).
- Huh C., Singh A.J. (2017). Families with Children with Disabilities: A Review of Literature and Recommendations for Services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 52–60.
- Hutchison P., Pedlar A. (1999). Independent living centres: an innovation with mental health implications? *Canadian Journal of Community Mental Health*, 18(2), 21–32. <https://doi.org/10.7870/cjcmh-1999-0014>. PMID: 10947636
- ICF (2002). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*. WHO, Geneva
- Imrie R. (1997). Rethinking the relationships between disability, rehabilitation, and society. *Disability and Rehabilitation*, 19, 7, 263–271.
- Imrie R. (2012). *Accessible Housing: Quality, Disability and Design*. Routledge, London.
- Inger M.L., Per K.S. (2016). (Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment. *Alter*, 10, 2, 181–194. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2015.11.003>
- Institute for Tourism (2014). *National Social Tourism Development Program – Tourism for all*. https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/010_151014_akc_p_socijal.pdf (dostep: 20.10.2023).
- Institutul Național de Statistică: Numărul centrelor de preluare a imigranților solicitanți de protecție și date privind capacitatea acestora. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-1/PC-TCF0311-Numar-centre-preluare-imigranti-solicitanti-de-protectie-si-date-privind-capacitatea-acestora.pdf> (dostep: 13.07.2023).
- Institutul Național de Statistică: Numărul locuitorilor care revin la un medic de familie pemedii de rezidență și județe. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-2/PC-TCI0321-Numarul-locuitorilor-care-revin-la-un-medec-de-familie-pe-medii-de-rezidenta-si-judete.pdf> (dostep: 13.07.2023).
- Institutul Național de Statistică: Numărul persoanelor decedate din cauza tulburărilor mentale și de comportament. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-6/PC-TDA0361-Numarul-persoanelor-decedate-din-cauza-tulburarilor-mentale-si-de-comportament.pdf> (dostep: 13.07.2023).
- Institutul Național de Statistică: Rata mortalității datorată bolilor cardiovasculare, diabetului sau bolilor respiratorii. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-9/PC-TDL0391-Rata-mortalitatii-datorata-bolilor-cardiovasculare-diabetului-sau-bolilor-respiratorii.pdf> (dostep: 13.07.2023).
- ISO (2019). *Top 5: Standards for accessible travel*. <https://www.iso.org/news/ref2416.html>.
- ISO (2021). *Tourism for all – First International Standard for accessible tourism just published*. <https://www.iso.org/news/ref2693.html>.
- Jafari J. (2000). *Tourism*. W: J. Jafari (ed.), *Encyclopedia of Tourism*. Routledge, London.
- Jenkins K., Webster A.K. (2021). Disability, Impairment, and Marginalised Functioning. *Australasian Journal of Philosophy*, 99(4): 730–747. <https://doi.org/10.1080/00048402.2020.1799048>

- Joyojeet P. (2015). Access Technologies and Accessibility for Inclusion. *The International Encyclopedia of Digital Communication and Society*, 1, 7.
- Káldy M. (2010). Good practices in museum education – opportunities for innovation and application in Hungary. W: I. Bereczki, I. Sághi (red.), *Introduction, knowledge and practice. Múzeumpedagógiai módszerek – európai példák és hazai alkalmazások. Methodological development. Museum Compass, 5th Centre for Museum Education and Training of the Open Air Museum of Ethnography*, s. 5–7.
- Kapusta P. (2018). Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością. *Urząd Miasta Krakowa, Kraków*.
- Könczei Gy. (2019). Adalékok a fogyatékoságelutasítás történetéhez és a fogyatékoságtörténet-írás módszertanához. W: Gy. Könczei, I. Hernádi, A. Sándor (red.), *Esély? Egyenlőség? Taigetosz? Egy fogyatékoságtudományi kutatás tapasztalatai. ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest, Magyarország*, s. 21, 44–64.
- Kotlyarova O.A., Nekhoroshikh N.A., Povalyaeva O.N., Strelnikova M.A. (2020). Inclusive tourism as a factor of sustainable development of the territories. *E3S Web of Conferences*.
- Kovács T., Kozák A. (2016). Paraturism and conflict management in the hotel industry. *Spatial Development and Innovation*, 2, 18–26.
- Kunysz P., Rzepko M., Drozd M., Drozd S., Bajorek W. (2017). Uczestnictwo w turystyce i rekreacji ruchowej osób starszych – mieszkańców Rzeszowa. *Handel Wewnętrzny* 4/2, 206–219.
- Kwai-sang Yau, M., McKercher B., Packer T.L. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>
- Lawrence J., Poole L.J., Sanchiz Pons N., Casado Perez D., Grünwald L., Barroso J. (1996). *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad. AMSCA and Fundación Delia Lascano de NAPP*.
- Linderová I., Janecek P. (2017). Accessible tourism for all – current state in the Czech business and non-business environment. *E & M Ekonomické a Management*. <https://doi.org/10.15240/TUL/001/2017-4-012>
- Low no. 14 of 10 January 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/250354> (dostęp: 6.05.2024).
- Low no. 189 of 25 June 2013. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/149236> (dostęp: 6.05.2024).
- Low no. 221 of 11 November 2010. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/123949> (dostęp: 6.05.2024).
- Low no. 232 of 19 July 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/257778> (dostęp: 6.05.2024).
- Low no. 322 of 6 July 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/276107> (dostęp: 6.05.2024).
- Low no. 448 of 6 December 2006. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/77815> (dostęp: 6.05.2024).
- Low no. 7 of 4 January 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/263734> (dostęp: 6.05.2024).
- Lubarska A. (2018). Przegląd klasyfikacji barier i ograniczeń dla turystyki osób z niepełnosprawnością. *Turystyka i Rekreacja – Studia i Prace*, 20, 57–71.
- Magiera A. (2020). Czas wolny osób niepełnosprawnych. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*, 59–68.

- Maisel J.L., Ranahan M. (b.d.). Beyond Accessibility to Universal Design. [https://wbdg.org/design-objectives/accessible/beyond-accessibility-universal-design#:~:text=Universal%20Design%20\(UD\)%20is%20also%20called](https://wbdg.org/design-objectives/accessible/beyond-accessibility-universal-design#:~:text=Universal%20Design%20(UD)%20is%20also%20called)
- Makuyana T., du Plessis E. (2023). How Accessible is Tourism Education for an Accessible Tourism Future? A Perspective of Educators and Gatekeepers of Disabled People. https://www.researchgate.net/publication/372696645_How_Accessible_is_Tourism_Education_for_an_Accessible_Tourism_Future_A_Perspective_of_Educators_and_Gatekeepers_of_Disabled_People#:~:text=Yet%20there%20is%20a%20symbiotic%20relationship.
- Manczak I., Bajak M. (2020). Beacons w muzeach: przypadek osób z niepełnosprawnością sensoryczną. *Studia Pedagogiczne. Problemy Społeczne, Edukacyjne i Artystyczne*, 36–37, 65–83.
- Mann W.C., Belchior P., Tomita M.R., Kemp B.J. (2005). Use of personal emergency response systems by older individuals with disabilities. *Assist Technol.*, 17(1), 82–88. <https://doi.org/10.1080/10400435.2005.10132098>. PMID: 16121648
- Marinovic M.I., Simić I. (2018). Cultural and Communication Barriers in International Tourism. 10.31410/tmt.2018.277. W: V. Bevanda, S. Štetić (red.), 3rd International Thematic Monograph – Thematic Proceedings: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era, Belgrade, 2018. Association of Economists and Managers of the Balkans in cooperation with the Faculty of Tourism and Hospitality, Ohrid, Macedonia.
- Markiewicz-Patkowska J., Pytel S., Widawski K., Oleśniewicz P. (2018). Turystyka senioralna w kontekście sytuacji materialnej polskich emerytów. *Ekonomiczne Problemy Turystyki*, 2, 99–106.
- Martin-Fuentes E., Mostafa-Shaalan S., Mellinas J.P. (2021). Accessibility in inclusive tourism? Hotels distributed through online channels. *Societies*, 11(2): 34. <https://doi.org/10.3390/soc110200>
- Máté A. (2021). The possibilities of accessible tourism using the example of a local history museum. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), 39–55.
- McCabe S., Joldersma T., Li C. (2010). Understanding the benefits of social tourism: Linking participation to subjective well-being and quality of life. *International Journal of Tourism Research*, 12(6), 761–773.
- McKercher B., Darcy S. (2018a). Reconceptualising Barrier-Free Tourism. *Annals of Tourism Research*, 73, 175–187.
- McKercher B., Darcy S. (2018b). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59–66.
- McKercher B., Packer T., Yau M., Lam P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465–474.
- Mensah-Gourmel J., Thépot M., Gorter J.W., Bourgain M., Kandalaft C., Chatelin A., Letellier G., Brochard S., Pons C. (2022). Assistive Products and Technology to Facilitate Activities and Participation for Children with Disabilities. *Environmental Research and Public Health*, 20, 14.
- Merriam-Webster (b.d.). Inclusion. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/inclusion> (dostęp: 25.10.2023).
- Mező N. (2019). The central importance of information accessibility in accessible tourism. Thesis. BGE KVIK, Budapest.
- Michalkó G. (2010). Happy travel – the relationship between tourism and quality of life in Hungary. MTA Geographical Research Institute, Budapest.
- Michalkó G., Németh J., Birkner Z. (red.) (2022). Turizmusbiztonság, járvány, geopolitika. Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft., Budapest.

- Michopoulou E., Darcy S., Ambrose I., Buhalis D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Mihaela D. (2019). Accessibility in Tourism-Need and Opportunity for the Tourism Market. http://www.strategiimanageriala.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf
- Miller F.P., Vandome A.F., McBrewster J. (2010). Accessible Tourism. VDM Publishing.
- Ministry of Tourism and Sports (b.d.). Accessible tourism. <https://mint.gov.hr/turizam-za-sve/pristupacni-turizam/23043> (dostęp: 25.10.2023).
- Mohsen L., Mohamed J., Ayed B., Jemni L. Hejer Ben B., Amal Ben J. (2014). Learning technologies for people with disabilities. *Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences*, 26, 29–45.
- MTÜ (Magyar Turisztikai Ügynökség) (2017). Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030. Magyar Turisztikai Ügynökség, Budapest.
- Mulhern S. (2021). Nervous about language barriers while travelling? Use our handy tips to overcome this common travel anxiety. <https://www.gadventures.com/blog/language-travel/> (dostęp: 4.05.2024).
- Munteanu A.R., Rizea R.D., Ilie A.G., Sârbu R. (2014). Investigarea Potențialelor Strategii De Creștere A Competitivității Turismului La Litoralul Mării Negre. *Amfiteatru Economic*, 16(8), 1037–1052.
- Narodne novine (1998). Law on movement of a blind person with the help of a guide dog. NN 131/1998. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998_10_131_1591.html (dostęp: 20.10.2023).
- Narodne novine (2005). Declaration on the rights of persons with disabilities. NN 47/2005. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_47_911.html (dostęp: 20.10.2023).
- Narodne novine (2007). Law on the Ratification of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the Optional Protocol to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. NN 6/2004. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html (dostęp: 20.10.2023).
- Narodne novine (2013). Law on Social Welfare. NN 157/2013. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_157_3289.html (dostęp: 20.10.2023).
- Narodne novine (2015). Law on Croatian Sign Language and Other Systems of Communication for Deaf and Deaf-Blind Persons in the Republic of Croatia. NN 82/2015. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_82_1570.html (dostęp: 20.10.2023).
- Navarro García-Caro S., de Waal A., Buhalis D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. W: D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose (red.), *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications, Bristol.
- Nem mindegy, melyik országban melyik ujjunkat merrefelé mutatjuk (It matters which finger you point in which direction in which country). <https://telex.hu/eszkom-bajn/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> (dostęp: 4.05.2024).
- Oliver M. (1990). *The politics of Disablement*. Macmillan, London.
- Order no. 762/1.992/2007. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/88184> (dostęp: 6.05.2024).
- Oreian I.A., Rebeleanu A. (2016). Social Economy from the Perspective of the Social and Professional Integration of People With Disabilities. *Journal of Social Economy*, 4(2), 48–62.

- Országos Fogyatékoságügyi Program (2015–2025). H/3586. számú országgyűlési határozati javaslat az Országos Fogyatékoságügyi Programról (2015–2025). <https://www.parlament.hu/irom40/03586/03586.pdf>.
- Outdoor Accessibility Guidance. Supporting inclusive outdoor access in the UK (2023). Paths for All: Rona Gibb, Richard Armstrong, John Duffy and Graeme Anderson.
- Ozturk Y., Yayli A., Yesiltas M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29(2), 382–389.
- Park J., Chowdhury S. (2022). Investigating the needs of people with disabilities to ride public transport routes involving transfers. *Journal of Public Transportation*, 24, 8.
- Parsons T. (1951). *The Social System*. Routledge & Kegan Paul, London.
- Paşcalău-Vrabete A., Băban A. (2018). Is 'different' still unacceptable? Exploring the experience of mobility disability within the Romanian social and built environment. *Disability & Society*, 33(10), 1601–1619.
- Pokó N. (2021). The emergence of accessibility in hotel cruise tourism along the Danube. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), 103–117.
- Pókó N. (2022). Turizam bez prepreka u Mađarskoj i Hrvatskoj. *Acta Economica Et Turistica*, 8(2), 195–214. <https://doi.org/10.46672/aet.8.2.3>
- Popiel M. (2014). Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation Special Issue*, 55–71.
- Popović D., Slivar I., Gonan Božac M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative Sciences*, 12, 181. <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>
- Poria Y., Reichel A., Brandt Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: An exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 571–591.
- Preiser W., Ostroff E. (2001). *Universal Design Handbook*. McGraw-Hill Professional.
- Qiao G., Ding L., Zhang L., Yan H. (2022). Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713–730. <http://dx.doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>
- Rabontu C.I. (2018). The accessibility of persons with disabilities in G. Romanian tourism. *Revista de turism-studii si cercetari in turism*, 25.
- Raffai-Danyi Á., Ernstszt I. (2021). Equal opportunities at the events of the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture project. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), 5–19.
- Raffay Z., Gonda T. (2021). *Tourism consumption patterns among people with disabilities*. Pécs, Hungary.
- Rains S. (2013). Inclusive Tourism: A Framework for Advocacy. *Annals of Tourism Research*, 41, 91–112.
- Rau Barriga Sh. (2023). Why Disability Inclusion Matters. <https://www.hrw.org/news/2023/11/28/why-disability-inclusion-matters#:~:text=The%20disability%20rights%20movement>.
- Ray N.M., Ryder M.E. (2003). "Ebilities" tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57–72.
- Schalock R.L., Borthwick-Duffy S.A., Bradley V.J., Buntinx W.H.E., Coulter D.L., Craig E.M., Yeager M.H. (2010). *Intellectual Disability: Definition, Classification, and Systems of Supports*. 11th ed. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Schrader R. (2012). Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortkriterium im Tourismus Vorstellung des Projekts 'Reisen für Alle'. Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT),

- Berlin. <https://repozytorium.amu.edu.pl/server/api/core/bitstreams/57740111-e941-4e9e-a241-a3a41a6e9c09/content> (dostęp: maj 2024).
- Shakespeare T. (2010). The social model of disability. W: L.J. Davis (red.), *The Disability Studies Reader*. 3rd ed. Routledge, New York–London, s. 266–273.
- Shakespeare T. (2013). Disability rights and wrongs revisited. Routledge. Step right up: Fascinating photos show the tragic characters on display in 19th century ‘freak shows’. <https://www.dailymail.co.uk/news/article-4856604/Photos-display-19th-century-freak-shows.html> (dostęp: 4.05.2024).
- Sharma A., Zsarnóczy M., Dunay A. (2018). An empirical study on the influences of management’s attitudes toward employees with disabilities in the hospitality sector. *Polish Journal Of Management Studies*, 18(2), 311–323.
- Shaw G., Coles T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397–403.
- Simon T., Bogan E., Frent C., Barbu M. (2018). Social Tourism for Children and Young Pupils, in Romania. *International Journal of Academic Research in Environment and Geography*, 5(1), 14–28.
- Simon T., Busuioc M.F., Niculescu A.C., Rădulescu A. (2017). Current Issues of Social Tourism. Romania. *Romanian Economic and Business Review*, 12(4), 27–41.
- Škaja L., Bašić K., Vuk R., Stiperski Z., Horvat A. (2019). Pristupačnost Zagreba za korisnike motornih invalidskih kolica. *Hrvatski geografski glasnik*, 81(2), 43–68. <https://doi.org/10.21861/HGG.2019.81.02.02>
- Slezák-Bartos Zs., Máté A., Guld Zs. (2021). Young people’s attitudes towards wine knowledge and the unhindered practice of knowledge acquisition in the Garay Experience Cellar. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), 56–77.
- Smith R. (2012). Enabling Technologies for Inclusive Access: Towards the Accessible Museum. *Museum Management and Curatorship*, 27(4), 355–368.
- Smithsonian Institution (2014). Access at Smithsonian: A Guide to Services for Visitors with Disabilities. Smithsonian Institution.
- Soret P., Ambrose I., Vicens C. (b.d.). European Standardisation of Accessible Tourism Services. https://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010_final.pdf.
- Special Olympics (2020). Special Olympics World Games Abu Dhabi 2019: Post Games Report. Special Olympics.
- Sport Safe (b.d.). Sports Facilities: Creating Inclusive Spaces for People with Disabilities. <https://sportsafeuk.com/blog/sports-facilities-creating-inclusive-spaces-for-people-with-disabilities/>.
- Stasiak A. (red.) (2021). *Turystyka społeczna w Polsce. Przewodnik dobrych praktyk*. PTTK Kraków, Fundacja Symbioza, Kraków–Świdnica.
- Steinert C., Steinert T., Flammer E. (2016). Impact of the UN convention on the rights of persons with disabilities (UN-CRPD) on mental health care research – a systematic review. *BMC Psychiatry*, 16, 166. <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0862-1>
- Szał Ł., Terlecka W., Zajadacz A., Lubarska A., Minkwitz A. (2021). Assessment of the adaptation of tourism supply of cultural heritage objects for the elderly in the context of accessible tourism. Case studies from Poland. 2021. *TVT Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok 2021 VI. vol 3. Issue Tourism and Rural Development Studies*, 124–137.
- Tecău A.S. (2017). Convenience of achieving a software platform leading to increased travel safety for disabled persons. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov, V, Economic Sciences*, 53–60.

- Tecău A.S., Brătuțu G., Tescașiu B., Chițu I.B., Constantin C.P., Foris D. (2019). Responsible tourism – integrating families with disabled children in tourist destinations. *Sustainability*, 11(16), 4420.
- The International Platform on Sport and Development (2020). The power of sport for inclusion: Including persons with disabilities in sport. <https://www.sportanddev.org/latest/news/power-sport-inclusion-including-persons-disabilities-sport>.
- The Role of AI in Travel Industry Communication. <https://languageio.com/resources/blogs/the-role-of-ai-in-travel-industry-communication> (dostęp: 10.07.2024).
- Top Disability Websites Directory. https://topdisabilitywebsites.co.uk/home/wpbdp_category/learning-disability (dostęp: 10.07.2024).
- Trybuś K. (2023). Wpływ cech społeczno-ekonomicznych i demograficznych osób z niepełnosprawnością na ich aktywność turystyczną. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 1: 150–162.
- Tubić D., Vidak I., Kovacevic M. (2022). Accessible tourism in the national parks of the Republic of Croatia. *Proceedings of 89th International Scientific Conference on Economic and Social Development – “Economic, Agricultural and Legal Frameworks of Sustainable Development”*, Novi Sad, s. 36–44.
- Tudorache D.M., Simon T., Frenț C., Musteață-Pavel M. (2017). Difficulties and challenges in applying the European tourism indicators system (ETIS) for sustainable tourist destinations: the case of Brașov county in the Romanian Carpathians. *Sustainability*, 9(10), 1879.
- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r., Karta Praw Osób Niepełnosprawnych. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (dostęp: 11.10.2023).
- UNCRPD – United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>.
- United Nations: Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities> (dostęp: 14.07.2024).
- United Nations – Promoting accessible tourism for all <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>.
- United Nations (b.d.). Promoting accessible tourism for all. <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all#:~:text=Accessible%20tourism%20enables%20all%20people%20to>.
- United Nations (1994). Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. <https://social.desa.un.org/issues/disability/resources/disability-resources/rules/standard-rules-on-the-equalization-of> (dostęp: 4.05.2024).
- United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- United Nations (2007). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>.
- United States. Equal Employment Opportunity Commission Equal Employment Opportunity Commission (1991). Americans with Disabilities Act Handbook. https://books.google.ro/books?id=DY2KTAjs88YC&pg=RA1-PA2&hl=hu&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false.
- UNWTO (1999). Global Code of Ethics for Tourism. UNWTO General Assembly in Santiago, Chile. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>.
- UNWTO (2013). Recommendations on Accessible Tourism. World Tourism Organisation, Madrid.

- UNWTO (2016a). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach. UNWTO, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417919> (dostęp: 25.10.2023).
- UNWTO (2016b). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418077>.
- UNWTO (2016c). Tourism for All – Promoting Universal Accessibility. <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016#:~:text=Ever%20since%20its%20inception%2C%20World,cultural%2C%20political%20and%20economic%20value>.
- UNWTO (b.d.). How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE sectors. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrflbXxG83Jl.
- UNWTO (b.d.). How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Requirements and recommendations for public administrations and tourism destinations. [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormaNG_ACC%20\(1\).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqIKfsS.PIIMo](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormaNG_ACC%20(1).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqIKfsS.PIIMo).
- Văduva L., Petroman C., Marin D., Petroman I. (2021). Accessible Tourism. *Lucrări Științifice Management Agricol*, 23(1), 258.
- Végh Zs. (2005). Tourism opportunities for people with disabilities in Hungary. *Tourism Bulletin*, 4, 26–38.
- Visionary Analytics (2021). Uptake of Corporate Social Responsibility (CSR) by European SMEs and Start-Ups: Good Practice Document. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Vlachos I., Siomkos G., Cerit A.G. (2018). The impact of accessible tourism on the quality of life of people with disabilities. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 12(6), 401–407.
- Wazzan W. (2015). My accessible room is not accessible, applying human factors: Principals to enhance the accessibility of hotel rooms. *Procedia Manufacturing*, 3, 5405–5410.
- Weiler B., Black R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Channel View Publications.
- WHO (2011). *World Report on Disability*.
- Winance M., Ville I., Ravaut J.-F. (2007). Disability Policies in France: Changes and Tensions between the Category-based, Universalist and Personalized Approaches. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9, 3, 160–181.
- World Federation of the Deaf & World Blind Union (2012). *Joint Statement on Access to Information and Communication*.
- World Health Organization (2001). *International classification of functioning, disability and health*. Geneva, Switzerland.
- World Health Organization (2007). *Global Age-Friendly Cities: A Guide*. Geneva, Switzerland. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>.
- World Health Organization (2011). *World Report on Disability*. WHO.
- World Health Organization (2015). *World Report on Ageing and Health*. www.berlitz.com (dostęp: 4.05.2024).
- World Health Organization (2022). *Global report on health equity for persons with disabilities*. Geneva, Switzerland. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600>. www.linguisticsociety.org (dostęp: 4.05.2024).

- Wyner G. (2014). Your First 625 (in Thematic Order, with notes). <https://fluent-forever.com/wp-content/uploads/2014/05/625-List-Thematic.pdf> (dostęp: 4.05.2024).
- Zabłocki M., Branowski B., Kurczewski P., Gabryelski J., Sydor M. (2022). Designing Innovative Assistive Technology Devices for Tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114186>
- Zajadacz A. (2012). Turystyka osób niesłyszących – ujęcie geograficzne. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, s. 1–370.
- Zajadacz A. (2014a). Accessibility of Tourism Space from a Geographical Perspective. *Tourism* 24, 1, 45–50.
- Zajadacz A. (2014b). Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism*, 17, 5, 434–454.
- Zajadacz A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 189–202.
- Zajadacz A. (2017). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. *Management Studies*, 5(1), 49–56.
- Zajadacz A. (red.) (2020). Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych. Wielkopolska Organizacja Turystyczna, Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii, Poznań.
- Zajadacz A., Lubarska A. (2019). Development of a Catalogue of Criteria for Assessing the Accessibility of Cultural Heritage Sites. *Studia Periegetica*, 2(26). Multidimensionality of Tourism in Metropolitan Areas, s. 91–101.
- Zajadacz A., Lubarska A. (2019). Sensory gardens in the context of promoting well-being of people with visual impairments in the outdoor sites. *International Journal of Spa and Wellness*, 2, 1, 3–17.
- Zajadacz A., Lubarska A. (2020). Ogrody sensoryczne jako uniwersalne miejsca rekreacji dostosowane do potrzeb osób niewidomych w kontekście relacji człowiek–środowisko. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Zajadacz A., Szmal P. (2017). Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs a s Proposals for Accessible Urban Information. *Universal Access in Human – Computer Interaction*. Springer International Publishing, s. 348–362.
- Zaluska U., Kwiatkowska-Ciotucha D., Greskowiak A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 13.
- Zsarnóczy M. (2017). Accessible tourism in the European Union. 6th Central European Conference in Regional Science “Engines of Urban and Regional Development”. Conference Proceedings. Banská Bystrica, s. 30–39.
- Zsarnóczy M. (2018). The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union. *Vadyba Journal of Management*, 2(33), 39–43.
- Zsarnóczy M., Zsarnóczy M. (2018). Academic Independence and the Tourist Opportunities of Parasport in the European Union. *Acta Carolus Robertus*, 8(2), 227–239.
- Zsarnóczy M., Zsarnóczy-Dulházi F. (2019). The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism. *Journal of Tourism Challenges and Trends*, 12(2), 85–100.
- Żbikowski J., Siedlecka A., Kuźmicki M. (2019). Determinants of tourist activity of people with disabilities living in rural areas/Determinanty aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnością zamieszkających na obszarach wiejskich. *Economic and Regional Studies*, 12(4), 401–417.
- Żmuda-Pałka M., Siwek M. (2019). Turystyka senioralna – szansa i wyzwania obiektów noclegowych w obliczu starzenia się społeczeństwa na przykładzie Krynicy-Zdroju. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, 3: 176–187.