

Alina Zajadacz, Ewa Stroik

Podstawy planowania rozwoju „turystyki dostępnej”

Artykuł przybliży podstawowe założenia, dotyczące planowania rozwoju „turystyki dostępnej”, związane z: rozpoznaniem jej uwarunkowań (społeczno-demograficznych, ekonomicznych, prawnych), czynników ograniczających (barier) oraz doбором narzędzi polityki wspierającej ten rozwój. Materiały źródłowe stanowią dane zaczerpnięte z literatury, dokumentów, aktów prawnych, rekomendacji związanych z tematem, jak również wyniki wcześniejszych badań autorek, omówione w wielu opracowaniach. W oparciu o przeprowadzone analizy, do podstawowych zasad planowania rozwoju „turystyki dostępnej”, istotnych na wszystkich etapach prac zaliczono: (1) systemowe ujmowanie turystyki, (2) współpracę podmiotów tworzących ofertę turystyczną, (3) partycypację OzN na wszystkich etapach planowania, (4) personalizację i dywersyfikację oferty turystycznej, (5) spójność informacji turystycznej z ofertą, (6) wypracowanie i wdrażanie standardów dostępności, (7) projektowanie uniwersalne oraz (8) kształtowanie świadomości społecznej i kompetencji kadry obsługującej turystów w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością.

Słowa kluczowe: turystyka dostępna, uniwersalne projektowanie, planowanie rozwoju turystyki, niepełnosprawność

Wprowadzenie

„Osoby niepełnosprawne¹ czasami potrzebują więcej wsparcia od społeczności lokalnej, aby móc osiągnąć takie same warunki życia jak inni obywatele. Takiego wsparcia nie można w żadnym przypadku traktować jako przywileju – jest ono prawem człowieka” (*Agenda 22*, 2001: 11). Współcześnie podejmowane działania w zakresie polityki społecznej zmierzają w kierunku zagwarantowania osobom z niepełnosprawnością (OzN) możliwości samodzielnego funkcjonowania m.in. poprzez eliminowanie barier i ograniczeń, jakie występują w otoczeniu. Działania te prowadzą do „wyrównywania szans”, rozumianych jako „proces, dzięki

¹ Zgodnie z Konwencją ONZ do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub sensoryczną, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełne i skuteczne uczestnictwo w życiu społecznym, na równych zasadach z innymi osobami (*Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier*. Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów KOM(2010) 636 wersja ostateczna, 2010).

któremu różne systemy i instytucje istniejące w społeczeństwie i środowisku, takie jak usługi, różne formy działań, informacja i dokumentacja, są powszechnie dostępne dla wszystkich, a zwłaszcza dla osób niepełnosprawnych” (*Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych* 1993: 5). Zagwarantowanie tak pojmowanej dostępności w przypadku wyjazdów turystycznych osób z niepełnosprawnością (OzN) wiąże się z potrzebą wypracowania zasad planowania rozwoju wszystkich elementów systemu turystyki (por. Zajadacz 2014: 53), które będą stanowić zbiór rekomendacji dla interesariuszy sektora usług turystycznych. Celem prac, których wyniki przedstawiono w artykule, było ustalenie podstawowych zasad planowania rozwoju „turystyki dostępnej”, które powinny ułatwić współpracę wielu grupom podmiotów tworzącym system turystyki (w skali lokalnej, regionalnej, krajowej, międzynarodowej; na etapie tworzenia planów, jak i ich implementacji). Do zadań szczegółowych należały takie jak:

1. rozpoznanie uwarunkowań rozwoju „turystyki dostępnej” z uwzględnieniem czynników demograficznych, legislacyjnych oraz ekonomicznych;
2. określenie głównych barier rozwoju „turystyki dostępnej”;
3. benchmarking - narzędzi polityki rozwoju „turystyki dostępnej”.

Opracowanie ma charakter przeglądowy. Podstawowe źródło danych stanowiła analiza aktów prawnych, literatury przedmiotu oraz przykładów dobrych praktyk. Artykuł jest kontynuacją i rozwinięciem opracowania pt.: *Koncepcje działań stymulujących rozwój „turystyki dostępnej”* (Zajadacz, Stroik 2015), prezentującego działania w zakresie „turystyki dostępnej”, obejmujące: projektowanie uniwersalne, dostęp do informacji turystycznej oraz tworzenie ofert turystycznych z respektowaniem zasad powszechnej dostępności.

„Turystyka dostępna” i uwarunkowania jej rozwoju

Zgodnie z *Europejską strategią w sprawie niepełnosprawności 2010–2020* „dostępność” oznacza fakt, że osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać, na równych prawach z innymi, ze środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych (TIK) oraz pozostałych obiektów i usług². W takim kontekście za „turystykę dostępną” uznaje się „formę turystyki, która wymaga współpracy między interesariuszami w celu umożliwienia osobom z różnymi wymaganiami – związanymi z mobilnością, wzrokiem, słuchem i wymiarem poznawczym – samodzielnego, godnego funkcjonowania. Taka współpraca polega na dostarczeniu uniwersalnie zaprojektowanych produktów turystycznych i usług oraz zapewnieniu uniwersalnie zaprojektowanego dostępu do przestrzeni” (Buhalis, Darcy 2011, Buhalis, Darcy, Ambrose 2012, *Recommendations...* 2013, Zajadacz 2014, 2015a, b). Realizacja koncepcji „turystyki dostępnej” warunkowana jest współpracą i zaangażowaniem wielu podmiotów w zakresie:

1. pogłębiania świadomości specjalistów z branży turystycznej na wszystkich szczeblach organizacji i zarządzania turystyką poprzez szeroką edukację, spe-

² *Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020*: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier. Bruksela, dnia 15.11.2010 KOM(2010) 636 wersja ostateczna, s. 6.

cjalistyczne szkolenia w celu wyeliminowania postaw stanowiących bariery dla rozwoju „turystyki dostępnej”, jak również przekonania prywatnych przedsiębiorców o zaletach inwestowania w „turystykę dostępną”, widocznych we wzroście konkurencyjności danej działalności, poprzez podnoszenie jej jakości;

2. zapewnienia powszechnego prawa do uczestnictwa w turystyce, pomimo globalnej niepewności gospodarczej, poprzez międzynarodową współpracę;
3. przestrzegania zasad projektowania uniwersalnego przy tworzeniu nowej infrastruktury turystycznej, produktów i usług oraz modernizacji istniejących;
4. rozwoju i stosowania inteligentnych technologii w celu zapewnienia obiektywnej informacji na temat wszystkich usług (bez względu na stopień ich dostępności), tak aby umożliwić podróżnym indywidualną ocenę zakresu dostępności, w zależności od osobistych potrzeb;
5. postrzegania turystyki w ujęciu systemowym, tj. gwarantowania jej uniwersalnej dostępności w odniesieniu do wszystkich elementów turystycznego łańcucha wartości, w tym środowiska przyrodniczego, systemu transportu, informacji turystycznej, elementów infrastruktury turystycznej i paraturystycznej;
6. promowania i upowszechniania dobrych praktyk przyczyniających się do powszechnej dostępności podróży i turystyki;
7. wzmocnienia współpracy z wszystkimi zainteresowanymi podmiotami działającymi w dziedzinie powszechnej dostępności turystyki na szczeblu międzynarodowym i regionalnym, zaangażowania się w partnerstwo publiczno-prywatne (PPP) przedstawicieli branży turystycznej, podmiotów pozarządowych i osób niepełnosprawnych (ON). Tego typu współpraca z udziałem środowiska ON powinna prowadzić do rozwoju nowej, globalnej polityki w zakresie wypracowania zasad i ich implementacji przyczyniającej się do wzrostu powszechnego dostępu do turystyki.

Przedstawione postulaty stanowią podstawowe rekomendacje zawarte w opracowaniu *San Marino Declaration on Accessible Tourism*³. Ich wypracowanie jest wynikiem wielu debat społecznych, analizy stosowanych praktyk w organizacji turystyki osób niepełnosprawnych, a także badań naukowych prowadzonych przez przedstawicieli wielu dyscyplin naukowych, uwzględniających doświadczenia turystyczne ON. Należy przy tym zaznaczyć, że koncepcja „turystyki dostępnej”, która kładzie nacisk na potrzebę projektowania uniwersalnego, uwzględnia uwarunkowania aktywności turystycznej wielu grup, napotykających w podróżach turystycznych na ograniczenia natury strukturalnej (fizycznej) lub funkcjonalnej, tj. związanej z organizacją usług turystycznych (Zajadacz, Stroik 2015). Podejmowane działania stymulujące rozwój „turystyki dostępnej” stanowią długofalową politykę. U jej podstaw leży wiele czynników, w tym do głównych należy zaliczyć: ekonomiczne, demograficzne oraz legislacyjne (Ambrose 2012).

Uwarunkowania ekonomiczne wiążą się przede wszystkim ze **wzrastającą konkurencyjnością** w zakresie ceny i jakości usług turystycznych. Konkurencyjność ta może być rozpatrywana na wielu płaszczyznach. Począwszy od konkurencyjności przedsiębiorstw, poprzez konkurencyjność sektora, tzw. klastrów,

³ *San Marino Declaration on Accessible Tourism*, 2014, UNWTO, Republic of San Marino.

konkurencyjność gospodarki państwowej względem gospodarki innego państwa lub państw, aż do konkurencyjności bloków państw, jak np. Unii Europejskiej (Kachniewska i in. 2012: 134). Rozpatrując konkurencyjność przedsiębiorstw, wyłącznie w odniesieniu do klienta „przewaga konkurencyjna” oznacza „zdolność dostarczania klientom oferty, która lepiej zaspokoi ich wymagania i oczekiwania aniżeli oferta konkurentów. Świadczy ona o faktycznej konkurencyjności przedsiębiorstwa tylko wtedy, gdy ma charakter trwały” (Kachniewska i in. 2012: 135). O ile w przypadku klasycznych ofert turystycznych, ich mnogości i różnorodności, trudniej być konkurencyjnym tak, aby był to trwały stan, o tyle w przypadku ofert turystycznych dla osób niepełnosprawnych widoczne są tak dalekie braki w tworzeniu ofert, że niemal każdy przejaw aktywności wyróżnia się pozytywnie. Zarówno przedsiębiorstwa, jak i organizacje turystyczne przy wsparciu sektora publicznego muszą poszukiwać sposobów adaptacji do zmieniających się warunków rynku, w celu wzmocnienia swojej przewagi konkurencyjnej. Poprawa dostępności może być sposobem na podniesienie jakości usług turystycznych. Większa dostępność, uwzględniająca potrzeby indywidualne (tj. personalizację usług) może zagwarantować większą liczbę odwiedzających w długiej perspektywie czasu, z uwagi na widoczne tendencje w rozwoju tego segmentu rynku.

Wyniki wielu badań (Neumann, Reubera 2004, Buhalis i in. 2005, Darcy i in. 2010) dowodzą istnienia w tym segmencie swoistego „efektu mnożnikowego” i pozwalają na oszacowanie wielkości rynku zainteresowanego ofertą dla osób niepełnosprawnych. Efekt ten wiąże się z faktem, że wraz z osobą niepełnosprawną bezpośrednio zaangażowane w podróż są jeszcze inne osoby z jej rodziny, grona przyjaciół czy znajomych. Oznacza to, że jeśli osoba niepełnosprawna nie może korzystać z jakichś usług turystycznych, na przykład hotelu, restauracji czy transportu, to cała towarzysząca jej grupa nie skorzysta z tych usług. Neumann i Reuber (2004) oszacowali ten mnożnik na 1,56, Buhalis i in. (2005) na 2, a Darcy i in. (2010) na 3. W oparciu o te założenia przyjęć można, że od 2 do 4 miliardów ludzi na całym świecie jest bezpośrednio zainteresowanych ułatwieniami w zakresie dostępu do dóbr i usług turystycznych. Neumann i Reuber podkreślają zresztą, że dla 10% populacji ułatwienia w dostępności stanowią absolutny wymóg, dla 30–40% są przydatne, a dla 100% są po prostu wygodne. Odnosząc te szacunki do polskiego rynku, można stwierdzić, że co najmniej 40% konsumentów jest zainteresowanych różnymi udogodnieniami w dostępie do turystyki i że rynek ten będzie się dynamicznie rozwijał, zarówno ze wzrostem poziomu życia Polaków, jak i postępującymi procesami starzenia się społeczeństwa (Zajadacz, Śniadek 2014).

Uwarunkowania demograficzne dotyczą starzenia się społeczeństwa i wzrostu liczby osób niepełnosprawnych w wielu krajach europejskich. Wraz z wiekiem wzrasta prawdopodobieństwo wystąpienia niepełnosprawności (m.in. w wyniku choroby, wypadków, starzenia się organizmu). Organizatorzy turystyki powinni zatem uwzględniać potrzeby osób starszych i niepełnosprawnych w każdej sferze swoich działań. „Turystyka dostępna” nie jest rynkiem niszowym. W czerwcu 2011 roku, Światowa Organizacja Zdrowia i Bank Światowy opublikowały wyniki pierwszego w historii globalnego badania dotyczącego niepełnosprawności (*World Report on Disability* 2011). Raport ten wskazuje, że ponad miliard ludzi na

całym świecie doświadcza jakiejś formy niepełnosprawności. W UE liczba osób z jakimś rodzajem niepełnosprawności szacowana jest na około 140 mln, z czego około 1/3 stanowią osoby w wieku 15–64 lata, a 2/3 osoby powyżej 64 lat.

W Europie, osoby starsze (które coraz bardziej chcą i są w stanie podróżować) będą niebawem stanowić ponad 25% populacji. Dodając do tej wartości około 50 mln osób z niepełnosprawnością w Europie, które chcą podróżować z rodziną i znajomymi, można oszacować, że około 130 mln osób w Europie należy do beneficjentów działań związanych z poprawą dostępności do usług turystycznych.

Działania związane z „turystyka dostępną” są zatem racjonalną odpowiedzią na zachodzące i prognozowane zmiany demograficzne.

Kolejne badania, przeprowadzone w Stanach Zjednoczonych przez Organizację Otwarte Drzwi (*The Open Doors Organization* – ODO)⁴ wskazują na istotne, ekonomiczne efekty, wynikające z postępujących zmian demograficznych. ODO przeprowadziła w 2015 r. po raz kolejny badania dotyczące trendów w turystyce oraz efektów ekonomicznych związanych z wyjazdami turystycznymi (prywatnymi i służbowymi) dorosłych Amerykanów (≥ 18 lat) z różnymi rodzajami niepełnosprawności (motorycznej i sensorycznej). Opracowanie *The 2015 ODO Market Study* odwołuje się do wyników wcześniej przeprowadzonych badań w 2002 r. i 2005 r. Badanie zostało przeprowadzone w Internecie w okresie 01–02.2015 r. na próbie krajowej 1291 dorosłych osób niepełnosprawnych. Uwzględniono osoby niewidzące, niesłyszące, z niepełnosprawnością fizyczną oraz intelektualną. Aby zapewnić porównywalność z wynikami badań przeprowadzonych w 2002 i 2005 r. zlecono je tej samej instytucji.

Dane za 2015 r. wykazały, że rynek turystyczny związany z podróżami osób niepełnosprawnych znacznie się rozwinął i ma coraz większy wpływ na gospodarki turystyczne, jak i sytuację ekonomiczną odwiedzanych miejscowości i regionów. W ciągu ostatnich dwóch lat ponad 26 mln dorosłych osób niepełnosprawnych wyjechało w celach turystycznych⁵, a liczba wyjazdów turystycznych wyniosła 73 mln. Porównanie wyników z 2015 r. z poprzednimi wynikami badań wskazuje na poprawę sytuacji w zakresie udogodnień w podróżach dla osób niepełnosprawnych, jednakże autorzy raportu podkreślają, że pomimo upływu 25 lat od podpisania ustawy o niepełnosprawnych Amerykanach (*The Americans with Disabilities Act*) nadal występuje wiele barier ograniczających wyjazdy turystyczne.

W opracowaniu *The 2015 ODO Market Study* wykazano, że wydatki osób z niepełnosprawnością w społeczeństwie amerykańskim w skali roku wynosiły 17,3 mld USD rocznie (porównywalnie w 2002 r.: 13,6 mld USD). Ponieważ osoby niepełnosprawne podróżują zazwyczaj w towarzystwie jednej lub kilku osób dorosłych, wartości te należy pomnożyć co najmniej przez 2, co daje wydatki rzędu 34,6 mld USD. Raport z 2015 r., podobnie, jak z 2005 r. wykazał, że pomimo poprawy sytuacji w zakresie podróży turystycznych osób z niepełnosprawnością, nadal wiele spośród nich napotyka na liczne ograniczenia w podróżach. Wśród objętych badaniami w 2015 r. dorosłych osób niepełnosprawnych, którzy podró-

⁴ <http://opendoorsnfp.org/market-studies/2015-market-study/> [dostęp: 20.08.2015]

⁵ Około 56,7 mln osób (18.7%) z 303,9 mln obywateli USA uznawanych jest za osoby z niepełnosprawnością. <http://www.census.gov/prod/2012pubs/p70-131.pdf> [dostęp: 20.08.2015].

zowali samolotem, 72% stwierdziło, że napotkało na poważne przeszkody w liniach lotniczych i 65% na lotniskach, w porównaniu z 84% i 82% w 2005 r. Natomiast liczba wskazań trudności i ograniczeń w hotelach i restauracjach, przeszkód fizycznych, związanych z obsługą klienta i komunikowaniu się, znacznie spadła.

Autorzy raportu z perspektywy trzeciej edycji badań podkreślają, że w okresie prowadzenia pierwszych, ogólnokrajowych badań w 2002 r. ich celem było zwrócenie branży turystycznej uwagi na znaczenie segmentu rynku, jaki tworzą osoby z niepełnosprawnością. Segment ten był w małym stopniu dostrzegany, niezbędne były zatem konkretne liczby, które stały się bazą dla decyzji inwestycyjnych. Obecnie, po 13 latach wpływ tego segmentu turystyki na gospodarkę nie jest już tajemnicą, szczególnie w podróżach lotniczych. W dużych portach lotniczych, takich jak Miami i Minneapolis St. Paul linie lotnicze muszą zapewnić rocznie więcej niż 1 mln asystentów dla osób poruszających się na wózkach. Biorąc pod uwagę wydłużający się okres życia społeczeństwa i wzrastającą liczbę seniorów (z pokolenia wyżu demograficznego), należy się spodziewać, że rynek związany z turystyką ON będzie w nadchodzących latach miał coraz większe znaczenie.

Warto zwrócić także uwagę na występującą dynamikę rozwoju wyjazdów turystycznych. W 2014 r. liczba odbytych podróży zagranicznych w skali świata wynosiła 1133 mln w stosunku do 1087 mln podróży w roku 2013 (UNWTO 2015). Według przewidywań UNWTO liczba ta wzrośnie do roku 2030 do liczby 1,8 mld (UNWTO Tourism Towards 2030). Szansa na osiągnięcie podanych wartości tkwi m.in. w budowaniu ofert dostosowanych do zmieniającej się struktury demograficznej i powiązanych z nią cech popytu turystycznego.

Uwarunkowania prawne odnoszą się do zagwarantowania osobom niepełnosprawnym równego uczestnictwa w życiu społeczeństwa, które warunkują zmiany w zakresie produktów i usług turystycznych. Ratyfikacja Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych (2006), jak również wielu innych aktów przyjętych na poziomie UE czy poszczególnych państw członkowskich zmierza w kierunku „agendy równego dostępu” (*equal access agenda*), która bazuje na zasadach anty-dyskryminacji i równego uczestnictwa osób z niepełnosprawnością w życiu społecznym (Ambrose 2012). Zapewnienie równego dostępu do dóbr i usług będzie zatem warunkiem obowiązkowym w zakresie usług turystycznych. Organizatorzy turystyki zarówno w sektorze prywatnym, jak i publicznym powinni mieć zatem wiedzę i zdolność do spełnienia obowiązków prawnych. Działania zmierzające w kierunku wsparcia branży turystycznej w zakresie rozwoju oferty spełniającej warunki dostępności powinny być podejmowane na wszystkich poziomach związanych z rozwojem turystyki i przez wszystkich interesariuszy zaangażowanych w ten rozwój.

Tabela 1. Standardowe zasady wyrównywania szans osób niepełnosprawnych

I. WSTĘPNE WARUNKI RÓWNOPRAWNEGO UCZESTNICTWA

1. Budzenie świadomości: Państwa powinny podjąć działania w celu podniesienia poziomu świadomości społeczeństwa na temat osób niepełnosprawnych, ich praw, potrzeb, możliwości i wkładu w życie społeczne.

2. Opieka medyczna: Państwa powinny zapewnić skuteczną pomoc medyczną osobom niepełnosprawnym.

3. Rehabilitacja: Państwa powinny zapewnić usługi rehabilitacyjne osobom niepełnosprawnym po to, aby mogły one osiągać i utrzymywać optymalny poziom niezależności i funkcjonowania.

4. Służby wspierające: Państwa powinny zagwarantować osobom niepełnosprawnym pełen zakres służb wspierających, włączając w to wszelkie urzędy pomocnicze, po to, by pomóc im w podnoszeniu poziomu niezależności w życiu codziennym oraz w egzekwowaniu przysługujących im praw.

II. KLUCZOWE OBSZARY RÓWNOPRAWNEGO UCZESTNICTWA

5. Dostępność: Państwa powinny zdawać sobie sprawę z ogromnego znaczenia problemu dostępności w procesie wyrównywania szans we wszystkich sferach życia społecznego. Wobec osób dotkniętych jakąkolwiek formą niepełnosprawności, Państwa powinny (a) inicjować programy działania zmierzające do udostępnienia im środowiska fizycznego; (b) wprowadzić rozwiązania ułatwiające dostęp do informacji i środków komunikacji międzyludzkiej.

6. Edukacja: Państwa powinny brać pod uwagę zasadę równych szans w zakresie edukacji podstawowej, średniej i wyższej, o charakterze integracyjnym, dla niepełnosprawnych dzieci, młodzieży i dorosłych. Państwa powinny zagwarantować, by kształcenie osób niepełnosprawnych stanowiło integralną część systemu oświaty.

7. Zatrudnienie: Państwa powinny uznać zasadę, że należy wzmocnić pozycję osób niepełnosprawnych tak, aby zaczęły one egzekwować swoje prawa, zwłaszcza w dziedzinie zatrudnienia. Zarówno na obszarach wiejskich jak i miejskich powinny one posiadać równe szanse wykonywania pożytecznego i satysfakcjonującego finansowo zajęcia na otwartym rynku pracy.

8. Środki utrzymania i zabezpieczenie socjalne: Państwa są odpowiedzialne za bezpieczeństwo socjalne i zapewnienie środków utrzymania osobom niepełnosprawnym.

9. Życie rodzinne i integralność osobista: Państwa powinny promować pełne uczestnictwo osób niepełnosprawnych w życiu rodzinnym. Powinny promować prawo do integralności osobistej i zagwarantować, by prawo nie dyskryminowało osób niepełnosprawnych ze względu na związki seksualne, małżeństwo i rodzicielstwo.

10. Kultura: Państwa powinny zagwarantować osobom niepełnosprawnym integrację i możliwość uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych na równych prawach.

11. Sport i rekreacja: Państwa podejmą działania, aby zapewnić osobom niepełnosprawnym równe możliwości uprawiania sportu i rekreacji.

a) Państwa powinny inicjować działania w kierunku udostępniania osobom niepełnosprawnym takich miejsc jak hotele, plaże, hale sportowe, sale gimnastyczne, etc. Działania takie powinny polegać na wspieraniu personelu tworzącego programy rekreacyjne i sportowe oraz na wspieraniu projektów dotyczących rozwijania dostępności i uczestnictwa oraz innych programów informacyjnych i szkoleniowych.

b) Władze odpowiedzialne za turystykę, agencje turystyczne, hotele, organizacje wolontariuszy i inni zaangażowani w organizowanie rekreacji i podróży powinni oferować swoje usługi wszystkim, uwzględniając jednak szczególnie potrzeby osób niepełnosprawnych. Procesowi temu powinno towarzyszyć odpowiednie szkolenie.

c) Organizacje sportowe powinny być zachęcane do rozwijania możliwości uczestnictwa osób niepełnosprawnych w działalności sportowej. W pewnych przypadkach wystarczające mogą się okazać działania poprawiające dostęp osób niepełnosprawnych do takiej działalności, co w konsekwencji otwiera możliwości ich uczestnictwa. W pozostałych przypadkach należy organizować specjalne formy rekreacji i sportu. Państwa powinny wspomagać uczestnictwo osób niepełnosprawnych w krajowych i międzynarodowych imprezach sportowych.

-
- d) Osoby niepełnosprawne uczestniczące w działalności sportowej powinny mieć dostęp do możliwości treningu i szkolenia tej samej jakości, co pozostali uczestnicy.
- e) Organizatorzy sportu i rekreacji powinni konsultować się z organizacjami osób niepełnosprawnych przy planowaniu rozwoju usług dla tych osób.

12. Religia: Państwa będą podejmować działania ułatwiające równoprawne uczestnictwo osób niepełnosprawnych w życiu religijnym ich społeczności.

III. DZIAŁANIA WDROŻENIOWE

13. Informacja i badania naukowe: Państwa przyjmują główną odpowiedzialność za gromadzenie i rozpowszechnianie informacji na temat warunków życiowych osób niepełnosprawnych oraz promowanie badań naukowych dotyczących wszystkich aspektów ich życia, łącznie z analizowaniem przeszkód utrudniających im codzienne funkcjonowanie.

14. Kreowanie polityki i planowanie: Państwa powinny zagwarantować, by problemy niepełnosprawności były uwzględniane w skali całego kraju w procesie kreowania polityki i planowania dotyczącego tych problemów.

15. Tworzenie prawa: Państwa odpowiadają za tworzenie podstaw prawnych dla działań prowadzących do pełnego uczestnictwa i wyrównywania szans osób niepełnosprawnych.

16. Polityka ekonomiczna: Państwa ponoszą odpowiedzialność finansową za krajowe programy i działania nakierowane na tworzenie równych szans osobom niepełnosprawnym

17. Koordynacja działań: Państwa są odpowiedzialne za ustanowienie i umacnianie pozycji krajowych komitetów koordynacyjnych lub innych podobnych organów, które służyłyby jako instancje ogniskujące na szczeblu krajowym działania dotyczące problemów niepełnosprawności.

18. Organizacje osób niepełnosprawnych: Państwa powinny określić prawo organizacji osób niepełnosprawnych do reprezentowania osób niepełnosprawnych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym. Państwa powinny także uznać doradczą rolę organizacji osób niepełnosprawnych w kształtowaniu polityki społecznej w odniesieniu do tych osób.

19. Szkolenie personelu: Państwa są odpowiedzialne za zapewnienie na wszystkich poziomach właściwego szkolenia personelu, zaangażowanego w planowanie i prowadzenie programów i usług dla osób niepełnosprawnych.

20. Monitoring krajowy i ocena programów dotyczących niepełnosprawności w zakresie wdrażania Zasad: Państwa są odpowiedzialne za stałą kontrolę i ocenę wdrażania programów krajowych oraz służb i usług dotyczących wyrównywania szans osób niepełnosprawnych.

21. Współpraca techniczna i gospodarcza: Obowiązkiem państw uprzemysłowionych i rozwijających się jest współpraca i podejmowanie działań na rzecz poprawy warunków życia osób niepełnosprawnych w krajach rozwijających się.

22. Współpraca międzynarodowa: Państwa będą aktywnie uczestniczyć we współpracy międzynarodowej dotyczącej polityki wyrównywania szans osób niepełnosprawnych.

IV. MONITORING

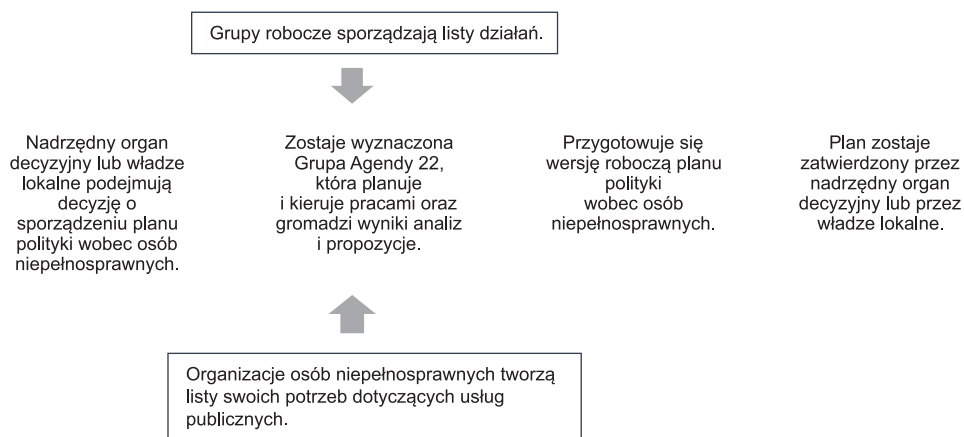
Źródło: Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych. Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych. 20 grudnia 1993 (Rezolucja 48/96).

*Standardowe Zasady...*⁶ nie są prawnie wiążące – są to polityczne i moralne zobowiązania uzgodnione przez członków społeczności międzynarodowej. Słowa „państwa”, które znajduje się na początku każdej Standardowej Zasady, nie można interpretować w sposób sugerujący, że Zasady dotyczą tylko szczebla rządowego czy ogólnokrajowego. Standardowe Zasady mogą zostać wykorzystane jako wskazówki przy opracowywaniu polityki w zakresie osób niepełnosprawnych na wszystkich poziomach, od krajowego do lokalnego, jak również w firmach prywatnych, organizacjach itd. (*Agenda 22*, 2001: 14.)

Agenda 22 (2001)⁷ ma na celu wdrażanie *Standardowych Zasad...*⁸ poprzez sporządzanie planów polityki wobec osób niepełnosprawnych (ryc. 1). Przedstawia ona sposoby tworzenia przez władze planów polityki wobec osób niepełnosprawnych we współpracy z organizacjami osób niepełnosprawnych.

Rząd, rada powiatu, gminy, przedsiębiorstwa, organizacje itd. mają za zadanie:

- zakładanie współpracy z organizacjami osób niepełnosprawnych jako równymi partnerami;
- analizowanie wraz z organizacjami osób niepełnosprawnych własnych działań w celu zbadania przestrzegania Standardowych Zasad;
- tworzenie wraz z organizacjami osób niepełnosprawnych spisu potrzeb osób niepełnosprawnych;
- zmniejszanie przepaści pomiędzy obecnymi zasobami a potrzebami osób niepełnosprawnych w odrębnym planie polityki wobec osób niepełnosprawnych,
- określenie w planie sposobu uwzględniania aspektów dotyczących osób niepełnosprawnych we wszystkich podejmowanych w przyszłości decyzjach;



Ryc. 1. Etapy prac nad planem polityki wobec osób niepełnosprawnych

Źródło: *Agenda 22*, 2001: 23.

⁶ *Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych*. Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych. 20 grudnia 1993 (Rezolucja 48/96).

⁷ *Agenda 22. Wytyczne dla władz lokalnych w zakresie planowania polityki wobec osób niepełnosprawnych*. Tłumaczenie na j. polski – Urząd Miasta Gdyni (za zgodą Szwedzkiej Federacji Osób Niepełnosprawnych), 2001.

⁸ J.w.

- określenie w planie, jak rozwijać się będzie w przyszłości współpraca z organizacjami osób niepełnosprawnych;
- okresowe, regularne ocenianie oraz rewizja planu polityki wobec osób niepełnosprawnych.

Wykorzystanie wiedzy – „bliska współpraca z organizacjami osób niepełnosprawnych jest konieczna w celu zapewnienia, że władze lokalne są w stanie planować w sposób racjonalny i efektywny pod kątem kosztów” (*Agenda 22*, 2001: 11).

Zgodnie z *Europejską strategią w sprawie niepełnosprawności 2010–2020*⁹ na Unii Europejskiej i państwach członkowskich spoczywa odpowiedzialność za poprawę społecznej i ekonomicznej sytuacji osób niepełnosprawnych. Do tej zasady odnosi się wiele dokumentów, m.in.: *Karta Praw Podstawowych UE*; *Trakt o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej* oraz *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych ONZ* (2006), która została ratyfikowana w Polsce **6 września 2012 r. W Konwencji tej, bezpośrednie znaczenie dla rozwoju „turystyki dostępnej” ma:**

- Artykuł 9: „Dostępność. Aby umożliwić osobom niepełnosprawnym samodzielne życie i pełne uczestnictwo we wszystkich sferach życia, Państwa-Stożny podejmą stosowne kroki celem zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu, na równych zasadach z innymi obywatelami, do środowiska fizycznego, transportu, informacji i komunikacji międzyludzkiej, w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych, oraz do innych udogodnień i usług oferowanych całemu społeczeństwu, zarówno w środowiskach miejskich, jak i wiejskich (...).”
- Artykuł 30: „Uczestnictwo w życiu kulturalnym, rekreacji, zajęciach sportowych i innych formach wypoczynku (...).”

W Polsce zapisy dotyczące dostosowania oferty turystycznej do potrzeb ON uszczegóławia Ustawa o usługach turystycznych: „Art. 44. 1. W obiektach hotelarskich należy umieścić na widocznym miejscu: 1) nazwę oraz siedzibę lub imię i nazwisko, a także adres przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie w tym obiekcie; 2) tablicę określającą rodzaj i kategorię obiektu; 3) informację o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami; 4) informację o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych. 2. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i 4, należy umieścić również na zewnątrz obiektu hotelarskiego.”¹⁰. Zostały także określone „Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych”¹¹. Jednak, pomimo obserwowanych, korzystnych zmian na rzecz wprowadzania udogodnień dla ON nadal, na podstawie doświadczeń niepełnosprawnych turystów można stwierdzić, że w obiektach turystycznych są spełnianie wymogi minimalne, warunkowane prawem. Nadal występuje wiele barier utrudniających podróżowanie, związanych głównie z brakiem standardów dostępności, rozwiązań i planów systemowych, obejmujących całość uwarunkowań turystycznych podróży.

⁹ *Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020*: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier. Bruksela, dnia 15.11.2010 KOM(2010) 636 wersja ostateczna, s. 3.

¹⁰ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884.

¹¹ Załącznik nr 8 (do rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz.U. nr 188, poz. 1945).

Bariery rozwoju „turystyki dostępnej”

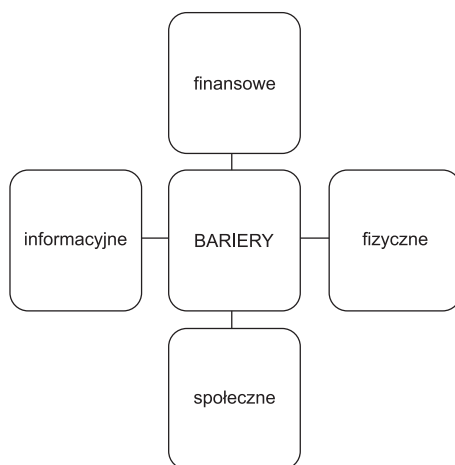
Do przyczyn podstawowych utrudnień, na jakie napotyka ON w podróży turystycznych należą: problemy finansowe, bariery techniczne, społeczne czy braki w systemie informacji turystycznej (ryc. 2, tab. 2).

Do najczęściej wskazywanych ograniczeń podróży turystycznych ON w Polsce należą problemy finansowe (Skalska 2004, Zajadacz 2012), związane z mniejszym „funduszem swobodnych decyzji” osób starszych oraz niepełnosprawnych. Wynika to z niższych dochodów¹² i często większych wydatków związanych z ochroną zdrowia. Niski poziom zamożności osób niepełnosprawnych, niewielkie dochody w relacji do kosztów ponoszonych

w związku z wyjazdami turystycznymi (zwłaszcza organizowanymi w komercyjnej, ogólnodostępnej bazie noclegowej) oraz niewielkie wsparcie tego rodzaju wydatków funduszami spożycia zbiorowego, powodują, że podstawowym ograniczeniem dla konsumpcji turystycznej osób niepełnosprawnych są bariery ekonomiczne, odsuwające na dalszy plan wszystkie inne, nawet te najbardziej dla wszystkich oczywiste i widoczne (Skalska 2004; Zajadacz 2010, 2012). Także badania przeprowadzone przez J. Burnetta i H. Baker Bender (2001: 4–11) wykazały, że tym, co odróżniło niepełnosprawnych niepodróżujących od podróżujących były głównie ograniczenia finansowe, wiek, wykształcenie oraz poziom problemów ruchowych.

Ograniczenia informacyjne dotyczą braku szczegółowych i aktualnych informacji, uwzględniających potrzeby osób starszych, ON, jak również odpowiedniego sposobu przekazu, dostosowanego do tych potrzeb. F. Pöggeler (2002) wskazuje na jawną i ukrytą dyskryminacji ON, której ON doświadczają w miejscach publicznych, np. na dworcu – gdy informacja jest niedostępna dla osób niewidomych, biletomaty zawierają wizualne informacje o cenach, czy też mają gładkie, dotykowe monitory – panele obsługi.

Ograniczenia społeczne odnoszą się do braku wsparcia społecznego w zakresie wprowadzania udogodnień umożliwiających ON pełne uczestnictwo w życiu



Ryc. 2. Bariery rozwoju „turystyki dostępnej”

¹² Poniżej przeciętnej krajowej (o ponad 15 proc.) kształtował się średni miesięczny dochód w rodzinach z osobą z niepełnosprawnością w 2014 r. – podaje Główny Urząd Statystyczny. Źródło: Sytuacja gospodarstw domowych w 2014 r. w świetle wyników badań budżetów gospodarstw domowych. <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosci/sytuacja-gospodarstw-domowych-w-2014-r-w-swietle-wynikow-badan-budzetow-gospodarstw-domowych,3,14.html> [dostęp: 20.08.2015].

Tabela 2. Czynniki ograniczające aktywność turystyczną i rekreacyjną osób niepełnosprawnych

Autor	Typ ograniczeń	Charakterystyka
R. W. Smith (1987)	Rzeczywiste	Wynikają bezpośrednio z rodzaju niepełnosprawności lub pośrednio są z nią związane (np. nadopiekuńczość rodziców, opiekunów, nieadekwatna edukacja), mają charakter pierwotny i wewnętrzny. Należą do nich: brak wiedzy, problemy związane ze zdrowiem, nieudolność społeczna, zależność fizyczna i psychiczna.
	Środowiskowe	Nastawienie społeczne (negatywne relacje społeczne), architektura, przyroda (np. warunki pogodowe, spadki terenu, rodzaj nawierzchni, transport, prawa i regulacje).
	Interaktywne	Niedostosowanie zdolności do wyzwania i bariery w komunikowaniu się (wynikające z upośledzenia w obrębie ośrodka mowy lub słuchu).
M. Daniels, E.B. Drogin Rodgers i B.P. Wiggins (2005)	Wewnątrzosobowe	Bariery fizyczne, dotyczące zmysłów; emocjonalne; związane z wiedzą.
	Międzyosobowe	Bariery związane z towarzyszem podróży; dostawcami usług; obcymi ludźmi.
	Strukturalne	Bariery związane z transportem; udogodnieniami; środowiskiem naturalnym oraz finansowe.
N.J. Gladwell, N.A. Bedini, (2004)	Fizyczne	Brak udogodnień i nieumiejętna obsługa, niedostosowanie programów imprez do specyficznych potrzeb i możliwości określonej grupy osób z niepełnosprawnością.
	Socjalne	Przede wszystkim ograniczenia finansowe.
	Emocjonalne	Związane ze strukturą osobowości i indywidualnymi doświadczeniami.
T. Skalska (2004)	Bariery ekonomiczne Obiektywne ograniczenia wynikające ze stanu zdrowia. Ograniczenia wynikające z relacji pomiędzy środowiskiem osób niepełnosprawnych a pozostałą częścią społeczeństwa. Bariery fizyczne.	

Źródło: Zajadacz 2012: 84.

społecznym. Mogą one wynikać także z uprzedzeń czy stereotypów w postrzeganiu ON (Zajadacz 2011). Do barier społecznych można zaliczyć obawę przed kontaktem, brak akceptacji lub też nadmierną troskę ze strony pracowników obiektów turystycznych bądź też innych gości (Berdel, Gödl, Schoibl 2002, za Lehmann 2010: 18). Problem jest bardzo złożony, dlatego też pokonywanie barier społecznych wymaga ogromnej wiedzy, wrażliwości i doświadczenia. Bariery fizyczne oznaczają trudności w dostępie do obiektów i miejsc (m.in. zbyt duże spadki terenu, śliska nawierzchnia, zbyt wąskie wejście do budynku, brak windy, czy ekrany dotykowe nieużyteczne dla osób niewidomych).

Benchmarking – narzędzi polityki rozwoju „turystyki dostępnej”

Główne narzędzia polityki w zakresie wzrostu dostępności turystyki dla ON i starszych zostały wypracowane na bazie przytoczonych aktów prawnych, jak również wielu rekomendacji w tym popularyzowanych przez Światową Organizację Turystyczną: *Recommendations on Accessible Tourism* (2013), *San Marino Declaration on Accessible Tourism* (2014). W odniesieniu do Europy „mapę drogową” (a *Road Map*) narzędzi polityki w zakresie rozwoju „turystyki dostępnej” opracowano w ramach działalności Europejskiej Sieci Turystyki Dostępnej (ENAT – *the European Network for Accessible Tourism*).¹³ Narzędzia te zostały syntetycznie zestawione, z uwzględnieniem adresatów działań oraz zamierzonych efektów w tabeli 3 (Ambrose 2012).

Tabela 3. Narzędzia polityki w zakresie rozwoju „turystyki dostępnej”

Narzędzia polityki	Obszar zastosowań, grupa docelowa	Efekty
1. Informacja/referencje	Bazy danych dla decydentów mających wpływ na politykę w zakresie dostępności turystyki	Gwarancja jakości (Quality Assurance – QA) w procesie rozwoju polityki
Analiza polityki, podejmowanych działań w zakresie dostępności turystyki	Bazy danych dla decydentów mających wpływ na politykę w zakresie dostępności turystyki	QA
Przegląd przykładów dobrych praktyk	Bazy danych dla decydentów mających wpływ na politykę w zakresie dostępności turystyki oraz organizatorów turystyki (przedsiębiorstw, instytucji)	Innowacje; ocena celów i zadań.
Przegląd przykładów działań biznesowych	Bazy danych dla decydentów mających wpływ na politykę w zakresie dostępności turystyki oraz organizatorów turystyki (przedsiębiorstw, instytucji)	Zrozumienie relacji między stopniem dostępności a rentownością inwestycji (ROI – return on investment, zwrot z inwestycji)
Analizy statystyczne i finansowe	Decydenci, mający wpływ na politykę	Ocena wpływu (impact assessment)
Konsultacje między interesariuszami	Decydenci, mający wpływ na politykę	Zdobycie wszechstronnej wiedzy, budowanie konsensusu i porozumienia między interesariuszami

¹³ <http://www.accessibletourism.org/>; dostęp: 20.08.2015.

Narzędzia polityki	Obszar zastosowań, grupa docelowa	Efekty
Standardowe zasady wyrównywania szans (ONZ)	Decydenci, mający wpływ na politykę	QA
Agenda 22	Decydenci, mający wpływ na politykę	QA
Konwencja ONZ art. 30	Decydenci, mający wpływ na politykę	QA
Zasady uniwersalnego projektowania (design-for-all)	Przedsiębiorstwa, organizacje turystyczne	QA
2. Stan polityki i narzędzia monitorowania		
Metody koordynacji działań	Państwa członkowskie, twórcy polityki	Analiza porównawcza, określenie celów, efektywność analiz, ewaluacja
Benchmarking (analiza porównawcza) dostępności: uwarunkowania, cele, osiągnięcia	Interesariusze, twórcy polityki	Analiza porównawcza, określenie celów, efektywność analiz, ewaluacja
3. Narzędzia informacji i marketingu		
Audyt dostępności	Przedsiębiorcy	Współdziałanie na rynku w zakresie turystyki dostępnej
Plany działań związane z dostępnością	Przedsiębiorcy	QA usług turystycznych
4. Standardy		
Standardy dostępności fizycznej	Przedsiębiorcy, projektanci	QA turystycznych wartości
Standardy usług w infrastrukturze turystycznej	Przedsiębiorcy, partnerzy świadczący usługi	QA usług turystycznych
Badania i rozwój	Partnerzy projektów	Innowacje, nowe rozwiązania, produkty i usługi
5. Kształtowanie świadomości, szkolenia		
Kampanie kształtujące świadomość, szkolenia	Ogół społeczeństwa, interesariusze, przedsiębiorcy	Wzrost świadomości, nabycie umiejętności, pewności w działaniach
Sieć współpracy (np. ENAT)	Wszyscy interesariusze	Wzrost świadomości, wymiana doświadczeń, partnerstwo
6. Plany lokalne i regionalne		
7. Regulacje		
Zamówienia publiczne	Władze publiczne, przedsiębiorcy	Zamówienia w zakresie „dostępnej” infrastruktury i usług

Narzędzia polityki	Obszar zastosowań, grupa docelowa	Efekty
Certyfikowanie usług	Przedsiębiorcy	Dostosowanie poziomu usług
8. Kształcenie kadry obsługującej turystów		
Kształcenie na poziomie zawodowym oraz studiów I i II stopnia	Uczniowie szkół zawodowych, studenci	QA obsługi ruchu turystycznego

Źródło: opracowanie własne, na podstawie: Ambrose 2012: 30–31.

Podsumowanie – podstawowe zasady planowania rozwoju „turystyki dostępnej”

Biorąc pod uwagę wypracowane dotychczas rekomendacje dla rozwoju turystyki dostępnej (m.in. Ambrose 2012, San Marino Declaration on Accessible Tourism, 2014; *Manual on Accessible Tourism for All...* 2015), jak i proces planowania rozwoju turystyki należy uwzględnić zarówno podstawowe grupy podmiotów, jakie biorą w nim udział, jak i sekwencję etapów działań. Ze względu na specyfikę usług turystycznych do podstawowych należy zaliczyć zasadę systemowego ujęcia turystyki (co oznacza potrzebę dostosowania wszystkich elementów tego systemu, takich jak dostępność komunikacyjna, infrastruktura turystyczna i paraturystyczna, atrakcje i walory turystyczne, informacja turystyczna. Sprawne funkcjonowanie systemu turystyki wymaga współpracy podmiotów zaangażowanych w tym procesie, z uwzględnieniem partycypacji środowiska ON (tab. 4).

Do podstawowych zasad planowania rozwoju turystyki, istotnych na wszystkich etapach prac (tab. 5) należy zaliczyć:

1. Systemowe ujmowanie turystyki.
2. Współpracę podmiotów tworzących ofertę turystyczną.
3. Partycypację ON na wszystkich etapach planowania.
4. Personalizację i dywersyfikację oferty turystycznej.
5. Spójność informacji turystycznej z ofertą.
6. Wypracowanie i wdrażanie standardów dostępności.
7. Projektowanie uniwersalne.
8. Kształtowanie świadomości społecznej i kompetencji kadry obsługującej turystów w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością.

W procesie planowania rozwoju „turystyki dostępnej” (ryc. 4) należy uwzględnić zróżnicowane potrzeby ON, związane m.in. z różnymi stopniami i rodzajami niepełnosprawności. Stąd wskazana jest dywersyfikacja oferty turystycznej, obejmująca takie podstawowe typy podaży, jak (Zajadacz, Śniadek 2014, Zajadacz 2015a):

- „specjalistyczna” – adresowana do osób z określonymi rodzajami i stopniami niepełnosprawności (np. turnusy rehabilitacyjne, warsztaty dla osób niepełnosprawnych, a często także dla towarzyszących im rodzin, asystentów);

Tabela 4. Działania w zakresie współpracy głównych grup podmiotów zaangażowanych w proces planowania rozwoju „turystyki dostępnej”

Sektor państwowy	Sektor prywatny	Środowisko osób z niepełnosprawnością
<ul style="list-style-type: none"> – Tworzenie odpowiednich ram prawnych (gwarantujących wyrównywanie szans w dostępie do turystyki). – Działanie w obrębie prawa i egzekwowanie prawa. – Uwzględnianie zasad dostępności we wszystkich planach. – Wspieranie głównych nurtów działań (mainstreaming initiatives) oraz inicjatyw związanych ze zwiększeniem dostępności. – Promowanie dostępności jako pozytywnego wyróżnika. – Poprawa koordynacji współpracy z sektorem prywatnym. – Tworzenie planów, tak, aby inne podmioty mogły zaplanować w ich obrębie swoje działania. 	<ul style="list-style-type: none"> – Działanie zgodne z prawem. – Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników, profesjonalne szkolenia dla branży. – Zapobieganie dyskryminacji klientów we wszystkich przejawach działalności. – Zapewnienie pełnej, rzetelnej informacji na temat świadczonych usług. – Właściwie zarządzać dostępną infrastrukturą i sprzętem. 	<ul style="list-style-type: none"> – Zaangażowanie w planowanie rozwoju turystyki: wypracowanie standardów dostępności, systemu znakowania, narzędzi przekazywania informacji turystycznej. – Uczestnictwo (partycypacja) we wszystkich etapach planowania rozwoju turystyki w charakterze ekspertów. – Zaangażowanie w tworzenie banku danych nt. <ul style="list-style-type: none"> • obiektów i miejsc dostępnych, • ograniczeń i „map barrier”, • potrzeb i preferencji turystycznych, • satysfakcji z usług turystycznych.

Źródło: opracowanie własne, na podstawie: *Manual on Accessible Tourism for All...* 2015: 27, uzupełnione.

- „dostosowana“ – stanowiąca szerszą gamę wyjazdów, podczas których oferta w razie potrzeby jest dostosowywana do potrzeb ON, co wymaga wsparcia ze strony otoczenia społecznego (np. zgody uczestników wycieczki na wolniejsze tempo zwiedzania związane z utrudnionym przemieszczaniem się osób poruszających się na wózkach czy koniecznością przekładu w języku migowym, nałożenia na łóżko dodatkowego materaca, aby osoba poruszająca się na wózku mogła przenieść się z wózka na posłanie);
- „uniwersalna“ – umożliwiająca swobodny dostęp do przestrzeni turystycznej, obiektów i usług turystycznych oraz ich samodzielne użytkowanie przez ON. Potrzeby ON nie są traktowane jako specjalne, ale jako jedne z występujących w społeczeństwie, które powinny znaleźć odzwierciedlenie w projektowaniu uniwersalnym także przestrzeni, obiektów i usług turystycznych. W odróżnieniu od poprzedniego typu podaż turystyczna nie musi być dostosowywana, ponieważ wcześniej zagwarantowano jej uniwersalną dostępność.

Planowanie rozwoju turystyki stanowi złożony proces, który zależy od wielu wewnętrznych i zewnętrznych uwarunkowań (por. Zajadacz, Kosińska 2015). W przypadku działań ukierunkowanych na rozwój „turystyki dostępnej” podsta-

Tabela 5. Etapy planowania rozwoju „turystyki dostępnej”

<p>I. Etap wstępny – określenie podstaw działalności</p> <ul style="list-style-type: none"> – Regulacje prawne. – Systemowe ujęcie turystyki. – Zasady projektowania uniwersalnego. – Standardy dostępności i system znakowania. – Zbiory dobrych praktyk. <p>↑</p> <p>IV. System realizacji, monitoring i ewaluacja</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wskaźniki uczestnictwa ON w aktywności turystycznej społeczeństwa. – Wskaźniki efektów ekonomicznych turystyki ON. – Wskaźniki satysfakcji turystycznej ON. 	<p>→ II. Diagnoza</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Segment turystyki ON: trendy demograficzne, wielkość rynku- liczba ON, zróżnicowanie potrzeb, ekonomiczne efekty turystyki ON (dochody branży turystycznej), bariery i ograniczenia turystyki ON. – Ocena dostępności elementów systemu turystyki danej destynacji dla ON (tj. infrastruktura turystyczna, paraturystyczna, atrakcje i walory turystyczne, informacja turystyczna). <p>↓</p> <p>III. Strategia, program, plan, scenariusze działań.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wizja, misja, priorytety działań, cele strategiczne i operacyjne. – Scenariusze rozwoju zróżnicowanej oferty turystycznej (personalizacja, dywersyfikacja usług): podaż uniwersalna, dostosowana, specjalistyczna. <p>←</p>
---	-----------------------	---

Źródło: opracowanie własne.

wą jest szczegółowe rozpoznanie jej uwarunkowań społeczno-demograficznych, ekonomicznych oraz prawnych. Do fundamentalnych wyzwań należy także wypracowanie standardów dostępności w turystyce, które zagwarantowałyby unifikację kryteriów dostępności tak w skali krajowej, jak i międzynarodowej. Cele dotyczące powszechnej „dostępności”, wdrażania zasad uniwersalnego projektowania powinny stanowić immanentną składową wszystkich planów związanych z rozwojem turystyki, bez względu na przyjętą perspektywę ich tworzenia, związaną m.in. ze skalą przestrzenną, horyzontem czasu, czy wybranymi segmentami rynku turystycznego.

Literatura

- Agenda 22, 2001, *Władze lokalne. Instruktaż w zakresie planowania polityki na rzecz osób niepełnosprawnych w społecznościach lokalnych. The Swedish co-operative body of Organisations of Disabled People Revised version 2001*, opracowanie wydano w roku 2002, staraniem Zarządu Głównego Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym (<http://www.psouu.org.pl/sites/default/files/publikacje/agenda22.pdf>; dostęp: 30.11.2015).
- Ambrose I., 2012, *European Policies for Accessible Tourism*, [w:] D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose (red.), *Best practice in accessible tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Bristol, s. 19–35.
- Buhalis D., Darcy S. (red.), 2011, *Accessible tourism. Concepts and Issues. Aspects of tourism*, Channel View Publications, Bristol, s. 10.
- Buhalis D., Darcy S., Ambrose I. (red.), 2012, *Best practice in accessible tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Bristol.

- Buhalis D., Eichhorn V., Michopoulou E., Miller G., 2005, *Accessibility market and stakeholder analysis*, University of Surrey, Surrey.
- Burnett J., Baker Bender H., 2001, *Assessing the travel-related behaviors of the mobility disabled consumer*, *Journal of Travel Research*, 40(1): 4–11.
- Darcy S., Cameron B., Pegg S., 2010, *Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study*, *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4): 515–537.
- ENAT – the European Network for Accessible Tourism (<http://www.accessibletourism.org/>; dostęp: 20.08.2015).
- Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020: *Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier*, Bruksela, dnia 15.11.2010 KOM(2010) 636, wersja ostateczna.
- Kachniewska M., Nawrocka E., Niezgodna A., Pawlicz A., 2012, *Rynek turystyczny*, Wyd. Oficyna, Warszawa.
- Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej, 2010, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej (2010/C 83/02).
- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z dnia 25.10.2012, poz. 1169).
- Lehmann S., 2010, *Reiseanforderungen und –bedürfnisse blinder Menschen sowie ausgewählte Angebote im Bereich der touristischen Freizeitgestaltung*, Diplomica Verlag, Hamburg.
- Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practice*, 2015, World Tourism Organization (UNWTO), Madrid, Spain.
- Neuman P., Reuber P., 2004, *Ökonomische impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle*, *Münstersche Geographische Arbeiten*, 47, Münster.
- Pöggeler F., 2002, *Behinderte Menschen in einer Freizeit- und Bildungsgesellschaft*, [w:] *Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps*, U. Wilken, Berlin.
- Recommendations on Accessible Tourism*, 2013, World Tourism Organization (UNWTO).
- San Marino Declaration on Accessible Tourism*, 2014, UNWTO, Republic of San Marino.
- Skalska T., 2004, *Turystyka osób niepełnosprawnych. Ograniczenia i możliwości rozwoju*, Wyższa Szkoła Hotelarstwa, Gastronomii i Turystyki, Warszawa.
- Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych*. 48 Sesja Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych, 20 grudnia 1993 (Rezolucja 48/96) (http://www.tus.org.pl/uploads/dokumenty/standardowe_zasady_wyrownywania_szans_osob_niepelnosprawnych.pdf; dostęp: 30.11.2015).
- Sytuacja gospodarstw domowych w 2014 r. w świetle wyników badań budżetów gospodarstw domowych* (<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosci/sytuacja-gospodarstw-domowych-w-2014-r-w-swietle-wynikow-badan-budzetow-gospodarstw-domowych,3,14.html>; dostęp: 20.08.2015).
- The 2015 ODO Market Study* (<http://opendoorsnfp.org/market-studies/2015-market-study/>; dostęp: 20.08.2015).
- Tourism Towards 2030/ Global Overview*, UN WTO.
- Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (wersja skonsolidowana)*, 2012, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (Dz.U. 1997 nr 133, poz. 884).
- World Report on Disability WHO*, 2011 (http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_en.pdf; dostęp: 30.11.2015).
- Zajadacz A., 2010, *Czas wolny, turystyka i rekreacja osób niesłyszących w Polsce. Zarys specyfiki problemu*, *Seria Turystyka i Rekreacja, Studia i Prace*, 4, Wyd. Naukowe UAM, Poznań.
- Zajadacz A., 2011, *Attitudes to social integration of deaf and hearing people during leisure time in Poland*, [w:] J. Wyrzykowski, J. Marak (red.), *Tourism Role in the Regional Economy. Social, Health-Related, Economic and Spatial Conditions of Disabled People's Tourism Development*, University of Business in Wrocław, Wrocław, s. 310–328.

- Zajadacz A., 2012, *Turystyka osób niesłyszących – ujęcie geograficzne*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Zajadacz A., 2014, *Dostępność przestrzeni turystycznej w ujęciu geograficznym*, *Turyzm* 24/1: 49–55.
- Zajadacz A., 2015a, *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., 2015b, *The contribution of the geography of disability to the development of ‘accessible tourism’*, *Tourism*, 25/1: 19–28.
- Zajadacz A., Kosińska A., 2015, *Problemy rozwoju turystyki w skali regionalnej – studium przypadku Wielkopolski*, [w:] *Społeczno-ekonomiczne problemy turystyki i rekreacji obszarów metropolitalnych*, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu*, 63(6): 13–31.
- Zajadacz A., Stroik E., 2015, *Koncepcje działań stymulujących rozwój „turystyki dostępnej”*, [w:] S. Bosiacki (red.), *Kształcenie kadr dla gospodarki turystycznej i rekreacji. Stan obecny i prognozy*, AWF, Poznań, s. 139–150.
- Zajadacz A., Śniadek J., 2014, *Modele niepełnosprawności jako determinanty przeobrażeń struktury podażowej rynku turystycznego dostępnego dla osób niepełnosprawnych*, [w:] B. Walas, J. Sobczuk (red.), *Ewolucja podaży i popytu w turystyce*, Wyd. Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii, Sucha Beskidzka, s. 208–228.
- Załącznik nr 8 do rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (Dz.U. nr 188, poz. 1945).

Summary

The principles of planning the development of “accessible tourism”

The focus of the paper is on the basic principles of planning the development of “accessible tourism”, which are related to: the identification of its determinants (socio-demographic, economic, and legal), the inhibiting factors (barriers), and the choice of tools of policies which are conducive to such development. The source materials include data taken from relevant literature, documents, legal acts, recommendations related to the issue, as well as the results of earlier research conducted by the authors, discussed in numerous publications. Based on the conducted analysis, the following have been identified as the basic principles of planning the development of “accessible tourism”, relevant at every stage of work: (1) systemic conception of tourism, (2) co-operation of all the parties involved in preparing the tourist offer, (3) full involvement of people with disabilities at every stage of planning, (4) personalisation and diversification of the tourist offer, (5) coherence between tourist information and the tourist offer, (6) developing and implementing standards of accessibility, (7) universal planning, and (8) developing the social awareness and the skills of staff serving tourists with disabilities.

Keywords: accessible tourism, universal planning, planning tourism development, disability.

Alina Zajadacz, Ewa Stroik
Katedra Turystyki i Rekreacji
Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych
Uniwersytet im. A. Mickiewicza w Poznaniu
ul. Dziegiełowa 27, 61-680 Poznań
e-mail: alina@amu.edu.pl, e.stroik@amu.edu.pl