

Aleksandra CZUPRYNA-NOWAK, Anna MULARCZYK, Adam R. SZROMEK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania

POSTRZEGANIE BARIER STAWIANYCH OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM W ICH AKTYWNOŚCI TURYSTYCZNEJ

Streszczenie. Artykuł prezentuje wyniki badań, dotyczących postrzegania przez osoby pełnosprawne barier, z jakimi spotykają się w aktywności turystycznej. Przeprowadzono dwa badania: analizę stopnia przystosowania obiektów turystyki poprzemysłowej względem osób niepełnosprawnych w świadomości personelu tychże obiektów oraz występowanie udogodnień dla osób niepełnosprawnych w świadomości osób niezwiązanych z przemysłem turystycznym.

THE HUMAN AWARENESS OF DISABLED TOURISTS NEEDS

Summary. In the article the results of the research of the human awareness of disabled tourists needs were presented. Two researches were conducted. Preliminarily, the assumed standard of facilities offered to disabled tourists by the personnel of industrial heritage touristic objects was examined. Secondly, the recognition of the problems facing disabled persons by non-disabled persons not engaged in tourist industry was investigated. The study confirmed the gap between commonly belief needs of disabled persons and their real requirements.

1. Wprowadzenie

Aktywność turystyczna to ogół dobrowolnych, czasowych przemieszczeń przestrzennych poza miejsce stałego zamieszkania, podejmowanych dla realizacji celów rekreacyjnych, poznawczych, zdrowotnych i rozrywkowych [5]. Tak rozumiana aktywność turystyczna dotyczy nas wszystkich. Miejsca, w których może być uprawiana, powinny spełniać pewne kryteria, jednakże zaostwiają się one znacznie w przypadku turystów niepełnosprawnych. Aby mogły być precyzyjnie określone, konieczna jest znajomość potrzeb osób, których dotyczą.

Autorzy niniejszego artykułu, zajmując się problematyką uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne, w swoich badaniach zauważyli pewną subiektywność ocen, występującą w postrzeganiu barier przez osoby pełnosprawne.

W literaturze przedmiotu niejednokrotnie sygnalizowano już problem braku zrozumienia specyfiki wymagań niepełnosprawnych. P. Daruwalla i S. Darcy [1] podnieśli w swej pracy kwestię rozumienia potrzeb osób niepełnosprawnych przez pełnosprawne osoby i grupy społeczne na przykładzie społeczeństwa australijskiego. Dokonali przeglądu literatury, podkreślając różnice między stereotypowym rozumieniem potrzeb osób niepełnosprawnych a ich rzeczywistym stanem. Uwypuklili oni konieczność zintensyfikowania szkoleń kadry turystycznej, dotyczących zarówno obsługi niepełnosprawnych turystów, jak i codziennych kontaktów z nimi, uzasadniając istniejący stan brakiem kompetentnej wiedzy. Na istnienie pogłębiającej się luki między rzeczywistymi potrzebami osób niepełnosprawnych a zapatrywaniami na ten temat osób reprezentujących przemysł turystyczny w Wielkiej Brytanii zwrócili także uwagę w swojej pracy G. Shaw i T. Coles [6].

W niniejszym artykule zaprezentowano rezultaty badań własnych, dotyczących społecznego uświadomienia istnienia barier, z którymi mogą zetknąć się osoby niepełnosprawne, uprawiające turystykę w społeczeństwie polskim. W pracy zawarto wyniki analizy dwóch badań. Pierwsze z nich przeprowadzono pod kątem istnienia udogodnień dla osób niepełnosprawnych w obiektach turystyki poprzemysłowej. Analizie poddano aspekt przygotowania pod względem merytorycznym personelu tychże obiektów. Natomiast drugie badanie dotyczyło stosunku do udogodnień dla osób niepełnosprawnych pewnej grupy pełnosprawnych turystów (w tym przypadku studentów) – a więc osób niezwiązanych zawodowo z turystyką.

2. Bariery uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne

Aktywność turystyczna w życiu osób niepełnosprawnych to przede wszystkim forma ich przystosowania do *normalnego* życia [4, 7, 8]. Warunkami niezbędnymi do tego, aby osoby niepełnosprawne w pełni korzystały z usług turystycznych, są odpowiednie przygotowanie oferty turystycznej oraz dbałość, aby środowisko, z którym się stykają, nie stwarzało im barier [4].

Literatura wymienia wiele klasyfikacji barier stawianych osobom niepełnosprawnym. Do najpopularniejszych należy klasyfikacja R.W. Smitha [7, 2], która wymienia trzy grupy barier: rzeczywiste, środowiskowe i interaktywne.

Tabela 1

Klasyfikacja barier R.W. Smitha

Klasyfikacja R.W. Smitha		
Bariery rzeczywiste	Bariery środowiskowe	Bariery interaktywne
<ul style="list-style-type: none"> – brak wiedzy, czyli niezajomość możliwości spędzania czasu wolnego, – problemy zdrowotne ograniczające aktywność turystyczną, – nieprzystosowanie niepełnosprawnych w obszarze komunikacji społecznej, – zależność psychofizyczna osób niepełnosprawnych od innych ludzi. 	<ul style="list-style-type: none"> – nastawienie ze strony pełnosprawnych, – architektura, – bariery ekologiczne związane z warunkami środowiskami, – transport, – prawa i regulacje legislacyjne. 	<ul style="list-style-type: none"> – niedostosowanie zdolności niepełnosprawnych do rodzaju i formy aktywności, – ograniczona komunikacja osób niepełnosprawnych.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [2, 7]

Inny podział przytaczają chociażby T. Łożewicz i G. Bieńczyk [4], którzy bariery uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne dzielą na:

- bariery architektoniczne (przeszkody w poruszaniu się),
- bariery ekonomiczne (finansowe),
- bariery społeczne (stosunek społeczeństwa do niepełnosprawności, nadopiekuńczość wobec niepełnosprawnych oraz izolowanie się osób niepełnosprawnych),
- niedostosowanie informacji (zniekształcona informacja lub jej brak),
- brak sprzętu turystycznego dostosowanego do wieku i rodzaju niepełnosprawności.

K. Kaganek wymienia natomiast kilka barier, z jakimi spotykają się niepełnosprawni w zależności od rodzaju niepełnosprawności (tab. 2).¹ Na uwagę zasługuje fakt, iż dla wszystkich rodzajów niepełnosprawności najważniejszymi barierami są bariery finansowa oraz organizacyjna.

¹ Omawiane badania przeprowadzono w latach 2003–2006 na próbie 979 osób niepełnosprawnych o zróżnicowanym rodzaju niepełnosprawności (wzroku (34,1%), słuchu (22,9%) oraz narządu ruchu (43%)). Badania przeprowadzono w województwach: małopolskim, podkarpackim, śląskim, świętokrzyskim, zachodniopomorskim, pomorskim, mazowieckim.

Tabela 2

Struktura barier będących przeszkodą w uprawianiu turystyki wśród osób niepełnosprawnych

Rodzaje barier	Grupa niepełnosprawnych wynikająca z rodzaju posiadanej dysfunkcji (%)*						
	niewidomi	ociemniali	niedowidzący	głusi	gluchoniemi	niedosłyszący	narząd ruchu
Finansowe	80,4	79,2	88	84,4	79,6	85,7	80,8
Spoleczne	10,8	8,3	9,1	27,3	22,2	21,4	8,3
Psychologiczne	14,7	12,5	13,5	9,4	16,7	7,1	9
Organizacyjne	28,4	29,2	20,7	32,8	13	9,5	16,2
Sprzętowe	15,7	12,5	7,7	12,5	7,4	11,9	16,4
Architektoniczne	21,6	20,8	13,9	5,5	3,7	2,4	14,3
Brak kadry	10,8	8,3	8,7	12,5	13	7,1	8,1
Brak ofert	12,7	12,5	11,1	16,4	22,2	11,9	14,5

* Procentów nie sumuje się do 100, ponieważ każdy z respondentów w danym rodzaju niepełnosprawności odpowiadał na wszystkie wymienione w kwestionariuszu ankiety bariery – czy rzeczywiście są dla niego ograniczeniami.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [3, 2]

3. Postrzeganie barier stawianych niepełnosprawnym w turystyce przemysłowej

Mimo znajomości barier, jakie napotykają niepełnosprawni, nie spotyka się polskich opracowań, które dotyczyłyby bezpośrednio tego, czy i w jaki sposób osoby pełnosprawne postrzegają przeszkody niepełnosprawnych. Nie ma zatem ugruntowanej wiedzy na temat postrzegania barier w turystyce niepełnosprawnych, szczególnie w warunkach polskich.

Zidentyfikowanie barier stawianych przed niepełnosprawnymi w uprawianiu turystyki przemysłowej wymagało poddania analizie 25 z 31 turystycznych obiektów przemysłowych, funkcjonujących w ramach Szlaku Zabytków Techniki Województwa Śląskiego. Respondentami były osoby prowadzące obsługę turystyczną w badanych obiektach. Był to zarazem eksperyment, w którym obsłudze obiektów zadawano ułożone w odpowiedniej kolejności pytania. Początkowo pytano o ogólną ocenę przystosowania obiektu do wizyty osoby niepełnosprawnej (bez określania rodzaju niepełnosprawności). Odpowiedź na to pytanie traktowano jako subiektywną ocenę respondenta.

Dalsza część eksperymentu miała na celu zidentyfikowanie cech, którymi kierował się respondent, udzielając oceny w poprzednim pytaniu. Dlatego kolejne pytania dotyczyły przygotowania obiektu na przyjęcie osób niepełnosprawnych: ruchowo (1), sensorycznie ze względu na słuch (2) i wzrok (3), umysłowo (4). Następnie zadawano respondentom pytania uzupełniające, czyli dotyczące występowania zniżek dla niepełnosprawnych (5), oznaczonego parkingu dla niepełnosprawnych (6) oraz konieczności wcześniejszego zgłoszenia zamiaru odwiedzin przez osobę niepełnosprawną (7).

Poznanie wyniku ogólnego wymagało wprowadzenia pewnych założeń oceny poszczególnych odpowiedzi. I tak, w sytuacji gdy respondent potwierdził przygotowanie obiektu do każdej z wymienionych niepełnosprawności (1-4), wówczas obiekt uznawano za przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Jeśli choć jedna z wymienionych form niepełnosprawności nie była uwzględniana w dostosowaniu obiektu, wówczas był on oceniany jako częściowo przystosowany. Jeśli jednak obiekt nie był przygotowany do obsługi jakiegokolwiek osoby niepełnosprawnej, wówczas uznawany był za nieprzystosowany.

Analiza odpowiedzi udzielonych przez obsługę turystyczną obiektów Szlaku Zabytków Techniki ujawniła tym samym zależność między postrzeganiem dostosowania obiektu do potrzeb niepełnosprawnych a rzeczywistymi warunkami obiektu.

Wyniki analiz wskazują, że ogólna ocena przystosowania obiektu do zwiedzania przez osoby niepełnosprawne jest wysoko skorelowana tylko z jedną formą niepełnosprawności. Jest to niepełnosprawność ruchowa ($p=0,000$). Tym samym wiadomo, że obsługa turystyczna obiektu, odpowiadając na pierwsze pytanie, miała na względzie niemal wyłącznie niepełnosprawnych ruchowo. Dalsze analizy ujawniły, że decyzja o ocenie obiektu była determinowana niepełnosprawnością ruchową w 65%, a w pozostałych 35% na ocenę wpływały inne czynniki.

Tabela 3

Korelacja między ogólną oceną obsługi a rzeczywistymi warunkami obiektu

Elementy dostosowania obiektu	Korelacja <i>Fi*/Tau</i>	<i>p</i> Test <i>Chi</i> ²
Dostosowanie do niepełnosprawności ruchowej	0,82	0,000 ←
Dostosowanie do potrzeb niesłyszących	0,15	0,527
Dostosowanie do potrzeb niewidomych	0,19	0,388
Dostosowanie do niepełnosprawności umysłowej	0,48	0,053
Zastosowanie zniżek	0,27	0,208
Występowanie parkingu dla niepełnosprawnych	0,75	0,000 ←
Konieczność zgłoszenia wizyty niepełnosprawnych	-0,87	0,000 ←
Rzeczywiste dostosowanie	0,82*	0,000 ←

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników własnych badań

Pozostałe determinanty oceny to występowanie parkingu dla osób niepełnosprawnych oraz konieczność wcześniejszego zgłoszenia wizyty niepełnosprawnego. Przy czym obie te przyczyny miały odmienny charakter, gdyż występowanie parkingu dla niepełnosprawnych podnosiło ocenę dostosowania, a konieczność wcześniejszego zgłoszenia wizyty obniżała ją.

Poszczególne interakcje widoczne są również na rys. 1. W częściach *a*, *e*, *f* (rys. 1) wytyczone proste przecinają się, co informuje o wzajemnych interakcjach między cechami a oceną dostosowania obiektu. Ogólnie zauważono, iż im kąt przecięcia się prostych bliższy jest kątowi prostemu, tym interakcja jest silniejsza.

Występowanie interakcji między poszczególnymi odpowiedziami oraz jakościowy charakter cech dały możliwość zastosowania analizy korespondencji, która ujawnia podobieństwo odpowiedzi, a zarazem weryfikuje zaobserwowane wcześniej wnioski.

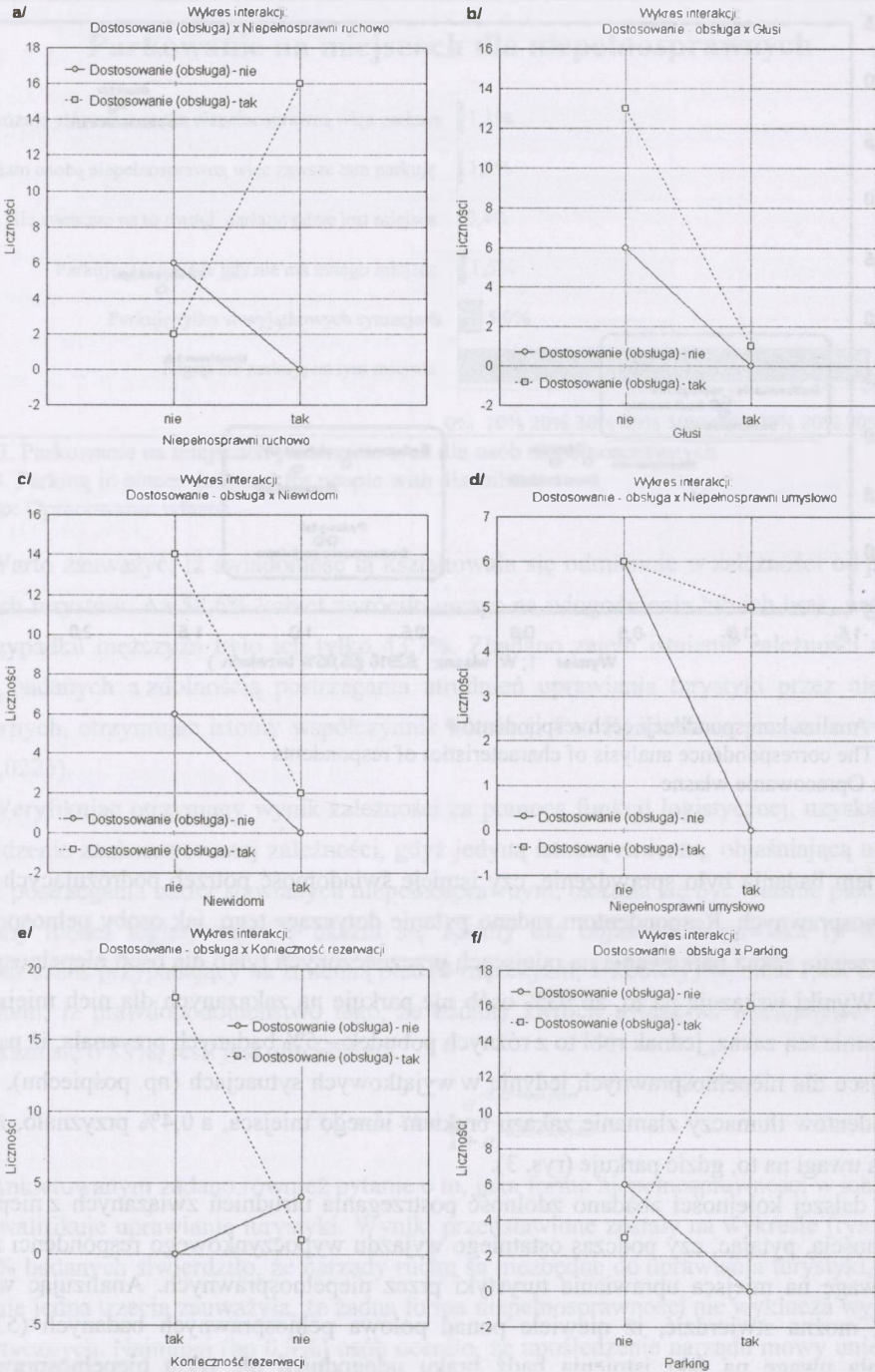
Skonstruowany model ma wysoką jakość dzięki wysokiemu stopniowi objaśniania odpowiedzi – suma odsetka objaśnianych informacji z obu osi wynosi 88%.

Na rys. 2 można zaobserwować wyraźną polaryzację odpowiedzi respondentów w przypadku ocen pozytywnych i negatywnych w odniesieniu do dostosowania parkingu do niepełnosprawności ruchowej. Wynika z tego, że to właśnie te cechy były głównymi determinantami oceny ogólnej. Natomiast występowanie przeszkód wobec osób niepełnosprawnych sensorycznie było w tych ocenach zupełnie pomijane. W przypadku niepełnosprawności umysłowej wyciągnięcie wniosków na podstawie zaobserwowanych interakcji jest obciążone zbyt wysokim ryzykiem błędu. Ma to źródło w sprzeczności wyników – ten rodzaj niepełnosprawności mógł być rzadko brany pod uwagę w udzielaniu odpowiedzi, o czym świadczy odległość pozycji oceny obsługi, ale jednocześnie wystąpił umiarkowanie wysoki współczynnik korelacji (o znaczącej istotności) między oceną obsługi a rzeczywistym występowaniem udogodnień, co wskazywałoby na wniosek przeciwny. Dodatkowym mylącym sygnałem jest położenie znacznika tej cechy w pobliżu środka osi obu wartości własnych, gdzie obserwuje się zwykle cechy nieistotne dla wyjaśnienia zjawiska.

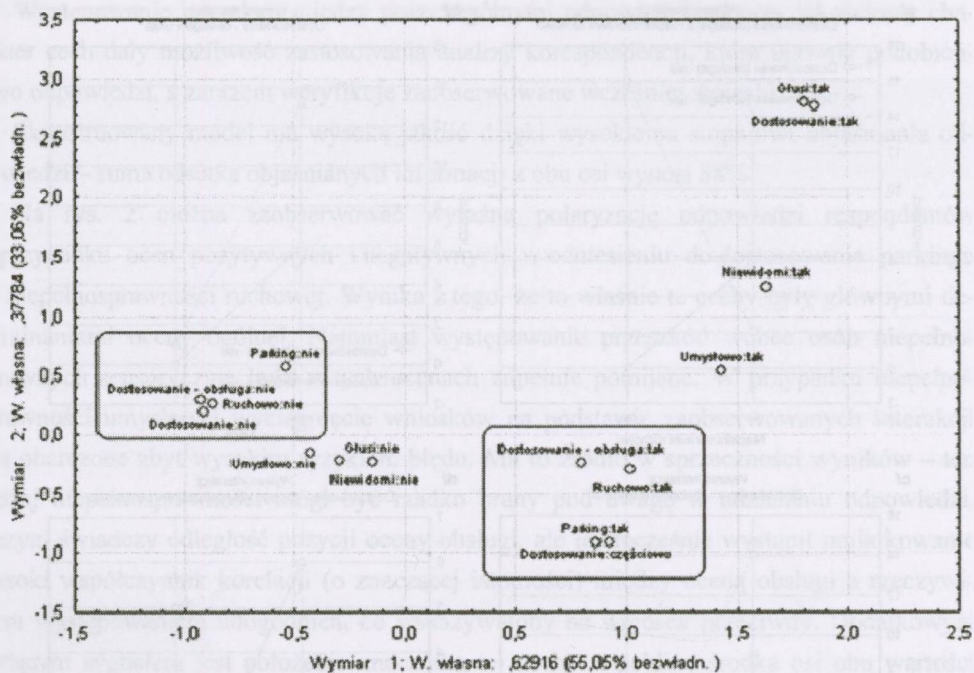
Interesująca jest natomiast wysoka (i istotna) zależność między ogólną oceną obsługi turystycznej obiektów a ostateczną (rzeczywistą) oceną stopnia dostosowania obiektów. Na pierwszy rzut oka można dojść do wniosku, że w gruncie rzeczy ocena obsługi jest zbieżna z oceną rzeczywistą, więc cechy wzięte pod uwagę przy ocenie są wystarczające. Jest to jednak błędna interpretacja, gdyż jest to skorelowanie z wariantem określającym jedynie częściowe dostosowanie. Można zatem powiedzieć, że respondenci, zauważając częściowe dostosowanie obiektu (tzn. chociaż do jednej formy niepełnosprawności), interpretowali je jako własność potwierdzającą dostosowanie obiektu do obsługi ogółu osób niepełnosprawnych.

Badając sposób postrzegania barier stawianych niepełnosprawnym, odniesiono się również do opinii grupy 261 losowo wybranych studentów, pochodzących z trzech największych śląskich uczelni, którzy w badaniach pełnili rolę turystów.² Najmłodsza przebadana osoba miała 18 lat, a najstarsza 54 lata, przy czym 70,5% respondentów była w wieku 19-25 lat, co stanowi typowy wiek studenta. Jedną trzecią ankietowanych stanowili mężczyźni (87 osób), a dwie trzecie kobiety (174 osoby).

² Wzięto pod uwagę osoby, które w ostatnim roku uczestniczyły w wyjeździe turystycznym przekraczającym 24 godziny, a zatem były one przedstawicielami turystów.



Rys. 1. Interakcje między cechami
 Fig. 1. Interactions between features
 Źródło: Opracowanie własne



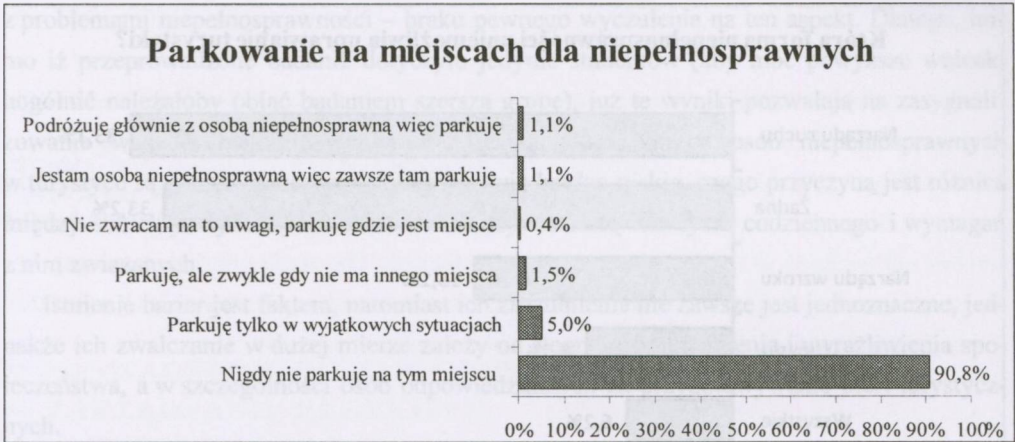
Rys. 2. Analiza korespondencji cech respondentów

Fig. 2. The correspondence analysis of characteristics of respondents

Źródło: Opracowanie własne

Celem badania było sprawdzenie, czy istnieje świadomość potrzeb podróżujących osób niepełnosprawnych. Respondentom zadano pytanie dotyczące tego, jak osoby pełnosprawne przestrzegają zakaz parkowania na miejscach przeznaczonych tylko dla osób niepełnosprawnych. Wyniki wskazują na to, że 93% osób nie parkuje na zakazanych dla nich miejscach, a 7% łamie ten zakaz, jednak robi to z różnych pobudek – 5% badanych przyznała, iż parkuje w miejscu dla niepełnosprawnych jedynie w wyjątkowych sytuacjach (np. pośpiechu), 1,5% respondentów tłumaczy złamanie zakazu brakiem innego miejsca, a 0,4% przyznało, że nie zwraca uwagi na to, gdzie parkuje (rys. 3).

W dalszej kolejności zbadano zdolność postrzegania utrudnień związanych z niepełnosprawnością, pytając, czy podczas ostatniego wyjazdu wypoczynkowego respondenci zwracali uwagę na miejsca uprawiania turystyki przez niepełnosprawnych. Analizując wyniki badań, można stwierdzić, iż niewiele ponad połowa pełnosprawnych badanych (53,6%) zwracała uwagę na fakt istnienia bądź braku udogodnień dla osób niepełnosprawnych w miejscach ich wypoczynku.



Rys. 3. Parkowanie na miejscach przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych

Fig. 3. Parking in places designed for people with disabilities

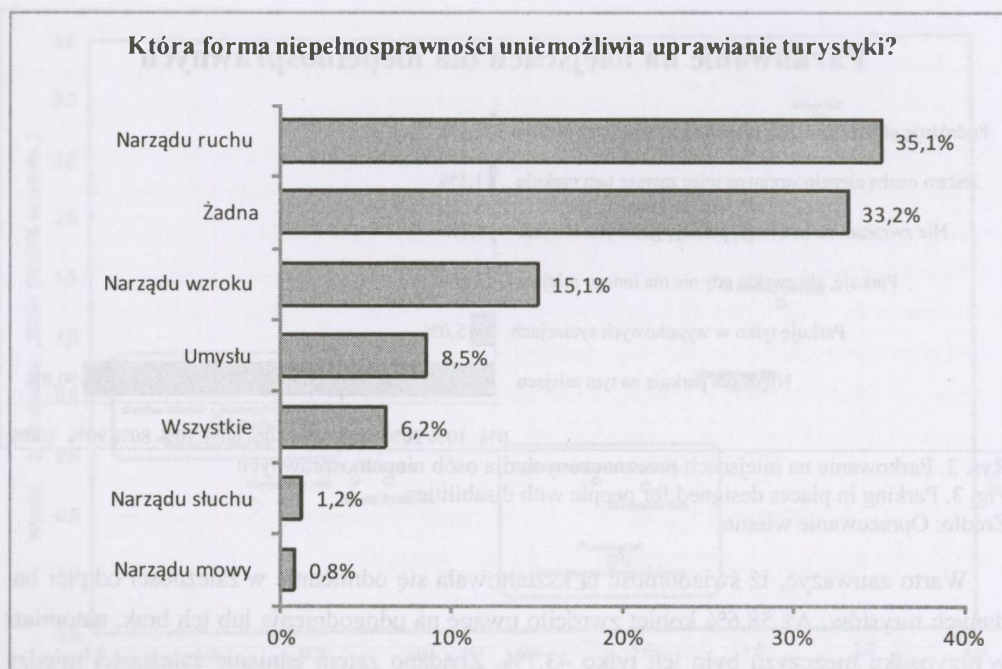
Źródło: Opracowanie własne

Warto zauważyć, iż świadomość ta kształtowała się odmiennie w zależności od płci badanych turystów. Aż 58,6% kobiet zwróciło uwagę na udogodnienia lub ich brak, natomiast w przypadku mężczyzn było ich tylko 43,7%. Zbadano zatem istnienie zależności między płcią badanych a zdolnością postrzegania utrudnień uprawiania turystyki przez niepełnosprawnych, otrzymując istotny współczynnik korelacji Tau Kendalla na poziomie $r=0,1412$ ($p=0,0225$).

Weryfikując otrzymany wynik zależności za pomocą funkcji logistycznej, uzyskano potwierdzenie zaobserwowanej zależności, gdyż jedyną istotną zmienną, objaśniającą umiejętności postrzegania barier stawianych niepełnosprawnym, okazała się być właśnie płeć. Oszacowany model logistyczny (1) okazał się istotny dla objaśnienia zjawiska ($p=0,0225$), a iloraz szans przypadający na zmienną płeć (0-mężczyźni, 1-kobiety) wyniósł 1,83. Oznacza to zatem, iż prawdopodobieństwo tego, że badany zwrócił uwagę na występujące bariery zwiększa się o 83%, jeśli jest nim kobieta.

$$P(Y = 1/x) = \frac{e^{-0,25+0,6 \text{ płeć}}}{1 + e^{-0,25+0,6 \text{ płeć}}} \quad (1)$$

Ankietowanym zadano również pytanie o to, jaka forma niepełnosprawności w ich ocenie dyskwalifikuje uprawianie turystyki. Wyniki przedstawione zostały na wykresie (rys. 4). Aż 35,1% badanych stwierdziło, że narządy ruchu są niezbędne do uprawiania turystyki, jednocześnie jedna trzecia zauważyła, że żadna forma niepełnosprawności nie wyklucza wyjazdów turystycznych. Najmniej (bo 0,8%) osób oceniło, że upośledzenie narządu mowy uniemożliwia uprawianie turystyki przez osobę niepełnosprawną.



Rys. 4. Odpowiedzi na pytanie o możliwość uprawiania turystyki

Fig. 4. Answers to the question about the capability of tourism practice

Źródło: Opracowanie własne

4. Podsumowanie

Niniejszy artykuł potwierdza, że istnienie barier dla osób niepełnosprawnych w turystyce ciągle jest faktem. Przyczyną tego może być odmienny sposób postrzegania tychże barier przez organizatorów miejsc turystyczno-wypoczynkowych, czyli zazwyczaj osób sprawnych. U podstaw tego stoi nieświadomość potrzeb, a wręcz wydaje się, że często brak wyobraźni co do ich postaci. Przykładem tego jest utożsamianie przez pracowników badanych obiektów niepełnosprawności z niepełnosprawnością ruchową, pomijając – czy też zapominając – o innych jej formach. Środkiem zaradczym powinno tu być lepsze i bardziej dogłębne wykształcenie w tym aspekcie osób związanych zawodowo z turystyką.

Z drugiej strony, przeprowadzone badania wśród osób spoza przemysłu turystycznego wypuklają fakt braku uprzytomnienia przez tzw. zdrową część społeczeństwa istnienia (oraz istoty) potrzeb osób niepełnosprawnych. Prawie połowa ankietowanych nie zwracała w ogóle uwagi na ten aspekt podczas ostatnio spędzonych wakacji, co dowodzi pewnej obojętności, która niekoniecznie wynika ze złej woli, ale raczej z typowego – dla osób niezwiązanych

z problemami niepełnosprawności – braku pewnego wyczulenia na ten aspekt. Dlatego, mimo iż przeprowadzone badanie dotyczyło jedynie studentów (aby móc powyższe wnioski uogólnić należałoby objąć badaniem szerszą grupę), już te wyniki pozwalają na zasygnalizowanie wagi problemu. Świadomość i zrozumienie potrzeb osób niepełnosprawnych w turystyce są jeszcze w naszym społeczeństwie bardzo niskie, czego przyczyną jest różnica między subiektywnym wyobrażeniem a rzeczywistością ich życia codziennego i wymagań z nim związanych.

Istnienie barier jest faktem, natomiast ich zrozumienie nie zawsze jest jednoznaczne, jednakże ich zwalczanie w dużej mierze zależy od stopnia uświadomienia i uwrażliwienia społeczeństwa, a w szczególności osób odpowiedzialnych za przygotowywanie ofert turystycznych.

BIBLIOGRAFIA

1. Daruwalla P., Darcy S.: Personal and societal attitude to disability. *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, No. 3, 2005, pp. 549-570.
2. Hadzik A., Iwan M.: Uwarunkowania i bariery uczestnictwa osób niepełnosprawnych w turystyce zdrowotnej, [w:] Szromek A.R. (red.): *Uzdrowiska i ich znaczenie w gospodarce turystycznej*. Proksenia, Kraków 2010.
3. Kaganek K.: *Turystyka osób niepełnosprawnych w aspekcie wybranych uwarunkowań*. EAS, Kraków 2010.
4. Łobozewicz T., Bieńczyk G.: *Podstawy turystyki*. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2001.
5. Meyer B. (red.): *Obsługa Ruchu Turystycznego*. PWN, Warszawa 2008
6. Shaw G., Coles T.: Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*, No. 25, 2004, pp. 397-403.
7. Smith R.W.: Leisure of disabled tourist. Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, Vol. 14, 1987, pp. 376-389
8. Weiss M.: *Możliwość uprawiania turystyki przez osoby niepełnosprawne*, [w:] *Społeczne aspekty turystyki*. Wyd. IT, Warszawa 1979.
9. Wolski J.: *Profilaktyczne leczenie i rehabilitacyjne funkcje turystyki*, [w:] *Potrzeby społeczne a kształtowanie ruchu turystycznego w Polsce*. Wydawnictwo GKTiIT, Warszawa 1979.

Abstract

In the article the results of the research of the human awareness of disabled tourists needs were presented. Two researches were conducted. Preliminarily, the assumed standard of facilities offered to disabled tourists by the personnel of industrial heritage touristic objects was examined. Secondly, the recognition of the problems facing disabled persons by non-disabled persons not engaged in tourist industry was investigated. The study confirmed the gap between commonly belief needs of disabled persons and their real requirements. It revealed that it is typical to associate disabled person only with mobility impairment.