

## Kluczowe bariery dla rozwoju turystyki dostępnej, na przykładzie Szczecina<sup>2</sup>

### Streszczenie

**Wstęp:** Turystyka w życiu osób z niepełnosprawnościami, w tym ruchowymi, zajmuje ważne miejsce. Jest źródłem nie tylko rozrywki i relaksu, ale także szeroko pojętej rehabilitacji. Miasta określane mianem dostępnych będą stanowiły w przyszłości ważny segment ze względu na rosnący odsetek osób starszych w ogóle społeczeństwa oraz coraz częstsze wyjazdy turystyczne osób z niepełnosprawnościami. Wymusza to podjęcie działań zmierzających do zidentyfikowania i dostosowania istniejącej infrastruktury do potrzeb i wymagań turystów z niepełnosprawnościami. **Cel:** Głównym celem badania było określenie kluczowych barier dla rozwoju turystyki dostępnej w mieście Szczecin oraz ukazanie wagi problematyki podróżowania osób o szczególnych potrzebach, w tym ruchowych. **Metodyka:** Wykorzystano metodę sondażu oraz metodę delficką. W badaniu ankietowym online losowo wzięło udział 305 osób, w tym 91 osób, które zaznaczyły, że posiadają niepełnosprawność lub są opiekunem i/lub rodzicem

<sup>1</sup> Autorka, obecnie doktorantka w Szkole Doktorskiej Uniwersytetu Szczecińskiego oraz w Instytucie Gospodarki Przestrzennej i Geografii Społeczno-Ekonomicznej Uniwersytetu Szczecińskiego, jest Laureatką XVIII Edycji organizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Ogólnopolskiego Konkursu „Otwarte Drzwi” na najlepsze prace magisterskie i doktorskie, których tematem badawczym jest zagadnienie niepełnosprawności w wymiarze zdrowotnym, zawodowym lub społecznym oraz Konkursu na projekty kół naukowych w obszarze zagadnienia niepełnosprawności. Jej praca magisterska zatytułowana „Turystyka osób z niepełnosprawnościami w kontekście udogodnień i ograniczeń dla miasta Szczecin na wybranych przykładach”, napisana pod kierunkiem prof. dr hab. Grażyny Rosy (Dyrektor Instytutu Gospodarki Przestrzennej i Geografii Społeczno-Ekonomicznej Uniwersytetu Szczecińskiego), zajęła III miejsce w kategorii prac magisterskich o tematyce dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Aktualnie Autorka przygotowuje pracę doktorską poświęconą tematyce koncepcji kreowania produktów turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami. Absolwentka studiów licencjackich i magisterskich na kierunku turystyka i rekreacja w Uniwersytecie Szczecińskim. Z sektorem turystycznym związana od blisko dziesięciu lat. W roku 2022 wydała swoją pierwszą książkę pt. „Turystyka osób z niepełnosprawnościami w świetle badań własnych” [przyp. red.].

<sup>2</sup> Autorski artykuł naukowy napisany na podstawie pracy magisterskiej nagrodzonej w XVIII edycji organizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Ogólnopolskiego Konkursu „Otwarte Drzwi” na najlepsze prace magisterskie i doktorskie, których tematem badawczym jest zagadnienie niepełnosprawności w wymiarze zdrowotnym, zawodowym lub społecznym oraz Konkursu na projekty kół naukowych w obszarze zagadnienia niepełnosprawności. Praca magisterska, III miejsce w kategorii prac magisterskich o tematyce dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami; tytuł pracy: „Turystyka osób z niepełnosprawnościami w kontekście udogodnień i ograniczeń dla miasta Szczecin na wybranych przykładach”; autor pracy: Aleksandra Werner, Wydział Ekonomii, Finansów i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego; promotor pracy: prof. dr hab. Grażyna Rosa (Dyrektor Instytutu Gospodarki Przestrzennej i Geografii Społeczno-Ekonomicznej Uniwersytetu Szczecińskiego) [przyp. red.].

osoby z niepełnosprawnością. Kwestionariusz badawczy składał się z metryczki (5 pytań) oraz części właściwej (9 pytań). W metodzie delfickiej kryteriami doboru ekspertów do badań były ich kompetencje, wiedza i doświadczenie w badanej dziedzinie. Były to badania jednorazowe, ogólnopolskie, w formie niezależnych ekspertyz równoległych. Stworzono kwestionariusz ekspercki z 24 barierami, z czego wybranych zostało 18 jako najbardziej charakterystycznych dla niepełnosprawności ruchowej. Badanie miało na celu wyznaczenie wspólnych barier dla badanych niepełnosprawności oraz wyznaczenie barier kluczowych dla konkretnej niepełnosprawności. **Wyniki:** Po analizie odpowiedzi ekspertów oraz respondentów i uzyskanych punktów przez poszczególne bariery ustalono, że wszystkie ograniczenia uwzględnione w badaniu występują często na terenie Szczecina i stanowią ważną przeszkodę w możliwości eksplorowania miasta, przez co zaliczono je wyłącznie w jednej z czterech wyodrębnionych przestrzeni. **Wnioski:** Miasto Szczecin nie jest przystosowane do obsługi turystów z niepełnosprawnością ruchową. W Szczecinie powinno się skupić przede wszystkim na likwidacji lub minimalizacji barier urbanistycznych, w tym szczególnie poprawić stan chodników oraz obniżyć wysokość krawężników oddzielających od pasa jezdni oraz barier architektonicznych, w tym modernizacji obiektów starego budownictwa pod kątem zwiększania dostępności architektonicznej.

### Słowa kluczowe:

turystyka dostępna, bariery w turystyce, turystyka osób z niepełnosprawnościami, dostępność, Szczecin, baza materialna turystyki

## Key Barriers to the Development of Accessible Tourism, Using the Example of Szczecin

### Summary

**Introduction:** Tourism occupies an important place in the lives of people with disabilities, including physical disabilities. It is a source not only of entertainment and relaxation, but also of rehabilitation in a broad sense. Cities described as accessible will be an important segment in the future due to the increasing proportion of older people in the general population and the increasing tourism trips of people with disabilities. This necessitates measures to identify and adapt existing infrastructure to the needs and requirements of tourists with disabilities. **Objective:** The main objective of the study was to identify the key barriers to the development of accessible tourism in Szczecin and to show the importance of the issue of travel for people with special needs, including mobility. **Methods:** A survey method and the Delphi method were used. A random sample of 305 people took part in the online survey, including 91 people who indicated that they have a disability or are a carer and/or parent of a person with a disability. The research questionnaire consisted of a metric (5 questions) and a question section (9 questions). In the Delphi method, the criteria for selecting experts for the research were their competence, knowledge and experience in the field being researched. This was a one-off, nationwide study, in the form of independent parallel expertise. An expert questionnaire was created with 24 barriers, of which 18 were selected as the most characteristic of mobility disabilities. The survey was designed to delineate common barriers for the disabilities studied and to identify key barriers for a specific disability. **Results:** After analysing the responses of the experts and respondents and the scores obtained by each barrier, it was determined that all the limitations included in the survey are common in Szczecin and constitute an important obstacle to the ability to explore the city, thus they were only counted in one of the four separate spaces. **Conclusions:** The city of Szczecin is not adapted to serve tourists with mobility disabilities. The main focus in Szczecin should be on the elimination or minimisation

of urban barriers, including in particular the improvement of pavements and lowering the height of kerbs separating them from the road lane, and architectural barriers, including the modernisation of old buildings to increase architectural accessibility.

### Keywords:

accessible tourism, barriers in tourism, tourism of people with disabilities, accessibility, Szczecin, material base for tourism

## Wprowadzenie

Na arenie międzynarodowej rynek turystyki dostępnej został zidentyfikowany jako rosnący segment, który może być liderem w zakresie integracji społecznej, przynosząc korzyści ekonomiczne i konkurencyjność destynacji dla branży<sup>3</sup>. Światowa Organizacja Turystyki zauważa, że dostępność przestrzeni i usług związanych z turystyką musi znajdować się w centrum każdej polityki określonej jako odpowiedzialna i zrównoważona<sup>4</sup>. Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) ponad miliard ludzi na świecie – co odpowiada około 15% światowej populacji – ma jakąś formę niepełnosprawności. Poziom niepełnosprawności rośnie na całym świecie, między innymi z powodu stopniowego starzenia się społeczeństwa<sup>5</sup>. Należy podkreślić, że osoby z niepełnosprawnościami podróżują najczęściej nie same, ale w towarzystwie innych osób, czy to opiekunów, członków rodziny, czy to przyjaciół<sup>6</sup>.

Turystyka dostępna jest często postrzegana jako przyjemna aktywność, zarówno dla młodych, jak i starszych, osób z niepełnosprawnościami, osób z tymczasowymi problemami zdrowotnymi, a nawet dla osób, które podróżują z bagażem lub wózkami dziecięcymi. Podróże mają wartość terapeutyczną, która pozwala odbudować wiarę we własne siły, zaakceptować swoje ograniczenia i poprawić stan zdrowia psychicznego<sup>7</sup>. Ponadto jest ważnym elementem integracji podróżnych z niepełnosprawnościami z resztą członków grupy turystycznej.

<sup>3</sup> D. Buhalis, E. Michopoulou, *Information-enabled Tourism destination marketing: Addressing the accessibility market*, „Current Issues in Tourism” 2011, number 14, pp. 145–168; A. Werner, *Osoby z niepełnosprawnościami jako grupa docelowa dla sektora turystycznego*, [w:] *Lokalne Spotkania Interdyscyplinarne. Publikacja pokonferencyjna*, red. P. Niedźwiecka-Rystwej i in., Szczecin, Wydawnictwo Fundacji Centrum Badań Socjologicznych, 2022, s. 28–40

<sup>4</sup> World Tourism Organization, *Accessible Tourism*, <https://www.unwto.org/accessibility>, [dostęp: 11.01.23]

<sup>5</sup> World Health Organization, *Summary World Report on Disability*, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHONMHVIP11.01eng.pdf;jsessionid=2D8929CFD48138CC426E046401D842F5?sequence=1>, [dostęp: 11.01.23]

<sup>6</sup> European Network for Accessible Tourism, *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*, [https://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_study\\_1\\_rights\\_final\\_en.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf), [dostęp: 11.01.23]

<sup>7</sup> M. Jaworska, *Rola turystyki osób niepełnosprawnych w procesie kształtowania postaw społecznych*, [w:] *Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki. Tom XI. Propozycje udostępnienia Sierakowskiego Parku Krajobrazowego dla osób niepełnosprawnych ruchowo i wzrokowo*, red. Z. Młynarczyk, A. Zajadacz, Poznań, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, 2013, s. 35

Może być jednak miejscem nierówności i frustracji dla osób o szczególnych potrzebach w zakresie dostępności do poszczególnych elementów z łańcucha usług turystycznych. Dlatego też głównym celem badania było określenie kluczowych barier dla rozwoju turystyki dostępnej w mieście Szczecin oraz ukazanie wagi problematyki podróżowania osób o szczególnych potrzebach, w tym ruchowych. Osoby z niepełnosprawnościami, decydując się na wyjazd turystyczny, stają przed wyzwaniem pokonania napotykanymi trudnościami i przełamania wszelkich barier. Aby umożliwić osobom o specjalnych potrzebach uprawianie turystyki, należy zwrócić uwagę na zminimalizowanie lub całkowite usunięcie istniejących barier. Konieczny jest zatem rozwój oferty turystycznej zgodnej z założeniami koncepcji uniwersalnego projektowania.

## Turystyka dostępna w świetle literatury

Omawiając zagadnienie turystyki dostępnej, warto przytoczyć definicję dostępności. W Ustawie o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność oznacza<sup>8</sup>:

- dostępność architektoniczną,
  - zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
  - instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
  - zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
  - zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego,
  - zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
- dostępność cyfrową,
  - wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- dostępność informacyjno-komunikacyjną,
  - obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r., poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
  - instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
  - zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,

<sup>8</sup> Ustawa z dn. 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz. U. 2019, poz. 1696

- zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku, będącą wynikiem stosowania zasad uniwersalnego projektowania albo spełnienia powyższych minimalnych wymagań. Podsumowując powyższe, warto podkreślić, że dostępność nie ma już tylko wymiaru architektonicznego, ale także cyfrowy, komunikacyjny i informacyjny.

Odnosząc powyższe do sektora turystycznego, przez dostępność architektoniczną powinniśmy rozumieć umożliwienie skorzystania turystom z niepełnosprawnościami z obiektów noclegowych i atrakcji turystycznych w sposób komfortowy i bezpieczny. Głównym zadaniem do wykonania jest minimalizacja lub całkowita likwidacja istniejących barier architektonicznych, urbanistycznych i komunikacyjnych (transport). W tym zakresie należy pamiętać również o dostępności urządzeń i sprzętów wspomagających codzienne funkcjonowanie, np.: oprócz posiadania jednostki mieszkalnej dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową, zamontowanie także wózka kąpielowego czy też podnośnika w strefie Wellness&Spa w obiekcie noclegowym.

Nawiązując do dostępności cyfrowej, należy mieć na uwadze wprowadzenie wytycznych WCAG 2.1, aby turyści z różnymi dysfunkcjami mogli w sposób jasny, czytelny i przejrzysty korzystać ze stron internetowych oraz aplikacji.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna polega m.in.: na udzielaniu rzetelnych informacji o istniejących udogodnieniach i barierach w danym miejscu oraz świadomości personelu na temat obsługi turystów z niepełnosprawnościami. Zdarzają się sytuacje, że pracownicy nie wiedzą, jak zachować się podczas obsługi gościa np.: z dysfunkcją wzroku, czy jak powiedzą „do widzenia” to będzie odebrane negatywnie, a może turysta nie zwróci na to uwagi. Z tej przyczyny bardzo ważne jest kształtowanie świadomości pracowników wszystkich szczebli i uwrażliwianie ich na potrzeby innych.

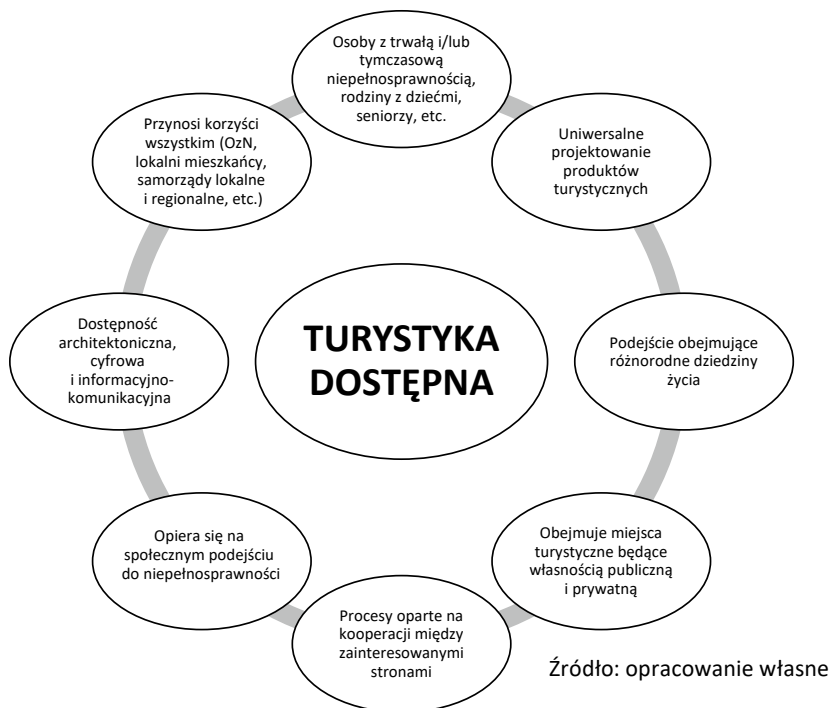
Przechodząc do historii koncepcji turystyki dostępnej, należy wspomnieć o powstaniu idei turystyki dla wszystkich, która była jej załącznikiem. Pierwszym przykładem projektów związanych z dostępnością turystyczną dla osób z niepełnosprawnościami był projekt „Turystyka dla Wszystkich” uruchomiony w Wielkiej Brytanii w 1989 roku, skierowany do branży turystycznej<sup>9</sup>. Opierał się na idei projektowania uniwersalnego. Projektowanie uniwersalne wiąże się z tworzeniem środowisk, produktów i usług, uwzględniających użytkowników o różnych cechach i potrzebach. W ten sposób powstała koncepcja turystyki dostępnej jako pomysł na włączenie osób z niepełnosprawnościami do grupy turystycznej.

Turystyka dostępna, czyli „forma turystyki, która wymaga współpracy między wieloma interesariuszami w celu umożliwienia osobom z różnymi wymaganiami – związanymi z mobilnością, wzrokiem, słuchem i wymiarem poznawczym – samodzielnego, godnego funkcjonowania. Taka współpraca polega na dostarczaniu uniwersalnie zaprojektowanych produktów turystycznych i usług oraz zapewnieniu uniwersalnie zaprojektowanego dostępu do przestrzeni”<sup>10</sup>. Elementy powiązane z turystyką dostępną zostały przedsta-

<sup>9</sup> World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016, pp. 23

<sup>10</sup> *Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych*, red. A. Zajadacz, Poznań, Wielkopolska Organizacja Turystyczna, 2020, s. 22

wione na rysunku 1. Turystyka dostępna to również bezustanne dążenie do zapewnienia, że miejsca, produkty i usługi turystyczne są dostępne dla wszystkich osób, bez względu na ich ograniczenia<sup>11</sup>. Określana jest także jako szereg czynności, które są wykonywane w czasie wolnym i poświęcone turystyce przez osoby o ograniczonej sprawności. Czynności te umożliwiają pełną integrację funkcjonalną i psychologiczną, a więc uzyskanie pełnej satysfakcji indywidualnej i społecznej<sup>12</sup>. Cechy dostępności obejmują więc m.in. fizyczną dostępność do przestrzeni i infrastruktury, dostępność stron internetowych i aplikacji turystycznych, dostępność ekonomiczną lub przystępność cenową oraz dostępność komunikacyjną i informacji<sup>13</sup>.



Rysunek 1 Elementy powiązane z turystyką dostępną

<sup>11</sup> F. Agnes i inni, *Accessible Tourism*, VDM Publishing 2010, [za:] World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016, pp. 18

<sup>12</sup> L. Grunewald i inni, *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*, AMSCA and Fundacion Delia Lascano de NAPP 1996, [za:] World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016, pp. 17

<sup>13</sup> S. Darcy, T. J. Dickson, *A whole-of-live approach to tourism: The case for accessible tourism experiences*, „Journal of Hospitality and Tourism Management” 2009, number 16, pp. 32–44; F. Pühretmair, D. Buhalis, *Accessible Tourism Introduction to the Special Thematic Session*, [https://www.researchgate.net/profile/Dimitrios-Buhalis/publication/221010177\\_Accessible\\_Tourism\\_Introduction\\_to\\_the\\_Special\\_Thematic\\_Session/links/02e7e52bde3efd18e8000000/Accessible-Tourism-Introduction-to-the-Special-Thematic-Session.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dimitrios-Buhalis/publication/221010177_Accessible_Tourism_Introduction_to_the_Special_Thematic_Session/links/02e7e52bde3efd18e8000000/Accessible-Tourism-Introduction-to-the-Special-Thematic-Session.pdf), [dostęp: 11.01.23]

Analizując koncepcję turystyki dostępnej, zauważyć można zamienne używanie sformułowań: turystyka dla wszystkich, turystyka dostępna, turystyka osób z niepełnosprawnościami oraz turystyka włączająca lub też wyodrębnienie każdego z nich jako osobną formę turystyki<sup>14</sup>. W literaturze można także spotkać określanie turystyki dostępnej jako zrównoważonej i odpowiedzialnej<sup>15</sup>. Należy więc wskazać na różnice zachodzące między powyższymi określeniami. Turystyka dla wszystkich obejmuje swym znaczeniem zarówno turystykę dostępną, jak i włączającą, zrównoważoną, odpowiedzialną oraz socjalną i srebrną turystykę<sup>16</sup>. Jak zaznaczono w poprzednim akapicie, turystyka dostępna koncentruje się na dostępie do turystyki osób z niepełnosprawnościami jako konsumentów turystyki. Turystyka włączająca, w literaturze określana również mianem inkluzywnej, koncentruje się na transformacji, w której grupy marginalizowane są zaangażowane w etyczną produkcję lub konsumpcję turystyki i dzielenie się korzyściami z niej płynącymi. Natomiast turystyka odpowiedzialna skupia uwagę na turystyce etycznej i jest ogólnie zainteresowana poprawą warunków, na jakich odbywa się turystyka<sup>17</sup>, zaś turystyka zrównoważona koncentruje się na ochronie środowiska i zasobów kulturowych, a także samopoczucia społeczności<sup>18</sup>. W tym artykule turystyka dostępna będzie traktowana jako integralna część turystyki dla wszystkich.

Wprowadzenie uniwersalnego projektowania oraz zwrócenie uwagi na czynniki mające wpływ na aktywność turystyczną grup, które zmagają się z różnymi barierami podczas organizacji usług turystycznych, są podstawą koncepcji turystyki dostępnej. Skuteczne i efektywne, w tym zakresie działania, wymagają<sup>19</sup>:

- współpracy miasta z przedsiębiorstwami i organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami, w tym z sektora turystycznego,
- powołania zespołu lub komisji do spraw osób z niepełnosprawnościami, która oceniałaby dostępność poszczególnych elementów danego obszaru i proponowała konkretne rozwiązania istniejących problemów,
- odpowiednio przeszkolonej kadry turystycznej, m.in.: w zakresie oceny dostępności bazy materialnej turystyki i standardów obsługi grup turystów z dysfunkcjami,

<sup>14</sup> S. Darcy, D. Buhalis, *Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism*, [w:] *Accessible Tourism. Concepts and Issues*, red. D. Buhalis, S. Darcy, Bristol, Channel View Publications, 2011, pp. 10

<sup>15</sup> N. Polat, E. Hermans, *A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT)*, „Tekhne- Review of Applied Management Studies”, 2016, number 14, pp. 125–133

<sup>16</sup> R. Scheyvens, R. Biddulph, *Understanding inclusive tourism development*, „Tourism Geographies”, 2018, number 20, pp. 583–588, World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016, pp. 22; M. Zsarnoczky, *Silver Tourism*, [w:] *Conference paper of International Scientific Days 2016*, The Agri-Food Value Chain: Challenges for Natural Resources Management and Society, 2016, pp. 556–557

<sup>17</sup> R. Scheyvens, R. Biddulph, *Understanding inclusive tourism development*, „Tourism Geographies”, 2018, number 20, pp. 583–588

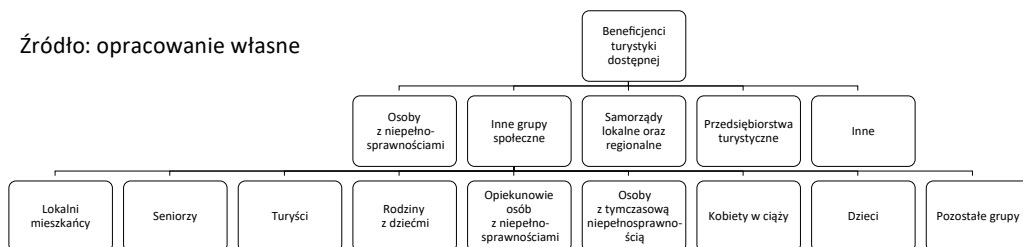
<sup>18</sup> World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016, pp. 22

<sup>19</sup> A. Werner, *Turystyka osób z niepełnosprawnościami w świetle badań własnych*, Szczecin, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, 2022, s. 116–117; United Nations World Tourism Organization, San Marino Declaration on Accessible Tourism, Republik of San Marino, <https://www.accessibletourism.org/resources/sanmarinodeclarationonaccessibletourismfinal1.pdf>, [dostęp: 16.01.23]

- udzielania praktycznych, rzetelnych i przede wszystkim aktualnych informacji w zakresie dostępności poszczególnych obiektów, miejsc i przestrzeni,
- stworzenia nowego, dostosowanego produktu turystycznego pod kątem potrzeb i wymagań osób z niepełnosprawnościami w miejscach, gdzie utrudniona jest likwidacja bądź minimalizacja istniejących barier,
- przygotowania kompleksowej oferty turystycznej dla osób z niepełnosprawnościami,
- zbudowania systemu komunikacji z turystami o szczególnych potrzebach w zakresie istniejących udogodnień na danym obszarze oraz miejsc wolnych od barier,
- budowania oraz modernizacji już istniejących obiektów turystycznych zgodnie z zasadą projektowania uniwersalnego,
- wspierania przez dany obszar dostępności we wszystkich elementach łańcucha usług turystycznych,
- podnoszenia świadomości mieszkańców danego obszaru oraz wprowadzanie zajęć edukacyjnych na temat niepełnosprawności w celu zwiększenia tolerancji oraz otwartości.

Zauważyć można, że koncepcja turystyki dostępnej odeszła od idei wyłącznego zakwaterowania lub przystosowania, aby osoby z niepełnosprawnościami mogły uczestniczyć w turystyce, w kierunku koncepcji turystyki wysokiej jakości dla wszystkich, rozumiejąc, że dostępność jest ważną częścią tej jakości<sup>20</sup>. Należy podkreślić, że z rozwiązań kierowanych do osób z niepełnosprawnościami korzystają także inne grupy, np.: rodziny z dziećmi, seniorzy czy osoby z tymczasowymi ograniczeniami zdrowotnymi (rysunek 2). Wśród beneficjentów turystyki dostępnej należy wymienić też inne podmioty, np.: jednostki samorządu lokalnego, kobiety w ciąży oraz lokalnych mieszkańców.

Źródło: opracowanie własne



Rysunek 2 Beneficjenci turystyki dostępnej

## Metodyka badań i obszar badawczy

Zauważając luki w rozwoju turystyki dostępnej, autorka zaczęła się zastanawiać nad głównymi przeszkodami, które ten rozwój hamują. Z tego względu w badaniach własnych wykorzystano zarówno metody jakościowe, jak i ilościowe. Zastosowanie triangulacji metod wpływa na zwiększenie jakości prowadzonych badań i pozwala na bardziej wnikliwą

<sup>20</sup> World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016, pp. 18



analizę badanego zjawiska. Dokonana została także kwantyfikacja cech barier, która pozwoliła na dalszą analizę statystyczną i opracowanie macierzy barier znajdujących się w otoczeniu.

W publikacji całościowych wyników badań wykorzystano 5 metod i technik badawczych (sondażu, delficka, inwentaryzacji, wywiadu, analiza wyników badań wtórnych), które pomogły określić poziom dostosowania obszaru badawczego, którym było Miasto Szczecin, do potrzeb i wymagań osób z niepełnosprawnościami. W artykule uwaga zostanie skupiona na dwóch głównych metodach, które posłużyły do wyłonienia barier charakterystycznych dla danego rodzaju niepełnosprawności i określenia głównych ograniczeń funkcjonujących w Szczecinie:

- metodzie sondażu,
- metodzie delfickiej.

Ze względu na sytuację epidemiologiczną w kraju w latach 2020–2021 uznano, że najbezpieczniejszą formą przeprowadzenia badania była forma zbierania danych online oraz ograniczenie badań do Miasta Szczecin, które autorka zna i w nim mieszka, a także niepełnosprawności fizycznej, w tym ruchowej, ponieważ autorka miała najliczniejszy kontakt właśnie z przedstawicielami tej grupy.

Metoda sondażowa stosowana jest najczęściej w celu możliwie szybkiego przebadania licznych zbiorowości. Wykorzystano technikę ankiety, która miała na celu zebranie subiektywnych opinii osób z niepełnosprawnościami oraz pozostałych mieszkańców Szczecina i bliskiego otoczenia. Kwestionariusz ankiety został opracowany w całości przez autorkę. Zostało przeprowadzone badanie pilotażowe w grudniu 2020, które potwierdziło przydatność wybranej metody i jasność oraz zrozumiałość sformułowanych pytań. Badani odpowiadali na pytania za pomocą stworzonego online kwestionariusza. Zasadniczy formularz ankiety udostępniono w mediach społecznościowych, na różnorodnych grupach Facebooka, które dotyczyły Szczecina i jego okolic oraz na grupach osób z niepełnosprawnościami. Badania przeprowadzono w okresie od połowy stycznia do początku kwietnia 2021 roku z zachowaniem zasad dobrowolności i anonimowości.

Kwestionariusz badawczy składał się z dwóch głównych części: metryczki (5 pytań) oraz części właściwej (9 pytań). Zawierał głównie pytania zamknięte, w tym w rozbudowanej formie tabelarycznej oraz jedno pytanie otwarte. Pierwsza część kwestionariusza rozpoczęła się od pytania filtrującego, w którym wyodrębniono mieszkańców Szczecina i osoby, które miasto znają, ale w nim nie mieszkają. Następnie, przechodząc do części głównej, respondenci proszeni byli o wyrażenie opinii na temat: atrakcyjności turystycznej miasta, udogodnień, ograniczeń, dostrzegalności projektów i programów z zakresu turystyki realizowanych w Szczecinie dla osób z niepełnosprawnościami oraz oceny poszczególnych elementów miasta, a także otwartości i tolerancyjności mieszkańców. W drugiej części respondenci zostali poproszeni o wypełnienie metryczki, która pozwoliła na scharakteryzowanie grupy odpowiadających, w tym wyłonienie odpowiedzi osób z niepełnosprawnościami.

Metoda delficka, zwana również metodą ekspercką, wykorzystana została w celu przypisania konkretnym czynnikom odpowiednich wag przez ekspertów z różnych dziedzin. Cechą wspólną dla wybranych ekspertów była niepełnosprawność – działanie na rzecz osób z niepełnosprawnościami, tematyka badawcza, posiadanie orzeczenia.

Zastosowano celowy dobór jednostek do badań. Kryteriami doboru ekspertów do badań były ich kompetencje, wiedza i doświadczenie w badanej dziedzinie. Były to badania jednorazowe, ogólnopolskie, w formie niezależnych ekspertyz równoległych. Badanie pierwotne, wykorzystane na potrzeby niniejszej pracy, zostało przeprowadzone od grudnia 2020 (1 tura) do stycznia 2021 roku (2 tura).

Narzędziem badawczym były kwestionariusze eksperckie zawierające 23 czynniki ukazane jako bariery oraz 18 czynników przedstawionych dla udogodnień określających niepełnosprawność ruchową, słuchową oraz wzrokową. Eksperti zostali poproszeni o nadanie wagi, stopnia istotności dla danego czynnika w odniesieniu do konkretnego rodzaju niepełnosprawności w ustalonej skali od 0 do 5, przy czym: 0 – brak wpływu/nie dotyczy, 1 – nieistotne, 2 – mało istotne, 3 – dość istotne, 4 – istotne, 5 – bardzo istotne.

Badanie miało na celu wyznaczenie wspólnych barier i udogodnień dla badanych niepełnosprawności oraz wyznaczenie barier i udogodnień kluczowych dla konkretnej niepełnosprawności. Grupa czynników urbanistycznych, architektonicznych i komunikacyjnych (transport) została zawarta w ankiecie skierowanej do mieszkańców Szczecina. Na podstawie odpowiedzi mieszkańców oraz wagi nadanej przez ekspertów wyznaczono macierze, które obrazują stopień przystosowania Szczecina do obsługi grupy turystów z niepełnosprawnościami ruchowymi, biorąc pod uwagę uwarunkowania urbanistyczne, architektoniczne oraz komunikacyjne. Na potrzeby niniejszego artykułu zostaną przedstawione wyłącznie aspekty związane z barierami.

Obszarem badawczym było miasto Szczecin, zlokalizowane w północno-zachodniej części Polski, w województwie zachodniopomorskim, przy ujściu rzeki Odry do Zalewu Szczecińskiego. Szczecin jest miastem atrakcyjnym turystycznie. Posiada liczne walory turystyczne zarówno naturalne (dominujący udział obszarów wodnych i zielonych), jak i antropogeniczne (Wały Chrobrego, Zamek Książąt Pomorskich, Filharmonia im. M. Karłowicza, Centrum Dialogu Przełomy, Dźwigozaury na Łasztowni, itp.).

Baza noclegowa ciągle się rozwija i powstają nowe miejsca, oferując turystom obiekty noclegowe o różnym standardzie i cenie. Turyści mogą skorzystać z rozbudowanej bazy gastronomicznej, w której można odnaleźć kuchnie z różnych zakątków świata. Na terenie Szczecina znajduje się kilka szlaków turystycznych, które dotyczą różnej tematyki i przebiegają różnymi trasami, np.: Miejski Szlak Turystyczny, szlak Niezwykli szczecinianie i ich kamienice, Żłoty Szlak, itp. Szczecin przyciąga turystów również cyklicznymi wydarzeniami, takimi jak np.: The Tall Ships Races, Dni Morza Sail Szczecin, Dni Skandynawskie, itp. Należy pamiętać, że historia Szczecina była niespokojna i pełna burzliwych wydarzeń, co miało przełożenie na jakość istniejącej infrastruktury.

Na zakończenie aspektu metodycznego zaakcentować należy, że badanie dostosowania różnych elementów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest niezwykle złożonym i szerokim zjawiskiem. Wymaga ono wiedzy z wielu często różniących się diametralnie dziedzin, np.: obowiązujących przepisów prawnych wynikających z ustaw dotyczących przepisów budowlanych, dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, a także z zakresu psychologii i pedagogiki czy też praktycznej funkcjonalności danych elementów, itp.

## Dyskusja wyników badań

W badaniu losowo wzięto udział 305 osób, w tym 91 osób, które zaznaczyły, że posiadają niepełnosprawność lub są opiekunem i/lub rodzicem osoby z niepełnosprawnością. Warto zaznaczyć, że 81% w badaniach stanowiły osoby mieszkające w Szczecinie, a 19% respondenci, którzy znają miasto i często do niego przyjeżdżają, ale nie są jego mieszkańcami. Zdecydowaną większość respondentów stanowiły kobiety – ponad 68%. Wśród respondentów przeważały osoby z wykształceniem wyższym – ponad 58%, następnie średnim – 39%, kolejno podstawowym oraz gimnazjalnym.

Najliczniejszą grupę pod względem wieku stanowiły osoby młode 18–25 lat – było to 38% ogółu. Zauważono ogólną tendencję, że wraz ze wzrostem lat liczba osób biorących udział w badaniu malała lub utrzymywała się na takim samym poziomie. Wyjątkiem była grupa z przedziału 36–45 lat, która stanowiła 20% ogółu. Kolejno 26–35 lat – 17%, 46–55 lat – 17%, 56–65 lat – 5% oraz powyżej 66 lat – 3%. Może to wynikać z formatu przeprowadzonego badania, tj. ankiety online. Młodzi ludzie chętnie przeglądają Internet i dla większości udział w tej formie badań nie stanowi problemu. Ankieta elektroniczna obarczona jest błędem, ponieważ osoby starsze często mają trudności w posługiwaniu się sprzętem oraz wykorzystywaniu technologii.

Wśród grupy 91 osób z niepełnosprawnościami lub opiekun i/lub rodzice osoby z niepełnosprawnością, 54% badanych stanowiły osoby z niepełnosprawnością fizyczną, w tym ruchową, 1% z niepełnosprawnością ruchowo-słuchową, 1% z niepełnosprawnością ruchowo-wzrokową, 2% z niepełnosprawnością wzrokową, 11% z niepełnosprawnością słuchową oraz 6% z innym rodzajem niepełnosprawności. W badaniu opiekunowie i/lub rodzice stanowili grupę 25% (w tym 13 osób jest opiekunem i/lub rodzicem osoby z niepełnosprawnością fizyczną, w tym ruchową, 1 osoba jest opiekunem i/lub rodzicem osoby z niepełnosprawnością fizyczną, wzrokową oraz inną, 2 osoby są opiekunami i/lub rodzicami osoby z niepełnosprawnością wzrokową, 2 osoby są opiekunem i/lub rodzicem osoby z niepełnosprawnością słuchową oraz 5 osób jest opiekunem i/lub rodzicem osób z innym rodzajem niepełnosprawności). Zaznaczenie więcej niż jednej odpowiedzi oznacza, że jest to niepełnosprawność sprzężona występująca u jednej osoby łącznie. Założono, że jeżeli respondent zaznaczył niepełnosprawność fizyczną jako jedną z wielu, to zna udogodnienia i ograniczenia istniejące w środowisku dla tej grupy niepełnosprawności i będzie zaliczany do grupy osób z niepełnosprawnością fizyczną. Wyniki badań zostaną przedstawione, biorąc pod uwagę przede wszystkim opinię osób z niepełnosprawnościami.

Przechodząc do wyników badań należy podkreślić, że osoby z niepełnosprawnościami częściej oceniały Szczecin jako miasto atrakcyjne turystycznie niż pozostali respondenci. Jednakże respondenci ocenili, iż zagospodarowanie turystyczne Szczecina nie jest przystosowane do potrzeb turystów z niepełnosprawnością fizyczną, w tym ruchową.

W badaniach ankietowych sprawdzono również ocenę poszczególnych elementów Szczecina, z naciskiem na bazę materialną turystyki: baza noclegowa, gastronomiczna, usługowa, dostępność komunikacyjna, obiekty sportowe, kulturalne, rekreacyjno-rozrywkowe, informacja turystyczna, szlaki turystyczne, miejsca odpoczynku.

Poprawy wymaga dostosowanie miejsc odpoczynku zlokalizowanych m.in. przy bulwarach czy szlakach pieszych, ponieważ aż 45% ankietowanych wyraziło negatywną opinię, w tym 54% stanowiły osoby z niepełnosprawnością fizyczną. Podobny przypadek występuje przy ocenie szlaków turystycznych. Ponad 55% respondentów z niepełnosprawnościami uznało je za źle i bardzo źle dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową, z czego zdecydowana większość, aż 40%, za bardzo źle. Również badane osoby z niepełnosprawnością fizyczną aż w 60% negatywnie określiły poziom przystosowania szlaków turystycznych do ich potrzeb. Wynikać to może ze słabego stanu ich infrastruktury i z ograniczonego dostępu do informacji oraz z braku wydanych aktualnych przewodników po szlakach turystycznych Szczecina kierowanych do turystów z pewnymi ograniczeniami.

Ocena informacji turystycznych w Szczecinie wymaga ponownego zbadania, ponieważ zdania respondentów z niepełnosprawnościami nie są jednoznaczne. 36% badanych osób uznało, że informacje turystyczne są przystosowane do obsługi turystów z niepełnosprawnością ruchową, a 26% ankietowanych stwierdziło, że ich dostosowanie nie jest ani złe, ani dobre. Natomiast blisko 30% respondentów określiło ich poziom przystosowania jako zły lub bardzo zły. Analizując odpowiedzi wyłącznie respondentów z niepełnosprawnością fizyczną, zauważa się, że najczęściej odnotowano oceny źle i bardzo źle (łącznie 35%).

Dostępność komunikacyjna w opinii ponad 40% wszystkich badanych osób z orzeczeniem oceniana jest neutralnie, czyli ani źle, ani dobrze. Natomiast analizując odpowiedzi ankietowanych z dysfunkcją ruchową, zauważono, że nie jest ona dostosowana do ich potrzeb.

Nawiązując do obiektów rekreacyjno-rozrywkowych, zaobserwować można przewagę ilościową ocen negatywnych nad pozytywnymi i neutralnymi. W pozostałych obiektach, tj. kulturalnych i sportowych zdecydowaną większość stanowią dobre i bardzo dobre oceny.

Baza usługowa została oceniona jako dobrze i bardzo dobrze przystosowana do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową przez 36% respondentów. Do najlepiej ocenianych elementów bazy materialnej turystyki Szczecina należały: baza gastronomiczna oraz noclegowa. Co drugi respondent z niepełnosprawnością zaznaczył odpowiedź dobrze lub bardzo dobrze w kwestii dostosowania bazy gastronomicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową, a co trzeci określił bazę noclegową jako dobrze przystosowaną do tej grupy osób.

Przeprowadzając własne badania, autorka spróbowała rozróżnić bariery wspólne i kluczowe dla konkretnej niepełnosprawności, opierając się na wagach przypisanych poszczególnym ograniczeniom przez ekspertów. Bazując na literaturze przedmiotu oraz własnym doświadczeniu, wymieniono 24 bariery w kwestionariuszu skierowanym do ekspertów, z czego wybranych zostało 18, jako najbardziej charakterystycznych dla niepełnosprawności ruchowej. Ze względu na założony jednakowy zakres badania ograniczeń i udogodnień, zdecydowano się na zamieszczenie 11 barier w ankiecie dla mieszkańców i osób znajdujących w Szczecinie. Bariery wybrane i zamieszczone w kwestionariuszu można podzielić na:

- urbanistyczne (zły stan chodnika, np.: nierówności, wybrzuszenia, dziury, wysokie krawężniki, niewystarczająca ilość oznakowanych miejsc parkingowych, brak obniżenia chodnika przy przejściu dla pieszych),

- architektoniczne (brak infrastruktury wspomagającej samodzielne poruszanie, przedmioty lub przyciski umieszczone na nieodpowiednim poziomie, wejście tylko schodami bez wybudowanego podjazdu/rampy/pochylni, obiekty starego budownictwa nie są modernizowane pod kątem dostępności architektonicznej),
- komunikacyjne (niewłaściwe oznaczenie przystanków oraz nieczytelne rozkłady jazdy, brak możliwości swobodnego dostępu do przystanku, nieprzystosowany środek publiczny transportu).

Z perspektywy respondentów, głównym problemem ograniczającym ich udział w turystyce w Szczecinie są bariery urbanistyczne i architektoniczne. Najwięcej badanych uznało, że powyższe bariery występują, w szczególności zły stan chodników, wysokie krawężniki, brak modernizacji obiektów starego budownictwa oraz brak infrastruktury wspomagającej samodzielne poruszanie, i wybrało odpowiedzi z przedziału zdecydowanie występują oraz raczej występują.

Analizując powszechność występowania barier urbanistycznych, architektonicznych i komunikacyjnych na terenie Szczecina oraz uwzględniając opinię respondentów nieposiadających oraz posiadających orzeczenie o niepełnosprawności, zostały nadane punkty poszczególnym odpowiedziom:

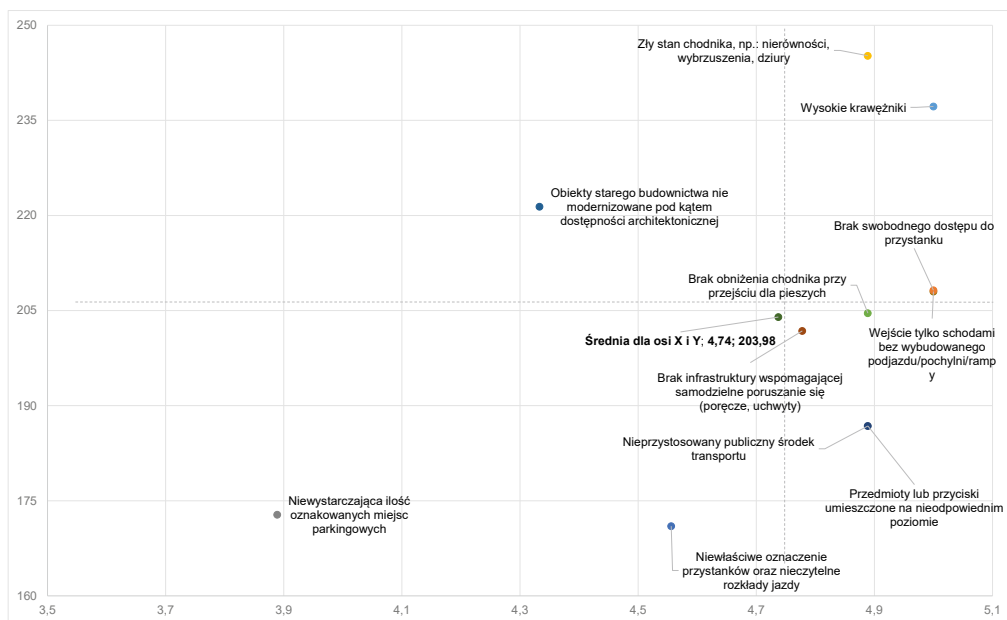
- zdecydowanie występują – 5,
- raczej występują – 4,
- trudno powiedzieć – 3,
- raczej nie występują – 2,
- zdecydowanie nie występują – 1.

Na podstawie nadanych wag przez ekspertów oraz ocen respondentów stworzono macierz, którą przedstawia rysunek 3. Macierz ukazuje powszechność występowania na terenie Szczecina powyższych barier dla osób z problemami ruchowymi oraz ich istotność. Została ona podzielona na cztery części:

- część 1: bariery mało ważne i mało powszechne,
- część 2: bariery mało ważne, ale często spotykane,
- część 3: istotne bariery przeszkadzające w funkcjonowaniu osobom z niepełnosprawnością ruchową i rzadko występujące w mieście,
- część 4: bariery ważne z dużym stopniem powszechności nadanej przez respondentów.

Wszystkie z barier przypisane zostały do czwartej części. Oznacza to, że występują często na terenie Szczecina i stanowią ważną przeszkodę w możliwości eksplorowania miasta i uprawiania turystyki dostępnej. Żadna z barier urbanistycznych, architektonicznych czy komunikacyjnych nie uzyskała mniej niż 160 punktów, dlatego oś Y zaczyna się od 160, a nie od 0. Podobnie jest z osią X, żadnemu z wymienionych ograniczeń nie nadano wagi mniejszej niż 3,5, dlatego oś X zaczyna się od 3,5, a nie od 0. Średnia dla osi Y wynosi 203,98, a dla osi X 4,74.

Z analizy macierzy wynika, że miasto powinno przede wszystkim skupić uwagę na likwidacji lub minimalizacji barier urbanistycznych, w tym szczególnie poprawić stan chodników oraz obniżyć wysokość krawężników oddzielających od pasa jezdni. Kolejną zmianą, która powinna zostać wprowadzona, jest modernizacja obiektów starego budownictwa pod kątem zwiększania dostępności architektonicznej.



Rysunek 3 Macierz ograniczeń istniejących w otoczeniu

Źródło: opracowano na podstawie badań własnych

## Podsumowanie

Jak wspomniano w artykule, sektor turystyczny staje się otwarty na osoby z niepełnosprawnościami i dostrzega luki, a dzięki temu może wykorzystać także potencjał w zakresie usług kierowanych do grupy gości z niepełnosprawnościami. Polityka dostępności odgrywa ważną rolę w usuwaniu barier, z którymi osoby z niepełnosprawnościami zmagają się w codziennych czynnościach.

Dostępność powinna być głównym elementem każdej odpowiedzialnej i zrównoważonej polityki turystycznej. Włączenie turystyki dostępnej do strategii turystycznych stwarza możliwość postrzegania turystyki dostępnej jako realnego rynku turystycznego, a nie tylko odpowiedzialności społecznej, dając tym samym szansę na stworzenie przewagi konkurencyjnej na rynku turystycznym.

Z analizy badań własnych wynika, że miasto Szczecin nie jest przystosowane do obsługi turystów z niepełnosprawnościami. Zauważyć można niski poziom rozwiązań technologicznych oraz urządzeń wspomagających osoby z niepełnosprawnościami. Kluczowe bariery dla rozwoju turystyki dostępnej stanowią ograniczenia urbanistyczne i architektoniczne.

W celu realnej poprawy dostępności Szczecina powinno się powołać Komisję ds. dostępności składającą się z ekspertów, w tym także osób o szczególnych potrzebach oraz podjąć działania mające na celu opracowanie raportu z proponowanymi rozwiązaniami danych problemów z różnych obszarów, w tym turystyki. Należy podkreślić, że z rozwiązań skierowanych do turystów z niepełnosprawnościami korzystają także inne grupy, np.: seniorzy, osoby z tymczasową niepełnosprawnością, turyści z bagażami, rodziny z wózkami, itp.

W oparciu o obszerne dane, którymi dysponuje autorka pracy, analizę można w przyszłości rozszerzyć o kolejne grupy niepełnosprawności. W wyniku uzyskanych danych, przyszłe obszary badawcze mogą dotyczyć charakterystyki przystosowania regionu do określonych rodzajów niepełnosprawności w skali lokalnej i regionalnej.

## Bibliografia

### Literatura

Agnes F. i inni, *Accessible Tourism*, VDM Publishing 2010, [za:] World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016

Buhalis D., Michopoulou E., *Information-enabled Tourism destination marketing: Addressing the accessibility market*, „Current Issues in Tourism” 2011, number 14

Darcy S., Buhalis D., *Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism*, [w:] *Accessible Tourism. Concepts and Issues*, red. Buhalis D., Darcy S., Bristol, Channel View Publications, 2011

Darcy S., Dickson T. J., *A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences*, „Journal of Hospitality and Tourism Management” 2009, number 16

Grunewald L. i inni, *Turismo Accessible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*, AMSCA and Fundacion Delia Lascano de NAPP 1996, [za:] World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016

Jaworska M., *Rola turystyki osób niepełnosprawnych w procesie kształtowania postaw społecznych*, [w:] *Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki. Tom XI. Propozycje udostępnienia Sierakowskiego Parku Krajobrazowego dla osób niepełnosprawnych ruchowo i wzrokowo*, red. Młynarczyk Z., Zajadacz A., Poznań, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, 2013

Polat N., Hermans E., *A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT)*, „Techné- Review of Applied Management Studies”, 2016, number 14

Scheyvens R., Biddulph R., *Understanding inclusive tourism development*, „Tourism Geographies”, 2018, number 20

*Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych*, red. Zajadacz A., Poznań, Wielkopolska Organizacja Turystyczna, 2020

Werner A., *Osoby z niepełnosprawnościami jako grupa docelowa dla sektora turystycznego*, [w:] *Lokalne Spotkania Interdyscyplinarne. Publikacja pokonferencyjna*, red. Niedźwiecka-Rystwej P. i in., Szczecin, Wydawnictwo Fundacji Centrum Badań Socjologicznych, 2022

Werner A., *Turystyka osób z niepełnosprawnościami w świetle badań własnych*, Szczecin, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, 2022

World Tourism Organization, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, UNWTO, 2016

Zsarnoczky M., *Silver Tourism*, [w:] *Conference paper of International Scientific Days 2016, The Agri-Food Value Chain: Challenges for Natural Resources Management and Society*, 2016

## Akty prawne

Ustawa z dn. 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz. U. 2019, poz. 1696

## Dokumenty

European Network for Accessible Tourism, *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*, [https://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_study\\_1\\_rights\\_final\\_en.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf)

Pühretmair F., Buhalis D., *Accessible Tourism Introduction to the Special Thematic Session*, [https://www.researchgate.net/profile/Dimitrios-Buhalis/publication/221010177\\_Accessible\\_Tourism\\_Introduction\\_to\\_the\\_Special\\_Thematic\\_Session/links/02e7e52bde3efd18e8000000/Accessible-Tourism-Introduction-to-the-Special-Thematic-Session.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dimitrios-Buhalis/publication/221010177_Accessible_Tourism_Introduction_to_the_Special_Thematic_Session/links/02e7e52bde3efd18e8000000/Accessible-Tourism-Introduction-to-the-Special-Thematic-Session.pdf)

United Nations World Tourism Organization, San Marino Declaration on Accessible Tourism, Republik of San Marino, <https://www.accessibletourism.org/resources/sanmarinodeclarationonaccessibletourismfinal1.pdf>

World Health Organization, *Summary World Report on Disability*, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHONMHVIP11.01eng.pdf;jsessionid=2D8929CFD48138CC426E046401D842F5?sequence=1>

## Źródła internetowe

World Tourism Organization, *Accessible Tourism*, <https://www.unwto.org/accessibility>