

Marcin Popiel

Uniwersytet Jagielloński

Innowacyjne rozwiązania w dostosowywaniu przestrzeni miejskiej i rozwoju turystyki dla osób z niepełnosprawnością na przykładzie wybranych miast europejskich

Innovative solutions in adapting urban space and tourism development for people with disabilities on the example of selected European cities

Streszczenie

Okolo 80 mln osób w Europie ma jakiś stopień niepełnosprawności. Większość z nich mieszka na obszarach miejskich. Oczywiście jest, że ludzie ci mają takie same zdolności, aspiracje i motywacje do podróżowania jak osoby zdrowe, jednak z drugiej strony niepełnosprawni napotykają na znacznie więcej barier niż osoby pełnosprawne. Jest to szczególnie widoczne na obszarach miejskich. To sprawia, że pełny i równy udział niepełnosprawnych w turystyce i życiu codziennym staje się niemożliwy. Dlatego wiele miast europejskich – w obliczu wyzwania, jakim jest podniesienie poziomu dostępności swoich ulic, zabytków, atrakcji turystycznych czy budynków – wprowadza liczne innowacyjne koncepcje i rozwiązania, często wykorzystujące nowe technologie i metody projektowania. Miasta dostrzegły potencjał, który tkwi w grupie niepełnosprawnych turystów, i zaczęły wprowadzać szereg usprawnień, gdyż dostosowywanie przestrzeni miejskiej do potrzeb niepełnosprawnych – zarówno mieszkańców, jak i gości – niesie korzyści w długoterminowej stabilności. Niniejsza praca ma na celu przedstawienie wiedzy na temat dostępności i adaptacji przestrzeni miejskiej, usług i produktów oraz omówienie zrównoważonego rozwoju turystyki osób niepełnosprawnych.

Abstract

There are approximately 80 million people with disabilities living in Europe. Most of them live in cities. It is obvious that this group has the ability, aspiration and motivation to travel like normal healthy people, but on the other hand they also have significantly more barriers in their way, which healthy people do not have, especially in urban areas. This makes it impossible for handicapped people to be fully involved in tourism and everyday life. That is why many European cities face the challenge of improving the level of accessibility of their streets, monuments, attractions and buildings, introducing many innovative approaches and solutions using new technologies and design solutions. They have recognised the potential of handicapped tourists and introduced a number of improvements, because making urban spaces more accessible both to citizens and visitors will bring benefits in the long-term sustainability of heritage sites. This paper aims to generate relevant knowledge about accessibility and universal design concepts, with special emphasis on improving the accessibility of historical towns and the sustainable development of the available tourism.

Słowa kluczowe: dostępność; innowacje; niepełnosprawność; przestrzeń miejska; turystyka; zrównoważony rozwój

Keywords: accessibility; disability; innovations; sustainable development; tourism; urban space

Wstęp

Turystyka to dynamicznie rozwijająca się branża w Europie. Dlatego osoby niepełnosprawne – czy też starsze – stają się obecnie rosnącą grupą konsumentów zainteresowanych na podróże, sport czy inne usługi lub produkty związane z rekreacją i wypoczynkiem. Mimo szybkiego rozwoju nadal jednak – do pewnego stopnia – turystyka osób z dysfunkcjami jest zjawiskiem rzadkim. Wynika to głównie z braku wiedzy na temat rynku turystycznego osób ze specjalnymi potrzebami, a także braku dialogu, koordynacji i wymiany informacji między różnymi szczeblami rządu, lokalnych samorządów i przedsiębiorstw branży turystycznej.

Osoby niepełnosprawne mają prawo i mogą chcieć podróżować tak jak reszta społeczeństwa (Darcy, Daruwalla, 1999). Podczas przemieszczania się każdy turysta napotyka na problemy, zauważono jednak, że niewspółmiernie mocniej oddziałują one na osoby ze specjalnymi potrzebami, czyli turystów niepełnosprawnych. Pomimo wielu działań prowadzonych przez Unię Europejską doświadczanie podróży przez osoby niepełnosprawne wciąż określane jest przede wszystkim przez pryzmat tych trudności, którym muszą sprostać. Mowa o ograniczeniach m.in. w sferze transportu, niedostosowanej bazy noclegowej i miejsc turystycznych czy niewystarczającej informacji turystycznej oraz odpowiednio wyszkolonego personelu do pracy z tą konkretną grupą społeczną (Popiel, 2013).

Od początku lat 90. XX w. Komisja Europejska aktywnie interesowała się promowaniem zrównoważonego rozwoju społecznego we wszystkich obszarach życia, działalności czy sektorach biznesowych państw członkowskich. Jacques Delors jako przewodniczący Komisji Europejskiej w 1993 r. wezwał do bycia bardziej społecznie odpowiedzialnym i do podjęcia walki z wykluczeniem społecznym, ponieważ jest to sprzeczne z wolnością obywatelską (Nicolae, 2008). Te same słowa powtórzono w Lizbonie w marcu 2000 r., kiedy Rada Europejska postulowała większą empatię i bardziej zrównoważone podejście, a także wdrażanie dobrych praktyk w zakresie kształcenia ustawicznego, organizacji pracy, równości szans, integracji społecznej i zrównoważonego rozwoju (Nicolae, 2008). „Likwidacja barier pomiędzy niepełnosprawnymi a pełnosprawnymi obywatelami należy do szczególnych obowiązków demokratycznego państwa prawa urzeczywistniającego zasady sprawiedliwości społecznej” (*Rzecznik Praw Obywatelskich*, 2011: 5).

Istnieje wiele sfer życia, które wymagają zrównoważonego rozwoju i walki z wykluczeniem. Z pewnością jedną z nich jest turystyka, ale priorytet stanowi codzienność, w której żyjemy. Większość Europejczyków mieszka na obszarach miejskich. W związku z tym dostosowywanie produktów i usług do potrzeb osób z różnymi ograniczeniami powinno się zaczynać właśnie tam. Dostępność oznacza, że osoby niepełnosprawne mają dostęp – na równi z innymi – do środowiska fizycznego, transportu, technologii informacyjnych i komunikacyjnych, edukacji, a także do innych usług i udogodnień (Donnelly, 2003). Dostępność jest warunkiem uczestnictwa w społeczeństwie i gospodarce, dlatego też znoszenie barier jest kluczowe w strategii europejskiej w sprawie niepełnosprawności na lata 2010–2020 (European Commission, 2012).

Zapewnienie dostępności nie jest łatwym zadaniem, ale w dzisiejszych czasach ludzie w Europie – a także na całym świecie – potrzebują dostępnych miast, infrastruktury i technologii komunikacyjnych. Inwalida nie powinien być traktowany jako ciężar, a dostęp do towarów, usług i przestrzeni miejskiej musi być normą, a nie – jak to jest teraz – wyjątkiem (European Commission, 2012). W szybko zmieniającym się świecie miasta europejskie są coraz bardziej uznawane i cenione za ich wkład w poprawę jakości życia ich mieszkańców oraz tych, którzy przyjeżdżają tam jako turyści (Ambrose, Balmas, Barragán Iturriaga, Medina Higuera, Orejas, 2013).

W związku z powyższym celem niniejszego artykułu jest prezentacja wysiłków wybranych miast europejskich, zmierzających do usunięcia barier w środowisku miejskim, oraz promowanie równego udziału osób niepełnosprawnych nie tylko – w wąskim znaczeniu – w turystyce, lecz także w społeczeństwie. W tekście zaprezentowano kilka wybranych, innowacyjnych i inspirujących dobrych praktyk na rzecz środowiska życia, pracy oraz turystyki bez barier.

Zakres przestrzenny pracy obejmuje kraje członkowskie Unii Europejskiej. Zaprezentowano przykład miasta Ávila w Hiszpanii, które jest jednym z pionierów w udostępnianiu przestrzeni oraz warunków życia i uprawiania turystyki dla niepełnosprawnych. Zapewnia tym samym pełny i równy udział tych osób w społeczeństwie, życiu lokalnym i turystyce. Kolejnym przykładem są starania Krakowa, który wprowadził szereg udogodnień dla niepełnosprawnych, poprawiając tym samym standard ich życia i dostęp do turystyki.

Niepełnosprawność a dostępność przestrzeni publicznej

„Przestrzeń publiczna to miejsce spotkań, pracy, rekreacji – to przestrzeń, w której ludzie przemierzają się z domu do pracy i z powrotem. Plac, rynek, skwer, bulwar, ulica – to miejsca, w których przebywają mieszkańcy i turyści, to obszar, gdzie następują interakcje i działania sprzyjające integracji lokalnych społeczności. Przestrzeń publiczna jest «sercem miasta», które powinno tętnić życiem, jednoczyć mieszkańców i tworzyć pole do inicjatyw, pobudzania wyobraźni i rozwoju. Przestrzeń, która będzie przyjazna wszystkim, czyli dostępna dla każdego i bez względu na jego sprawność ruchową lub poznawczą zapewni pełną integrację społeczną jej użytkowników, stanie się miejscem zacieśniania więzi międzyludzkich i rozwoju społeczeństwa obywatelskiego” (Wysocki, 2009: 3).

Funkcjonalność oraz dostępność przestrzeni miejskiej wiąże się z oczywistą poprawą jakości życia codziennego osób niepełnosprawnych, ale także z rozwojem turystyki tej grupy społecznej. „Poprzez ułatwiony dostęp do usług można stworzyć osobom niepełnosprawnym warunki do realnego udziału w życiu społecznym” (*Rzecznik Praw Obywatelskich*, 2011: 5). Dostępność zależy od rodzaju oraz stopnia niepełnosprawności i zdecydowanie wykracza swym zasięgiem poza sam typ fizyczny. Według Darcy’ego (1998) dostęp charakteryzują trzy główne wymiary:

- dostęp fizyczny, który obejmuje osoby z fizyczną niepełnosprawnością, wymagającą często użycia wózków inwalidzkich czy pomocy spacerowych, a ponadto zapewnienia dodatkowych udogodnień, jak np.: poręcze, rampy, podnośniki i inne,
- dostęp sensoryczny, który obejmuje osoby z upośledzeniem słuchu lub wzroku czy z innymi zaburzeniami; osoby te wymagają wówczas specjalistycznych świadczeń, jak np.: oznakowania dotykowe, znaki wizualne, etykiety, systemy audiowizualne, sygnały dźwiękowe dla wind i przejść dla pieszych oraz inne,
- dostęp komunikacyjny, który obejmuje osoby mające trudności ze słowem pisanym, mówionym i czytanim czy z zaburzeniami mowy i słuchu.

Uwarunkowania prawne dotyczące dostępności dla niepełnosprawnych

Zarówno w krajowym, jak i w międzynarodowym ustawodawstwie znajdują się zapisy, które zapewniają pełnoprawny dostęp do środowiska oraz przestrzeni publicznej i zajmują się eliminowaniem wykluczenia społecznego, a także wyrównywaniem szans osób niepełnosprawnych.

Konstytucja RP zawiera zapis, że „nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny” (*Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej*, art. 32). W myśl przytoczonej informacji wszyscy obywatele są zatem równi i oznacza to, iż nie ma miejsca na dyskryminację. Kolejnym dokumentem prawnym w Polsce, który pomaga

osobom niepełnosprawnym, jest uchwała Sejmu RP – *Karta Praw Osób Niepełnosprawnych* – przyjęta w 1997 r. Podkreślono w niej, że osoby z dysfunkcjami mają prawo do samodzielnego i niezależnego życia. Ponadto warto zwrócić uwagę, że w dokumencie tym wprost została wymieniona turystyka w kontekście prawa osób niepełnosprawnych do: „pełnego uczestnictwa w życiu publicznym, społecznym, kulturalnym, artystycznym, sportowym oraz rekreacji i turystyce odpowiednio do swych zainteresowań i potrzeb” (*Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej*, §1, ust. 10).

Prawodawstwo międzynarodowe kładzie szczególny nacisk na aspekty przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu z powodu niepełnosprawności i stara się wyrównać szanse osób niepełnosprawnych oraz zmienić sposób ich traktowania. Kluczowe znaczenie dla upowszechnienia tych idei miało przyjęcie 20 grudnia 1993 r. na 48. sesji Zgromadzenia Ogólnego ONZ *Standardowych Zasad Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych* (ang. *The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*), które zostały opracowane na podstawie doświadczeń zdobytych w trakcie Dekady Osób Niepełnosprawnych, zorganizowanej pod egidą Narodów Zjednoczonych (1983–1992) (Wysocki, 2009).

Standardowe zasady sformułowane przez ONZ to kolejny dokument, który mimo że nie jest prawnie wiążący, stał się podstawowym dokumentem, prawem zwyczajowym wykorzystywanym przy tworzeniu polityk wielu organizacji, państw i władz lokalnych w kwestii niepełnosprawności (Wysocki, 2009). Przepisy odnoszą się do podstawowych działań, które powinny zostać podjęte przez władze na różnych szczeblach zarządzania w celu poprawy warunków życia i aktywności osób niepełnosprawnych. Głównym celem tych zasad jest równość szans jako podstawowe prawo człowieka.

Dokument obejmuje 22. zasady, które określają wytyczne dla polityki w zakresie niepełnosprawności oraz propozycje konkretnych działań. Dotyczą one odpowiedzialności, podejmowania działań i współpracy. Wskazano również obszary o decydującym znaczeniu dla jakości życia i osiągania pełnego udziału i równości (Wysocki, 2009). Podstawową zasadą dotyczącą środowiska naturalnego – a w szczególności przestrzeni publicznej – jest zasada 5. mówiąca o dostępności. Brzmi ona: „Państwa (organizacje, władze lokalne) powinny zważać sobie sprawę z ogromnego znaczenia problemu dostępności w procesie wyrównywania szans we wszystkich sferach życia społecznego. Wobec osób dotkniętych jakąkolwiek formą niepełnosprawności. Państwa powinny:

- inicjować programy działania zmierzające do udostępnienia im środowiska
- fizycznego,
- wprowadzić rozwiązania ułatwiające dostęp do informacji i środków komunikacji międzyludzkiej” (*United Nations*, 1993).

Cenną inicjatywą, która bazuje na standardowych zasadach, było przyjęcie *Deklaracji Barcelońskiej* przez 56. przedstawicieli miast europejskich podczas Konferencji „Miasto i niepełnosprawni” w 1995 r. (Wysocki, 2009). *Deklaracja Barcelońska* – podobnie jak standardowe zasady – jest dokumentem uniwersalnym, który wskazuje cele polityki władz lokalnych i opiera się na podstawowych prawach człowieka, równym korzystaniu ze wszystkich aspektów życia publicznego, w tym także prawa do samodzielnego uczestnictwa w wydarzeniach lokalnych.

Niepełnosprawność, dostępność a miasta europejskie

Europejskie miasta często charakteryzują się wyjątkową historią, która nierzadko sięga wstecz wielu wieków, a nawet tysiącleci. Ich bogate dziedzictwo – jako pozostałość po przodkach – od wielu pokoleń wyraźnie ukształtowało miasta, w których obecnie wielu z nas ma swoje rodziny

i wiedzy codzienne życie (Ambrose, Balmas, Barragán Iturriaga, Medina Higuera, Orejas, 2013). Przestrzeń publiczna czy środowisko miejskie to obszary spotkań, pracy i rekreacji. To również rodzaj przestrzeni, w której ludzie poruszają się z pracy do domu lub na odwrót (Wysocki, 2009). Te tętniące życiem obszary miejskie składają się z wielu różnych elementów – zarówno fizycznych, jak i kulturowych, m.in.: ulic, mostów, pomników (historycznych i edukacyjnych), budynków sakralnych, terenów zielonych, placów targowych oraz miejsc organizacji wielu różnych obrzędów i festiwali, w szczególności w miastach historycznych (Ambrose, Balmas, Barragán Iturriaga, Medina Higuera, Orejas, 2013).

Wiele europejskich miast jest doskonałym kierunkiem turystycznym dla podróżnych z Europy i innych części świata. Mimo spadkowych tendencji gospodarczych miasta wciąż zwiększają przychody z turystyki. Jak wskazuje sondaż Eurobarometru, główną atrakcją i motywacją do podejmowania aktu podróżowania dla turystów w 2011 r. były:

- środowisko (32%),
- dziedzictwo kulturowe (27%),
- rozrywka (14%) (*Attitudes of Europeans*, 2012).

Ponieważ liczba turystów z roku na rok się zwiększa, turystyka stała się częścią strategii rozwoju wielu krajów i miast, będąc skutecznym motorem wzrostu gospodarczego i rozwoju, który sprzyja aktywizacji społecznej, tworzeniu miejsc pracy i dobrobytu społeczności (Ambrose, Balmas, Barragán Iturriaga, Medina Higuera, Orejas, 2013).

Chociaż wiele miast europejskich stanowi ważny i malowniczy element historii i kultury tego kontynentu, wielu turystów wciąż ma ograniczony dostęp do tego dziedzictwa. Głównym problemem jest niewystarczający poziom informacji, nieprzystosowany transport i niedostosowana baza noclegowa oraz usługi, które ograniczają swobodę osób niepełnosprawnych podczas korzystania z tych miejsc i produktów turystycznych (Deichmann, 2004).

Zgodnie z konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych ok. 15% światowej populacji, czyli ok. 650 mln ludzi, żyje z jakimś rodzajem niepełnosprawności. Zatem grupa ta stanowi największą na świecie mniejszość (Mahmoudi, Fanaei, 2010). Ze względu na zmiany społeczne i demograficzne wzrasta również liczba niepełnosprawnych w Europie (ponad 80 mln), a także rośnie liczba osób starszych. Jest oczywiste, że przedstawiciele tych grup społecznych chcą podróżować i wielu z nich – zwłaszcza seniorzy – ma sporo wolnego czasu, który mogą w tym celu wykorzystać. Ta grupa społeczna podnosi zatem popyt na dostępne środowisko, transport i usługi, które dodadzą wartości rynkowej w segmencie turystyki dostępnej.

Aby sprostać temu zapotrzebowaniu rynku, przed osobami odpowiedzialnymi za zarządzanie i ochronę miast stoi duże wyzwanie, jakim jest poprawa dostępności ulic, zabytków i budowli, przy jednoczesnym zagwarantowaniu zachowania ich dziedzictwa kulturowego. Powstało wielu innowacyjnych rozwiązań w celu uzyskania dostępu w szerokim zakresie ustawień, korzystając z nowych technologii i rozwiązań projektowych. Przekonanie, które panowało przez wiele lat, że wymagania dostępności i konserwatorskie potrzeby są ze sobą sprzeczne i nie można ich pogodzić, obecnie okazuje się błędne, gdyż nadrzędnemu pojęciu powszechnej dostępności udaje się znaleźć rozwiązania nawet w najbardziej wrażliwych sytuacjach.

Istnieje wiele różnych projektów prowadzonych przez europejskie miasta. Jednym z nich jest utworzenie Ligi Miast Historycznych i Dostępnych. Celem tego i innych projektów jest poprawa dostępności miast, a jednocześnie promowanie zrównoważonego rozwoju turystyki oraz ochrony dziedzictwa kulturowego. W skrócie najważniejszymi założeniami tego projektu są:

- wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań, które umożliwią osobom niepełnosprawnym w pełni cieszyć się z dziedzictwa kulturowego i historycznego,

- wspieranie rozwoju turystyki i społecznego wizerunku miasta,
- opracowanie projektów pilotażowych, które mogą być inspiracją dla innych fundacji, władz lokalnych i zainteresowanych stron,
- służenie jako centrum wymiany dobrych praktyk w dziedzinie dostępności,
- dawanie przykładu, zwiększanie świadomości, stymulowanie pomysłów i zachęcanie innych do działania.

Projekt obejmuje kompleksową koncepcję przystosowywania i udostępniania, co pociąga za sobą poprawę w czterech głównych obszarach:

- środowisko i przestrzeń publiczna,
- transport i infrastruktura transportowa,
- informacja i komunikacja, a także połączone z tym infrastruktury i technologie,
- produkty i usługi.

Wybrane przedsiębiorcze i innowacyjne rozwiązania w dostosowywaniu przestrzeni miejskiej i rozwoju turystyki dla osób niepełnosprawnych

Przykład dobrych praktyk miasta Ávila

Ávila jest jednym z najstarszych i najpiękniejszych miast w Hiszpanii. Jej słynne średnio-wieczne mury stoją na straży wielowiekowej spuścizny historycznej i kulturowej. Miasto to jest również jednym z wiodących, dostępnych i dostosowanych dla wszystkich kierunków turystycznych w Hiszpanii. W ostatnich latach przeprowadzono wiele działań, aby stworzyć ofertę integracyjną miasta, w którym każdy może się cieszyć życiem i pobytem na równych zasadach. Dostępność i integracja stały się mottem Urzędu Miasta Ávila (ryc. 1). Ta myśl przewodnia oraz duży nakład pracy pozwoliły na osiągnięcie wielu sukcesów, w tym zdobycie nagrody Królowej Zofii oraz zajęcie pierwszego miejsca w 2011 r. w europejskim rankingu dostępnych miast (<http://www.avilaturismo.com/en/avila-and-accessibility>). Oznacza to, że miasto jest gotowe zaprosić wszystkich turystów, bez względu na ich stan zdrowia czy niepełnosprawność.

Ryc. 1. Tablica na ścianie Urzędu Miasta Ávila



Źródło: www.avilaturismo.com/en/avila-and-accessibility [data dostępu: 22.10.2014].

Od 2002 r. działająca na terenie Ávili Fundacja ONCE oraz władze gminy dokładają wszelkich starań, aby miasto było dostępne dla wszystkich. W następstwie tych osiągnięć w 2010 r. dołączyło ono do Ligi Miast Historycznych i Dostępnych, aby dawać przykład w kwestii powszechnej dostępności oraz w celu wymiany doświadczeń i wiedzy z innymi ekspertami w tej dziedzinie.

Szczegółowy plan adaptacji przestrzeni publicznej oraz usług i produktów turystycznych w mieście został opracowany w 2011 r. w oparciu o metodologię Ligi Miast Historycznych i Dostępnych. Metoda ta zawiera katalogowanie różnych budynków i tras za pomocą kodów do wskazywania potrzeb w zakresie poprawy czterech głównych obszarów:

- mobilności,
- postrzegania,
- lokalizacji,
- komunikacji.

W Ávili zostały podjęte następujące działania – wykorzystujące innowacje w dziedzinie technologii i urządzeń – w celu uczynienia przestrzeni publicznej bardziej dostępnej i uatrakcyjnienia miasta pod kątem turystyki dla wszystkich:

- montaż świateł przy przejściach dla pieszych z dźwiękowym systemem ostrzegania i Cyber Pass (aplikacją, która na żądanie wysyła na telefon dźwięk informujący o zielonym świetle za pomocą bluetootha),
- system geolokalizacji w planie dostępności obiektów i usług miasta (aplikacja wykrywa luki w sferze dostępności na interaktywnej mapie miasta GISEMAC),
- uniwersalnie zaprojektowane audioprzewodniki w dziewięciu językach, w tym hiszpańskim, w języku migowym i opartym na międzynarodowym systemie znaków,
- udostępnienie największej atrakcji turystycznej: murów miejskich dla osób o każdym rodzaju niepełnosprawności (szerokie przejścia, audioprzewodniki, itd.) (ryc. 2).

Ryc. 2. Mury miejskie dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych



Źródło: www.avilaturismo.com/en/avila-and-accessibility [data dostępu: 22.10.2014].

Przykład dobrych praktyk w Krakowie

Kraków wprowadził w środowisku miejskim szereg udogodnień dla niepełnosprawnych. Promuje także równy udział tych osób w społeczeństwie i uczy ludzi na specjalne potrzeby tej grupy. Przykładem może być inicjatywa Fundacji Aktywnej Rehabilitacji oraz środowiska osób niepełnosprawnych, w ramach której na dworcu autobusowym w Krakowie wykonano murale mające pobudzić empatię i pozwolić lepiej zrozumieć osoby niepełnosprawne (ryc. 3).

Ryc. 3. Murale na Regionalnym Dworcu Autobusowym w Krakowie



Źródło: M. Popiel.

Kraków to duże miasto ze starym centrum oraz nowymi obszarami przemysłowymi, dlatego postęp w dostępności komunikacji dla wszystkich jest tu bardzo mile widziany. Krakowskie lotnisko wprowadziło szereg udogodnień, dzięki którym niepełnosprawność nie pozbawia turystów możliwości podróżowania samolotem. Przed podróżą zaleca się poinformować linię lotniczą, biuro podróży lub obsługę lotniska o rodzaju niepełnosprawności i związanych z nią potrzebach. Umożliwia to wcześniejsze przygotowanie odpowiedniej pomocy i sprawną obsługę na terenie lotniska. Zaleca się poinformować o:

- rodzaju niepełnosprawności,
- trudnościach z przemieszczaniem się,
- problemach z odbiorem komunikatów (wizualnych i głosowych) na lotnisku,
- rodzaju używanego sprzętu medycznego lub pomocniczego, jak np. wózek inwalidzki,
- lekarskich zażywanych podczas podróży,
- asyście psa przewodnika,
- specjalnych wymaganiach dotyczących jedzenia (www.krakowairport.pl [data dostępu: 12.10.2014]).

Na krakowskim lotnisku osoby niepełnosprawne mają prawo do specjalnej asysty na terenie portu oraz podczas lotu. Wynika to z przepisów unijnych (*Rozporządzenie WE1107 z dn. 5 lipca 2006 r.*). Ponadto istnieje specjalne niebieska ścieżka, czyli system oznaczeń i paneli przywoławczych, które ułatwiają osobom niepełnosprawnym poruszanie się po lotnisku oraz dojazd do obiektów terminalowych.

Do obsługi osób niepełnosprawnych przystosowane zostały również osobne stanowiska odprawy. Mają one obniżone blaty, wygodne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, oraz dedykowane miejsca siedzące w razie oczekiwania na kolejne loty (www.krakowairport.pl [data dostępu: 18.11.2014]) (ryc. 4).

Transport miejski to kolejny ważny element poruszania się w Krakowie. Wspierane przez ukierunkowaną politykę dotyczącą transportu miasto poprawiło przestarzałą infrastrukturę komunikacyjną oraz system informacji. Zostały wprowadzone następujące rozwiązania:

- prawie wszystkie autobusy są niskowejściowe i niskopodłogowe, ze specjalnymi poręczami i zapowiedziami głosowymi (do końca 2014 r. planuje się wyposażenie wszystkich tramwajów w te udogodnienia),
- zaprojektowano przystanki w kontrastującym kolorze, który jest łatwiej dostrzegalny dla słabowidzących,

Ryc. 4. Stanowisko do odpraw turystów niepełnosprawnych



Źródło: M. Popiel.

- środki transportu zaopatrzone w dostosowane podjazdy oraz pochylnie dla osób na wózkach,
- na wielu przystankach umieszczono specjalne, chropowate nawierzchnie, które informują niewidomych o zbliżaniu się do krawędzi chodnika i konieczności zachowania ostrożności,
- niektóre przystanki tramwajowe mają specjalne podwyższenia – platformy – ułatwiające osobom na wózkach wjazd do tramwaju,
- wprowadzono przyciski opisane dodatkowo alfabetem Braille'a,
- dodano specjalne przyciski z emblematem osoby niepełnosprawnej, które znajdują się niżej od tradycyjnych, umożliwiając tym samym podróżowanie bez barier dla osób poruszających się na wózkach (ryc. 5).

Dzięki tym działaniom komunikacja miejska w Krakowie przestaje być niedostępna dla niepełnosprawnych.

Ryc. 5. Dodatkowe przyciski dla niepełnosprawnych do otwierania drzwi w komunikacji miejskiej



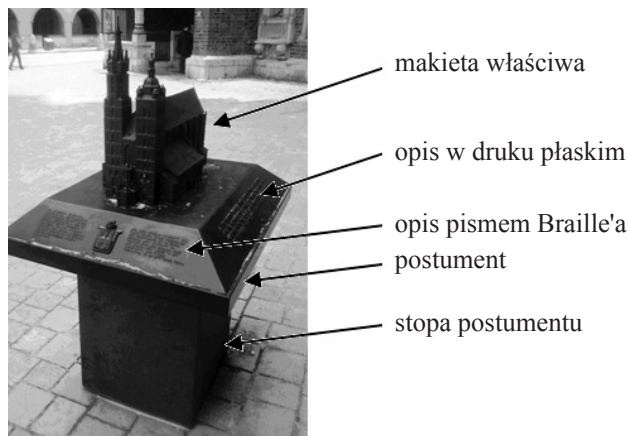
Źródło: M. Popiel.

W Krakowie większość obiektów bazy noclegowej i gastronomicznej w obrębie starego miasta jest dostosowana do obsługi turystów niepełnosprawnych, gdyż dużą uwagę zwraca się na likwidację barier architektonicznych. W znalezieniu i odpowiednim wyborze noclegu czy usługi gastronomicznej służą pomocą punkty Małopolskiego Systemu Informacji Turystycznej, które w swojej bazie mają wiele obiektów z udogodnieniami dla niepełnosprawnych. Ponadto opis bazy noclegowej, dedykowanej osobom z dysfunkcjami, można znaleźć w przewodniku *Turystyka bez barier – Kraków. Przewodnik turystyczny dla osób niepełnosprawnych mających problem z poruszaniem się*.

W kwestii udostępniania dziedzictwa kulturowego oraz przybliżania turystom atrakcji turystycznych Kraków znalazł rozwiązanie dla osób niepełnosprawnych, dzięki któremu zarówno osoby poruszające się na wózkach czy niewidome, jak i turyści z każdym innym rodzajem niepełnosprawności mogą się bliżej zapoznać z atrakcjami miasta. W 12 miejscach w centrum Krakowa znajdują się makiety dotykowe, które nazwano Drogą Królewską dla Niepełnosprawnego Turysty. Jest to projekt zrealizowany przez Urząd Miasta Krakowa, którego celem było stworzenie atrakcyjnej trasy turystycznej dla osób z dysfunkcjami wzroku oraz niepełnosprawnością ruchową. Jest to pierwsze tego typu przedsięwzięcie w Polsce. Na Drogę Królewską dla Niepełnosprawnego Turysty składa się 12 makiet (9 na postumentach, a 3 to instalacje wiszące).

Makiety stojące składają się z makiety właściwej danej atrakcji, jej opisu alfabetem Braille'a i w druku płaskim, postumentu oraz stopy postumentu. Dzięki specjalnie zaprojektowanym postumentom możliwe jest podjechanie wózkami inwalidzkimi, aby zapoznać się z makietą (ryc. 6). Na instalacjach wiszących również znajdują się dwa rodzaje opisów, są one zawieszane na odpowiedniej wysokości i mają charakter płaskorzeźby.

Ryc. 6. Makieta stojąca Bazyliki Mariackiej



Źródło: M. Popiel.

Dla osób niepełnosprawnych planowanie i organizacja pobytu w obcym mieście mogą być często problematyczne. W zależności od rodzaju niepełnosprawności podróżni muszą zwracać uwagę na różne elementy spełniające ich potrzeby. W Krakowie wydano specjalny przewodnik: *Turystyka bez barier – Kraków. Przewodnik turystyczny dla osób niepełnosprawnych mających problem z poruszaniem się* pomocny przy planowaniu poruszania się po mieście. Opisano

w nim obiekty, które są udostępnione dla osób z różnymi dysfunkcjami. Poza typowymi dla tego rodzaju publikacji informacjami: mapkami, historią, legendami, przewodnik został wzbogacony o takie szczegóły, jak: liczba schodów, dostępność toalet czy wysokość krawężników. Zawiera również dział praktycznych wskazówek odnośnie planowania przyjazdu do Krakowa, wyszukiwaniu noclegu oraz samej organizacji pobytu.

Podsumowanie

Obecnie kwestia dostępności różnych elementów środowiska miejskiego oraz usług i produktów dla osób niepełnosprawnych jest bardzo ważna. Niepełnosprawni są integralną częścią społeczeństwa i nie można im ograniczać swobody przy poruszaniu się po przestrzeni miejskiej ani w uprawianiu turystyki i korzystania z prawa do wypoczynku. Dlatego wiele elementów otoczenia należy dostosowywać do potrzeb różnych osób, w myśl projektowania uniwersalnego. Nie jest to łatwe, ale – jak można zauważyć na przytoczonych przykładach – nie jest też rzeczą niemożliwą. Innowacyjne projekty i technologie mogą być rozwiązaniem, które pomogą w procesie personalizacji i adaptacji. Nowoczesne rozwiązania i zwiększenie dostępności miast dla turystów niepełnosprawnych może być impulsem do dalszych działań na rzecz tej grupy społecznej.

Literatura References

- Ambrose, I., Balmas, S., Barragán Iturriaga, A., Medina Higuera, M., Orejas, M. (2013). *Accessible Routes in Historical Cities – A best practice guide for the planning, design, implementation and marketing accessible routes in historical urban environments*. Bruksela: European Foundation Centre, ASBL.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism patterns and experiences of NSW people with physical disabilities*. Sydney: Tourism New South Wales.
- Darcy, S., Daruwalla, P.S. (1999). The trouble with Travel: People with disabilities and Tourism. *Social Alternatives*, 18(1), 41-46.
- Deichmann, J. (2004). *Accessible urban spaces – a challenge for urban designers*. Copenhagen: The Fifth International Conference on Walking in the 21st Century, June 9-11 2014.
- Donnelly, J. (2003). *Universal Human Rights in Theory and Practice*. New York: Cornell University Press.
- European Commission (2011). *European Commission's proposal to the Gothenburg European Council: A Sustainable Europe for a Better World: A European Union Strategy for Sustainable Development*. Brussels: COM.
- European Commission (2012). *Access – City Award 2012: Rewarding and inspiring accessible cities across the EU*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Mahmoudi, A., Fanaei, K. (2010). Revision of urban spaces to make it accessible for disabled people in order to achieve the aim of “city for all”. W: M. Schrenk, V.V. Popovich, P. Zeile (red.), *Cities for everyone – Liveable, Healthy, Prosperous*. Vienna: CORP – Competence Center of Urban and Regional Planning, 1217-1222.
- Nicolae, I. (2008). Corporate Social Responsibility and Human Rights in the Context of the European Union. *The Canadian Centre for German and European Studies, Working Paper Series*, 16.
- Popiel, M. (2013). Turystyka osób niepełnosprawnych w gospodarce opartej na wiedzy. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, 23, 119-134.
- Rzecznik Praw Obywatelskich (2011). *Zasada równego traktowania – prawo i praktyka. Dostępność infrastruktury publicznej dla osób z niepełnosprawnością. Analiza i zalecenia*. Warszawa: Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich.

United Nations (1993). *The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*. New York: United Nations.

Wysocki, M. (2009). *Dostępna przestrzeń publiczna. Samorząd równych szans*. Kraków: Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego.

Źródła internetowe

www.avilaturismo.com/en/avila-and-accessibility (2014, 10 września).

www.krakowairport.pl (2014, 12 października)

Marcin Popiel, geograf, pilot wycieczek, z zamiłowania turysta. Absolwent kierunku geografia na Uniwersytecie Pedagogicznym im. KEN w Krakowie. Od 2012 r. doktorant Uniwersytetu Jagiellońskiego na Wydziale Biologii i Nauk o Ziemi. Interesuje się badaniami nad atrakcjami turystycznymi oraz regionalizacją turystyczną. Specjalizuje się w zakresie innowacyjności i zarządzania w turystyce i hotelarstwie.

Marcin Popiel, geographer, tour leader, for whom traveling is a great passion. Graduated geography at the Pedagogical University of Cracow. From 2012 a PhD student at the Jagiellonian University, Faculty of Biology and Earth Sciences. Is interested in the study of regionalization and tourism attractions. Specializes in the field of innovation and management in tourism and hospitality.

Adres/Address: Uniwersytet Jagielloński
Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej
ul. Gronostajowa 7
30-387 Kraków, Polska
e-mail: marcin.popiel@uj.edu.pl