

MARCIN POPIEL

Uniwersytet Jagielloński, Kraków, Polska

**ROSNĄCE WYZWANIE DOSTĘPNOŚCI MIAST
DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH TURYSTÓW
W BUDOWANIU EUROPY BEZ BARIER
NA PRZYKŁADZIE MIASTA KRAKOWA**

**GROWING CHALLENGE OF ACCESSIBLE CITIES FOR
DISABLED TOURISTS IN WORKING FOR A BARRIER-FREE
EUROPE ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF CRACOW**

Abstract: Tourism is one of the most popular forms of entertainment for both healthy people and people with disabilities. The fact that the second mentioned social group takes part in tourism brings the need to adapt products and services to meet their specific needs. Barrier – free tourism improves the social situation of people with disabilities, giving them new opportunities. Many European cities are trying to create a friendly environment for the development of accessible tourism for all. One example is the city of Cracow.

The purpose of this article is to present the efforts of the city to promote tourism without barriers, where disabled people – on an equal footing with healthy subjects – have the opportunity to fully experience the joys of travelling. This paper presents several innovative good practices for the barrier – free environment of live, work and tourism in Cracow. Discussed are the inspiring solutions related to the availability of communication – transport, accommodation, availability of tourist sites, travel planning act, gathering information and exploring the city.

Thanks to the efforts of Cracow realizing these changes tourists with disabilities from all around the world have the opportunity to get to know the city, its values and tourism resources. A number of facilities are also for the benefit of disabled residents of the city. By increasing the availability of agglomeration, the tourism increases, new capital flows, giving the opportunity for further develop the good practices for accessibility tourism in Cracow.

Key words: accessibility, tourists with disabilities, accessible tourism, barrier – free city environment, Cracow

Wstęp

Turystyka to dynamicznie rozwijająca się branża w Europie i osoby niepełnosprawne – czy też osoby starsze – stają się obecnie rosnącą grupą konsumentów zorientowaną na podróże, sport oraz inne usługi i produkty związane z rekreacją i wypoczynkiem. Fakt rosnącego popytu osób z dysfunkcjami na turystykę wymaga jej udostępniania i przetwarzania w turystykę „bez barier”. Dobre praktyki na drodze ku turystyce dostępnej dla wszystkich niosą korzyści nie tylko dla niepełnosprawnych, lecz również dla innych członków społeczeństwa, głównie osób starszych.

Turyści z dysfunkcjami nie tylko posiadają prawo do uczestnictwa w akcie podróżowania, wypoczynku, lecz przede wszystkim posiadają te same potrzeby i motywacje podejmowania turystyki co osoby zdrowe. Jednakże nadal – pomimo wielu prowadzonych przez Unię Europejską działań – doświadczanie podróży przez osoby niepełnosprawne wciąż określane jest przez pryzmat barier, którym muszą sprostać. Mowa o ograniczeniach na płaszczyźnie m.in.: transportu, niedostosowanej bazy noclegowej, miejsc turystycznych czy niewystarczającej informacji turystycznej i odpowiednio wyszkolonego personelu do pracy z tą konkretną grupą społeczną. Mimo, iż liczba turystów niepełnosprawnych jest spora i przychody z turystyki, dzięki zwiększeniu dostępności wielu usług i urządzeń, mogłyby również znacznie wzrosnąć, wielu dostawców usług turystycznych wciąż jeszcze nie uznaje znaczenia działań w tej kwestii.

Dostępność oznacza, iż osoby niepełnosprawne mają dostęp – na równi z innymi ludźmi – do środowiska fizycznego, transportu, technologii informacyjnych komunikacyjnych, edukacji, a także do innych usług i udogodnień. Dostępność jest warunkiem uczestnictwa w społeczeństwie i gospodarce, dlatego też znoszenie barier jest w samym środku strategii europejskiej w sprawie niepełnosprawności na lata 2010–2020 (European Commission 2012).

Ułatwianie dostępu nie powinno być traktowane jako obciążenie, tym bardziej, gdy mowa o udostępnianiu przestrzeni i obiektów dużych miast, gdyż zdecydowana większość Europejczyków żyje właśnie w tych jednostkach administracyjnych. Przykładem europejskiej metropolii, która chce sprostać wyzwaniom turystyki bez barier jest miasto Kraków, słynące przede wszystkim z wielu znakomitych zabytków, pozostałości dziedzictwa kulturowego. Ponadto Rynek Główny tego miasta znajduje się na liście UNESCO. Kraków przyciąga bardzo dużą liczbę turystów. Lepsza dostępność oferuje nowe możliwości biznesowe i jest bodźcem dla innowacji i wzrostu gospodarczego miasta, na którym wszyscy mogą skorzystać.

W związku z powyższym celem niniejszego artykułu jest cel poznawczy, czyli prezentacja wysiłków miasta Krakowa, mających na celu usunięcie barier w środowisku miejskim oraz promowanie równego udziału osób niepełnosprawnych nie tylko – w wąskim znaczeniu – w turystyce, ale i w społeczeństwie, gospodarce. Artykuł prezentuje kilka inspirujących, dobrych praktyk na rzecz środowiska życia, pracy i turystyki bez barier w Krakowie. Omówione zostaną m.in.: dostępność komunikacyjna – transport, baza noclegowa, dostępność miejsc turystycznych, akt planowania pobytu, zbierania informacji, jak i samego zwiedzania miasta.

Niepełnosprawność, a dostępność

„Przestrzeń publiczna to miejsce spotkań, pracy, rekreacji – to przestrzeń, w której ludzie przemieszczają 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, s.3).

Miasto – a w szczególności Kraków – to nie tylko miejsca publiczne, to również zabytki, muzea, obiekty turystyczne i kulturalne, które są w centrum zainteresowania turystów. Odwiedzając Kraków warto zapoznać się z jego walorami i zasobami turystycznymi. Mogą one zainteresować i oczarować turystów i tym samym skłonić ich do kolejnej wizyty. To wszystko możliwe jest jedynie przy wyrównywaniu szans turystów niepełnosprawnych na pełne poznanie piękna Krakowa, przez doświadczenie dostosowanych zabytków, miejsc turystycznych, jak i całej infrastruktury towarzyszącej turystyce.

Dostęp zależy od rodzaju niepełnosprawności i zdecydowanie wykracza poza sam typ fizyczny. Według Darcy (1998) dostęp charakteryzują trzy główne wymiary:

- dostęp fizyczny, który obejmuje osoby z fizyczną niepełnosprawnością, wymagającą często użycia wózków inwalidzkich czy pomocy spacerowych, ponadto nierzadko wymagającą 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 audio – wizualne, sygnały dźwiękowe dla wind i przejść dla pieszych oraz inne,
- dostęp komunikacyjny, obejmuje osoby, które mają trudności ze słowem pisanym, mówionym i czytany czy z zaburzeniami mowy i słuchu, jak i osoby z innych kultur, wobec których wymagana jest dodatkowa pomoc w wyjaśnianiu i przekazywaniu informacji.

Prawne uwarunkowania dostępności dla niepełnosprawnych w Polsce

Powszechnie wiadomo, iż osoby niepełnosprawne wraz z opiekunami, krewnymi oraz osoby starsze stanowią duży potencjalny segment rynku konsumentów usług turystyki i branży hotelarskiej (Burnett i Baker 2001). Jednakże wykorzystanie tej potencjalnej niszy na rynku zależne jest od tego, jak sektor turystyczny, jak i cały przemysł turystyczny zajmą się kwestią dostępności turystyki dla osób niepełnosprawnych. Łatwy dostęp będzie korzystny nie tylko dla osób z dysfunkcjami, ale także dla wielu innych członków społeczności.

Zarówno w krajowym, jak i międzynarodowym ustawodawstwie istnieją prawne zapisy zapewniające pełnoprawny dostęp do środowiska przestrzennego i zajmujące się ograniczeniem wykluczenia społecznego. W Polskim prawie Konstytucja RP zawiera zapis, iż „nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny” (Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, art.32). W myśl powyższej informacji wszyscy obywatele są równi i oznacza to jednogłośnie, iż nie ma dyskryminacji. Kolejnym elementem prawnym, który pomaga osobom z dysfunkcjami jest uchwała Sejmu RP – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, przyjęta w 1997 r. Owa uchwała podkreśla, iż osoby niepełnosprawne mają prawo do samodzielnego, niezależnego życia. Ponadto w dokumencie jasno 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).

Główne utrudnienia dla niepełnosprawnych turystów i innowacyjne rozwiązania w Krakowie z tym związane

Osoby niepełnosprawne mają prawo i te same motywy podejmowania aktu podróżowania co osoby zdrowe. Turystyka jest sposobem na poszerzenie horyzontów i rozwijanie relacji między grupami społecznymi. Osoby niepełnosprawne są coraz mniej skłonne do odstawania od reszty społeczeństwa. Ponadto obecnie jest coraz więcej osób, które w wyniku wypadku, katastrofy nabywają niepełnosprawność i muszą się z nią zmagać. Stąd też chęć odczuwania radości podróży, która pozwala minimalizować zmiany w życiu, spowodowane kalectwem. Jednakże ich doświadczanie podróży wciąż jest ograniczane przez liczne bariery. Kraków wprowadził szereg udogodnień dla osób niepełnosprawnych w środowisku miejskim. Promuje również równy udział osób z dysfunkcjami w społeczeństwie i uczy ludzi na specjalne potrzeby, jakich wymaga ta konkretna grupa osób. Przykładem może być inicjatywa Fundacji Aktywnej Rehabilitacji oraz środowiska osób niepełnosprawnych, gdzie na dworcu autobusowym w Krakowie namalowano przekaz dla wszystkich, mający pobudzić empatię i pozwolić lepiej zrozumieć osoby niepełnosprawne (Fot. 1).





Fotografia 1. Rysunki na Regionalnym Dworcu Autobusowym w Krakowie
(fot. Marcin Popiel)

Transport

Kraków to duże miasto ze starym centrum, jak i nowymi obszarami poprzemysłowymi dlatego postęp w dostępności komunikacji dla wszystkich jest bardzo mile widziany.

Podczas gdy transport lotniczy staje się obecnie coraz łatwiejszy, przewoźnicy oferują coraz nowsze usługi, udogodnienia dla turystów, wciąż mają miejsce – od czasu do czasu – przypadki zaginięcia bagażu, opóźnienia w rozkładzie lotów, itp. Są to sytuacje niekomfortowe dla każdego turysty, a w szczególności dla osób niepełnosprawnych. Uszkodzenie lub nawet zagubienie wózka inwalidzkiego uniemożliwia dalszą podróż. Inne ograniczenia stojące na drodze osobom na wózku to m.in. brak odpowiedniego miejsca parkingowego przed lotniskiem lub niedostosowany transport miejski, trudności ze wsiadaniem do samolotu i wysiadaniem, niedostępne toalety w na pokładzie.

Dla osób niewidomych pojawia się kolejna bariera, mianowicie identyfikacja i odbiór bagażu. Przy dużych obiektach lotniskowych dochodzi również problem barier komunikacyjnych- źle oznakowane drogi, brak drogowskich, brak przekazu informacji. To tylko kilka z wyzwań jakie stoją przed osobami niepełnosprawnymi.

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 tym faktem potrzebach. Umożliwia to wcześniejsze przygotowanie odpowiedniej pomocy i sprawną obsługę na terenie lotniska. Zaleca się podać:

- rodzaj niepełnosprawności,
- problemy z przemieszczaniem się,
- problem z odbiorem komunikatów (wizualnych i głosowych na terenie lotniska),
- rodzaj używanego sprzętu medycznego lub pomocniczego, jak np. wózek inwalidzki,
- lekarstwa zażywane podczas podróży,
- asysta psa przewodnika,
- specjalne wymagania dotyczące jedzenia (www.krakowairport.pl dostęp: 12.03.2013).

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

Kluczowym elementem podczas rozpoczynania podróży z/do lotniska jest transport. W pobliżu wejścia do portu lotniczego znajduje się postój taksówek, umożliwiające dogodny dojazd i odjazd z terminali. Taksówki dostosowane są do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich, a także samych wózków. Inną formą dojazdu jest kolej. Z Dworca Głównego w Krakowie kursuje specjalna szybka linia kolejowa dostosowana do potrzeb osób z dysfunkcjami. Na Dworcu Głównym znajduje się nawet specjalnie dedykowana kasa, oznaczona numerem X.

Inną formą transportu z/do lotniska jest autobus miejski, znajdujący się w pobliżu terminala międzynarodowego. Jest on również dostosowany do przewozu osób niepełnosprawnych. Ponadto pomiędzy terminalem między-

narodowym, dworcem kolejowym a terminalem krajowym kursuje bezpłatny autobus również przystosowany do potrzeb wszystkich turystów (Fot. 2).



Fotografia 2. Autobus wahadłowy na lotnisku Kraków – Balice

Parkingi lotniskowe mają specjalne wytyczone miejsca dla osób z dysfunkcjami. Miejsca te oznaczone są symbolami osoby na wózku inwalidzkim i są ulokowane blisko wejścia do terminali.

Do obsługi osób niepełnosprawnych przystosowane zostały również osobne stanowiska odprawy. Mają one obniżone blaty do obsługi osób na wózkach inwalidzkich, jak również dedykowane miejsca siedzące do oczekiwania na kolejne etapy podróży (www.krakowairport.pl dostęp: 12.03.2013) (Fot. 3).



Fotografia 3. Powyżej stanowisko do odpraw turystów niepełnosprawnych, poniżej telefon do użytku osób na wózkach (po lewej) oraz miejsca zarezerwowane (po prawej) (fot. Marcin Popiel)

Po przejściu kontroli bezpieczeństwa pasażer oczekuje na wejście na pokład samolotu w sali odpraw, która wyposażona jest w specjalnie przystosowane siedziska (miejsca zarezerwowane). W przejściu z sali odpraw na pokład samolotu towarzyszy pracownik asysty. Od wejścia na pokład dalszej pomocy pasażerowi niepełnosprawnemu udziela personel linii lotniczej.

Infrastruktura krakowskiego lotniska obejmuje również punkty przywoławcze „help point”, pozwalające na bezpośrednie wezwanie pracowników asysty. Ponadto przystosowane toalety, telefony do użytku osób niepełnosprawnych oraz windy przyjazne osobom z dysfunkcjami, posiadające informację wizualną (Fot. 4). Na całym lotnisku wprowadzono także wizualno-dźwiękowy system informacji. Informuje on o lotach, jak również i innych komunikatach. Wyświetlane są na ekranach w formie wizualnej, jak i formie dźwiękowej przez system nagłośnienia lotniska.



Fotografia 4. Winda dla niepełnosprawnych (fot. Marcin Popiel)

Transport miejski to kolejny ważny element podróży w Krakowie. Wspierane przez ukierunkowaną politykę dotyczącą transportu, miasto poprawiło swoją przestarzałą infrastrukturę komunikacyjną oraz system informacji. Obecnie prawie wszystkie autobusy są niskowejściowe i niskopodłogowe ze specjalnymi poręczami i zapowiedziami głosowymi. Do końca 2013 r. planuje się wyposażenie wszystkich tramwajów w te udogodnienia (www.mpk.krakow.pl dostęp: 12.03.2013).

Dla niepełnosprawnego turysty ważne są niemal wszystkie aspekty, poczynając od koloru przystanku, który w kolorze kontrastującym jest łatwiej dostrzegalny dla słabowidzących, po dostosowane podjazdy, pochylnie dla osób na wózkach. Infrastruktura przystanków komunikacji miejskiej w Krakowie również dostosowana jest do potrzeb osób niepełnosprawnych. Na wielu przystankach umieszczone są specjalne chropowate nawierzchnie, które informują niewidomych o zbliżaniu się do krawędzi i konieczności zachowania ostrożności. Ponadto niektóre przystanki tramwajowe posiadają specjalne podwyższenia – platformy, ułatwiające osobom na wózkach wjazd do tramwaju.

W tramwajach, jak i autobusach częstym problemem jest „obsługa” tych pojazdów. Przyciski do otwierania drzwi sąsiadują z przyciskami awaryjnymi, lub znajdują się za wysoko. W Krakowie rozwiązano ten problem poprzez wprowadzenie przycisków często opisanych dodatkowo alfabetem Braille’a, dzięki czemu osoby niedowidzące nie popełnią błędu. Ponadto dodano specjalne przyciski z emblematem osoby niepełnosprawnej, które znajdują się niżej od tradycyjnych, umożliwiając tym samym podróżowanie bez barier dla osób na wózkach (Fot. 5). Dzięki tym działaniom komunikacja miejska w Krakowie przestaje być niedostępna dla osób niepełnosprawnych.



Fotografia 5. Dodatkowe przyciski dla niepełnosprawnych do otwierania drzwi w komunikacji miejskiej (fot. Marcin Popiel)

Baza noclegowa

Kraków jest jednym z największych miast w Polsce i stanowi cel przyjazdu wielu turystów z kraju i zagranicy. Ze względu na zabytki, unikalny charakter i niepowtarzalną atmosferę miasta co roku przyjeżdża rzesza turystów. W związku z tym baza noclegowa miasta również z roku na rok się powiększa.

Racjonalnie dostosowanie zakwaterowanie dla osób niepełnosprawnych nadal pozostaje kolejnym wyzwaniem w podróży osób z dysfunkcjami. Bardzo mało obiektów dysponuje pokojami przystosowanymi do tego konkretnego turysty uwzględniając m.in.: nisko umieszczone kontakty, suszarki do rąk, wieszaki na ręczniki czy łóżka. Kolejnym problemem są również windy, miejsca parkingowe, których nierzadko brak lub są one oddalone od hotelu (Błaszczuk i Witkowski 2006).

Obecnie bardzo dużą uwagę zwraca się na likwidację barier architektonicznych. Najlepsza sytuacja panuje w hotelach o najwyższej kategoryzacji. Stanowi to jednak często barierę dla osób niepełnosprawnych, gdyż hotele te mają wysoką cenę. Dzięki rosnącemu problemowi dostępności obiektów noclegowych dla potrzeb osób niepełnosprawnych, właściciele hoteli i innych obiektów zakwaterowania starają się znosić bariery architektoniczne.

W Krakowie większość obiektów w obrębie Starego Miasta jest dostosowana do obsługi turystów niepełnosprawnych. W znalezieniu i odpowiednim wyborze noclegu pomocą służą punkty Małopolskiego Systemu Informacji Turystycznej, które w swojej bazie posiadają ponad 110 obiektów z udogodnieniami dla niepełnosprawnych (przekaz słowny – stan na dzień 13.03.2013r.). 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”, o którym mowa w dalszej części artykułu.

Atrakcje turystyczne

Atrakcje są elementami destynacji turystycznej, które stymulują cel podróżowania i zwiedzania. Mogą to być atrakcje związane z rekreacją (parki rozrywki, parki wodne), miejsca związane z naturą (parki narodowe, krajobrazowe), miejsca historyczne (pola bitew, muzea) czy atrakcje społeczno – kulturalne (festiwale). Wszystkie z nich można znaleźć w Krakowie.

Większość ograniczeń napotykaných przez turystów niepełnosprawnych w przebiegu tych działań koncentruje się na niedostępności terenu, obiektów.

Słaby dostęp do muzeów, zabytków czy obiektów kulturalnych ogranicza osoby niepełnosprawne, gdyż nie mogą one korzystać z pełnych możliwości wypoczynku, w porównaniu do turystów bez niepełnosprawności.

W Krakowie niewątpliwą atrakcją jest Rynek Główny z Sukiennicami, Ratuszem i Bazyliką Mariacką. Ze względu na jego równą nawierzchnię wykonaną z płyt i kostek, możliwe jest bezbarierowe przemieszczanie się osób niepełnosprawnych. Jednak już większość sklepów czy restauracji w jego obrębie wymaga pokonania co najmniej jednego stopnia. W sezonie letnim rozkładane są kawiarniane ogródki, które są dostępne bez żadnych barier. W obrębie Rynku Głównego znajdują się również toalety publiczne, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Większość muzeów w ścisłym centrum Krakowa dostosowana jest do wymogów architektury bez barier, dzięki czemu turyści mogą odwiedzić wiele obiektów kulturalnych w tym mieście.

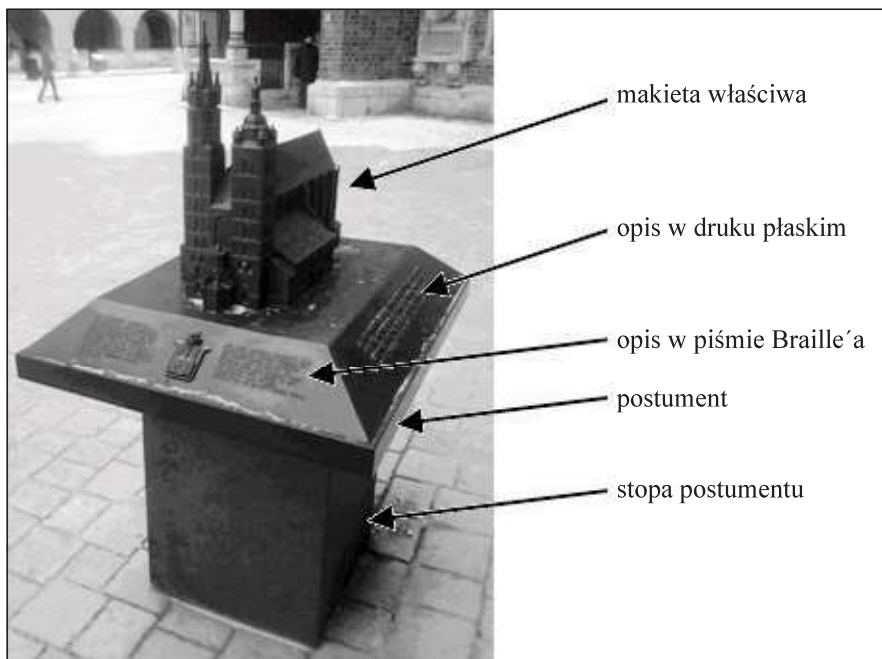
Najbardziej znaną atrakcją Krakowa jest wzgórze wawelskie z Zamkiem Królewskim. Z powodu dużej ilości schodów oraz skomplikowanej – wielokondygnacyjnej – architektury obiektu, nie posiada on wielu udogodnień dla niepełnosprawnych. Jedynie w sezonie zimowym osoby mogą skorzystać z asysty pracowników muzeum i zwiedzić wówczas wyższe kondygnacje. Taką wizytę należy jednak wcześniej zgłosić telefonicznie (www.krakowlife.pl dostęp: 12.03.2013).

Poza Starym Miastem słynną dzielnicą Krakowa jest Kazimierz. Znajduje się tam wiele synagog, ze względu na żydowską historię. Ponadto Kazimierz słynie z niepowtarzalnej atmosfery wąskich uliczek. Jednakże brakuje udogodnień dla niepełnosprawnych na wózkach. Krawężniki są wysokie, synagogi w większości nie posiadają bezbarierowego dostępu, a piękne, wąskie uliczki pokrywa nierówny bruk.

Jednak Kraków znalazł rozwiązanie dla osób niepełnosprawnych, dzięki któremu zarówno osoby na wózkach, osoby niewidome, jak i turyści z każdym innym rodzajem niepełnosprawności mogą zapoznać się bliżej z atrakcjami miasta. W dwunastu miejscach w centrum Krakowa znajdują się makiety dotykowe, które stanowią nową atrakcję turystyczną miasta o nazwie „Droga Królewska 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. Powstało dzięki unijnemu dofinansowaniu w ramach Małopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego. Na „Drogę Królewską dla Niepełnosprawnego Turysty” składa się dwanaście makiet (9 makiet na postumentach, 3 to instalacje wiszące).

Makiety stojące składają się z makiety właściwej danej atrakcji, opisu w piśmie Braille'a, opisu w druku płaskim, postumentu oraz stopy postumentu. Ze względu na specjalnie zaprojektowane postumenty możliwy jest podjazd wózkiem inwalidzkim i zapoznanie się z makietą (Fot. 6). Instalacje wiszące również posiadają dwa rodzaje opisu, są zawieszane na odpowiedniej wysokości i mają charakter płaskorzeźby. Makiety przedstawiają następujące krakowskie atrakcje:

- Barbakan z murami obronnymi,
- obszar Starego Miasta z Drogą Królewską,
- portret Jana Matejki na fasadzie domu artysty (Fot. 7),
- Bazylika Mariacka,
- Sukiennice,
- Ratusz,
- Zespół Klasztorny oo. Franciszkanów,
- witraż Wyspiańskiego – „Bóg Ojciec, Stań się!”,
- Kościoły św. Piotra i Pawła oraz św. Andrzeja,
- okno romańskie,
- Pałac Biskupa Erazma Ciołka,
- Wzgórze Wawelskie.



Fotografia 6. Makieta stojąca (Bazylika Mariacka) (fot. Marcin Popiel)



Fotografia 7. Fasada domu Jana Matejki z makieta wiszącą portretu artysty (fot. Marcin Popiel)

Planowanie i organizacja pobytu

Dla osób niepełnosprawnych planowanie i organizacja pobytu mogą być często problematyczne. W zależności od rodzaju niepełnosprawności podróźni muszą zwracać uwagę na różne elementy spełniające ich potrzeby.

Usługodawcy działający na rynku turystycznym winni dokładać wszelkich starań w celu zwiększenia dostępności atrakcji w destynacjach turystycznych. To samo dotyczy samorządu każdej jednostki administracyjnej. Z drugiej strony osoby niepełnosprawne winny zasięgnąć, jak najwięcej informacji z różnych źródeł o docelowej destynacji, dzięki czemu łatwiej zaplanować podróż pod kątem możliwości pokonania barier.

W Krakowie wydano specjalny przewodnik: „Turystyka bez barier – Kraków. Przewodnik turystyczny dla osób niepełnosprawnych mających problem z poruszaniem się”. Opisuje on obiekty, które są udostępnione dla osób z dysfunkcjami. Poza typowymi dla tego rodzaju publikacji informacjami, jak: mapki, historia, legendy, przewodnik został wzbogacony o takie szczegóły, jak liczba schodów, dostępność toalet, wysokość krawężników, itp. Zawiera również dział praktycznych wskazówek odnośnie planowania przyjazdu do Krakowa, wyszukiwaniu noclegu, jak i samej organizacji pobytu.

W procesie organizacji pobytu w Krakowie – oraz w całej Małopolsce – pomaga Małopolski System Informacji Turystycznej (MSIT). Opiera się on na sieci jednostek świadczących usługi informacji turystycznej (IT). Z zało-

żeń system ten jest przyjazny dla użytkowników i odpowiada wyzwaniom każdego turysty pod względem informacyjnym, doradczym i promocyjnym. Obecnie jeszcze nie wszystkie jednostki funkcjonujące w systemie są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, ale docelowo sugeruje się, aby coraz więcej punktów informacji było przyjaznych osobom z dysfunkcjami. Obecne udogodnienie obejmują:

- odrębne stanowiska komputerowe wraz z oprogramowaniem dla osób niepełnosprawnych (w tym osób niewidomych i niewodowidzących),
- materiały promocyjno – informacyjne i multimedialne dla osób niewidomych i niedowidzących (materiały w Braille'u, katalog atrakcji turystycznych Małopolski w druku powiększonym),
- audyt miejsc turystycznych pod kątem możliwości udostępniania ich dla osób niepełnosprawnych wraz z opisem stanu aktualnego i rekomendacjami ewentualnych zmian zwiększających poziom dostępności,
- podjazdy / windy ułatwiające dostęp do punktów IT osobom poruszającym się na wózkach (www.malopolskie.pl dostęp: 12.03.2013).

W Krakowie znajduje się siedem jednostek MSIT, które służą pomocą osobom niepełnosprawnym. Oznaczone są one specjalnym logiem. Wszystkie punkty dostosowane są do obsługi turystów z dysfunkcjami. Jednostki udzielają również pełnej informacji drogą telefoniczną, bez konieczności wizyty w oddziale.

Podsumowanie

Dostęp do turystyki, różnego rodzaju usług, produktów z nią związanych, powinien być normą, a nie wyjątkiem. Faktem jest, że zapewnienie dostępności nie zawsze jest łatwym zadaniem, lecz obecnie – w dobie budowanie Europy „dla wszystkich” – potrzeba coraz więcej miast bez barier. Kraków jest przykładem aglomeracji miejskiej, która stara się usuwać bariery w środowisku miejskim oraz promować rozwój udziału osób niepełnosprawnych oraz starszych w turystyce. Dzięki wysiłkom wkładanym w te zmiany turyści z dysfunkcjami z całego świata mają możliwość bliższego poznania miasta, jego walorów i zasobów turystycznych. Szereg udogodnień jest również korzyścią dla niepełnosprawnych mieszkańców Krakowa. Poprzez zwiększenie dostępności miasta, wzrasta ruch turystyczny, napływa nowy kapitał, dając możliwość dalszego rozwoju dobrych praktyk ku dostępności miasta dla wszystkich.

PIŚMIENNICTWO

1. Błaszczuk W., Witkowski Cz. (2006): *Hotelarstwo w Polsce*. Wyd. Akademickie Wyższej Szkoły Społeczno – Przyrodniczej im. Wincentego Pola, Lublin.
2. Burnett J., Baker H. (2001): *Assessing the travel – related behaviors of the mobility – disabled consumer*. “Journal of Travel Research” 40, s.4-11
3. Darcy S. (1998): *Anxiety to Access: Tourism patterns and experiences of NSW people with physical disabilities*. Tourism New South Wales, Sydney.
4. European Commission (2012): *Access – City Award 2012 : Rewarding and inspiring accessible cities across the EU*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
5. Wysocki M. (2009): *Dostępna przestrzeń publiczna. Samorząd równych szans*. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków.

AKTY PRAWNE

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. Opracowano na podstawie: Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483, z 2001 r. Nr 28, poz. 319, z 2006 r. Nr 200, poz. 1471, z 2009 r. Nr 114, poz. 946.
2. Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.
3. Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. z 13.08.1997 r. Nr 50 poz. 475).

ŹRÓDŁA INTERNETOWE

1. www.krakowairport.pl (dostęp: 12.03.2013).
2. www.krakowlife.pl (dostęp: 12.03.2013).
3. www.malopolskie.pl (dostęp: 12.03.2013).
4. www.mpk.krakow.pl (dostęp: 12.03.2013).

Streszczenie: Turystyka jest jedną z najbardziej popularnych rozrywek zarówno dla osób zdrowych, jak i niepełnosprawnych. Fakt udziału tej drugiej grupy społecznej w ruchu turystycznym niesie konieczność dostosowywania produktów i usług do ich potrzeb. Turystyka bez barier poprawia sytuację społeczną osób z dysfunkcjami, dając im nowe możliwości. Wiele europejskich miast stara się stwarzać przyjazne środowisko do rozwoju turystyki dla wszystkich. Przykładem jest miasto Kraków.

Celem niniejszego artykułu jest prezentacja wysiłku miasta mającego na celu promowanie turystyki bez barier, gdzie osoby niepełnosprawne – na równi z osobami zdrowymi – mają możliwość pełnego doświadczania radości podróżowania. Artykuł przedstawia kilka innowacyjnych dobrych praktyk na rzecz środowiska życia, pracy i turystyki bez barier w Krakowie. Omówione zostają inspirujące rozwiązania związane z dostępnością komunikacyjną – transport, bazą noclegową, dostępnością miejsc turystycznych, aktem planowania pobytu, zbierania informacji, jak i samego zwiedzania miasta.

Dzięki wysiłkom opisanym w artykule wysiłkom wkładanym w te zmiany turyści z dysfunkcjami z całego świata mają możliwość bliższego poznania miasta, jego walorów i zasobów turystycznych. Szereg udogodnień jest również korzyścią dla niepełnosprawnych mieszkańców tego miasta. Poprzez zwiększenie dostępności aglomeracji, wzrasta ruch turystyczny,

napływa nowy kapitał, dając możliwość dalszego rozwoju dobrych praktyk ku dostępności miasta dla wszystkich.

Słowa kluczowe: dostępność, turyści niepełnosprawni, turystyka dostępna, środowisko miejskie bez barier, Kraków

Adres do korespondencji – Corresponding address:
Marcin Popiel, Zakład Gospodarki Turystycznej i Uzdrowiskowej
Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej
Uniwersytet Jagielloński
e-mail: marcin.popiel@uj.edu.pl