

DOI: 10.61016/TZAP-2956-8048-5.

## **Działania na rzecz dostępności atrakcji turystycznych w Krakowie dla osób z niepełnosprawnościami jako element zrównoważonej polityki turystycznej miasta**

### **Actions to ensure the accessibility of tourist attractions in Krakow for people with disabilities as an element of the city's sustainable tourism policy**

**dr hab. Zygmunt Kruczek, prof. AWF, Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie<sup>5</sup>**

**dr Katarzyna Gmyrek, Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie<sup>6</sup>**

**lic. Klaudia Chwaja, Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie<sup>7</sup>**

**lic. Kamila Camona, Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie<sup>8</sup>**

**Abstract:** *The aim of the article is to assess the accessibility for people with disabilities of flagship tourist attractions located in Krakow, a city with a rich historical heritage, awarded the Access City Award already in 2010. The city pursues a policy of sustainable tourism, which includes shaping the accessibility of urban space for residents and tourists. The conducted research shows to what extent Krakow's attractions are adapted to accommodate visitors with various types of disabilities. The accessibility of 25 attractions (tourist routes, museums, religious buildings and others) was examined using a semi-structured questionnaire of interviews with attraction administrators and the results of a site visit of people testing accessibility. The results of the study are presented in a tabular form using a rating scale from 0 to 3 to illustrate the degree of accessibility of attractions. It also describes the activities undertaken by local authorities aimed at creating the availability of infrastructure and services for everyone, including tourism and recreation.*

**Abstrakt:** *Celem artykułu jest ocena dostępności dla osób z niepełnosprawnościami flagowych atrakcji turystycznych zlokalizowanych w Krakowie, mieście o bogatym dziedzictwie historycznym, wyróżnionym tytułem Access City Award już w 2010 r. Miasto prowadzi politykę zrównoważonej turystyki, elementem której jest kształtowanie dostępności przestrzeni miejskiej dla mieszkańców i turystów. Przeprowadzone badania pokazują w jakim stopniu atrakcje Krakowa są przystosowane*

*do przyjęcia odwiedzających z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Zbadano dostępność 25 atrakcji (tras turystycznych, muzeów, obiektów sakralnych i innych) wykorzystując semistrukturalny kwestionariusz wywiadu z gestorami atrakcji oraz wyniki wizji lokalnej osób testujących dostępność latem 2023 r. Wyniki badań przedstawiono w formie tabelarycznej z wykorzystaniem skali ocen od 0 do 3 do ilustracji stopnia dostępności atrakcji. Opisano również podejmowane przez władze samorządowe działania mające na celu kreowanie dostępności infrastruktury i usług dla wszystkich, w tym dla uprawiania turystyki i rekreacji.*

**Słowa kluczowe:** Kraków, dostępność, atrakcje turystyczne, osoby z niepełnosprawnościami,

**Keywords:** Krakow, accessibility, tourist attractions, person with lack of accessibility  
JEL H13, Z3

#### **Wprowadzenie**

Promowanie włączenia społecznego, przeciwdziałanie dyskryminacji oraz integracja społeczna są jednym z celów zrównoważonego rozwoju, sformułowanego przez Organizację Narodów Zjednoczonych (UNDP 2016). W odniesieniu do turystyki to włączenie zawarte jest w pojęciu turystyki inkluzywnej, która koncentruje się na trzech aspektach turystyki zrównoważonej: gospodarce, w której korzyści ekonomiczne rozwoju turystyki powinny być dobrze rozdzielone wśród zmarginalizowanych społeczności; zaangażowaniu społeczności w planowanie rozwoju turystyki oraz etycznych działaniach związanych z produkcją i konsumpcją (Scheyvens i Biddulph 2018, Bakker i inn. 2020).

Realna inkluzywna turystyka nie jest możliwa bez współpracy wszystkich interesariuszy, takich jak stowarzyszenia osób z niepełnosprawnościami, touroperatorzy, menedżerowie hoteli, piloci wycieczek oraz lokalni przewodnicy turystyczni. Zarówno podczas podróży, jak i radzenia sobie w codziennym życiu zawsze chodzi o najwyższy stopień niezależności i samostanowienia. Dla osób dotkniętych niepełnosprawnością jak i opiekunów ich podróży, oferty bez barier są warunkiem koniecznym, aby w ogóle móc zaplanować i przeprowadzić podróż. Dzieci, osoby starsze, osoby czasowo niepełnosprawne, a ostatecznie my wszyscy, również korzystamy z udogodnień kierowanych do beneficjentów turystyki dostępnej (Steinbauer 2019, Załuska i inn. 2022). W tym celu powinno się prowadzić,

<sup>5</sup> zygmun.kruczek@awf.krakow.pl

<sup>6</sup> katarzyna.gmyrek@awf.krakow.pl

<sup>7</sup> 50284@student.awf.krakow.pl

<sup>8</sup> 52664@student.awf.krakow.pl

zgodnie z wytycznymi UNESCAP, tzw. „projektowanie uniwersalne”, które polega na kształtowaniu otoczenia, produktów i usług tak, aby każdy na równych prawach mógł uczestniczyć w działaniach społecznych. „Design for All” jest zarówno filozofią, jak i strategią planowania, której celem jest zrównoważona dostępność dla wszystkich ludzi (UNESCAP 2009).

Przygotowanie branży turystycznej do świadczenia usług na rzecz osób z niepełnosprawnościami posiada istotny aspekt społeczny pozwalający na włączenie tej grupy docelowej do społeczności, a także aspekt ekonomiczny, ponieważ osoby z niepełnosprawnościami należą do rosnącej grupy docelowej, ale wciąż są mało rozpoznawalne przez tę branżę (Załoska, Kwiatkowska-Ciotucha, Grześkowiak, 2022).

Celem artykułu jest ocena dostępności dla osób z niepełnosprawnościami flagowych atrakcji turystycznych zlokalizowanych w Krakowie, mieście o bogatym dziedzictwie historycznym, wyróżnionym tytułem Access City Award już w 2010 roku. Miasto zasłużyło na ten tytuł dzięki podejmowaniu wysiłków mających na celu zwiększenie dostępności przestrzeni publicznej w bardzo trudnym otoczeniu, charakteryzującym się niedostępną infrastrukturą, zwłaszcza dzięki przywiązywaniu szczególnego znaczenia do udostępniania zabytków i muzeów (European Commission, 2011).

Kraków na początku XXI w. stał się ważnym ośrodkiem turystycznym o znaczeniu międzynarodowym. Zarówno bogactwo jak i różnorodność jego walorów kulturowych, potencjał ośrodka akademickiego, bogata oferta imprez kulturalnych oraz dobrze rozwinięta infrastruktura turystyczna są czynnikami, które kształtują przewagę konkurencyjną miasta na międzynarodowym rynku turystycznym (Kruczek, Szromek 2020).

Kraków posiada jeden z najbogatszych zespołów architektoniczno-urbanistycznych w Europie Środkowej, w którym liczba obiektów zabytkowych przekracza 5 tys. Najbardziej atrakcyjną turystycznie dzielnicą Krakowa jest Stare Miasto, jej punktem centralnym jest Rynek Główny – największy tego typu plac w Europie, który wraz z charakterystycznymi budowlami tworzy jedną z najbardziej znanych scenarii miejskich w Polsce.

Obecnie Kraków jest rozpoznawalną na świecie marką turystyczną Polski, w 2019 r. liczba odwiedzających to miasto przekroczyła 14 mln (Kruczek, Mazanek 2019). W 2023 r., po kryzysie w turystyce spowodowanym pandemią i wojną na Ukrainie odnotowano liczbę 9,4 mln

odwiedzających. Kraków prowadzi politykę zrównoważonej turystyki, elementem której jest kształtowanie dostępności przestrzeni miejskiej dla mieszkańców i turystów (Walas, red. 2021).

#### **Przegląd literatury**

Wśród osób podejmujących aktywności turystyczne mamy szeroką grupę klientów będących osobami ze szczególnymi potrzebami, czyli takich, „które ze względu na swoje cechy albo okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami” (*Ustawa o zapewnianiu dostępności...* 2019). Są to więc nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, ale również inne osoby niesamodzielne, seniorzy, rodzice z dziećmi w wózkach, osoby ze szczególnymi potrzebami dietetycznymi itp.

W niniejszym artykule badania skupione są przede wszystkim na ocenie dostępności wybranych atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, słuchowymi i wzrokowymi, co nie oznacza, że z udogodnień dedykowanych tym grupom odbiorców, nie skorzystają inni beneficjenci ze szczególnymi potrzebami.

Turystyka dostępna to taka forma turystyki, która wymaga współpracy między interesariuszami w celu umożliwienia osobom z różnymi wymaganiami – związanymi z mobilnością, wzrokiem, słuchem i wymiarem poznawczym – samodzielnego, godnego funkcjonowania. Taka współpraca polega na dostarczeniu uniwersalnie zaprojektowanych produktów turystycznych i usług oraz zapewnieniu uniwersalnie zaprojektowanego dostępu do przestrzeni (Buhalis, Darcy, 2011; Zajadacz 2015).

Zgodnie z europejską strategią w sprawie niepełnosprawności 2010–2020 „dostępność” oznacza fakt, że osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać, na równych prawach z innymi, ze środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz pozostałych obiektów i usług (*Europejska Strategia*, 2010).

Badania nad turystyką dostępną dotyczą różnych powiązanych ze sobą aspektów związanych z podróżowaniem, z których część związana jest z transportem (Park, Chowdhury, 2018), dostępnością bazy noclegowej (Darcy, 2010) oraz atrakcji turystycznych (Kahtani, Xia, Veenendaal 2011, Jamaludin Kadir, 2012). Opisywano dostępność atrakcji turystycznych znajdujących

się na popularnych trasach turystycznych w całym, kraju, np. w Polsce (Francuz, Calińska-Rogala 2019) lub w miastach historycznych (Duda-Seifert, Zajączkowski 2011). W odniesieniu do Krakowa już w latach 90-tych ubiegłego wieku przeprowadzono badania dostępności walorów krajoznawczych i bazy hotelowej dla turystów niepełnosprawnych (Kruczek, Stanisławczyk 1994) na podstawie których opracowano informator dla zwiedzających Kraków osób z niepełnosprawnością narządów ruchu<sup>9</sup>.

Dostępność miejsc i atrakcji turystycznych w Hiszpanii prezentują w swoich pracach Rucci and Porto (2022) oraz Santana i in. (2022), a Espinosa i Bonmatí (2013) opracowali oni manual dostępności muzeów oraz obiektów wpisanych na listę światowego dziedzictwa UNESCO. W Polsce analizowano dostępność dla osób z niepełnosprawnościami infrastruktury turystycznej (Śledzińska 2011) oraz obiektów i ofert turystycznych w Krakowie (Popiel 2017). Zbadano również dostępność muzeum Krakowa dla różnych grup osób z niepełnosprawnościami (Kruczek, Gmyrek, Żiżka, Korbiel i Nowak 2024).

Turystyka osób z niepełnosprawnościami to rozwijający się segment rynku, który ma co najmniej dwie zalety, z jednej strony prowadzi do włączenia społecznego, z drugiej zaś zwiększa konkurencyjność destynacji turystycznych i przynosi dobre wyniki finansowe dla sektora turystycznego (Luiza 2010).

Zgodnie z definicją zawartą w Konwencji ONZ (z dnia 13 grudnia 2006 roku) osoby z niepełnosprawnościami to takie, „które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym na zasadzie równości z innymi osobami”.

Opierając się na danych Eurostatu, w 2022 r., 27% mieszkańców Unii Europejskiej powyżej 16 lat miało jakąś formę niepełnosprawności, co daje ok. 101 mln. osób (czyli 1 osobę na 4 mieszkańców). Wyraźnie zauważalny jest wzrost niepełnosprawności wraz z wiekiem, szacuje się, że wśród osób powyżej 65 roku życia, 52,2% stanowią osoby z

różnymi dysfunkcjami ([www.consilium.europa.eu/pl/infographics/disability-eu-facts-figures/](http://www.consilium.europa.eu/pl/infographics/disability-eu-facts-figures/), dostęp 22.02.2024). Trendy demograficzne wskazują na starzenie się społeczeństw w Europie, dlatego segment osób z niepełnosprawnościami rośnie, istotne jest więc podejmowanie konkretnych działań na rzecz dostępności oferty turystycznej.

W Polsce wg danych GUS (2022) 2,3 mln (tj. 6%) stanowią osoby z niepełnosprawnościami, natomiast Eurostat podaje dla roku 2014 liczbę 7,7 mln osób, tj. 20%. Znaczna różnica między danymi Eurostatu (7,7 mln tj. 20%) i GUS odnośnie liczby osób z niepełnosprawnościami, wynika zapewne z odmiennej metodologii zaliczania do tej grupy osób<sup>10</sup>. Definiowanie i orzecznictwo o niepełnosprawności oraz stanie zdrowia w poszczególnych państwach członkowskich Unii Europejskiej nie jest bowiem ujednoczone, co m.in. uniemożliwia zachowanie porównywalności przeprowadzonych badań nad ww. problematyką w skali międzynarodowej (Szlubowska 2023).

Dziś osoby z niepełnosprawnością i starsze stanowią ponad 30% potencjalnych klientów organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej, a w ciągu niespełna 30 lat mogą stać się co drugim podróżnym, uczestnikiem wycieczki lub osobą szukającą informacji (Kowalski, 2023).

Dla organizatorów turystyki istotne jest również to, że osoby z niepełnosprawnościami podróżują często poza sezonem, z co najmniej jedną osobą towarzyszącą i są gotowe ponosić znaczne wydatki w związku z wyjazdem. Turystyka osób z niepełnosprawnościami wymaga jednak tworzenia specjalnej oferty, sprofilowanej dla odmiennych rodzajów niepełnosprawności oraz dostępności atrakcji, obiektów noclegowych i infrastruktury w regionach recepcyjnych. Przykładem analizy dostępu dla osób niepełnosprawnych w skali lokalnej jest opracowanie dostępności ofert turystycznych na półwyspie Istria w Chorwacji (Popovic, Slivar, Gonan-Božac 2022).

Okres pandemii COVID-19 pokazał, że wykorzystanie nowoczesnych technologii mogłoby skutecznie zwiększyć dostępność atrakcji turystycznych, a zwłaszcza obiektów muzealnych dla osób z niepełnosprawnością poznawczą lub

<sup>9</sup> Zwiedzamy Kraków. Informator dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządów ruchu. Autorzy: Zygmunt Kruczek, Katarzyna Stanisławczyk, Krakowski Ośrodek Informacji Turystycznej, Kraków 1991.

<sup>10</sup> Według wyników Europejskiego Ankietowego Badania Zdrowia (European Health Interview Survey – EHIS) w 2014 roku w Polsce było 7,7 mln osób niepełnosprawnych biologicznie, tj. osób, które zadeklarowały ograniczoną zdolność wykonywania czynności jakie ludzie

zwykle wykonują (zgodnie z jednolitą dla UE definicją zastosowaną w badaniu uwzględniono zarówno poważne jak i mniej poważne ograniczenia, powodujące niemożność wykonywania ww. czynności, przez okres co najmniej ostatnich 6 miesięcy). Wśród nich było 2 464,8 tys. z poważnymi ograniczeniami sprawności i 5 225 tys. osób z mniej poważnymi ograniczeniami.  
<https://niepelnosprawni.gov.pl/index.php?c=page&id=78&print=1>

sensoryczną. Smartfony z audio deskrypcją i możliwością bezpośredniego tłumaczenia tekstów na języki migowe czy narzędzia komunikacji online to tylko kilka przykładów zastosowań technologii dla zwiększenia dostępności (Załużska, Kwiatkowska-Ciotucha, Grześkowiak 2022). Rozwiązania te znalazły zastosowanie przede wszystkim w muzeach, które w czasie pandemii ze względu na restrykcje sanitarne były przeważnie zamknięte (Kruczek, Nowak 2023). Jednakże, jak dowodzą badania Łukasza Gawła przeprowadzone w czasie pandemii w polskich muzeach, mimo bogatej oferty cyfrowej polskich muzeów, odwiedzający preferują powrót do „prawdziwego muzeum”. I choć liczne rozwiązania technologiczne, które wcześniej nie były stosowane, zostały na stałe wprowadzone do praktyki działalności muzeum, reakcja odbiorców po lockdownie jest jasna – chcą cieszyć się tradycyjnymi formami uczestnictwa w kulturze, ceniąc sobie przede wszystkim możliwość osobistego kontaktu z oryginalnym dziełem sztuki w galerii muzealnej (Gawel 2023).

#### **Turystyka dla wszystkich w polskich aktach prawnych i strategiach rozwoju Krakowa**

Problematyka turystyki dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami pojawia się w różnych aktach prawnych, deklaracjach, konwencjach oraz strategiach. Konwencja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami z 13 grudnia 2006 roku (Konwencja 2012) jest podstawą do tworzenia innych aktów, jak np. w Polsce ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku (*Ustawa o zapewnieniu dostępności...* 2019).

W kontekście ogólnopolskich dokumentów strategicznych, należy wspomnieć o obowiązującej Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030, której celem jest włączenie osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w życie społeczne i zawodowe, a tym samym zagwarantowanie im praw określonych w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych (Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 13 grudnia 2006 roku). Działania wskazane w ramach poszczególnych obszarów umożliwią osobom z niepełnosprawnościami niezależne życie i pełny udział we wszystkich jego sferach, zapewniając im funkcjonowanie w społeczeństwie na zasadzie równości z innymi osobami ([www.niepelnosprawni.gov.pl](http://www.niepelnosprawni.gov.pl)).

W Polsce obowiązuje również Ogólnopolski Program Dostępność Plus 2018-2025 (Program Rządowy

2018), duży nacisk kładzie się na rozwój turystyki osób ze szczególnymi potrzebami, podkreśla się wręcz, że powinno to być priorytetowe działanie organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej.

Zapewnienie osobom o szczególnych potrzebach możliwości udziału w rekreacji i wypoczynku na zasadzie równości z innymi osobami, przedstawiono szczegółowo w „Działaniu nr 26”. Program ogólnopolski oparty o zasadę solidarności społecznej zakłada, że każdy powinien mieć możliwość niezależnego i samodzielnego korzystania z atrakcji turystycznych, w tym celu powinno się zapewnić dostępność wejść, swobodnego poruszania się wewnątrz obiektu oraz kształtować przyjazne i funkcjonalne otoczenie placówki lub miejsca. Osoby ze szczególnymi potrzebami powinny mieć możliwość bezproblemowego dostępu do informacji np. w punktach informacji turystycznej, na stronach internetowych, czy w przewodnikach, dostępu do transportu, infrastruktury sportowej, turystyczno-rekreacyjnej, gastronomicznej, noclegowej i sanitarnej, dostosowanej do ich indywidualnych potrzeb. Program zwraca uwagę na konieczność tworzenia i dofinansowywania programów turystyki społecznej osób ze szczególnymi potrzebami, a także na promocję turystyki aktywnej osób z niepełnosprawnościami (*Program Rządowy 2018*).

Program Dostępność Plus na lata 2018-2025 wspiera 8 obszarów: architekturę, transport, edukację, służbę zdrowia, cyfryzację, usługi, konkurencyjność i koordynację. W kontekście dostępności atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami, warto zwrócić uwagę na działania w obszarze architektury - planuje się uproszczenie i poprawę jakości rozwiązań legislacyjnych w zakresie procesu inwestycyjno-budowlanego; wprowadzenie wymogów, w zakresie dostępności budynków, do prawa budowlanego przy budowaniu i dostosowywaniu budynków bez barier. W obszarze transportu to m.in. przebudowa i remont obiektów transportu zbiorowego z uwzględnieniem wymogów dostępności, a także przeszkolenie pracowników sektora transportowego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Ważnym elementem jest również dostępność cyfrowa, która opiera się m.in. na digitalizacji treści multimedialnych z zakresu kultury. Warto przy tym punkcie również wspomnieć o tzw. Deklaracji Dostępności, do posiadania której zobligowane są podmioty publiczne (np. muzea), a która opisuje dostępność obiektu dla osób z

niepełnosprawnościami; informuje te osoby o rozwiązaniach, ale też problemach, jakie spotkają na stronie internetowej, w aplikacji mobilnej i budynkach danego podmiotu publicznego (*Ustawa o dostępności cyfrowej...* 2019).

W Programie Dostępność Plus (na lata 2018-2025) obszarem związanym z turystyką są także usługi, w ramach których jest m.in. tworzenie sportu, turystyki i rekreacji bez barier poprzez wdrażanie nowych modeli dostępności np. na obszarach cennych przyrodniczo; udostępnianie obiektów noclegowych dla osób z niepełnosprawnościami oraz szlaków turystycznych.

Wytyczne, które wskazane zostały w ogólnopolskich programach, mają swoje odzwierciedlenie w dokumentach strategicznych na niższych szczeblach planowania. W odniesieniu do Krakowa, należy wymienić Strategię Rozwoju Krakowa 2030 (z dnia 7 lutego 2018 roku) w której podkreślone jest znaczenie działań na rzecz dostępności atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami (Tu chcę żyć 2018). Działania te mają być realizowane zarówno w sferze dostosowania samych obiektów dla osób z niepełnosprawnościami, jak również ich dostępności w przestrzeni miejskiej (tab. 1). Każdemu działaniu przypisane są konkretne programy i projekty strategiczne.

**Tab. 1. Wybrane działania związane z udostępnianiem atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami w Strategii Rozwoju Krakowa 2030**

Działanie	Planowane działania i aktywności
Wysokie kompetencje kulturalne mieszkańców (3.2.)	Zlikwidowanie barier i zapewnienie zrównoważonego dostępu mieszkańcom z grup zagrożonych wykluczeniem
Powszechnie dostępna wysokiej jakości przestrzeń publiczna (4.1.)	Przeciwdziałanie w tworzeniu barier architektonicznych w przestrzeni publicznej, wykluczających osoby z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową i słuchową.
Przyjazny mieszkańcom efektywny i ekologiczny system transportowy (4.4.)	Promowanie modelu współużytkowania samochodów i rowerów oraz wprowadzanie rozwiązań komunikacyjnych dla osób o obniżonej mobilności – osoby z niepełnosprawnością, starsze, z dziećmi
Wysoki poziom partycypacji społecznej mieszkańców (5.1.)	Zapewnienie lepszej integracji osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym poprzez organizowanie placówek dla dzieci, młodzieży, osób starszych i z niepełnosprawnościami
Spójność społeczna (5.3)	Prowadzenie cyklicznych programów aktywizujących rodziny z dziećmi, w oparciu o centra kultury, biblioteki, muzea i inne przestrzenie wielofunkcyjne. Rozwijanie i dostosowywanie usług, infrastruktury technicznej i systemów informacji do osób starszych. Wspieranie cudzoziemców i migrantów w asymilacji i funkcjonowaniu w mieście

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Tu chcę żyć. Kraków 2030 - Strategia Rozwoju Krakowa* – Urząd Miasta Krakowa, Kraków 2018

W procesie udostępniania atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami warto zwrócić uwagę na to, że przystosowywanie to odbywa się na różnych płaszczyznach, z jednej strony poprzez przystosowanie architektoniczne obiektów i przestrzeni, z drugiej zaś poprzez aktywizację i różnego rodzaju programy, które mają zmotywować do uczestniczenia w różnych wydarzeniach.

Oprócz Strategii Rozwoju Krakowa 2030, realizowane są w Krakowie inne programy, które podejmują, nie zawsze bezpośrednio, problem przystosowania przestrzeni turystycznej dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Należy tu wymienić Powiatowy Program Działania na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2023-2027 (Uchwała nr CXII/3043/23 Rady Miasta Krakowa z dnia 14 czerwca 2023). Jest to dokument obligatoryjny, a jego celem jest zapewnienie warunków do możliwie pełnego funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w Gminie Miejskiej Kraków. Program obejmuje możliwie wszystkie obszary aktywności i funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami.

Cel operacyjny 4, zakłada przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu osób z niepełnosprawnościami, wśród szeregu działań związanych z dofinansowaniem uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami w różnego rodzaju wyjazdach/ turnusach rehabilitacyjnych, warsztatach itp.; zwrócono uwagę na konieczność likwidacji barier architektonicznych w przestrzeni publicznej, zwiększenie dostępności komunikacyjnej poprzez zakupienie lub dostosowanie środków transportu dla potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami oraz dofinansowanie dla nich sportu, kultury, turystyki i rekreacji.

W Krakowie funkcjonują również pomniejsze inicjatywy, które mają za zadanie uniknąć wykluczenia społecznego w sferze dostępności atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami; warto tu wspomnieć o *Krakowskiej Karcie Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem*, wydawanej w ramach Programu Kraków dla Rodziny „N”, który to program gwarantuje wiele zniżek, ulg, m.in. uprawnia do darmowych przejazdów komunikacją miejską, zniżek na bilety wstępu do krakowskich teatrów, muzeów, ZOO i innych miejskich instytucji kultury i sportu. Do potrzeb osób z niepełnosprawnościami dostosowywana jest też komunikacja miejska: wszystkie miejskie autobusy są obecnie niskopodłogowe, podobnie 60 proc. tramwajów. Likwidowane są także bariery architektoniczne (Kraków 2024).

Od kilku lat Urząd Miasta Krakowa wydaje „Krakowski Informator dla Osób Niepełnosprawnych” oraz „Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością” (Kapusta 2018).

### **Dostępność atrakcji turystycznych Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami. Metody badań**

Celem podjętych badań jest ocena dostępności dla osób z niepełnosprawnościami atrakcji zlokalizowanych w Krakowie. Do badań wybrano 25 atrakcji, które możemy uważać za tzw. atrakcje flagowe lub kultowe<sup>11</sup>. Dobór atrakcji był celowy, wybrano atrakcje zlokalizowane wzdłuż podstawowego traktu turystycznego jakim jest Droga Królewska, a także najczęściej odwiedzane muzea, atrakcje plenerowe, obiekty sakralne oraz widowiskowo-sportowe i rekreacyjne. Przeprowadzone badania mają pokazać, w jakim stopniu są one przystosowane do przyjęcia odwiedzających z ograniczoną mobilnością ruchową oraz z upośledzeniem wzroku i słuchu (osoby niedowidzące i niewidome oraz osoby niedosłyszące i głuche).

Aby odpowiedzieć na to pytanie dokonano weryfikacji informacji zawartych w publikacji „Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością” (2018) w oparciu o badania terenowe oraz wywiady ustne, jawne z gestorami wybranych 25 atrakcji z wykorzystaniem ustrukturyzowanego kwestionariusza. Kwestionariusz zawierał m.in. pytania o obecność udogodnień w obiekcie dla poszczególnych grup niepełnosprawności, dostęp do informacji, zatrudnianie osób przygotowanych do obsługi osób z dysfunkcjami. Badania prowadzono w II i III kwartale 2023 r. Zebrany materiał pozwolił na określenie w jakim stopniu wybrane atrakcje są przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Do oceny stopnia dostępności poszczególnych atrakcji Krakowa, została zastosowana metoda bonitacji punktowej, która polegała na przyjęciu skali bonitacyjnej, określającej związek pomiędzy jakością badanej cechy, a przypisaną jej liczbą punktów. Metoda ta jest często używana do porównania stopnia atrakcyjności regionów turystycznych oraz oceny walorów i atrakcji (Cabaj, Kruczek 2010). Przyjęto punktację od 0 do 3 punktów, gdzie 0 oznaczało obiekt zupełnie nieprzystosowany dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, słuchowymi lub

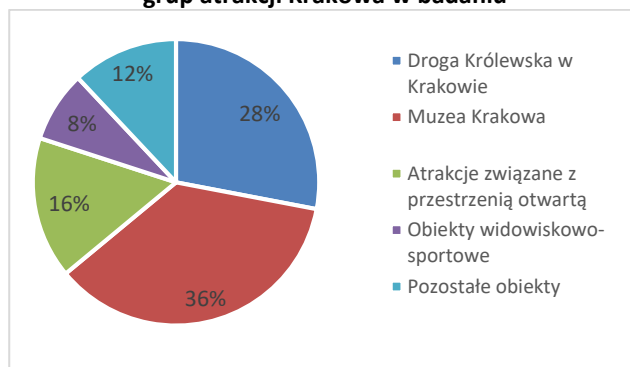
wzrokowymi, a 3 - obiekt w pełni dostosowany dla osób z badanymi dysfunkcjami.

Zastosowano zatem autorską ocenę w skali rangowej. Podczas oceny dostępności poszczególnych atrakcji Krakowa, dla wyróżnionych trzech rodzajów niepełnosprawności, brano pod uwagę takie kryteria jak: liczba i rodzaj udogodnień w obiektach, wyznaczenie specjalnych miejsc parkingowych, przeszkolenie personelu w zakresie obsługi i udzielania pomocy osobom ze specjalnymi potrzebami, fakt zatrudnienia osób z dysfunkcjami oraz umieszczenie deklaracji dostępności obiektów na stronie internetowej. Następnie, na podstawie ocen częściowych dokonano oceny każdej atrakcji.

### **Wyniki badań**

Wśród badanych atrakcji najliczniejszą grupę, bo 36% stanowiły muzea krakowskie oraz atrakcje wchodzące w skład głównego traktu turystycznego Krakowa jakim jest Droga Królewska (28%). Analizowano również atrakcje związane z przestrzenią otwartą (16%), obiekty widowiskowo-sportowe (8%) oraz inne (12%) (ryc.1).

**Ryc. 1. Udział poszczególnych grup atrakcji Krakowa w badaniu**



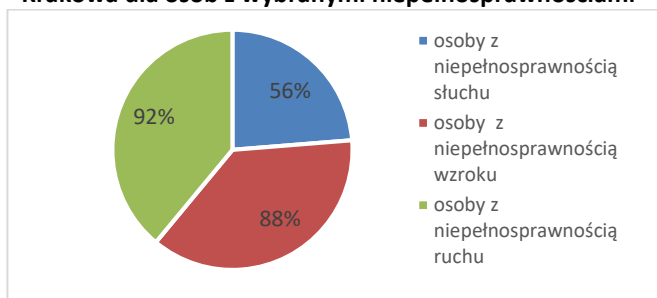
Źródło: opracowanie własne

Wyniki wywiadów zaprezentowane na rycinie 2 wskazują, że 92% spośród badanych obiektów posiada pewne udogodnienia z myślą o osobach z niepełnosprawnością ruchu, 84% obiektów może gościć osoby niepełnosprawne wzrokowo, natomiast osoby z dysfunkcją narządu słuchu znajdują udogodnienia w 60% obiektów. Należy jednak pamiętać, że sam fakt posiadania pewnych elementów przystosowawczych nie jest tożsamy z możliwością pełnego i komfortowego zapoznania się z ofertą danej atrakcji.

<sup>11</sup> Atrakcje flagowe (flagship) są rozumiane jako najlepsze, najważniejsze, przypisuje się im międzynarodowe znaczenie, duże rozmiary i znaczne efekty ekonomiczne. Atrakcje kultowe (icons) to obiekty reprezentatywne,

stanowiące symbol dziedzictwa kulturowego, godne podziwu (Leask, Fyall 2006, Kruczek 2011).

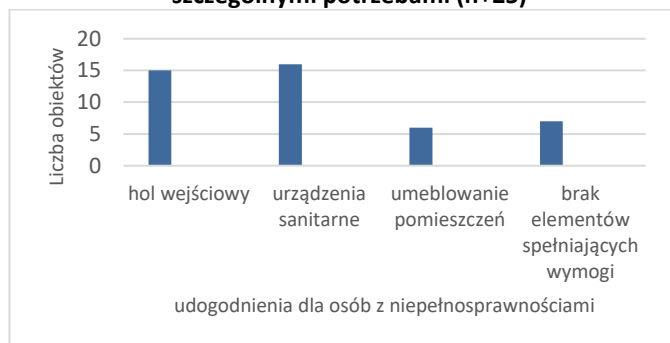
**Ryc. 2. Odsetek przystosowania badanych atrakcji Krakowa dla osób z wybranymi niepełnosprawnościami**



Źródło: opracowanie własne

Respondenci wskazali, które elementy obiektów spełniają wymogi dla osób ze szczególnymi potrzebami (ryc. 3). Najczęściej, bo aż 16 razy wymieniono urządzenia sanitarne (np. toaleta przystosowana dla wózków inwalidzkich, poręcz, składane lustro, umywalka z kranem dźwigniowym), podobnie, bo 15-to krotnie zaznaczono hol wejściowy (np. drzwi, windy, podnośniki). Umeblowanie pomieszczeń (np. podjazd do stołu, wyłączniki światła na odpowiedniej wysokości, sygnalizacja wywoławcza) spełnia wymogi w 6-ciu obiektach, a 7 razy stwierdzono, że żadne spośród wymienionych elementów obiektu nie jest odpowiednio przygotowane.

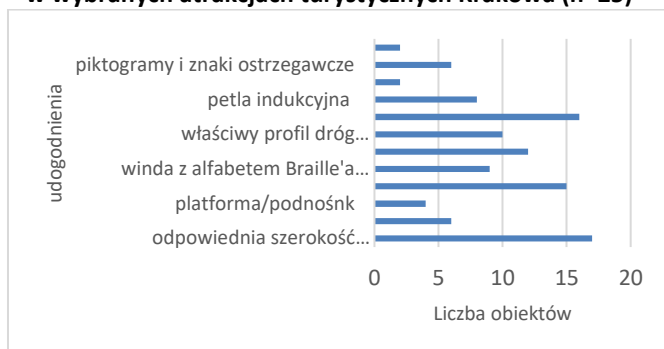
**Ryc. 3. Elementy wybranych atrakcji turystycznych Krakowa, które spełniają wymogi dla osób ze szczególnymi potrzebami (n=25)**



Źródło: opracowanie własne

Dostępność atrakcji turystycznych uzależniona jest od udogodnień, które znajdują się na ich terenie. Jak wynika z ryciny 4 często można spotkać odpowiednią szerokość korytarzy i drzwi oraz właściwy profil dróg komunikacyjnych w obiekcie.

**Ryc. 4. Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami w wybranych atrakcjach turystycznych Krakowa (n=25)**



Źródło: opracowanie własne

Wiele atrakcji posiada rampy dojazdowe, przystosowane windy, opisy w alfabecie Braille'a, czy pętle indukcyjne. Nieco rzadziej możemy zauważyć piktogramy i znaki ostrzegawcze, obniżone lamy, platformy i podnośniki oraz drzwi automatycznie otwierane.

Należy podkreślić, że zaledwie 10 spośród badanych obiektów (tj. 40%) ma wyznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Na pytanie „Czy obiekt jest przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich?” dla 16 obiektów (64%) udzielono odpowiedzi, że umożliwiają pełną dostępność w tym zakresie, częściowo jest przygotowanych 7 atrakcji (28%). W każdym obiekcie zwiedzającym może towarzyszyć pies asystujący. Zadawalający jest również fakt, że w 92% przypadków wymieniono personel przeszkolony w zakresie obsługi osób o szczególnych potrzebach. Niestety tylko w przypadku 28% więcej niż połowa wszystkich pracowników przeszła przeszkolenie w zakresie udzielenia pierwszej pomocy tym grupom osób. Przeprowadzone badania ukazały także, że 6 obiektów zatrudnia osoby z pewnymi dysfunkcjami.

#### **Ocena dostępności obiektów dla osób z niepełnosprawnościami**

W tabeli 2 zawarto wyniki oceny stopnia wybranych atrakcji turystycznych Krakowa dla 3 podstawowych grup osób z niepełnosprawnościami (ruchu, wzroku, słuchu). Oceny przedstawiono w skali od 0 (brak dostępności) do 3 (pełna dostępność). Analizowane atrakcje pogrupowano wg ich rodzajów: Droga Królewska i obiekty znajdujące się na tym trakcie, muzea, atrakcje otwartej przestrzeni, obiekty widowiskowo-sportowe i pozostałe.

**Tab. 1. Stopień przystosowania wybranych atrakcji Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami**

Lp.	Nazwa atrakcji	Ocena przystosowania atrakcji dla osób z niepełnosprawnością w skali 0-3		
		Ruchu	wzroku	słuchu
<b>Droga Królewska w Krakowie</b>		<b>1,6</b>	<b>1,4</b>	<b>0,7</b>
1.	Barbakan (oddział Muzeum Krakowa)	1	1	1
2.	Mury Obronne (oddział Muzeum Krakowa)	0	1	1
3.	Kościół Mariacki	2	1	0
4.	Sukiennice na Rynku Głównym	3	2	0
5.	Rynek Podziemny (oddział Muzeum Krakowa)	2	2	1
6.	Katedra na Wawelu	1	1	0
7.	Zamek Królewski na Wawelu	2	2	2
<b>Muzea Krakowa</b>		<b>2,3</b>	<b>2</b>	<b>1,8</b>
8.	Muzeum Narodowe w Krakowie - Gmach Główny	3	2	2
9.	Muzeum Książąt Czartoryskich (oddział Muzeum Narodowego w Krakowie)	3	3	3
10.	Pałac Krzysztofora (oddział Muzeum Krakowa)	3	2	2
11.	Fabryka Emalia Oskara Schindlera (oddział Muzeum Krakowa)	2	2	2
12.	Stara Synagoga (oddział Muzeum Krakowa)	0	1	1
13.	Muzeum Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie	2	2	0
14.	Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOCAK	3	2	2
15.	Muzeum Lotnictwa Polskiego	3	3	3
16.	Trasa Turystyczna i Muzeum Żup Krakowskich w Wieliczce	2	1	1
<b>Atrakcje związane z przestrzenią otwartą</b>		<b>2,8</b>	<b>0,25</b>	<b>0</b>
17.	Bulwary Wiślane	2	0	0
18.	Kopiec Kościuszki	3	1	0
19.	Rynek Główny w Krakowie	3	0	0
20.	Rynek Podgórski w Krakowie	3	0	0
<b>Obiekty widowiskowo-sportowe</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
21.	Centrum Kongresowe ICE Kraków	3	2	1
22.	Tauron Arena	3	2	2
<b>Pozostałe obiekty</b>		<b>2,7</b>	<b>1,3</b>	<b>0,7</b>
23.	Ogród Doświadczeń im. Stanisława Lema	2	0	0
24.	Park Wodny w Krakowie S.A.	3	2	2
25.	Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach	3	2	0

Źródło: opracowanie własne



### **Droga Królewska**

Siedem na dwadzieścia pięć przebadanych obiektów leży na trasie Drogi Królewskiej, która jest flagową atrakcją turystyczną Krakowa. Szlak ten nie dysponuje wyznaczonymi miejscami parkingowymi, dlatego turysta zmuszony jest samodzielnie szukać alternatywnego parkowania na terenie miasta. Możemy znaleźć informacje, że najbliższe miejsce dla osób niepełnosprawnych w strefie płatnego parkowania znajduje się przy ul. św. Marka 18, św. Marka 27 i przy pl. Świętego Ducha. W latach 2008-2010 władze Krakowa zadbały o to, aby w pobliżu poszczególnych punktów Drogi Królewskiej umieścić makiet, które prezentują niektóre zabytki i są opisane za pomocą alfabetu Braille'a. Inicjatywa ta jest adresowana głównie do osób z niepełnosprawnością wzroku. Jedną z takich makiet przedstawia Barbakan z murami obronnymi, od których zwiedzający najczęściej rozpoczynają przemierzanie historycznego traktu. O ile turysta poruszający się na wózku, mimo nierównej brukowanej nawierzchni jest w stanie odwiedzić dziedziniec Barbakanu, to nie ma już możliwości przemierzenia zachowanego fragmentu murów miejskich. W obu przypadkach istnieje możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego. Pokonując ulicę Floriańską, zmierzamy w kierunku Kościoła Mariackiego, który także został przedstawiony na jednej z makiet. Osoby korzystające z wózków inwalidzkich powinny szukać wejścia od strony placu Mariackiego, gdzie znajduje się drewniana pochylnia obita dywanem. Ten obiekt sakralny nie jest przystosowany dla osób z dysfunkcją słuchu. Takiego dostosowania nie mają także Sukiennice, które z kolei są bardzo dobrze przygotowane na przyjęcie osób z problemami ruchowymi. Dysponują szatnią i toaletą przystosowaną do potrzeb tej grupy odwiedzających. Poziomy można pokonywać za pomocą windy, w której przyciski zostały opisane w alfabecie Braille'a. Windą można także zjechać do Rynku Podziemnego, który znajduje się 4 metry pod powierzchnią placu głównego. Obserwujemy tam odpowiednią aranżację wnętrza - płaskie powierzchnie, brak schodów i odpowiednią szerokość korytarzy. Niestety należy podkreślić, że osoby na wózkach mogą mieć problem z korzystaniem z multimediów, które są umieszczone nieco za wysoko. Na osoby z niepełnosprawnością wzroku czekają audio przewodniki, a niepełnosprawni słuchowo mają możliwość uzyskać pomoc ze strony tłumacza języka migowego. Na końcu trasy zwiedzania znajduje się toaleta dla osób niepełnosprawnych. Aby dotrzeć na Wzgórze Wawelskie najlepiej kierować się od strony dziedzińca

zewnętrznego, gdzie Centrum Promocji i Informacji udostępnia wjazd dla wózków. Na terenie wzgórza jest toaleta dla osób niepełnosprawnych. Mimo pomocy oferowanej przez obsługę, osoby z niepełnosprawnością ruchu mają utrudnione wejście do Katedry na Wawelu, gdzie wiodą strome schody, a w drzwiach jest próg. Wnętrze także przepiękne jest schodami i pojedynczymi stopniami, zatem zwiedzanie parteru świątyni jest możliwe, ale wyłącznie z pomocą silnego opiekuna. W Zamku Królewskim dostępna jest winda zewnętrzna, z której osoby niepełnosprawne mogą skorzystać wyłącznie w obecności pracownika obsługi. Kilka ekspozycji jest w całości lub części dostępnych dla tej grupy osób. W zamkowym Centrum Multimedialnym dokonano instalacji systemu nagłaśniania składającego się z głośników kierunkowych i pętli indukcyjnej, ekranów dotykowych, rzeźb i opisów alfabetem Braille'a, co znacznie ułatwia zwiedzanie osobom z niepełnosprawnością słuchu i wzroku. Ponadto całe Wzgórze Wawelskie zostało przedstawione na jednej z makiet.

### **Muzea Krakowa**

Muzea są niewątpliwie jednym z największych bogactw Krakowa, dlatego w niniejszym opracowaniu znalazło się aż 9 pozycji z tej grupy. Jedno z lepszych przystosowań informacyjno-komunikacyjno-architektonicznych ma Muzeum Narodowe w Krakowie. Obiekt nie posiada własnego parkingu, ale można skorzystać z płatnego miejskiego miejsca postojowego dla osób niepełnosprawnych tuż przy wejściu do budynku. Osoby z niepełnosprawnością ruchu mogą poruszać się specjalnymi windami zewnętrznymi i wewnętrznymi, z wykorzystaniem platform oraz szyn. Muzeum Narodowe dysponuje przenośną pętlą indukcyjną. Gmach Główny Muzeum Narodowego jest prawie w całości dostępny dla osób z dysfunkcją ruchu. Są tam dwie duże toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. W windzie znajdują się przyciski w alfabecie Braille'a, natomiast trudno doszukać się opisów eksponatów za pomocą tego alfabetu. Niewidzący i niedowidzący mogą skorzystać z audio przewodników i koszyków tyflograficznych, a osoby niesłyszące i niedosłyszące z pomocy tłumacza języka migowego. Jednym z oddziałów Muzeum Narodowego w Krakowie jest Muzeum Książąt Czartoryskich, które niedawno przeszło remont. Wszystkie poziomy Muzeum są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządów ruchu poprzez

obecność wind, odpowiednią szerokość korytarzy oraz dostępność toalet. Dla osób z niepełnosprawnością wzroku przygotowano audio przewodniki z audiodeskrypcją, ścieżki sensoryczne oraz opisy zabytków w piśmie Braille'a i powiększonym drukiem. Osoby z problemami słuchu mogą skorzystać z video przewodnika po wystawie w języku migowym.

Wśród oddziałów Muzeum Krakowa wyróżniono Pałac Krzysztofory, Fabrykę Emalia Oskara Schindlera oraz Starą Synagogę. Ta ostatnia uzyskała najniższe noty. Jako jedyna spośród przebadanych obiektów nie jest gotowa na przyjęcie osób z niepełnosprawnością ruchową. Nie posiada specjalnych miejsc parkingowych ani toalety dla osób z niepełnosprawnościami, a przepętniają ją bariery architektoniczne. Muzeum organizuje zajęcia dla osób niewidomych i niesłyszących. Każdy oddział Muzeum Krakowa można zwiedzić z tłumaczem języka migowego. W Pałacu Krzysztofory utrudnieniem dla zwiedzającego z dysfunkcją ruchu będzie przemieszczenie się z pozycji kas od strony Rynku Głównego, obejście całego budynku i wejście w bramę od ul. Szczepańskiej, gdzie ochrona otwiera drzwi z podjazdem. Dalej obiekt jest wolny od przeszkód architektonicznych i zapewnia dostęp do toalety. Między poziomami można poruszać się platformą dla wózków oraz windą z zapowiedziami głosowymi i przyciskami z alfabetem Braille'a. Na terenie Fabryki Emalia Oskara Schindlera brak jest miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych. Na wystawy zlokalizowane na kilku kondygnacjach prowadzi wina z przyciskami w alfabecie Braille'a. Zapewniona jest odpowiednia szerokość korytarzy i drzwi oraz można skorzystać z toalety. Przygotowano specjalne ścieżki oraz aplikacje dla osób z dysfunkcją wzroku i słuchu.

Siedziba Muzeum Uniwersytetu Jagiellońskiego wita zwiedzających progiem przy wejściu, ale dzięki obecności podjazdów i łatwo dostępnej windzie jest możliwość wjazdu na wózku. Dla osób niewidomych i niedowidzących są dostępne specjalne przewodniki oraz możliwość dotykania wybranych eksponatów. Występują opisy w alfabecie Braille'a oraz ogólnodostępne toalety dla osób na wózkach inwalidzkich.

Wiele przystosowań oferuje Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK. Zadbano o montaż automatycznych drzwi wejściowych, brak progów, właściwy profil dróg, dwie toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, windy oraz pochylnię. Przewidziano opcję wypożyczenia wózka inwalidzkiego.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a, ale jest możliwość zwiedzania Muzeum z przewodnikiem dla osób niewidomych i słabowidzących. W obiekcie znajdują się także katalogi w alfabecie Braille'a do niektórych wystaw, tyflografiki, dotykowe opracowania wybranych dzieł oraz audiodeskrypcje. Można skorzystać z aplikacji tłumacza języka migowego online, a ponadto w Muzeum znajdują się cztery pętle indukcyjne i większość materiałów audiowizualnych jest tłumaczona na polski język migowy.

Na terenie dawnego lotniska Rakowice-Czyżyny znajduje się Muzeum Lotnictwa. Obiekt ma wyznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością fizyczną, a w budynku nie ma żadnych przeszkód architektonicznych. Wśród przystosowań można wskazać windę z przyciskami w alfabecie Braille'a, możliwość wypożyczenia wózka, podjazdy na progach dla wózków inwalidzkich, toaletę dla osób z niepełnosprawnością wyposażoną w elektroniczny system, który umożliwia wezwanie pomocy.

Kopalnia Soli Wieliczka zapewnia swobodny dostęp turystom z dysfunkcją ruchu na Trasie Turystycznej dzięki organizacji przestrzeni i takim udogodnieniom jak winda oraz ruchome platformy podnośnikowe. Wszystkie toalety na trasie zwiedzania są oznakowane i dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami. Istnieje możliwość poszerzonego o elementy z audiodeskrypcją zwiedzania Muzeum z przewodnikiem, w towarzystwie asystenta oraz jest szansa poznania zabytków za pomocą dotyku. Niestety Zamek Żupny aktualnie jest niedostosowany dla osób, które mają problemy z poruszaniem się, nie oferuje miejsc parkingowych ani toalety. Rozwiązanie architektoniczne pozwala jedynie osobom niewidomym i niedowidzącym przebywać na dziedzińcu, gdzie znajduje się makieta Zamku z opisami w języku Braille'a.

#### **Atrakcje związane z przestrzenią otwartą**

Kraków, dzięki swojej bogatej historii oferuje możliwość odwiedzenia wielu obiektów muzealnych, ale posiada również ciekawą przestrzeń zewnętrzną służącą rekreacji. Analizie dostępności obiektów zlokalizowanych w przestrzeni outdoorowej dla osób z poszczególnymi niepełnosprawnościami zostały poddane m.in. Bulwary Wiślane, kultowy Rynek Główny i Rynek Podgórski oraz Kopiec Kościuszki.

Pierwsze trzy obiekty służą jako przestrzeń rekreacyjna. Pełnią funkcje ciągów spacerowych dla

większości odwiedzających je osób. W każdym z nich dostępność przestrzenna dla osób z niepełnosprawnością ruchową jest znaczna, z racji tego przyznano im wysokie noty w użytej w analizie skali. Z racji historii danych obiektów i czasu ich budowy konieczne było wprowadzenie modyfikacji zapewniających pożądane dostępności. Dostosowano odpowiednio ciąg dróg komunikacyjnych oraz zainstalowano rampy dojazdowe oraz podjazdy, umożliwiające sprawne poruszanie się wózków inwalidzkich, jak i dziecięcych. Dodatkowo, w sposób nie narażający infrastruktury, pozbyto się zbędnych progów czy stopni, a gdzie to możliwe np. na Rynku Podgórskim, nierówną powierzchnię zastąpiono gładką płytą. Nie zastosowano jednak żadnych dodatkowych dostosowań związanych z niepełnosprawnością wzrokową i słuchową.

Kopiec Kościuszki jako obiekt zewnętrzny, również może pochwalić się bardzo dobrym przystosowaniem związanym z niepełnosprawnością ruchową. Obiekt udoskonalono o takie elementy jak windy oraz zaplecze sanitarne. Zastosowano także rozwiązania ułatwiające sprawne zwiedzanie osobom niewidomym.

#### **Obiekty widowiskowo-sportowe**

W badaniach skupiono się także na udogodnieniach w obiektach widowiskowo - sportowych. Miasto jako ośrodek intensywnego życia kulturowo - rozrywkowego obfituje w wydarzenia wszelkiego rodzaju. Niepełnosprawność jest aspektem w wielu przypadkach wykluczającym z życia. W tym wypadku nie pominięto jednak takich osób, chcąc umożliwić im komfort na jak najlepszym poziomie. Najlepiej przystosowanymi obiektami tego typu jest Centrum Kongresowe ICE oraz Tauron Arena. Dzięki podjętym na etapie budowy decyzjom, obiekty w maksymalnym stopniu zapewniają dostępność poruszania się dla każdego. Wyposażenie obiektów to m.in. odpowiednio zagospodarowana przestrzeń, zwiększona automatyzacja, brak progów i stopni, które pozwalają na swobodny wjazd wózka inwalidzkiego, rampy i podjazdy, bogate zaplecze sanitarne czy specjalnie przystosowane miejsca parkingowe, zapewniające odpowiednią ilość miejsca. Obniżone ludy w punktach obsługi/informacji przyczyniają się do większej swobody psychicznej w korzystaniu z obiektu przez osoby niepełnosprawne. W przypadku dodatkowych trudności udzielona zostanie pomoc przeszkolonej kadry obiektu. Udogodnienia dostępności zastosowano również w odniesieniu do osób z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu. Każdy element na

terenie obiektów został dokładnie opisany piktogramami oraz specjalnymi znakami ostrzegawczymi. Tam gdzie to możliwe zastosowano alfabet Braille'a.

#### **Pozostałe obiekty**

Analizie poddano inne obiekty nie zaliczające się do wcześniej wyodrębnionych kategorii, stanowiące równie ważne zaplecze kulturowo - rozrywkowe miasta, mogące pochwalić się dużą liczbą odwiedzających. Są one w różnym stopniu przygotowane do przyjęcia odwiedzających z niepełnosprawnościami. Ogród Doświadczeń im. Stanisława Lema powstał jako park edukacyjny. Na wczesnym etapie budowy podjęto decyzje o przystosowaniu obiektu dla osób ze specjalnymi wymaganiami dotyczącymi ruchu. Dodatkowo od paru lat obiekt zajmuje się organizacją w okresie zimowym pokazu „Ogród Światel”, który również ma specjalne przystosowania. Mimo dobrej dostępności obiektu dla niepełnosprawności osób z dysfunkcją ruchu, nie znajdziemy tam rozwiązań dla osób niewidomych i niesłyszących. Powoduje to wykluczenie ich w samodzielny zwiedzaniu obiektu.

Park Wodny w Krakowie już na etapie budowy zaplanował potrzebne udogodnienia pozwalające w przyszłości na korzystanie z całego obiektu wszystkim bez wyjątku. W tej kategorii możemy przypisać mu wartość najlepszego przystosowania z uwagi na prawie maksymalną dostępność, pozwalająca na zniwelowanie wszelkich barier utrudniających osobom z trudnościami korzystanie z obiektów znajdujących się wewnątrz. W inwestycji postawiono na zlikwidowanie progów i stopni, odpowiednią szerokość korytarzy, zautomatyzowanie obiektu w postaci zainstalowania wind i automatycznie otwieranych drzwi, zaplecza sanitarnego czy specjalnie wydzielonej szatni dla osób niepełnosprawnych. Uwagę zwrócono również na odpowiednie oznaczenia alfabetem Braille'a i pętle indukcyjną, która stanowi jeden ze środków wspomaganie słuchu, która może posłużyć pojedynczej osobie jak i większej grupie.

Budynek Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach, jeden z najnowszych obiektów sakralnych w Krakowie dysponuje zbliżoną dostępnością jak Park Wodny, pomijając brak przystosowania dla niepełnosprawności słuchowej.

#### **Podsumowanie**

Osoby z niepełnosprawnościami wg danych Eurostatu stanowią już 20% populacji Polski. Natomiast liczba osób seniorów 60+ osiągnęła już w 2022 r. 25% ludności kraju (GUS 2022). Rośnie siła nabywca seniorów – do 2035 roku udział „silver generation” w całkowitej wartości zakupów wzrośnie do 37%. Seniorzy są wciąż niedoreprezentowaną grupą wśród uczestników ruchu turystycznego. Osoby z niepełnosprawnością i starsze stanowią już ponad 30% potencjalnych klientów organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej (Kowalski 2023). Dlatego warto teraz tworzyć ofertę turystyczną z dostępnością zapewnioną w miejscach docelowych. Kraków jest jednym z głównych celów podróży, przyciągającym miliony turystów tak krajowych jak i zagranicznych. Wśród nich coraz większy odsetek stanowią osoby z niepełnosprawnościami.

Potrzeby osób z niepełnosprawnościami brane są pod uwagę zarówno na etapie planowania jak i realizacji programów, których celem jest poprawienie dostępności. Zwiększanie dostępności Europy dla osób z niepełnosprawnościami jest kluczowym elementem kompleksowej europejskiej strategii w sprawie niepełnosprawności, kreowania turystyki dostępnej dla wszystkich wpisującej się w koncepcje rozwoju zrównoważonego. Unia Europejska popiera podejście tzw. „projektowania uniwersalnego”, z którego korzyści czerpie większa część społeczeństwa, w tym osoby starsze i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, czyli osoby ze szczególnymi potrzebami.

Potrzeby osób z niepełnosprawnościami są priorytetem programów sporządzanych zarówno na poziomie europejskim, państwowym jak również na poziomie lokalnym. Miasto Kraków sukcesywnie wdraża standardy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, podejmuje inicjatywy, które mają na celu tworzenie dostępnej przestrzeni dla mieszkańców ze szczególnymi potrzebami. Kraków, jako pierwsze miasto w Polsce, wyróżniony został już w 2010 r. przez Komisję Europejską mianem „Access City”, europejską nagrodę dla miast dostępnych dla osób z niepełnosprawnością i osób starszych. Konkurs „Access City” zainicjowano w 2010 r., by podnieść poziom świadomości dotyczącej niepełnosprawności i promować inicjatywy zwiększające dostępność w europejskich miastach liczących co najmniej 50 000 mieszkańców. Ma on na celu zapewnienie równego dostępu do życia miejskiego dla osób z niepełnosprawnościami.

Jak podkreślił Bogdan Dąsał, Pełnomocnik Miasta Krakowa ds. Osób z Niepełnosprawnościami (wywiad przeprowadzony w Radio Kraków, w dniu 08.07.2023r.), Wydział Turystyki i Promocji Urzędu Miasta Krakowa, wychodzi z różnego rodzaju inicjatywami, aby poprawić dostępność miasta dla osób z niepełnosprawnościami i wpływając tym samym na wizerunek Miasta Kultury dostępnego dla wszystkich. Można tu przytoczyć kilka przykładów np. przystanki K+R dla autokarów, które przystosowane są również do obsługi pasażera na wózku inwalidzkim, toalety publiczne z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami, w tym „komfortka” na Wawelu, umożliwiającą przeprowadzenie podstawowych zabiegów pielęgnacyjnych u dzieci i dorosłych. Punkty Informacji Turystycznej posiadają materiały i przeszkolony personel w zakresie obsługi turysty z niepełnosprawnościami. Ponadto 205 obiektów hotelarskich dostosowanych jest do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i posiadają dedykowane takim osobom pokoje. Również Krakowskie Biuro Festiwalowe, organizując imprezy masowe, wyznacza specjalne strefy dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, np. zabezpieczone podesty dla wózków, standardem są także tłumacze języka migowego.

Miasto Kraków stara się również, w miarę możliwości architektonicznych, udostępnić korzystanie z wysokiej kultury podczas różnych festiwali np. Sacrum Profanum, czy Misteria Paschalia, tutaj niejednokrotnie barierą dostępności może być zabytkowy charakter obiektu. W niektórych miejscach pojawiły się jednak rozwiązania – w Teatrze STU oraz w Teatrze Starym zamontowano windy.

Analizując dokumenty planistyczne Krakowa, można zauważyć, że wszystkie podmioty, które kierują swoją ofertę do turystów, z zakresu sportu, kultury, czy rekreacji, dostrzegają potrzebę tworzenia przestrzeni i dostosowywania obiektów dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Dążenie Krakowa do bycia miastem bardziej dostępnym dla osób ze specjalnymi potrzebami przejawia się w dostosowywaniu poszczególnych atrakcji na przyjęcie tych grup odwiedzających, co zostało stwierdzone w naszych badaniach. Zadanie to w znacznym stopniu utrudniają bariery architektoniczne, które towarzyszą wielu zabytkowym obiektom. Najlepszym przykładem jest Droga Królewska i atrakcje położone na jej trasie, które uwidaczniają kanony budownictwa obowiązujące w dawnych czasach - nierówne nawierzchnie, schody i progi, wąskie przejścia czy też ciężkie drzwi. Kolejnym

problemem jest dostęp do miejsc parkingowych, w tym tych wydzielonych dla osób z niepełnosprawnościami. Badania ukazały, że podejmowane są próby odpowiedniej adaptacji zabytkowych powierzchni dla niepełnosprawnych ruchowo poprzez stosowanie platform, wind oraz zapewnianie dostępu do specjalnych toalet. Oferta zwiedzania coraz częściej uwzględnia także osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu - umieszczane są odpowiednie makiety, opisy w alfabecie Braille'a, pętle indukcyjne oraz niejednokrotnie pojawia się możliwość zwiedzania z tłumaczem języka migowego. Dzięki tym działaniom historyczna część miasta już teraz jest w pewnym stopniu dostępna dla turysty niepełnosprawnego, choć wymaga jeszcze wielu działań w tym zakresie.

Większość krakowskich atrakcji turystycznych ma udogodnienia techniczne zapewniające możliwość i odpowiedni komfort zwiedzania osobom z dysfunkcjami narządu ruchu, wzroku oraz słuchu. Takie udogodnienia znajdziemy w nowopowstających atrakcjach, które projektowane są już z myślą o tych odwiedzających. Z analizy dostępności wybranych krakowskich muzeów wyłonił się ogólny, bardzo korzystny obraz ich przystosowań dla turystów z różnymi niepełnosprawnościami.

Atrakcje związane z przestrzenią zewnętrzną również są dobrze zaaranżowane, ale głównie dla osób, które mają problem z poruszaniem się. Powinny zatem zostać podjęte działania, aby zapewnić dostępność turystom z innymi niepełnosprawnościami.

Pozostałe badane obiekty, w tym widowiskowo – sportowe także nie wykluczają z życia kulturowo-społecznego osób ze specjalnymi potrzebami. W tej kategorii znów największy nacisk został położony na wyeliminowanie trudności związanych z dysfunkcją ruchową. Mimo że można doszukać się pewnych elementów przystosowawczych, to osoby niewidzące i niedowidzące oraz niesłyszące i niedosłyszące stale czekają na wprowadzenie dodatkowych rozwiązań.

Rada Miasta Krakowa w dniu 24 marca 2021 r. przyjęła Uchwałę LIV/1497/21 w sprawie polityki zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028 (Walas red. 2021). Polityka ta ma przynieść większą harmonię, poszanowanie dla dziedzictwa i wartości kulturowych, a także czerpanie korzyści z rozwoju przez wszystkich, a więc i osób z niepełnosprawnościami.

## Spis literatury

- Al Kahtani, S.J.H.; Xia, J.; Veenendaal, B. (2011). *Measuring accessibility to tourist attractions*. In: Proceedings of the Geospatial Science Research Symposium, Melbourne, Australia, 12–14
- Bakker, M., van der Duim, R., Peters, K., Klomp, J.(2020). *Tourism and Inclusive Growth: Evaluating a Diagnostic Framework*. Tourism Planning and Development, <https://doi.org/10.1080/21568316.2020.1850517>
- Biddulph, R. (2018). *Social enterprise and inclusive tourism. Five cases in Siem Reap, Cambodia*, Tourism Geographies, 20:4, 610-629, DOI:10.1080/14616688.2017.1417471
- Cabaj, W., Kruczek, Z., (2010). *Podstawy geografii turystycznej*. Proksenia, Kraków.
- Darcy, S., Ambrose, I., Schweinsberg, S., Buhalis, D. (2011). *Universal Approaches to Accessible Tourism*. W: D. Buhalis, S. Darcy (red.). *Accessible Tourism. Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications, 300–316.
- Darcy, S. (2010). *Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences*. Tour. Manag. 31, 816–826
- Duda-Seifert M., Zajączkowski J. (2011). *Accessibility of Wrocław tourist attractions for people with physical disabilities*, „Tourism Role in the Regional Economy”, Vol. 3, Social, Health-Related, Economic and Spatial Conditions of Disabled People's Tourism Development, Wyższa Szkoła Handlowa, Wrocław.
- European Commission. *Access – City Award 2010: Rewarding and inspiring accessible cities across the EU*. (2011). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0636>, dostęp 30.12.2023
- Espinosa Ruiz A., Bonmatí Lledó C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*. Gijón.
- Francuz S., Calińska-Rogała D. (2019). *Ocena przystosowania atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami w Polsce*. Przedsiębiorczość i Zarządzanie. Tom XX | Zeszyt 2, Część II, ss. 315–328.
- Fyall A., Garrod B., Leask A. (2003). *Managing Visitor Attractions: New Directions*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Gaweł Ł. (2023). *Museums without visitors? Crisis and revival - managing the "digital world" in Polish museums in times of pandemic*. Sustainability, 15. <https://doi.org/10.3390/su15151844>
- Osoby niepełnosprawne w 2022* (2023). Informacje sygnałne. GUS. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/ubostwo-pomoc-spoeczna/osoby-niepelnosprawne-w-2022-roku,26,5.html>
- Jamaludin, M.; Kadir, S.A. (2012). *Accessibility in Buildings of Tourist Attraction: A case studies comparison*. Procedia-Soc. Behav. Sci. 35, 97–104.
- Kapusta P. (2018). *Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnościami*, Urząd Miasta Krakowa, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych.
- Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych*. (2012). Dz. U. z dnia 25 października 2012 r., poz. 1169
- Kowalski K. (2023), *Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami - Poradnik dla organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej*, Warszawa
- Instrukcja obsługi* (2023), 2024, Urząd Miasta Krakowa, Kraków.
- Kruczek Z., Stanisławczyk K. (1994). *Ocena dostępności walorów krajoznawczych i bazy hotelowej Krakowa dla turystów niepełnosprawnych*. Folia Turistica. Nr 5, 1994, s. 29-46.
- Kruczek Z. (2011). *Atrakcje turystyczne. Fenomen, typologia, metody badań*. Proksenia, Kraków.
- Kruczek Z., Nowak K. (2023). *Wpływ pandemii COVID-19 na funkcjonowanie atrakcji turystycznych w Polsce*. Warsztaty z Geografii Turyzmu, 13, 37-50.

- Kruczek, Z., Szromek, A.R. (2020). *The Identification of Values in Business Models of Tourism Enterprises in the Context of the Phenomenon of Overtourism*. *Sustainability* 12, 1457. <https://doi.org/10.3390/su12041457>
- Kruczek, Z.; Gmyrek, K.; Ziżka, D.; Korbiel, K.; Nowak, K. (2024). Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities: A Case Study on Krakow Museums. *Sustainability* 16, 318. <https://doi.org/10.3390/su16010318>
- Luiza, S. M. (2010). Accessible tourism-the ignored opportunity. *Annals of Faculty of Economics*, 1: 1154–57.
- Park, J.; Chowdhury, S. (2018). *Investigating the barriers in a typical journey by public transport users with disabilities*. *J. Transp. Health*, 10, 361–368.
- Popiel, M. (2017). *Wybrane aspekty turystyki dostępnej w Krakowie w opinii studentów z niepełnosprawnościami*. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, 31(3), 50–63. <https://doi.org/10.24917/20801653.313.4>
- Popovic, D., Slivar, I. Gonan Božac M. (2022). *Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia*. *Administrative Sciences*, 12: 181. [doi.org/10.3390/admsci1204018](https://doi.org/10.3390/admsci1204018)
- Program Rządowy Dostępność Plus 2018-2025 (2018). Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018, <http://www.dostepnoscpus.gov.pl>, dostęp 31.12.2023.
- Rucci, A.C. and Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research*, 31, 3108.
- Scheyvens, R., Biddulph, R. (2018). *Inclusive tourism development*, *Tourism Geographies*, 20:4, 589-609, DOI: 10.1080/14616688.2017.1381985
- Santana, S.B.; Peña-Alonso, C.; Espino, E.P.C. (2020). Assessing physical accessibility conditions to tourist attractions. The case of Maspalomas Costa Canaria urban area (Gran Canaria, Spain). *Appl. Geogr.* 125.
- Śledzińska J. (2011). *Turystyka dla wszystkich. Dostępność infrastruktury turystycznej w Polsce dla osób z różnymi niepełnosprawnościami* [w:] Wyrzykowski J., Marak J. (red.), *Tourism role in the regional economy*, Wrocław, Uniwersytet Ekonomiczny.
- Steinbauer, S. (2019). *Ich will nicht ins Paradies, wenn der Weg dorthin so schwierig ist“ Sehbehinderung und barrierefreier Tourismus, Abschlussarbeit, Wien.*
- Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami*. Załącznik do uchwały nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. (poz. 218). <https://niepelnosprawni.gov.pl/p,170,strategia-na-rzecz-osob-z-niepelnosprawnościami-2021-2030>.
- Szłubowska, A. (2023). *Badanie zjawisk niepełnosprawności przez statystykę w Polsce*. W: Sytuacja osób niepełnosprawnych. Portret demograficzny, ekonomiczny i społeczny, red. Piotr Łysoń. Rządowa Rada Ludnościowa i GUS, Warszawa 2023.
- UNESCAP, (2009). [https://www.accessibletourism.org/resources/takayama\\_declarati\\_on\\_top-e-fin\\_171209.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declarati_on_top-e-fin_171209.pdf)
- UNDP, Evaluation of disability-inclusive development at UNDP, 2016. <https://erc.undp.org/evaluation/documents/download/10230>, dostęp 23.02.2023
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019, Dz.U. 2019. Poz. 1696
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Dz. U. 2019 poz. 848
- Tu chcę żyć. Kraków 2030. Strategia Rozwoju Krakowa (z dnia 7 lutego 2018 roku), Urząd Miasta Krakowa, Kraków,
- Walas, B. (red.) (2021). *A Sustainable Tourism Policy for Krakow in the Years 2021–2028, Diagnosis and Recommendations*, Municipality of Krakow; Resolution of the Kraków City Council: Krakow, Poland, <https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/327249/karta>, dostęp 31.12.2023.
- World Health Organization. (2021). Disability and health, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health> (dostęp 5 czerwca 2022).
- Zajadacz A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *J. Tour. Futures* 2015, 1, 189–202.
- Zaluska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., Grześkowiak, A. (2020). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17). <https://doi.org/10.3390/ijerph191710575>
- Zwiedzamy Kraków. Informator dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządów ruchu*, (1991). Autorzy: Zygmunt Kruczek, Katarzyna Stanisławczyk, Krakowski Ośrodek Informacji Turystycznej, Kraków 1991.