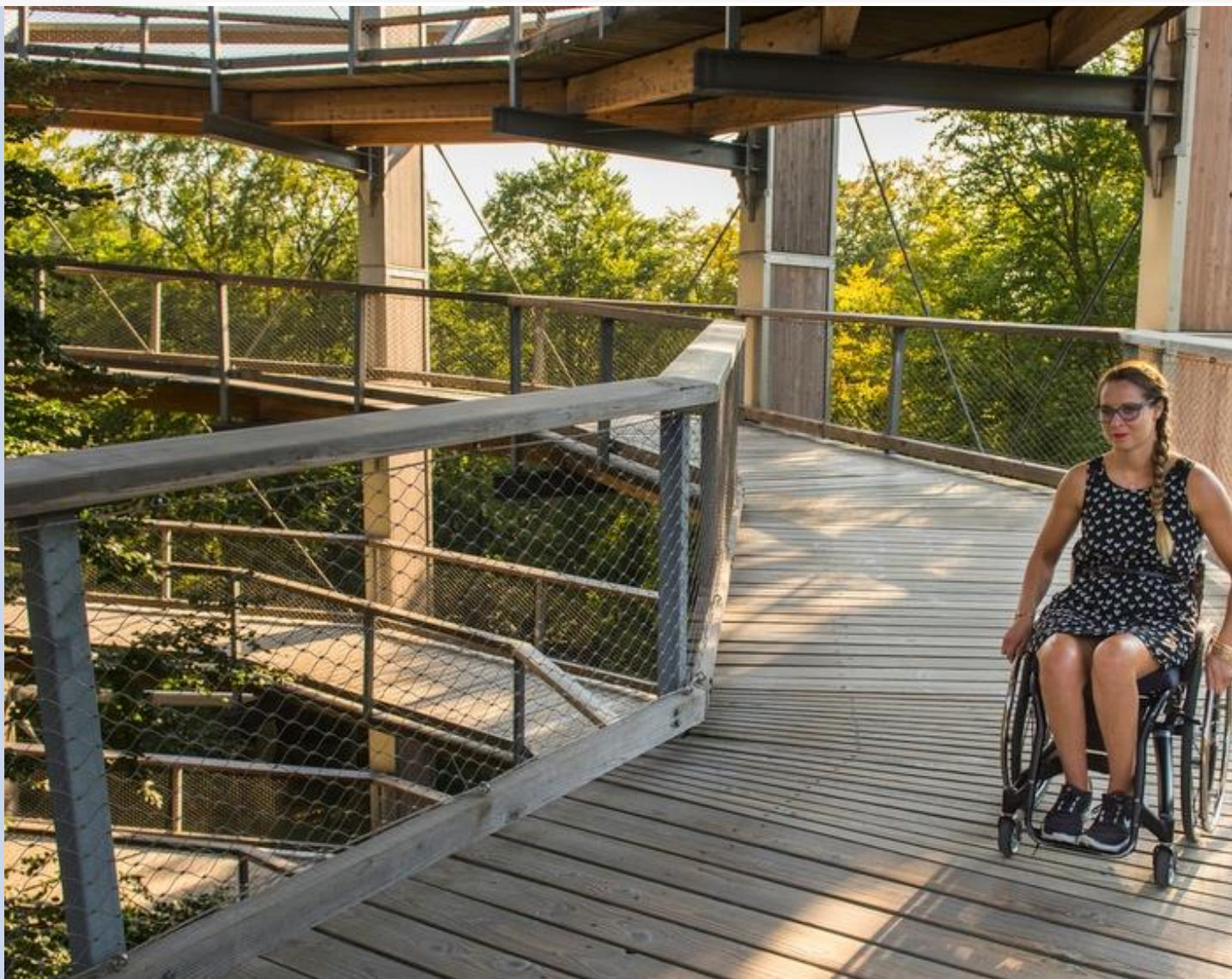


RAPORT Z BADAŃ

„DIAGNOZA SYTUACJI
W TURYSTYCE
NA OBSZARZE WOJEWÓDZTWA
KUJAWSKO-POMORSKIEGO
W ZAKRESIE AKTUALNEJ OFERTY TURYSTYCZNEJ
DLA OSÓB
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI”

MARIUSZ BARCZAK
ROBERT BRUDNICKI





Cele badań

- Pozyskanie wiedzy na temat funkcjonujących na rynku ofert turystycznych (usług, produktów) skierowanych do OzN oraz informacji umożliwiających ocenę ich faktycznego poziomu dostosowania do potrzeb OzN



Cele badań

- Pozyskanie wiedzy na temat funkcjonujących na rynku ofert turystycznych (usług, produktów) skierowanych do OzN oraz informacji umożliwiających ocenę ich faktycznego poziomu dostosowania do potrzeb OzN

Cele badań – CELE SZCZEGÓŁOWE

- analizę dostępności ofert turystycznych (produktów, usług itp.) dla OzN na tle innych grup docelowych (klientów rynku turystycznego),
- analizę dostępności ofert turystycznych dla OzN według rodzajów dysfunkcji,
- ocenę stopnia dostosowania ofert turystycznych pod kątem OzN (kompleksowa oraz szczegółowa, tj. z wykorzystaniem wybranych kryteriów i źródeł danych),
- ocenę wybranych elementów potencjału turystycznego pod kątem dostępności dla OzN,



Cele badań – CELE SZCZEGÓŁOWE

- ocenę pogłębioną stopnia dostosowania oferty dla OzN (miejsca parkingowe, place przed obiektami, wejścia, wyposażenie w elementy sygnalizacyjne, wyposażenie w podjazdy, dostosowanie punktów recepcyjnych, dostępność udogodnień dla OzN z dysfunkcją ruchu, wzroku i słuchu, dostosowanie narzędzi informacyjnych, przygotowanie personelu do obsługi OzN,
- identyfikację ofert dedykowanych OzN,
- identyfikację barier rozwoju ofert turystycznych dla OzN,
- identyfikację potencjalnych kierunków rozwoju oferty dla OzN (tj. możliwości wdrażania działań podwyższających poziom dostępności).



W jaki sposób
prowadzono
badania?

kombinacja różnych
technik pomiaru oraz
wykorzystano dane
pochodzące z różnych,
uzupełniających się
źródeł



**DESK
RESEARCH**



Wywiad internetowy
wspomagany komputerowo
(CAWI)

An illustration of an online survey form titled "ANKIETA ON-LINE". The form has a teal header with the title. Below the header, there are three columns of input fields. The first column has three rows, the second has three rows, and the third has three rows. Some of the input fields are checked, indicating that the survey is being completed.

Metoda Mystery Shopping

W jaki sposób
prowadzono
badania?

**kombinacja różnych technik pomiaru
oraz wykorzystano dane pochodzące z
różnych, uzupełniających się źródeł**

źródła wtórne
– pozyskane z
wykorzystanie
m tzw. metod
pośrednich

**źródła
pierwotne**

W jaki sposób
prowadzono
badania?

**dane pochodzące z różnych,
uzupełniających się źródeł**

WYNIKI BADAŃ – STRUKTURA RAPORTU

4.1. Dostępność usług hotelarskich

4.1.1 Baza noclegowa (w tym z dostępem dla osób z niepełnosprawnością) – analiza na podstawie ogólnodostępnych danych GUS

4.1.2 Baza noclegowa – identyfikacja oferty skierowanej do OzN z wykorzystaniem informacji pochodzących z internetowych serwisów rezerwacyjnych oraz wybranych stron internetowych zawierających oferty

4.2.2. Dostępność i dostosowanie oraz możliwości rozwoju oferty usług hotelarskich w regionie kujawsko-pomorskim dla OzN na podstawie badań sondażowych obiektów świadczących usługi hotelarskie

4.2. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących ROT, LOT, LGD, Punkty Informacji Turystycznej oraz wybrane podmioty branży turystycznej

4.3. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań zawartości stron www oddziałów PTTK

4.4. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań zawartości stron www punktów informacji turystycznej oraz oficjalnej strony internetowej promującej ofertę turystyczną województwa (kujawsko-pomorskie.travel; „Konstelacje Dobrych Miejsc”)

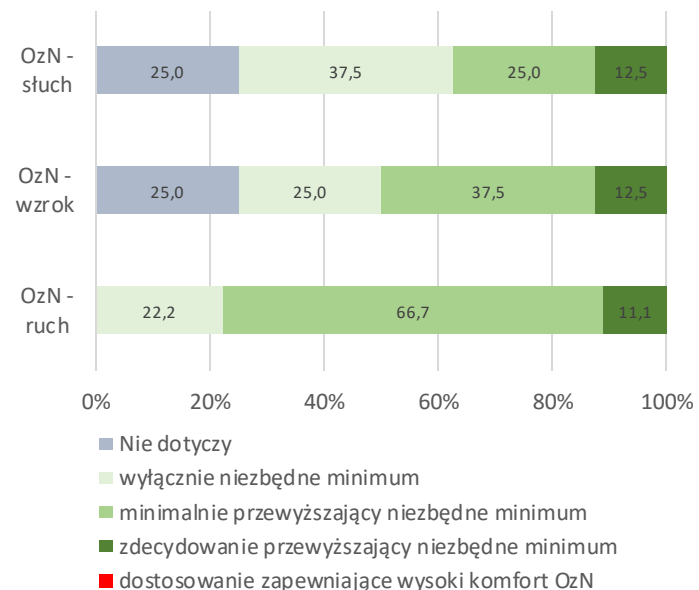
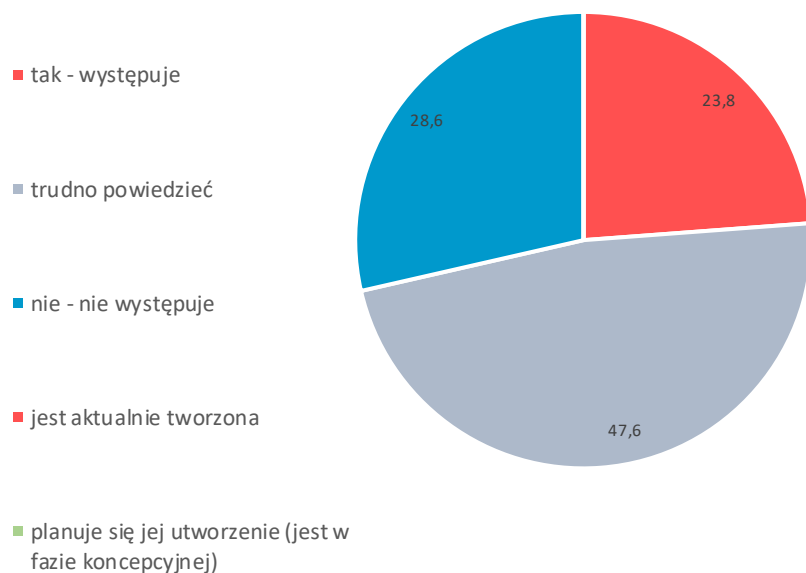
4.5. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących muzea

4.6. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących Parki Krajobrazowe



WYBRANE WYNIKI

- **Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących ROT, LOT, LGD, Punkty Informacji Turystycznej oraz wybrane podmioty branży turystycznej**



WNIOSKI REKOMENDACJE

Istniejące zasoby statystyki publicznej tylko w bardzo ograniczonym stopniu pozwalają na prowadzenie diagnoz poziomu dostosowania obiektów świadczących usługi hotelarskie do potrzeb osób niepełnosprawnych

Koniecznym jest, aby uwarunkowania infrastrukturalne rozwoju turystyki dostępnej zostały dostrzeżone przez organy statystyki publicznej. **W programach badań statystycznych powinien zostać poszerzony zakres zbieranych danych nt. dostosowania obiektów do OzN**

. **Istotnych informacji powinny dodatkowo dostarczać równolegle prowadzone, regionalne badania monitorujące stan oferty turystycznej skierowanej do OzN** (powinny być one prowadzone przez organizacje branżowe we współpracy z instytucjami naukowo-badawczymi).

WNIOSKI REKOMENDACJE

Rekomenduje się zaprojektowanie i wdrożenie systemu regionalnych badań monitorujących stan oraz jakość oferty turystycznej kierowanej do OzN (wprowadzenie systemu monitorowania i ewaluacji dostępności ofert turystycznych dla OzN, który pozwoli na bieżące ocenianie postępów oraz identyfikację obszarów wymagających dalszych działań i poprawy

WNIOSKI REKOMENDACJE

Informacje nt. oferty dla OzN w zdecydowanej większości były „mało konkretne”, „mało czytelne”, „mało pogłądowe” a także często trudne do odnalezienia. W dodatku „audytowane” strony internetowe często nie były wyposażone w narzędzia zwiększające poziom ich użyteczności dla OzN (NISKI POZIOM UŻYTECZNOŚCI INFORMACJI)

Na podstawie przeprowadzonych analiz można stwierdzić, że ważnym działaniem które jak najszybciej należy wprowadzić w życie jest zwiększenie dostępności stron www obiektów noclegowych do potrzeb OzN. Należy oprzeć się na standardach [WCAG 2.1](#)

WNIOSKI REKOMENDACJE

- **W celu uzyskania znaczącej poprawy sytuacji rekomenduje się:**
 - 1) przeprowadzenie kampanii informacyjnej nt. standardów dostępności stron www dla OzN oraz dodatkowo 2) utworzenie oferty szkoleń w zakresie przystosowania stron www dla OzN. Ponadto, mając na uwadze stwierdzony w toku badań niski poziom dostosowania stron www dla OzN w grupie innych podmiotów branży turystycznej oraz sposoby komunikowania OzN oferty turystycznej (brak czytelności, pogładowości, kompleksowości – ogólnie rzecz biorąc obserwowany wyraźny brak zrozumienia potrzeb OzN) rekomenduje się opracowanie regionalnego standardu komunikacji oferty turystycznej dla OzN, będącego wsparciem w dokonywaniu wyboru oferty.**

WNIOSKI REKOMENDACJE

Jedną z fundamentalnych barier w dalszym rozwoju turystyki dostępnej w województwie kujawsko-pomorskim – jak można wnioskować na podstawie wyników uzyskanych w badaniach ankietowych – jest generalnie niska podaż ofert turystycznych dla OzN

Rekomenduje się: organizację szkoleń i warsztatów dla podmiotów działających w sektorze turystyki (np. lokalnych organizacji turystycznych, LGD, podmiotów oferujących usługi hotelarskie itp.), które miałyby na celu zwiększenie świadomości na temat potrzeb i wymagań OzN oraz prezentację możliwości kreowania ofert dedykowanych dla OzN oraz dostosowania istniejących ofert turystycznych do potrzeb OzN.

WNIOSKI REKOMENDACJE

Na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych wśród podmiotów branży turystycznej regionu kujawsko-pomorskiego (szeroko definiowanych w badaniu) zidentyfikowano występowanie jednego z istotniejszych problemów rozwoju turystyki dostępnej, tj. wyraźnych braków w przygotowaniu kadry turystycznej do obsługi gości OzN

W związku z powyższym rekomenduje się opracowanie i wdrożenie systemu szkoleń w zakresie przygotowania kadry (w tym gestorów oferty turystycznej) do obsługi w turystyce osób z niepełnosprawnościami, celem zwiększenia kompetencji kadry w obsłudze turystyki dostępnej oraz uświadomienia potrzeb turystów OzN (szkolenie pn. Turystyka dostępna i obsługa osób z niepełnosprawnościami)

Szczegółowe wyniki badań

RAPORT Z BADAŃ

„DIAGNOZA SYTUACJI
W TURYSTYCE
NA OBSZARZE WOJEWÓDZTWA
KUJAWSKO-POMORSKIEGO
W ZAKRESIE AKTUALNEJ OFERTY TURYSTYCZNEJ
DLA OSÓB
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI”

MARIUSZ BARCZAK
ROBERT BRUDNICKI

