



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



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych



Zespół ekspercki:  
**MARIUSZ BARCZAK**  
**ROBERT BRUDNICKI**

Bydgoszcz, Grudzień 2022

**Autorzy rozdziałów I, II, III, IV, V: dr Mariusz Barczak, dr Robert Brudnicki**

**Pozyskiwanie materiałów źródłowych, badania ankietowe, opracowanie tabelaryczne i graficzne wyników badań- Zespół ankietorów WSG: Sandra Wierzbiańska – Koordynator, analityk, Kamila Makowska – studentka TiR ankieter, Agnieszka Stachowska – studentka TiR ankieter, Maja Mikołajczyk – studentka TiR ankieter**

## SPIS TREŚCI

I.		Str.
II.	<b>WPROWADZENIE</b>	4
III.	<b>CELE I ZAŁOŻENIA BADAŃ</b>	6
IV.	<b>METODYKA BADAŃ I ŹRÓDŁA DANYCH</b>	7
V.	<b>ANALIZA PODAŻY OFERTY TURYSTYCZNEJ DLA OZN W REGIONIE KUJAWSKO-POMORSKIM NA PODSTAWIE BADAŃ DESK RESEARCH ORAZ BADAŃ SONDAŻOWYCH</b>	10
5.1.	Dostępność usług hotelarskich	12
5.1.1.	Baza noclegowa (w tym z dostępem dla osób z niepełnosprawnością) – analiza na podstawie ogólnodostępnych danych GUS	12
5.1.2.	Baza noclegowa – identyfikacja oferty skierowanej do OzN z wykorzystaniem informacji pochodzących z internetowych serwisów rezerwacyjnych oraz wybranych stron internetowych zawierających oferty	17
5.1.3.	Dostępność i dostosowanie oraz możliwości rozwoju oferty usług hotelarskich w regionie kujawsko-pomorskim dla OzN na podstawie badań sondażowych obiektów świadczących usługi hotelarskie	36
5.2.	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	51
5.3.	Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań zawartości stron www oddziałów PTTK	60
5.4.	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”)	66
5.5.	Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących muzea	76
5.6.	Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących Parki Krajobrazowe	86
VI.	<b>WNIOSKI I REKOMENDACJE</b>	93

## I. WPROWADZENIE

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) i Bank Światowy (BŚ) informują, że ponad miliard ludzi na świecie (ok. 15% populacji) ma potrzebę wsparcia w zakresie dostępności. Dodatkowo przewiduje się, że do 2050 roku tylko w samych miastach mieszkać będzie ok. 940 milionów osób żyjących z niepełnosprawnością<sup>1</sup>. Tak zwana „dostępna przestrzeń” jest dla tych osób niezbędna do wykonywania codziennych czynności, ale także do spędzania czasu wolnego (rekreacja, turystyka).

Turystyka dostępna utożsamiana jest ze stanem, w którym destynacje turystyczne, produkty i usługi są dostępne dla wszystkich ludzi, niezależnie od ich fizycznych ograniczeń, niepełnosprawności czy wieku. Taki stan charakteryzować powinien zarówno publiczne, jak i prywatne obiekty turystyczne, zlokalizowane na obszarach miejskich i wiejskich. Pojęcie turystyki dostępnej zdefiniowane przez Darcy'ego i Dicksona (2009)<sup>2</sup> wskazuje, że turystyka dostępna umożliwia osobom z ograniczeniami w zakresie poruszania się, wzroku, słuchu i funkcji poznawczych niezależne funkcjonowanie oraz równość i godność poprzez dostarczanie uniwersalnie zaprojektowanych produktów, usług i środowisk turystycznych. Oprócz pomocy osobom trwale niepełnosprawnym fizycznie, pomaga także rodzicom z małymi dziećmi, starszym podróżnikom, osobom z tymczasowymi urazami oraz ich towarzyszom podróży (członkowie rodziny, opiekunowie). Turystyka dostępna koncentruje się zatem na „wytworzeniu” zestawu „usług i udogodnień” (np. środowisko fizyczne, transport, informacje i komunikacja), które umożliwiają osobom o szczególnych potrzebach w zakresie dostępu (tymczasowego lub stałego) korzystanie z wakacji i czasu wolnego bez doświadczania jakichkolwiek szczególnych barier lub problemów.

Według European Network for Accessible Tourism (ENAT)<sup>3</sup> turystyka dostępna obejmuje:

- miejsca bez barier: infrastruktura i wyposażenie,
- transport: drogą powietrzną, lądową i morską, odpowiedni dla wszystkich użytkowników,
- wysokiej jakości usługi: świadczone przez przeszkolony personel,
- aktywności, wystawy, atrakcje: umożliwienie każdemu uczestnictwo w turystyce,
- marketing, systemy rezerwacji, strony internetowe i usługi: informacje dostępne dla wszystkich.

Współczesne społeczeństwa są coraz bardziej świadome potrzeb integracji osób niepełnosprawnych, w tym również w turystyce. Zagadnienia takie jak dostępność, projektowanie dla wszystkich i projektowanie uniwersalne są prezentowane na

---

<sup>1</sup> World report on disability, 2011; <https://www.theguardian.com/>

<sup>2</sup> Darcy, S., Dickson, T., 2009. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*

<sup>3</sup> [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

międzynarodowych forach przez różnego rodzaju podmioty, organizacje i instytucje. W okresie ostatnich dziesięciu lat podejmowano działania badawcze (o różnej skali i zasięgu), których celem było rozpoznawanie podaży i popytu w turystyce dostępnej. Aktualnie (np. na rynku europejskim) intensywnie promuje się wytyczne i najlepsze praktyki w zakresie turystyki dostępnej. Zauważyć można również wdrażanie mechanizmów regulacyjno-koordynacyjnych, wymaganych do dalszego rozwoju tego segmentu rynku turystycznego.

Rynek turystyki dostępnej jest rynkiem niszowym i wolno wzrastającym ze względu na nadal występujące, duże braki w udogodnieniach (podróżowanie bez barier musi być rozpatrywane w sposób kompleksowy – tj. dostępność musi być brana pod uwagę podczas całej podróży klienta) oraz konieczność przełamywania barier, podnoszenia świadomości branży turystycznej oraz budowania klimatu współpracy wokół włączania osób z niepełnosprawnościami w turystykę (dostarczanie udanych produktów turystycznych wymaga skutecznych partnerstw i współpracy w wielu sektorach na poziomie krajowym, regionalnym i międzynarodowym, tj. od pomysłu do wdrożenia).

W konsekwencji oddziaływania wielu czynników (w tym po stronie popytowej jak i podażowej) rynek turystyki dostępnej - jak oceniają specjaliści - charakteryzuje się wysokim potencjałem rozwojowym. Analizy i dane ekonomiczne pokazują, że w kolejnych latach rozwój turystyki dostępnej będzie podlegać tendencji wzrostowej a przyczyniać się do tego będą zmiany w społeczeństwie, jak i rosnące możliwości dostępu. W tym ostatnim przypadku konieczne jest dalsze, a przede wszystkim konsekwentne niwelowanie problemów i barier, które nadal napotykanie są przez podróżnych z niepełnosprawnościami. Do najważniejszych z nich należą<sup>4</sup>:

- nieprzeszkolony profesjonalny personel zdolny do informowania i doradzania w kwestiach dostępności
- brak rzetelnych informacji o dostępności konkretnych atrakcji (o dostępnych obiektach, usługach, wypożyczalniach sprzętu i atrakcjach turystycznych, brak odpowiedniej promocji - recenzji segmentu turystycznego zachęcających do podróży),
- dostęp do usług rezerwacji i powiązanych stronach internetowych,
- dostęp do lotnisk oraz obiektów i usług transferowych,
- dostęp do pojazdów przystosowanych dla wózków inwalidzkich,
- niedostępne ulice, chodniki i usługi transportowe,
- brak przystosowanych i dostępnych pokoi hotelowych, restauracji, sklepów, toalet i miejsc publicznych
- brak atrakcji bez barier i innych usług związanych z destynacją turystyczną,
- brak dostępnych restauracji, barów i innych udogodnień,
- brak pomocy technicznych i urządzeń dla osób niepełnosprawnych.

---

<sup>4</sup> [www.cbi.eu](http://www.cbi.eu)

## II. CELE I ZAŁOŻENIA BADAŃ

Przyjęta koncepcja badań diagnozujących stan oferty turystycznej dla OzN na obszarze województwa kujawsko-pomorskiego zakładała realizację dwóch, podstawowych celów empirycznych. Po pierwsze, dla ekspertów prowadzących badania istotne było 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. Po drugie, ważnym celem zespołu badawczego było również zdobycie opinii (w grupie badanych podmiotów uczestniczących w tworzeniu podaży oferty turystycznej), pozwalających na ocenę ich „nastawienia” do problemu dalszego rozwoju oferty w turystyce dostępnej (otwartość na klientów ONZ, skłonność do podejmowania aktywności w celu tworzenia podaży usług i produktów dostępnych dla OzN, identyfikacja barier i możliwości dalszego rozwoju oferty turystycznej dla OzN tj. podnoszenia poziomu dostępności oferty).

Realizacja ww. celów badań wiązała się z przeprowadzeniem licznych analiz wykorzystujących pozyskane zasoby danych i informacji. Wśród nich warto wskazać:

- 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,
- 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).

Badania zrealizowano w oparciu o wypracowaną w fazie wstępnej koncepcję badań, zgodnie z przyjętym założeniem („ze względu na złożoność zjawiska oraz ograniczone środki finansowe uniemożliwiające przeprowadzenie badań terenowych badania mogły dotyczyć wyłącznie pewnego wycinka rzeczywistości”) oraz odpowiednio dobraną do potrzeb metodykę badań (zgodną z przyjętym założeniem i dającą podstawą do realizacji celów).

### III. METODYKA BADAŃ I ŹRÓDŁA DANYCH

W badaniach zastosowano ekspercką kombinację różnych technik pomiaru oraz wykorzystano dane pochodzące z różnych, uzupełniających się źródeł. Posłużono się głównie metodą *Desk Research* oraz metodą badań sondażowych (ze szczególnym uwzględnieniem techniki CAWI, tj. wywiadu internetowego wspomaganego komputerowo). W odosobnionych przypadkach, w celu obiektywizacji zbieranych informacji, zastosowano również metodę MS (*Mystery Shopping*, in. metoda tajemniczego klienta).

*Desk Research* jest metodą badawczą szeroko stosowaną w naukach i badaniach społecznych. Polega na analizowaniu oraz przetwarzaniu danych i informacji zastanych (tj. pochodzących z istniejących, wytworzonych źródeł), a następnie formułowaniu na ich podstawie wniosków dotyczących badanego problemu. Metoda *Desk Research* nie ma określonego czasu trwania lub fazy realizacji, a pozyskiwanie oraz eksploracja danych trwa zazwyczaj przez cały okres realizowania projektu badawczego. Powodem tego jest ciągłe uzupełnianie dokumentów oraz zestawianie ich z pozyskanymi materiałami podczas wszystkich etapów badania. W metodzie *Desk Research* korzysta się z analizy treści źródeł, ogólnodostępnych danych statystycznych, prowadzi się analizy przekrojowe i porównania danych historycznych. Prowadząc tego typu badania (tzw. niereaktywne), nie trzeba „wstawać z biurka” czy też opuszczać gabinetu, stąd też w języku polskim obok angielskiej nazwy *Desk Research* możemy spotkać termin „badania z biurka”. Jak słusznie podkreśla Zofia Bednarowska (2015), ten rodzaj szukania informacji jest efektywny kosztowo i czasowo, gdyż główny koszt takich analiz to czas pracy analityka zbierającego dane, selekcjonującego źródła i analizującego pozyskane materiały. Wśród źródeł danych desk research możemy wyróżnić źródła wewnętrzne i zewnętrzne.

Sondaż diagnostyczny (in. badanie sondażowe) jest metodą badawczą, pomocną zazwyczaj w badaniu dużych populacji, których nie da się obserwować bezpośrednio. Polega on najczęściej na przebadaniu przy pomocy odpowiednio przeprowadzonych badań ankietowych pewnej części populacji z której próba ta pochodzi. Na rynku badawczym sondaż diagnostyczny traktowany jest przede wszystkim jak technika badania opinii publicznej, która ma charakter badań ilościowych. Grupę badanych osób czy też podmiotów można dobrać losowo, ale można także przeprowadzić badania w grupie celowo wyselekcjonowanej (są to wówczas próby nielosowe). Badania sondażowe zakładają przede wszystkim wykorzystanie takich narzędzi badawczych jak ankietę (np. ankietę internetową) lub wywiad (np. w miejscu publicznym, w instytucji, telefoniczny, czy też wspomagany komputerowo: CAPI, CATI i CAWI). Dobór techniki jest zazwyczaj determinowany przez budżet przeznaczony na badania, cele badania, czy też podjętą problematykę. Wywiad internetowy wspomagany komputerowo (CAWI) jest techniką zbierania informacji w ilościowych badaniach rynku i opinii publicznej, w której respondent jest proszony o

wypełnienie ankiety w formie elektronicznej. Dane pozyskane w ten sposób są automatycznie zbierane w specjalnej bazie, skąd badacz może je pobrać w dowolnym momencie w celu dalszej analizy.

Metoda *Mystery Shopping* – jest badaniem typu audytoryjnego. W przypadku metody tajemniczy klient podstawą jest obserwacja ukryta (może być zarówno uczestnicząca, jak i nieuczestnicząca) i standaryzowana, przeprowadzana w różnych kanałach dystrybucji produktu przez badacza – osobę odgrywającą rolę klienta (audytora, mystery shoppera). Idea metody sprowadza się zatem do anonimowej wizyty badacza w ocenianym obiekcie w roli klienta (realizując cele w niniejszych badaniach zastosowano anonimowy kontakt telefoniczny). Celem badania w takim modelu jest z reguły obserwacja procesu obsługi klienta oraz ocena jej jakości i dochowanie określonych standardów (celem może być również ocena infrastruktury, wyposażenia itp.). Metoda (określana również jako - tajemniczy gość, tajny audytor, klient testowy, mystery customer) wpisuje się w nurt tzw. triangulacji metod badawczych. Oznacza to, że hipotezy badawcze weryfikowane są poprzez dane pozyskiwane za pomocą dwóch lub większej liczby metod (Aldlaigan i Buttlet 2005), zarówno ilościowych, jak i jakościowych.

W prezentowanym raporcie – ze względu na specyfikę badanego zjawiska (przedmiot badań – oferta turystyczna w regionie kujawsko-pomorskim skierowana do turystów, osób z niepełnosprawnościami) wykorzystano następujące źródła danych i informacji:

- źródła wtórne – pozyskane z wykorzystaniem tzw. metod pośrednich. W tym przypadku zespół ekspercki opierał się na: ogólnodostępnych danych GUS (dostępne statystyki dotyczące bazy turystycznych obiektów noclegowych, w tym wyposażenia turystycznych obiektów noclegowych/obiekty wyposażone w udogodnienia dla osób niepełnosprawnych ruchowo/ są to dane oparte na sprawozdaniach KT), bazach i rejestrach (Rejestr Centralny Wykaz Obiektów Hotelarskich, Państwowy Rejestr Muzeów, wybranych rejestrach obiektów świadczących usługi hotelarskie niebędących obiektami hotelarskimi – Toruń, Bydgoszcz, Grudziądz, Baza Lokalnych Grup Działania - KSOW), informacjach zawartych na oficjalnych stronach internetowych (Booking.com, Trivago.pl, kujawsko-pomorskie.travel.pl, punktów IT zlokalizowanych w regionie, oddziałów PTTK zlokalizowanych w regionie, tdw.pttk.pl - prowadzona przez PTTK, Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego - agroturystyka.kpodr.pl, parków krajobrazowych zlokalizowanych w regionie kujawsko-pomorskim).



- źródła pierwotne – pozyskane z wykorzystaniem tzw. metod bezpośrednich. W tym przypadku zespół ekspercki wykorzystał informacje pozyskane w badaniach sondażowych podmiotów i instytucji świadczących szeroko rozumiane usługi dla turystów, a także pochodzące z wywiadów CATI w połączeniu z *Mystery Shopping*. Badania sondażowe oraz wywiady CATI w połączeniu z *Mystery Shopping* przeprowadzono w następujących grupie podmiotów i instytucji: Kujawsko-Pomorska Organizacja Turystyczna wraz z wszystkimi aktualnymi jej członkami (LOT oraz podmioty branży turystycznej), Lokalne Grupy Działania działające w regionie, wybrane podmioty typu NGO, obiekty świadczące usługi hotelarskie z terenu województwa (ze szczególnym uwzględnieniem obiektów skategoryzowanych z pozyskanego Rejestru CWOH oraz bazy obiektów utworzonej w ramach badań desk research - obiektów świadczących usługi hotelarskie, niebędących obiektami hotelarskimi z ośrodków: Toruń, Bydgoszcz, Grudziądz), gospodarstwa agroturystyczne (podlegały zarówno badaniom ankietowym jak i badaniu CATI wraz z *Mystery Shopping*), muzeach - zewidencjonowanych w państwowym wykazie oraz innych nie zewidencjonowanych (baza utworzona na potrzeby badań), Parki Krajobrazowe oraz oddziały PTTK zlokalizowane na terenie województwa kujawsko-pomorskiego.

#### **IV. ANALIZA PODAŻY OFERTY TURYSTYCZNEJ DLA OZN W REGIONIE KUJAWSKO-POMORSKIM NA PODSTAWIE BADAŃ DESK RESEARCH ORAZ BADAŃ SONDAŻOWYCH**

Z punktu widzenia konsumentów usług turystycznych baza noclegowa (jej charakter, lokalizacja a przede wszystkim standard i jakość oferowanych usług) w powiązaniu z dostępnością do szeroko rozumianych atrakcji turystycznych stanowi najważniejszy czynnik pozwalający na realizację potrzeb turystycznych. Baza noclegowa jako usługa podstawowa jest jednym z kluczowych składowych zagospodarowania turystycznego obszaru (region, miejscowość). Powszechnie uważa się, że obok walorów turystycznych jest podstawowym czynnikiem wpływającym na postrzeganie atrakcyjności turystycznej danego obszaru, regionu lub miejscowości turystycznej, warunkuje ich prawidłowe funkcjonowanie a także właściwy poziom zaspokojenia potrzeb zgłaszanych przez różne segmenty turystów. Warto zauważyć, że w ostatnich latach rola bazy noclegowej w zaspokajaniu potrzeb turystów jeszcze wyraźniej wzrosła - obiekty noclegowe dla konsumentów usług turystycznych coraz częściej stają się bowiem „miejscami docelowymi podróży” i postrzegane są przez nich jako „centra pobytu” (por. K Rotter-Jarzębińska 2011<sup>5</sup>). W skład bazy noclegowej wchodzi różnego rodzaju obiekty noclegowe i urządzenia towarzyszące, pozwalające uczestnikom ruchu turystycznego (turystom) na przebywanie poza miejscem zamieszkania w warunkach zbliżonych do ich stałych warunków pobytu.

Dbanie o standardy obsługi klientów podmiotów świadczących usługi hotelarskie, w tym dostosowanie obiektów hotelarskich do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wymusza polskie prawo. Obiekty hotelarskie powinny spełniać wymagania w zakresie dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, w zakresie określonym dla budynków zamieszkania zbiorowego w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2015 roku, poz. 1422 z późniejszymi zmianami), zwane dalej „warunkami technicznymi”, a także następujące wymagania dodatkowe (tzw. Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych - zgodnie z załącznikiem nr 8 do rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017 roku, poz. 2166):

1. W obiektach powyżej 50 j.m. co najmniej jedna j.m. powinna być dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych w sposób określony w I p. 7-9, a dla każdego kolejnych rozpoczętych 100 j.m. powyżej 100 j.m. co najmniej jedna,

---

<sup>5</sup> Rotter-Jarzębińska K., 2011, Baza noclegowa. Stan i kierunki rozwoju; [w:] Mika M. (red.) Kraków jako ośrodek turystyczny, UJ, Kraków

2. Ogólnodostępne elementy wyposażenia obiektu, takie jak urządzenia komunikacji wewnętrznej, przyciski i wyłączniki powinny być umieszczane na wysokości 90-110 cm., umożliwiając swobodne korzystanie osobom poruszającym się na wózku,
3. Co najmniej jeden telefon ogólnodostępny przystosowany do korzystania przez osoby niepełnosprawne, umieszczony na wysokości 90-110 cm, umożliwiając swobodne korzystanie osobom poruszającym się na wózku,
4. Co najmniej jedno stanowisko recepcyjne powinno dysponować ladą o wysokości nieprzekraczającej 90 cm., z podjazdem o wysokości min. 67 cm, lub powinno być wydzielone osobne stanowisko obsługi osób poruszających się na wózkach,
5. W salach gastronomicznych i wielofunkcyjnych należy przystosować miejsca umożliwiające korzystanie z usług osobom na wózkach,
6. Przyciski sterujące windami powinny być opisane w sposób czytelny dla niewidzących, a windy wyposażone w sygnalizację dźwiękową
7. J.m., o których mowa w lp. 1, powinny zostać wyposażona w poręcze i uchwyty ułatwiające korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych,
8. Wyłączniki światła, sygnalizacja przywoławcza, telefon i sterowanie telewizorem powinny być dostępne z łóżka,
9. W j.m., o których mowa w lp. 1, należy zapewnić umeblowanie umożliwiające korzystanie osobom poruszającym się na wózkach, w tym wysokość podjazdu min. 67 cm pod płytę stołu, biurka i umywalki.

Przystosowanie obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych obejmuje (Danasiewicz, 2006<sup>6</sup>):

- tereny przyległe do hotelu np. parking,
- obszar pomieszczeń ogólnodostępnych dla gości np. sala restauracyjna, hol recepcyjny,
- jednostkę mieszkalną wraz z węzłem sanitarnym.

Niestety - przystosowanie obiektów zwykle ogranicza się do usprawnień dla osób na wózkach inwalidzkich, a pomija w szerszym stopniu udogodnienia dla osób niewidomych lub głuchoniemych (Ruszkowski J.M., Szewczyk I., 2016<sup>7</sup>)

---

<sup>6</sup> Danasiewicz, R., 2006, Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich, Państwowy Instytut Badawczy, Radom

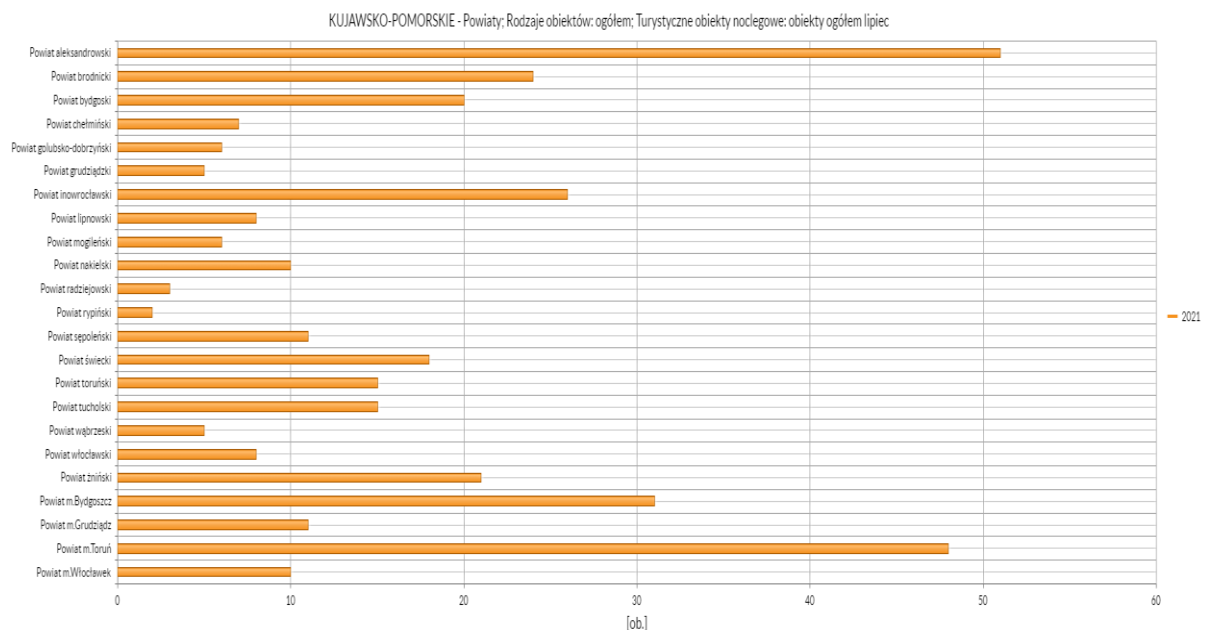
<sup>7</sup> Ruszkowski J.M., Szewczyk I., 2016, Dostosowanie obiektów noclegowych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Studium przypadku na przykładzie wybranych hoteli miasta Bielsko-Biała, Ekonomiczne Problemy Turystyki 2 (34) 2016

#### 4.1. Dostępność usług hotelarskich

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

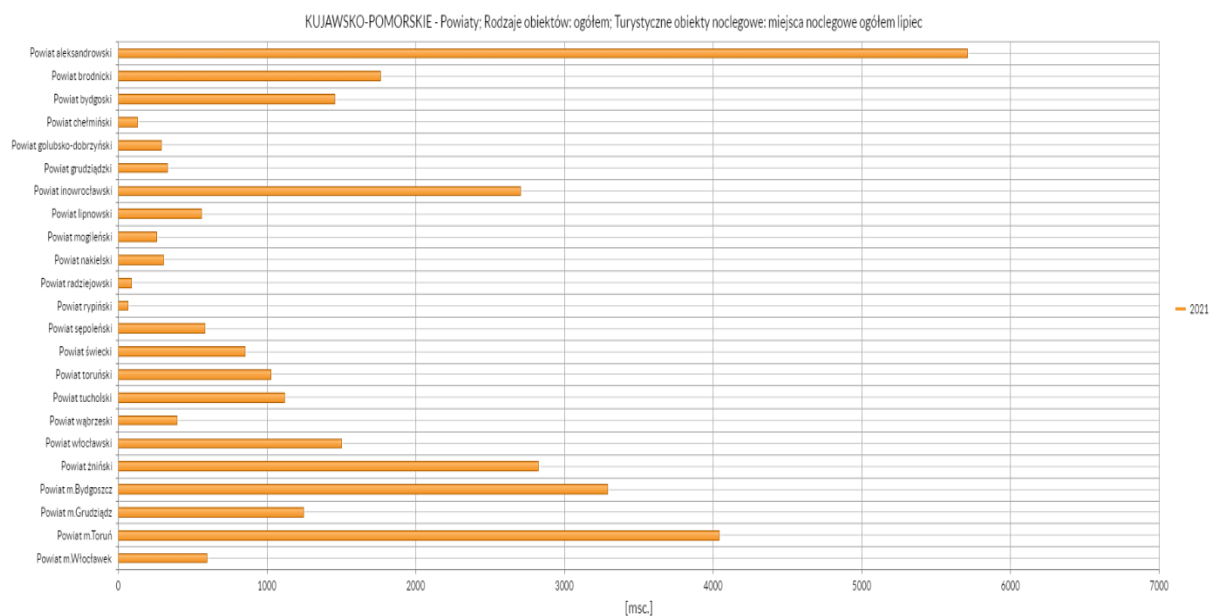
Według danych GUS (na dzień 31 lipca 2021: Bank Danych Lokalnych; <https://bdl.stat.gov.pl/>) w województwie kujawsko-pomorskim funkcjonowało 361 turystycznych obiektów noclegowych posiadających 10 lub więcej miejsc noclegowych (w tym samym okresie w roku 2019 było to 407 obiektów) (Rys.1.). Zdecydowana większość z tych obiektów (84%) oferowała usługi całoroczne, pozostałe było to obiekty sezonowe.

W grupie 361 turystycznych obiektów noclegowych 51% (184 obiekty) stanowiły „obiekty hotelowe” zaś resztę dopełniały tzw. „obiekty noclegowe krótkotrwałego zakwaterowania” (klasa PKD 55.2) oraz „kempingi i pola biwakowe ogółem” (klasa PKD 55.2). Zgodnie z Polską Klasyfikacją Działalności PKD w skład „obektów hotelowych” zaliczanych do klasy 55.1 pod nazwą „Hotele i podobne obiekty zakwaterowania” wchodzi: hotele, motele, pensjonaty i inne obiekty świadczące usługi typowe dla hoteli (w tym przynajmniej codzienne sprzątnięcie pokoi, ślanie łóżek i mycie urządzeń sanitarnych). W ogólnej strukturze turystycznych obiektów noclegowych w regionie w roku 2021 dominowały hotele (35% z ogółu turystycznych obiektów noclegowych, 126 obiektów), a udziały znaczące w relacji do pozostałych kategorii w strukturze cechowały także: inne obiekty hotelowe (12%; 44 obiekty) oraz ośrodki wczasowe (9,4%; 34 obiekty), zakłady uzdrowiskowe (8%; 28 obiektów).



Rys.1. Turystyczne obiekty noclegowe w powiatach: obiekty ogółem lipiec 2021

Powyższa sytuacja przekładała się na strukturę rozkładu miejsc noclegowych (Rys.2.). Blisko połowa z 31 tys. miejsc noclegowych ogółem w regionie (dokładnie: 14,8 tys.; 48%) była dostępna w tzw. obiektach hotelowych. Szczególnie ważne znaczenie w tej grupie miały hotele (w których znajdowało się 39% z ogółu miejsc noclegowych w regionie; 12 tys. miejsc) oraz inne obiekty świadczące usługi typowe dla hoteli (7,5%). Niewielkie znacznie w strukturze posiadały motele (0,7% z ogółu miejsc noclegowych w regionie) oraz pensjonaty (0,9%). Ważne znaczenie w ogólnej strukturze miejsc noclegowych obok powyżej wskazanych kategorii obiektów miały: zakłady uzdrowiskowe (7144 miejsc noclegowych w regionie; 23% z ogółu), ośrodki wczasowe (2810 miejsc; 9% z ogółu), ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe (1398 miejsc; 4,5%) oraz pokoje gościnne łącznie z kwaterami agroturystycznymi (989; 3%).

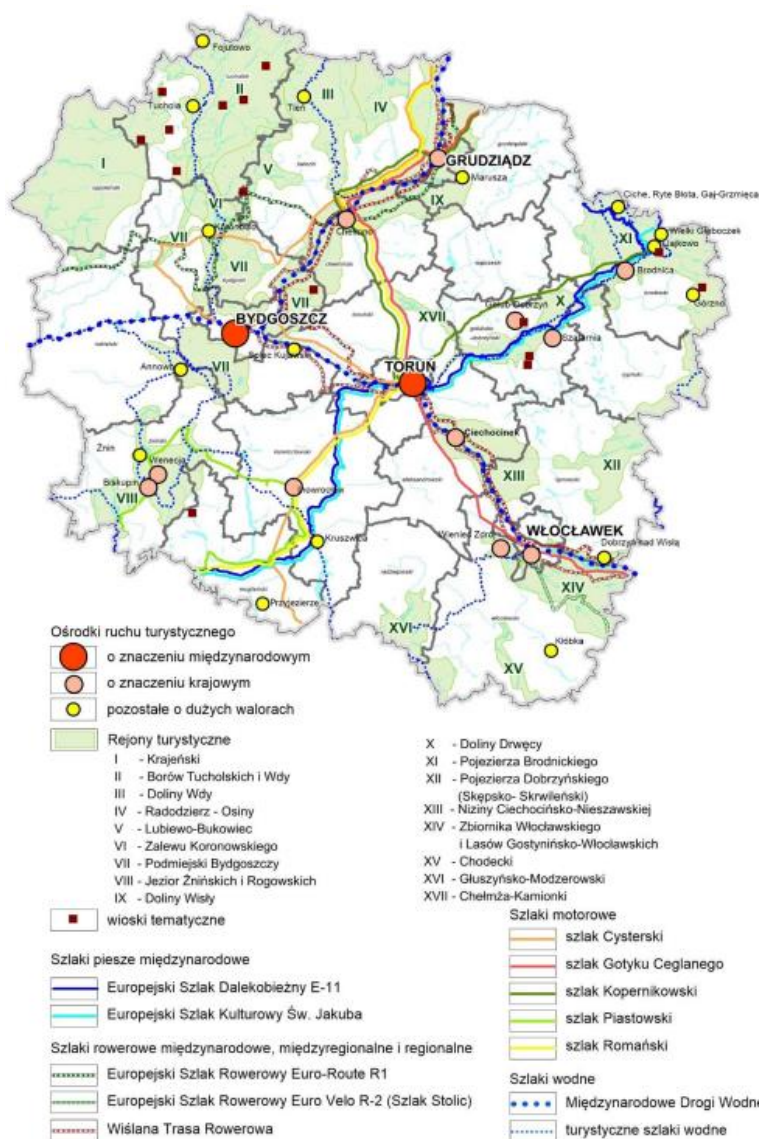


Rys. 2. Miejsca noclegowe w turystycznych obiektach noclegowych w powiatach: miejsca noclegowe ogółem lipiec 2021

Podaż bazy noclegowej w regionie kujawsko-pomorskim jest zróżnicowana i odzwierciedla w dużym stopniu relacje pomiędzy szeroko rozumianą atrakcyjnością turystyczną miejsc/obszarów/ rejonów/ a ich użytkowaniem turystycznym (poziomym rozwojem funkcji turystycznej/natężeniem ruchu turystycznego) (Rys. 3.).

Wyraźną korelację pomiędzy koncentracją (skupieniem przestrzennym) obiektów noclegowych oraz miejsc noclegowych zauważa się w dziewięciu obszarach turystycznych, tj. rejonach, ośrodkach i miejscowościach o znaczącej w układzie wewnątrzregionalnym i krajowym funkcji obsługi ruchu turystycznego (sys. Należą do nich: ośrodki miejskie (duże i mniejsze centra turystyczno-krajoznawcze i uzdrowiskowe – Toruń, Bydgoszcz, Grudziądz, Inowrocław, Golub Dobrzyń, Solec Kujawski, rejon tucholski (obejmujący lasy i jeziora Borów Tucholskich z doliną Brdy, m. Tuchola, Fojutowo,)), koronowski (okolice Zbiornika Koronowskiego, m. Koronowo), wdecki (rejon Wdy i Jeziora Żurskiego, Tleń, Osie), brodnicki

(Pojezierze Brodnickie, m. Brodnica, Ciche, Ryte Błota, Wielki Głębozec, Gaj Grzmiąca), górzniański (teren Górznieńsko-Lidzbarskiego Parku Krajobrazowego, m. Górzno), włocławski (związany z Gostynińsko-Włocławskim Parkiem Krajobrazowym oraz Zbiornikiem Włocławskim i uzdrowiskiem Wieniec Zdrój, Włocławek, Dobrzyń n. Wisłą), ciechociński (obejmujący uzdrowisko w Ciechocinku i fragmenty doliny Wisły), żniński (rejon Pałuk – ok. Żnina-Gąsawy, Biskupin, Wenecja).

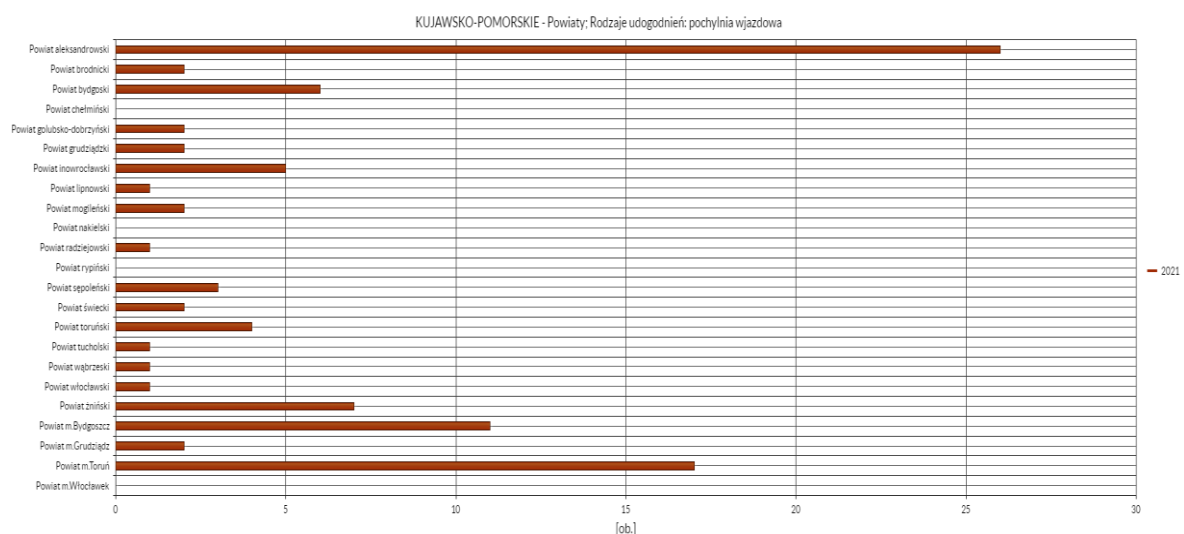


Rys. 3. Turystyka w kujawsko-pomorskim – ośrodki i rejony z rozwiniętą funkcją turystyczną  
 Źródło: Zasoby internetowe

W całej grupie powyżej wskazanych miejscowości i rejonów zasobami bazy noclegowej wyróżniają się przede wszystkim centralne ośrodki miejskie Toruń (48 turystycznych obiektów noclegowych posiadających 10 lub więcej miejsc noclegowych; 4041 miejsc noclegowych, w tym 3021 w „obiekтах hotelowych”) i Bydgoszcz (31 obiektów; 3289 miejsc noclegowych, w tym głównie w „obiekтах hotelowych” 3016), rejon brodnicki (24

obiekty, 1761 miejsc noclegowych w tym 34% w „obiekтах hotelowych”), rejon tucholski (15 obiektów, 1116 miejsc noclegowych, w tym głównie w obiektach krótkotrwałego zakwaterowania), rejon zniński (11 obiektów, 1620 miejsc noclegowych, w tym 25% w obiektach hotelowych”. Odrębną grupę tworzą miejscowości uzdrowiskowe (Inowrocław i Ciechocinek), w których zlokalizowanych była baza noclegowa w postaci łącznie 63 obiektów (w tym w Ciechocinku: 47) i 7885 miejsc noclegowych (z czego 20% były to miejsca w obiektach hotelowych, a 75% w zakładach uzdrowiskowych).

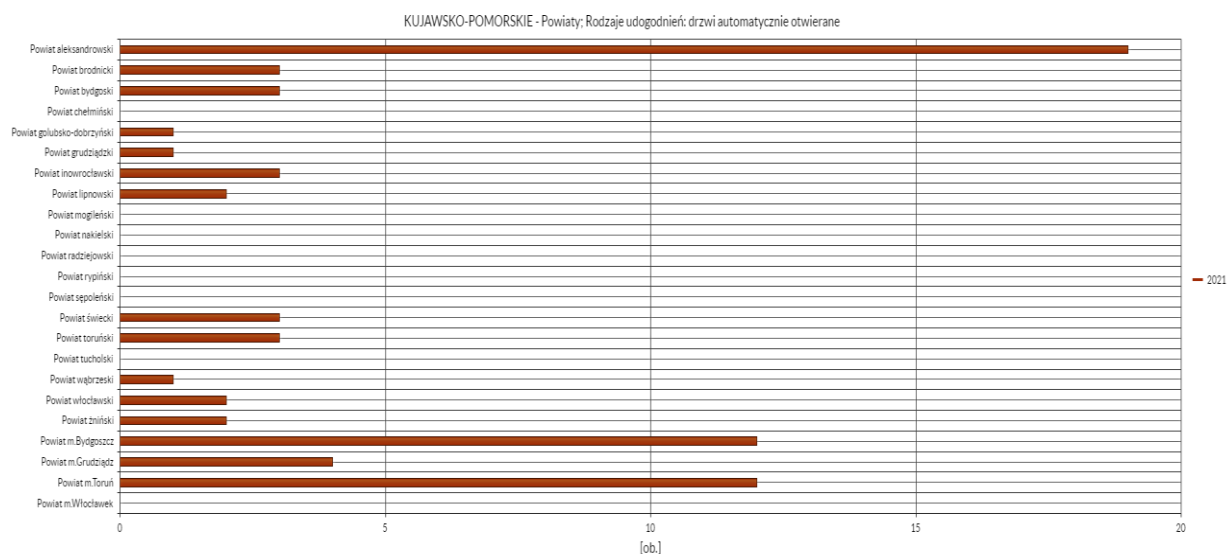
Ogólnodostępne statystyczne bazy danych GUS niestety tylko w niewielkim stopniu pozwalają na ocenę poziomu wyposażenia obiektów hotelarskich w udogodnienia dla OzN. W Programie corocznych badań statystyki publicznej GUS co prawda odnajdziemy coroczne badanie bazy noclegowej jednakże w relacji do celów niniejszej diagnozy wartość poznawcza i diagnostyczna publikowanych danych może stanowić tylko jeden z możliwych - w dodatku niedoskonały- punkt odniesienia (celem ww. wskazanych badań jest dostarczenie informacji dotyczących stanu i wykorzystania turystycznej bazy noclegowej - nazwa badania: „1.30.03 Baza noclegowa turystyki i jej wykorzystanie”). Badanie w grupie wyodrębnionych obiektów turystycznej bazy noclegowej prowadzone jest z użyciem formularzy KT-1 – sprawozdanie o wykorzystaniu turystycznego obiektu noclegowego oraz KT-2 – wykorzystanie turystycznego obiektu noclegowego. W grupie rodzajów informacji, zdobywanych tą drogą od obiektów noclegowych znajdują się dane nt. „Udogodnień dla osób niepełnosprawnych ruchowo, w przekrojach: województwa, rodzaj obiektu, rodzaj udogodnienia”. Dane te obejmują wyłącznie lata 2009, 2013, 2017, 2021 a ich zakres merytoryczny niestety został uszczuplony (od roku 2017 niestety zaprzestano publikowania danych charakteryzujących liczbę „pokojów/łazienek przystosowanych dla osób niepełnosprawnych ruchowo - w tym na wózkach inwalidzkich”). Aktualnie publikowane są dane wskazujące na wyposażanie w: pochylnie wjazdowe, drzwi automatycznie otwierane, windy przystosowane dla osób niepełnosprawnych ruchowo oraz parkingi z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych ruchowo (Rys. 4, 5,6,7)



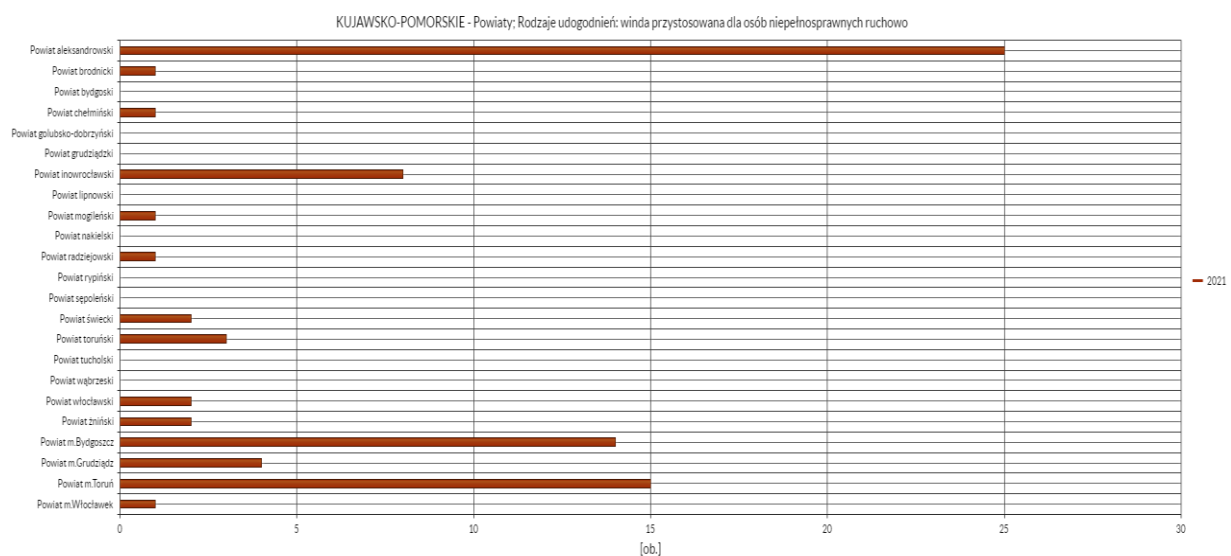
Rys. 4. Pochylnia wjazdowa w obiektach noclegowych (według powiatów)

W roku 2021 według danych GUS pochylnię wjazdową posiadało 96 obiektów zbiorowego zakwaterowania (z 361 obiektów noclegowych posiadających 10 lub więcej miejsc noclegowych), drzwi automatycznie otwierane 71 obiektów (j.w.), windę przystosowaną dla osób niepełnosprawnych ruchowo 80 obiektów (j.w.), natomiast parkingi z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych ruchowo posiadało 90 obiektów (j.w.).

Jak wyraźnie można zaobserwować na poniżej zamieszczonych wykresach podwyższone wartości charakteryzowanych udogodnień dla „osób niepełnosprawnych ruchowo w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich” odnajdujemy w naszym regionie przede wszystkim w Ciechocinku (największym uzdrowisku nizinym Polski zlokalizowanym w granicach naszego regionu) oraz w największych ośrodkach miejskich regionu (pełniących funkcje turystyczne), tj. w Toruniu, Bydgoszczy a także w Grudziądzu (choć z zdecydowanie mniejszym stopniem).

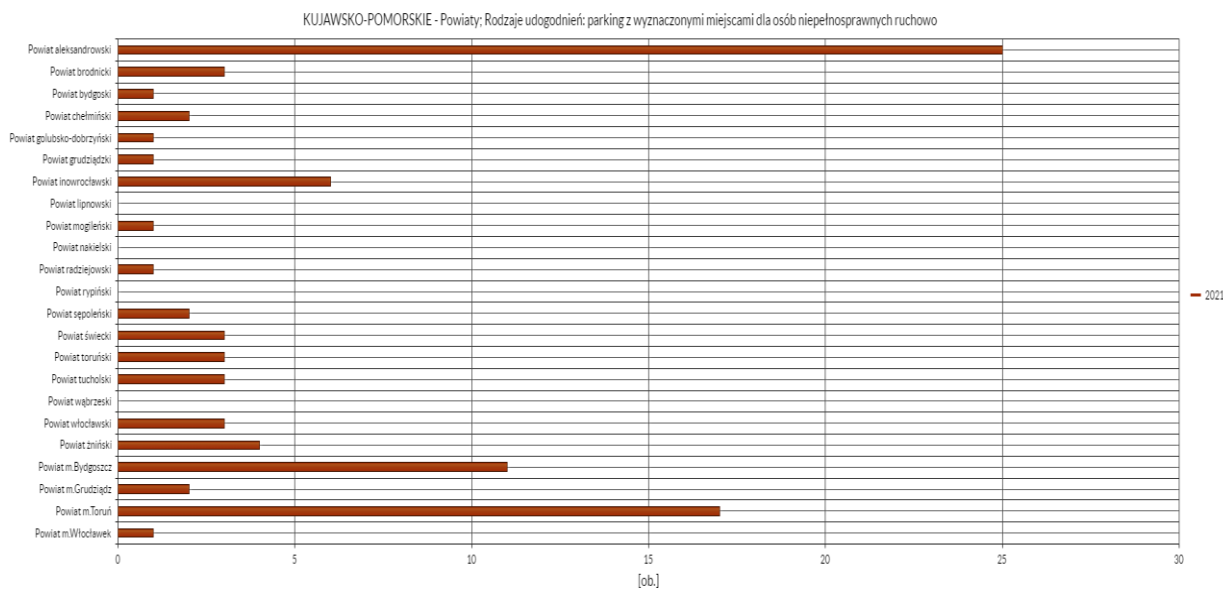


Rys. 5. Drzwi automatycznie otwierane w obiektach noclegowych (według powiatów)



Rys.6. Wyposażenie w windy przystosowane do osób z niepełnosprawnością ruchową w obiektach noclegowych (według powiatów)





Rys. 7. Wyposażenie w parkingi z wyznaczonymi miejscami dla osób z niepełnosprawnością ruchową w obiektach noclegowych (według powiatów)

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

W badaniu dostępności rynkowej oferty usług hotelarskich w regionie kujawsko-pomorskim, charakteryzujących się dostępnością dla OzN oprócz danych statystycznych GUS posłużono się ogólnodostępnymi danymi zamieszczonymi w internetowych serwisach rezerwacyjnych. Wyodrębnione z treści ogłoszeń dane podlegały odpowiedniej analizie (tj. głównie selekcji i agregacji), co w efekcie końcowym pozwoliło na ocenę sytuacji i wyciągnięcie wniosków.

W badaniu poddano analizie treści zawarte na stronach internetowych dwóch, największych podmiotów obsługujących rezerwacje internetowe noclegów na rynku polskim: Booking.com oraz Trivago.pl. Istotne okazały się również treści i informacje zawarte na stronie internetowej <http://www.agroturystyka.kpodr.pl>, prezentującej ofertę usług gospodarstw agroturystycznych z terenu województwa kujawsko-pomorskiego.

Platforma Booking.com działa od 1996 roku, obecnie jest udostępniana dla klientów w 42 różnych językach i oferuje prawie 30 milionów opcji zakwaterowania w 227 krajach świata. W Polsce należy do najpopularniejszych serwisów służących do internetowych rezerwacji zakwaterowania (zarówno w kraju, jak i poza jego granicami).



Model biznesowy Booking.com jest dość prosty. Obiekty świadczące usługi noclegowe chcąc dotrzeć ze swoją ofertą do jak największej liczby odbiorców na podstawie umowy agencyjnej umieszczają ją w serwisie. Booking.com jest zatem pośrednikiem w rezerwacji miejsc w danym obiekcie. Klient może zarezerwować nocleg w wybranej przez siebie lokalizacji, terminie i o wymaganym standardzie, a także dostosowany do jego możliwości pod względem ceny. W bazie znajduje się wiele rodzajów obiektów (w tym skategoryzowanych i nieskategoryzowanych). Użyteczność Booking.com - z punktu widzenia celów niniejszej diagnozy – determinowana była przede wszystkim szerokim zakresem opcji zaimplementowanych w wyszukiwarce Booking.com, umożliwiających również spersonalizowanie parametrów i kryteriów doboru oferty pod względem potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Ważnym argumentem w wyborze Booking.com do badań było również podejście firmy do potrzeb turystycznych osób z niepełnosprawnościami, co wyraża się w udostępnianiu podstrony internetowej dedykowanej tego typu klientom (<https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.pl.html>). Podstrona ta zawiera szczególnie ważne informacje na temat obiektów z dostępnością dla OzN (obiekty tego typu są na niej oznaczone Logiem: „Hotele Dla Niepełnosprawnych”).

Dane z analizy pozyskane na podstawie badania zawartości Booking.com. w celu uzupełnienia i jednocześnie obiektywizacji zestawiano z danymi pozyskanymi na stronie *metawyszukiwarki* obiektów noclegowych Trivago.pl. Jest to druga w naszym kraju pod względem popularności wyszukiwarka ofert noclegowych, która porównuje ceny zakwaterowania i oferty z różnych stron rezerwacyjnych z całego świata.



Trivago współpracuje z pojedynczymi obiektami, serwisami rezerwacyjnymi, ale także z internetowymi biurami podróży, sieciami obiektów i niezależnymi hotelami. Na stronach trivago.pl można znaleźć informacje o ponad 2,5 mln hoteli i innych obiektów świadczących usługi noclegowe zlokalizowanych w 190 krajach świata. Użytkownik -podobnie jak w Booking.com - może również wybrać różne, interesujące go parametry usługi (takich opcji jest aż 16 parametrów). W relacji do celów badań niezwykle istotną okazało się opcja, która

pozwała na wyszukiwanie obiektów noclegowych udostępniających w swojej ofercie „Pokoje dla niepełnosprawnych”.

Na polskim rynku funkcjonuje kilka serwisów internetowych, które w różnej formie, z mniejszą lub większą wnikliwością i starannością prezentują ofertę gospodarstw agroturystycznych w kraju i /lub w poszczególnych jego regionach. Do analizy wybrano stronę utworzoną przez Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego (KPODR). Wyszukiwarka wewnętrzna zaimplementowana na stronie <http://www.agroturystyka.kpodr.pl> pozwala wyłącznie na wyszukanie obiektów wg. ich lokalizacji w powiatach (tj. bez żadnych dodatkowych opcji umożliwiających zawężenie poszukiwanie o zadane parametry). Prezentacja gospodarstwa zawiera jednak szczegółowe dane adresowe a co najważniejsze zawiera opisy charakteryzujące możliwości spędzania czasu wolnego, organizowania wycieczki na miejscu jak również dostęp do konkretnych usług. W sposób syntetyczny informują one również do kogo głównie kierowana jest oferta. Część gospodarstw jak się okazało dedykują swoją ofertę również osobom z niepełnosprawnościami.

W całej Polsce BOOKING.COM na stronie <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.pl.html> „etykietuje” jako „Hotele dla Niepełnosprawnych” blisko 1200 obiektów, z czego w regionie kujawsko-pomorskim na liście odnajdujemy tylko 148 obiektów z wyżej wspomnianą „etykietą”. Precyzując należy dodać, że „hotel” w opisie etykiety oznacza w rzeczywistości różne rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie (tj. hotele., motele, pensjonaty, apartamenty, ośrodki wypoczynkowe, gospodarstwa agroturystyczne, hostele i in.). W kompleksowej ocenie stanu oferty bazy noclegowej w regionie dla OzN znajdującej się na stronie Booking.com istotne znaczenie posiada umiejętny dobór „filtrów” w wyszukiwarce. Wyszukiwarka oferuje ponad 14 różnych kryteriów umożliwiających wyszukanie „udogodnień dla niepełnosprawnych w obiekcie” oraz „wyposażenia dla niepełnosprawnych” dedykowanych klientom z niepełnosprawnością. Filtry pozwalają na wyodrębnienie obiektów z bazy z wykorzystaniem następujących kryteriów: „dostęp dla wózków inwalidzkich”, „całość zlokalizowana na parterze”, „całość dostępna dla wózków inwalidzkich”, „dojazd windą na wyższe piętra”, „toaleta z uchwytem”, „wanna z uchwytem”, siedzisko prysznicowe”, „niska umywalka”, „linka alarmowa w łazience”, „bezprogowa kabina prysznicowa”, „wskazówki dla niewidomych w alfabecie Braille'a”, „prysznic typu walk-in”, „wskazówki dla niewidomych wyczuwalne w dotyku”, „wskazówki dźwiękowe”. W rzeczywistości choć opcje są rozbudowane to jednak ich używanie następcza pewnych problemów. Niestety – co trzeba zauważyć - w przypadku podjęcia próby ustawienia dwóch lub więcej filtrów (w różnych kombinacjach) każdorazowo zauważalne jest znaczące zawężenie listy znalezionych obiektów. Zawężanie wyników oznacza, że ułatwienia czy też dostosowania do „klientów” OzN w całej grupie zidentyfikowanych i przeanalizowanych obiektów nie mają charakteru kompleksowego a raczej selektywny (tylko niektóre elementy oczekiwanego przez klientów wyposażenia czy też usług związanych z dostosowaniem występują).

Spośród 148 wyodrębnionych z bazy Booking.com obiektów noclegowych oznaczonych etykietą „Hotele dla Niepełnosprawnych” i zlokalizowanych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego prawie połowa były to hotele (46%), przy czym wśród nich dominowały obiekty 3\* (29 hoteli) i 4\* (25 hoteli). Dość liczne były również hotele 2\* (18 obiektów) oraz co ważne apartamentów (20% z ogółu – 30 obiektów). Zaobserwowane rozmieszczenie przestrzennego zidentyfikowanych obiektów nawiązuje wyraźnie do rozmieszczenia miejscowości i obszarów o rozwiniętej funkcji turystycznej (Toruń – 1/3 obiektów z wygenerowanej listy, Bydgoszcz – prawie 1/5 oraz ośrodki pełniące funkcje uzdrowiskowe – Ciechocinek (16) i Inowrocław (4) łącznie prawie 14%. Niewielką reprezentację obiektów noclegowych z dostępnością dla OzN zauważyć można również na Pojezierzu Brodnickim oraz w granicach Borów Tucholskich i Pałuk (Tab.1.)

**Tab.1. Baza obiektów świadczących usługi hotelarskie dla osób z niepełnosprawnością („Hotele dla niepełnosprawnych”; Booking.com)**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Hotel Viwaldi	3	Baruchowo
Ośrodek Wypoczynkowy & Restauracja & Hotel Półwysep Wądryń		Bobrowo
Hotel Stork	3	Brodnica
Apartament Północna		Brodnica
Agroturystyka Karbowo		Brodnica
Hotel Brzoza	4	Brzoza
Campanile Bydgoszcz	4	Bydgoszcz
Focus Hotel Premium Pod Orłem	4	Bydgoszcz
Focus Hotel Premium Bydgoszcz	4	Bydgoszcz
Holiday Inn Bydgoszcz, an IHG Hotel	4	Bydgoszcz
Park Hotel Bydgoszcz	3	Bydgoszcz
Hotel IKAR	3	Bydgoszcz
Hotel Słoneczny Młyn	4	Bydgoszcz
Mercure Bydgoszcz Sepia	4	Bydgoszcz
Hotel Akor	2	Bydgoszcz
City Hotel	4	Bydgoszcz
Apartament Centrum		Bydgoszcz
Dream Team Zamoyskiego		Bydgoszcz
Przystan Bydgoszcz		Bydgoszcz
Dream Team Nordic Haven		Bydgoszcz
Hotel Elda	2	Bydgoszcz
Apartament Nakielska 46a lux 40m2		Bydgoszcz
Hostel SMS		Bydgoszcz
Hotel Amelia	3	Bydgoszcz
Homer Bydgoszcz		Bydgoszcz
Hotel Pałac w Myślicinku		Bydgoszcz
NordicHaven Apartments		Bydgoszcz
Apartament		Bydgoszcz
Hotel Logan	2	Bydgoszcz
Hotel Wodnik	4	Bydgoszcz
Hotel Zawisza	3	Bydgoszcz

Hotel Pozyton	3	Bydgoszcz
Hotel Hawana	2	Bydgoszcz
Hotel Heaven	2	Chabsko
Pensjonat Dworek Polski	3	Chojno
Hotel Austeria Conference & Spa	3	Ciechocinek
Akacja Medical Resort		Ciechocinek
Lila Medical SPA		Ciechocinek
Villa Park Med. & SPA	4	Ciechocinek
Butikowy Pensjonat Odyseja & Spa	5	Ciechocinek
Dom Zdrojowy		Ciechocinek
Apartamenty Park		Ciechocinek
Hotel Kopernik	3	Ciechocinek
Hotel Amazonka Conference and Spa	4	Ciechocinek
Willa Home		Ciechocinek
Dworek Aleksandria		Ciechocinek
Apartament w sercu Ciechocinka		Ciechocinek
Restauracja Chata Górska i Pokoje Gościnne.		Ciechocinek
Pensjonat Pod Jemiołą	3	Ciechocinek
Willa Rustykalna		Ciechocinek
Lila Medical SPA		Ciechocinek
Hotel Zakątek Leśny		Cierpice
Herbarium Hotel & Spa	4	Gąsawa
Hotel Dwór Fijewo	3	Golub-Dobrzyń
Gościniec Nad Gopłem	3	Grodztwo
ibis styles Grudziądz	3	Grudziądz
Hotel Rudnik	3	Grudziądz
Hotel Rad	3	Grudziądz
Hotel Przy Solankach	2	Grudziądz
Green Penthouse		Grudziądz
Focus Hotel Premium Inowrocław	4	Inowrocław
Strefa Solanki - Villa Vita 6		Inowrocław
Jaśminowy Gaj		Inowrocław
Solanki Medical SPA		Inowrocław
Podgrodzie	2	Kowal
Hotel Ambasada		Krobia
Leśna cisza w Ładnówku		Kruszyny Szlacheckie
Hotel Kuźnia Oberża Polska	1	Łysomice
Apartament WITA		Niemcz
Hotel Dowhań	3	Nowe
Hotel Zdrojewo		Nowe
Hotel Gazdówka Spa	3	Osielsko
Zespół Pałacowo-Parkowy w Ostromecku		Ostromecko
Pałacyk w Pakości Hotel		Pakość
Arkadia	5	Radziejów
Ośrodek Wypoczynkowy "Julia" w Samociążku		Samociążek
Uroczysko Lutówko		Sępólno Krajeńskie
Pałac Komierowo		Sępólno Krajeńskie
Zajazd Mihałufka		Skępe
Hotel Dobre z Lasu		Solec Kujawski

Osada Stara Rzeka		Stara Rzeka
Zajazd WiK		Ślesin
Vistula Hotel	3	Świecie
Evita Hotel & SPA	4	Tleń
Ośrodek Wypoczynkowo-Rehabilitacyjny Perła		Tleń
Hotel ETER	4	Toruń
Hotel Bulwar	4	Toruń
Hotel 1231	4	Toruń
Hotel Nicolaus	4	Toruń
Hotel Kopernik	3	Toruń
Teatr Baj Pomorski		Toruń
Hotel Legenda	2	Toruń
P&M Apartament		Toruń
J&J Apartments Łazienna 30 Apartament 10-5		Toruń
Hotel Filmar	4	Toruń
Copernicus Toruń Hotel	4	Toruń
ibis budget Torun		Toruń
Hotel Meeting	3	Toruń
Apartament Nero		Toruń
HomeStay Apartment with Parking		Toruń
Apartament Azzurro		Toruń
Garden Apartment		Toruń
Hotel i Aquapark Olender	3	Toruń
Hotel i Camping Tramp		Toruń
Dom Pielgrzyma		Toruń
Office Park Apartments		Toruń
Hotel Mercure Toruń Centrum	4	Toruń
Witkacownia Apartament		Toruń
Downtown Apartment		Toruń
Blue Velvet Premium Apartments II		Toruń
Apartament Słoneczny		Toruń
Apartament Tricolore		Toruń
Apartament KOSMOS		Toruń
Apartament Józefa		Toruń
Hotel Rubbens & Monet	3	Toruń
Apartament w Centrum		Toruń
Apartament Harmonia		Toruń
u Eli, Bawarczyków 7-69 Toruń		Toruń
Hostel Refleks	2	Toruń
Flow Apartments Toruń		Toruń
Flow Apartments Toruń		Toruń
Hostel Międzynarodowe Centrum Spotkań		Toruń
Angels Home Toruń		Toruń
Flow Apartments Toruń		Toruń
Apartament Alicja		Toruń
Apartament 56		Toruń
APARTAMENT CENTRUM - 2		Toruń
Hostel JAX		Toruń
Dworek Wymysłowo		Tuchola

Hotel Pałac Romantyczny	4	Turzno
Hanza Pałac Wellness & SPA	4	Warlubie
Hotel Rondo	3	Wąbrzeźno
Głębołek Vine Resort& Spa	4	Wielki Głębołek
Hotel Cykada		Wielki Głębołek
Pensjonat i Klub Jeździecki Michelin	3	Włocławek
Hotel Portofino	3	Włocławek
Hotel Victoria	3	Włocławek
GarageHotel	3	Włocławek
Gospodarstwo Agroturystyczne AGRO-WOLICE		Wolice
Domki w Borach		Wycinki
Polanka 2		Występ
MOTEL S5	3	Zbrachlin
ZIELONA19 NOCLEGI		Zielonka
Cukrownia Żnin	4	Żnin

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

W celu identyfikacji i syntetycznej charakterystyki obiektów noclegowych z wybranym wyposażeniem i udogodnieniami dla OzN z listy kryteriów wyszukiwania udostępnionych w wyszukiwarce Booking.com (<https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.pl.html>) wybrano sześć następujących: „całość dostępna dla wózków inwalidzkich”, „toaleta z uchwytami”, „niska umywalka”, „linka alarmowa w łazience”, „wskazówki dla niewidomych w alfabecie Braille'a”, „wskazówki dźwiękowe”. W efekcie wyodrębniono kilka grup obiektów posiadających konkretne udogodnienia dla OzN i zestawiono je w tabelach. Obiekty te opisano również ze względu na prezentowany standard (kategoryzacja wg. liczby posiadanych gwiazdek) oraz lokalizację w regionie (konkretna miejscowość lub powiat).

Zastosowanie filtru „całość dostępna dla wózków inwalidzkich” pozwala na wyodrębnienie z bazy Booking.com (<https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.pl.html>) 92 „obektów dostępnych”<sup>8</sup>, zlokalizowanych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego. W skład tej grupy wchodzi różny rodzaj obiektów hotelowych oraz tzw. obiektów noclegowych krótkoterminowego zakwaterowania. Prawie 1/3 (32 obiekty) to hotele skategoryzowane – w tej grupie co ważne dominują łącznie hotele 3\* (14 obiektów), 4\* (8 obiektów) oraz 2\* (7 obiektów). Listę obiektów skategoryzowanych domykają hotele 5\*(2) i 1\*(1). Warto zauważyć, że pozostałe 2/3 obiektów z listy to podmioty nieskategoryzowane (głównie określane przez gestorów jako apartamenty (40 obiektów z listy 92 wyfiltrowanych).

W jakich lokalizacjach w regionie turysta (OzN) może spodziewać się większej podaży usług noclegowych oznaczonych jako „całość dostępna dla wózków inwalidzkich?”. Zestawienie pozyskanych w badaniu informacji wskazuje, że miejsca koncentracji tego typu obiektów w

województwie kujawsko-pomorskim to przede wszystkim: największe ośrodki miejskie tj. Toruń z rozwiniętą funkcją turystyczną o randze międzynarodowej (41 obiektów), Bydgoszcz – centralne, największe miasto regionu z funkcją turystyczną (11 obiektów) i Grudziądz z rozwijającą się funkcją turystyczną (4 obiekty) oraz dwa popularne uzdrowiska (Ciechocinek – 6 obiektów, Inowrocław – 6 obiektów). Omówione powyżej lokalizacje stanowią 74,5% z całej wyodrębnionej listy obiektów (Tab.2.)

**Tab. 2. Zastosowanie filtra: „całość dostępna dla wózków inwalidzkich”**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Ośrodek Wypoczynkowy & Restauracja & Hotel Półwysep Wądryń		Bobrowo
Cichy Zaulek 2		Brodnica
Cichy Zaulek 1		Brodnica
Apartament Sweet Dream Longinówka		Brodnica
Apartament Brzoza Bydgoska		Brzoza
Campanile Bydgoszcz	3	Bydgoszcz
Hotel Akor	2	Bydgoszcz
Przystan Bydgoszcz		Bydgoszcz
Hotel Elda	2	Bydgoszcz
Apartament Nakielska 46a lux 40m2		Bydgoszcz
Hotel Silver	3	Bydgoszcz
Hotel Elda 2	2	Bydgoszcz
Apartament Sobieskiego 2		Bydgoszcz
Dream Team Industria		Bydgoszcz
Apartament Paris		Bydgoszcz
Apartament Fordon przy Onkologii		Bydgoszcz
Apartamenty w sercu Chełmna		Chełmno
Hotel Karczma Chełmińska	3	Chełmno
Hotel Austeria Conference & Spa	3	Ciechocinek
Butikowy Pensjonat Odyseja & Spa	5	Ciechocinek
Villa Park Med. & SPA	4	Ciechocinek
Apartamenty Park		Ciechocinek
Restauracja Chata Góralska i Pokoje Gościnne.		Ciechocinek
APARTAMENT DOMEK CAŁOROCZNY		Ciechocinek
Pałac Wierzbiczany		Gniewkowo
Hotel Dwór Fijewo	3	Golub-Dobrzyń
ibis styles Grudziądz	3	Grudziądz
Hotel Rudnik	3	Grudziądz
Hotel Przy Solankach	2	Grudziądz
Ararat		Grudziądz
Strefa Solanki - Villa Vita 6		Inowrocław
Jaśminowy Gaj		Inowrocław
Hotel BAST Wellness & SPA	3	Inowrocław
Green Hotel	4	Inowrocław
Apartament - Mieszkanie Samodzielne		Inowrocław





Apartament dla 4 - 6 osób		Inowrocław
Rewita Pieczyska		Koronowo
Hotel Ambasada	3	Krobia
Hotel Dowhań	3	Nowe
Daglezjowy Dwór		Osiek
Arkadia	5	Radziejów
Hotel Dobre z Lasu		Solec Kujawski
Evita Hotel & SPA	4	Tleń
Hotel Filmar	4	Toruń
Hotel ETER	4	Toruń
Hotel Bulwar	4	Toruń
J&J Apartments Łazienna 30 Apartament 10-5		Toruń
B&B Hotel Toruń	2	Toruń
Hotel Czarna Róża	2	Toruń
Apartament Carolina II		Toruń
J&J Apartments Łazienna 30 Pensjonat 10		Toruń
Solaris	3	Toruń
Apartament Piernikowy na Starym Mieście		Toruń
J&J Apartments Szeroka 25 Apartament 1		Toruń
Copernicus Toruń Hotel	4	Toruń
ibis budget Torun	1	Toruń
Apartament Nero		Toruń
Garden Apartment		Toruń
Apartament Azzurro		Toruń
Hotel i Camping Tramp		Toruń
Dom Pielgrzyma		Toruń
Witkacownia Apartament		Toruń
Blue Velvet Premium Apartments II		Toruń
Office Park Apartments		Toruń
Apartament Harmonia z klimatyzacją		Toruń
Apartament Józefa		Toruń
Apartament w Centrum		Toruń
Hostel Refleks	2	Toruń
TOP Garden Aparthotel		Toruń
Apartament Tarasy Sobieskiego		Toruń
Gingerbread Apartment		Toruń
Apartament Giallo		Toruń
Dreamer Apartment		Toruń
Apartament F&J #35		Toruń
Apartament Pod Papugami		Toruń
Twierdza Toruń - Fort IV		Toruń
Apartament Szosa Chełmińska		Toruń
Apartament Szosa Lubicka		Toruń
SunHouse Apartment		Toruń
Apartament K2 Pułaskiego 1		Toruń
Starotoruński apartament		Toruń
APARTS FOR YOU- PREMIUM IV CENTRUM		Toruń
Apartament Metropolis 15		Toruń
BP II Premium Apartment		Toruń

Hotel Pałac Romantyczny	4	Turzno
Hotel Rondo	3	Wąbrzeźno
Pensjonat Wierzchy		Wierzchy
Pensjonat i Klub Jeździecki Michelin	3	Włocławek
Gospodarstwo Agroturystyczne AGRO-WOLICE		Wolice
MOTEL S5	3	Zbrachlin

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

Zastosowanie innego filtra, tj. „Toaleta z uchwytami” pozwala z kolei na wyszukanie z bazy Booking.com już tylko 52 „obiektów dostępnych” (ponownie wskazujemy, że analiza była prowadzona wyłącznie w grupie obiektów oznaczonych w Booking.com jako „Hotele Dla Niepełnosprawnych” - <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.pl.html>).

Posiadanie analizowanego wyposażenia wykazały przede wszystkim hotele (obiekty skategoryzowane – ponad 50% z zestawionej listy), które przynajmniej w stopniu minimalnym muszą być dostosowane do obsługi OzN. Zidentyfikowane obiekty noclegowe w głównej mierze były zlokalizowane w Ciechocinku (10 obiektów), Toruniu (9 obiektów), Bydgoszczy (8 obiektów) i Grudziądzu. Mając na uwadze fakt, że w ostatnich latach obszary o podwyższonych walorach turystycznych z naszego regionu były miejscem wyraźnego rozwoju bazy obiektów noclegowych o podwyższonym standardzie (np. pensjonaty, pojedyncze lokalizacje hoteli 4\* o funkcjach rekreacyjnych/konferencyjnych, adaptacje obiektów zabytkowych na bazę hotelową) warto wskazać że w otrzymanym zestawieniu ta tendencja wydaje się zaznaczać (np. pojezierze brodnickie) (Tab. 3.)

**Tab. 3. Zastosowanie filtra: „toaleta z uchwytami”**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Hotel Viwaldi	3	Baruchowo
Agroturystyka Karbowo		Brodnica
Campanile Bydgoszcz	3	Bydgoszcz
Focus Hotel Premium Bydgoszcz	4	Bydgoszcz
Holiday Inn Bydgoszcz, an IHG Hotel	4	Bydgoszcz
Hotel IKAR	3	Bydgoszcz
City Hotel	4	Bydgoszcz
Hotel Elda	2	Bydgoszcz
Hostel SMS		Bydgoszcz
Hotel Pozyton	3	Bydgoszcz
Hotel Austeria Conference & Spa	3	Ciechocinek
Butikowy Pensjonat Odyseja&Spa	5	Ciechocinek
Dom Zdrojowy		Ciechocinek
Apartamenty Park		Ciechocinek
Hotel Kopernik	3	Ciechocinek
Hotel Amazonka Conference&Spa	4	Ciechocinek
Willa Home		Ciechocinek
Dworek Aleksandria		Ciechocinek

Pensjonat Pod Jemiołą	3	Ciechocinek
Willa Rustykalna		Ciechocinek
ibis styles Grudziądz	3	Grudziądz
Hotel Rudnik	3	Grudziądz
Hotel Przy Solankach	2	Grudziądz
Jaśminowy Gaj		Inowrocław
Solanki Medical SPA		Inowrocław
Podgrodzie	2	Kowal
Hotel Kuźnia Oberża Polska	1	Łysomice
Hotel Dowhań	3	Nowe
Hotel Zdrojewo	3	Nowe
Ośrodek Wypoczynkowy "Julia" w		Samociążek
Uroczysko Lutówko		Sępólno Krajeńskie
Pałac Komierowo		Sępólno Krajeńskie
Zajazd Mihałufka		Skępe
Zajazd WiK		Ślesin
Ośrodek Wypoczynkowo-		Tleń
Hotel Filmar	4	Toruń
ibis budget Torun	1	Toruń
Hotel Bulwar	4	Toruń
Hotel ETER	4	Toruń
Hotel i Aquapark Olender	3	Toruń
Hotel i Camping Tramp		Toruń
u Eli, Bawarczyków 7-69 Toruń		Toruń
Hostel Międzynarodowe Centrum		Toruń
Hostel JAX		Toruń
Hotel Pałac Romantyczny	4	Turzno
Osada Głębołek Vine Resort&Spa	4	Wielki Głębołek
Pensjonat i Klub Jeździecki Michelin	3	Włocławek
Hotel Portofino	3	Włocławek
MOTEL S5	3	Zbrachlin
ZIELONA19 NOCLEGI		Zielonka

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

Zastosowanie kolejnego filtra tj. „niska umywalka” na stronie <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.pl.html> spowodowało wygenerowanie jeszcze mniejszej liczby obiektów z regionu kujawsko-pomorskiego (26). Jak można zaobserwować w poniżej zamieszczonej tabeli grupę tę stanowiły prawie wyłącznie hotele skategoryzowane (głównie w standardzie 4\* i 3\*). Ponowienie na tle całej listy wyróżniały się największe miasta regionu (w kolejności: Bydgoszcz, Toruń, Grudziądz) oraz ośrodki uzdrowiskowe (głównie Ciechocinek) (Tab. 4.)

**Tab. 4. Zastosowanie filtra: „niska umywalka”**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Hotel Viwaldi	3	Baruchowo
Campanile Bydgoszcz	3	Bydgoszcz
Focus Hotel Premium Bydgoszcz	4	Bydgoszcz
Holiday Inn Bydgoszcz, an IHG Hotel	4	Bydgoszcz
City Hotel	4	Bydgoszcz
Hotel Elda	2	Bydgoszcz
Hostel SMS		Bydgoszcz
Hotel Zawisza	3	Bydgoszcz
Hotel Austeria Conference & Spa	3	Ciechocinek
Butikowy Pensjonat Odyseja&Spa	5	Ciechocinek
Hotel Amazonka Conference&Spa	4	Ciechocinek
Willa Rustykalna		Ciechocinek
ibis styles Grudziadz	3	Grudziądz
Hotel Przy Solankach	2	Grudziądz
Solanki Medical SPA		Inowrocław
Podgrodzie	2	Kowal
Hotel Dowhań	3	Nowe
Hotel Zdrojewo	3	Nowe
Pałac Komierowo		Sępólno Krajeńskie
Hotel Filmar	4	Toruń
ibis budget Torun	1	Toruń
Hotel Bulwar	4	Toruń
Hotel Nicolaus	4	Toruń
HomeStay Apartment with Parking		Toruń
Hotel i Aquapark Olender	3	Toruń
Pensjonat i Klub Jeździecki Michelin	3	Włocławek

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

Użycie kolejnych trzech filtrów wskazujących na posiadanie przez obiekt noclegowy specjalistycznego wyposażenia (takiego jak: linka alarmowa w łazience, wskazówek dźwiękowych czy też wskazówek dla osób niewidomych w alfabecie Braillea) po raz kolejny i w dodatku w jeszcze większym stopniu zawężyło listę wyszukanych obiektów spełniających dane kryterium (Tab. 6,5,7).

Z otrzymanych zestawień dobitnie wynika, że specjalistyczne wyposażenie czyniące obiekty lepiej dostosowanym do potrzeb różnych grup OzN nie tyle nie jest bardzo powszechnym elementem wyposażenia co wręcz stanowi wyjątek od reguły. Wśród wyszukanych obiektów nie znalazły się obiekty o najwyższym standardzie oferowanych usług, natomiast w większości tworzyły ją hotele 4\* i 3\*. Na wygenerowanych listach warto jednak również zauważyć reprezentację obiektów nieskategoryzowanych (głównie apartamenty)

**Tab. 5. Zastosowanie filtra: „linka alarmowa w łazience”**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Campanile Bydgoszcz	3	Bydgoszcz
Holiday Inn Bydgoszcz, an IHG Hotel	4	Bydgoszcz
Focus Hotel Premium	4	Bydgoszcz
Hostel SMS		Bydgoszcz
Akacja Medical Resort		Ciechocinek
Hotel Amazonka Conference&Spa	4	Ciechocinek
Ibis styles Grudziądz	3	Grudziądz
Hotel przy Solankach	2	Grudziądz
Pałac Komierowo		Sępólno Krajeńskie
Hotel Filmar	4	Toruń
Ibis budget Torun	1	Toruń
Hotel Pałac Romantyczny	4	Turzno

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

**Tab. 6. Zastosowanie filtra: „wskazówki dźwiękowe”**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Apartament Północna		Brodnica
Holiday Inn Bydgoszcz, an IHG Hotel	4	Bydgoszcz
Apartament Centrum		Bydgoszcz
Office Park Apartments		Toruń

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

**Tab. 7. Zastosowanie filtra: „wskazówki dla osób niewidomych w alfabecie Braillea”**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Campanile Bydgoszcz	3	Bydgoszcz
Holiday Inn Bydgoszcz, an IHG Hotel	4	Bydgoszcz
City Hotel	4	Bydgoszcz
Homer Bydgoszcz		Bydgoszcz
Office Park Apartments		Toruń

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Booking.com

Weryfikując wyniki analizy dostępności ofert noclegowych dla OzN na podstawie analizy informacji zawartych w Booking.com posłużono się danymi uzyskanymi w Trivago.pl, tj. drugiej pod względem popularności na naszym rynku wyszukiwarce miejsc noclegowych. Takie działanie było zasadne z dwóch powodów: po pierwsze ze względu na fakt zaimplementowania w wyszukiwarce Trivago.pl jednego, ale za to „szczegółowego” (kompleksowego) kryterium umożliwiającego znalezienie oferty zakwaterowania dla osoby z niepełnosprawnością („Pokoje dla niepełnosprawnych”). Po drugie: ze względu na fakt że Trivago.pl przeszukuje również inne strony rezerwacyjne w tym Booking.com.

Zastosowanie w wyszukiwarce Trivago.pl filtra „Pokoje dla niepełnosprawnych” dało możliwość wygenerowania informacji o 105 obiektach z terenu województwa kujawsko-pomorskiego oferujących pokoje dostosowane dla OzN (Tab. 8.). Lista ta była zatem krótsza od pozyskanej w Booking.com. Jednak co najważniejsze 84 obiekty z wyszukanych na Trivago.pl obiektów pokrywało się z danymi wynikowymi z Booking.com.

**Tab. 8. Baza obiektów dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami – Trivago.pl**

Nazwa obiektu	Kategoryzacja	Lokalizacja
Viwaldi	3	Baruchowo
Cykada	3	Brodnica
Stork	3	Brodnica
Hotel Głębozec Vine Resort & Spa	4	Brzozie
Osrodek Wypoczynkowy & Restauracja & Hotel Polwysep Wadzyn		Brzozie
Akor		Bydgoszcz
Amelia		Bydgoszcz
Apartament Nakielska 46a Lux 40m2		Bydgoszcz
Campanile	3	Bydgoszcz
City Hotel	4	Bydgoszcz
Elda	2	Bydgoszcz
Focus Hotel Premium Bydgoszcz		Bydgoszcz
Hawana	2	Bydgoszcz
Holiday Inn Bydgoszcz		Bydgoszcz
Hostel Sms		Bydgoszcz
Hotel Pod Orłem	4	Bydgoszcz
Hotel Słoneczny Młyn	4	Bydgoszcz
Hotel Zawisza	2	Bydgoszcz
Ikar	3	Bydgoszcz
Logan	2	Bydgoszcz
Mercure Bydgoszcz Sepia	4	Bydgoszcz
Nordichaven Apartments		Bydgoszcz
Pałac Myślęcinek	3	Bydgoszcz
Park	3	Bydgoszcz
Przystań Bydgoszcz		Bydgoszcz
Akacja Medical Resort		Ciechocinek
Apartamenty Park		Ciechocinek
Hotel Amazonka Conference and Spa	4	Ciechocinek
Hotel Austeria	3	Ciechocinek
Hotel Przy Solankach		Ciechocinek
Kopernik	3	Ciechocinek
Pod Jemiołą		Ciechocinek

Restauracja Chata Goralska I Pokoje Goscinne.		Ciechocinek
Willa Home		Ciechocinek
Herbarium	4	Gąsawa
Dwór Fijewo		Golub-Dobrzyń
Apartament Pro		Grudziądz
Hotel Rad	3	Grudziądz
ibis styles Grudziadz	3	Grudziądz
Rudnik	3	Grudziądz
Focus Premium	4	Inowrocław
Jaśminowy Gaj		Inowrocław
Villa Vita		Inowrocław
Julia		Koronowo
Podgrodzie		Kowal
Gościniec Nad Gopłem		Kruszwica
Ambasada	3	Lubicz
Hotel Pałac Romantyczny	4	Łysomice
Hotel Rubbens & Monet	3	Łysomice
Kuźnia		Łysomice
Brzoza	4	Nowa Wieś Wielka
Dowhań	3	Nowe
Hotel Zdrojewo	3	Nowe
Gazdówka	3	Osielsko
Pałacyk w Pakości		Pakość
Motel S5	3	Pruszcz
Arkadia		Radziejów
Hanza Pałac Wellness&SPA	4	Rulewo
Zajazd Mihałufka	1	Skępe
Leśna		Solec Kujawski
Osw Lesny		Solec Kujawski
Hotel Vistula Świecie	3	Świecie
1231	4	Toruń
Apartament 56		Toruń
Apartament Budda		Toruń
Apartament Słoneczny		Toruń
Apartament W Centrum		Toruń
Appartamento Azzurro		Toruń
Appartamento Nero		Toruń
B&B Toruń	2	Toruń
Blue Velvet Premium Apartments li		Toruń
Copernicus	4	Toruń
Dom Pielgrzyma im. Jana Pawła II		Toruń
Garden Apartment		Toruń
Hotel Bulwar	4	Toruń

Hotel Eter		Toruń
Hotel Filmar		Toruń
Hotel Mercure Torun Centrum	4	Toruń
Hotel Nicolaus	4	Toruń
ibis Budget Torun	1	Toruń
J&j Apartments Lazienna 30 Apartament 10-5		Toruń
Jax		Toruń
Legenda		Toruń
MCSM		Toruń
Meeting	3	Toruń
Office Park Apartments		Toruń
Pensjonat Odyseja		Toruń
Prestige Apartments Torun		Toruń
Przy Józefa		Toruń
Refleks		Toruń
Teatr Baj Pomorski		Toruń
Tramp	1	Toruń
Rondo		Wąbrzeźno
Olender	3	Wielka Nieszawka
Zakątek Leśny		Wielka Nieszawka
Arsenał		Włocławek
Garage	3	Włocławek
Michelin		Włocławek
Portofino	3	Włocławek
Victoria	3	Włocławek
CukrowniaŻnin	4	Żnin

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony rezerwacyjnej Trivago.pl

Powyżej wykonana analiza ofert bazy noclegowej dla OzN przy wykorzystaniu dwóch największych serwisów rezerwacyjnych w kraju generalnie nie pozwalała na ocenę dostępności dla OzN bazy noclegowej w gospodarstwach agroturystycznych. Aby rozeznaczyć ewentualną podaż tego typu ofert wykorzystano informacje zawarte na stronie „Agroturystyka - Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa” (<http://agroturystyka.kpodr.pl>). Na stronie umieszczono informacje o 141 obiektach określanych mianem „gospodarstwo agroturystyczne”, prezentując ich lokalizację z wykorzystaniem podziału administracyjnego województwa na powiaty.

Jak wynika z analizy treści opisów zawartych w badanym źródle ze 141 gospodarstw agroturystycznych tylko w przypadku 22 oferta kierowana była również do osób z niepełnosprawnościami (Tab. 9.). Warto jednak dodać, że poza tego typu informacją (wskazującą raczej na „nastawienie” czy też „otwartość” lub „gościnność” gospodarzy) na analizowanych stronach internetowych nie przedstawiono żadnych, dodatkowych informacji uszczegółwiających ofertę dla OzN (nt. występowanie lub brak innych



udogodnień). Brak dodatkowych, uszczegóławiających informacji dotyczących udogodnień dla OzN stał się czynnikiem, który spowodował wdrożenie dodatkowej metody badań, co w efekcie pozwoliło na nieco szerszą i bardziej pogłębioną analizę problemu (zastosowano badania sondażowe CAWI w połączeniu z metodą tajemniczego klienta).

**Tab. 9. Baza obiektów dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami dostępna na stronie <http://agroturystyka.kpodr.pl>**

Podmiot	Powiat	Miejscowość
Rancho pod Olszyną, Zbigniew Bedliński – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,48	aleksandrowski	Ciechocinek
Agroturist Maryśka – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,461	brodnicki	Brzozie
Agroturystyka Leśna Polana <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,425	golubsko-dobrzyński	Sadykierz
TRZY KASZTANY <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,254	golubsko-dobrzyński	Radomin
Kołodziej <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,97	inowrocławski	Kołodziejowo
agroturystyka Maciejówka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,466	lipnowski	Skępe
Tomkowo <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,127	rypiński	Wąpielsk
Gospodarstwo agroturystyczne – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,153	świecki	Lniano
Toskania Kociewska – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,474	świecki	Bochlin
Spełnione Marzenie – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,448	świecki	Lniano
Agrokotlina Toruńska – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,391	toruński	Brzozówka
Wczasy u Renatki <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,16	tucholski	Kęsowo
Ośrodek jeździecki "Qń" – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,227	tucholski	Iwiec
Dworek Wymysłowo – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,421	tucholski	Tuchola
Agroturystyka Nad Jeziorem <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,35	tucholski	Legbąd
Domki i pokoje studio nad jeziorem w Borach Tucholskich <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,444	tucholski	Cekcyn
Starka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,328	tucholski	Klonowo
Oaza Zieleni – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,396	wąbrzeski	Płużnica

Agrofarma – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,181	włocławski	Kowal
Na ciupie <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,428	żniński	Gąsawa
Agrobiskupin Maria i Jan Kaczmarek – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,187	żniński	Gąsawa
Zagroda Dzicza Maciejówka – Agroturystyka <a href="http://www.agroturystyka.kpodr.pl">http://www.agroturystyka.kpodr.pl</a> › agro,191	żniński	Gąsawa

Źródło: Opracowanie własne na podstawie analizy treści strony internetowej: <http://agroturystyka.kpodr.pl>

**Tab. 10. Analiza przebiegu rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez „tajemniczego klienta” z wybranymi gestorami gospodarstw agroturystycznych**

Pytanie: Czy z oferty gosp. agrotur. może skorzystać OzN?	Pytanie: Czy pokój który miałby wynająć klient OzN jest przynajmniej w min. stopniu przystosowany do potrzeb OzN?	Pytanie: Czy budynek główny ( w którym znajduje się rezerwowany pokój) posiada podjazd dla wózka inwalidzkiego?	Pytanie: Czy podczas pobytu OzN będzie mogła liczyć na ew. pomoc osoby przygotowanej do sprawowania opieki nad OzN?	Pytanie: Czy gestorzy obiektu mają wiedzę na temat innych gospodarstw agroturystycznych w okolicy które mogą przyjąć OzN?
tak	wysokie łóżka, dojazd do pokoju bez schodów, łazienka dostosowana - kabina niska	bez schodów, parterowy, z parkingu do domu można dostać się bez większego problemu	nie	Nie potrafili wskazać
tak	niektóre pokoje można przemeblować, dostosować, kabiny prysznicowe są wąskie, w łazienka nie jest wyposażona w uchwyty	główny budynek nie ma podjazdu, na wejściu do wynajmowanego pomieszczenia występuje próg (dwa schodki do pokoju), wejście można przerobić (prowizoryczny podjazd z desek)	nie	Brak odpowiedzi
nie	w gospodarstwie wynajmowane są tylko pokoje na piętrze, na które prowadzą wąskie schody	nie posiada	gospodarze nie mają takiej wiedzy ani umiejętności	Nie potrafili wskazać
tak (ale woleliby nie ponieważ warunki nie pozwalają)	łazienki nie są dostosowane, pokoje są zlokalizowane na parterze, ale nie są w żaden sposób niedostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózku inwalidzkim	budynek posiada podjazd	nie (w niektórych sprawach tak, ale nie non stop)	Nie potrafili wskazać
nie (ale z żalem)	wąskie drzwi w budynku w którym wynajmowany jest pokój, bez podjazdu, występuje jeden schodek przy wjeździe,	podjazd jest	nie	Okoniny Nadziejorne - domki wypoczynkowe LAS, Bożena Zabrocka

	łazienki nie są w żaden sposób dostosowane			
nie (ale z żalem)	w pomieszczeniach są schody i występują nierówności, pokoje na piętrze, łazienki są niedostosowane	budynek w którym wynajmowane są pokoje gościnne nie posiada podjazdu	nie	Nie potrafili wskazać
tak	wszystkie pokoje zlokalizowane są na parterze, bez schodów, przeszkód, kabina bez brodzika dostosowana	podjazd jest zbędny ponieważ teren jest równy	nie	Brak odpowiedzi
Nie (stanowczo)	-	-	-	nie
Nie (stanowczo)	-	-	-	ośrodek w Charzykowach
tak	brak progów, łazienki są dostosowane, wąskie drzwi w pokojach	nie ma podjazdu, jest zbędny, nie występują progi	nie	Nie potrafili wskazać
tak	pokoje na parterze bez barier, problemem jest stołówka która jest zlokalizowana na piętrze	brak podjazdu	nie	Nie potrafili wskazać
nie/ obiekt jest zamknięty	-	-	-	-
tak (ale warunki nie pozwalają)	barierą są schody na piętro i niedostosowane łazienki	brak podjazdu	nie	Nie potrafili wskazać
tak	do pokoi prowadzą schody na piętro, pomiędzy pomieszczeniami na piętrze występują progi	brak podjazdu	nie	Agroturystyka Klocek 17
tak (ale warunki nie pozwalają)	schody, kabiny prysznicowe z wysokim progiem	brak podjazdu	nie	Nie potrafili wskazać
tak (ale zależy jaki jest stopień niepełnosprawności)	wejście pod prysznic wąskie, pokoje na parterze, podest mały	można zrobić prowizoryczny	nie	Nie potrafili wskazać
tak	pokoje na parterze, łazienki dostosowane	jest kilka podjazdów	nie	Nie potrafili wskazać
tak („zależy jednak od rodzaju niepełnosprawności”)	małe bariery (schody i brak podnośników)	brak podjazdów	nie	Nie potrafili wskazać
tak	pomieszczenia wynajmowane są zlokalizowane na parterze, kabina	nie ma potrzeby (w wejściach do pomieszczeń wynajmowanych nie ma różnicy poziomów,	nie	Brak odpowiedzi

	prysznicowa jest bez progu	można przejechać wózkiem		
--	----------------------------	--------------------------	--	--

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania przeprowadzonego z zastosowaniem metody tajemniczego klienta

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

Badanie ankietowe obiektów świadczących usługi noclegowe przeprowadzono wykorzystując zgromadzoną w tym celu bazę adresową 284 obiektów z obszaru województwa kujawsko-pomorskiego. Podstawą do utworzenia ww. bazy danych adresowych były pozyskane w toku kwerendy ewidencje obiektów, tj.: ewidencja „Centralnego Wykazu Obiektów Hotelarskich” (Rejestr CWOH – zawierający informacje dotyczące skategoryzowanych obiektów hotelarskich) oraz ewidencje „Obiektów świadczących usługi hotelarskie niebędących obiektami hotelarskimi” (z następujących ośrodków: Toruń, Bydgoszcz, Grudziądz). Ewidencja obiektów świadczących usługi hotelarskie niebędących obiektami hotelarskimi nie obejmuje następujących obiektów hotelarskich: hoteli, moteli, pensjonatów, kempingów, domów wycieczkowych, schronisk i schronisk młodzieżowych.

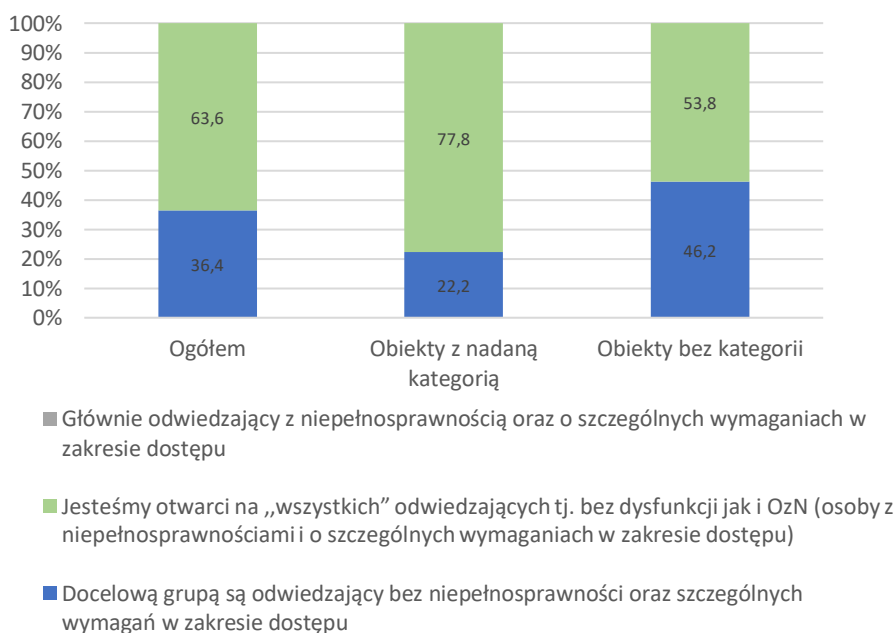
W koncepcji badania przyjęto, że analizie zostaną poddane dwie, różniące się między sobą grupy obiektów, tj.: skategoryzowane obiekty świadczące usługi hotelarskie oraz obiekty nieskategoryzowane. Jednocześnie poczyniono założenie o pozyskaniu po co najmniej 35% „pełnych odpowiedzi” z obu wyodrębnionych grup, co odpowiada w tym przypadku liczbie co najmniej 100 ankiet (56 z grupy obiektów skategoryzowanych oraz 44 z grupy obiektów nieskategoryzowanych). Ankiet nie skierowano do gospodarstw agroturystycznych z terenu województwa ze względu na niski poziom zwrotu odpowiedzi w badaniu pilotażowym (w celu identyfikacji i oceny oferty turystycznej do OzN w tej grupie przeprowadzono analizę treści stron internetowych podmiotów oraz wykorzystano metodę tajemniczego klienta – patrz...powyżej).

Kwestionariusz ankiety zawierał łącznie 24 pytania (w tym metryka obiektu), z czego większość stanowiły pytania zamknięte. Ankieta nie była anonimowa – konstrukcja pytań diagnostycznych pozwalała na identyfikację podmiotu (ze względu na nazwę, adres, oznaczenie wynikające z kategoryzacji, rodzaj obiektu - dane te nie zostały jednak ujawnione w raporcie z badań). W kafeterii głównej kwestionariusza umieszczono 12 pytań diagnostycznych, które pozwoliły m.in. na: wskazanie grup docelowych do których podmioty kierują swoją ofertę (OzN na tle grupy bez dysfunkcji), ocenę dostępności oferty dla różnych grup OzN, w tym samoocenę dostosowania obiektu do potrzeb różnych grup

OzN, diagnozę poziomu wypełniania wymagań w zakresie dostosowania do potrzeb OzN w obiekcie (w kontekście wymagań umieszczonych w „Załącz. 8 do Rozporządzenia...” – w tym przypadku diagnoza dotyczyła wyłącznie obiektów skategoryzowanych), ocenę stopnia dostawiania: przestrzeni przed obiektami, dostępności budynku głównego, recepcji i holu, komunikacji poziomej i pionowej, systemu informacji nt. usług oraz poziomu przygotowania personelu do obsługi OzN. Obiekty, które przystąpiły do badań udzielały również odpowiedzi których wartość merytoryczna pozwoliła również na ocenę problemu dalszego rozwoju oferty usług hotelarskich w ramach turystyki dostępnej (strategiczne znaczenie oferty dla klientów OzN w dalszym rozwoju/ działalności obiektów świadczących usługi noclegowe), a także dały odpowiedź na pytanie jakie bariery stanowią główną przeszkodę w rozwijaniu oferty usług hotelarskich dla OzN. Ważnym efektem badań było również pozyskanie informacji na temat skłonności podmiotów świadczących usługi hotelarskie do działań na rzecz zwiększania dostępności oferty dla OzN (tj. wprowadzania rozwiązań, udogodnień, usług dedykowanych itp.).

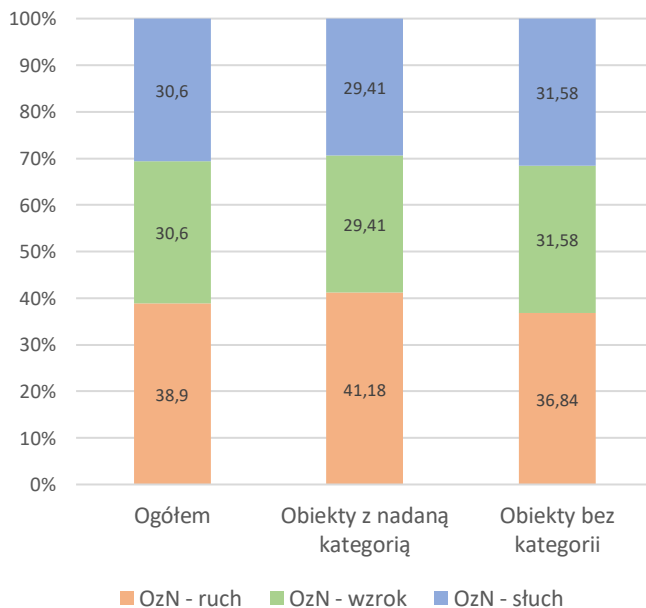
Wśród obiektów, które odpowiedziały na zaproszenie do badań i wzięły nich udział największą grupę tworzyły obiekty nieskategoryzowane (59%). Były to między innymi: pensjonaty, hostele, ośrodki wczasowe, apartamenty i inne. W grupie obiektów skategoryzowanych przeważały hotele 3\*, mniej liczne były hotele 2\*, natomiast tylko niewielki udział posiadały pensjonaty.

### Jaka jest obecnie grupa docelowa Państwa gości do których kierujecie ofertę? (można zaznaczyć wyłącznie jedną odpowiedź)

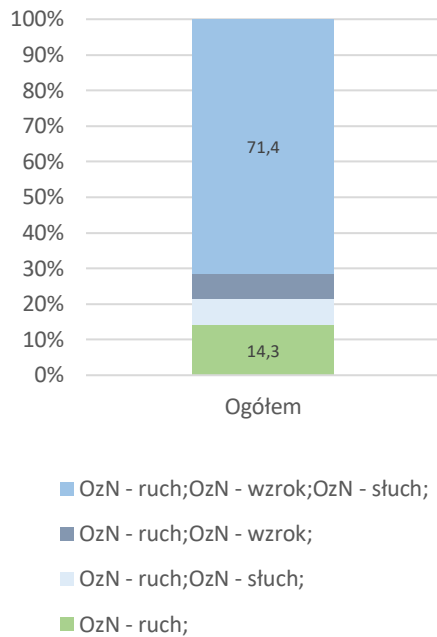


Badane obiekty noclegowe w większości przypadków twierdziły, że są „nastawione” na obsługę różnych grup klientów („wszystkich” odwiedzających), a więc ich oferta jest również dostępna dla klientów – osób z niepełnosprawnościami i o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępu (63,5% z ogółu). Warto jednak zauważyć, że nieco ponad 1/3 badanych jako grupę docelową widzi przede wszystkim osoby bez niepełnosprawności i o szczególnych wymaganiach dostępu do usługi (co ważne - w analizowanym pytaniu można było zaznaczyć wyłącznie jedną odpowiedź). Wyraźnie częściej tego typu odpowiedzi padały ze strony obiektów nieskategoryzowanych, jednak zdarzały się one również w grupie obiektów skategoryzowanych (hotele o 2\*, pensjonaty 3\* i 2\*).

**Osoby z jakimi rodzajami niepełnosprawności mogą skorzystać z Państwa oferty? (można wybrać więcej niż jedną odpowiedź)**

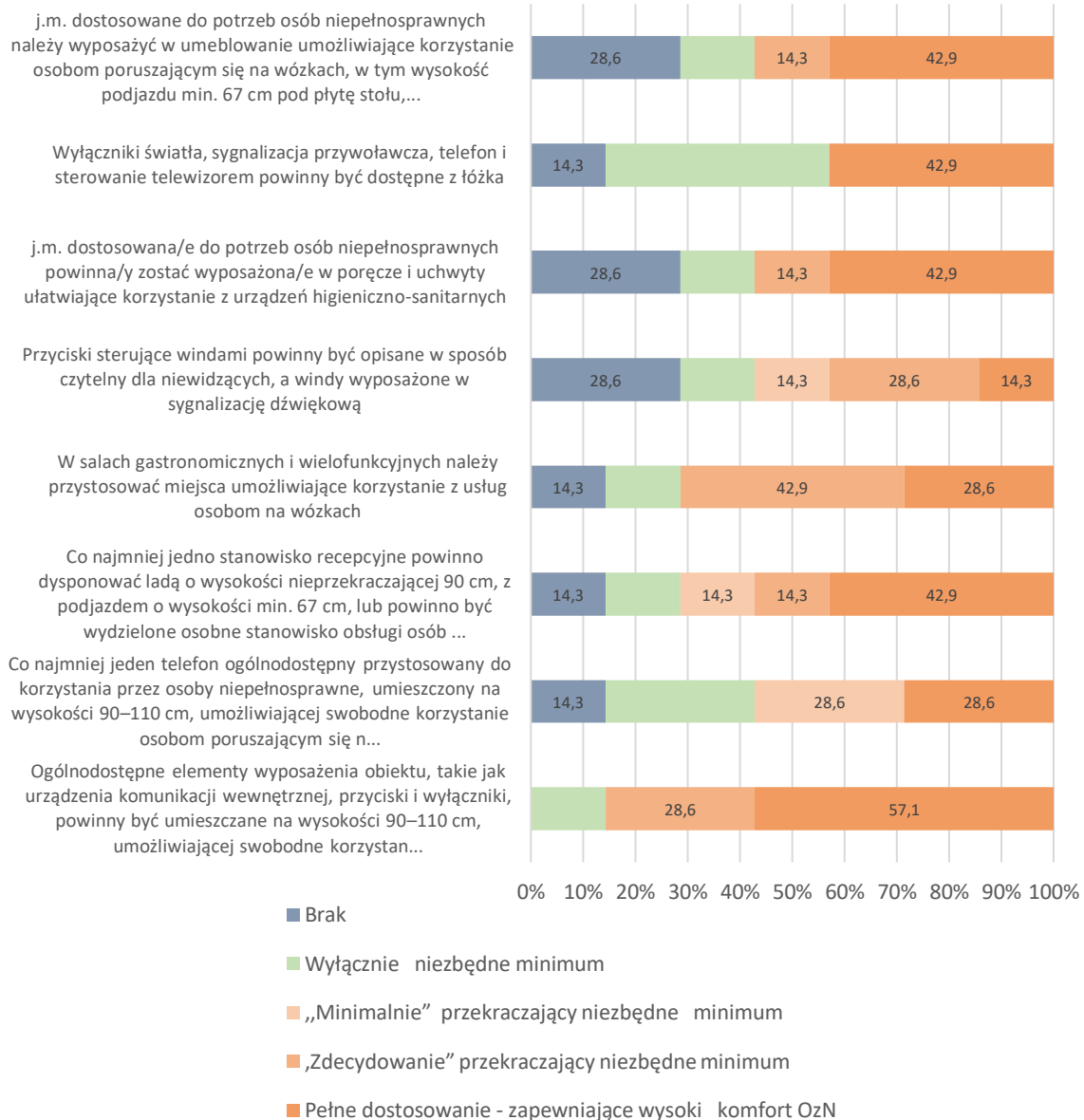


W odpowiedzi na powyższe pytanie wyraźnie częściej wskazywano OzN z dysfunkcją ruchu (38,9% z ogółu udzielonych odpowiedzi). Generalnie nie stwierdzono różnic w odpowiedziach uzyskanych w grupie obiektów skategoryzowanych i nie posiadających nadanej kategorii.



Obiekty noclegowe biorące udział w badaniu mogły wskazać więcej niż tylko jedną grupę klientów OzN różniących się dysfunkcją. Pozytywne jest to, że ponad 71% badanych jednostek (z grupy które oceniły swoją ofertę jako dostępną dla OzN) w odpowiedziach zaznaczyło dostępność oferty dla klientów z wszystkimi rodzajami dysfunkcji.

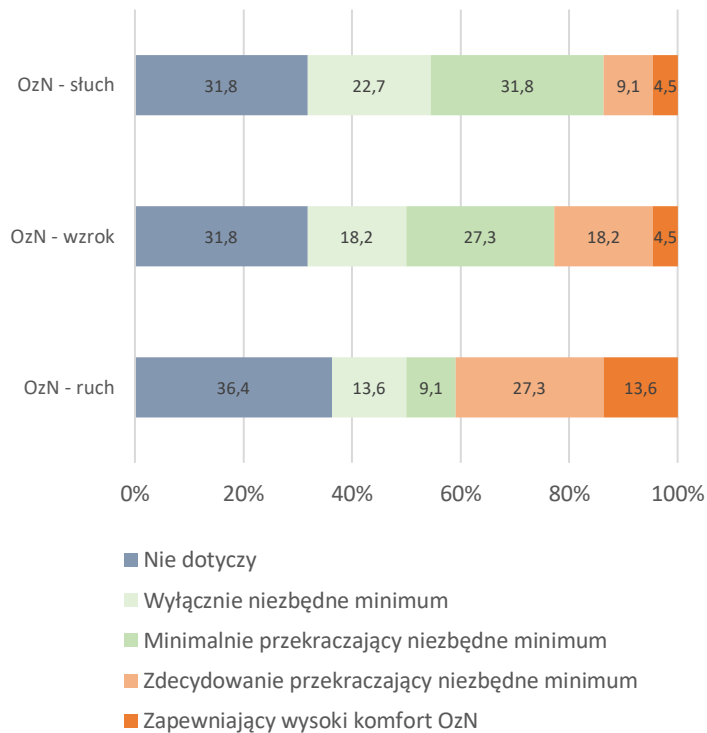
**Proszę ocenić jaki jest poziom spełnienia wymagań w zakresie dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych w obiekcie?** (zakres pytania utworzony jest na podstawie minimalnych wymagań w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych "Zał. 8 Rozporządzenia"). Pytanie skierowane jest wyłącznie do obiektów skategoryzowanych



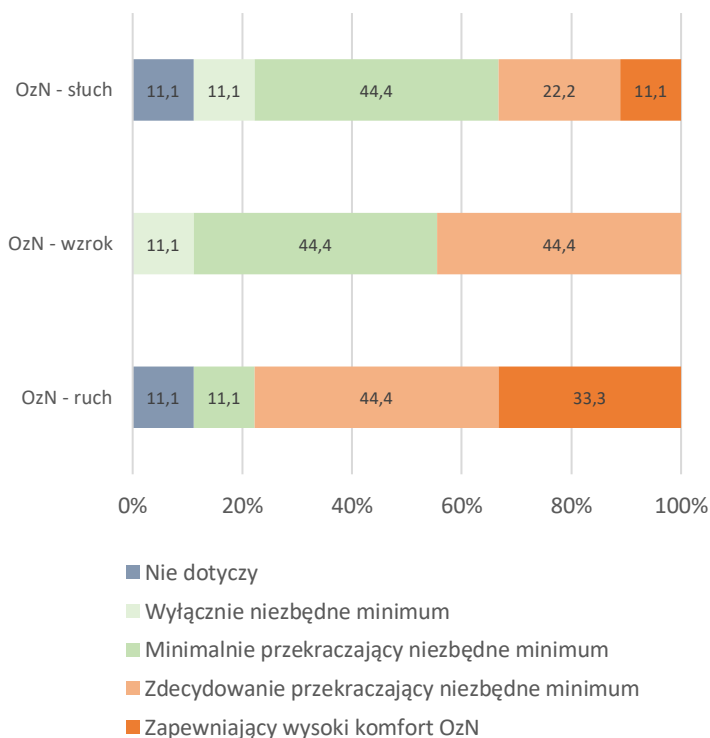
Obiekty posiadające kategoryzację wykazały w odpowiedziach dość wysoki poziom spełnienia tzw. minimalnych wymagań. Wysoki poziom dostosowania wskazywano w przypadku takich elementów jak: „ogólnodostępne elementy wyposażenia obiektu” oraz przystosowanie sal gastronomicznych oraz wielofunkcyjnych. Odpowiedzi „nie dotyczy” otrzymywano przede wszystkim z obiektach o niższej kategorii (głównie hotele 2\*, czasami 3\*).

**Proszę ocenić poziom dostosowania obiektu do obsługi gości z niepełnosprawnościami według podanej skali oraz rodzaju niepełnosprawności (pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)**

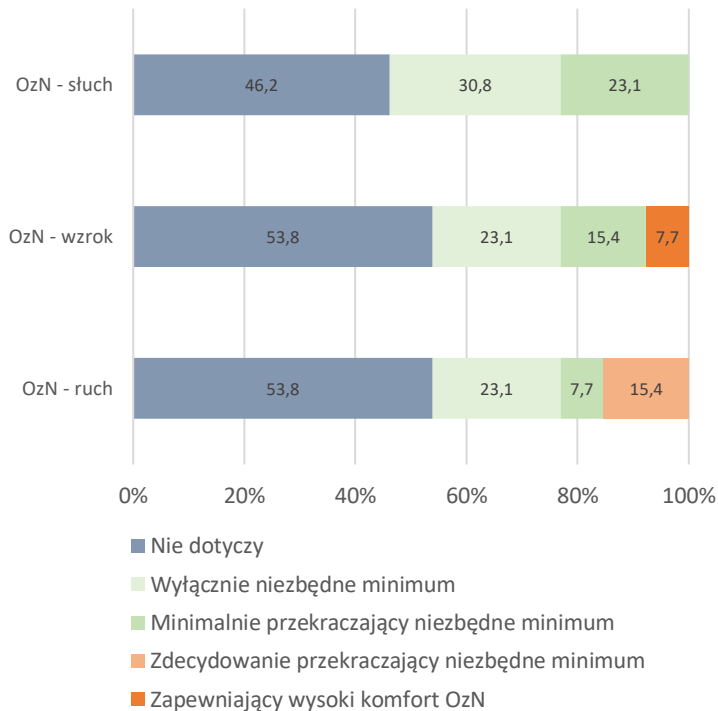




Badane obiekty relatywnie częściej wskazywały wyższy poziom dostosowania dla klientów z dysfunkcją ruchową aniżeli wzroku czy słuchu. Charakterystyczne, że grupa obiektów, które zadeklarowały jako grupę docelową przede wszystkim „osoby bez niepełnosprawności i o szczególnych wymaganiach dostępu do usługi” poziom dostosowania dla OzN oceniała najczęściej jako wyłącznie niezbędne minimum oraz „nie dotyczy”.



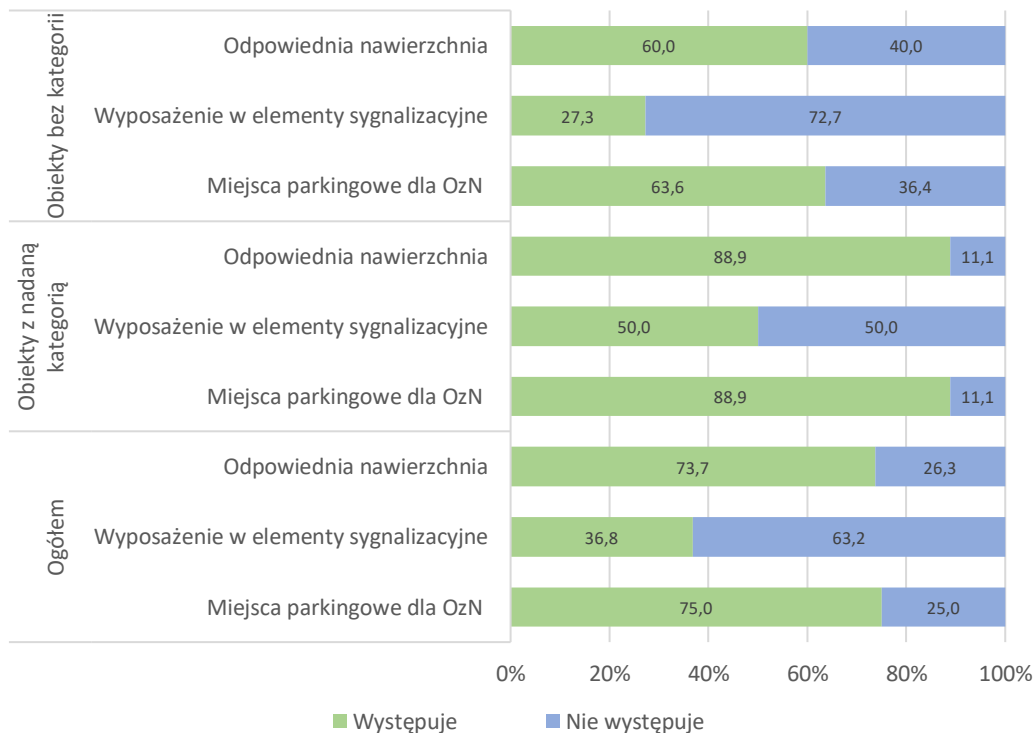
Obiekty posiadające nadaną kategorię oceniły poziom dostosowania swojej oferty jako wysoki – co odnosiło się do wszystkich, analizowanych grup OzN



Zupełnie inaczej wyglądała struktura odpowiedzi otrzymana w grupie obiektów nieskategoryzowanych. W tym przypadku charakterystyczny był wysoki udział odpowiedzi typu „nie dotyczy” (co odnosi się do wszystkich analizowanych rodzajów dysfunkcji OzN)

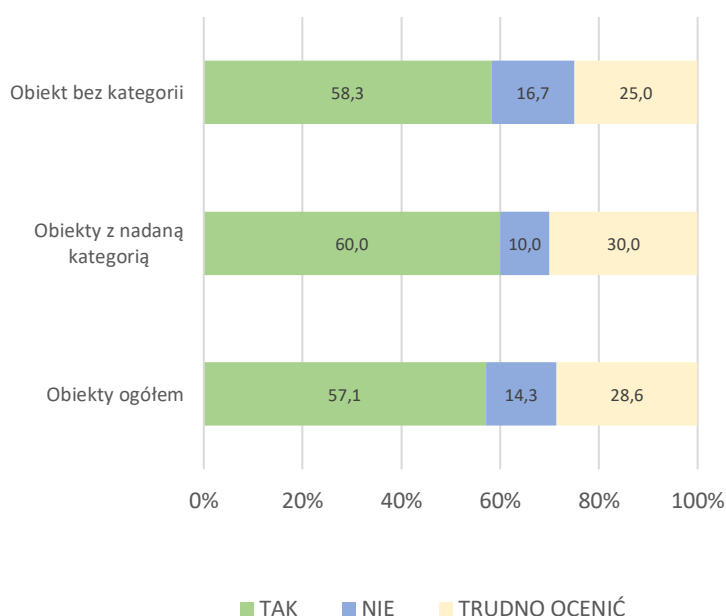
Pytania uszczegóławiające – w zakresie charakterystyki obiektu i jego przygotowania do obsługi gości z niepełnosprawnościami – kierowane zarówno do obiektów skategoryzowanych, jak i tych które nie posiadały nadanej kategorii dostarczyły ważnych wniosków. Poniżej zamieszczono wyniki analizy.

**Proszę ocenić stopień dostosowania dla OzN: plac przed obiektem, parking, wjazd**  
 (pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)



Samoocena obiektów noclegowych w zakresie poziomu wyposażenia obiektów w miejsca parkingowe, dodatkowe elementy sygnalizacyjne umieszczone na parkingach i na zewnątrz obiektu oraz przystosowanie nawierzchni przed budynkami generalnie wykazała raczej dobry poziom dostępności. Wyraźnym mankamentem jest jednak brak dbałości o wyposażenie tej przestrzeni w dodatkowe elementy sygnalizacyjne, ułatwiające poruszanie się w tej przestrzeni OzN z dysfunkcją wzroku. Wyraźne różnice w dostępności analizowanych elementów zauważa się pomiędzy grupą obiektów skategoryzowanych i nieskategoryzowanych. Poziom dostępności (według samooceny) był zdecydowanie wyższy w grupie obiektów z nadaną kategorią.

**Proszę ocenić stopień dostosowania dla OzN: wejście do budynku  
(pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)**



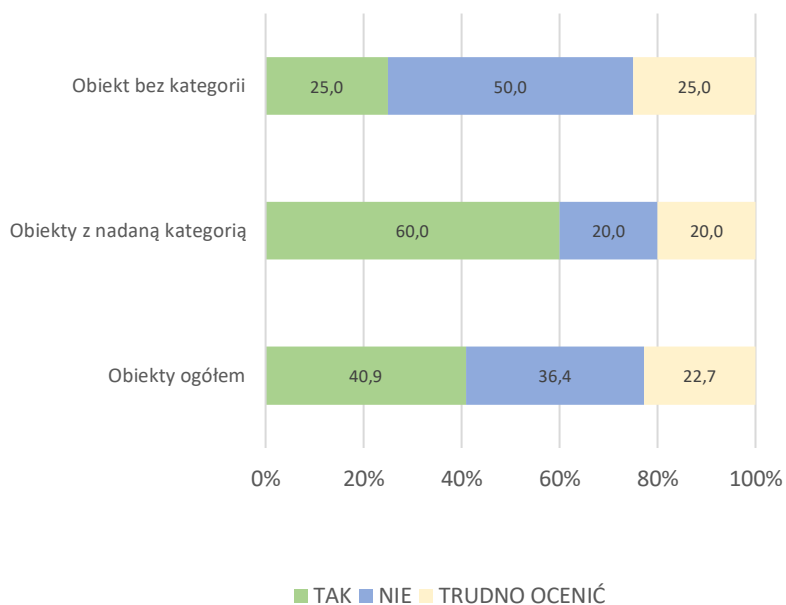
„Wejścia do budynków” w opinii badanych obiektów noclegowych są na ogół dość dobrze dostosowane. Warto jednak dodać, że pytanie miało charakter ogólny, a nie szczegółowy (nie proszono w nim bowiem o ocenę dostosowania tego elementu pod kątem różnych rodzajów dysfunkcji). Zastanawiający jest uzyskany dość wysoki odsetek odpowiedzi w kategorii „trudno ocenić”. Bez

przeprowadzenia audytu na miejscu w takich obiektach trudno jest zinterpretować czy tego typu odpowiedź oznacza „brak pewności/specjalistycznej wiedzy” osoby odpowiadającej na pytanie w ankiecie, czy może jest to jednak „próba uchylenia się” od oceny stanu faktycznego (tj. występują braki w dostosowaniu).

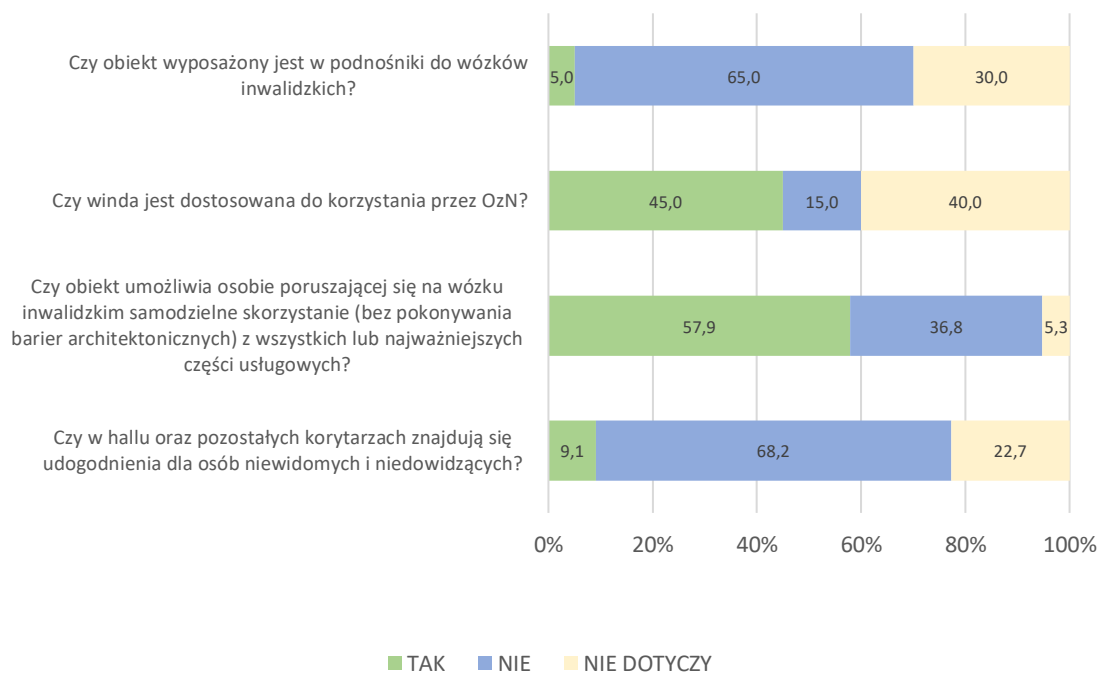
**Proszę ocenić stopień dostosowania dla OzN: recepcja i hall główny  
(pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)**

Analiza uzyskanych odpowiedzi w tym pytaniu daje podstawę do stwierdzenia, że dostosowanie „recepcji i hallu głównego” do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znacznie częściej występuje w obiektach z nadaną kategorią (prawie 2/3 z grupy ogółem

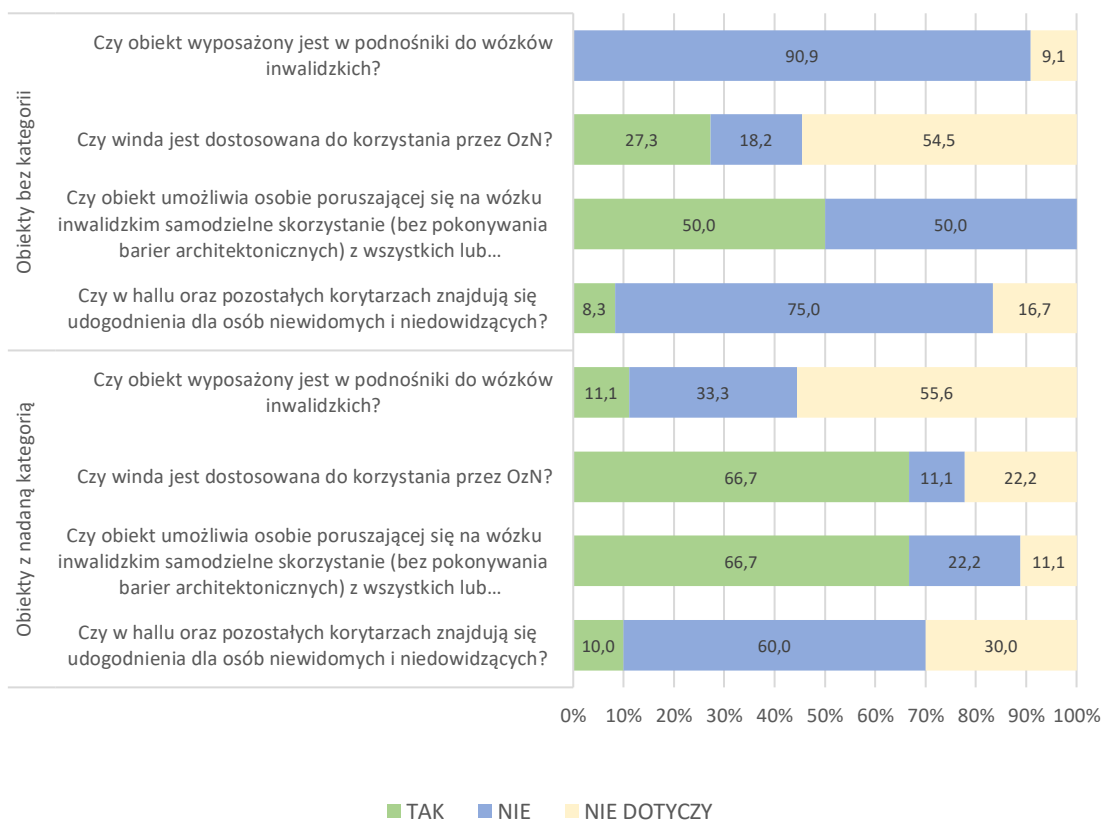
obiektów tego typu deklarowało taki stan). Co drugi obiekt noclegowy bez nadanej kategorii wykazał natomiast brak dostosowania recepcji i hallu głównego do potrzeb OzN.



**Proszę ocenić stopień dostosowania dla OzN: komunikacja pozioma i pionowa (jeżeli występuje)** (pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)



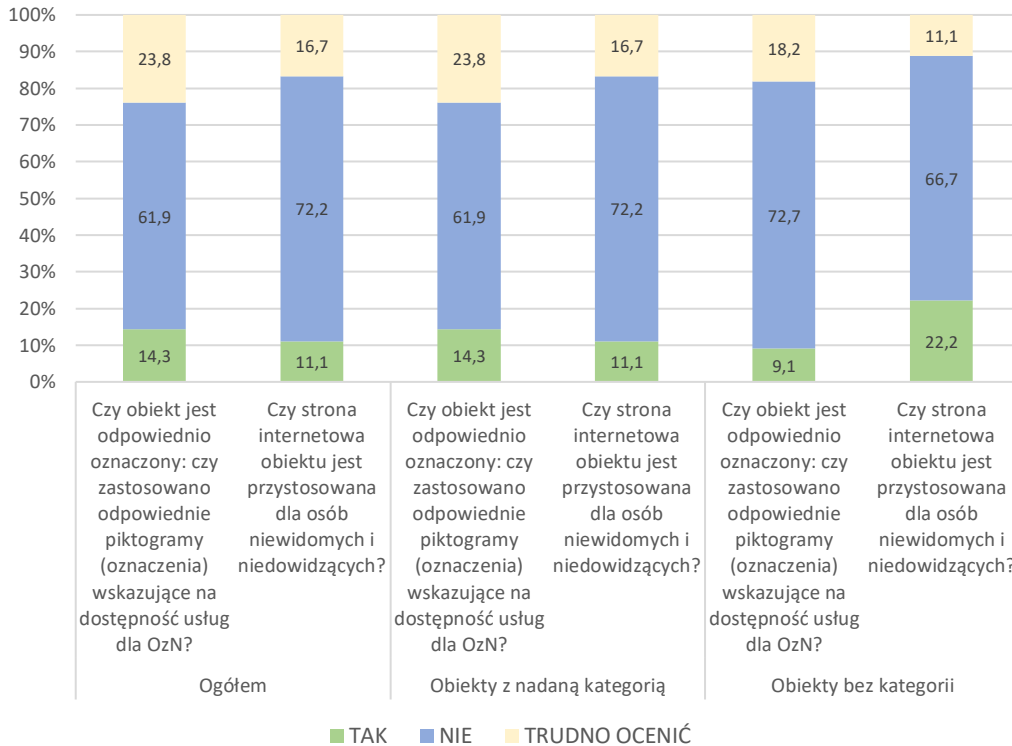
Analiza odpowiedzi charakteryzujących w badanych obiektach stopień dostosowania dla OzN elementów „komunikacji poziomej i pionowej” wykazała występowanie w tym obszarze pewnych problemów. Po pierwsze stwierdzono występowanie braków w wyposażeniu w inf. techniczną (nie dotyczy wind/ nie pytano o ten element). Utrudnieniem, na które często w badanych obiektach może napotkać osoba poruszająca się na wózku jest brak podnośników do wózków inwalidzkich (problem ten dotyczył głównie obiektów nieskategoryzowanych z badanej bazy obiektów). Jednocześnie zauważono braki w udogodnieniach dla osób niewidomych i niedowidzących (w tym przypadku problem zaznaczył się zarówno w grupie obiektów skategoryzowanych, jak i bez nadanej kategorii).



**Proszę ocenić stopień dostosowanie dla OzN: informacja nt. usług/kanaly komunikacyjne/reklama** (pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)

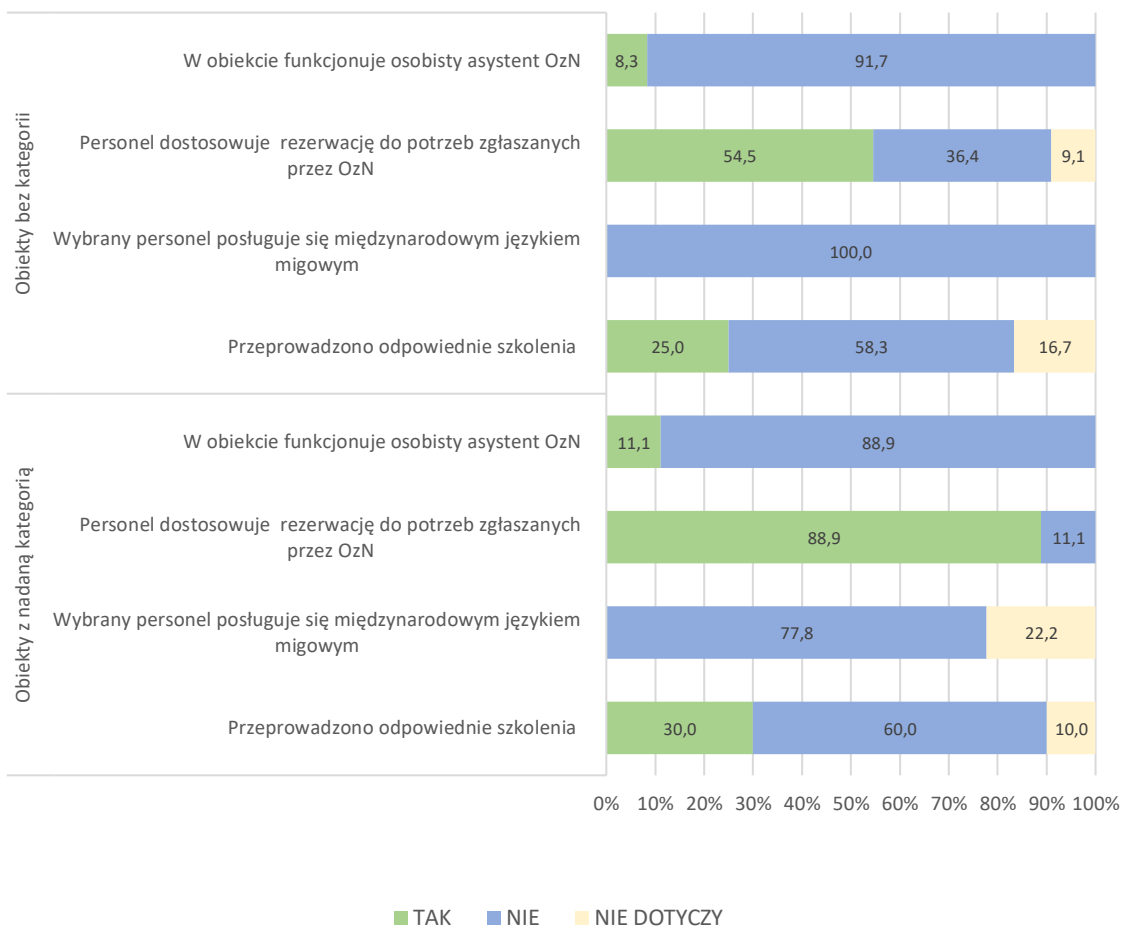
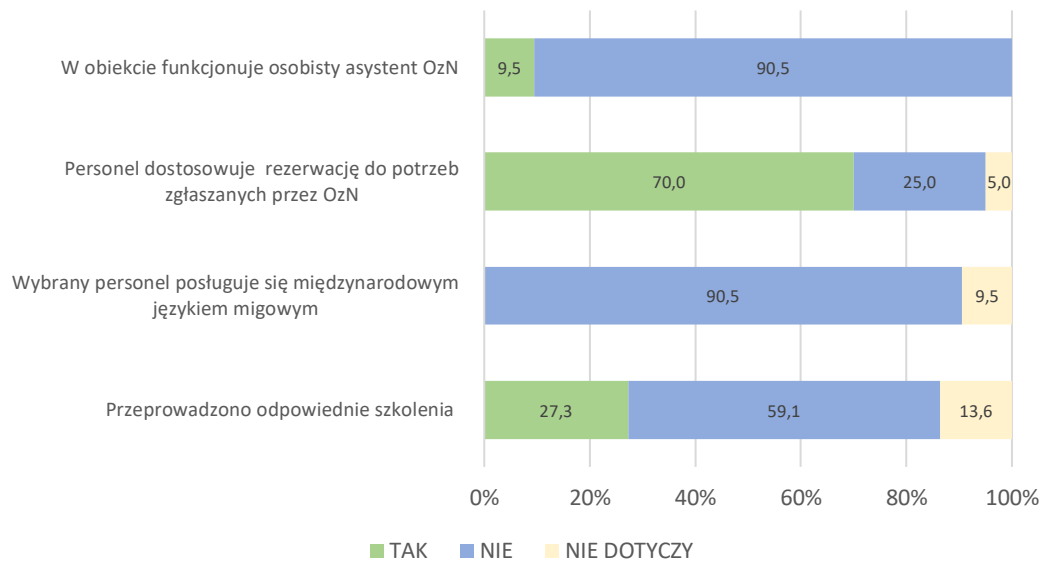
Brak odpowiedniego oznaczenia obiektu czy też nieprzystosowanie stron internetowych do potrzeb OzN to nadal bardzo powszechny i niestety często bagatelizowany problem. Badania przeprowadzone wśród obiektów oferujących usługi hotelarskie wykazały, że poziom dostosowania „kanałów komunikacyjnych/informacyjnych”, tj. głównie stron www jest niski. Podobnie kształtuje się sytuacja w przypadku oznaczeń na obiektach (piktogramy wskazujące na dostępność usług dla OzN) – analiza otrzymanych w ankietach odpowiedzi

wykazała, że obiekty hotelarskie z reguły nie są oznakowane. Co istotne taka sytuacja występuje również wśród obiektów skategoryzowanych.



**Proszę ocenić stopień dostosowanie dla OzN: przygotowanie personelu do obsługi OzN**  
(pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)

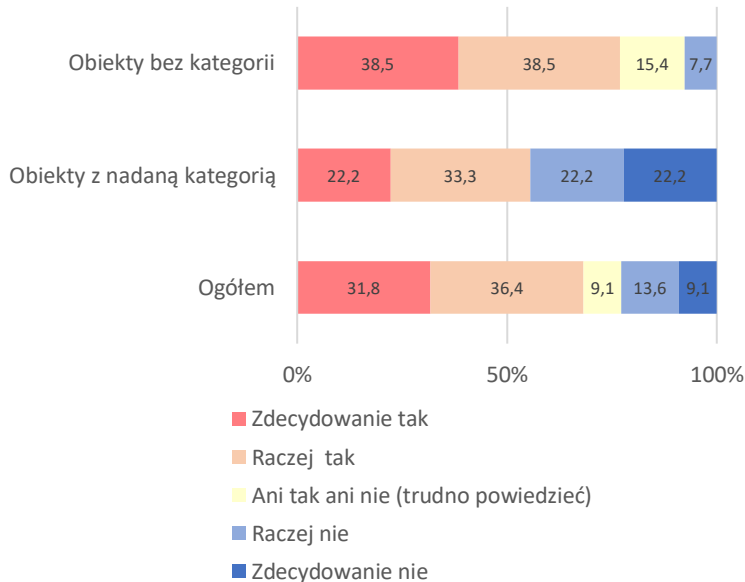
Przygotowanie personelu obiektu hotelarskiego do świadczenia usług o tej samej jakości na rzecz osób niepełnosprawnych, jak pozostałych klientów powinno być cechą immanentną oferty danego obiektu. Analiza uzyskanych w badaniu odpowiedzi wskazuje na duże zaniechania w tym względzie (przygotowanie personel). Personel ogólnie rzecz biorąc w badanych obiektach nie jest przeszkolony, choć trzeba także zauważyć, że zgodnie z pozyskanymi deklaracjami w niewielkiej części obiektów miało to miejsce. Bardzo dużym problemem wśród personelu jest praktycznie zerowy poziom umiejętności posługiwania się językiem migowym oraz fakt, że tylko w niewielkiej części przebadanych obiektów występuje asystent OzN.



Istotnym celem badań było również diagnoza „podejścia” gestorów obiektów świadczących usługi hotelarskie do dalszego rozwoju oferty usług dla osób z niepełnosprawnościami. Na analizę problemu pozwoliły informacje pozyskane w trzech, wieńczących ankietę pytaniach diagnostycznych, tj:

- Czy rozwój oferty dla OzN/ może mieć znaczenie strategiczne w dalszym rozwoju Państwa podmiotu? ,
- Prosimy o wskazanie „barier”, które według Państwa wiedzy i doświadczenia stanowią przeszkodę w rozwoju usług dla OzN ?,
- Jakie usługi/udogodnienia/rozwiązania zwiększające dostępność oferty dla OzN chcielibyście Państwo wprowadzić w swoim obiekcie?

**Czy rozwój oferty dla OzN/ może mieć znaczenie strategiczne w dalszym rozwoju podmiotu?** (pytanie skierowane do obiektów skategoryzowanych oraz nieskategoryzowanych)

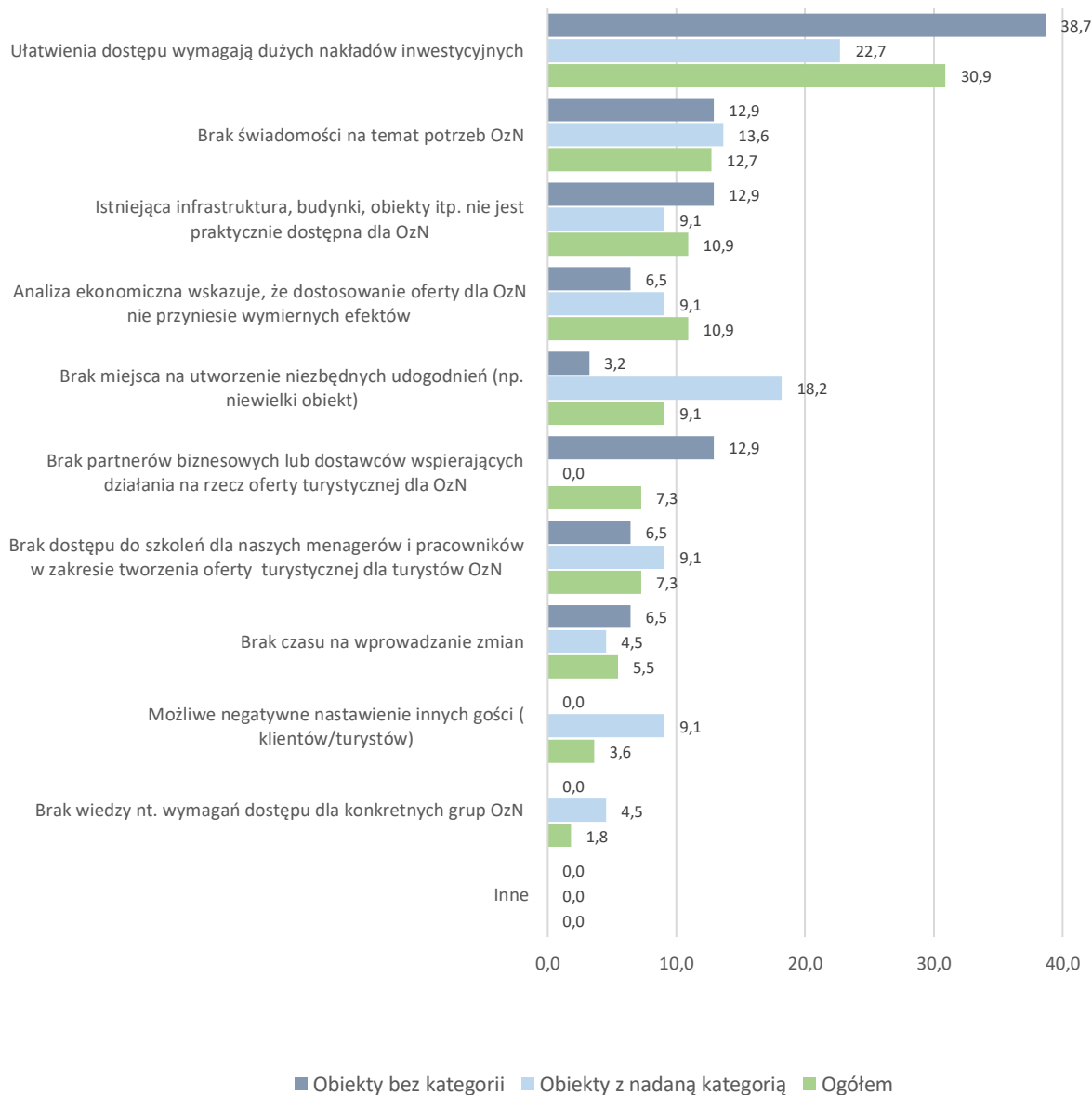


2/3 z ogółu ankietowanych obiektów potwierdziło chęć do dalszego rozwoju oferty dostępnej dla OzN wskazując na jej znaczenie strategiczne dla dalszego rozwoju podmiotu.

Co ważne, deklaracje tego typu wyraźnie częściej pojawiały się ze strony obiektów nieskategoryzowanych.

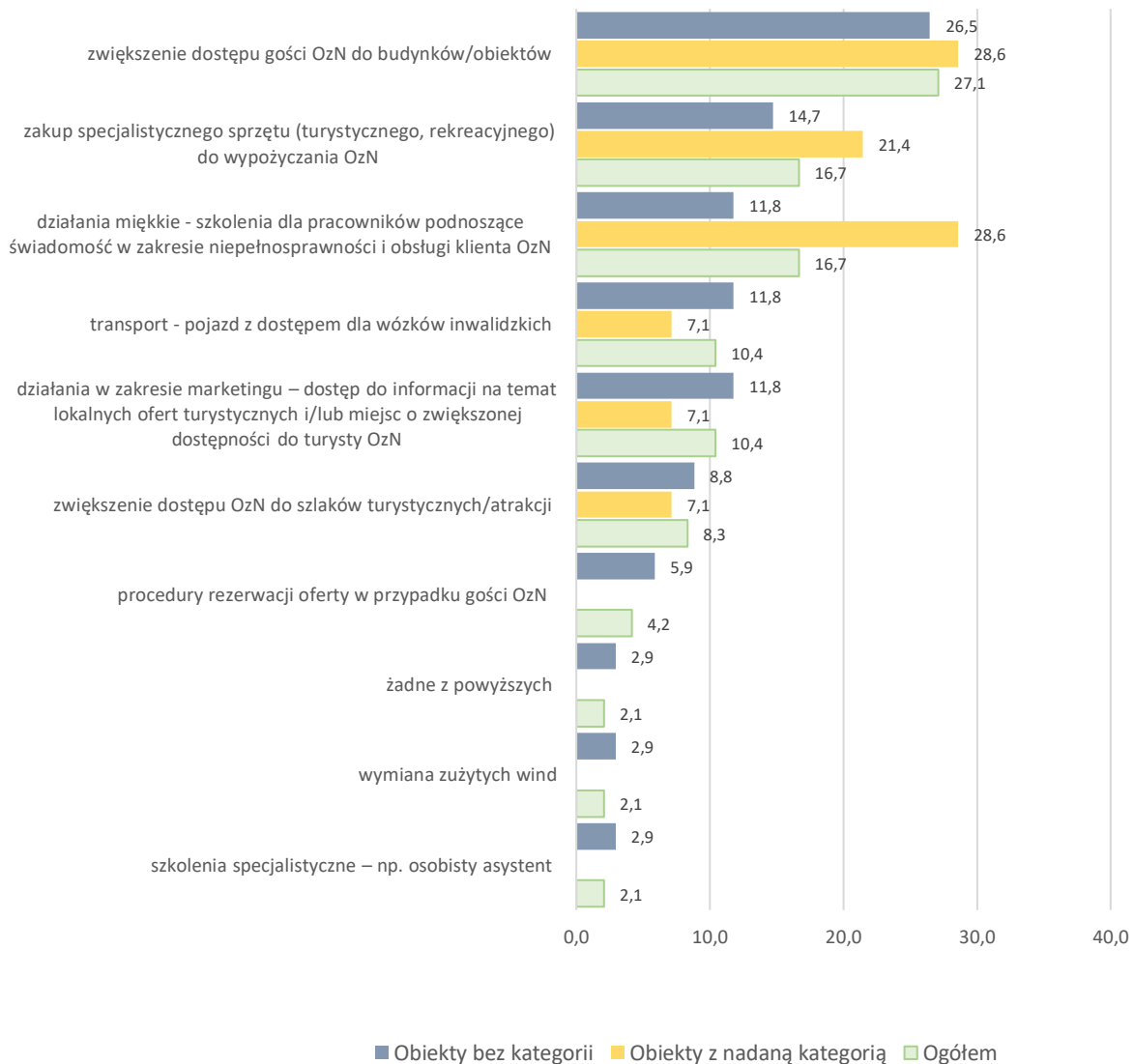


## Prosimy o wskazanie „barier”, które według Państwa wiedzy i doświadczenia stanowią przeszkodę w rozwoju usług dla OzN



Uczestniczące w badaniu podmioty do największych barier w dalszym rozwoju oferty usług dla OzN – bez względu na posiadanie kategoryzacji - zaliczyły barierę finansową. Na tle wszystkich dostępnych do oznaczenia w kwestionariuszu ankiety odpowiedzi wyraźnie częściej wskazywano również: brak świadomości na temat potrzeb OzN, brak miejsca na utworzenie niezbędnych udogodnień oraz bariery tkwiące w istniejącej infrastrukturze („istniejąca infrastruktura – budynki, obiekty itp. nie jest praktycznie dostępna dla OzN”).

**Jakie usługi/udogodnienia/rozwiązania zwiększające dostępność oferty dla OzN chcielibyście Państwo wprowadzić w swoim obiekcie?**



Składając deklaracje dotyczące możliwości podwyższenia dostępności obiektów i usług dla osób z niepełnosprawnościami gestorzy obiektów biorących udział w badaniu najczęściej koncentrowaliby się na „zwiększeniu dostępu gości OzN do budynków (obiektów)” oraz „doposażeniu obiektów w sprzęt specjalistyczny (turystyczny, rekreacyjny do wypożyczania OzN)”. Ważnym ustaleniem są również deklaracje dotyczące możliwości wdrożenia działań miękkich (szkolenia personelu), zakupu pojazdów do transportu OzN oraz podejmowania działań w zakresie marketingu (w celu zwiększenia dostępności informacji nt. oferty dla OzN).

#### **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**

W koncepcji badania, w tym w kontekście realizacji głównych celów diagnozy istotne znaczenie przypisano analizie organizacji i podmiotów branży realizujących działania wypełniające cele regionalnej polityki turystycznej. Zarządzanie turystyką na szczeblu regionalnym opiera się bowiem na założeniu, że wszelkie działania podejmowane w regionie powinny być prowadzone w klimacie współpracy i prowadzić do wzrostu satysfakcji dwóch grup strategicznych: turystów oraz społeczności lokalnej (European Commission 2000a, 2000b, za: Nawrot, Zmyślony, 2009), Szczególna rola w realizacji i rozwoju funkcji turystycznej w regionach przypada jednostkom samorządu terytorialnego (dysponujących określonymi instrumentami polityki turystycznej), regionalnym i lokalnym organizacjom turystycznym, a także organizacjom branżowym. Z punktu widzenia potencjału i możliwości kreowania ofert i produktów turystycznych ważne znaczenie mają również partnerstwa na rzecz rozwoju lokalnego (LGD), czy inne organizacje i stowarzyszenia o charakterze NGO.

Regionalne organizacje turystyczne (ROT) jako organizacje samorządu terytorialnego i branży turystycznej należą do grupy organizacji przyczyniających się do wzrostu konkurencyjności regionów poprzez inicjowanie i realizację przedsięwzięć wspierających rozwój gospodarki turystycznej regionu. Ich głównym celem jest przyciąganie turystów do danego regionu poprzez koordynowanie promocji rozwoju turystyki w regionie przy współpracy z innymi organizacjami. Zadaniem LOT-ów w danym regionie jest integracja społeczności lokalnej oraz tworzenie i promowanie nowych produktów turystycznych. W gestii LOT-ów jest także gromadzenie informacji o atrakcjach i produktach turystycznych oraz prowadzenie lokalnych punktów informacji turystycznej. Zasięg działania LOT-ów odpowiada swoją wielkością obszarowi skupionych w nich jednostek samorządu lokalnego (najczęściej jednego lub kilku powiatów lub kilku gmin. Z kolei Lokalne Grupy Działania to lokalne partnerstwa, który aktywizują się w celu zmobilizowania lokalnych społeczności, do wspólnego działania na rzecz własnych dróg rozwoju społecznego i gospodarczego. LGD przygotowują Lokalne Strategie Rozwoju, w których często pojawia się również kwestia rozwoju turystyki.

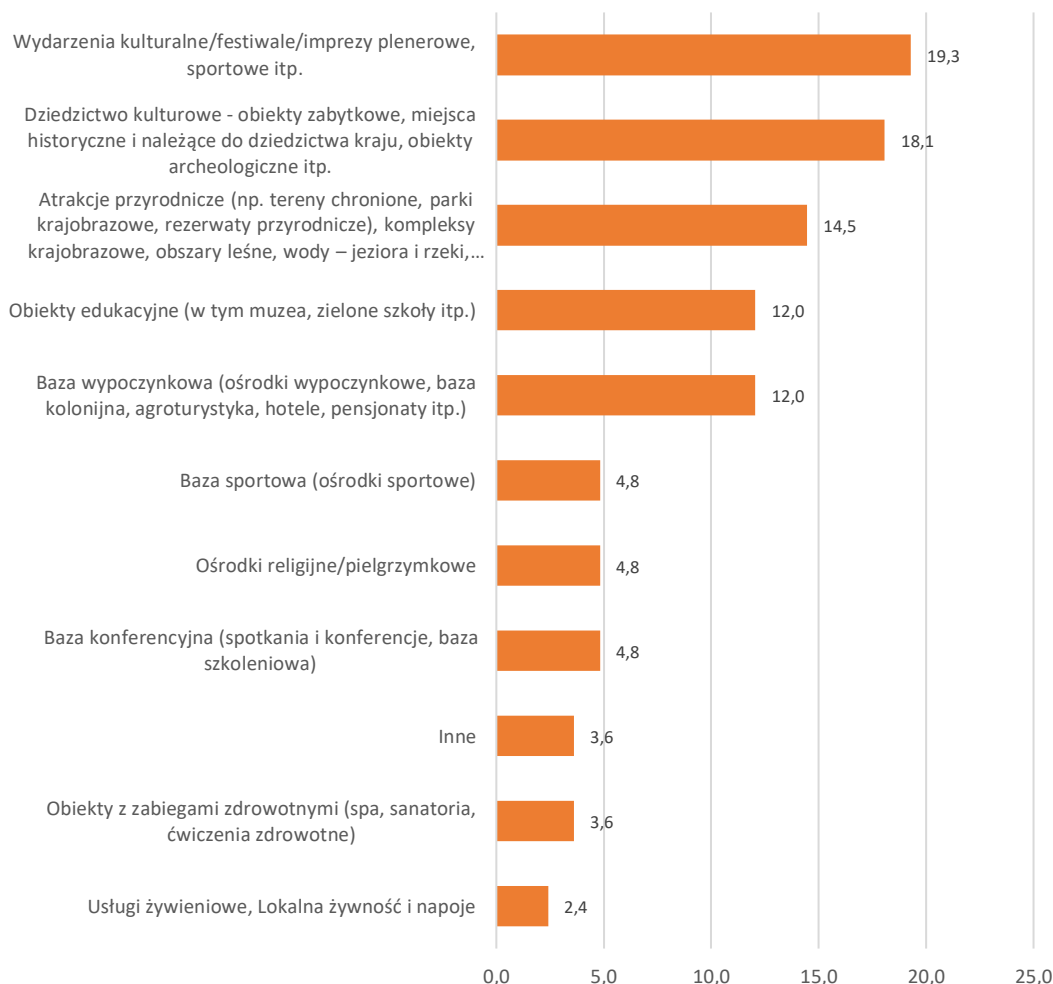
W listopadzie 2022 członkami Kujawsko-Pomorskiej Organizacji Turystycznej (nie wliczając przedstawicieli samorządów terytorialnych) było 36 podmiotów. Wśród nich znalazło się sześć lokalnych organizacji turystycznych (Bydgoska Lokalna Organizacja Turystyczna „ByLOT”, Golubsko-Dobrzyńska Organizacja Turystyczna, Lokalna Organizacja Turystyczna KOCIEWIE, Lokalna Organizacja Turystyczna Kujawy, Lokalna Organizacja Turystyczna PAŁUKI, Lokalna Organizacja Turystyczna Toruń), a ponadto niektóre Lokalne Grupy Działania, Parki Krajobrazowe, Punkty Informacji Turystycznej, podmioty realizujące działania w obszarze kultury, uzdrowiska, stowarzyszenia i fundacje typu NGO. Według

stanu na listopad 2022 w regionie kujawsko-pomorskim było zarejestrowanych 20 lokalnych grup działania (działających na terenach peryferyjnych /wiejskich).

Wszystkie z wymienionych powyżej podmiotów oraz lokalne organizacje turystyczne które w listopadzie 2022 nie były członkami regionalnej organizacji turystycznej (tj. Nadwiślańska Organizacja Turystyczna, Lokalna Organizacja Turystyczna „Pojezierze Brodnickie”) zostały zaproszone do badań.

Poniżej zamieszczono wyniki badań ankietowych pozyskane w grupie podmiotów: KPOT , Lokalnych organizacji turystycznych, lokalnych grup działania, punkty informacji turystycznej, inne organizacje branżowe i pozarządowe, podmioty branży turystycznej. Frekwencja ww. podmiotów w badaniach niestety nie była wysoka.

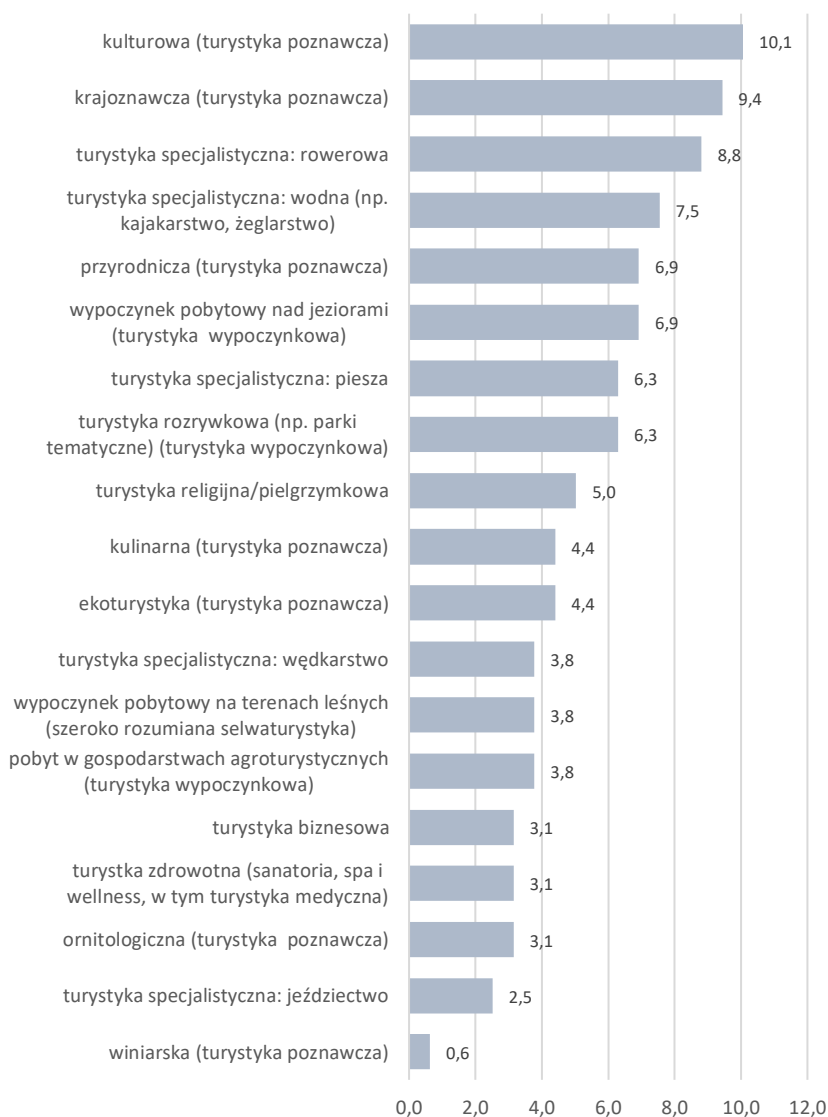
**Proszę zaznaczyć dominujący typ oferty turystycznej występujący w podmiocie/instytucji oraz w jej otoczeniu (tj. w obszarze objętym działalnością)**



Badane organizacje i podmioty działające na rzecz rozwoju turystyki poproszono o wskazanie dominującego typu oferty turystycznej w obszarze objętym działalnością. Na podstawie otrzymanych odpowiedzi można wnioskować, że oferty turystyczne w regionie tworzone są w dużej mierze na bazie potencjału kulturowego - na pierwszy plan wysunęły

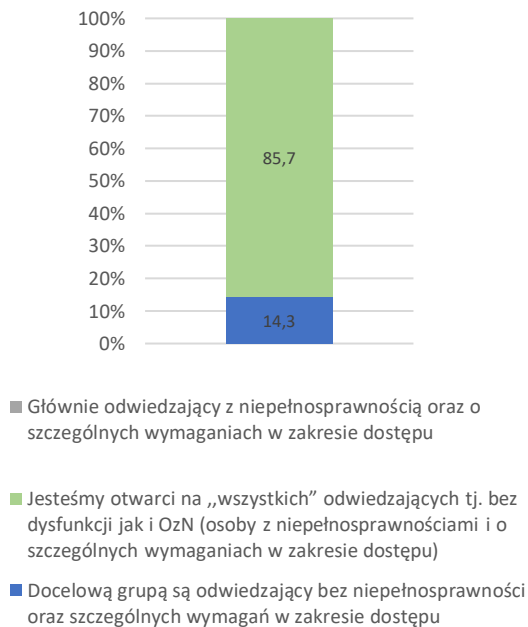
się bowiem odpowiedzi wskazujące ofertę określoną jako: „wydarzenia kulturalne, festiwale, imprezy plenerowe i sportowe” oraz „dziedzictwo kulturowe - obiekty zabytkowe, miejsca historyczne i należące do dziedzictwa kraju, obiekty archeologiczne itp.). Mniejszą frekwencją charakteryzowały się odpowiedzi wskazujące na ofertę bazującą na walorach przyrodniczych („atrakcje przyrodnicze - np. tereny chronione, parki krajobrazowe, rezerваты przyrodnicze, kompleksy krajobrazowe, obszary leśne, wody – jeziora i rzeki, przyrodnicze ścieżki edukacyjne, obserwacje ptaków i dzikiej przyrody”). Analizując otrzymaną strukturę odpowiedzi zauważyć należy wyraźnie niższy poziom odpowiedzi dotyczący występowania ofert „opartych na walorach edukacyjnych” oraz podkreślających posiadanie „potencjału wypoczynkowego”.

### Jakie formy turystyki występują na obszarze objętym Państwa działalnością /lub są bezpośrednio powiązane z Państwa działalnością?



W opinii badanych organizacji i podmiotów w obszarach objętych ich działalnością rozwijają się przede wszystkim takie formy turystyki jak: turystyka kulturowa, turystyka krajoznawcza, specjalistyczna, a także przyrodnicza i wypoczynkowa.

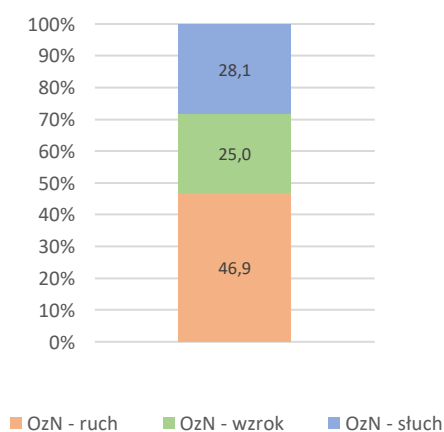
**Jaka jest obecnie grupa docelowa Państwa gości (tj. turystów) do których kierujecie ofertę turystyczną? (można zaznaczyć wyłącznie 1 odpowiedź)**



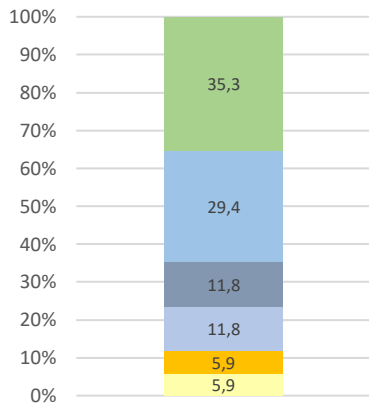
Uzyskane odpowiedzi wskazują, że w zdecydowanej większości badane organizacje i podmioty są „otwarte” na „wszystkich” odwiedzających, a więc również turystów (gości, odwiedzających) z niepełnosprawnościami i o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępu. Mając na uwadze charakter i cele funkcjonowania badanych podmiotów niepokój może jednak wzbudzać pojawienie się wśród ogółu odpowiedzi świadczących o niedostrzeganiu problemów rozwoju turystyki dostępnej („nastawienie oferty”

wyłącznie na turystów nie wymagających szczególnych wymagań w zakresie dostępu)

**Osoby z jakimi rodzajami niepełnosprawności mogą skorzystać z oferty turystycznej rozwijanej na obszarze w którym Państwo działacie?**



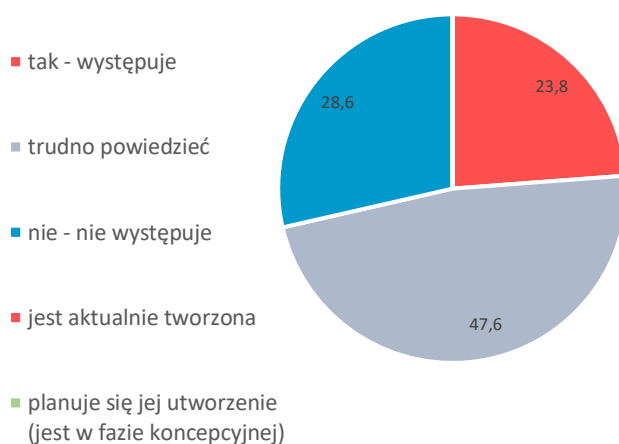
Podobnie jak w przypadku wcześniej analizowanych obiektów świadczących usługi hotelarskie w badanej grupie organizacji i podmiotów działających na rzecz rozwoju turystyki najczęściej wykazywano dostępność oferty dla grupy OzN z dysfunkcją ruchu (46,9% z ogółu udzielonych odpowiedzi).



- OzN - ruch;
- OzN - ruch;OzN - wzrok;OzN - słuch;
- OzN - ruch;OzN - wzrok;
- OzN - ruch;OzN - słuch;
- Ozn - słuch; Ozn - wzrok
- Ozn - słuch

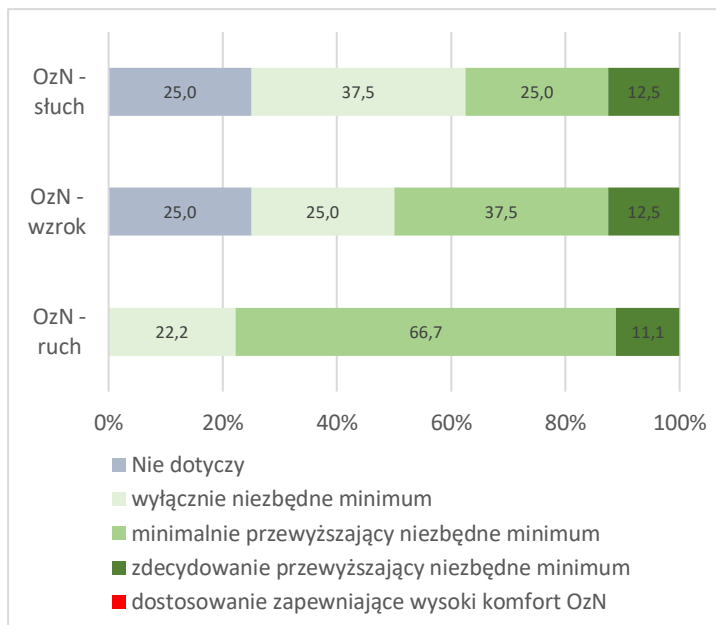
Badane podmioty mogły w swoich odpowiedziach zaznaczyć więcej niż jeden rodzaj dysfunkcji OzN. Prawie 30% z ogółu uzyskanych w ankiecie odpowiedzi odnosiło się do wszystkich grup OzN, a nieco ponad 1/3 podmiotów po dwie (w różnych konfiguracjach).

### Czy na obszarze na którym Państwo działacie występuje oferta turystyczna skierowana do osób z niepełnosprawnościami ?



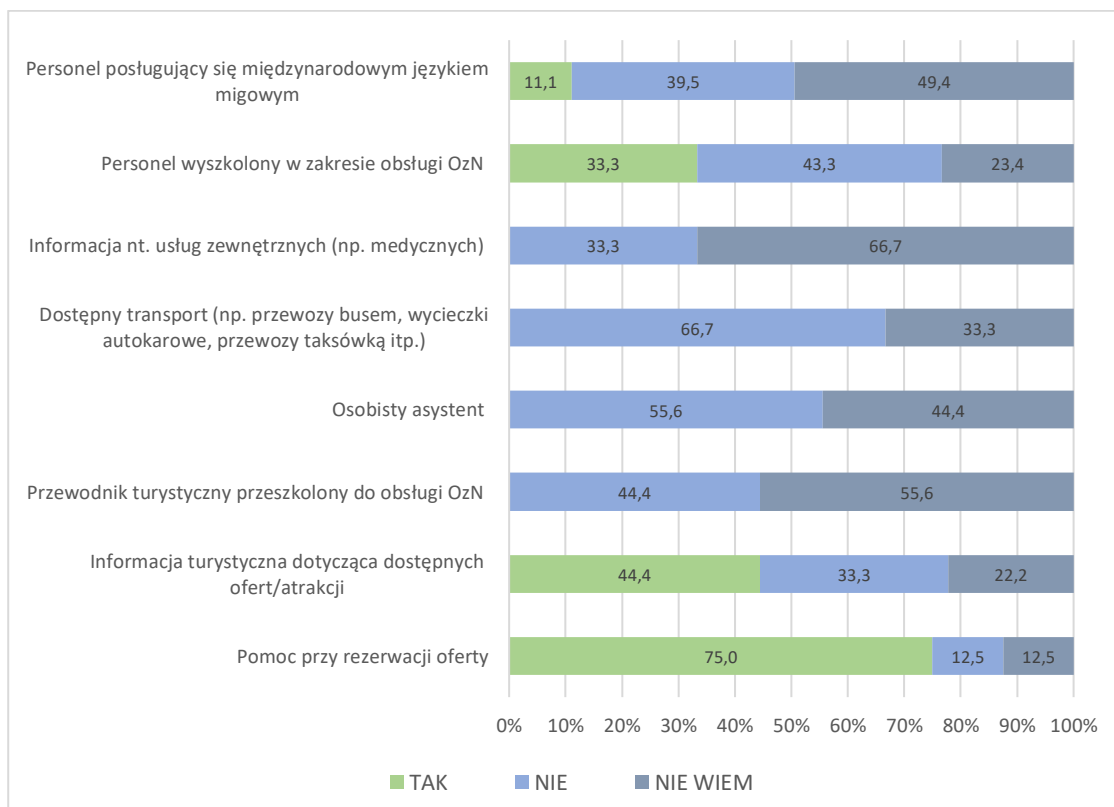
Niestety tylko 23,8% badanych podmiotów potwierdziło występowanie oferty turystycznej skierowanej do turystów OzN na obszarach na których działają. Otrzymano również prawie 30% odpowiedzi wskazujących na brak tego typu ofert i jednocześnie wysoki udział (47,6%) odpowiedzi w kategorii „trudno powiedzieć”

**Proszę ocenić - w miarę posiadanej wiedzy - stopień dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znanych Państwu ofert turystycznych z terenu, na którym prowadzicie działalność**



Dostosowanie funkcjonujących ofert turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w opinii badanych podmiotów występuje głównie w przypadku grupy OzN z dysfunkcją ruchu. Poziom dostosowania jest jednak dość niski tzn. minimalnie przewyższa niezbędne minimum

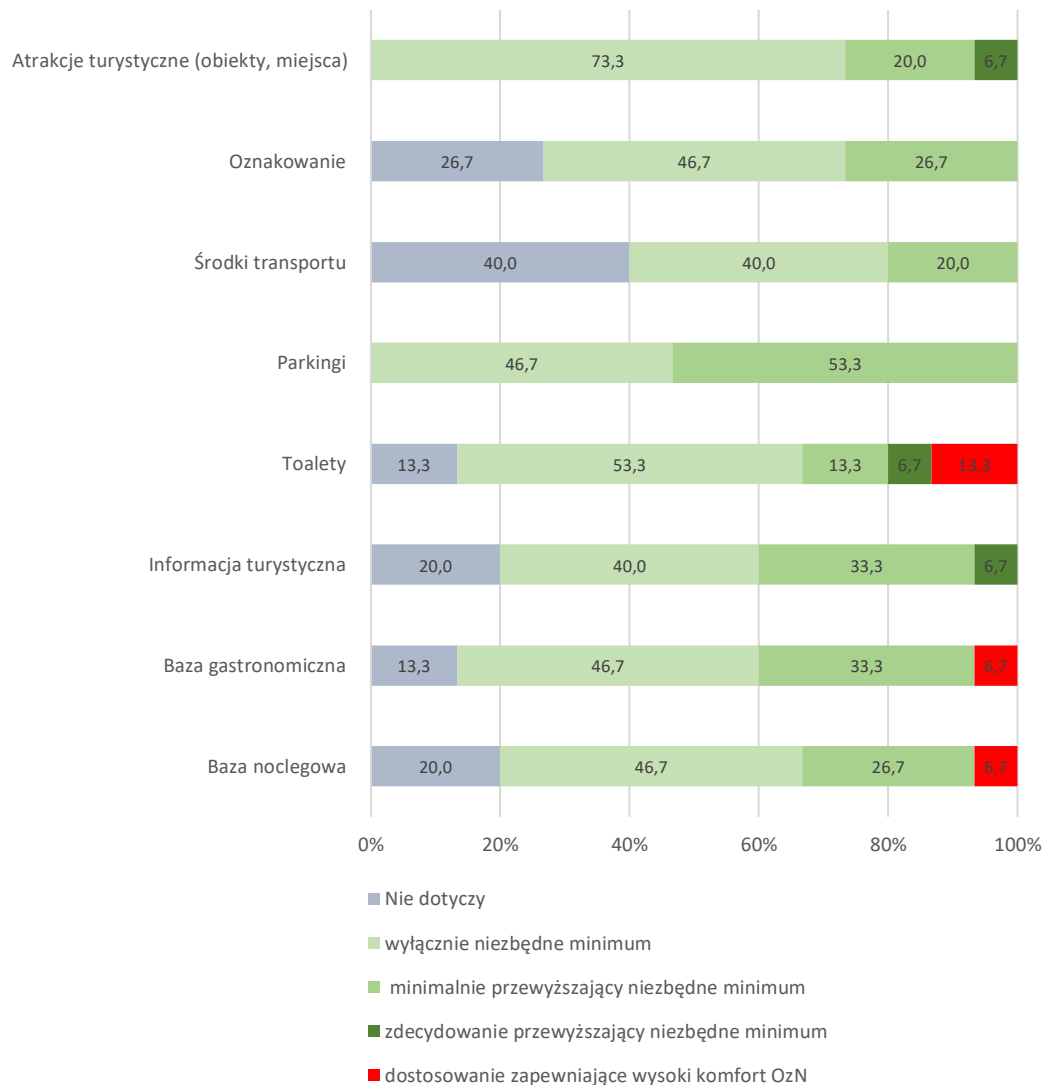
**Jeżeli jakkolwiek oferta turystyczna dla OzN została przez Państwa wskazana prosimy dodatkowo ocenić czy w tych przypadkach występują tzw. usługi „wsparcia” w zakresie dostępności dla OzN?**





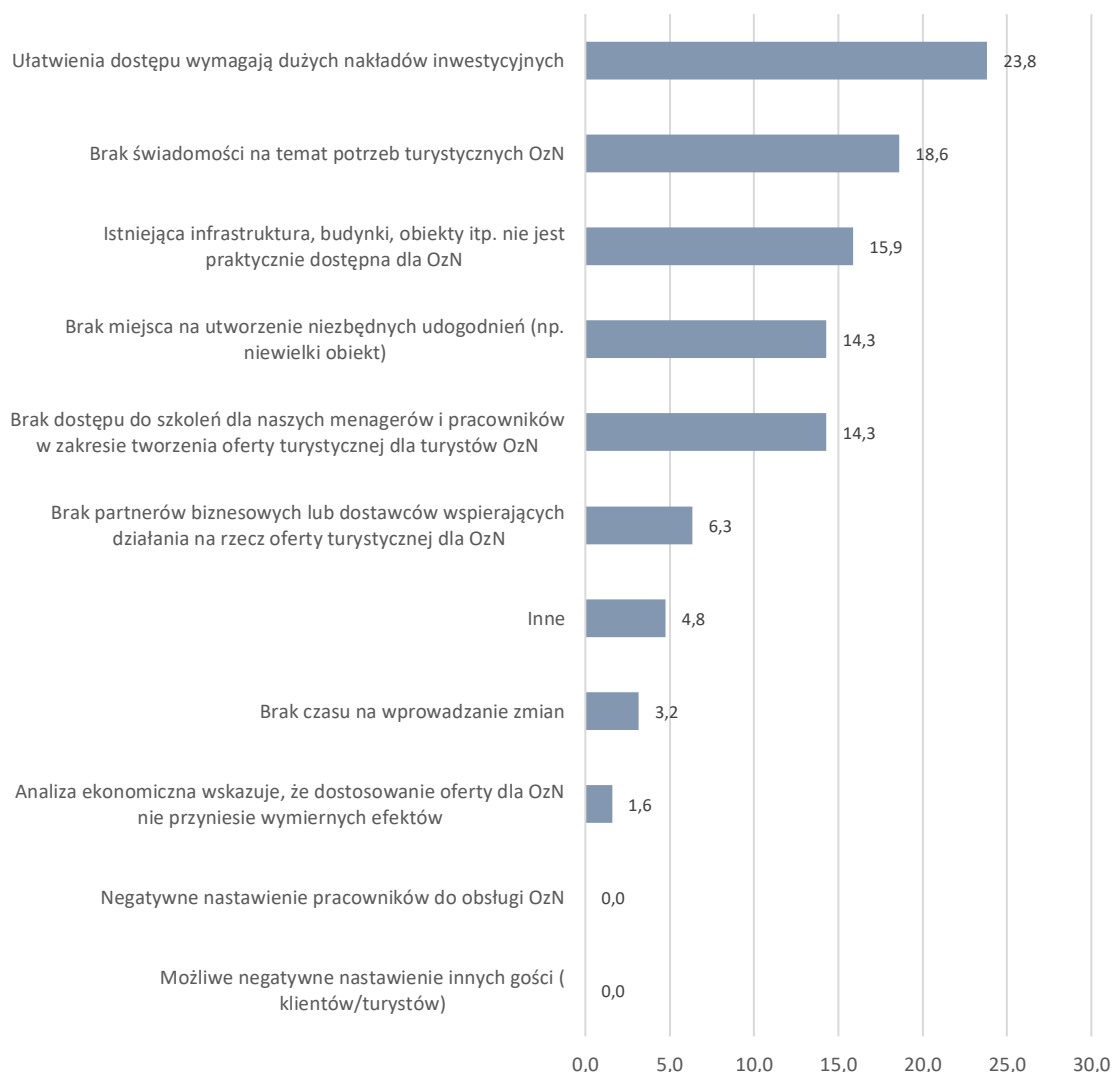
Niestety, ale odpowiedzi uzyskane na powyższe pytanie nie napawają optymizmem. Tylko w przypadku czterech z ośmiu ocenianych elementów otrzymano potwierdzenie wskazujące na ich dostępność. Wsparcie według badanych pomiotów i organizacji występuje przy rezerwacji ofert, poprzez usługi punktów informacji turystycznej i rzadziej w postaci dostępności personelu przeszkolonego w zakresie obsługi turystów OzN. Według opinii badanych podmiotów braki występują w przypadku przewodników turystycznych przeszkolonych do pracy z OzN, osobistych asystentów turystów OzN, usług specjalistycznego transportu umożliwiającego penetrację turystyczną terenu przez OzN oraz systemu informacji nt. usług zewnętrznych (np. zabezpieczających zdrowie OzN).

**Prosimy w sposób ogólny (ale także kompleksowy) ocenić dostępność dla OzN elementów potencjału turystycznego w lokalizacji/obszarze w której/ym Państwo działacie**



Oceny uzyskane w odpowiedzi na pytanie świadczą generalnie o niskim poziomie dostosowania analizowanych elementów potencjału turystycznego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (przeważały bowiem następujące wskazania: wyłącznie niezbędne minimum oraz minimalnie przekraczający niezbędne minimum). Warto zauważyć, że niektóre z ocenianych elementów potencjału (np. baza noclegowa, gastronomiczna, toalety publiczne) uzyskiwały oceny sugerujące spełnianie standardów nawet na wyższym poziomie.

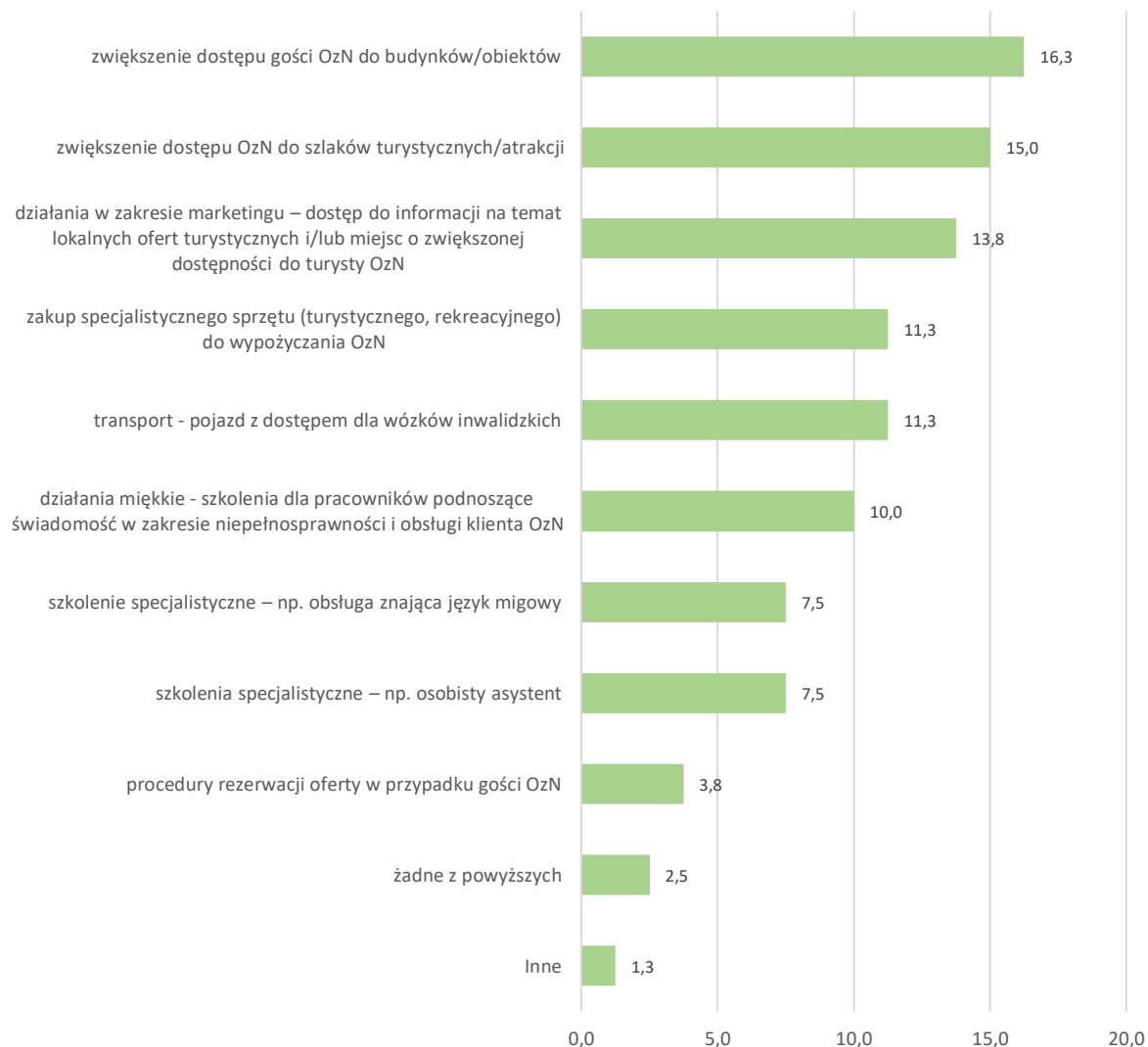
**Prosimy o wskazanie „barier”, które według Państwa stanowią przeszkodę w rozwoju oferty turystycznej dla osób z niepełnosprawnościami (OzN):**



Do największych barier w rozwoju oferty usług turystycznych dla OzN najczęściej zaliczano barierę finansową („ułatwienia dostępu wymagają dużych nakładów finansowych”). Wyraźnie częściej wskazywano również na: „brak świadomości na temat potrzeb OzN”,

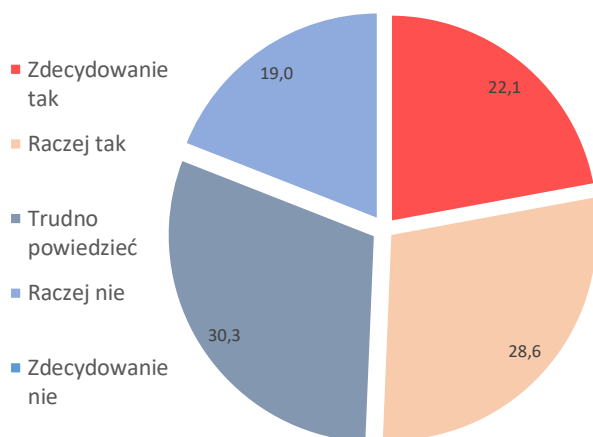
problemy z dostępnością infrastruktury („istniejąca infrastruktura – budynki, obiekty itp. nie jest praktycznie dostępna dla OzN”), jak również brak miejsca na utworzenie niezbędnych udogodnień oraz brak dostępu do szkoleń w zakresie tworzenia oferty turystycznej dostosowanej do potrzeb OzN.

### Jakie usługi/produkty/udogodnienia zwiększające „dostępność” oferty turystycznej dla OzN chcielibyście Państwo w przyszłości rozwinąć/zaoferować?



Do najczęściej deklarowanych przez badane podmioty działań, które chciałyby w przyszłości wdrożyć w celu zwiększenia poziomu dostępności oferty turystycznej dla OzN należą: „zwiększenie dostępu gości OzN do budynków (obiektów)”, „zwiększenie dostępu OzN do szlaków turystycznych/atrakcji”, „działania w zakresie marketingu – dostęp do informacji na temat lokalnych ofert turystycznych i/lub miejsc o zwiększonej dostępności do turysty OzN”, a także „zakup pojazdów do transportu OzN”.

### Czy rozwój tzw. turystyki dostępnej / oferty turystycznej dla OzN/ może mieć znaczenie strategiczne dla Państwa organizacji/podmiotu/ instytucji?



Połowa badanych podmiotów działania w zakresie rozwoju oferty turystyki dostępnej uznała za strategiczne. Prawie 1/3 z nich miała jednak wyraźny problem z dookreśleniem ostatecznej odpowiedzi co w efekcie skutkowało wysokim odsetkiem odpowiedzi w kategorii „trudno powiedzieć”. Warto również zauważyć, że w odpowiedziach nie pojawiły się wskazania typu

„zdecydowanie nie” a udział odpowiedzi „raczej nie” w całej strukturze nie był wysoki.

#### 4.3. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących oddziały PTTK

Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze rozwija i upowszechnia krajoznawstwo i turystykę (w tym szczególnie kwalifikowaną) we wszystkich jej formach, stąd też mając na uwadze cele diagnozy niezbędne było podjęcie próby rozpoznania stanu oferty turystyczno-krajoznawczej skierowanej do OzN z uwzględnieniem poszczególnych oddziałów PTTK z regionu kujawsko-pomorskiego. Zgodnie z zapisami Statutu PTTK (2018) wypracowany i upowszechniony przez organizację krajoznawczy program turystyki związany z poznawaniem kraju, ochroną przyrody, krajobrazu i zabytków PTTK kieruje również do osób niepełnosprawnych (Art. 7., Pkt. 2, pptk 12). Jednym z ważniejszych zadań PTTK, które należy w tym miejscu podkreślić jest wyznaczanie, znakowanie i konserwacja szlaków turystycznych (aktualnie pod nadzorem stowarzyszenia pozostaje prawie 70 tysięcy kilometrów wyznakowanych przez PTTK szlaków: pieszych nizinnych i górskich, rowerowych, konnych, narciarskich, kajakowych i innych). Dodatkowo PTTK dysponuje obiektami turystycznymi, w których znajduje się około 20 tysięcy miejsc noclegowych. Są to domy turysty, schroniska górskie, stacje i ośrodki turystyki wodnej, ośrodki campingowe i zajazdy o zróżnicowanym standardzie.

Według danych ze strony internetowej Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego w województwie kujawsko-pomorskim funkcjonuje 20 oddziałów, zlokalizowanych w różnych częściach regionu (główne miasta regionu - centra turystyczno-krajoznawcze, główne miejscowości i ośrodki pełniące funkcje turystyczne, rejony i obszary turystyczne z walorami przyrodniczymi i dziedzictwem kulturowym). Wszystkie oddziały zostały zaproszone do badań - niestety odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszy ankiety uzyskano tylko z trzech oddziałów. Sytuacja ta wpłynęła na decyzję o sposobie przedstawienia wyników ankiety (z pewnych przypadkach zrezygnowano z wizualizacji danych z wykorzystaniem wykresów, a posłużono się wyłącznie opisem), jak również zdecydowano o przeprowadzeniu dodatkowego badania polegającego na audycie zawartości stron internetowych oddziałów PTTK (ze szczególnym uwzględnieniem tych oddziałów które nie wzięły udziału w badaniu).

Poniżej przedstawiono wyniki uzyskane w badaniach ankietowych.

**Proszę wskazać grupę docelową „odwiedzających, turystów, rekreantów itp.”, do których obecnie kierujecie Państwo swoją ofertę i działania?**

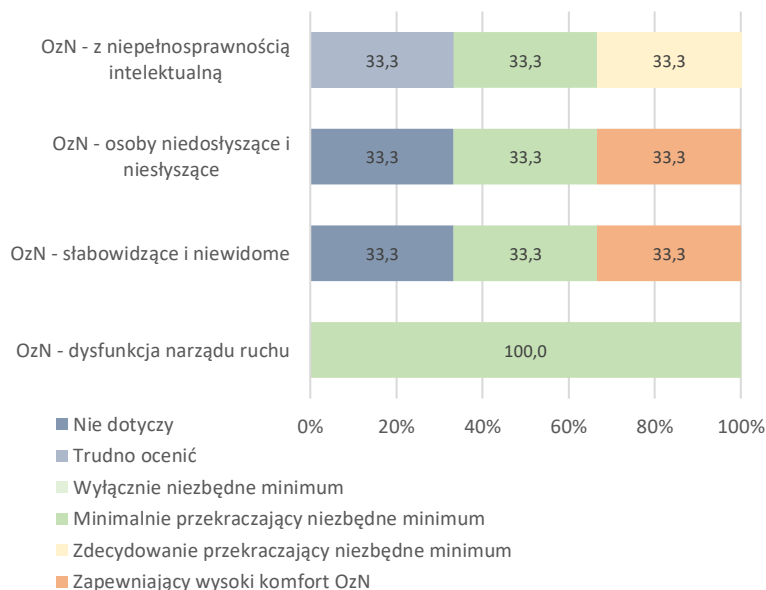
Oddziały PTTK które wzięły udział w badaniu ankietowym jednoznacznie określiły grupę odbiorców swojej oferty. Spośród trzech możliwych do zaznaczenia w kafeterii odpowiedzi badane podmioty wskazały wyłącznie odpowiedź: „Jesteśmy otwarci na „wszystkich” „odwiedzających, turystów, rekreantów itp.” tj. bez dysfunkcji jak i OzN (osoby z niepełnosprawnościami i o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępu)”.

Na pytanie **Czy w ciągu najbliższych 3 lat planują Państwo wprowadzić jakieś „udogodnienia” lub „ofertę” dla osób z niepełnosprawnościami?** niestety nie uzyskano żadnych odpowiedzi.

**Osoby z jakimi rodzajami niepełnosprawności mogą aktualnie skorzystać z Państwa oferty/obiektu itp.? (można wybrać więcej niż jedną odpowiedź)**

Badane podmioty mogły w swoich odpowiedziach zaznaczyć więcej niż jeden rodzaj dysfunkcji OzN i większość tak postąpiła (66% z ogółu badanych). Według zebranych opinii oferta turystyczno-krajoznawcza w badanych oddziałach PTTK (uwzględniająca OzN) kierowana jest najczęściej do osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu oraz z niepełnosprawnością intelektualną. Najrzadziej wskazywano OzN z dysfunkcją narządu ruchu.

**Proszę ocenić możliwość korzystania z Waszej aktualnej oferty przez osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami**



Dostosowanie posiadanych ofert do potrzeb OzN w opinii badanych podmiotów charakteryzuje się dość niskim poziomem.

**Czy w swojej ofercie posiadacie Państwo „dedykowaną” ofertę/aktywności/działania skierowane do grupy OzN?**

Tylko jeden oddział PTTK (spośród trzech które wzięły udział w badaniu) potwierdził, że posiada ofertę dedykowaną dla OzN.

**Proszę ocenić stopień dostosowania szlaków turystycznych w regionie kujawsko-pomorskim dla potrzeb OzN (istotna dla nas jest Państwa opinia/ocena ogólna - kompleksowa).**

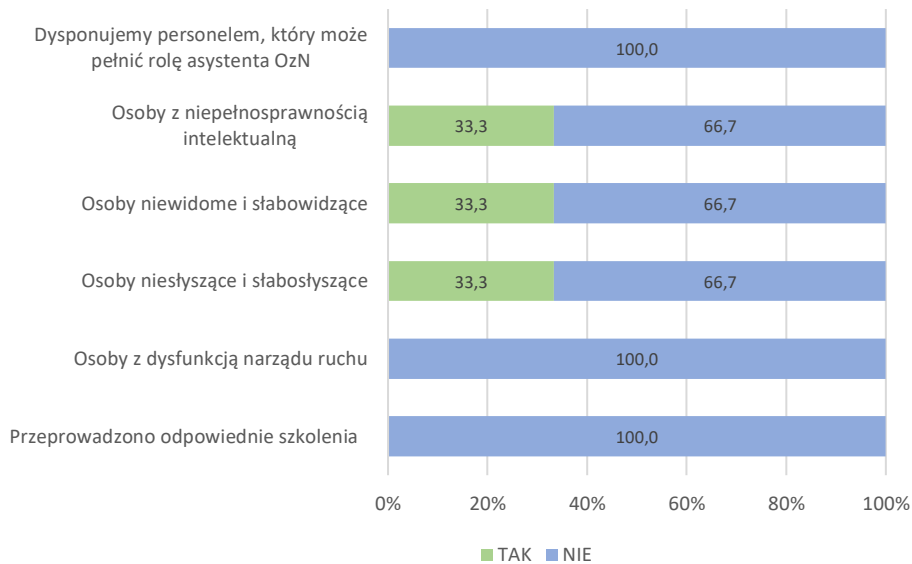
Poziom dostosowania szlaków turystycznych do potrzeb OzN w regionie kujawsko-pomorskim badane podmioty oceniły jako bardzo niski (średnia ocen: 1,67) (w ocenie wykorzystano 10-punktową skalę wartościującą)

**Proszę ocenić stopień dostosowania dla potrzeb OzN urządzeń turystycznych/obiektów infrastrukturalnych/ usługowych itp. których jesteście Państwo gestorem (z wyłączeniem szlaków turystycznych)(istotna jest dla nas Państwa opinia/ocena ogólna - kompleksowa)**

Bardzo podobnie rozłożyły się odpowiedzi w przypadku oceny poziomu dostosowania dla OzN urządzeń turystycznych i różnego rodzaju obiektów których gestorami są badane podmioty. Ponownie do oceny wykorzystano 10-punktową skalę ocen i uzyskano odpowiedzi świadczące o bardzo niskim poziomie dostosowania (średnia ocen: 1,33)

**Proszę wskazać ogólny poziom dostosowania Waszej oferty do obsługi OzN: przygotowanie personelu/kwalifikacje personelu/..**

Oddziały PTTK w ankiecie proszono również o samoocenę przygotowania personelu do obsługi OzN. Wyniki świadczą o występowaniu bardzo dużych braków w tym zakresie.



**Czy rozwój oferty turystycznej dla OzN może mieć znaczenie strategiczne w dalszym rozwoju Państwa podmiotu/institucji?**

Rozwój oferty turystycznej dla OzN w opinii większości badanych oddziałów PTTK może mieć charakter strategiczny dla ich rozwoju (jednak nie były to opinie „zdecydowane”).

**Jakie usługi/udogodnienia/rozwiązania/ dostosowania zwiększające dostępność Waszej oferty dla OzN chcielibyście Państwo wprowadzić w przyszłości?**

Odpowiedzi uzyskane na pytanie o możliwe działania zwiększające poziom dostępności oferty dla OzN koncentrowały się wyłącznie na problemie braku dostępności dla OzN budynków/obiektów. Pomimo możliwości zaznaczenia większej liczby odpowiedzi - z umieszczonych w kafeterii pytania zamkniętego - badane podmioty nie zdecydowały się na ich wybór.

W celu pozyskania większego zbioru informacji na temat dostępności oferty PTTK dla OzN a tym samym zwiększenia poziomu obiektywizacji wyników diagnozy dodatkowo wykonano audyt zawartości stron internetowych oddziałów PTTK. Jak wynika z poniższego zestawienia w zdecydowanej większości strony internetowe nie były przygotowane pod kątem ich wykorzystania przez OzN a także niestety nie zawierały informacji nt. oferty turystyczno-krajoznawczej dla OzN.

## Analiza audyt stron www PTTK

Nazwa oddziału PTTK	Strona www/ inny kanał komunikacji	Dostosowanie stron do potrzeb OzN/Treści kierowane do OzN (oferta)
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział w Brodnicy	<a href="http://www.brodnica.pttk.pl">http://www.brodnica.pttk.pl</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/ podwyższających dostępność strony</li> <li>– W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li> </ul>
Regionalny Oddział Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego "Szlak Brdy"	<a href="https://szlakbrdy.bydgoszcz.pl">https://szlakbrdy.bydgoszcz.pl</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/ podwyższających dostępność strony</li> <li>– W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li> </ul>
Oddział Miejski Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego w Bydgoszczy	<a href="https://miejski.bydgoszcz.pttk.pl">https://miejski.bydgoszcz.pttk.pl</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/ podwyższających dostępność strony</li> <li>– W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li> </ul>
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Ziemi Chełmińskiej w Chełmnie	<a href="https://pttk-chelmno.pl">https://pttk-chelmno.pl</a> <a href="https://www.facebook.com/ppxxi">https://www.facebook.com/ppxxi</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/ podwyższających dostępność strony</li> <li>– W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li> </ul>
Oddział Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego im. Zygmunta Kwiatkowskiego w Golubiu-Dobrzyniu	<a href="http://zamekgolub.pl">http://zamekgolub.pl</a> <a href="https://www.facebook.com/zamekgolubski/">https://www.facebook.com/zamekgolubski/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/ podwyższających dostępność strony</li> <li>– W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li> </ul>
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział im. ks. ppłk. dr. Władysława Łęgi w Grudziądzu	<a href="https://grudziadz.pttk.pl">https://grudziadz.pttk.pl</a> <a href="https://www.facebook.com/people/Oddzia%C5%82-PTTK">https://www.facebook.com/people/Oddzia%C5%82-PTTK</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Strona zawiera narzędzia pozwalające na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/słabowidzących, jednak ich możliwości są bardzo ograniczone</li> <li>– Brak oferty turystyki dostępnej/odniesień/treści/ informacji kierowanych do osób z niepełnosprawnościami</li> </ul>
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział w Inowrocławiu	<a href="https://inowroclaw.pttk.pl">https://inowroclaw.pttk.pl</a> <a href="https://www.facebook.com/people/PTTK-Oddzia%C5%82-">https://www.facebook.com/people/PTTK-Oddzia%C5%82-</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/ podwyższających dostępność strony</li> <li>– W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li> </ul>





	Inowroc% <a href="http://www.pttk-kruszwica.pl">C5%82aw/100054364458050/</a>	
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział Nadgoplański	<a href="http://www.pttk-kruszwica.pl">http://www.pttk-kruszwica.pl</a>	Strona zawiera szereg narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/słabowidzących Strona zawiera odnośniki dot. turystyki dostępnej/oferta dla osób z niepełnosprawnością
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział Miejski Lipno	Brak strony	-
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział im. Antoniego Słowińskiego w Strzelnie	<a href="http://www.strzelno.pttk.pl">http://www.strzelno.pttk.pl</a> <a href="https://www.facebook.com/StrzelnoPTTK">https://www.facebook.com/StrzelnoPTTK</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/podwyższających dostępność strony</li><li>- W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li></ul>
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział w Świeciu	<a href="https://www.facebook.com/Ko%C5%82o-Przewodnik%C3%B3w-PTTK-%C5%9Awiecie-1649005832043304/">https://www.facebook.com/Ko%C5%82o-Przewodnik%C3%B3w-PTTK-%C5%9Awiecie-1649005832043304/</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/podwyższających dostępność strony</li><li>- W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li></ul>
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział Przewodnicki w Toruniu	<a href="https://wmaz91.wixsite.com/oppttk">https://wmaz91.wixsite.com/oppttk</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/podwyższających dostępność strony</li><li>- W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li></ul>
Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze Oddział Miejski im. Mariana Sydowa w Toruniu	<a href="http://pttk.torun.pl">http://pttk.torun.pl</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/podwyższających dostępność strony</li><li>- W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li></ul>
Oddział Kujawski Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego	<a href="https://wloclawek.pttk.pl">https://wloclawek.pttk.pl</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brak elementów/narzędzi/rozwiązań/podwyższających dostępność strony</li><li>- W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/ odnotowano kilka odniesień/informacji kierowanych do OzN</li></ul>
Pałucki Oddział Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego w Żninie	<a href="https://www.facebook.com/PaluckiOddzialPTTK">https://www.facebook.com/PaluckiOddzialPTTK</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>- W treści nie odnotowano ofert o charakterze turystycznym/odniesień do OzN/informacji kierowanych do OzN</li></ul>

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

Informacja turystyczna jest uporządkowanym zbiorem danych służących organizatorom i konsumentom usług turystycznych. Jest jednym z podstawowych narzędzi promocji turystycznej służących rozwojowi turystyki. Z informacji turystycznej korzystać mogą różne grupy odbiorców (turyści, mieszkańcy miasta/regionu), animatorzy i promotorzy turystyki, twórcy ofert i produktu turystycznych, inwestorzy, zarządcy atrakcji turystycznych, hotelarze i restauratorzy, zleceniodawcy usług turystycznych, piloci i przewodnicy turystyczni, touroperatorzy, agencje promocji, autorzy przewodników i inne (por. System informacji Turystycznej 2002). Każda z tych grup powinna otrzymać informacje dostosowane do potrzeb i zainteresowań oraz możliwości finansowych. Mogą być one przygotowywane dzięki systemom segregowania informacji z bazy danych „it” a także bazować na doświadczeniu kadry informacji turystycznej.

Tak rozumiana Funkcja IT jest wypełniana prawidłowo wtedy kiedy system informacji turystycznej cechuje się rzetelnością, aktualnością (Bazy danych systemu „it” powinny być systematycznie gromadzone i aktualizowane), wiarygodnością i komunikatywnością oraz podporządkowany jest wspólnym normom i standardom.

Audyt zawartość stron internetowych IT z regionu kujawsko-pomorskie wykazał, że na ogół strony internetowe rozumiane w tym przypadku jako narzędzie komunikacji z potencjalnym klientem (turystą, w tym turystą OzN) posiadają częściowo spełnione wymagania co do dostępności (zawierają rozwiązania ułatwiające posługiwanie się stroną, korzystanie z niej – zgodne z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych). Tylko cztery z 16 przeanalizowanych stron zawierały informacje skierowane bezpośrednio do OzN (w tych przypadkach najczęściej wskazywane były: baz noclegowa, baza gastronomiczna, obiekty będące atrakcjami turystycznymi, czy też oferta kulturalna i edukacyjna)

#### Analiza audyt stron www PUNKTY INFORMACJI TURYSTYCZNEJ

Nazwa i lokalizacja punktu informacji turystycznej/ Strona www/ inny kanał komunikacji	Dostosowanie stron do potrzeb osób z niepełnosprawnościami	Informacje nt. oferty dostępnej dla OzN
Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu <a href="https://visittorun.com">https://visittorun.com</a>	Deklaracja dostępności - Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie wyłącznie do strony internetowej <a href="https://www.visittorun.com">https://www.visittorun.com</a> Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu. Brak informacji o dostępności architektonicznej punktu  „ Informacja dla użytkowników niepełnosprawnych:	Strona zawiera odnośniki - oferta dla osób z niepełnosprawnością (obiekty z dostępnością, informacja nt. oferty kulturalnej, edukacyjnej)  Dom Legend Toruńskich Żywe Muzeum Piernika Waliza Arena Toruń Hala Sportowo-Widowiskowa Cinema City Toruń (Liczne udogodnienia dla niepełnosprawnych.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Po witrynie można poruszać się także za pomocą klawiatury poprzez użycie klawisza tabulacji (Tab) oraz można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki.</li> <li>– Strona internetowa została zaprojektowana i zbudowana w taki sposób, aby jak największa liczba użytkowników mogła z niej swobodnie korzystać na różnych systemach operacyjnych i różnych przeglądarkach.</li> <li>– Strona internetowa jest responsywna.</li> <li>– Dla osób słabowidzących przeznaczona jest wersja o zwiększonym kontraście oraz możliwa jest też zmiana wielkości czcionki na stronie (przyciski funkcyjne w górnym pasku plus / minus).</li> </ul> <p>5. Strona internetowa posiada kontrast kolorystyczny pomiędzy tekstem a tłem na poziomie 4,5 : 1.</p> <p>6. Na stronie internetowej stosowany jest fokus (obramowanie) przy elementach interaktywnych.</p> <p>Generalnie: Strona zawiera szereg narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/ słabowidzących</p>	<p>Camping Tramp (w tym 4 pokoje dla osób niepełnosprawnych) PUB SPÓŁDZIELCZY TORUŃ ( osoby z niepełnosprawnością możliwość terapii i edukacji) MCSM Hostel (w tym 3 pokoje dla osób niepełnosprawnych) Sala koncertowa ZSM (obiekt jest dostępny dla osób niepełnosprawnych) Hotel Meeting ***(pokoje przystosowane dla osób niepełnosprawnych).</p> <p>Hostel Jax ( noclegi i warsztaty dla osób niepełnosprawnych i innych imprez) Zaczarowany świat Tymoteusza Garczyńskiego (Pracownia Rozwijania Twórczości Osób Niepełnosprawnych). Cinema City Toruń Plaza (posiada liczne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych)</p>
<p>Miejski Punkt Informacji Turystycznej w Grudziądzu</p> <p><a href="https://itgrudziadz.pl/">https://itgrudziadz.pl/</a></p>	<p>Deklaracja dostępności odnosi się zarówno do strony internetowej jak i dostępności architektonicznej obiektu. Strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strona internetowa nie jest wyposażona w skróty klawiaturowe, które mogłyby wchodzić w konflikt z technologiami asystującymi (np. programy czytające),</li> </ul>	<p>Strona zawiera odnośniki - oferta dla osób z niepełnosprawnością (np. liczne lokale gastronomiczne obiekty z dostępnością, ponadto informacje nt. oferty kulturalnej)</p> <p>Ośrodek Wypoczynkowy DELFIN (przystosowany do urozmaiconych form wypoczynku również przez osoby niepełnosprawne) Jeziro Rudnickie Wielkie (wybrane elementy zagospodarowania turystycznego dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych)</p>

	<p>systemem lub aplikacjami użytkowników.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– brak zdefiniowanych opisów alternatywnych dla obrazów pełniących funkcję inną niż dekoracyjna,</li> <li>– brak możliwości obsługi witryny za pomocą klawiatury,</li> <li>– zbyt niska kontrastowość poszczególnych elementów witryny,</li> <li>– brak bloków pominięcia treści, tzw. “skip link”</li> <li>– cel odnośników do plików zewnętrznych nie jest opisany zgodnie w wytycznymi standardu WCAG 2.1.,</li> <li>– brak zdefiniowanego stylu “focus” dla elementów interaktywnych jak odsyłacze i pola formularzy.</li> </ul> <p>Strona nie zawiera przydatnych narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/ słabowidzących</p> <p>Wejście główne do budynku w którym mieści się punkt informacji turystycznej - z chodnika za pomocą schodów. Przed budynkiem nie ma podjazdu ani pochylni. Obsługa interesantów i ruchu turystycznego odbywa się na jednym poziomie. W biurze Miejskiego Punktu Informacji Turystycznej nie ma oznaczeń w alfabecie Braille’a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W biurze nie ma pętli indukcyjnych. Nie można skorzystać z tłumacza polskiego języka migowego. Do biura można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem.</p>	<p>Gościniec u Kuzynów (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Camping 134 (wybrane miejsca noclegowe zostały zaprojektowany i wyposażony z myślą o gościach niepełnosprawnych)</p> <p>Amuza (lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Akcent (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Ararat (Udogodnienia dla niepełnosprawnych)</p> <p>Reset (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych – tak).</p> <p>Gospodarstwo agroturystyczne SZKLANA GÓRA (Obiekt jest przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych.)</p> <p>Muzeum im. ks. dr. Władysława Łęgi (wystawa została przystosowana dla osób niepełnosprawnych poprzez przygotowanie traktów dla osób niedowidzących oraz etykiet do odczytywania audiodeskrypcji)</p> <p>Marusza (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Grudziądzka (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>VERONA (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych )</p> <p>Kuchnia Pełna Smaku (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Sowa (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>KFC (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Da Grasso (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Dablju (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>McDonald's (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Lodziarnia Włoska Gelateria Italiana <a href="https://itgrudziadz.pl">https://itgrudziadz.pl</a> › profile › lodziarnia-wloska</p> <p>Pizza Hut (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Czarczi Młyn (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Stodola (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p> <p>Ta strona została przez Ciebie odwiedzona w dniu 18.02.23.</p> <p>RAD (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p>
--	---	--

		<p>Papudajnia (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych) Bar Mleczny Krokciek (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych) ODNOWA (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych) Magazyn 44 (Lokal przystosowany dla osób niepełnosprawnych)</p>
<p>Bydgoskie Centrum Informacji</p> <p><a href="http://www.visitbydgoszcz.pl">www.visitbydgoszcz.pl</a></p>	<p>Strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– linki w serwisie otwierają się w tym samym oknie, jednak z uwagi na pewne ograniczenia systemowe mogą się zdarzyć sytuacje, w których będą się one otwierały w nowym oknie nie informując o tym użytkownika,</li> <li>– mogą się zdarzyć sytuacje, że pomimo starań redaktorów serwisu:</li> <li>– cel linku nie jest odpowiednio określony,</li> <li>– załączniki nie posiadają informacji na temat wielkości i formatu pliku,</li> <li>– pewne grafiki nie zawierają tekstów alternatywnych oraz wersji tekstowej,</li> <li>– niektóre filmy zamieszczone w serwisie mogą nie posiadać napisów czy innych wymaganych elementów,</li> <li>– mogą się zdarzyć sytuacje, pewne dokumenty opublikowane na stronie są niedostępne z uwagi na fakt, że: pochodzą z różnych źródeł, opublikowane zostały w oparciu o zasady przyjęte w innej instytucji, posiadają strukturę, w którą nie ma możliwości ingerencji – np. skany dokumentów, opublikowane zostały przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej</li> </ul>	<p>Strona zawiera odnośniki - oferta dla osób z niepełnosprawnością (obiekty z dostępnością – np. hotele, informacje nt. oferty kulturalnej, rozrywkowej, edukacyjnej, turystycznej )</p> <p>Turystyczne rejsy w sezonie Plaże i kąpieliska - Bydgoszcz Ekspluseum Ogród Zoologiczny Muzeum Wojsk Lądowych Basen Zespołu Szkół Medycznych Lumina Park - Kraina Marzeń Blachere Hotel Logan - Hotele** (przystosowany do pobytu osób niepełnosprawnych) Basen Perła - Baseny Hotel Ikar - Hotele*** (pokój przystosowany dla osób niepełnosprawnych) Gazdówka - Hotele pod (dwuosobowy pokój przystosowany dla potrzeb osób niepełnosprawnych) Multikino - Obiekty konferencyjne Kompleks Sportowy Zawisza - Obiekty konferencyjne (obiekt jest w całości przystosowany do korzystania przez osoby niepełnosprawne) Hotel Silver - Hotele*** (pokój przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych) Lodowisko przy SP 65 w Fordonie Euro Hotel Hotel Pozyton - Hotele*** (część pokoi przystosowana jest dla potrzeb osób niepełnosprawnych) Zespół Pałacowo Parkowy (pokój dla osób niepełnosprawnych) Hostel SMS - Hotele (1 pokój przystosowany dla osób niepełnosprawnych). Biurowiec IDEA - Obiekty konferencyjne Dom Jubileuszowy Wiatrak - Instytucje kultury</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Strona zawiera narzędzia pozwalające na dostosowanie dla osób niedowidzących/ słabowidzących</li> <li>– Dostępność architektoniczna (Bydgoskie Centrum Informacji): Dostępność wejścia do budynku: Wejście od strony ulicy Niedźwiedzia, 2 stopnie, na życzenie dostępna rampa dla wózków inwalidzkich. Pochylnie, platformy, informacje głosowe, pętle indukcyjne: Nie stosuje się.</li> <li>– Umiejscowienie ilość i sposób korzystania z miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych: Nie dotyczy</li> <li>– Prawo wstępu z psem asystującym (utrudnienia i ograniczenia): Nie ma ograniczeń.</li> <li>– Tłumacz migowy na miejscu lub on-line: Brak.</li> <li>– Aplikacje mobilne: Bydgoskie Centrum Informacji udostępnia aplikację mobilną</li> </ul>	<p>Opera Nova - Obiekty konferencyjne (przyjazny dla osób niepełnosprawnych) Marina Bydgoszcz (4 pokoje dostosowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych) Basen "Czwórka" Basen Bryza Opera Nova ( obiekt przyjazny dla osób niepełnosprawnych) Kujawsko Pomorskie Centrum Kultury (wspomaga terapię osób niepełnosprawnych poprzez ich zaangażowanie w sztukę). Basen Laguna - Piąta Fala - basen Basen Ikar Basen Sardynka Młyny Rothera Centrum Konferencyjne "Zawisza" Akwarium Terrarium - Bydgoszcz Ośrodek Rekreacji Konnej w Myślicinku (hipoterapia przede wszystkim osób niepełnosprawnych) Basen przy Centrum PARIŚ Wojskowy Klub Sportowy "Zawisza" Sekcja Basen przy Zespole Szkół nr 5</p>
<p>Informacja Turystyczna w Kruszwicy <a href="http://www.pttk-kruszwica.pl">www.pttk-kruszwica.pl</a></p>	<p>Strona zawiera szereg narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/ słabowidzących</p>	<p>Strona zawiera odnośniki dot. turystyki dostępnej/ oferta dla osób z niepełnosprawnością</p>
<p>Punkt Informacji Turystycznej w Tucholi <a href="http://www.portal.tucholski.pl">www.portal.tucholski.pl</a></p>	<p>Deklaracja dostępności: Strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dokumenty tekstowe mogą nie zawierać tagów oraz zawierać nieopisane elementy graficzne, ponieważ były opublikowane przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej lub pochodzą ze źródeł zewnętrznych</li> <li>– zdjęcia i grafiki osadzone w treści dokumentu mogą zawierać niepoprawne opisy, ponieważ były opublikowane</li> </ul>	<p>Strona generalnie nie zawiera informacji o dostępności ofert dla osób z niepełnosprawnościami (wyjątek – Ośrodek wypoczynkowy Cztery Korty)</p>

	<p>przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– tabele osadzone w treści dokumentu mogą nie posiadać nagłówek oraz opisów kolumn i wierszy, ponieważ były opublikowane przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej</li><li>– elementy osadzone pochodzące od zewnętrznych dostawców, np. Google Maps, wyłączone są z obowiązku zapewniania dostępności</li></ul> <p>Dostępność architektoniczna:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Wejście główne do urzędu stanowią dwuskrzydłowe rozsuwane drzwi o szerokości powyżej 100 cm. Urząd posiada dwa dodatkowe wejścia, w tym jedno wejście (do Wydziału Geodezji, Gospodarki Nieruchomości i Zasobami Przyrody), które jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych.</li><li>– Nawierzchnia przed wejściem głównym jest utwardzona i wypłaszczona, a krawężniki obniżone. Przed budynkiem znajdują się wydzielone miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Przed wejściem do budynku znajduje się podjazd dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.</li><li>– Biuro Obsługi Interesanta urzędu znajduje się na parterze i jest ono łatwo dostępne dla osób niepełnosprawnych. Na parterze znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.</li><li>– Opis dostępności korytarzy, schodów i wind (Siedziba Starostwa jest budynkiem trzypiętrowym, dostęp na wyższe kondygnacje możliwy jest za pomocą windy, która usytuowana przy ścianie szczytowej budynku</li></ul>	
--	---	--

	<p>starostwa i przystosowana jest dla osób niepełnosprawnych. Wszystkie znajdujące się w budynku schody zostały wyposażone w poręcz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informacja o prawie wstępu z psem asystującym i ewentualnych uzasadnionych ograniczeniach: Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem</li> </ul>	
<p>Informacja Turystyczna w Brodnicy</p> <p><a href="http://www.it.brodnica.pl">www.it.brodnica.pl</a></p>	<p>Strona zawiera szereg narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/słabowidzących</p>	<p>Strona nie zawiera informacji o dostępności ofert dla osób z niepełnosprawnościami</p>
<p>Informacja Turystyczna w Żninie</p> <p><a href="http://paluki.travel.pl/">http://paluki.travel.pl/</a></p>	<p>Strona internetowa jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych</p> <p>Strona zawiera szereg narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/słabowidzących</p> <p>Dostępność architektoniczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Budynek Starostwa Powiatowego usytuowany jest w Żninie przy ul. Potockiego 1. Wejście główne zlokalizowane jest bezpośrednio przy ulicy, wejście przystosowane dla osób niepełnosprawnych (podjazd i winda) znajduje się z tyłu budynku (informacja na drzwiach głównych oraz na znaku usytuowanym przy chodniku prowadzącym do budynku);</li> <li>– na parkingu wydzielono miejsce parkingowe (niebieskie oznakowanie) zlokalizowane blisko wejścia do budynku od strony podjazdu i windy,</li> <li>– szerokość ciągów komunikacyjnych prowadzących do budynku</li> </ul>	<p>Strona nie zawiera informacji o dostępności ofert dla osób z niepełnosprawnościami</p>



	<p>(od strony parkingu i chodnika) umożliwia swobodne poruszanie się na wózku inwalidzkim.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tylne drzwi prowadzące na parter budynku (wejście podjazdem) posiadają próg utrudniający przejazd wózka inwalidzkiego (przejazd możliwy, lecz wymagający wysiłku);</li> <li>– drzwi do budynku w kolorze kontrastowym do elewacji, otwierane na klamkę, nieautomatyczne, nierozsuwane. Przy wejściu znajduje się dzwonek wzywający, za pomocą którego można wezwać pracownika urzędu.</li> <li>– Windą zewnętrzną można dotrzeć na I i II piętro; na III piętro dostęp wyłącznie schodami.</li> <li>– Na parterze budynku znajduje się toaleta przystosowana dla osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.</li> <li>– Szerokość ciągów komunikacyjnych dostosowana do poruszania się na wózkach inwalidzkich, brak schodków i półpięter na poszczególnych kondygnacjach.</li> <li>– Szerokość drzwi do niektórych biur poniżej 90 cm - zapewniony dostęp alternatywny.</li> <li>– Schody wewnątrz budynku wykonane są z materiału antypoślizgowego, posiadają niewidoczne listwy antypoślizgowe, szyny.</li> <li>– Do budynku oraz wszystkich pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.</li> </ul>	
<p>Informacja Turystyczna w Ciechocinku</p> <p><a href="https://ciechocinek.pl/">https://ciechocinek.pl/</a></p>	<p>Strona zawiera szereg narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/słabowidzących</p>	<p>Sanatorium Uzdrowiskowe "Chemik" Cennik Wodny Plac Zabaw Korty tenisowe w Parku Zdrojowym Sanatorium Krystynka – Ciechocinek OSIR Sanatorium Łączność</p>

		<p>Kompleks Wodnego Placu Zabaw Sanatorium Uzdrawiskowe "Wrzos" Kino Zdrój - Miejskie Centrum Kultury w Ciechocinku Teodorka Medical &amp; Spa Sanatorium ZDROWIE Ciechocinek Rancho "Pod Olszyną" Restauracja-Kawiarnia "Willa Nowa" Basen Solankowy - "Sanvit" Camping Ciechocinek Nr. 17 Szpital Uzdrawiskowy nr III Hala Sportowa - "OSIR" Sanatorium "Julianówka" Klinika Uzdrawiskowa "Pod Tężniami" Sanatorium Uzdrawiskowe "Promień"</p>
<p>Punkt Informacji Turystycznej w Sępólnie Krajeńskim</p> <p><a href="http://www.pitsepolno.pl">www.pitsepolno.pl</a></p>	<p>Strona nie zawiera przydatnych narzędzi pozwalających na dostosowanie treści dla osób niedowidzących/ słabowidzących</p>	<p>Strona generalnie nie zawiera informacji o dostępności ofert dla osób z niepełnosprawnościami</p>
<p>Centrum Informacji Turystycznej w gminie Osie</p> <p><a href="http://www.cit.gokosie.pl">www.cit.gokosie.pl</a></p> <p>strona nie działa</p>	-	-
<p>Punkt Informacji Turystycznej w Golubiu-Dobrzyniu</p> <p><a href="https://www.golub-dobrzyn.pl/652,informacja-turystyczna">https://www.golub-dobrzyn.pl/652,informacja-turystyczna</a></p> <p>brak odrębnej strony IT, dedykowanej dla turystów</p>	-	-
<p>Informacja Turystyczna w Chełmnie/ Muzeum Ziemi Chełmińskiej w Ratuszu</p> <p><a href="http://www.chelmno.pl">www.chelmno.pl</a></p> <p>brak odrębnej strony IT, dedykowanej dla turystów</p>	-	<p>Strona generalnie nie zawiera informacji o dostępności ofert dla osób z niepełnosprawnościami</p>
<p>Informacja Turystyczna we Włocławku</p> <p><a href="http://www.osir.wloclawek.pl">www.osir.wloclawek.pl</a></p>	-	<p>W mediach społecznościowych brak jest ofert/informacji skierowanych od osób z niepełnosprawnością</p>

<p>brak odrębnej strony www IT, dedykowanej dla turystów</p> <p><a href="https://www.facebook.com/InformacjaTurystycznaWloclawek">https://www.facebook.com/InformacjaTurystycznaWloclawek</a></p>		
<p>Informacja Turystyczno-Kulturalna w Inowrocław</p> <p>brak odrębnej strony www IT, dedykowanej dla turystów</p> <p>FB <a href="http://www.facebook.com/informacjaturystyczno-kulturalnaino/">www.facebook.com/informacjaturystyczno-kulturalnaino/</a></p>	-	W mediach społecznościowych brak jest ofert/informacji skierowanych od osób z niepełnosprawnością
<p>Punkt Informacji Turystycznej w Koronowie</p> <p><a href="https://www.koronowo.pl/turystyka/informacje-turystyka">https://www.koronowo.pl/turystyka/informacje-turystyka</a></p> <p>brak odrębnej strony www IT, dedykowanej dla turystów</p>	-	Strona generalnie nie zawiera informacji o dostępności ofert dla osób z niepełnosprawnościami

Oficjalna strona internetowa województwa kujawsko-pomorskiego ([kujawsko-pomorskie.travel](http://kujawsko-pomorskie.travel)) promująca ofertę turystyczną regionu jest efektem zakrojonej na dużą skalę kampanii marketingowej pod nazwą Konstelacje Dobrych Miejsc (turystycznej marki terytorialne). Jak wyjaśnia Kujawsko-Pomorska Organizacja Turystyczna „Konstelacje” to nowy sposób opowiadania o regionie Kujawsko-Pomorskim, mający oznaczać nieograniczoną liczbę powiązań punktów – miejsc na mapie, które będzie można łączyć w szlaki, trasy, ścieżki o różnym zasięgu”. Łączenie może przebiegać w dowolny sposób – poprzez budowanie tras tematycznych lub szlaków będących kompozycją różnych wątków (historia, aktywność, kulinaria, uzdrowiska) – oferowanych przez gestorów i organizatorów turystyki. Zadaniem branży turystycznej w tym projekcie jest uzupełnianie „mapy Konstelacji” co oznacza przekazywanie i udostępnianie informacji na temat funkcjonujących oraz nowych produktów i ofert turystycznych. Cały projekt był współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2007-2013.

Analizowana strona internetowa wyposażona jest w narzędzie podwyższające dostępność dla OzN z dysfunkcją wzroku. Istotnym elementem strony jest zaimplementowana wyszukiwarka noclegów w regionie, posiadająca m.in. opcje wyboru obszaru (rejonu turystycznego), rodzaju obiektu, dostępności obiektów (sezonowe, całoroczne) oraz co najważniejsze tzw. udogodnień (w tym przypadku jednym z takich udogodnień jest „przystosowanie obiektów dla osób niepełnosprawnych”. Zaznaczając opcję „przystosowanie obiektów dla osób niepełnosprawnych” wyszukiwarka podaje 52 obiekty świadczące usługi hotelarskie, z czego większość (29 obiektów) stanowią obiekty skategoryzowane (hotele 4 i 3 gwiazdkowe).

Oprócz oferty noclegowej dla OzN analiza treści zawartych na stronie internetowej wykazała istnienie kilkunastu odnośników wskazujących (opisujących) konkretne oferty spędzania czasu wolnego dla OzN (np. Toruń - oferta zwiedzania dla osób z ograniczoną zdolnością ruchową, oferty zwiedzania Torunia dla osób niewidomych i niedowidzących, Bydgoszcz - oferty dla osób niewidomych i niedowidzących, nominacje ODKRYWCA 2009 i 2010 – charakterystyka laureatów konkursu, podmiotów z branży turystycznej umożliwiających osobom z niepełnosprawnościami bezpośredni udział w turystyce, promocje wydarzeń kulturalnych dla OzN np. Impresje Artystyczne “Sztuka Bez Barrier”. Większość znalezionych odnośników niestety ma charakter historyczny. Brakuje również podstaw do stwierdzenia czy zidentyfikowane oferty zwiedzania Torunia i Bydgoszczy są nadal aktualne.

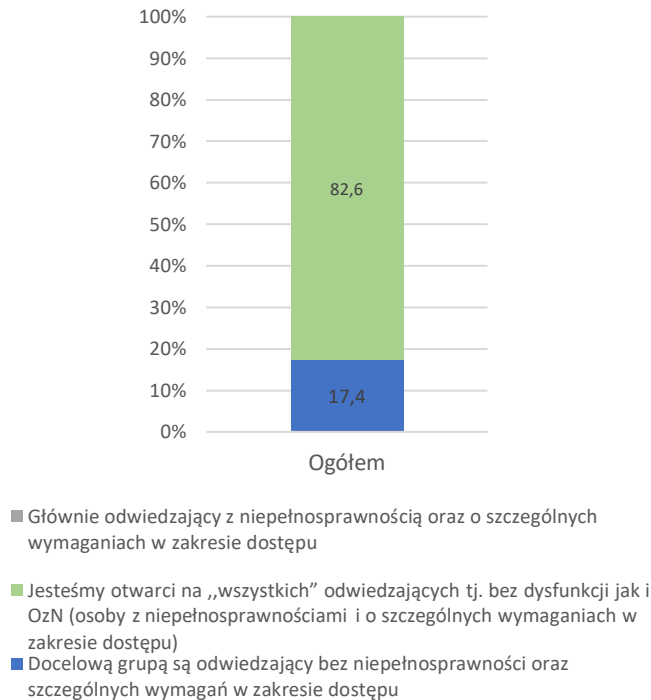
#### **4.5. Dostępność i dostosowanie ofert turystycznych dla osób z niepełnosprawnością na podstawie badań sondażowych obejmujących muzea**

„Muzeum jest instytucją non-profit, o trwałym charakterze, służącą społeczeństwu i jego rozwojowi, otwartą dla publiczności, która to instytucja gromadzi, konserwuje, prowadzi badania, udostępnia i wystawia materialne i niematerialne dziedzictwo ludzkości i jego środowiska w celu edukacji, nauki i rozrywki” [<http://icom.museum/the-vision/museum-definition>]. W tejże definicji podkreślony został szczególnie społeczny charakter instytucji muzeum, jego otwarcie na szeroką publiczność i działalność edukacyjną a Rada Muzeów ICOM

Muzeum jest obiektem użyteczności publicznej, w związku z tym może z niego korzystać każdy, dlatego musimy zadbać tu o potrzeby wszystkich możliwych użytkowników

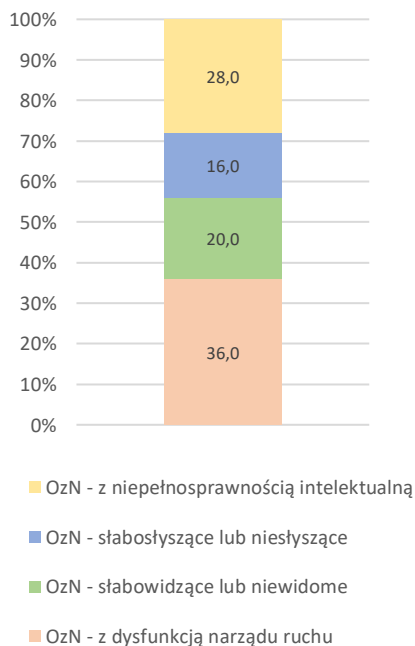
Na dzień 01.09.2022 r. w wykazie muzeów działających w oparciu o uzgodniony z ministrem właściwym do spraw kultury i dziedzictwa narodowego statut bądź regulamin (zgodnie z art. 6 ustawy z dnia 21 listopada 1996 r. o muzeach; Dz. U. z 2020 r. poz. 902, z późn. zm) w województwie kujawsko-pomorskim funkcjonowało 56 muzeów. Zaproszenie do wzięcia w badaniu objęło ww. obiekty oraz dodatkowo 34 inne podmioty o innym statusie.

**Proszę wskazać grupę docelową „odwiedzających”, do których obecnie muzeum kieruje swoją ofertę?**



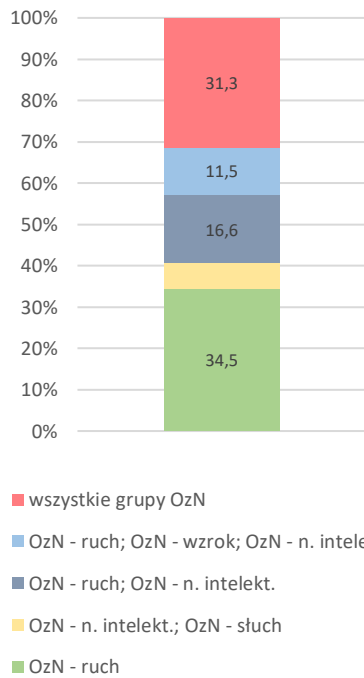
Jak powszechnie wiadomo aktualnym trendem na rynku muzeów (ale także koniecznością o czym mówi Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami) jest otwarcie się muzeów na szeroką publiczność oraz podejmowanie działalności edukacyjnej. Tymczasem 17,4% z badanej grupy muzeów jako grupę docelową wskazało odwiedzających bez niepełnosprawności oraz szczególnych wymagań w zakresie dostępu

**Osoby z jakimi rodzajami niepełnosprawności mogą skorzystać z oferty muzeum? (można wybrać więcej niż jedną odpowiedź)**



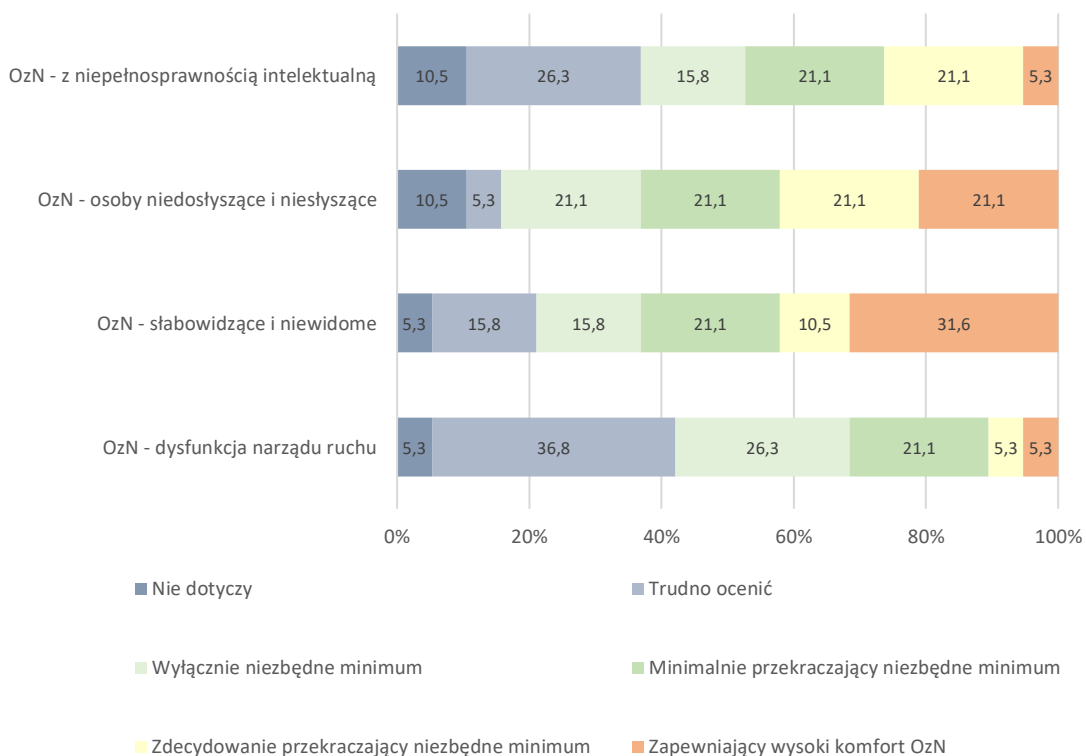
Zgodnie z zasadami równego traktowania i dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, muzea powinny dążyć do zapewnienia możliwości korzystania z ich oferty przez wszystkie grupy OzN tj. z różnymi rodzajami niepełnosprawnościami.

W grupie badanych muzeów najczęściej występują problemy z dostępnością oferty dla osób słabosłyszących lub niesłyszących oraz słabowidzących lub niewidzących. Wyraźniej częściej wskazywane były OzN z dysfunkcją ruchu.



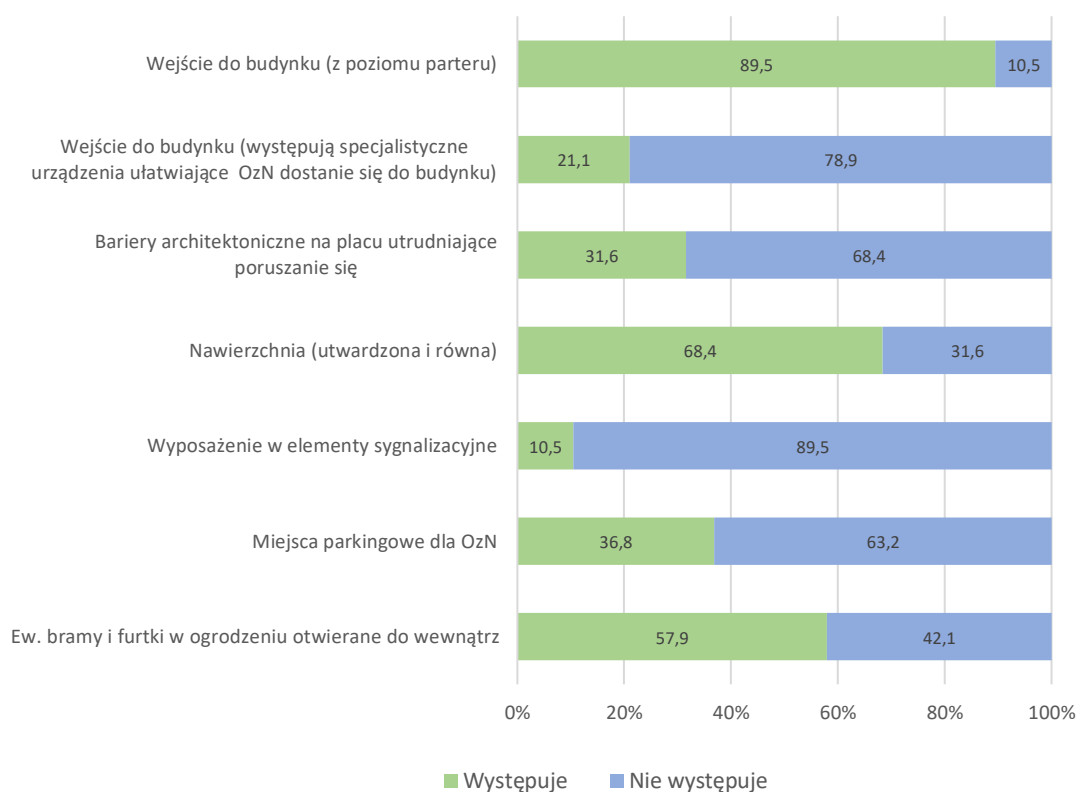
68% z grupy muzeów biorących udział w badaniu zadeklarowało dostępność oferty dla OzN z więcej niż jednym rodzajem niepełnosprawności. Warto jednak zauważyć, że w 1/3 badanych obiektów z oferty mogą skorzystać wyłącznie osoby z niepełnosprawnością ruchową – zatem pozostałe grupy mają ograniczony dostęp do oferty e tych obiektach

**Proszę ocenić możliwość korzystania z oferty muzeum przez odwiedzających z różnego rodzaju niepełnosprawnościami (interesuje nas kompleksowa ocena poziomu dostosowania)**



Odpowiedzi uzyskane na powyższe pytanie ujawniają przede wszystkim występowanie wyraźnych różnic pomiędzy obiektami w regionie. Problemem jest dostępność oferty dla osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz niedosłyszących i niesłyszących (odpowiedzi „nie dotyczy”). Uwagę zwraca ponadto dość pokaźny odsetek odpowiedzi w kategorii „trudno ocenić”, co najprawdopodobniej jest konsekwencją nieznaności potrzeb OzN i standardów dostępu. Na tym tle całkiem pozytywnie kształtuje się dostępność ofert dla odwiedzających niewidomych i słabowidzących oraz z niepełnosprawnością słuchu. Uzyskane odpowiedzi ujawniają również pewną niekonsekwencję w odpowiedziach badanych muzeów. Choć obiekty w większości są „otwarte” dla różnych grup (co wynika z wyników omówionych powyżej) to jednak okazuje się, że oferta dość często nie jest dostosowana do potrzeb zwiedzających z różnymi rodzajami niepełnosprawności, lub trudno jest ocenić poziom jej dostosowania.

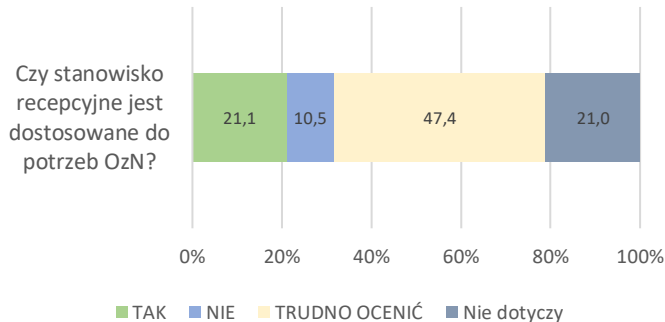
**Proszę wskazać występowanie rozwiązań dostosowujących teren przed obiektem dla OzN: wjazd/wejście, parking, plac przed budynkiem, wejście do budynku:**



Analiza odpowiedzi pozyskanych w ankiecie daje podstawę do stwierdzenia, że do najczęściej występujących braków w dostosowaniu terenu przed obiektem oraz wejścia do obiektu należą: niedoposażenie w elementy sygnalizacyjne, niedoposażenie obiektów w specjalistyczne urządzenia ułatwiające OzN z dysfunkcją ruchu wejście do budynków,

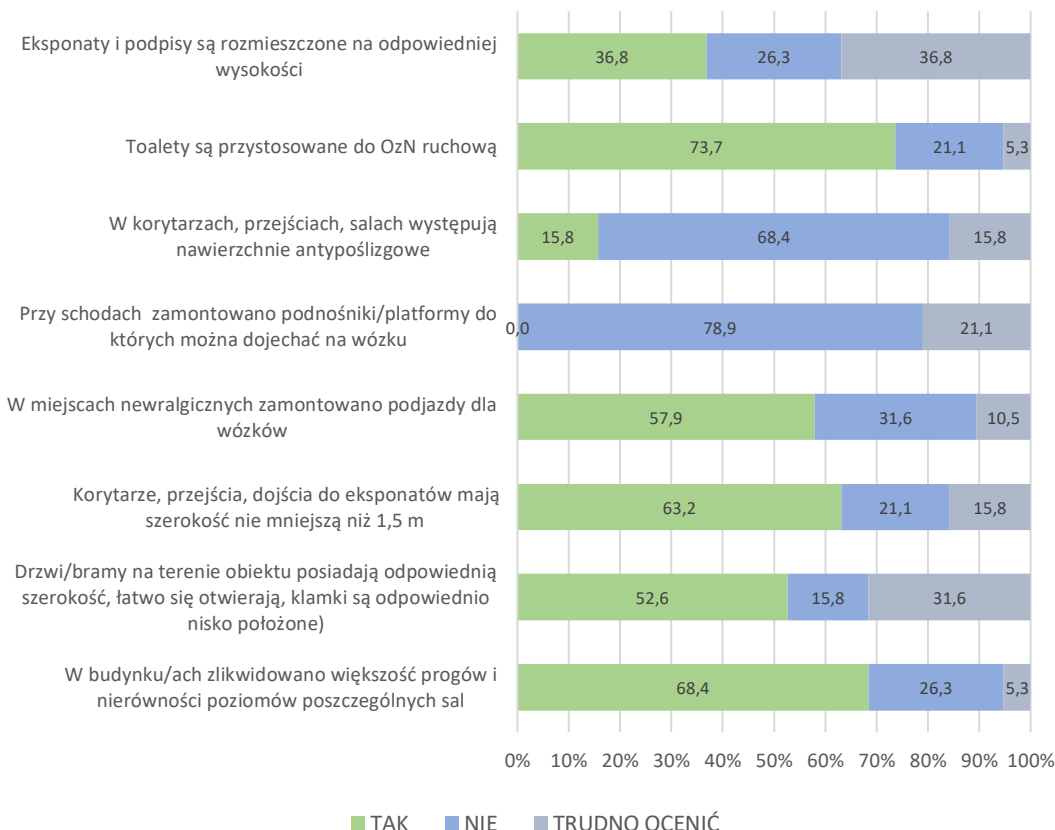
występowanie barier architektonicznych na placu utrudniających poruszanie się oraz brak miejsc parkingowych

### Proszę ocenić stopień dostosowania dla OzN: recepcja i hall główny



Stanowiska recepcyjne powinny być dostosowane do OzN chociażby z tego powodu, że w tych miejscach następuje pierwszy kontakt z obsługą obiektu. Pozyskane odpowiedzi niestety świadczą o występowaniu w tym względzie znaczących braków

### Jakie rozwiązania zastosowano w Państwa muzeum dla osób z dysfunkcją narządu ruchu, aby mogły się dostać przynajmniej do większej części pomieszczeń z ekspozycją muzealną?

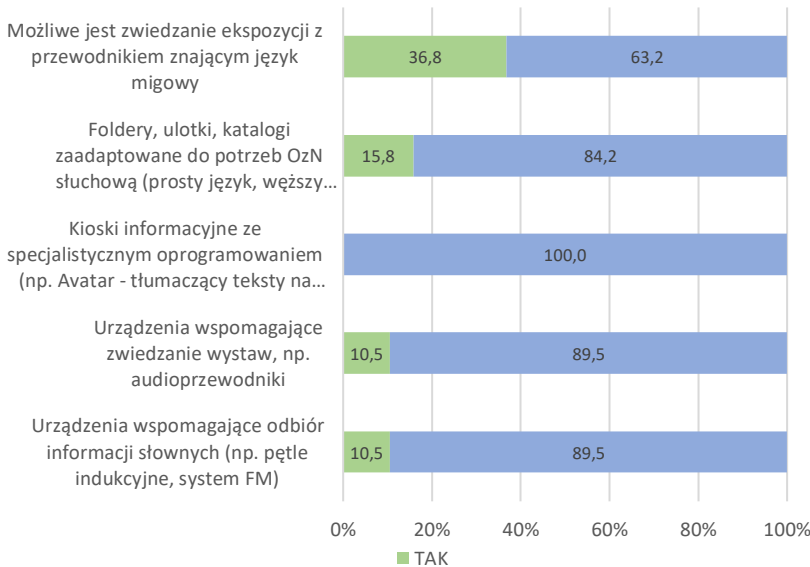


Poruszanie się osób z dysfunkcją ruchu w badanych muzeach najczęściej ułatwiają następujące dostosowania: zlikwidowane są w większości progi oraz nierówności poziomów w salach ekspozycyjnych, szerokie dojścia/przejazdy do ekspozycji (szerokość nie mniejsza niż 1,5 m), montaż podjazdów dla wózków inwalidzkich w miejscach newralgicznych.



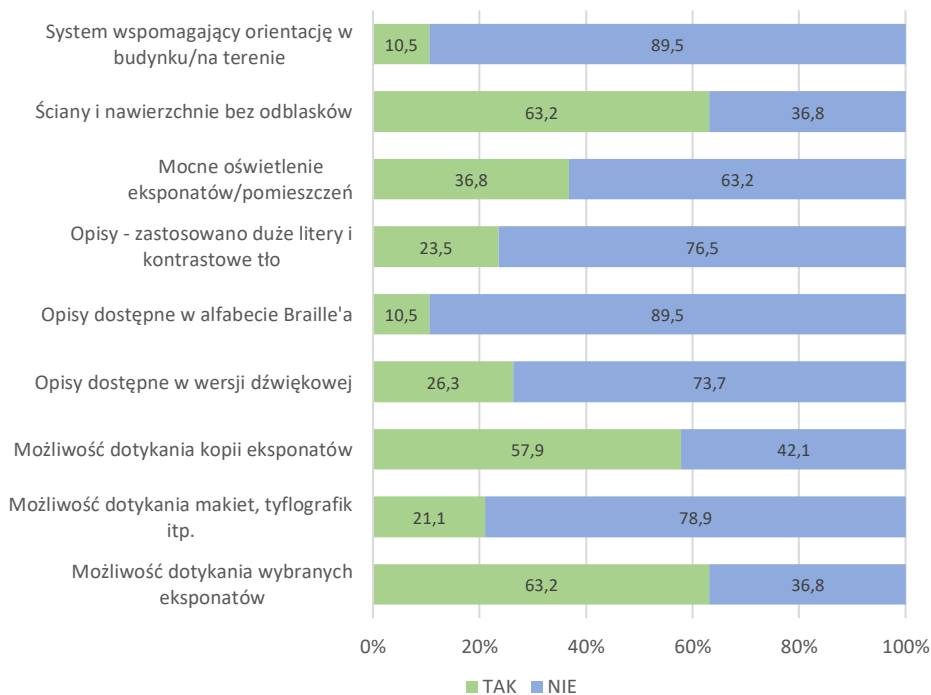
Dodatkowo istotnym udogodnieniem są przystosowane do potrzeb OzN toalety. Najczęściej pojawiającym się problemem jest brak nawierzchni antypoślizgowych oraz brak podnośników przy schodach.

### Jakie rozwiązania zastosowano w Państwa muzeum dla osób z dysfunkcją narządu słuchu?



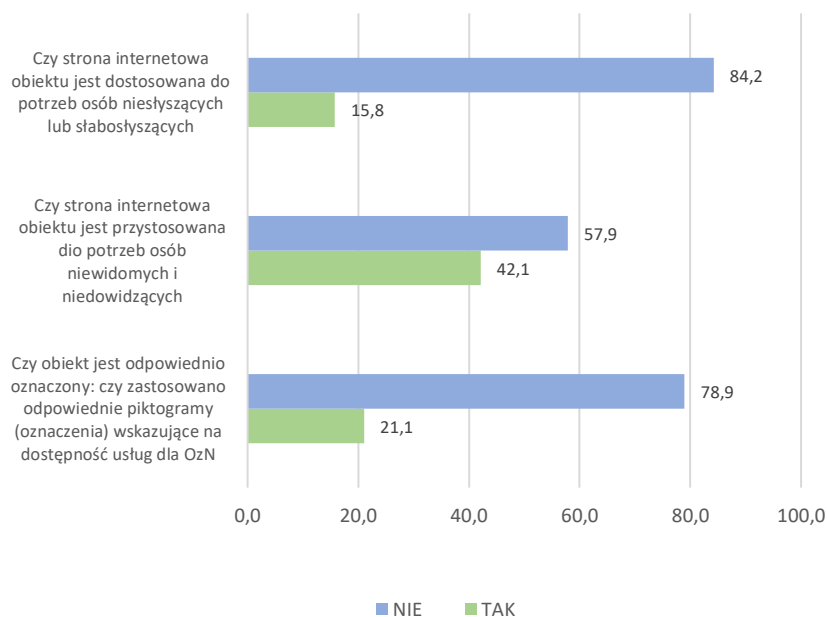
Niestety, ale poziom dostępności oferty muzeów dla osób z dysfunkcją narządu słuchu jest -zgodnie z pozyskanymi informacjami – bardzo niski. Tylko w niewielkiej części muzeów biorących udział w badaniu istnieje możliwość zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem znającym język migowy.

### Jakie rozwiązania zastosowano w Państwa muzeum dla osób z dysfunkcją narządu wzroku?



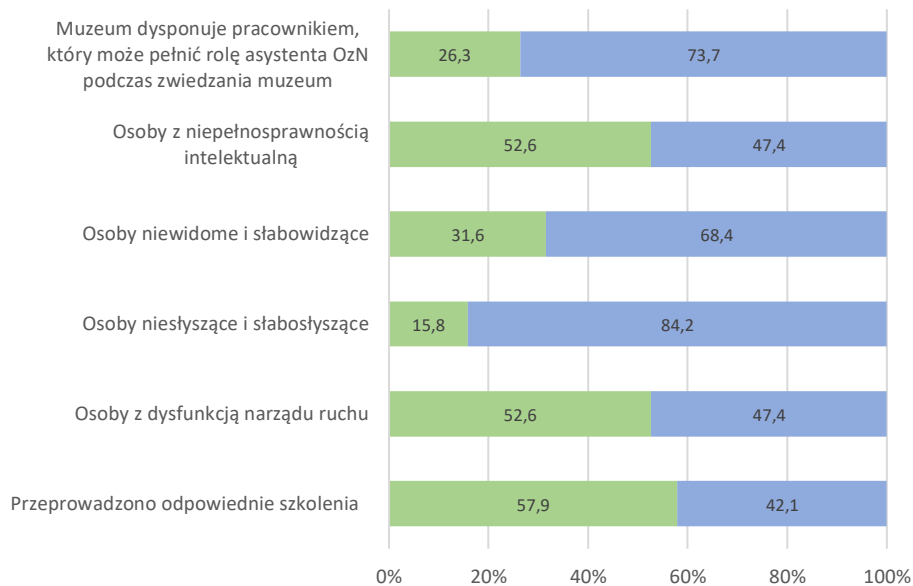
W przypadku rozwiązań przystosowujących ekspozycję do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku muzea uczestniczące w badaniu najczęściej wskazywały że: istnieje możliwość dotykania wybranych eksponatów, ściany i nawierzchnie są wykonane w technologii bez odbłasków, istnieje możliwość dotykania wybranych eksponatów oraz zastosowano ich mocne doświetlanie. Niestety rzadkością są rozwiązania typu: umieszczanie opisów w alfabecie Braillea, stosowanie systemów wspomagających orientację w budynku lub terenie oraz stosowanie opisów w wersji dźwiękowej.

**Proszę ocenić stopień dostosowania oferty dla OzN: informacja nt. usług/kanały komunikacyjne (www, inne)**



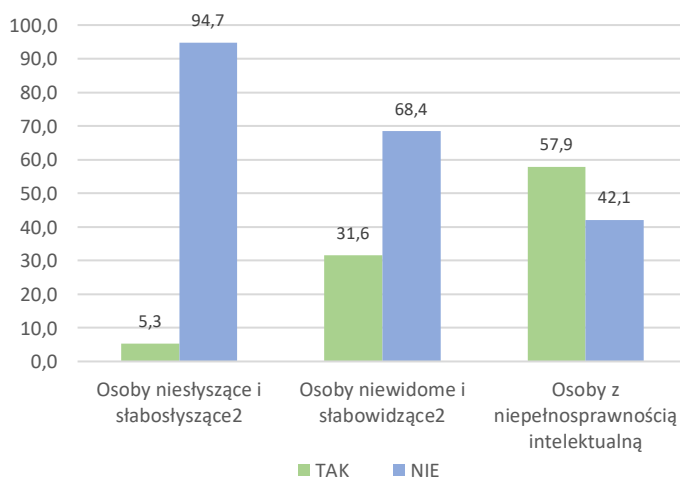
Uzyskane wyniki pokazują brak dbałości w zakresie oznaczania obiektów stosowanymi piktogramami (niestety spośród ogółu badanych muzeów tylko 21,1% była odpowiednio oznaczona). Przystosowanie stron internetowych do potrzeb osób niewidomych lub niedowidzących deklarowało 42,1% badanych muzeów, natomiast tylko 15,8% zadeklarowało ich dostosowanie do potrzeb osób niesłyszących lub słabosłyszących. Wyniki ankiety wskazują na potrzebę znacznej poprawy w tym względzie.

## Proszę ocenić stopień dostosowania muzeum do obsługi OzN: przygotowanie personelu/kwalifikacje personelu



W świetle przeprowadzonych badań poziom przygotowania personelu do obsługi osób z niepełnosprawnościami można uznać jako przeciętny. Co prawda prawie 60% z grupy badanych muzeów potwierdziło przeprowadzenie stosowanych szkoleń wśród swoich pracowników, jednakże odpowiedzi opisujące poziom przygotowania według różnych rodzajów niepełnosprawności wskazują na istotne braki w tym zakresie (np. w przypadku osób niewidomych i słabowidzących, osób niesłyszących i słabosłyszących). Rzadko występującym udogodnieniem w badanej grupie muzeów była dostępność pracowników pełniących rolę asystenta OzN.

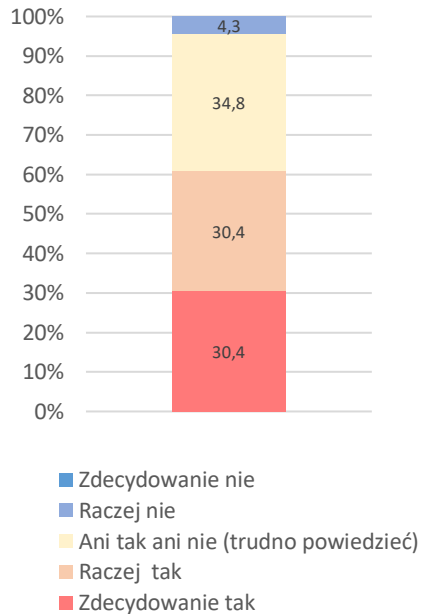
## Czy muzeum posiada specjalną ofertę edukacyjną (warsztaty, szkolenia) dedykowane osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności?



Uogólniając otrzymane wyniki można przyjąć wniosek, że duża część ankietowanych muzeów jeszcze nie posiada oferty edukacyjnej dla osób z niepełnosprawnościami. Tylko około 5% badanych muzeów oferuje specjalne programy dla osób niesłyszących i słabosłyszących, około 32% dla osób niewidomych i słabowidzących. Natomiast

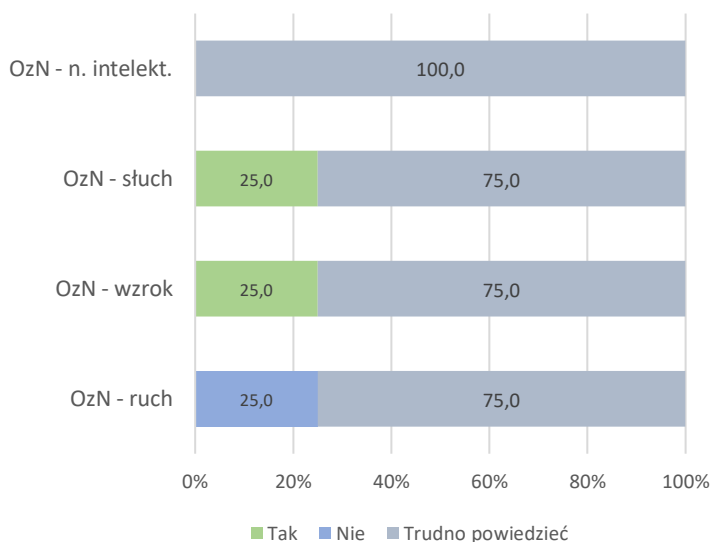
bardzo pozytywne wypada kwestia dostępności oferty edukacyjnej dla osób z niepełnosprawnością intelektualną (prawie 58% badanych obiektów udostępnia taką ofertę).

### Czy rozwój oferty dla OzN może mieć znaczenie strategiczne w dalszym rozwoju Państwa placówki?



Otrzymane wyniki sugerują istnienie bardzo pozytywnego podejścia do dalszego rozwoju oferty dostępnej dla OzN – badane obiekty w większości deklarowały, że działania tego typu mogą mieć dla nich znaczenie strategiczne (w sumie 60,8% ankieterów wydało taką opinię). Prawie 35% badanych podmiotów uznało jednak, że jest to kwestia trudna do jednoznacznej oceny

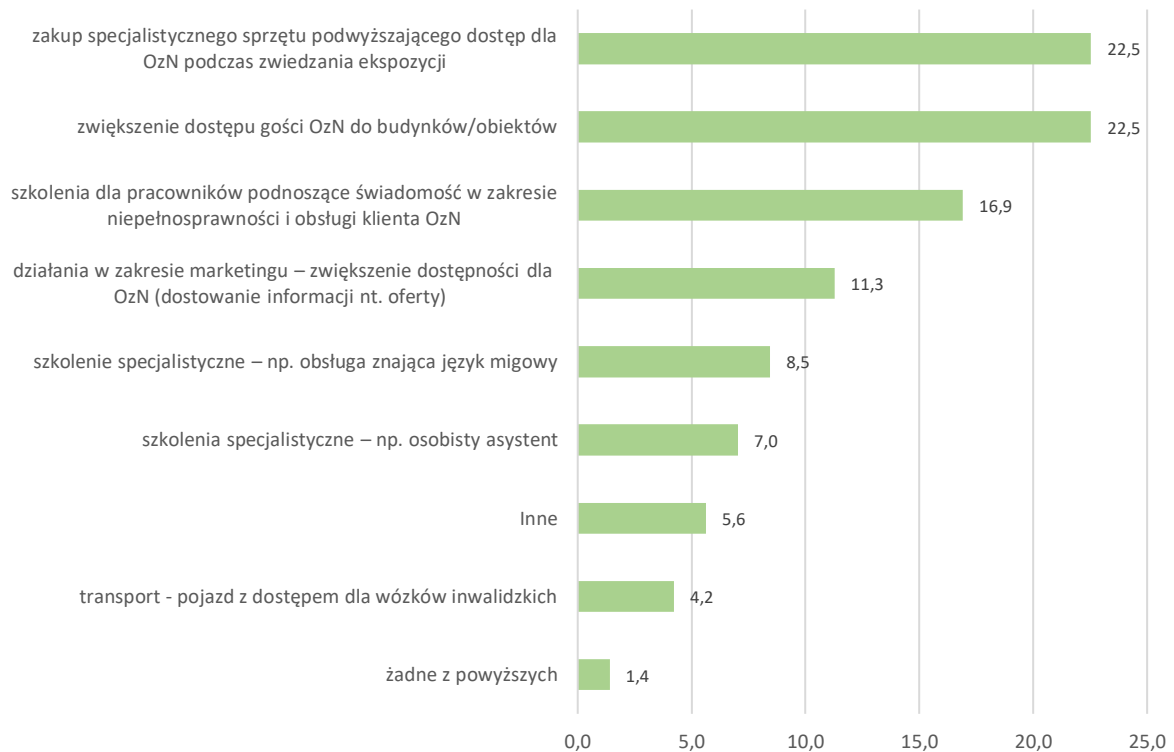
### Czy w ciągu najbliższych 3 lat planują Państwo wprowadzić jakieś udogodnienia ulepszające lub rozbudować ofertę dla osób z niepełnosprawnościami



W kontekście powyższych deklaracji (znaczenie strategiczne rozwoju oferty dla OzN) odpowiedzi uzyskane na pytanie o plany działań w zakresie dostosowania oferty dla OzN mocno rozczarowują.

Większość z podmiotów niestety nie potrafiła udzielić odpowiedzi na tak postawione pytanie.

## Jakie usługi/udogodnienia/rozwiązania/ dostosowania zwiększające dostępność oferty dla OzN chciałobyście Państwo wprowadzić w swoim obiekcie?



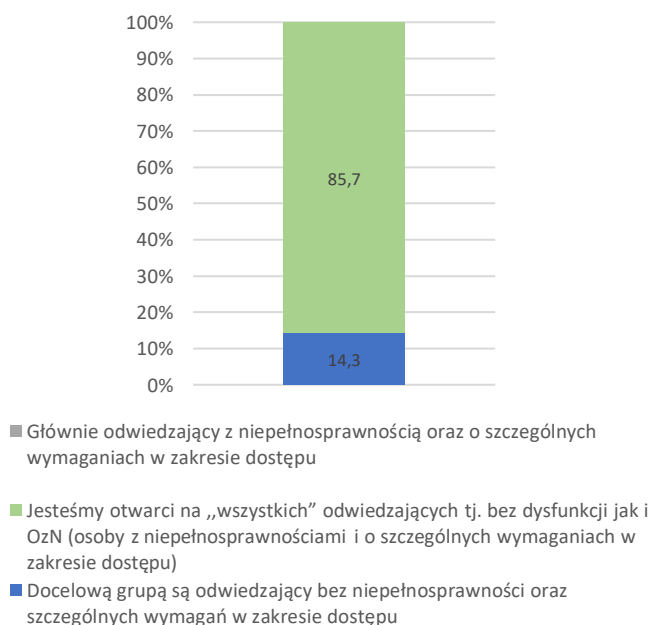
Badane muzea odnosząc się do powyższego pytania najczęściej wskazywały na chęć podjęcia działań w zakresie: „zwiększenia dostępu gości OzN do budynków/obiektów” oraz podniesienia dostępu do ekspozycji poprzez „zakup specjalistycznego sprzętu”. Ważnymi działaniami, którymi byłyby również zainteresowane w kontekście rozwijania oferty dla OzN okazały się także: szkolenia dla pracowników podnoszące świadomość w zakresie niepełnosprawności i obsługi klienta OzN (16,9%) oraz działania w zakresie marketingu (dostosowanie informacji nt. oferty - 11,3%).

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

Parki krajobrazowe stanowią jedną z form ochrony przyrody, zdefiniowaną w ustawie o ochronie przyrody. Są one powoływane przez Sejmiki Wojewódzki na obszarach o szczególnych walorach przyrodniczych, historycznych, kulturowych czy krajobrazowych. Park tworzony jest w celu zachowania oraz popularyzacji tych wartości. Na terenie parku grunty rolne i leśne są wykorzystywane gospodarczo, zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Parki krajobrazowe, oprócz ochrony przyrody i krajobrazu, spełniają także funkcje turystyczne i edukacyjne kształtując tym samym świadomość ekologiczną. Na obszarze parków krajobrazowych dopuszcza się uprawianie różnych form turystyki, takich jak turystyka poznawcza (przyrodnicza i kulturowa) oraz turystyka aktywna (piesza, rowerowa, konna, kajakowa i narciarska). Z reguły podmioty te cechują się dobrze rozwiniętą infrastrukturą turystyczną (oznakowane szlaki, ścieżki przyrodnicze, tablice informacyjne, punkty widokowe, baza noclegowa – np. agroturystyczna czy pola namiotowe). Do Parków Krajobrazowych należy prowadzenie edukacji przyrodniczej w szkołach i wśród miejscowego społeczeństwa, a także promowanie wartości przyrodniczych, historycznych, kulturowych i turystycznych znajdujących się w granicach parku krajobrazowego;

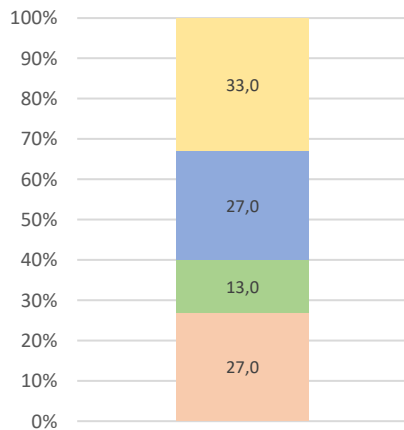
**Na terenie województwa kujawsko-pomorskiego znajduje się 10 parków krajobrazowych, zlokalizowanych w różnych częściach regionu.**

**Proszę wskazać grupę docelową „odwiedzających”, do których obecnie kierujecie Państwo swoją ofertę?**



W większości przypadków badane parki krajobrazowe deklarowały, że z ich oferty mogą korzystać „wszyscy” odwiedzający, tj. również osoby z niepełnosprawnościami i o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępu (odpowiedzi tego typu udzieliło 85,5% z ogółu badanych podmiotów).

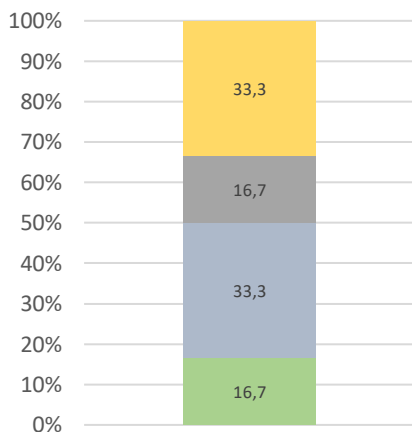
**Osoby z jakimi rodzajami niepełnosprawności mogą skorzystać z oferty Parku/obiektu/atrakcji itp.? (można wybrać więcej niż jedną odpowiedź)**



- OzN - z niepełnosprawnością intelektualną
- OzN - słabosłyszące lub niesłyszące
- OzN - słabowidzące lub niewidome
- OzN - z dysfunkcją narządu ruchu

Wyraźnym problemem w parkach krajobrazowych okazuje się udostępnianie oferty dla grupy osób słabowidzących lub niewidomych

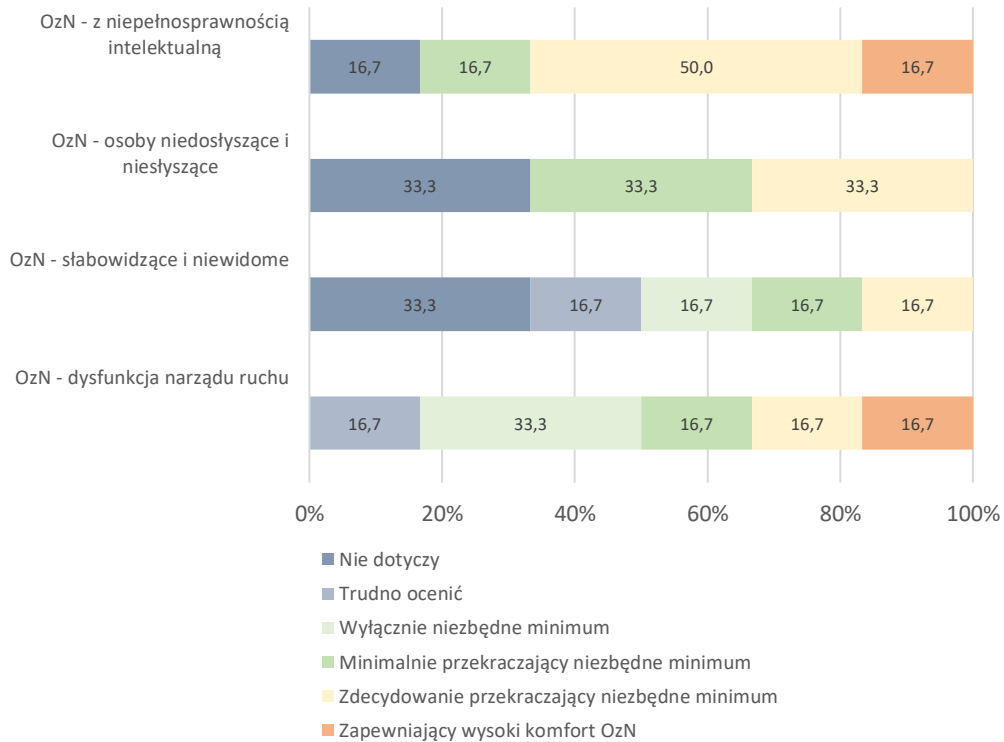
Warto podkreślić deklarowaną dostępność oferty dla OzN z niepełnosprawnością intelektualną



- OzN - ruch
- OzN - n. intelekt.; OzN - słuch
- OzN - ruch; OzN - n. intelekt.
- wszystkie grupy OzN

Co istotne - w opinii 1/3 badanych parków krajobrazowych ich oferta jest dostępna dla wszystkich grup OzN. Duży odsetek badanych podmiotów (prawie 50%) wykazał dostępność oferty dla dwóch grup OzN.

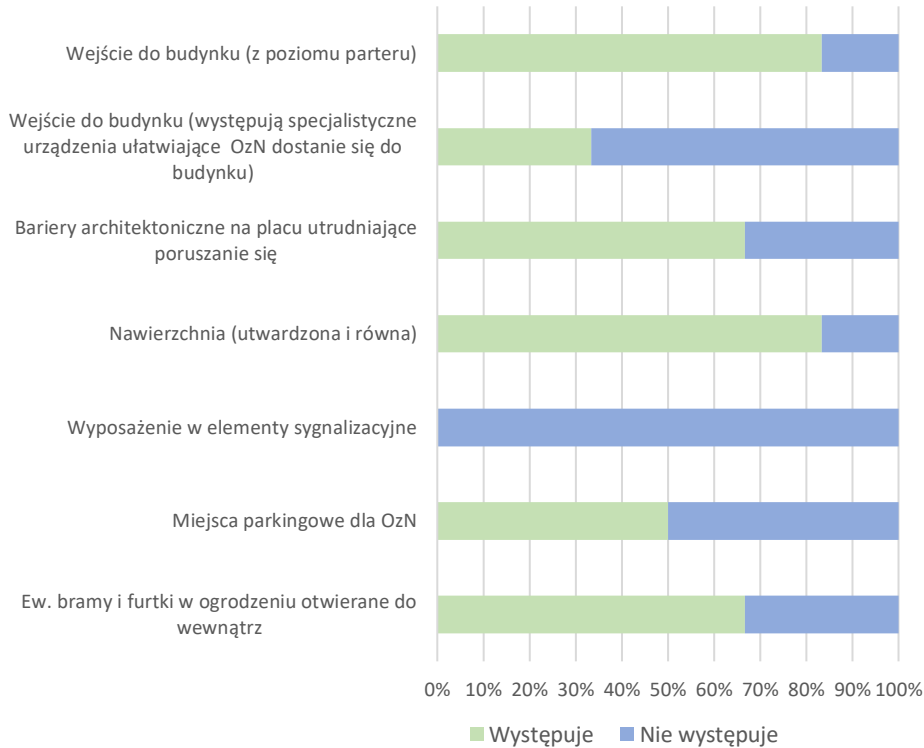
**Proszę ocenić - w miarę posiadanej wiedzy – stopień dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oferty Parku (interesuje nas kompleksowa ocena poziomu dostosowania)**



Kompleksowa samoocena poziomu dostosowania oferty do poszczególnych grup OzN – dokonana przez poszczególne podmioty ujawniała duże braki w dostosowaniu oferty w szczególności dla dwóch grup OzN, tj.: osób słabowidzących i niewidomych oraz niedosłyszących i niesłyszących. Świadczą o tym wysokie odsetki odpowiedzi w kategorii „nie dotyczy”. Ponadprzeciętny poziom dostosowania oferty według badanych podmiotów dotyczy osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz dysfunkcją narządu ruchu

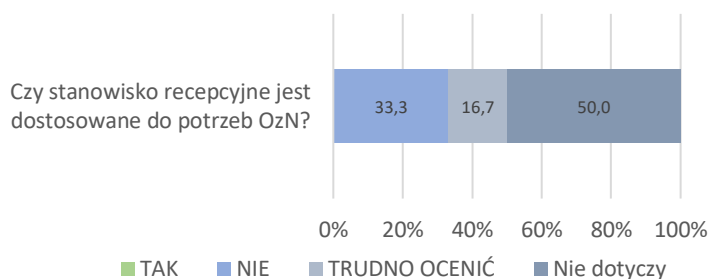


**Proszę wskazać rozwiązania dostosowujące teren przed głównym obiektem Parku pod kątem OzN: wjazd, parking, plac przed budynkiem, wejście do budynku:**



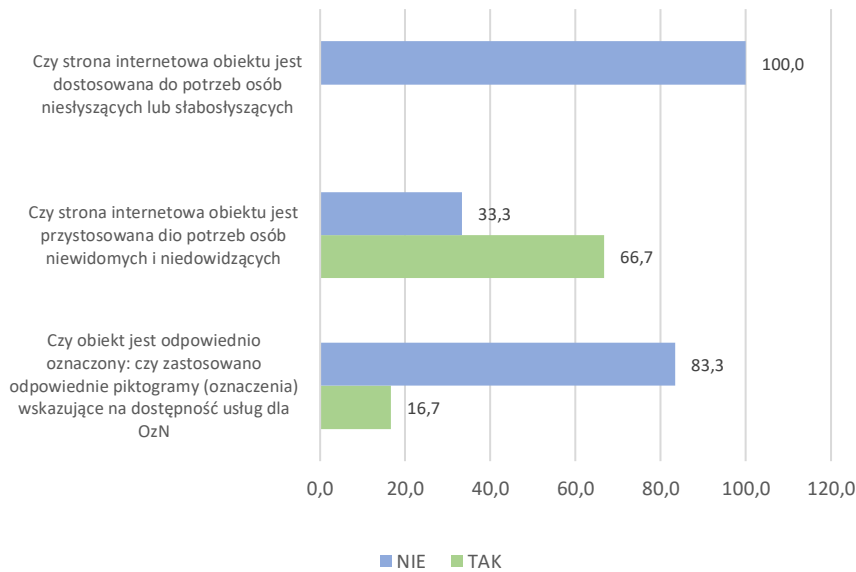
Na podstawie pozyskanych od badanych parków krajobrazowych odpowiedzi można stwierdzić, że do najczęściej występujących braków w dostosowaniu terenu przed obiektem oraz wejścia do obiektu głównego należą: niedoposażenie w elementy sygnalizacyjne, niedoposażenie obiektów w specjalistyczne urządzenia ułatwiające OzN dostanie się do budynków, oraz brak miejsc parkingowych dla OzN.

**Proszę ocenić stopień dostosowania dla OzN: recepcja i hall główny w głównym obiekcie Parku**



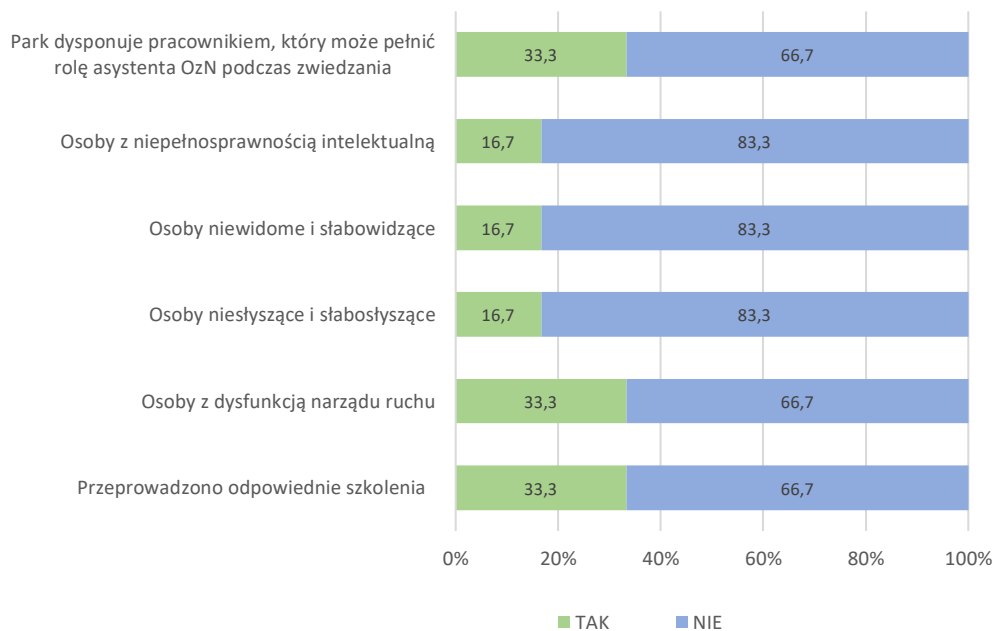
Punkty recepcyjne w głównych obiektach parków krajobrazowych -jeżeli w ogóle można je wyodrębnić – nie są najpewniej przystosowane do przyjęcia obsługi OzN

**Proszę ocenić stopień dostosowania oferty dla OzN: informacja nt. usług/kanały komunikacyjne (www, inne)**



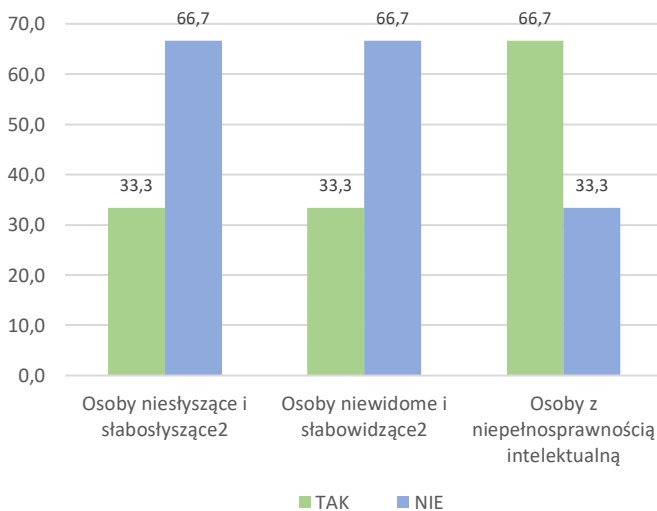
Uzyskane odpowiedzi dobitnie pokazują, że dość dużym wyzwaniem w parkach krajobrazowych jest niedostosowanie stosowanych rozwiązań i narzędzi informacyjnych do potrzeb OzN. Zaledwie 16,7% obiektów posiada odpowiednie oznaczenia (piktogramy). Przystosowanie stron internetowych do potrzeb osób niewidomych lub niedowidzących wykazało co prawda 66,7% badanych obiektów, jednakże żaden obiekt nie zadeklarował dostosowania do potrzeb osób niesłyszących lub słabosłyszących.

**Proszę ocenić stopień przygotowania personelu/kwalifikacji personelu do obsługi OzN**



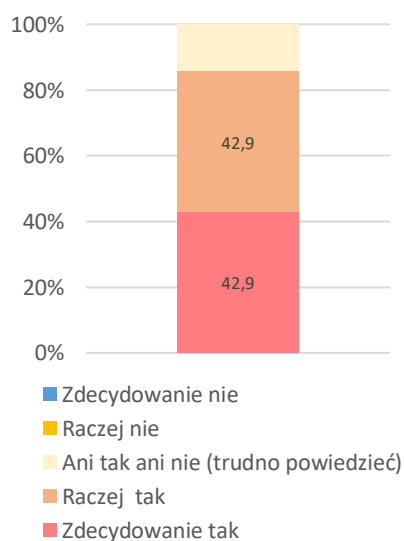
W świetle otrzymanych odpowiedzi poziom przygotowania personelu do obsługi osób z niepełnosprawnościami można uznać jako niski. Tylko 1/3 badanych obiektów potwierdziła, że pracownicy przeszli stosowne szkolenia. Samoocena poziomu przygotowania pracowników w odniesieniu do różnych rodzajów niepełnosprawności wskazuje na istotne braki praktycznie w każdej grupie. Rzadko występującym udogodnieniem (33,3%) w badanych podmiotach jest dostępność pracowników mogących pełnić rolę asystenta OzN.

**Czy Park w ofercie posiada „specjalną” /dedykowaną/ ofertę dla OzN (np. edukacyjną - warsztaty, szkolenia, lub miejsca/atrakcje specjalnie przygotowane/dostosowane do zwiedzania przez OzN) ?**



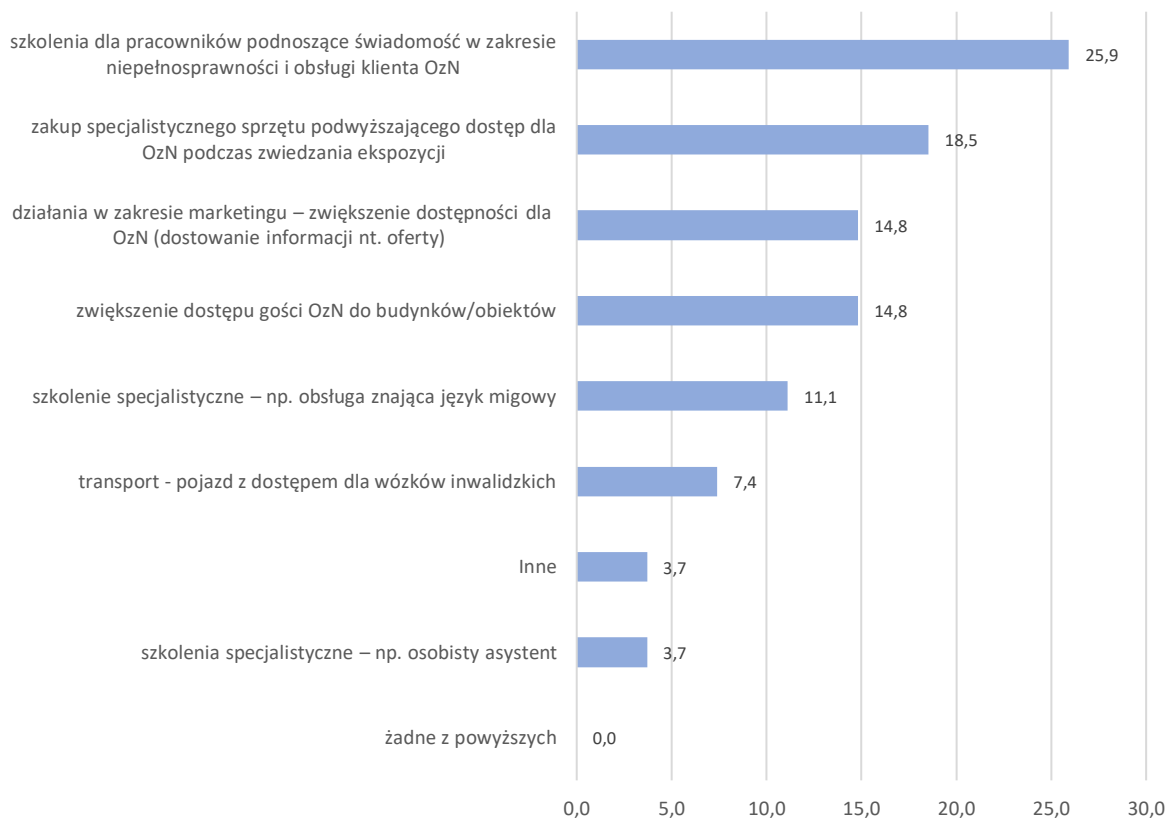
Pozytywnie na tle pozostałych grup OzN przedstawia się rozwój oferty dla osób z niepełnosprawnością intelektualną (66,7% badanych parków zadeklarowało że taka oferta funkcjonuje)

**Czy rozwój oferty dla OzN może mieć znaczenie strategiczne w dalszym rozwoju Państwa instytucji/oferty/atrakcji itp. i?**



Badane obiekty w większości odpowiadały, że dalszy rozwój oferty skierowanej dla OzN może mieć dla nich ważne znaczenie strategiczne (ponad 80%). W odpowiedziach nie pojawiły się opinie przeciwe.

## Jakie usługi/udogodnienia/rozwiązania/ dostosowania zwiększające dostępność oferty dla OzN chciałobyście Państwo wprowadzić w przyszłości?



Do działań podnoszących dostępność oferty dla OzN, które w przyszłości chciałyby wdrożyć badane Parki Krajobrazowe, najczęściej zaliczały one: „przeprowadzenie szkoleń dla pracowników podnoszących świadomość w zakresie potrzeb i obsługi OzN”, „zakup specjalistycznego sprzętu podwyższającego dostęp OzN do ekspozycji”, „działania w zakresie marketingu” oraz „zwiększenie dostępu gości OzN do budynków/obiektów”

## V. WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ

- Istniejące zasoby statystyki publicznej tylko w bardzo ograniczonym stopniu pozwalają na prowadzenie diagnoz poziomu dostosowania obiektów świadczących usługi hotelarskie do potrzeb osób niepełnosprawnych. Niewielki zakres dostępnych cech diagnostycznych oraz zmiany w nim dokonywane (niestety polegające na ograniczaniu zestawu cech), w powiązaniu ograniczeniami w agregacji danych generalnie uniemożliwiają prowadzenie pogłębionych analiz i bardziej wnikliwych ocen sytuacji na rynku. 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). Mając powyższe na uwadze 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)**
- Oferty usług hotelarskich dla OzN umieszczone w bazach serwisów rezerwacyjnych (np. booking.com) z początku wydają się być szczegółowe i wyczerpujące, jednak w ostatecznym rozrachunku ich użyteczność dla OzN nie jest duża (z pewnością brakuje im waloru czytelności i kompleksowości). Problem niskiej „jakości informacji” kierowanej do OzN obserwowano także podczas audytów stron internetowych w losowo wybranej grupie obiektów z regionu kujawsko-pomorskiego świadczących usługi hotelarskie (skategoryzowanych i nieskategoryzowanych). Informacje nt. oferty dla OzN w zdecydowanej większości były „mało konkretne”, „mało czytelne”, „mało pogładowe” a także często trudne do odszukania. W dodatku „audytowane” strony internetowe często nie były wyposażone w narzędzia zwiększające poziom ich użyteczności dla OzN. 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 (przyjazny interfejs, czcionka i jej wielkość, kontrast, alternatywne opisy zdjęć i grafik, instrukcje filmowe z napisami oraz z lektorem w języku migowym, obsługa witryny jednym klawiszem, prawidłowe działanie na wszystkich przeglądarkach itp.). **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.**

- 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. Przeprowadzone badania i analizy wskazują, że nawet podmioty mające za cel swojego działania wspieranie rozwoju turystyki (LOT, LGD; głównie z obszarów peryferyjnych) często nie potrafiły w swoim bliskim otoczeniu wskazać ofert skierowanych bezpośrednio do OzN lub z dostępnością dla OzN. W przypadku identyfikacji ofert/y pozyskiwany opis był najczęściej fragmentaryczny (pozbawiony istotnych szczegółów). Badania wskazują, że niezbędne jest podejmowanie działań szkoleniowych i edukacyjnych skierowanych do podmiotów działających w sektorze turystyki. **Rekomenduje się: organizację szkoleń i warsztatów dla podmiotów działających w sektorze turystyki (np. lokalnych organizacji turystycznych, LGD, podmiotów oferujących usługi hotelarskie itp.), które miały 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.**
- 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)**