

Наталья Борисенко-Клепач

Белорусский государственный университет, факультет международных отношений, ул. Ленинградская 20,  
220030 Минск, Беларусь; e-mail: barysenka@bsu.by

## Повышение доступности городов для людей с особыми потребностями как неотъемлемый элемент развития инклюзивного туризма

Barysenka-Klepacz N. **Zwiększenie dostępności miast dla ludzi ze specjalnymi potrzebami jako niezbędny element rozwoju turystyki integracyjnej.** W niniejszym artykule omawiane jest zagadnienie dostępności miejskiej infrastruktury oraz usług, w tym też turystycznych, dla osób ze specjalnymi potrzebami. Autorka dokonuje przeglądu możliwych sposobów zwiększenia dostępności miast, wzorujących na doświadczeniu międzynarodowym. Przedstawia też doświadczenia białoruskie w zakresie oceny dostępności infrastruktury turystycznej na przykładzie Mińska.

Barysenka-Klepacz N. **Improving city's accessibility for people with special needs as an integral element of inclusive tourism development.** The article dwells upon the question of accessibility of city infrastructure and services including tourism sphere for people with special needs. The author provides an overview of international experience in the field of improving city's accessibility. In addition, the article includes Belarusian experience in assessing accessibility of tourism infrastructure in Minsk.

**Ключевые слова:** инклюзивный туризм, люди с особыми потребностями, доступность, планирование, универсальный дизайн, инфраструктура

**Słowa kluczowe:** turystyka integracyjna, ludzie ze specjalnymi potrzebami, dostępność, planowanie, uniwersalne wzornictwo (design), infrastruktura

**Key words:** inclusive tourism, people with special needs, accessibility, planning, universal design, infrastructure

### Аннотация

В данной статье рассматриваются вопросы доступности городской инфраструктуры и услуг, в том числе туристических, для людей с особыми потребностями. Дается обзор возможных путей повышения доступности городов, основанных на международном опыте. Также в статье приводится белорусский опыт в области оценки доступности туристической инфраструктуры на примере г. Минска.

### Введение

Качественные изменения, происходящие на международном туристическом рынке, оказывают влияние на локальное экономическое и социальное развитие общества, в том чи-

сле на инфраструктурное развитие городов. Одним из факторов, непосредственно влияющих на развитие городов, являющихся туристическими дестинациями, выступает растущий спрос на инклюзивные туристические услуги.

*Инклюзивный туризм* предполагает обеспечение доступности туристических услуг и инфраструктуры для всех потенциальных потребителей, включая людей с особыми потребностями (людей с инвалидностью, пожилых людей, родителей с маленькими детьми и т.д.) (БОРИСЕНКО-КЛЕПАЧ, 2016, с. 7). Развитие инклюзивного туризма во многом продиктовано ростом спроса на доступность как туристических услуг, так и в целом инфраструктуры городов и иных поселений.

По оценкам исследователей около 31% населения имеют особые потребности в плане доступности, в том числе около 20% приходится на людей с инвалидностью, 8% на пожилых людей и 3% на семьи с маленькими детьми (BUHALIS, DARCY, 2011, с. 9). Кроме того, по данным ООН в мире количество пожилых людей (старше 60 лет) растет на 3,26% ежегодно (United Nations..., 2015). При этом, вероятность наступления инвалидности у человека в возрасте старше 65 лет в 14 раз больше, чем у 4-х летнего ребенка (BOWTELL, 2015). Подобные демографические тенденции стимулируют развитие инклюзивного туризма как в городах, так и в иных туристических дестинациях.

## Объект и методы исследований

Вопросы повышения доступности городских пространств для людей с особыми потребностями в той или иной степени актуальны для каждой страны. Анализ доступности городов позволяет выявить наиболее проблемные сферы и, как следствие, выработать подходы к адаптации городской инфраструктуры к нуждам большего числа граждан. Автором был изучен зарубежный опыт стимулирования повышения доступности городских пространств с акцентом на вопросах доступности городов как туристических дестинаций. Было проведено исследование туристической инфраструктуры г. Минска с применением монографического метода анализа данных, а также был осуществлен комплексный анализ результатов мониторинга доступности ряда туристических объектов города.

## Доступность городов как туристических дестинаций

В контексте анализа доступности в отношении города как туристической дестинации целесообразно обратиться к понятию „доступность“, закрепленному в Конвенции ООН о правах инвалидов (2006) – ключевом международном документе, регулирующем данные вопросы. В статье 9 Конвенции говорится,

что должна быть обеспечена доступность физического окружения, транспорта, информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также других объектов и услуг, открытых или предоставляемых для населения. Следует понимать, что бенефициарами доступности выступают не только люди с инвалидностью, но и другие категории населения (рис. 1), среди которых пожилые люди, семьи с маленькими детьми, беременные женщины, люди с временными проблемами здоровья и т.д.

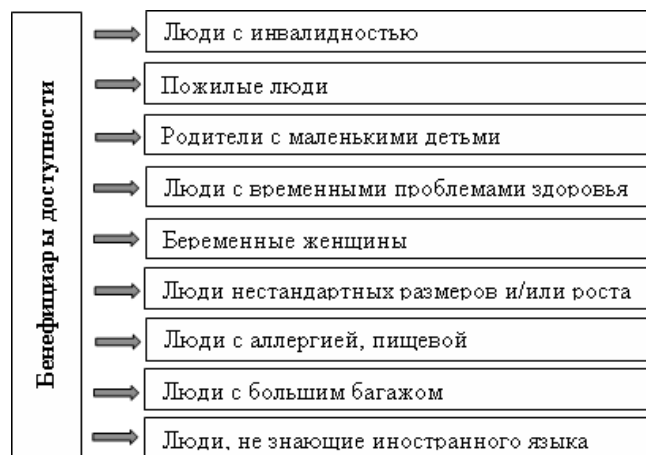


Рис. 1. Бенефициары доступности инфраструктуры и услуг

Rys. 1. Beneficjenci dostępności infrastruktury i usług  
Fig. 1. Beneficiaries of accessibility of infrastructure and services

(Составлено автором по материалам – opracowanie własne wg – own elaboration after: World Tourism Organization, 2013)

В контексте развития туризма вопрос доступности городских пространств для людей с особыми потребностями необходимо рассматривать в двух плоскостях:

- доступность городской инфраструктуры и услуг общего характера (общественного транспорта, вокзалов, общественных туалетов, тротуаров и т.д.);
- доступность непосредственно туристической инфраструктуры и услуг (отелей, музеев, достопримечательностей и т.д.).

Важно отметить, что данные составляющие доступности идут в тесной взаимосвязи. Если городское пространство в целом не соответствует параметрам доступности, туристы с особыми потребностями не смогут

свободно перемещаться и посещать интересные их объекты, а значит государство и общество не смогло обеспечить их конституционное право на отдых.

Отсутствие необходимого уровня доступности инфраструктуры и услуг выступает существенным барьером на пути развития инклюзивного туризма. По данным исследования, проведенного в ЕС в 2012 г. (*Mapping and Performance Check...*, 2015), недоступность инфраструктуры является наиболее значимым барьером с точки зрения поставщиков туристических услуг. С точки зрения потребителей инфраструктурные барьеры на втором месте по значимости.

Всемирная туристская организация в Рекомендациях по развитию инклюзивного туризма подчеркивает, что должна быть обеспечена доступность всей *цепочки туристических услуг*, а именно:

1. системы управления в сфере туризма;
2. туристической информации и рекламы (печатных и цифровых материалов, сайтов, информационных указателей и т.д.);
3. городской среды и архитектуры: парковок, коммуникаций, передвижения по горизонтальной поверхности, вертикального перемещения (лифтов, лестниц и пандусов), общественных туалетов;
4. транспорта и транспортных терминалов;
5. проживания, питания и конференц-услуг;
6. культурных объектов и достопримечательностей (музеев, театров и др.);
7. иных мест и мероприятий для туристов (экскурсий, спортивных площадок, природных территорий, пляжей) (*World Tourism Organization*, 2013).

Процесс формирования доступной среды как для туристов, так и для местных жителей с особыми потребностями, необходимо рассматривать на четырех уровнях: 1. международном, 2 национальном, 3 на уровне города или иной административной единицы и 4. на уровне отдельного объекта.

На международном уровне обеспечение доступности регулируется в первую очередь Конвенцией ООН о правах инвалидов. Отдельного внимания заслуживают международные стандарты, такие как „ISO Руководс-

тво 71: Руководство по стандартам для разработчиков для удовлетворения потребностей пожилых людей и людей с инвалидностью” и ISO 21542:2011 „Строительство зданий – Доступность и удобство пользования искусственной средой”. На данный момент ведется разработка международного стандарта ISO/CD 21902 „Туризм и сопутствующие услуги – Доступный туризм для всех – Требования и рекомендации”, который будет способствовать стандартизации терминологии и включать в себя спецификацию доступных услуг (PETERS, DUCHARME, 2018). Внедрение данного стандарта позволит в некоторой мере унифицировать подходы к определению инклюзивного туризма, а также требования к уровню доступности туристических объектов и услуг на международном уровне.

На национальном уровне в ряде стран (США, Австралия, Великобритания) приняты законодательные акты, регулирующие вопросы равенства прав и обеспечения доступности инфраструктуры и услуг для людей с особыми потребностями. В целом по данным ООН только в 45 странах имеется антидискриминационное законодательство (BUHALIS, DARCY, 2011).

На основе национального законодательства разрабатываются локальные документы по формированию доступной среды. Одним из вариантов таких документов является стратегия повышения доступности города. Данный подход можно проиллюстрировать на примере г. Барселоны (Испания), где был разработан План действий по созданию доступности на 1995–2004 гг. В результате его реализации Барселона стала городом с высоким уровнем доступности городского пространства для туристов и местных жителей с особыми нуждами и в 2016 г. получила награду „ETIS and Accessible Tourism Awards” в категории „Туризм для всех”.

Исходным моментом в обеспечении доступности городов является учет требований доступности на стадии планирования, что позволяет создавать непрерывные доступные пространства, а не отдельные доступные объекты. По подсчетам экспертов при изначальном учете параметров доступности стоимость

строительства возрастает менее чем на 0,1% (ЗАЙЦЕВА, ШУРАВИНА, 2016, с. 41).

Одним из инструментов обеспечения доступности городских пространств выступает универсальный дизайн. Концепция универсального дизайна зародилась в 70-е годы в США. В *Конвенции ООН о правах инвалидов* (2006) под универсальным дизайном понимается „дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна“. Учет принципов универсального дизайна при формировании городского пространства позволяет существенно повысить его доступность для всех пользователей.

Вместе с тем повышение доступности городов включает в себя следующие шаги:

1. проведение оценки степени доступности существующей инфраструктуры;
2. разработка на основе полученной информации стратегии повышения доступности города для людей с особыми потребностями (как туристов, так и местных жителей);
3. реализация разработанной стратегии с периодическими корректировками с учетом изменений.

Важно подчеркнуть, что при разработке и реализации подобной стратегии необходимо учитывать не только ресурсы городской системы управления, но также и ресурсы организаций, прямо или косвенно вовлеченных в обеспечение доступности, например, специализированных организаций, работающих с людьми с инвалидностью. Данные организации обладают необходимыми компетенциями в области анализа доступности объектов, их представители могут выступать в качестве консультантов при разработке стратегии повышения доступности городов и иных территорий. Так, в Воложинском районе (Минская область, Беларусь) органы власти в партнерстве с Белорусским обществом инвалидов провели оценку доступности более 300 объектов и на основе полученной информации разработали план мероприятий по совершенствованию инфраструктуры района (*Почти 300 инфраструктурных объектов...*, 2018).

## Механизмы стимулирования повышения доступности городов

В международной практике встречаются различные механизмы стимулирования повышения доступности городов. Так, на уровне ЕС с 2010 г. ежегодно проводится конкурс на звание лучшего европейского города в плане доступности для людей с инвалидностью и пожилых людей (*European Access City Award*, 2018). С помощью данного инструмента Европейская комиссия стремится обеспечить равный доступ к полноценной жизни в городах для людей с особыми потребностями. В период с 2010 по 2017 гг. заявки на участие в конкурсе подало более 300 европейских городов.

Еще одним примером качественной трансформации городских пространств в направлении повышения доступности является инициатива Всемирной организации здравоохранения, в рамках которой в 2010 г. была разработана концепция города, дружественного пожилым людям (*Global Network for...*, 2018). На сегодняшний день функционирует международная сеть таких городов, которая объединяет более 500 участников. Наибольшее число городов-участников расположено в США (168) и Испании (106).

На макроуровне одним из механизмов выступает финансовая поддержка в виде субсидий или грантов на создание необходимой инфраструктуры, содействующей повышению доступности туристических и иных объектов. Примером такой поддержки является программа „Все для всех“, реализуемая в Португалии (RIBEIRO, 2018). Общее финансирование на реализацию туристических проектов, направленных на повышение доступности, составляет 13 млн евро. Получить финансирование могут как государственные организации, так и туристические компании. Сумма, выделяемая на один проект, не превышает 200 тысяч евро, при этом в ряде случаев финансирование выделяется на безвозвратной основе.

Другим примером может служить опыт реализации Программы доступности для ту-

ристических объектов в провинции Квебек (Канада). Правительство Квебека инвестировало 5 млн долларов на финансовую поддержку повышения доступности туризма (MÉNARD, 2018). Действие программы охватывает период с 2017 по 2022 гг. Функции реализации программы переданы некоммерческой организации Kéroul, которая имеет значительный опыт работы в данной области, а также занимается сертификацией доступных объектов. Максимальная сумма финансирования на один туристический объект может составлять 20 тысяч долларов, при этом получателями финансирования могут выступать любые туристические организации вне зависимости от вида собственности и размеров.

Вариантом стимулирования повышения доступности также выступает создание ассоциаций, которые продвигают развитие инклюзивного туризма. Например, в Германии с 2008 года действует Ассоциация безбарьерных направлений Германии (Barrier free Destinations in Germany), задачами деятельности которой являются развитие инклюзивного туризма, расширение ассоциации, продвижение инклюзивных туристических продуктов и услуг, а также взаимодействие с политическими силами, местной администрацией и иными ассоциациями (GOSAU, 2018).

На уровне отдельных объектов механизмом стимулирования повышения доступности может выступить присвоение определенной категории доступности. Так, во Фландрии (Бельгия) существует система категорий доступности объектов. При наличии базового уровня доступности объекту присваивается категория А, в случае полного обеспечения доступности – А+. Данные категории позволяют туристам с особыми потребностями получить объективную информацию об уровне доступности объекта, а также мотивируют владельцев объектов повышать доступность. Кроме того, существуют специализированные награды, например, Европейская награда за лучшие достижения в инклюзивном туризме (European Excellence Award for Accessible Tourism), которые присуждаются отдельным туристическим объектам.

В Беларуси на современном этапе на уровне государства отсутствуют подобные механизмы стимулирования повышения доступности. Имеют место лишь отдельные инициативы, такие как Минский городской смотр-конкурс на лучший объект по доступности для физически ослабленных лиц „Город без барьеров“, который был проведен единожды в 2015 г. по инициативе общественных организаций при поддержке Минского городского исполнительного комитета (*Минск и Москва поделились...*, 2018). В то же время косвенное воздействие на повышение доступности городских пространств оказывает проведение в городах событийных мероприятий международного значения, например, международных чемпионатов, конкурсов, фестивалей. Зачастую требования в области обеспечения доступности зданий, где проводятся мероприятия, и прилегающей к ним инфраструктуры, являются неотъемлемой составляющей для принимающей стороны. Так, в свете подготовки ко II Европейским играм, которые пройдут в Минске в июне 2019 г., производится реконструкция и улучшается доступность не только непосредственно спортивных арен, но и прилегающих улиц города, а также основных объектов транспортного сообщения, таких как вокзалы и национальный аэропорт.

## Подходы к оценке степени доступности городов для людей с особыми потребностями

Отдельного внимания заслуживает вопрос оценки уровня доступности городов для людей с особыми потребностями. В мировой практике имеют место различные механизмы сбора данных о степени доступности туристических объектов, среди которых:

- анализ доступности объекта специалистами в данной области. Это могут быть представители государственных органов (в таком случае чаще всего имеет место государственное финансирование, либо частичное софинансирование) или сотрудники организа-

- ций, занимающихся сертификацией объектов по степени доступности (в таком случае чаще всего требуется оплата услуг специалиста);
- анализ доступности представителями общественных организаций, специализирующихся на вопросах доступности для людей с особыми потребностями (в данном случае финансирование может быть в рамках международных проектов, либо мониторинг может осуществляться на волонтерской основе);
  - анализ доступности студентами профильных вузов под руководством преподавателей в рамках учебных курсов либо научно-исследовательской деятельности;
  - анализ доступности объекта непосредственно его сотрудниками (на основе каких-либо руководств или анкет по оценке доступности, находящихся в открытом доступе).

Следует привести ряд примеров реализации подобных механизмов в европейских странах. Так, в Великобритании Национальная туристическая администрация Visit Britain предлагает владельцам туристических объектов шаблон информационной брошюры о доступности (*Accessibility Guide*) с соответствующими рекомендациями по ее заполнению (*Accessability guides, Visit England...*, 2019). Данная брошюра может быть в дальнейшем размещена на сайте объекта, а также на иных сайтах, либо отправлена заинтересованным туристам по электронной почте. Подобный механизм отличается относительной простотой, невысокой трудоемкостью и стоимостью, однако имеется вероятность ошибок в предоставляемых данных, поскольку анализ доступности осуществляется представителем объекта, а не специалистом.

В качестве другого примера можно привести деятельность администрации г. Бремен (Германия), где система сбора информации о степени доступности объектов осуществляется специалистами в данной области из государственных организаций. После мониторинга информация о туристическом объекте располагается на официальном сайте Бремена в разделе „Доступность“ (*Bremen Barrierefrei...*, 2019). Данный механизм является за-

тратным с точки зрения временных и человеческих ресурсов, однако является наиболее оптимальным с точки зрения предоставления полной и достоверной информации о доступности туристических объектов для людей с особыми потребностями.

В Польше в разные периоды имел место ряд инициатив в области анализа уровня доступности туристических объектов. Так, была проведена оценка доступности туристических объектов Нижней Силезии для двух категорий людей с инвалидностью – тех, кто пользуется инвалидной коляской и тех, кто пользуется протезами либо передвигается на костылях (GÓRALEWICZ-DROZDOWSKA, 2010). Основой для анализа доступности выступали законодательно закрепленные нормативы. Всего было проанализировано 12 туристических объектов, из которых только 2 были обозначены как доступные. При этом автор исследования выделила разные уровни доступности для каждой категории пользователей: 4 уровня для людей, передвигающихся на колясках (полностью недоступные, сложно доступные, достаточно доступные, адаптированные доступные объекты) и 3 уровня для людей, пользующихся костылями либо протезами (сложно доступные, достаточно доступные и адаптированные). Недостатком данной инициативы выступает ее локальный характер, а также довольно сложное деление объектов по степени доступности. Подобная градация применима в научных целях, однако видится довольно затруднительным ее применение на практике.

Анализом адаптации туристической инфраструктуры Подляского региона для людей с особыми потребностями занималась А. Богуцка (BOGUSKA, 2010). Автором совместно со студентами на основе специальных анкет было проанализировано около 2,5 тысяч объектов Подляского региона, среди которых только 286 объектов были обозначены как доступные для людей с инвалидностью. Также было выявлено, что большинство туристических маршрутов в регионе не адаптированы для нужд таких туристов.

Заслуживает внимания опыт работы Польского туристического и экскурсионного общества, которое уже более 35 лет ре-

ализует инициативы в области вовлечения людей с инвалидностью в туризм (ŚLEDZIŃSKA, 2012). В 2008 г. данным обществом был реализован проект „Туризм для всех”, в рамках которого было установлено, что в Польше есть 5 017 объектов (средств размещения, объектов питания, турфирм, объектов культуры, туристических маршрутов и т.д.), которые доступны для людей с инвалидностью. Подробная информация о данных объектах была аккумулирована на сайте *www.turysty.kadlawszystkich.pl*. Однако необходимо отметить, что сайт давно не обновлялся, что ставит вопрос об актуальности размещенных на нем данных.

Наличие актуальной информации об уровне доступности того или иного туристического объекта является необходимым условием при планировании посещения данного объекта туристом. В случае, если подобная информация не предоставлена либо она недостоверна, нельзя говорить о доступности данного туристического объекта для всех туристов без исключения. Как следствие, наличие системы сбора, анализа и последующего распространения информации об уровне доступности туристических объектов, является неотъемлемым условием для развития инклюзивного туризма.

## Анализ доступности туристической инфраструктуры Минска

В Беларуси вопрос развития инклюзивного туризма и повышения доступности туристических объектов для людей с особыми потребностями актуализировался в связи с ратификацией Конвенции ООН о правах инвалидов (2006) в 2016 г. Реализация положений Конвенции требует принятия на государственном уровне ряда мер, в том числе разработку стратегических документов по обеспечению должного уровня доступности услуг и инфраструктуры, включая сферу туризма.

На современном этапе в Беларуси разработаны, утверждены и введены в действие более 20 нормативно-правовых актов, в которых

так или иначе затрагивается тема формирования безбарьерной среды (ЛАЗОВСКАЯ, 2016). Данные документы позволяют на стадии проектирования объектов предусмотреть необходимые проектные решения с целью обеспечения инфраструктурной доступности зданий и сооружений. Однако это актуально при формировании безбарьерной среды на новых объектах, в то время как уже существующие здания в значительной степени не соответствуют утвержденным нормам. Как следствие, возникает необходимость в оценке степени доступности существующих зданий и сооружений с целью устранения имеющихся барьеров.

В Беларуси функционирует государственный механизм инвентаризации зданий и сооружений с целью ведения электронного банка данных объектов, требующих создания безбарьерной среды жизнедеятельности физически ослабленных лиц. В процессе инвентаризации представителями государственных органов осуществляется заполнение соответствующих инвентаризационных карточек, которые впоследствии вносятся в электронный банк данных. На основе результатов оценки принимается решение о необходимости осуществления мероприятий, направленных на создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью. Однако непосредственно осуществление инвентаризации возложено на сотрудников, которые не являются специалистами в данной области, в результате чего данные инвентаризации не всегда соответствуют реальной ситуации и, как следствие, объекты не попадают в список требующих улучшения доступности. В итоге по данным государственных органов процент зданий, имеющих необходимые элементы безбарьерной среды, завышается.

Подтверждением сложившейся ситуации выступают результаты независимых мониторингов доступности, проводимых общественными организациями и высшими учебными заведениями. В 2013 году просветительским правозащитным учреждением (ППУ) „Офис по правам людей с инвалидностью” было разработано руководство по мониторингу доступности архитектурных объектов для людей с инвалидностью (ДРОЗДОВСКИЙ, ШЕВКО, 2014),

в котором был представлен инструмент мониторинга доступности – базовая анкета, позволяющая оценить доступность путей движения к объекту, парковки, входа в здание, а также вестибюля и санитарного узла, то есть базовых элементов обеспечения доступности. Параметры оценки элементов в анкете сформулированы на основе требований, закрепленных в нормативно-правовых документах Республики Беларусь. Разработка данного инструментария позволила сделать первые шаги в области оценки доступности существующей туристической инфраструктуры г. Минска – столицы Беларуси, где сегодня проживает около 1,9 млн человек (*Демографический ежегодник*, 2017), в том числе 124 870 людей с инвалидностью (*Численность инвалидов...*, 2018). В 2014 г. в преддверие Чемпионата мира по хоккею, который проходил в Минске, ППУ „Офис по правам людей с инвалидностью” был проведен первый независимый мониторинг доступности 47 туристических объектов, находящихся в центральной части города и представляющих потенциальный интерес для гостей чемпионата. В результате проведенного анализа было выявлено, что 91% объектов не соответствовал базовым требованиям доступности, закрепленным в законодательстве. Результаты мониторинга были направлены в адрес соответствующих государственных органов, однако это не привело к существенным изменениям.

Начиная с 2015 г. и до настоящего времени ППУ „Офис по правам людей с инвалидностью” и кафедра международного туризма факультета международных отношений Белорусского государственного университета (ФМО БГУ) реализуют совместные инициативы в области развития инклюзивного туризма в Беларуси. Так, в 2016 г. был проведен еще один мониторинг доступности туристической инфраструктуры г. Минска (*Офис по правам людей...*, 2016). Было обследовано 68 объектов (отели, кафе, достопримечательности и т.д.). При включении в список для мониторинга предпочтение отдавалось объектам средней ценовой категории, которые с наибольшей вероятностью мог бы посетить среднестатистический турист. Распределение ту-

ристических объектов, вошедших в список для мониторинга, по видам объектов представлено на рис. 2. Как видно из рисунка, 40% объектов представляли собой средства размещения (гостиницы и хостелы), 18% пришлось на объекты общегородской инфраструктуры (парковки, общественные туалеты), 15% составили достопримечательности и объекты индустрии развлечений.

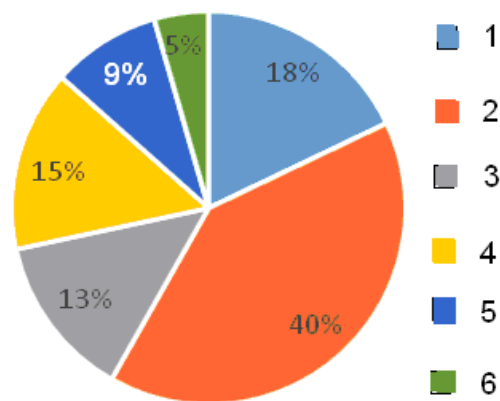


Рис. 2. Распределение туристических объектов для мониторинга по видам (доля в структуре всех объектов):

1 – общая городская инфраструктура (парковки, туалеты), 2 – средства размещения (гостиницы, хостелы), 3 – объекты питания, 4 – достопримечательности и развлечения, 5 – зеленые зоны, 6 – транспорт (вокзалы + экскурсионный автобус)

Rys. 2. Rodzaj monitorowanych obiektów turystycznych (udział w strukturze wszystkich obiektów):

1 – infrastruktura ogólnomiejska (parkingi, toalety), 2 – obiekty noclegowe (hotele, hostele), 3 – obiekty żywieniowe, 4 – atrakcje i rozrywka, 5 – obszary zielone, 6 – transport (dworce + autobus wycieczkowy)

Fig. 2. Distribution of tourist facilities for monitoring by type (share in the structure of all facilities):

1 – urban infrastructure (parking areas, toilets), 2 – accommodation facilities (hotels, hostels), 3 – catering facilities, 4 – attractions and entertainment, 5 – green areas, 6 – transportation (stations + tour bus)

(составлено автором на основе результатов мониторинга – opracowanie własne na podstawie monitoringu dostępności – own elaboration after monitoring results)

В результате анализа данных, полученных в процессе мониторинга, было выявлено, что 53% обследованных туристических объектов оказались полностью недоступны для людей с особыми потребностями, 25% были отнесены к категории „доступны не для всех кате-



горий людей с инвалидностью". К числу доступных было отнесено лишь 18% объектов. Оставшиеся 4% объектов оказались обанкротившимися или закрытыми, что говорит о проблемах с актуализацией информации об объектах в открытых информационных ресурсах. Подобные ситуации создают дополнительные барьеры для туристов, в том числе с особыми потребностями, поскольку турист на стадии планирования путешествия может получить заведомо недостоверную информацию.

В процессе проведения мониторинга использовалась описанная выше базовая анкета. Оценивалась доступность ключевых элементов туристических объектов, а именно возможность добраться до объекта на общественном транспорте (анализировалась доступность ближайшей остановки общественного транспорта), доступность близлежащих пешеходных переходов (наземных и подземных), наличие доступной парковки, доступность непосредственного входа в здание (крыльцо, пандус, дверной проем, тамбур), доступность 1 этажа и санитарно-гигиенических помещений при их наличии. На рис. 3 отображена сводная диаграмма, отражающая степень доступности отдельных элементов обследованных туристических объектов. Наиболее проблемным элементом в плане доступности для людей с особыми потребностями выступают санитарно-гигиенические помещения (они полностью недоступны более чем в 60% случаев). Наиболее часто для людей с особыми нуждами доступен вход в здание, реже всего – остановки общественного транспорта. Однако в то же время остановки чаще всего были обозначены как доступные не для всех категорий лиц с инвалидностью, поскольку основной проблемой остановок является отсутствие речевых информаторов и тактильной плитки (они актуальны для людей с проблемами зрения). В целом более чем в 50% случаев практически все элементы туристических объектов являются недоступными для людей с особыми потребностями.

В процессе проведения вышеописанного мониторинга было установлено, что разработанного ранее инструментария недостаточно

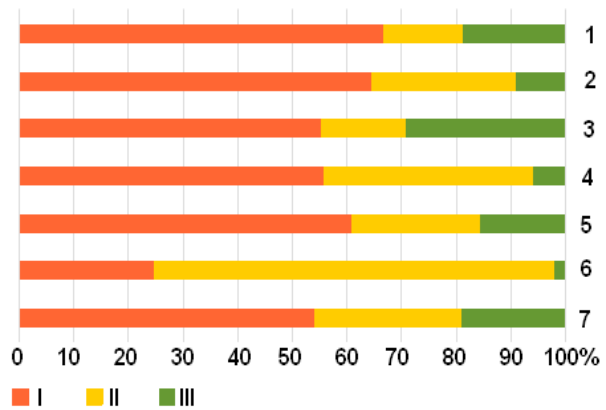


Рис. 3. Доступность туристических объектов в разрезе отдельных элементов:

1 – санузел, 2 – доступность 1. этажа, 3 – доступность входа в здание, 4 – парковка, 5 – переходы (подземные/наземные), 6 – остановка общественного транспорта, 7 – доступность объекта в целом; I – недоступно, II – доступно не для всех категорий лиц с инвалидностью, III – доступно

Rys. 3. Dostępność obiektów turystycznych według poszczególnych elementów:

1 – sanitariat, 2 – dostępność parteru, 3 – dostępność wejścia do gmachu, 4 – parking, 5 – przejścia (podziemne/nadziemne), 6 – przystanek transportu publicznego, 7 – ogólna dostępność obiektu; I – niedostępny, II – dostępny nie dla wszystkich kategorii inwalidztwa, III – dostępny

Fig. 3. Accessibility of particular elements of tourist facilities:

1 – sanitary facilities, 2 – accessibility of the ground floor, 3 – accessibility of entrance, 4 – parking, 5 – crossings (underground/above ground), 6 – public transport stop, 7 – overall accessibility; I – inaccessible, II – accessible only for some categories of people with disabilities, III – accessible

(составлено автором на основе результатов мониторинга – opracowanie własne na podstawie monitoringu dostępności – own elaboration after monitoring results)

для полноценного анализа уровня доступности непосредственно туристической инфраструктуры, поскольку базовая анкета для зданий и сооружений не отражает в полной мере специфику туристических объектов. Как следствие были разработаны специализированные анкеты для мониторинга доступности:

- мест проживания (отелей, хостелов, усадеб и т.д.);
- мест питания (кафе, ресторанов, столовых и т.д.);
- мест обслуживания (касс, прилавков, гардеробов и т.д.);

- мест в зрительских залах (на трибунах, в кинотеатрах и т.д.);
- рекреационных пространств (парков, мест проведения фестивалей и т.д.).

Данные анкеты являются дополнением к уже разработанной ранее базовой анкете и позволяют учесть отличительные особенности различных туристических объектов. Более того, для каждого конкретного объекта имеется возможность подбора подходящих анкет. Например, для анализа отеля могут быть актуальными базовая анкета, а также анкеты для анализа мест проживания, мест питания (при наличии ресторана) и мест обслуживания (для анализа доступности стойки регистрации, гардероба и т.д.). Также следует обратить внимание, что в специализированных анкетах есть два типа параметров для оценки – обязательного и рекомендательного характера. Это обусловлено тем, что многие параметры не закреплены законодательно в стандартах Республики Беларусь и, как следствие, их выполнение не является обязательным, но в то же время их наличие повышает уровень доступности того или иного объекта, что подтверждается зарубежной практикой. Кроме того, в специализированных анкетах присутствуют вопросы, которые затрагивают не только архитектурные, но и иные параметры доступности объекта. Например, при анализе учитывается наличие на сайте туристического объекта информации об уровне его доступности, готовность персонала оказывать помощь людям с особыми потребностями и т.д.

С использованием описанного выше инструментария автором совместно со студентами в рамках курса „Практика организации инклюзивного туризма” в 2017 и 2018 гг. был проведен анализ доступности 25 туристических объектов г. Минска, среди которых были торговые центры, музеи и культурные пространства, объекты питания и ряд зеленых зон. (рис. 4).

Анализ полученных результатов мониторинга показал, что из 25 объектов 15 объектов (60%) оказались полностью недоступными для людей с инвалидностью, 9 объектов можно отнести к категории „доступны не для всех

категорий людей с инвалидностью”, только 1 объект можно назвать доступным.

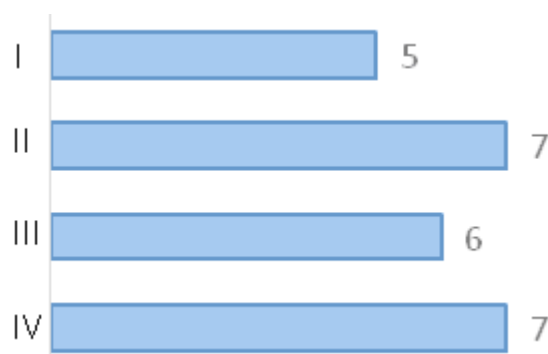


Рис. 4. Распределение объектов для мониторинга доступности по видам (кол-во объектов):

I – торговые центры/магазины, II – музеи и культурные пространства, III – парки/скверы, IV – объекты питания

Rys. 4. Podział monitorowanych obiektów pod względem dostępności w układzie rodzajowym (liczba obiektów):

I – centra handlowe/sklepy, II – muzea i przestrzenie kulturalne, III – parki/skwery, IV – obiekty żywieniowe

Fig. 4. Distribution of facilities for accessibility monitoring by type (number of objects):

I – shopping malls / stores, II – museums and cultural spaces, III – parks / green areas, IV – catering facilities

(составлено автором – opracowanie własne – own elaboration)

Результаты анализа доступности туристических объектов г. Минска представляют собой существенную информационную базу для разработки стратегического плана повышения доступности туристической инфраструктуры города. С одной стороны, полученные результаты отражают низкий уровень доступности туристических объектов для людей с особыми потребностями. При этом важно подчеркнуть, что отсутствие безбарьерной среды является одной из основных проблем на пути развития инклюзивного туризма в Беларуси по мнению представителей туристической отрасли (БОРИСЕНКО-КЛЕПАЧ, ГЛУШАКОВА, ЖИВАЛКОВСКАЯ, 2017, с. 23). С другой стороны, результаты исследования позволяют выявить проблемные участки городских пространств, наиболее часто встречающиеся недостатки в области доступности объектов, и, как следствие, разработать стратегию улучшений до-

ступности. Для эффективной разработки и реализации подобной стратегии необходимо непосредственное вовлечение государственных организаций, курирующих вопросы развития туристической и иной инфраструктуры в Минске, а также участие общественных организаций.

## Заключение

Развитие инклюзивного туризма, направленного на обеспечение доступности туризма для людей с особыми нуждами, требует качественных изменений туристической инфраструктуры и услуг как на уровне стран, так и на уровне отдельных городов. Растущий спрос на инклюзивные туристические услуги стимулирует государственные и общественные организации работать в направлении повышения доступности. Необходимо подчеркнуть, что при развитии инклюзивного туризма должна быть обеспечена доступность всей туристической цепочки услуг, а также сопутствующей инфраструктуры городов и иных туристических дестинаций.

Процесс повышения доступности среды для людей с особыми потребностями происходит на четырех уровнях: международном, национальном, на уровне города или иной административной единицы, а также на уровне отдельных объектов. Одним из наиболее распространенных механизмов обеспечения доступности среды выступает универсальный дизайн.

В мировой практике прослеживаются различные подходы, направленные на повышение доступности городских пространств для людей с особыми потребностями. Среди них следует отметить конкурс на лучший доступный город, проводимый в ЕС начиная с 2010 года, а также сеть городов, дружественных пожилым людям, созданную Всемирной организацией здравоохранения.

В Беларуси вопросы доступности туристической инфраструктуры в первую очередь поднимают общественные организации и высшие учебные заведения. Кафедрой международного туризма факультета международных отношений Белорусского государственного уни-

верситета и просветительским правозащитным учреждением „Офис по правам людей с инвалидностью“ разработан и протестирован инструментарий оценки уровня доступности туристических объектов, который позволил собрать достаточно обширную информационную базу для анализа доступности туристической инфраструктуры г. Минска. Полученные данные могут быть использованы для разработки стратегии повышения доступности Минска как туристического города.

## Литература

- Борисенко-Клепач Н., 2016: Инклюзивный туризм: что, как и зачем? ППУ „Офис по правам людей с инвалидностью“, Минск: 22 с.
- Борисенко-Клепач Н., Глушакова А., Живалковская С., 2017: Степень готовности туристического рынка Беларуси к внедрению инклюзивных подходов: результаты исследования. БГУ, Минск: 30 с.
- Демографический ежегодник Республики Беларусь, 2017. [http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public\\_compilation/index\\_8031/](http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public_compilation/index_8031/) – дата 10.10.2018.
- Дроздовский С. Е., Шевко Е. М., 2014: Руководство по мониторингу доступности архитектурных объектов, зданий и сооружений для людей с инвалидностью. Минск: 32 с.
- Зайцева Н. А., Шуравина Д. Б., 2016: Безбарьерный туризм: учебное пособие. КНОРУС, Москва: 176 с.
- Конвенция ООН о правах инвалидов, 2006. [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml) – дата 6.04.2018 4.05.2018.
- Лазовская Н. А., 2016: Универсальный дизайн открытых пространств, зданий и сооружений. Ковчег, Минск: 144 с.
- Минск и Москва поделились опытом работы в сфере занятости и создании безбарьерной среды, 2016. <https://minsk.gov.by/ru/news/new/2016/06/06/5612/> – дата 10.01.2019
- Офис по правам людей с инвалидностью, 2016: Отчет о проведении мониторинга туристических объектов г. Минска. <http://www.disright.org/ru/source?page=2> – дата 4.08.2018.
- Почти 300 инфраструктурных объектов в Воложинском районе проверили на доступность

- для людей с инвалидностью, b.d.: <http://eu-belarus.net/ru/news/169> - дата 05.05.2018
- Численность инвалидов, получающих пенсию в органах по труду, занятости и социальной защите, 2018: <http://www.mintrud.gov.by/ru/chislinv>- дата 05.05.2018
- Accessability guides, Visit England, b.d. <https://www.accessabilityguides.org/> - data 15.01.2019.
- Bogucka A., 2010: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych. *Economy and Management*, 3), 93-108.
- Bowtell J., 2015: Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism Industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1, 3: 203-222.
- Bremen Barrierefrei. <https://www.bremen.de/barrierefrei> - data 21.12.2018.
- Buhalis D., Darcy S., 2011: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications. 305 p.
- European AccessCityAward, b.d. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141&langId=en> - data 3.04.2018.
- Global Network for Age-Friendly Cities and Communities, b.d. [https://extranet.who.int/sree/Reports?op=vs&path=WHO\\_HQ\\_Reports/G21/PROD/EXT/GNAFCC%202](https://extranet.who.int/sree/Reports?op=vs&path=WHO_HQ_Reports/G21/PROD/EXT/GNAFCC%202) - data 3.09.2018.
- Góralewicz-Drozdowska M., 2010: Dostępność wybranych obiektów turystycznych Dolnego Śląska dla osób niepełnosprawnych ruchowo. *Notatki Naukowe, Turyzm*, 20, 1: 45-50.
- Gosau K., 2018: Association Accessible Travel – Barrierfree Destinations in Germany – a powerful alliance (<https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/Association-Barrier-free-Destinations-in-Germany-%E2%80%93-a-powerful-alliance.pdf>) – data 08.01.2019
- Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services (220/PP/ENT/PPA/12/6491) Final Report, 2015. [http://www.accessibletourism.org/resources/2015-04-02-eu-supply-study-final\\_report.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/2015-04-02-eu-supply-study-final_report.pdf). - data 3.07.2018.
- Ménard L., 2018: Financial assistance for the accessibility of tourist establishments in Québec. <https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/06/Financial-assistance-for-the-accessibility-of-tourist-e.pdf> - data 08.01.2019
- Peters M., Ducharme I., 2018: Accessible Tourism for All: A Global Effort <https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/Accessible-Tourism-For-All-A-Global-Effort.pdf> - data 5.01.2019.
- Ribeiro H., 2018: The All FOR ALL Program Implementation. <https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/The-ALL-FOR-ALL-Program-Implementation.pdf> - data 08.01.2019
- Śledzińska J., 2012: Turystyka osób niepełnosprawnych w Polskim Towarzystwie Turystyczno-Krajoznawczym. *Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania*, Nr II, 3: 81-103.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2015: *World Population Prospects: The 2015 Revision, Key Findings and Advance Tables*. Working Paper No. ESA/P/WP.241: 59 c.
- World Tourism Organization, 2013: *Recommendations on Accessible Tourism*, UNWTO, Madrid: 17 c.
- [www.turystykadlawszystkich.pl](http://www.turystykadlawszystkich.pl)

*Postupila v redakciju: 28 января 2019*  
*Wpłynął do redakcji: 28 stycznia 2019*  
*Received: 28 January 2019*