



Аграрен университет – Пловдив, Научни трудове, т. LX, кн. 1, 2016 г.  
Кръгла маса *Специализирани видове туризъм – предизвикателства и перспективи*  
Agricultural University – Plovdiv, Scientific Works, vol. LX, book 1, 2016  
Round table *Special forms of tourism – challenges and prospects*



**АСПЕКТИ НА ДОСТЪПНАТА ТУРИСТИЧЕСКА СРЕДА  
ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ  
ASPECTS OF ACCESSIBLE TOURISM ENVIRONMENT  
FOR PEOPLE WITH DISABILITIES**

**Малина Шиблова  
Malina Shiblova**

ПУ „Паисий Хилендарски” – Филиал Смолян  
Plovdiv University „Paisii Hilendarski”, branch Smolyan

**E-mail: shiblova@abv.bg**

**Abstract**

This report presents results based on a survey within the frames of a project called *Heterotopy of Health in a Population of Reproductive Age* conducted from November 2015 to January 2016. This research aims to examine the role of tourism as a factor for improving the somatic and mental health as well as the subjective well-being of people with disabilities. By examining this particular role, the research also aims to increase the competitiveness of the tourism products suitable for this target group. The attitude of people with disabilities towards tourism are examined and assessed by means of a survey as a key method for collecting primary information. The method of random sampling was applied when choosing the target group. A standard questionnaire was used in which the questions were strictly chosen with the aim of providing a representative and comparable information. The survey was conducted by a random (stochastic) sample in order to ensure representative information. The so called *street survey* was used i.e. inquiring people at public places. The observation method was a survey with a pollster. In the respondents' answers, the prevailing assessment reflected subjective opinions and perceptions of accessible tourism environment for people with disabilities.

**Key words:** tourism, accessible tourism environment, people with disabilities.

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Посочван често за световна индустрия с най-голям ръст, туризмът бива практикуван от все по-голям брой хора, пътуващи към повече страни и региони в света. Влиянието му е мултифасетно със социални, културни, политически, екологични, а също и икономически последици.

Туристическата индустрия се фокусира все повече върху сегментацията, като начин за предоставяне на по-разнообразни услуги и по-добро обслужване на специфични групи туристи, диференцирани по демографски или психографски признаци. Индустрията е в непрекъснато търсене на нови, вече развити пазарни сегменти. Свързан с възрастта на населението, „сивият туризъм“ (наричан също „пазар за възрастни“), се очерта, като основен нов пазарен сегмент. За това допринася стареенето на поколението, което в исторически план е довело до промени в пазара през втората половина на XX век.

Тясно свързани с пазара, предназначен за по-възрастните хора, са и хората с увреждания. Потребностите на тази група хора, възникващи при пътуване, са определени от някои автори като „туризъм без бариери“. Туризмът без бариери, предлага нова възможност за сегментация на пазара, която обединява потребностите от достъп на възрастните хора и тези с увреждания. Предоставяйки информация за тази целева група (например презентирайки, промотирайки) за леснодостъпен туризъм, биха могли да се утвърдят дестинации, с по-голямо конкурентно предимство.

#### **МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ**

Изследването има за цел да проучи ролята на туризма, като фактор за подобряване на соматичното и психичното здраве и субективното благополучие на хората с увреждания и повишаване на конкурентоспособността на туристическите продукти, подходящи за тази целева група на територията на област Смолян.

Добрата практика в туризма в бъдеще ще включва предоставянето на продукт и преживявания, достъпни за всички от потенциалната пътуваща група. Основна цел на туризмът без бариери е да осигури достъп за застаряващото население. От съществено значение е да се има предвид директната връзка между остаряването и неспособността. Тези основни характеристики на туриста, оказват влияние върху избора на пътуване.

Налице е недостиг на статистическа информация, отнасяща се за числеността на хората с увреждания. Твърде малко страни са провели статистическо преброяване или проучване на тази целева група. Интересно е да се отбележи, че страните с най-висок дял на хора с увреждания, са също така и страни, които вече са открили, че туризмът без бариери е важен пазарен сегмент. Това са страни в Северна Америка, част от Европа, Австралия и Нова Зеландия. Един от въпросите, свързани с това, който също следва да бъде разгледан, е степента, в която местният туризъм е без бариери за хората с увреждания в тяхната родна страна.

Като цяло, достъпността е основният фактор, пораждащ у възрастните хора или тези с увреждания, чувство на увереност, че биха могли да прекарат времето си за отдых като туристи и че няма да бъдат изправени пред твърде много пречки. Националните правителства започват да осъзнават важността на безпрепятствения и леснодостъпния туризъм.

Необходимо е едно общо разбиране за смисъла на понятията „достъп“ и „увреждания“ от всички заинтересовани страни (хората с увреждания, оператори, туристическия сектор, посредници и т.н.). Това включва:

- разбиране за различните измерения на достъпа (физическо, зрително, слухово, когнитивно);
- осъзнаване сложността от операционализирането на тези нива на достъп;
- осигуряване на прецизна информация за достъп;
- осигуряване на необходимите детайли по отношение на информацията за достъп;
- осигуряване наличието на информация;
- предоставяне на подходящ формат на информацията;
- осигуряване на подходящо представяне на информацията;
- определяне на основни канали за дистрибуция (общоприет и специализиран за хора с увреждания);
- предоставяне на информацията на служители от всички нива в организацията;
- предоставяне на информацията на посредниците.

За много туристи с увреждания, туризмът се превръща в допълнителна бариера в общуването. Докато всички туристи се сблъскват с обичайната бариера на езикови различия между домакин и гост, то при хората с увреждания тези различия могат да доведат до значителни усложнения. Тези затруднения могат да изискват по-висока степен на концентрация, за да може съответният човек да бъде разбран.

Хората с увреждания имат същата мотивация за пътувания, както и останалите (Woodside & Etzel, 1980; Smith, 1987; Darcy & Daruwalla, 1999). Докато много туристи биха могли да се сблъскат с препятствия при участието си в туризма, става ясно, че тези ограничения рефлексират диспропорционално върху хората с увреждания (Smith, 1987; Kennedy et al., 1991). Бариерите могат да бъдат дефинирани като онези пречки, с които се сблъскваме докато участваме или възнамеряваме да участваме в туристическо преживяване (McGuire, 1984). Това определение контрастира с дефиницията за ограниченията, които са фактори, влияещи на личностното предразположение към пътувания (McGuire, 1984).

Smith (1987), Kennedy et al. (1991) създават рамка за разбирането и категоризирането на пречките, които сблъскват хората с невъзможността да предприемат пътуване с цел отдих. Тези пречки биват концептуализирани като вътрешни, условни (свързани с условията на средата) и комуникативни. Вътрешните пречки са резултат от индивидуалните личностни нива на физическо, когнитивно и психологическо функциониране. Тези пречки могат да бъдат директно отнесени към специфичната личностна неспособност, но също биха могли да се дължат на липса или недостиг на знания относно възможностите за туризъм, на некомпетентни социални умения, физическа или психологическа зависимост от асистенти, или несъвместимост между умения и предизвикателства (Kennedy et al., 1991). Препятствията, свързани с условията на средата, са външни за лицето с увреждания и включват отношението на хората с увреждания,

архитектурни и екологични особености, транспорт, икономически елементи, правила и регулации и пречки, породени от пропуски (Kennedy et al., 1991). Комуникативните бариери са резултат от взаимодействието между индивидите и тяхната социална среда (Kennedy et al., 1991).

Darcy (2002: 61–72) определя следните бариери и ограничения със следните етапи, с които се сблъскват хората с увреждания при предприемане на туристически пътувания:

- основни социални и културни ограничения;
- информация за планиране на пътуването;
- транспортни ограничения;
- достъп до настаняване;
- самото преживяване в дестинацията.

Предложената типологизация служи за рамка при определянето на ограниченията и пречките, на които може да се натъкне един турист с увреждания.

Отношението на хората с увреждания към туризма е изследвано и оценено с анкетно проучване, като ключов метод за събиране на първична информация. Анкетното проучване е проведено в периода ноември 2015–януари 2016 г. на територията на област Смолян. Анкетирани са 150 респондента с увреждания и 150 физически здрави лица. В статията са представени резултатите от анкетното проучване за хора с увреждания по раздел „достъпна среда“. За избора на целева съвкупност е приложен методът на случайната извадка. Използвана е стандартна анкета при която въпросникът е със строго определени въпроси с цел да се осигури представителна и съпоставима информация. Допитването е проведено чрез случайна извадка с цел осигуряване на представителна информация. Методът на наблюдение е анкетно проучване с анкетър. В отговорите на анкетирани преобладават оценки, които отразяват личните възгледи и възприятия относно достъпната туристическа среда за хората с увреждания.

## РЕЗУЛТАТИ

**Таблица 1.** Развита ли е в България достъпна среда в туристическия сектор за хората с увреждания?

**Table 1.** Is it developed an access in the tourism sector for people with disabilities in Bulgaria?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
5,33%	7,33%	45,34%	36,67%	5,33%

**Таблица 2.** Има ли добре изградена туристическа инфраструктура в туристическите обекти за нуждите на хората с увреждания?

**Table 2.** Is there a well-developed tourist infrastructure at tourist sites for the needs of people with disabilities?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
3,33%	8,00%	42,68%	37,34%	8,67%

**Таблица 3.** Трябва ли да бъде изработена специализирана карта, показваща възможностите за достъп за хората с увреждания до туристическите обекти в България?

**Table 3.** Should it be made a specialized map that shows where are the accessible places of tourist destinations in Bulgaria for people with disabilities?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
85,34%	12,00%	1,33%	0,00%	1,33%

**Таблица 4.** Трябва ли да бъде разработена цялостна информационна платформа за възможностите за посещение на туристическите обекти в България от хората с увреждания?

**Table 4.** Should it be developed a comprehensive information platform for the possibilities for access to the tourist sites in Bulgaria for people with disabilities?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
73,33%	24,67%	0,00%	0,00%	2,00%

**Таблица 5.** Считате ли, че е необходимо предоставянето на специфична туристическа информация за хората от различните групи увреждания?

**Table 5.** Do you consider that it is necessary to present a specific tourist information for people with different disability groups?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
56,66%	30,67%	5,33%	2,67%	4,67%

**Таблица 6.** Възможно ли е да има улеснен достъп за хората с увреждания до всички туристически обекти?

**Table 6.** Is it possible to have an easy access to all tourist sites for people with disabilities?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
43,33%	29,33%	18,00%	6,67%	2,67%

**Таблица 7.** Подобряването на достъпността ще промени ли облика на туристическите обекти?

**Table 7.** Is the improvement of accessibility going to change the face of tourist sites?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
45,34%	28,00%	10,00%	9,33%	7,33%

**Таблица 8.** Мислите ли, че всички туристически информационни центрове в България би следвало да бъдат адаптирани за хората с увреждания?

**Table 8.** Do you think that all tourist information centers in Bulgaria should be adapted for people with disabilities?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
54,66%	32,67%	4,67%	4,67%	3,33%

**Таблица 9.** Необходимо ли е изграждане и/или обезопасяване на съоръжения на труднодостъпните туристически обекти с цел безопасно посещение на хора с увреждания?

**Table 9.** Is it necessary to build and/or secure facilities to inaccessible tourist destinations so that people with disabilities to be able to reach these sites safely?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
74,66%	20,00%	2,67%	0,00%	2,67%

**Таблица 10.** Желаете ли да опознаете природното, културното и историческото наследство на България?

**Table 10.** Would you like to explore the natural, cultural and historical heritage of Bulgaria?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
78,00%	19,33%	2,67%	0,00%	0,00%

**Таблица 11.** Достъпни ли са СПА центровете за хората с увреждания в България?

**Table 11.** Are the SPA centers accessible for people with disabilities in Bulgaria?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
5,33%	9,33%	40,67%	32,67%	12,00%

**Таблица 12.** Хората с увреждания в България имат ли възможност да практикуват балнеоложки туризъм?

**Table 12.** Is there a chance for the people with disabilities to experience wellness tourism?

Да	По-скоро да	По-скоро не	Не	Не мога да преценя
13,33%	14,00%	36,67%	20,67%	15,33%

**Таблица 13.** Попадали ли сте досега в ситуация, в която сте искали да посетите даден туристически обект, но не сте могли поради недостъпност за хора с увреждания?

**Table 13.** Have you ever been in a situation where you want to visit a particular tourist site but you couldn't; due to inaccessibility for people with disabilities?

Да	Не	Непрекъснато
55,34%	33,33%	11,33%

**Таблица 14.** Трябва ли да се изградят повече достъпни екопътеки за хора с увреждания?

**Table 14.** Is it necessary to have more eco path treks accessible for people with disabilities built?

Да	Не	Не съм информиран/а за съществуването на екопътеки, достъпни за хора с увреждания
70,00%	2,00%	28,00%

### ИЗВОДИ

Има все повече доказателства, че туристическата индустрия не прави достатъчно за туристите с увреждания по отношение на: осигуряване на достъпност и достъп до информация за достъпност; гамата от продукти и услуги, които се предлагат; и как те се маркетират (предлагат на пазара). Туристите с увреждания са разнообразна група, която има различни представи за понятието „достъп”. Техните видове увреждания се различават, както и техните очаквания.

Хората с увреждания, все още се сблъскват с трудности, поради липсата на информация за достъпност на ниво дестинация, както и ограничената гъвкавост относно грижата за техните разнообразни потребности и потребностите на техните спътници, които могат да бъдат или не физически здрави.

Според резултатите от проучването, хора с увреждания посочват следните основни пречки за участието им в сферата на туризма:

- недостъпна среда – представлява основна пречка за хората с увреждания. Физическият достъп е един от най-важните въпроси в предлагането в областта на туризма. Колкото по-тежко е двигателното увреждане на индивида, толкова по-големи са индивидуалните потребности от гледна точка на достъпната туристическа среда;
- недостъпен обществен транспорт;
- липса на електрически рампи за стълбища;
- липса на обособени помещения за хора с увреждания;
- липса на санитарни възли за хора с увреждания в съответствие с европейските стандарти;
- липса на достатъчно паркоместа за хора с увреждания;
- неудобства при настаняване и пребиваване;

- невъзможност за настаняване в туристически обекти, поради липса на специално адаптирани стаи за хора с увреждания;  
- трудности при посещение на туристически забележителности, което води до притеснение и потиснатост.

Като се имат предвид тези слабости, ние подчертаваме значението на участието на хората с увреждания във всички аспекти на процеса на пътуване, включително създаването, предлагането и потреблението на ваканции. Само по този начин може да бъде преодоляна пропастта между политика и практика.

Споделянето на опита би могло да е от полза за увеличаването на приемствеността, както и за насърчаване на политиката и дейността в сферата на туризма насочени към хората с увреждания.

#### REFERENCES

*Darcy, S., P. Daruwalla*, 1999. The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism. // *Social Alternatives*, Vol. 18 (1), 41–46.

*Darcy, S.*, 2002. Marginalised Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism. // *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 9 (1), 61–72.

*Kennedy, D., R. Smith, D. Austin*, 1991. Special Recreation: opportunities for persons with disabilities (2<sup>nd</sup> ed.). Iowa: Dubuque.

*McGuire, F.*, 1984. A factor analytic study of leisure constraints in advanced adulthood. // *Leisure Sciences*, Vol. 6 (3), 313–326.

*Smith, R.*, 1987. Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. // *Annals of Tourism Research*, Vol. 14 (3), 376–389.

*Woodside, A., M. Etzel*, 1980. Impact of Physical and Mental Handicaps on Vacation Travel Behaviour. // *Journal of Travel Research*, Vol. 18 (3), 9–11.