

Alina Zajadacz

Sposoby udostępniania obiektów dziedzictwa kulturowego niesłyszącym turystom

Wprowadzenie

Głównym czynnikiem ograniczającym uczestnictwo osób niepełnosprawnych w turystyce są bariery społeczne związane z brakiem dostosowania przestrzeni i podaży turystycznej do ich zróżnicowanych potrzeb (Pearce, Filep, Roos 2011). Niezbędne zmiany zmierzające w kierunku likwidacji segregacji społecznej czy obserwowanego wykluczenia osób niepełnosprawnych w dostępie do pełnej oferty turystycznej i kulturalnej powinny zachodzić zarówno w sferze społecznej, ekonomicznej, jak i organizacyjnej.

Osoby niesłyszące, pomimo iż wada słuchu nie stanowi istotnych utrudnień w przemieszczaniu się, wyjeżdżają w celach turystycznych rzadziej niż niepełnosprawni ruchowo czy z dysfunkcją narządu wzroku (Skalska 2004). Jak zauważa J.K. Hendzel (2000), „nie można mówić o masowości turystyki w tym środowisku”. Podstawową przyczyną ograniczającą zakres i częstotliwość wyjazdów turystycznych tej grupy są problemy ekonomiczne (Skalska 2004, Zajadacz 2005, 2010a) oraz społeczne, wynikające z trudności w komunikowaniu się. Niwelowanie ograniczeń finansowych w dostępie do wyjazdów turystycznych wiąże się z potrzebą tworzenia tanich ofert, jak również z szerszym społecznym problemem polityki państwa w zakresie wspomagania edukacji osób niesłyszących, zwłaszcza na poziomie studiów wyższych oraz większego „otwierania” dla nich rynku pracy. Ponadto rodzaj niepełnosprawności, związany z dysfunkcją mowy i słuchu, wymaga od organizatorów turystyki dostosowania sposobu przekazywania informacji poprzez wykorzystanie percep-

cji wzrokowej, w tym zwłaszcza przekładu w naturalnym dla tej grupy języku – migowym.

Polskim Językiem Migowym (PJM) posługują się głównie osoby, które nie słyszą od urodzenia lub utraciły słuch we wczesnym dzieciństwie, przed wykształceniem się mowy. Grupa ta liczy ok. 45–50 tys. osób (Szczepankowski 1999). Wspólny język, ale także wspólne doświadczenia powodują, iż osoby niesłyszące tworzą swoje środowisko, w którym nie napotykają na problemy w komunikowaniu się, nie odczuwają niepełnosprawności i dyskomfortu związanego z byciem „odmiennym”. Prowadzi to do tworzenia własnej, czasami hermetycznej kultury mniejszości językowej, której członków określa się mianem „niesłyszących kulturowo” (Padden, Humphries 1988, 2006, Szczepankowski 1999). Istnieje także pogląd, iż grupę „niesłyszących kulturowo” stanowią niesłyszące dzieci niesłyszących rodziców.

Odmienność PJM w stosunku do języka polskiego polega nie tylko na zamianie fonicznego nośnika informacji na manualny, ale także na mniejszym zasobie słownictwa (ok. 6–7 tys. znaków) oraz innej strukturze gramatycznej. Wpływa to na fakt, nie przez wszystkich uświadamiany, iż język polski jest dla niesłyszących kulturowo językiem obcym i stąd próba komunikacji poprzez tekst (zwłaszcza rozbudowany) nie zawsze daje pożądane efekty. Z kolei niezbyt poprawne gramatycznie sformułowane teksty przez osoby niesłyszące (stanowiące „kalkę” językową PJM) są często mylnie kojarzone z ich możliwościami intelektualnymi. Język wpływa na sposób postrzegania świata, stąd u osób niesłyszących dominuje myślenie „konkretno-obrazowe”. Nawet przy dobrym posługiwaniu się językiem migowym „brak myślenia abstrakcyjnego powoduje, iż osoby te mają trudności w zrozumieniu i odzwierciedleniu tego, co niedostrzegalne lub trudno uchwytnie dla oka” (Prillwitz 1996). Bariera językowa prowadzi do izolacji społecznej i zamykania się we własnym środowisku, tworzenia własnej kultury (Ladd 2003).

Niedostateczna wiedza społeczna na temat realiów życia społeczności niesłyszących kulturowo, przyczyniła się do powstania wielu stereotypów i mitów, wśród których W. Pietrzak (1993) wymienia przekonania, że niesłyszący: mogą wykonywać tylko określone prace, są mniej inteligentni niż słyszący; wszyscy są tacy sami; mają podobne zdolności, ideały, spojrzenie na innych; wszyscy potrafią odczytywać z ust; nie odczuwają zmęczenia hałasem; nie potrafią mówić. Natomiast badania

dotyczące czasu wolnego, turystyki i rekreacji osób niesłyszących w Polsce (Zajadacz 2010a) wykazały, iż osoby te mają tak samo zróżnicowane potrzeby, upodobania, a także marzenia turystyczne, jak pełnosprawna część społeczeństwa. Napotykają jednak w ich realizacji na więcej przeszkód.

Cel i zakres opracowania

Celem opracowania jest przedstawienie sposobów, większego niż do tej pory, udostępniania obiektów dziedzictwa kulturowego niesłyszącym turystom. W pracy wykorzystano:

1) materiały wtórne zaczerpnięte z literatury przedmiotu oraz analizy dobrych praktyk;

2) dane pierwotne stanowiące wyniki badań przeprowadzonych w środowisku osób niesłyszących w Polsce w latach 2004–2010, przy zastosowaniu takich technik, jak: wywiady ankietowe (n = 191), wywiady, zogniskowane wywiady grupowe (grupy fokusowe) oraz obserwacje uczestniczące w trakcie wycieczek turystycznych i krajoznawczych; metodyka badań i ich wyniki zostały przedstawione w opracowaniach: A. Zajadacz (2006, 2007, 2010a) oraz A. Zajadacz, K. Piotrowski (2007).

W artykule podjęto próbę zarówno syntezy obu zbiorów informacji w celu nakreślenia specyfiki potrzeb osób posługujących się PJM w zakresie oferty turystycznej, jak i niezbędnych działań umożliwiających ich realizację. Propozycje te obejmują:

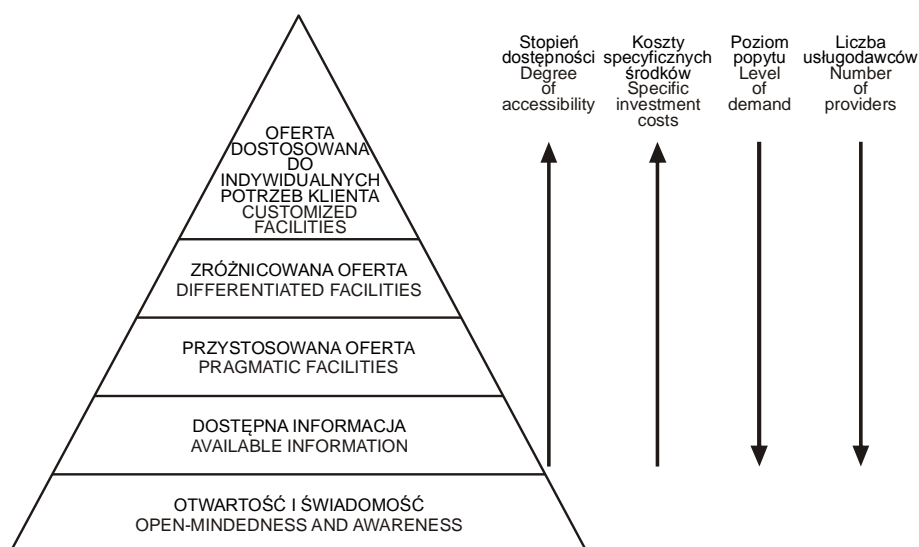
- 1) ogólne uwagi na temat zasad świadczenia usług turystycznych,
- 2) wskazówki dotyczące udogodnień w obiektach dziedzictwa kulturowego i ich otoczeniu.

Propozycje udostępniania obiektów dziedzictwa kulturowego niesłyszącym turystom

Zasady świadczenia usług niesłyszącym turystom

Podstawą wszelkich prac zmierzających w kierunku dostosowania oferty turystycznej i kulturalnej do oczekiwań osób o specjalnych potrzebach są chęć, otwartość, życzliwość, wiedza i wyobraźnia, które tworzą

świadomość tych potrzeb. Model dostępności (rys. 1) obrazuje aktualne trendy w turystyce, związane z koniecznością dostosowania oferty do indywidualnych potrzeb klientów. Ten kierunek działań jest i będzie, jak podaje K. Przećławski (2004), znaną cechą turystyki w pierwszych dziesięcioleciach XXI w.



Rys. 1. Piramida dostępności (*Economic Impulses of Accessible Tourism for All 2004*)
 Fig. 1. The accessibility pyramid (*Economic Impulses of Accessible Tourism for All 2004*)

Bezpośrednią konsekwencją tendencji do indywidualizacji potrzeb i stylu życia dla polityki turystycznej będzie potrzeba odchodzenia od schematycznej, często zrutyinizowanej oferty. Programy proponowane przez biura podróży będą musiały uwzględniać coraz bardziej konieczność dostosowania tej oferty do zindywidualizowanych potrzeb klientów, do odmiennych potrzeb różnych kategorii ludzi, a nawet do ich cech jednostkowych. Badanie rynku stanie się coraz bardziej precyzyjne i będzie miało coraz większy wpływ na zróżnicowanie oferty. Ten proces, który już się zaczął, będzie ulegał dużemu przyspieszeniu, zwłaszcza wobec rosnącej konkurencji. Można zatem spodziewać się istotnych zmian w zasadach świadczenia usług turystycznych – usługi oferowane przez biura podróży (w konwencjonalnej formie jako sprzedaż wycieczek) będą ustępować indywidualnemu doradztwu (tworzeniu oferty dla indywidualnego klienta – *coaching*).

Pomocne dla organizatorów turystyki i wydarzeń kulturalnych wskazówki, uwzględniające potrzeby niesłyszących klientów, dotyczą systemu informacji turystycznej, zasad przewodnictwa po obiektach, kwalifikacji personelu obsługującego turystów, wyposażenia technicznego obiektów, jak również działań marketingowych związanych z ciągłym rozpoznawaniem potrzeb i upodobań tego segmentu rynku (tab. 1).

Tabela 1. Wskazówki dla organizatorów turystyki osób niesłyszących

Table 1. Directions for tour operators organizing travels for people with hearing impairment

| | |
|---|--|
| System Informacji Turystycznej | Dane na temat charakteru atrakcji, jak i dostępności obiektów oraz miejsc powinny być przekazywane w PJM poprzez System Informacji Turystycznej. W przypadku większych imprez powinien być dostępny tłumacz PJM, a informację o jego usługach należy z wyprzedzeniem odpowiednio szeroko rozreklamować, tak aby osoby niesłyszące mogły w pełni uczestniczyć w imprezach masowych, a nie tylko w organizowanych specjalnie dla nich (zapobieganie wykluczeniu społecznemu). Należy także umożliwić niesłyszącym turystom dołączanie do grup o podobnych zainteresowaniach (np. w zakresie turystyki wędrownej, kwalifikowanej). Każde ostrzeżenie i ogłoszenie na terenie atrakcji turystycznych, które jest komunikowane werbalnie (np. o nadchodzącym czasie zamknięcia obiektu), musi również być podane w inny sposób, tak aby wszyscy odwiedzający zostali poinformowani (należy wziąć pod uwagę możliwość nieusłyszenia lub niezrozumienia informacji) |
| Rozpoznawanie popytu turystycznego | Osoby niesłyszące i niedosłyszące mają zróżnicowane potrzeby i zdolności. Zrozumienie tego faktu powinno służyć bardziej efektywnemu dostosowaniu przestrzeni i obiektów do ich potrzeb |
| Kwalifikacje personelu obsługującego turystów | Szkolenia kadry; wprowadzenie standardów w obsłudze niesłyszących turystów, które powinny być świadomie stosowane przez pracowników (w tym tłumaczy) bezpośrednio obsługujących turystów. Dobrze widziana jest znajomość języka migowego, nawet jego podstawowych zwrotów, ze strony osób pracujących w obsłudze ruchu turystycznego – stwarza to dobrą atmosferę w kontaktach z osobami niesłyszanymi |
| Dostosowanie obiektów i ich otoczenia | Pomieszczenia powinny być zaopatrzone w alarmy typu „Deaf-Alerter” ¹ , które poprzez wibracje ostrzegają o niebezpieczeństwie. Projektowanie znaków, planów, napisów i eks- |

¹ <http://www.deaf-alerter.com/deaf-alerter.php>.

| | |
|---------------------------------------|--|
| | pozycji w obiektach i na szlakach powinno uwzględniać ich dostępność dla osób niesłyszących pod względem tekstu i uniwersalnych symboli |
| Środowisko społeczne | Należy uświadamiać osobom słyszącym, zwłaszcza na terenach poza miastem, aby stali się bardziej wrażliwi na zachowania osób niesłyszących, by minimalizować konflikty szczególnie w przypadku aktywnej rekreacji i turystyki kwalifikowanej (np. jeźdźcy konni, rowerzyści). Zasady radzenia sobie z wypadkami i inne kwestie związane z bezpieczeństwem niesłyszących należy weryfikować i rozwijać we współpracy z grupami niesłyszących i służbami ratowniczymi |
| Bezpośrednie przekazywanie informacji | Należy mówić bezpośrednio do osoby niesłyszącej (nie do osób trzecich, pośredniczących w komunikowaniu się); utrzymywać kontakt wzrokowy; nie odwracać się w trakcie rozmowy, ponieważ osoba niesłysząca może uznać, że rozmowa została zakończona; wymawiać wyraźnie, ale nie z przesadną mimiką, aby możliwe było odczytywanie z ust; należy zadbać o dobre oświetlenie osoby mówiącej, ale także takie ustawienie osób niesłyszących, by światło np. słoneczne ich nie oślepiało; używać krótkich zwrotów i prostych, klarownych struktur gramatycznych: podmiot – orzeczenie – dopełnienie (dostosować zasób słownictwa do języka migowego); jeśli patrzymy na obiekt i dyskutujemy o nim, potrzeba więcej czasu, aby go obejrzeć i omówić (niesłyszące osoby nie mogą w tym samym czasie skupiać uwagi na osobie mówiącej, tłumaczu języka migowego i danym obiekcie); jeśli pracujemy z tłumaczem języka migowego, powinniśmy zadbać, aby omawiany obiekt był umiejscowiony pomiędzy prezentującym a tłumaczem; należy unikać zbytej gestykulacji podczas mówienia, ponieważ rozległe ruchy rąk mogą rozpraszać uwagę odbiorców, utrudniać odczytanie mowy, treści, jak również obserwowanie tłumacza języka migowego; czas na zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi powinien być zagwarantowany wielokrotnie, aby była możliwość wyjaśniania niezrozumiałych słów, określeń; nie należy krzyczeć, ponieważ nie jest to komfortowe dla niesłyszących i wygląda agresywnie; należy powtórzyć wypowiedź, jeżeli nie została zrozumiana lub napisać najważniejsze treści, pamiętając, że język polski jest dla osoby niesłyszącej porównywalny z językiem obcym |

Źródło: opracowanie własne na podstawie: S. Bell, C. Findlay, A. Montarzano (2006), *Best practice guidance...*, M. Wronka (2003a, 2003b), J. Kałużny, E. Rewcio (2008), A. Zajadacz (2010a).

Source: author's own elaboration on: S. Bell, C. Findlay, A. Montarzano (2006), *Best practice guidance...*, M. Wronka (2003a, 2003b), J. Kałużny, E. Rewcio (2008), A. Zajadacz (2010a).

Udogodnienia dla niesłyszących gości w obiektach dziedzictwa kulturowego

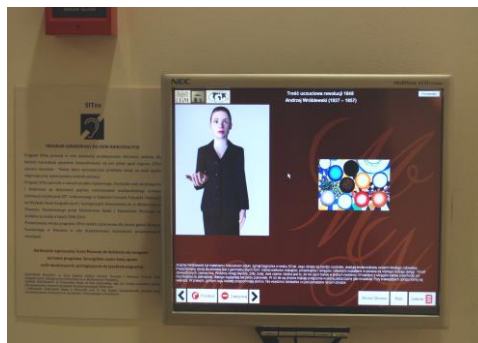
W przypadku **zwiedzania obiektów w warunkach plenerowych** treści krajoznawcze powinny być przedstawiane w PJM. Należy zadbać o dłuższy czas zwiedzania, umożliwiający przekład w języku migowym oraz obejrzenie omawianych obiektów, jak również wyjaśnienie niezrozumiałych pojęć i dyskusję, tak aby grupa mogła aktywnie uczestniczyć w poznawaniu nowych miejsc. Bardzo istotne są kwestie bezpieczeństwa, przed przejściem mało dogodnych odcinków należy o tych trudnościach poinformować wcześniej, w bezpiecznym miejscu, gdzie mamy gwarancję, że nasze informacje dotrą do wszystkich uczestników wycieczki. W czasie przejazdu w autokarze można skorzystać z przewodników w formie nagrań wideo z tłumaczem PJM, aby wzbogacić informacje o zwiedzanej trasie.

Organizatorzy **imprez plenerowych w otoczeniu obiektów dziedzictwa kulturowego** powinni zadbać o dobry punkt widokowy. Często można skorzystać z istniejących widowni, trybun, na których należy zarezerwować miejsce i zadbać o obecność tłumacza PJM. Informacja o dostępności tego typu usługi powinna być wcześniej przekazana środowisku osób niesłyszących. Należy także zadbać, aby wszystkie informacje przekazywane fonicznie (także o charakterze organizacyjnym) były dostępne w wersji zrozumiałej dla użytkowników PJM. Można wykorzystać ulotki, użyteczne dla wszystkich uczestników wydarzenia, ale poprzez umiejętne sformułowanie tekstu i zastosowanie grafiki także przydatne dla tej grupy odbiorców, o specjalnych potrzebach w zakresie komunikowania się.

Podczas **wydarzeń kulturalnych, rozrywkowych we wnętrzach** także należy zadbać o tłumaczenie na PJM. Organizatorzy powinni jednak dążyć do tego, aby w sytuacjach, gdy tylko jest to możliwe, unikać segregowania gości poprzez wydzielanie miejsc dla osób niepełnosprawnych. Poprzez zastosowanie prostych technik, takich jak kamera i multimedialny projektor, można postać tłumacza przedstawić w tle wydarzeń na ekranie lub ścianie. W przypadku przedstawień teatralnych tłumacz mógłby także poruszać się między aktorami na scenie². Istotne jest, aby osoby niesłyszące mogły czuć się swobodnie i zabierać miejsca na widowni dowolnie, tak jak wszyscy goście.

² Takie przedstawienia były realizowane w teatrze w Poznaniu w latach 70. XX w.

Dla turystów indywidualnych, zwiedzających takie miejsca, jak muzea, galerie, skanseny, wystawy i parki rozrywki użyteczne są **programy multimedialne SITex i SITur³ zawierające translator PJM – Thetos** (wykorzystujący technikę animacji). Program SITex jest prosty w użytkowaniu, na monitorze dotykowym zamontowanym przy danej ekspozycji wybieramy ikonę z interesującym nas obiektem i następnie przechodzimy do jego opisu przedstawionego przez animowaną postać w PJM. Przykładową stroną programu SITex prezentują fotografie 1–2. Program pilotażowy SITex przygotowany został dla dwóch galerii Muzeum Narodowego w Poznaniu.



Fot. 1. Program SITex podczas testowania w Muzeum Narodowym w Poznaniu (A. Zajadacz 2010b)

Photo 1. SITex software during tests in the National Museum in Poznań (Zajadacz 2010b)



Fot. 2. Program SITex – przykład strony opracowanej dla galerii Muzeum Narodowego w Poznaniu (A. Zajadacz 2010b)

Photo 2. SITex software – an example of webpage created for the gallery of the National Museum in Poznań (A. Zajadacz 2010b)

Program **SITur** zawiera opisy tras turystycznych i jest użyteczny w warunkach terenowych. Jego budowa oparta jest na podobnych zasadach, jak w przypadku programu SITex. Wzbogacony został jednak o mapy, ułatwiające łatwe odczytywanie lokalizacji wszystkich opisanych obiektów. Można z niego korzystać na urządzeniach przenośnych typu UMPC

³ Praca naukowa finansowana ze środków na naukę w latach 2008–2010 jako projekt badawczy, realizowana w Zakładzie Centrum Turystyki i Rekreacji, Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu.

(Ultra Mobile PC) lub laptop. Do tej pory opracowano dwie trasy, wiodące po Ostrowie Tumskim i Starym Rynku w Poznaniu.

Oba programy mają umożliwić szybką aktualizację danych wprowadzanych jako teksty (z pliku lub klawiatury) poprzez automatyczny przekład na PJM dzięki wykorzystaniu translatora systemu Thetos. W przypadku nazw własnych lub słów, które nie mają odpowiedników w znakach PJM, stosowane jest literowanie. Proponowane rozwiązanie stwarza także możliwość dołączenia kolejnej wersji językowej (obok polskiej, angielskiej i niemieckiej) do coraz bardziej popularnych przenośnych przewodników elektronicznych, np. typu iGuide czy Infokiosków.

Do atutów tego typu rozwiązań należy komfort użytkowania, możliwość: 1) zwiedzania w indywidualnym tempie z „osobistym” przewodnikiem, 2) kilkakrotnego obejrzenia wiadomości, powrotów do najciekawszych miejsc, 3) niższy koszt niż w przypadku konwencjonalnych rozwiązań (wynajęcia przewodnika ze znajomością PJM). Mankamentem jest natomiast brak możliwości zadawania pytań. Skuteczność obu programów była testowana przez osoby niesłyszące. Zgłaszane uwagi zostały uwzględnione w ich wersjach pilotażowych, które ukazały się na płycie CD (Zajadacz 2010b).

Podsumowanie

Proces większego „otwierania się” sektora turystyki i kultury dla niesłyszących klientów wymaga działań systemowych. Powinny one dotyczyć zarówno personelu obsługującego niesłyszących turystów, jak i wdrażania innowacyjnych rozwiązań technicznych.

W odniesieniu do **zasobów ludzkich** pożądanym jest, aby pracownicy obsługi ruchu turystycznego (przewodnicy turystyczni, organizatorzy rekreacji i wydarzeń kulturalnych, pracownicy biur podróży, centrów informacji turystycznej, bazy noclegowej, gastronomicznej i towarzyszącej) mieli świadomość specyfiki zachowań osób niesłyszących, byli uprzejmi i otwarci w kontaktach oraz znali podstawowe znaki PJM (w efekcie szkoleń lub wykorzystania słowników PJM w formie nagrań wideo dostępnych w Internecie).

Środki techniczne powinny obejmować: grafikę (zdjęcia, symbole, plany, mapy, rysunki, etykiety); przewodniki turystyczne z nagraniami

wideo; programy – tłumacze języka migowego; teksty uwzględniające specyfikę języka migowego (mniejszy zasób słownictwa); system nawigacji GPS; przewodniki turystyczne adresowane do użytkowników telefonów komórkowych (np. tego typu jak „Odkoduj Miasto” – przewodnik opracowany dla Łodzi, które mogą się doskonale sprawdzić w komunikowaniu się osób niesłyszących, podobnie jak SMS); sygnalizację świetlną, wibracje; wirtualne wędrówki po obiektach; system ostrzegający o zagrożeniu.

Uzupełnienia o dane interesujące i dostępne dla użytkowników PJM wymaga **system informacji turystycznej**. Proponowane działania dotyczą utworzenia i ciągłego aktualizowania ogólnodostępnej (na stronie internetowej Polskiej Organizacji Turystycznej, jak i powiązanych z nią stron regionalnych) bazy danych prezentowanych w PJM. Baza ta powinna być oparta na:

1) wynikach badań aktywności turystycznej osób niesłyszących, prowadzonych w sposób cykliczny (rozpoznanie aktualnych trendów, prognozowanie popytu turystycznego);

2) aktywnym zaangażowaniu osób niesłyszących zarówno w jej tworzenie, jak i funkcjonowanie;

3) partnerskiej współpracy między podstawowymi grupami podmiotów zaangażowanymi w jej budowę, obsługę i rozwój, do których należą: osoby niesłyszące, przedstawiciele branży turystycznej, przedstawiciele instytucji wspomagających osoby niesłyszące oraz odpowiedzialnych za promocję turystyki w kraju lub regionie, przedstawiciele ośrodków naukowych prowadzących cykliczne badania aktywności turystycznej osób niesłyszących;

4) wykorzystaniu informatycznych technologii komunikacji (ICTs).

Osoby niesłyszące jako główni adresaci proponowanego systemu informacji, a zarazem także jego twórcy, miałyby możliwość wymiany informacji, doświadczeń, udzielania rekomendacji w swoim środowisku – z jednej strony jednolitym pod względem sposobu porozumiewania się, a z drugiej bardzo zróżnicowanym z uwagi na preferencje turystyczne. Proponowany system informacji turystycznej oparty jest na idei partnerskiej współpracy między środowiskiem osób niesłyszących a organizatorami turystyki, którzy znając aktualne oczekiwania ze strony niesłyszących klientów mieliby możliwość przygotowania satysfakcjonującej oferty, zorientowanej na określony typ klienta.

Pomimo iż społeczność osób niesłyszących nie jest zbyt liczna ani zamożna, także w przypadku tego typu klientów można spodziewać się zysków. Ponosząc koszty realizacji wydarzenia kulturalnego można pozyskać kolejną, być może do tej pory niedostrzeganą i niedocenianą grupę odbiorców. Jeśli organizatorzy poinformują i zachęcą środowisko osób niesłyszących do skorzystania z tej oferty, to osoby te zapewne przyjdą ze znajomymi, rodziną, bliskimi w roli tłumacza, co znacznie poszerza grono nabywców.

W przypadku zadowolenia z udziału w wydarzeniu można pozyskać bardzo lojalną grupę klientów, ponieważ w tym środowisku rekomendacje („marketing szeptany”) odgrywa bardzo istotną rolę. Ponadto osoby niesłyszące mają większy zakres wolnego czasu (co stwarza możliwości świadczenia usług także poza sezonem), mogą ubiegać się o dofinansowanie wyjazdów lub wypoczynku. Także branża turystyczna i instytucje kulturalne mogą korzystać z dofinansowania przedsięwzięć (m.in. ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki)⁴.

Źródłem obopólnych zysków może być współpraca organizatorów turystyki ze środowiskiem osób niesłyszących (reprezentowanych m.in. przez Polski Związek Głuchych). Nawiązanie współpracy z tym środowiskiem w zakresie przygotowania np. plakatów, ulotek, folderów reklamujących wydarzenie kulturalne pozwoli uzyskać profesjonalnie przygotowane przez ekspertów materiały reklamowe, a także poznać zasady ich redagowania. Kolejnym przełomowym wydarzeniem byłoby zatrudnienie osoby niesłyszącej w roli przewodnika turystycznego czy kustosza, co ma miejsce w krajach europejskich (np. w Chorwacji)⁵.

Literatura

Bell S., Findlay C., Montarzino A., 2006, *Access to the countryside by deaf visitors*, Commissioned Report, No. 117, Scottish Natural Heritage.
Best practice guidance on providing public services to deaf people who use British Sign Language or Irish Sign Language. Hands – on Partnership: www.dcalni.gov.uk.

⁴ <http://funduszeunijne>

⁵ www.zagreb-tourisinfo.hr

- Economic Impulses of Accessible Tourism for All. Study Commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology, 2004, Summary of results, Documentation, No. 526, Berlin.*
- Hendzel J.K., 2000, *Turystyka i krajoznawstwo wśród osób z uszkodzonym słuchem*, [w:] Łobożewicz T. (red.), *Turystyka i rekreacja ludzi niepełnosprawnych*, Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa.
- Kałużny J., Rewcio E., 2008, *Osoby niesłyszące i niedosłyszące*, [w:] *Sprawnie dla niepełnosprawnych. Profesjonalna obsługa turysty niepełnosprawnego*, Forum Turystyki Regionów, Szczecin.
- Ladd P., 2003, *Understanding Deaf Culture*, [w:] *Search of Deafhood*, Cromwell Press University of Bristol, Bristol.
- Padden C.A., Humphries T.L., 1988, *Deaf in America: Voices from a Culture*, Harvard University Press, Cambridge.
- Padden C., Humphries T., 2006, *Inside deaf culture*, Harvard University Press, Cambridge.
- Pearce P., Filep S., Ross G., 2011, *Tourists, Tourism and the Good Life*, Routledge Taylor & Francis Group, New York–London.
- Pietrzak W., 1993, *Głusi – mity i fakty*, Problemy Rehabilitacji Społecznej i Zawodowej, 1–2.
- Prillwitz S., 1996, *Język, komunikacja i zdolności poznawcze niesłyszących*, WSP, Warszawa.
- Przeclawski K., 2004, *Turystyka XXI w.*, [w:] Wyrzykowski J., Klementowski K. (red.), *Współczesne tendencje w turystyce i rekreacji*, Wyd. AWF, Wrocław.
- Skalska T., 2004, *Turystyka osób niepełnosprawnych. Ograniczenia i możliwości rozwoju*, Wyższa Szkoła Hotelarstwa, Gastronomii i Turystyki, Warszawa.
- Szczepankowski B., 1999, *Niesłyszący – Głusi – Głuchoniemi. Wyrównywanie szans*, WSiP, Warszawa.
- Wronka M., 2003a, *Wskazówki dotyczące pomocy osobom z uszkodzonym narządem słuchu (UNS)*, [w:] Tkaczyk M. (red.), *Osoby niepełnosprawne wśród nas. Integracja osób niepełnosprawnych, kształtowanie postaw, działania pomocowe. Porady praktyczne i materiały pomocnicze*, Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej, Warszawa.
- Wronka M., 2003b, *Wspomaganie rozwoju dziecka z niepełnosprawnością ruchową i trudnościami w komunikacji*, [w:] Tkaczyk M. (red.), *Osoby niepełnosprawne wśród nas. Integracja osób niepełnosprawnych, kształtowanie postaw, działania pomocowe. Porady praktyczne i materiały pomocnicze*, Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej, Warszawa.
- Zajadacz A., 2005, *Bariery ograniczające udział w turystyce osobom z uszkodzonym słuchem*, Roczniki Naukowe Miscellanea, Seria A, t. 3, nr 3, Wyd. PWSZ, Leszno.
- Zajadacz A., 2006, *Walory kulturowe i ich znaczenie w czasie wolnym osób z uszkodzonym słuchem*, [w:] Bergier J., Kubińska Z. (red.), *Kultura i rekreacja ruchowa w integracji osób niepełnosprawnych*, PFRON, Fundacja „Edukacja i Przyszłość”, Biała Podlaska.

- Zajadacz A., 2007, *Przestrzenne aspekty czasu wolnego osób z uszkodzonym słuchem*, [w:] Kurek W., Faracik R. (red.), *Studia nad turystyką. Prace geograficzne i regionalne. Geograficzne, społeczne i ekonomiczne aspekty turystyki*, Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej, Uniwersytet Jagielloński, Kraków.
- Zajadacz A., 2010a, *Czas wolny, turystyka i rekreacja osób niesłyszących w Polsce. Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki*, t. 4., Seria Turystyka i Rekreacja – Studia i Prace, nr 4, Wyd. Naukowe UAM, Poznań.
- Zajadacz A. (red.), 2010b, *Programy SITex i SITur jako narzędzia w przekazywaniu informacji gościom i turystom posługującym się Polskim Językiem Migowym*, CD, Wyd. Naukowe UAM, Poznań.
- Zajadacz A., Piotrowski K., 2007, *Formy spędzania czasu wolnego przez osoby niesłyszące*, Turystyka i Hotelarstwo, 12.

Strony internetowe

- www.aac.org.pl/portal/index.php?view=article&catid=47%3Aksiki&id=59%3Asymbole-blissa-broszura (08.12.2010).
- <http://www.deaf-alerter.com/deaf-alerter.php> (08.12.2010).
- <http://thetos.polsl.pl/> (08.12.2010).
- <http://funduszeunijne> (08.12.2010).
- www.zagreb-tourisinfo.hr (08.12.2010).

Means of facilitating cultural heritage to tourists with hearing impairment

Summary

The article introduces a proposal of activities, aiming at improved adjustment of tourist and cultural offer to the needs of tourists using Polish Sign Language (Polski Język Migowy – PJM). The proposals have been developed, based on review of literature, best practices, as well as author's on studies, conducted among people with hearing impairment in years 2004–2010 in Poland. These proposals contain hints regarding tourist information system, qualification of the staff responsible for tourist services (including rules of guiding groups of people, who use PJM) as well as opportunities of using new technologies in order to minimize the language barrier and ensure the safety of people with hearing impairment, both indoors and outdoors.

Translated by Patryk Marczyk