



Abstract

Tourism for persons with disabilities has gained rapid development and formed a certain scale in Europe and the United States. China's accessible tourism market is still in the early stage. China is a vast potential market because of the large number of people with disabilities. This paper summarizes the research of the barrier-free tourism achieved by scholars from home and abroad. It assesses the barrier-free environment in Fuzhou. It analysis tourism demand of people with disabilities in Fuzhou and supply market conditions. Then it puts forward some tourism market development countermeasures of Fuzhou.

On the basis of theoretical study, this paper takes Fuzhou as a case, analyses tourism demand of people with disabilities and the supply situation of related products. There are many persons with disabilities in Fuzhou, but travelers with disabilities are rarely seen. Relevant statistical data and information are lacking. this article adopted the questionnaire survey method to investigate the status of tourism of persons with disabilities. The analysis of the frequency of persons with disabilities, travel motivation and destination areas presents the market demand. This paper analyses barrier-free environment of the Fuzhou attractions, hotels, urban roads and public buildings by field surveys. Pointed out the problems of products for persons with disabilities by an analysis of air, rail and other transport departments and agencies.

To develop tourism for people with disabilities in Fuzhou, several measures should scan taken into account, such as improving the legal system, strengthen law enforcement management; positive publicity and enhance the confidence of people with disabilities travel; improving the accessibility of tourism facilities, improving the tourism services to people with disabilities.

Keyword : people with disabilities, barrier-free tourism, Fuzhou

中文文摘

残疾人有旅游的权利,同时也渴望享受旅游的乐趣,但他们的旅游休闲活动中总是遇到较多的障碍。

国外残疾人旅游发展较快,残疾人旅游的相关研究也很多。我国目前关于残疾人旅游的研究不多,还没有形成完整的理论体系。本文借鉴了国外残疾人旅游相关理论,通过问卷调查、深度访谈和数据分析等方法对福州市残疾人旅游市场特征和市场供给状况进行分析,提出了相应建议措施。

全文共分六章:

第一章是绪论部分,主要阐述研究目标、意义和研究方法。在对相关研究背景分析的基础上提出了本文的研究目的即确保残疾人权利的保障,使他们通过旅游活动来感知社会、了解社会并最终融入社会。通过无障碍旅游的研究,提出改善的措施,能为相关旅游接待部门更好的为残疾人服务提供依据,也为相关研究提供思路。

第二章是研究现状分析和理论基础部分。主要阐述了国内外残疾人旅游的研究现状,理论基础部分阐述了残疾定义、残疾人分类和情感特点、休闲阻碍理论,为后面章节的研究打下基础。

第三章和第四章是本文主体部分。

第三章主要对福州市残疾人旅游需求特征进行分析。首先阐述了福州市残疾人基本情况,然后通过对问卷调查,对福州市残疾人出游情况进行了分析,发现福州市残疾人旅游频率低、出游距离短、以亲友陪同出游为主。运用休闲障碍理论对残疾人旅游的障碍进行归类,并对形成这些市场特征的原因进行分析。

第四章主要对福州市残疾人旅游供给状况进行了分析。在调查了福州市酒店、景区和餐饮娱乐场所、公共设施的无障碍环境的基础上,对福州市残疾人旅游的硬件设施进行分析评价。调查了交通、旅行社等旅游服务部门针对残疾人游客的服务。通过无障碍旅游满意度测评,对福州市残疾人旅游市场供给状况进行综合测评。

第五章为建议部分,作者根据研究成果,提出了促进福州市残疾人旅游市场开发的建议:完善法律体系,加强执法管理、积极宣传,增强残疾人出游信心、采取多种手段,提高残疾人支付能力、完善无障碍旅游设施,改善残疾人旅游服务、提供完善的残疾人旅游信息服务、建立专业残疾人旅游机构。

最后是文章的结论部分,阐述本文研究的创新点及有待进一步深入研究的问题。

目 录

摘要	I
ABSTRACT	II
中文文摘	III
第一章 绪论	- 1 -
1.1 问题的提出-研究背景及意义	- 1 -
1.1.1 研究背景	- 1 -
1.1.2 研究意义	- 2 -
1.2 研究目的	- 2 -
1.3 研究方法	- 3 -
1.3.1 文献研究法	- 3 -
1.3.2 问卷调查法	- 3 -
1.3.3 实地调查法	- 3 -
第二章 国内外残疾人旅游研究现状及相关理论	- 5 -
2.1 残疾人旅游研究现状	- 5 -
2.1.1 国外对残疾人旅游的研究	- 5 -
2.1.2 我国残疾人旅游研究现状	- 9 -
2.2 相关理论基础	- 10 -
2.2.1 残疾的定义及分类	- 10 -
2.2.2 残疾人情感特点	- 12 -
2.2.3 无障碍旅游的定义	- 12 -
2.2.4 残疾人旅游的障碍	- 13 -
第三章 福州市残疾人旅游需求特征分析	- 15 -
3.1 福州市残疾人概况	- 15 -
3.1.1 人口分类统计	- 15 -
3.1.2 城乡分布	- 15 -
3.1.3 受教育程度	- 16 -
3.1.4 残疾人家庭户人均年收入	- 17 -
3.1.5 就业与有关社会保障情况	- 18 -
3.2 福州市残疾人出游现状	- 18 -
3.2.1 调查基本情况	- 18 -
3.2.2 福州市残疾人旅游者出游情况分析	- 20 -
3.3 福州市残疾人旅游市场需求特征及原因分析	- 22 -
第四章 福州市残疾人无障碍旅游供给状况	- 24 -
4.1 残疾人旅游设施状况	- 24 -
4.1.1 旅游景点残疾人无障碍设施情况	- 24 -
4.1.2 酒店残疾人无障碍设施情况	- 25 -
4.1.3 城市公共空间残疾人无障碍设施情况	- 26 -
4.1.5 无障碍标志	- 28 -

4.2 残疾人旅游服务状况	- 29 -
4.2.1 航空、火车等交通服务	- 29 -
4.2.2 旅行社等旅游机构相关产品提供	- 33 -
4.2.3 残疾人旅游信息提供	- 34 -
4.3 福州市无障碍旅游满意度测评分析	- 34 -
4.3.1 问卷调查设计	- 35 -
4.3.2 问卷数据处理	- 36 -
4.3.3 一级指标和总体满意度的计算	- 38 -
4.3.4 结果分析	- 39 -
4.4 福州市残疾人旅游开发存在的问题	- 41 -
4.4.1 各种不可视障碍依然存在	- 41 -
4.4.2 残疾人参与旅游活动的经济条件尚未成熟	- 41 -
4.4.3 旅游企业对拓展残疾人旅游市场缺乏热情	- 42 -
4.4.4 无障碍设施尚不健全	- 42 -
第五章 福州市残疾人旅游开发的对策	- 43 -
5.1 完善法律体系, 加强执法管理	- 43 -
5.2 积极宣传, 增强残疾人出游信心	- 43 -
5.3 采取多种手段, 提高残疾人支付能力	- 44 -
5.4 完善无障碍旅游设施, 改善残疾人旅游服务	- 44 -
5.4.1 酒店与餐饮场所	- 45 -
5.4.2 交通	- 45 -
5.5 提供完善的残疾人旅游信息服务	- 46 -
5.6 建立专业残疾人旅游机构	- 47 -
第六章 结论	- 49 -
6.1 本文主要研究成果及创新点	- 49 -
6.2 有待进一步完善的方面	- 49 -
参考文献	- 50 -
附录 1 福州市残疾人旅游调查问卷	- 55 -
附录 2 福州市无障碍旅游游客满意度调查问卷	- 58 -
福建师范大学学位论文使用授权声明	- 58 -
致谢	- 58 -

第一章 绪论

1.1 问题的提出-研究背景及意义

1.1.1 研究背景

2008年北京举办的残奥会吸引了来自世界各地的残疾游客到我国旅游,促进了我国旅游目的地在交通、公共设施和服务等方面的无障碍环境建设,也使得社会公众对残疾人旅游的关注度更高。当前,我国正在建设和谐社会,目的就是要使全体社会成员能够共同分享经济增长成果,实现社会公平,和平相处,友好相邻。对于普通人而言旅游活动已成为人们的一项基本生活消费,而残疾人的旅游需求却一直被忽视,无法像健全人那样自由享受旅游活动带来乐趣。和发达国家相比,我国的残疾人旅游市场还没有引起政府和行业的足够重视,市场还处于未开发阶段。

(1) 国际社会重视残疾人旅游发展,发达国家残疾人旅游市场可观

1985年9月世界旅游组织全体大会通过的《旅游权利法案和旅游者守则》,要求各国政府“采取措施,特别是通过更好地分配工作和娱乐时间,建立和改善带薪休假制度和错开休假期,以及特别注意青年、老年和残疾人等旅游手段,使每个人都能参加国内和国际旅游。”无论《旅游权利法案和旅游者守则》还是《世界旅游组织马尼拉宣言》、《阿卡波尔科宣言》、《海牙旅游宣言》,世界旅游组织在多次国际会议及其法律文件中都反复强调和敦促国际社会与各国政府采取必要措施,确保公民的旅游权利落到实处。

(2) 国家重视残疾人权益保障,社会对残疾人旅游问题日益关注

国家制定了许多法律、法规保障残疾人的权益,制定了促进残疾人事业的国家计划,规定了扶持保护残疾人的政策,建立了残疾人工作协调机构,残疾人事业越来越受到国家和全社会的高度重视。2008年4月新修订的《中华人民共和国残疾人保障法》第四十一条规定国家保障残疾人享有平等参与文化生活的权利。各级人民政府和有关部门鼓励、帮助残疾人参加各种文化、体育、娱乐活动,积极创造条件,丰富残疾人精神文化生活。近年来,我国无障碍环境建设也取得了很大的进步。2008年北京残奥会的召开,促使旅游行业注意到残疾人这一旅游细分市场,航空业、旅馆业、景点景区都改善了残疾人服务。

据户外组织(Open Doors Organization)在2005年进行的一项关于美国成年残疾人旅游与接待市场的调研,发现在2003年和2004年这两年中,美国成年残疾人平均每年用于旅游的花费近140亿美元,其中他们有69%(超过2100万人)至少进行过1次休闲或商务旅游;他们中有20%(超过600万人)出游较为频繁,在两年中平均进行过6次旅游;此外,他们中有7%(超过200万人)进行过国际旅游^[1]。

(3)我国具备发展残疾人旅游相关条件,市场前景看好

据我国第二次全国残疾人抽样调查的数据显示,目前我国有各类残疾人的总数为 8296 万人;另一方面,4 倍于残疾人总数的残疾人的亲友也将是旅游市场不可忽视的潜在群体。经济的稳定发展已成为发展残疾人旅游的社会基础,而且大部分残疾旅游者都有充足的可自由支配时间。很多城市已经认识到这一市场潜力巨大,并采取了积极措施,如海南、云南、重庆已有旅行社推出了手语导游、残疾人旅游景点、盲文等服务;北京许多旅游景点都进行了无障碍设施改造。

1.1.2 研究意义

残疾人无障碍旅游研究在国外有二十多年历史,取得了较多成果,已形成一定体系。但由于目前我国残疾人旅游发展缓慢,市场还未开发,理论学界很少关注这一领域。该选题无论从理论上还是实践上都有较大意义。

1.1.2.1 理论意义

(1)构建我国的残疾人旅游理论体系。我国关于残疾人旅游的研究偏少,仅有的十几篇论文,多是围绕开展残疾人旅游的意义,市场开发的必要性来写,没有具体的操作性强的理论成果,缺乏定量分析和实证研究。本研究对我国的残疾人旅游研究来说是有益的补充。

(2)丰富旅游市场营销理论。传统的旅游市场营销研究者通常根据种族、年龄或其他社会经济学特征进行市场细分研究,往往忽视了残疾人市场。本课题把残疾人作为一个细分群体,丰富了传统的旅游市场细分理论。

1.1.2.2 实践意义

(1)指导福州市残疾人旅游的快速发展。首先,本论文的研究成果可以敦促我国政府在保护残疾人旅游权利方面进行立法,完善无障碍设施建设规则,以及采取相关措施有序、科学地建设无障碍的旅游环境;其次,对福州市旅游企业来说,该研究揭示了我国残疾旅游者在旅游中遇到的障碍及存在的特殊需求,为意向开发残疾人旅游产品的企业提供有用的信息参考。

(2)有利于我国和谐社会的构建。残疾人是社会的重要组成部分,是影响社会和谐的重要因素。发展残疾人旅游对促进我国残疾人身心的发展、促进他们融入社会有着重大意义。

1.2 研究目的

进行残疾人无障碍旅游的研究就是要确保残疾人权利的保障,使他们通过旅游活动来感知社会、了解社会并最终融入社会。通过无障碍旅游的研究,分析无障碍旅游的市场需求,找出无障碍旅游设施供给方面的不足,提出改善的措施,能为相关旅游接待部门更好的为残疾人服务提供依据,也为相关研究提供思路。

1.3. 研究方法

1.3.1 文献研究法

文献研究法就是对文献进行查阅、分析、整理并力图找寻事物本质属性的一种研究方法。本文通过利用 CNKI、万方和维普等中文数据库;EbscoHost、Haworth Press Journals、Elsevier Science Direct、ProQuest 和 Sage Premier 等外文数据库、百度和 Google 等中英文搜索引擎查找到大量关于残疾人旅游的文献,通过对这些文献的阅读和分析总结,确立本文的研究主题,并提出理论框架。

1.3.2 问卷调查法

调查者运用统一设计的问卷向被选取的调查对象了解情况或征询意见的调查方法。根据问卷分发和回收形式的异同,问卷法分为直接发送法(访谈发送法)和间接发送法(报刊发送法、电话发送法、网络发送法和邮政发送法);根据问卷填答者的不同,则分为自填式和代填式两种。问卷法在社会调查研究中发挥着重要的作用,现代社会最常用的抽样调查使用的主要调查方法就是问卷法。本文通过问卷了解福州市残疾人旅游需求方面的情况,同时通过问卷对福州市无障碍旅游满意度进行测评。

1.3.3 实地调查法

实地调查法是在没有理论假设的基础上,研究者直接参与教育活动收集资料,然后依靠研究者本人的理解和抽象概括,从经验资料中得出一般性的结论的研究方法。本研究对福州部分景区景点中一些方便残疾旅游者使用的设施进行实地调查,了解使用情况,还进行了福州市无障碍旅游环境调查,主要实地调查了市内部分星级酒店、长乐国际机场、福州火车站、市内道路、公共建筑等。

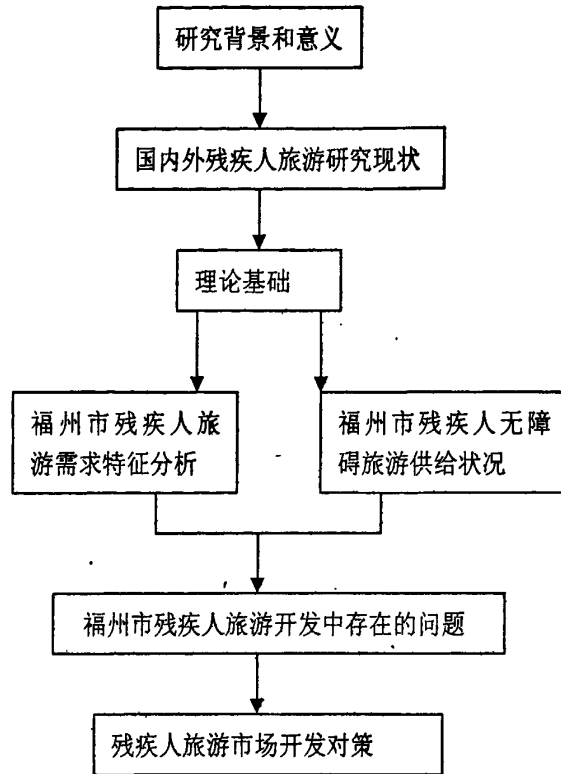


图 1-1 研究思路

Fig 1-1 Research thought

第二章 国内外残疾人旅游研究现状及相关理论

2.1 残疾人旅游研究现状

2.1.1 国外对残疾人旅游的研究

国外的研究主要集中在美国、英国和澳大利亚等发达国家。国外残疾人旅游研究成果丰富。以实证研究、案例研究为主，多采用数理统计、模型等进行定量分析。

国外关于残疾人旅游研究的主要内容如下：

(1) 残疾人旅游的阻碍(constrains)与障碍(Barriers)

国际上对于这方面的研究居多，很多学者就具体的残障人群开展了实证研究。Smith(1987)对残疾人在旅游中遇到的障碍进行了系统分类，这些障碍大体分为内在的、环境的和交互式的障碍这3种。三种下面又包含了子类^[2]。详见表2-1

表 2-1 残疾人旅游者休闲旅游障碍

Tab. 2-1 Leisure-travel barriers of disable tourists

分类	子分类
内在障碍 (Intrinsic Barriers)	缺乏相关认识 (Lack of knowledge)
	健康问题 (Health-related problems)
	不擅长社交 (Social Ineffectiveness)
	生理或心理依赖 (Physical and psychological Dependence)
环境障碍 (Environmental Barriers)	态度障碍 (Attitudinal Barriers)
	建筑物障碍 (Architectural Barriers)
	生态障碍 (Ecological Barriers)
	交通障碍 (Transportation Barriers)
交互式障碍 (Interactive Barriers)	规章制度上的障碍 (Rules and Regulation Barriers)
	能力-挑战的不调和 (Skill-challenge Incongruities)
	交流障碍 (Communication Barriers)

资料来源：见参考文献[2]

还有学者对残疾人自身的障碍进行了深入研究,Murray (1990) 等人把内在障

碍归纳为经济的、身体的、态度的3种形式^[3]。其中经济方面收入是一个重要因素。除了收入之外,残疾游客比正常游客旅游消费要更多(这些费用包括旅游陪伴、辅助器具、无障碍房间和交通设施等)。

Turco, Stumb (1998)对残疾人在四个主要旅游部门遇到的阻碍进行描述:

景区景点:残疾旅游者在这个部门遇到的大部分阻碍来自建筑无障碍环境上,主要集中在景点的不易接近。

在交通方面:残疾旅游者在航空旅行时常遇到轮椅托运被损坏或丢失的情况;部分旅游者投诉在抵达旅游目的地机场时他们的轮椅被错误装配,轮椅的部件或电池丢失;其他旅游者遇到的问题包括航班换乘的困难和飞机内卫生间使用不方便。有的旅游者感到航空服务人员对他们的潜在需要过分敏感,建议航空服务人员参加残疾人敏感性培训以更好地了解残疾旅游者在旅游中的特殊需要及遇到的阻碍。

在餐饮方面:残疾人很难使用旅游目的地中大部分的餐饮设施。

在住宿方面:有些住宿提供单位尽管提供有无障碍客房,但无障碍客房不提供预定服务,实行先登记先入住的规则;有的酒店标榜其房间设施对残疾人来说是无障碍的,但实际上还有欠缺。例如,带扶手的淋浴设施的确能适合某些人使用,但对很多使用轮椅的旅游者来说,浴缸是无法使用的。有的酒店在通道设置上很混乱,因此限制了轮椅的行动^[4]。

Takeda等人(2002)对具体的旅游服务部门对残疾游客的态度做了研究,创建了可进入性及态度障碍模型(AABM)。(图2-1)这个模型从美国旅游开发商和零售商的角度,阐述了在为坐轮椅的旅游者提供包价旅游时,在旅游业的4个部门(交通、接待、餐饮、旅游地)中遇到的可进入性及态度障碍。结果表明在旅游业中环境的可进入性障碍比态度障碍更普遍。不过另一些研究者却认为社会对残疾人旅游者的负面态度是残疾人在旅游过程所遇到的最大障碍。因此,员工对于残疾旅游者的积极友善的态度与提供无障碍设施一样重要。如果旅游业消除了可进入性和态度障碍,为残疾旅游者提供更好的旅游服务,将极大地提高残疾人游客的满意度,促使他们再次选择这些服务。同时通过大力宣传,有更多的残疾人将被吸引到旅游地^[5]。

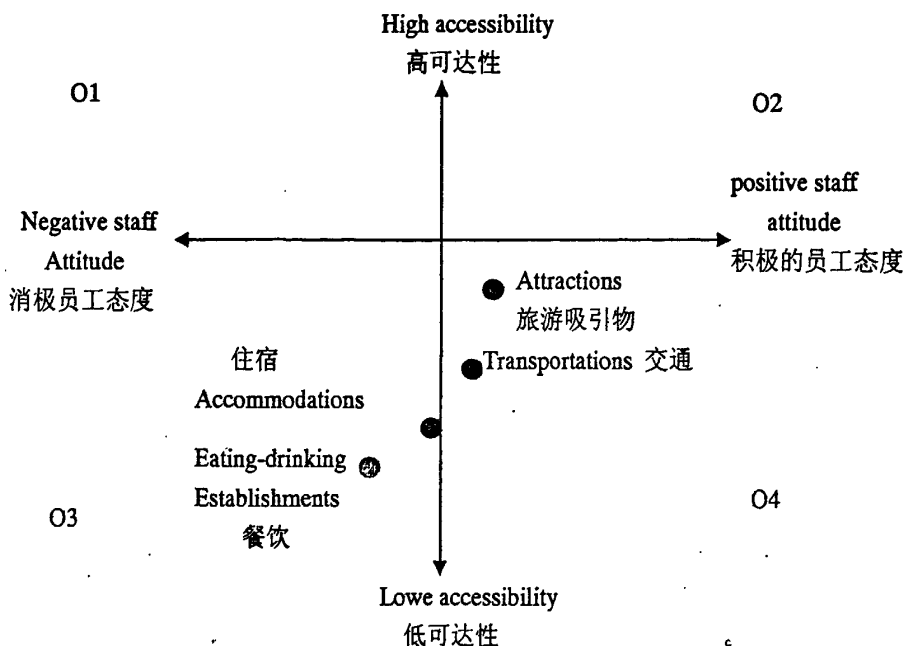


图 2-1 旅游四部门中可达性和员工态度

Fig. 2-1 Graphical display of accessibility and staff attitudes in four tourism sectors

资料来源：见参考文献[5]

(2) 残疾人旅游动机研究

国外许多研究表明,残疾人和健全人一样具有出游的动机。Woodside & Etzel, (1980)、smith (1987)、Darey & Daruwalla (1999)、Foggin (2001)、Darcy (1998) 对澳大利亚肢体残疾旅游者进行调查,发现他们旅游的主要目的是娱乐度假,其次是探亲访友^[6]。英国的 NOP Consumer 机构(2003)通过对肢体残疾和聋哑旅游者进行研究,发现尽管有许多可达性障碍存在,他们仍愿外出度假。对残疾儿童来说,他们度假的主要动机是享受家庭度假的愉悦和渴望新鲜经历;对残疾成年人来说,他们选择度假的动机是渴望旅行和新鲜经历^[7]。Shaw&Coles(2004)的研究与 NOP Consumer 的研究结果相似,他们指出英国残疾旅游者出游动机和健全人所具有的动机类似,主要动机包括休息、放松、在目的地得到新鲜经历等。通过一系列个案研究,Shaw&Coles 发现残疾人度假时特别强调休息和放松这两个因素,此外他们也发现残疾旅游者认为度假时可以让其家人和照护者得到休息^[8]。Bumett&Bake (2001)的研究发现,一般重度残疾的行动不便旅游者,他们出游的主要原因是探亲和医疗^[9]。

(3) 残疾人出游方式研究

Woodside 和 Etzel 得出有残疾人的家庭与没有残疾人的家庭相比旅游次数要少的结论^[10]。Darcy (1998) 对澳大利亚肢体残疾旅游者的旅游方式进行的一项调查显示,该国残疾游客平均每年旅游 4.3 次。其旅游目的主要为放松度假

(48%)和看望亲朋好友(31%)。2-5人组成的残疾人出游群体其关系多为朋友或亲戚(29%),夫妻一起出游的比例则占28%^[11]。

(4) 残疾人旅游信息来源研究

残疾旅游者主要的旅游信息来源因不同国家而有所差别。Pomona(2004)的一项研究表明,英国残疾旅游者最主要的旅游信息来源是旅游经营者或旅行代理商所提供的旅游指南,其次是住宿设施的提供者和因特网^[12]。Ray&Ryder(2003)通过结合使用非正式集中小组和调查数据去研究英国行动不便残疾人所偏好的旅游信息来源,结果显示其他残疾旅游者的口碑传播、因特网和旅游指南是残疾旅游者使用最多3种旅游信息来源^[13];对德国的残疾旅游者来说,口碑传播是他们旅游信息的最重要来源,其次是旅游代理商^[14]。来自美国的研究中,Cavinat&Cuckovieh(1992)认为残疾旅游者主要通过以下三种方式选择度假旅游产品:①向一般普通旅行社咨询;②选择专门为残疾人提供旅游服务的旅行社;③参考旅游指南或因特网上的旅游信息自己制定旅游计划^[1]。

一些研究者关注了旅游市场营销以及提供的旅游无障碍环境信息对残疾人游客决策的影响。他们发现旅游经营者在促销时,提供的信息和内容往往忽视残疾人的需求。这影响了残疾人旅游者的出游决策或其在旅游途中的体验。与普通入相比,残疾人更多依赖其他非旅游服务商提供的信息,主要来源为口碑传播或以前的旅游经历。美国的Cavinato和Cuckovich(1992)就残疾人问题访问了12家旅行社和两家旅游组织。其研究表明旅行社往往没有残疾人需要的无障碍旅游信息,即使有也往往不准确^[15]。Gallagher(1996)等人调查了美国邮轮为残疾游客提供无障碍住宿设施的情况^[16],Aviad(2002)对旅游景点的可进入性及无障碍设施的作用进行了初步调查^[17]。Muloin(1991)等人提出为残疾游客的特殊需求提供相应旅游信息^[18]。Eleni(2006)等人进一步提出为欧洲残疾人无障碍旅游开发电子旅游信息平台^[19]。由此可见,除了对一些有形的无障碍设施提出要求外,现在西方旅游研究者更强调的是旅游信息的无障碍。

(5) 残疾人旅游市场研究

也有研究关注残疾人旅游市场规模及其细分。在对残疾人旅游市场规模测算方面,Ross(1993)通过二手估测数据,根据参与旅游的残疾人身体状况和经济状况来确定欧洲残疾人旅游市场大小^[20]。而根据残疾人的性别、残疾类型、年龄段等特征还可以对残疾人旅游市场进行细分。如Henderson(1995)等研究者针对女性残疾人休闲方面作了研究^[21]。Oliva和Simonsen(2000)对听力和视力障碍人士的细分市场作了探讨^[22]。Smith(2005)等人对残疾儿童的休闲旅游市场的特点进行了分析^[23]。

(6) 旅游法律权益研究

针对诸如残疾人等弱势群体,美国和英国有反歧视法(ADA、DDA)对这些人群进行保护。Upchurch和Seo(1996)针对美国旅馆和汽车旅馆是否符合ADA的要求做了一项调查。文章认为旅游企业应该意识到满足残疾人旅游者的需求既是社会义务也是法律要求^[24]。另外,Smith(2005)做了旅游企业中残疾人就业情况的

调查,其结论认为企业管理者把残疾员工视为组织的宝贵资产,并注重保护他们的权益^[25]。

2.1.2 我国残疾人旅游研究现状

我国从20世纪90年代末期开始残疾人旅游的相关理论研究,和国外相比较我国对残疾人旅游的研究还处于萌芽阶段,理论尚未形成体系。现有的文献多是从市场开发必要性、意义等角度进行研究的,缺乏具体的技术层面的探讨。其他学科如城市规划、社会学、医疗康复从本学科的角度对残疾人旅游问题做了很多研究,相对而言,旅游学界的研究较少。

(1) 残疾人旅游市场开发研究

郭鲁芳(1999)^[26]、陈凯(2006)^[27]、张丹宇(2006)^[28]、荆怀芳(2007)^[29]、宫斐(2007)^[30]这些学者的论文主要从残疾人旅游市场的开发必要性、意义、存在的问题和对策等方面进行了论述。此外,曾九江(2007)专门针对聋哑人旅游市场开发进行了研究^[31]。

饶华清(2004)认为长三角虽然已建成中国首个无障碍的跨省市旅游区,但却忽视了一类特殊的人群——残疾人的旅游需求。长三角各旅游城市无障碍设施问题较多,这形成了残疾人旅游的主要障碍。只有完善长三角地区的无障碍旅游设施,才能建成真正意义上的无障碍旅游区^[32]。

(2) 残疾人旅游无障碍设施和服务研究

赵萍(2005)以上海为例进行残疾人旅游服务状况调查,发现上海残疾人出游需求强烈,但旅游市场上适合残疾人、顾及残疾人特殊需求的个性化旅游产品缺乏,残疾人旅游服务总体上呈现分散化、非市场化和非专业化的特点。针对这些问题,作者从政策、立法、旅游服务行业的不同角度,给出了相应的建议^[33]。

张哲乐(2006)从社会学的视角进行了我国残疾人旅游的有关研究,他指出旅游景点无障碍环境的相对落后是限制残疾人出外旅游的主要因素。他以成都市为例,根据对成都市内旅游景点无障碍环境现状的考察,指出了其中所存在的问题,并且运用社会学的冲突理论,对产生问题的根源做了一定程度的分析,最后提出解决问题的必要性^[34]。

黎健斌(2008)^[35]、傅晶(2008)^[36]两位学者对我国残疾人旅游的发展对策进行了研究,黎健斌借鉴了国际残疾人旅游成功经验,分析了我国残疾人旅游现状,从立法、硬件设施、残疾人支付能力以及残疾人旅游信息的收集和发放等方面提出了残疾人旅游的发展对策。傅晶对残疾人旅游的障碍进行了分析,从政府和行业两方面提出了相应对策。

(3) 对国外残疾人旅游发展的研究

黎健斌(2008)对美国残疾人旅游进行了研究,并总结了美国发展残疾人旅游的一些成功经验——包括在保护残疾人旅游权利方面进行立法、努力改善旅游设施使其对残疾人无障碍、丰富无障碍旅游信息和建立专业的残疾人旅游机构等,并得出了一些促进我国残疾人旅游发展的启示^[37]。于东梅(2008)对国外的残疾人旅

游研究做了评述，并得出对我国旅游学界进行这方面研究的启示^[38]。

2.2 相关理论基础

2.2.1 残疾的定义及分类

2.2.1.1 定义

根据1975年第30次联合国大会提出并通过的《残疾人权利宣言》中阐述的，残疾人是指那些先天性或其他方面的原因，致使身体中各部分的功能或精神方面的能力不健全，对个人的日常生活或社会活动，完全不能或是一部分不能料理的人。中国在1987年开展的第一次残疾人抽样调查时，首次确定了残疾人的定义，并写入1990年12月颁布，2008年7月修订的《中华人民共和国残疾人保障法》，以法律的形式明确阐明：“残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。”这个定义改变了以往单纯从身体考虑，而是以社会功能障碍和身体功能障碍为特征。不仅从器官上，也包括了精神和心智方面的残疾。1977年联合国第32次大会提议把残疾人的生存现象分为三个方面：功能障碍、能力障碍和不利条件。1980年世界卫生组织国际残病分类委员会，针对上述三个方面，对残疾者自身的障碍和环境的障碍给残疾人所造成的影响，做了如下说明：

(1) 功能障碍

是指人们在生理学或者解剖学及心理学方面的构造或者功能上有不同程度的丧失、欠缺或者不正常，在生活上丧失了基本活动能力。

(2) 能力障碍

由人的残疾产生的功能障碍，使人们在正常范围内实现某种活动的的能力受到某种程度的限制。

(3) 不利条件

指社会和居住环境的障碍，如城市道路、交通和设施，对残疾人的通行和生活造成不利因素和各种障碍。

2.2.1.2 分类

目前，由于世界各国对残疾人的定残标准不同，其划分残疾的类别也不完全一致。美国根据残疾人生理缺陷的具体部位和心智不健全的特征，将其分为11类，即智力落后、重听、聋、语言障碍、重度情感紊乱、畸形损伤(包括肢体残疾、侏儒症)、其他损害、又聋又盲、又聋又哑、多重障碍和特殊学习困难。日本则把残疾人分为8类，即视觉障碍(包括全盲或弱视)、听觉障碍(包括聋和重听)、智力落后、肢体缺陷、病弱、精神和情感障碍、语言障碍、多重障碍。

按照《中华人民共和国残疾人保障法》的规定，残疾主要包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾和多重残疾等。

表 2-2 我国残疾类型定义及分类

Tab2-2 The Definitions and Classification of Different Kinds of Disabilities in China

残疾类型	定义	分类
视力残疾	指由于各种原因导致双眼视力障碍或视野缩小,通过各种药物、手术及其它疗法而不能恢复视功能者(或暂时不能通过上述疗法恢复视功能者),以致不能进行一般人所能从事的工作、学习或其它活动。	①盲: 一级盲:最佳矫正视力低于 0.02;或视野半径小于 5 度。 二级盲:最佳矫正视力等于或优于 0.02,而低于 0.05;或视野半径小于 10 度。 ②低视力: 一级低视力:最佳矫正视力等于或优于 0.05,而低于 0.1。 二级低视力:最佳矫正视力等于或优于 0.1,而低于 0.3。
听力残疾	指由于各种原因导致双耳不同程度的听力丧失,听不到或听不清周围环境声及言语声(经治疗一年以上不愈者)	①听力完全丧失及有残留听力但辨音不清;②不能进行听说交往
言语残疾	指由于各种原因导致的言语障碍(经治疗一年以上不愈者),而不能进行正常的言语交往活动。	①言语能力完全丧失及言语能力部分丧失②不能进行正常言语交往
智力残疾	指人的智力明显低于一般人的水平,并显示适应行为障碍	①在智力发育期间,由于各种原因导致的智力低下;②智力发育成熟以后,由于各种原因引起的智力损伤和老年期的智力明显衰退导致的痴呆
肢体残疾	指人的肢体残缺、畸形、麻痹所致人体运动功能障碍。	①脑瘫:四肢瘫、三肢瘫、二肢瘫、单肢瘫;②偏瘫③脊髓疾病及损伤:四肢瘫、截瘫④小儿麻痹后遗症⑤先天性截肢 ⑥先天性缺肢、短肢、肢体畸形、侏儒症⑦两下肢不等长⑧脊柱畸形:驼背、侧弯、强直⑨严重骨、关节、肌肉疾病和损伤⑩周围神经疾病和损伤
精神残疾	指精神病人患病持续一年以上未痊愈,同时导致其对家庭、社会应尽职能出现一定程度的障碍。	①精神分裂症;②情感性、反应性精神障碍;③脑器质性与躯体疾病所致的精神障碍;④精神活性物质所致的精神障碍;⑤儿童、少年期精神障碍;⑥其他精神障碍。

资料来源:《中国实用残疾人评定标准(试用)》,中国残疾人联合会[1995]残联组联字

第 61 号

2.2.2 残疾人情感特点

(1)孤独感:残疾人由于在生理上或心理上的缺陷(如聋哑人言语障碍、肢残人和盲人行动障碍),活动能力和活动范围都受限制,不得不经常呆在家里。没有工作的残疾人,与社会也有隔阂感,时间长了,就会产生孤独感,如果没有家人朋友与其交流,孤独感的体验会日益增强。

(2)自卑感:残疾人与周围普通人相比,在学习、生活和就业方面都会遇到更多的障碍,有时甚至遭到歧视,就会产生自卑情绪。他们在婚恋、家庭和就业等问题上比普通人困难得多,自尊心受到伤害,如果没有家人、朋友、社会团体的关心和支持,自卑感会加重。

(3)敏感、自尊心强:由于身体和心理上的缺陷,残疾人会更多地注意自己,对别人的态度和评论都特别地敏感,提到他们的生理或心理缺陷,会引起普遍的反感;如果别人做出让他们感觉自尊心受损的事情,他们往往难以忍受,会产生愤怒的情绪。

(4)情绪反应强且不稳定:残疾人这种心理特点在各种类型的残疾人身上都相当突出。如聋哑人情绪反应强烈,而且多表现于外,容易与别人发生冲突;盲人情绪反应则多隐藏于内,虽然情感体验很激烈,但情绪表现却不十分明显,而且爆发性情感较少。

(5)富有同情心,意志力强:残疾人由于自身遭遇对同样残疾的人和其他弱势群体有特别深厚的同情心。残疾人往往勇于克服困难,在学习、生活和工作中表现出惊人的毅力,有着坚忍不拔的品质。

2.2.3 无障碍旅游的定义

2.2.3.1 国际上对无障碍旅游的定义

无障碍旅游(Accessible Tourism, Barrier-Free Tourism)无论在国内还是国际的官方文件中都没有明确定义。澳大利亚学者 Simon Darcy(1999)在其著作 *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism* 中认为无障碍旅游是指残疾人和老年人能够独立从事旅游活动,同时平等和有尊严的接受旅游产品、服务和环境的过程^[39]。这一定义同时强调了无障碍旅游应包括行动、视力、听力和认知几个方面的可进入性。可以发现在国外学者的研究中无障碍旅游并不单单针对残疾人,还包括老年人和其他有特殊需求的人。

2.2.3.2 本文对无障碍旅游研究对象的限定

由于本论文研究中,问卷调查主要在社区展开,调查中所接触到的需要接受无障碍旅游服务的人群主要以肢体残疾人和行动不便的老年人为主,其他残疾类型较少。根据2006第二次全国残疾人抽样调查分析报告来看肢体残疾人是所有残疾类型中人数最多的。同1987年第一次全国残疾人抽样调查相比较,残疾人数量有很大增长,主要原因是人口老龄化导致的老年性残疾。所以本文的研究主要针对肢体残疾人和行动不便的老年人,对于其他残疾类型研究不做深入研究。

2.2.4. 残疾人旅游的障碍

2.2.4.1 休闲阻碍理论

最早提出休闲阻碍分类模式的学者是 Francken 和 Van Raij (1981), 主要是以概念性的方式阻碍区分为内在阻碍 (internal constraints) 和外在阻碍 (external constraints), 前者是指个人能力、知识和兴趣等; 后者指时间、金钱、地理距离、设施缺乏等^[40]。

残疾人旅游障碍研究理论方面可以参考国外关于休闲阻碍的研究。Crawford&Godbey(1987)定义了3种类型的休闲阻碍^[41]:

表 2-3 残疾旅游者休闲阻碍

Tab. 2-3 Leisure-travel barriers of disable tourists

休闲阻碍类型	休闲阻碍项目
个人内在的阻碍 (intrapersonal barriers-individual psychological states and attributes)	缺乏自信、缺少勇气、缺乏关于休闲机会的信息、不擅长从事某些休闲活动、对于活动主观性评论等
人际间的阻碍 (Interpersonal barriers-individual's characteristics)	没有同伴、朋友不鼓励或不赞成、受人歧视或排挤等
结构式的阻碍 (Structure barriers-as intervening factors)	缺少资金、交通不便、缺少时间或建筑上的障碍等

资料来源: 见参考文献[41]

Crawford 等人(1991)后来将休闲阻碍理论进一步修正, 提出克服阻碍的观念, 他们提出个人必须依次序克服个人内在阻碍、人际间的阻碍、结构性阻碍才能继续参与休闲活动^[42]。(见图 2-2)

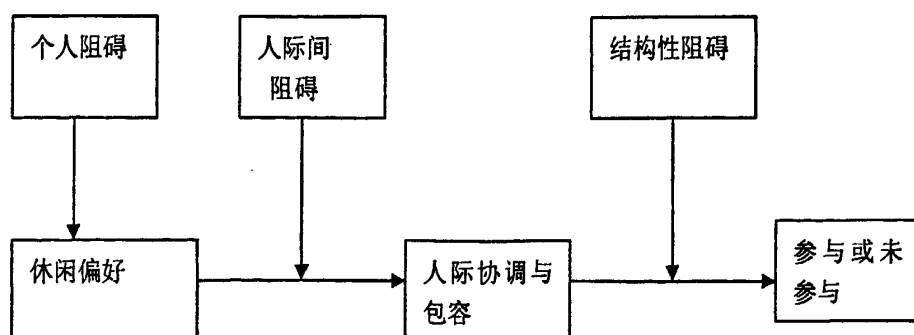


图 2-2 休闲阻碍层级模式

Fig2-2 Hierarchical model of Leisure constraints

资料来源：见参考文献[42]

2.2.4.2 残疾人旅游障碍

可以借鉴 Crawford 等学者的休闲阻碍理论来研究残疾人旅游的障碍，休闲阻碍理论主要针对旅游决策过程中的阻碍，对于残疾人来说，他们在出游前的旅游决策过程中会面临个人内在障碍、人际间的障碍、结构性的障碍，这些障碍影响了残疾人的出游意愿。即使克服了这些障碍后，他们参与旅游过程中还有一些现实的阻碍，这些阻碍对残疾人旅游者的旅游体验和重游意愿都有影响。

在残疾人旅游决策阶段的障碍可以将其归结为市场需求方面的，如经济能力、心理因素等；而残疾人旅游过程中的障碍则主要是市场供给方面的，如旅行社产品设计、无障碍环境等。（见图 2-3）

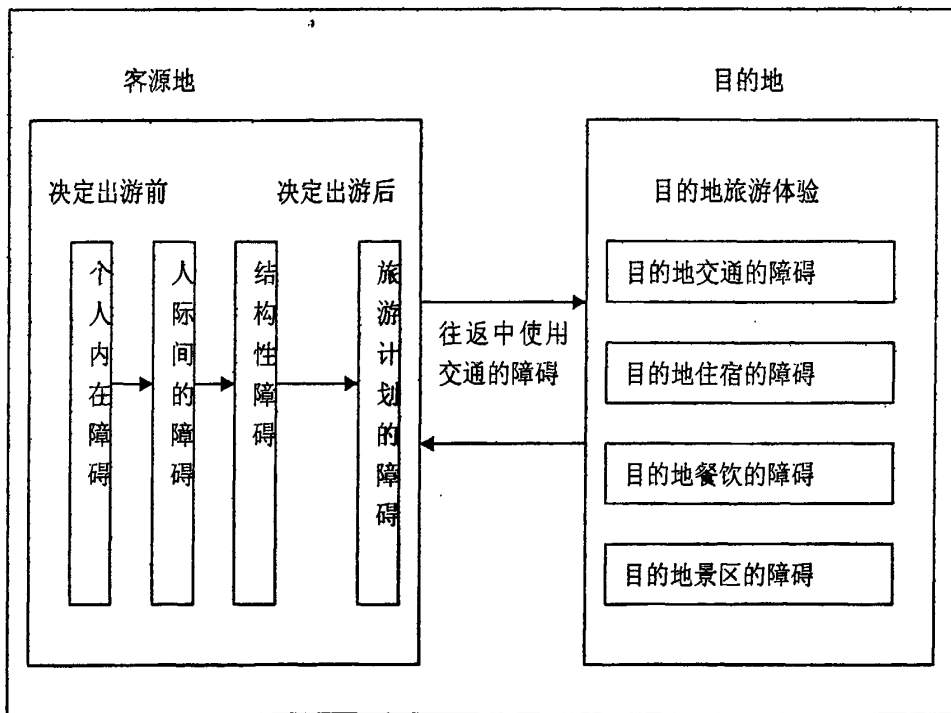


图 2-3 残疾人旅游的障碍

Fig2-3 Barriers of Tourism for People with Disabilities

资料来源：见参考文献[36]

根据 Takeda 等人(2002)对具体的旅游服务部门对残疾游客的态度所做研究及创建的可进入性及态度障碍模型(AABM)^[6]，残疾人旅游者在交通、餐饮、住宿和景区四个部门都遇到硬件设施和服务态度方面的障碍。可达性障碍大部分是由于无障碍设施的缺乏造成的，态度障碍主要是四个部门的服务人员对残疾人旅游者的消极态度，如忽视他们的需求、明显的或不易察觉的歧视等。

第三章 福州市残疾人旅游需求特征分析

3.1 福州市残疾人概况

3.1.1 人口分类统计

据 2006 年第二次全国残疾人抽样调查结果推算, 福州各类残疾人总数为 39.3 万人, 残疾人占全市总人口的比例为 5.95%。其中视力残疾者 6.3 万人, 占残疾人总数 14.86%; 听力残疾者 11.4 万人, 占残疾人总数 24.16%; 言语残疾者 0.1 万人, 占残疾人总数 1.53%; 肢体残疾者 8.9 万人, 占残疾人总数 29.07%; 智力残疾者 3.3 万人, 占残疾人总数 6.68%; 精神残疾者 2.9 万人, 占残疾人总数 7.4%; 多重残疾者 6.4 万人, 占残疾人总数 16.3%。

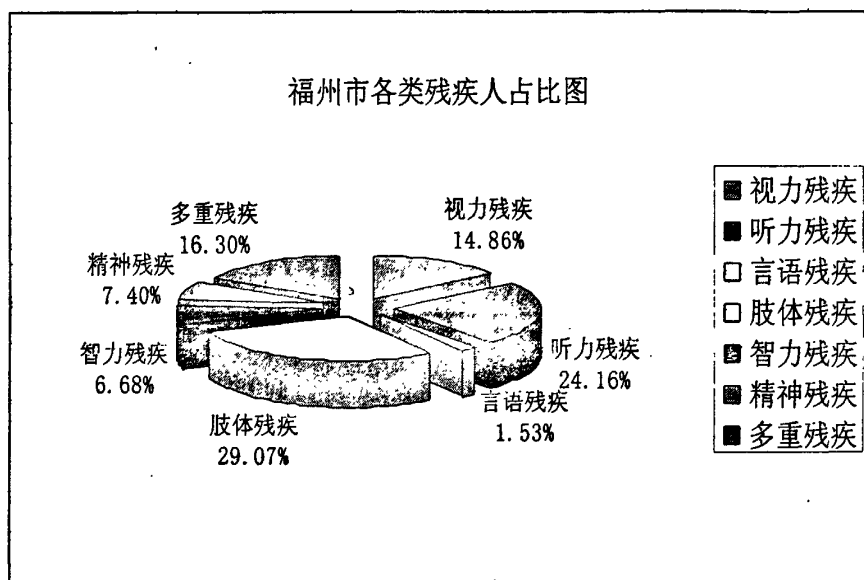


图 3-1 福州市各类残疾人占残疾人总数的比重

Fig3-1 The Proportion of People with Disabilities in Fuzhou

3.1.2 城乡分布

福州城镇残疾人约 18.5 万人, 占 47.30% , 农村残疾人口约 20.8 万人, 占 52.70%; 而全国城镇残疾人口比例为 24.96%, 福州市城镇残疾人比例相较全国城镇残疾人比例高出很多。

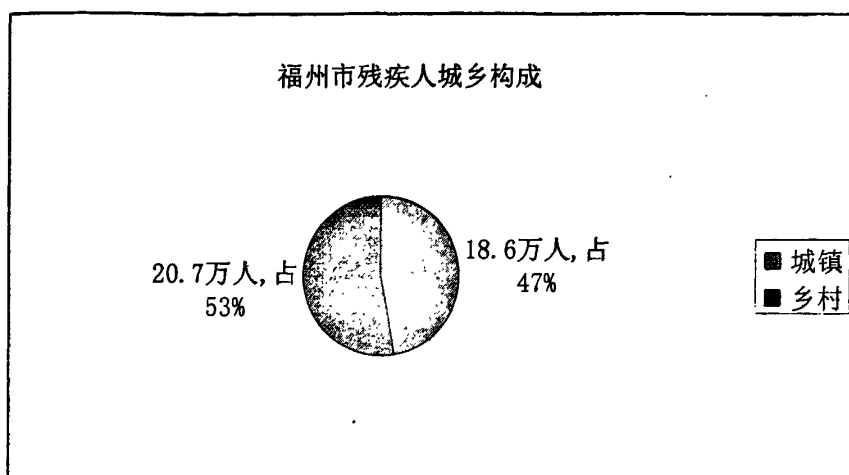


图 3-2 福州市残疾人城乡构成

Fig3-2. The Proportion of People with Disabilities from City and Country in Fuzhou

3.1.3 受教育程度

全市残疾人口中 17.1 万人小学文化程度，52.4 万人初中文化程度，4.4 万人高中文化程度，1.3 万人大专以上文化程度。接受过普通初中教育以上的仅占 39.1%，文盲人口（不识字或识字很少）10.8 万，文盲率 27.5%。全国残疾人口的文盲率是 43.29%。同全国平均水平比，福州市文盲率较低。

福州市义务教育阶段入学率 95%，高于全国 63.19% 的平均水平。福州现有十多所特殊教育学校，包括福州盲校、福州市聋哑学校以及鼓楼区、台江区、仓山区、晋安区、长乐市特教学校，福清市、连江县、闽侯县特教学校。马尾、闽清、平潭、罗源、永泰等五个区县也成立乐普校附设特教班，解决有生活自理能力的中、轻度智残学生入学问题。未入学的学龄残疾儿童多因身体原因，或者经济原因。

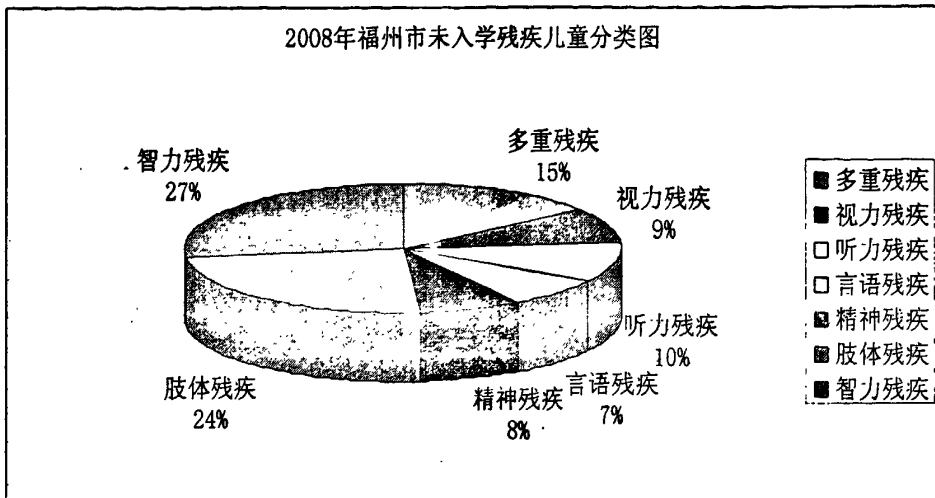


图 3-3 福州未入学残疾儿童分类

Fig 3-3 The Proportion of Children with Disabilities out of School in Fuzhou

3.1.4 残疾人家庭户人均年收入

福州市残疾人家庭户人均年收入水平 3559 元，比全国残疾人家庭户人均收入水平 2911 元高，但离福州市家庭户人均收入水平 8076.49 元还有一定差距。

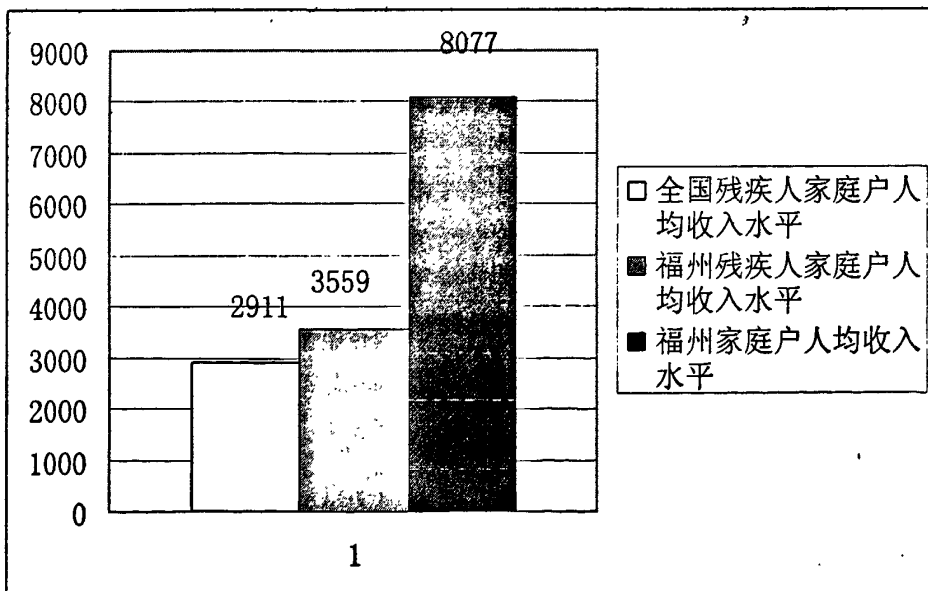


图 3-4 福州残疾人家庭户人均收入与福州市平均水平比较

Fig3-4 Comparison on the Income Level of Family with Disabilities in Fuzhou and Their Counterpart

资料来源：根据《2006 福州统计年鉴》、2006 年第二次全国残疾人抽样调查数据

整理

3.1.5 就业与有关社会保障情况

2003 年福建省残疾人联合会与福州大学等 6 单位联合对福州市残疾人所做的抽样调查发现福州市残疾人就业境况不佳。调查对就业年龄段（女性 18—55 岁，男性 18—60 岁）内具备劳动能力、交往能力和学习能力的残疾人进行统计，就业状况为：下岗待业的残疾人分别占 12.9% 和 20%，无业残疾人分别占 52.9% 和 36.25%。从分析下岗失业与无业的原因看，以“身体不适应工作”和“因残疾，用人单位不予接受”为主要因素。残疾人渴望介绍就业、扶持创业和职业培训。

从调查残疾人的基本情况看，残疾状况中生活无法自理的占 24.6%，毫无劳动能力的占 39.0%，丧失交往能力的占 23.7%，丧失学习能力的占 33.1%。这部分残疾人是需要而且应当得到社会的保障。从就业状况看，在就业年龄段内无业就占了一半以上，还有大量下岗失业和临时就业的残疾人。其次从残疾人经济收入看，有一半以上的残疾人生活状况低于社会平均水平。他们真正是社会的弱势群体。但从他们获得的保障情况看，未参加任何保险的占 67.4%，未享受最低生活保障的占 61.9%。

3.2 福州市残疾人出游现状

由于社会对残疾人旅游关注度不高，而残疾人出游的总量也偏低，旅游和残疾人事业管理部门都没有相关统计数据，本文主要采用问卷调查的方法采集福州市残疾人旅游相关数据。

3.2.1 调查基本情况

本次调查采取问卷调查法收集资料，2009 年 4 月至 6 月间，调查在福州市鼓楼、台江、仓山、晋安四个区所属的社区和行政村中展开。调查渠道主要通过社区走访发放调查问卷，其次放在残疾人办事机构由残疾人旅游者自愿填写，还有在景点景区请残疾旅游者填写的。共发放问卷 400 份，收回问卷 370 份，有效问卷 309 份，有效率 81.8%，符合抽样要求。

表 3-1 受访者人口统计学特征

Tab3-1 Demographic Characteristic of the Respondents

人口统计学因素		人数 (人)	比例 (%)
性别	男	165	53
	女	144	47
年龄	18 岁以下	27	8
	31-40 岁	30	10
	41-50 岁	48	16
	50 岁以上	204	66
受教育程度	初中以下	153	50
	高中(中专, 技校)	141	46
	大专	15	4
	本科及以上	0	0
收入水平	500 元以下	51	17
	501-1000	135	44
	1001-2000	105	34
	2000 元以上	18	5

表 3-2 受访者残疾类型

Tab3-2 The Proportion of People with Disabilities of the Respondents

残疾类型	视力残疾	肢体残疾
人数 (人)	87	222
比例 (%)	28.2	72.8

根据问卷资料统计, 受访者大部分是 50 岁以上的老年人, 受教育程度以初中以下和高中占比重比较大, 收入在 501-1000 元的较多。本次问卷调查在社区中访问到的老年残疾人较多, 大部分是由于老年性疾病导致的残疾, 如中风导致的偏瘫、老年性白内障等。青壮年残疾人多是由于外伤导致的肢体残疾。未成年残疾人大部分是由于出生缺陷导致的残疾, 如脑瘫、先天视力残疾等。在景点景区访问到得残疾人以肢体残疾人为主。问卷调查结果凸显了我国人口老龄化带来的问题, 2006 年第二次全国残疾人抽样调查结果显示残疾人数量比 1987 年第一次调查增加了 3132 万人, 其中 75.5% 是 60 岁以上的老年残疾人。另外由于问卷调查主要在社区居委会和城镇中的行政村中展开, 老年残疾人比较容易访问到, 这也导致样本中老年人偏多。调查中发现很多老年残疾人和儿童并未办理残疾人证, 也不了解相关残疾人保障政策。

3. 2. 2 福州市残疾人旅游者出游情况分析

目前没有关于福州市残疾人出游情况的统计数据，本文主要是根据调查问卷结果进行分析。

(1) 福州市残疾人旅游者出游频率

表 3-3 福州市残疾人出游频率

Tab3-3 Travel Frequency of People with Disabilities in Fuzhou

出游次数	0 次	1 次	2 次	3 次	3 次以上
人数 (人)	24	144	90	30	21
比例 (%)	8	47	29	10	9

调查结果显示调查范围内的残疾人大部分有出游经历，一般在三次以下，总体出游频率不高。在问卷调查中对部分残疾人进行访谈发现残疾人较少出游的主要原因还是自身心理障碍，自卑感使得他们不愿和健全人一同参团旅游，也怕因为自己耽误其他团员时间；和家人出游又觉得劳师动众，干脆就不出门了。

(2) 福州市残疾人旅游者出游动机

表 3-4 福州市残疾人出游动机

Tab3-4 Tourism Motivations of People with Disabilities in Fuzhou

出游动机	观光	休闲度假	寻医看病	探亲访友	学习考察	工作出差	其它
人数(人)	183	87	78	153	33	3	33
比例 (%)	64	30	26	52	11	1	11

调查结果显示调查范围内的残疾人的出游动机主要是观光游览，其次是探亲访友、寻医看病。调查发现残疾程度较轻的残疾人旅游者出游动机一般是观光游览，而重度残疾的肢体残疾人旅游者轻易不出游，若出游旅游动机一般是寻医看病或探亲访友。

(3) 福州市残疾人旅游者出游目的地范围

表 3-5 福州市残疾人出游目的地范围

Tab3-5 Tourism Destination Chosen by People with Disabilities in Fuzhou

目的地范围	本市	临近省市	较远省市	国外
人数 (人)	144	69	36	6
比例 (%)	51	24	13	2

调查结果显示调查范围内的残疾人一般选择距离较近的旅游目的地，主要是

本市，其次是临近省市。残疾人旅游者由于生理缺陷，无法承受长途旅行的劳累，出于休闲观光动机的旅游活动一般以市内一日游为主。目前国内专门为残疾人提供服务的旅行社也主要以一日游产品为主。调查发现到较远省市和国外旅游的残疾人旅游者主要目的是为了探亲访友或寻医看病。

(4) 福州市残疾人旅游者出游方式

表 3-6 福州市残疾人出游方式

Tab3-6 Travel Mode of People with Disabilities in Fuzhou

出游方式	自助方式		参加旅行团		单位或社 团组织	其它
	单独一人	亲友同行	参加普通 旅行社	参加专门为残疾人提 供旅游服务的旅行社		
人数(人)	21	183	15	0	63	3
比例(%)	7	64	6	0	22	1

调查结果显示调查范围内的残疾人出游时主要选择与亲友同行，其次是单位或社团组织的旅游活动，有志愿者陪伴，参加普通旅行团的很少，没有人参加过专门为残疾人提供旅游服务的旅行团。

(5) 福州市残疾人旅游者旅游信息来源

表 3-7 福州市残疾人旅游者旅游信息来源

Tab 3-7 Tourism Information Resources of People with Disabilities in Fuzhou

旅游信息来源	他人介绍	电视、广播或纸质媒体	互联网	旅行社	残联	其它
人数(人)	66	120	36	15	39	9
比例(%)	23	42	13	5	14	3

调查结果显示调查范围内的残疾人旅游信息来源主要是媒体介绍，其次是亲人和朋友的介绍。由于本次调查中老年残疾人偏多，所以从互联网获得旅游信息的比率偏小。

(6) 福州市残疾人旅游者资金来源

表 3-8 福州市残疾人旅游者资金来源

Tab3-8 financial resources of People with Disabilities in Fuzhou

旅游资金来源	自费	亲友资助	其他单位资助	其它
人数(人)	165	63	33	24
比例(%)	58	22	12	8

调查结果显示调查范围内的残疾人旅游资金来源主要是自费，其次是亲友资助。

(7) 福州市残疾人旅游者旅游中遇到的主要障碍

表 3-9 福州市残疾人旅游者旅游中遇到的主要障碍

Tab3-9 Main Barriers Encountered by People with Disabilities in Fuzhou

障碍类型	选择该项人数	比例
旅游计划过程中缺乏有用的信息来源	225	79
交通站点(汽车站、火车站、轻轨站、地铁站、机场和码头)等缺乏无障碍设施	270	95
交通工具(汽车、火车、飞机、轮船、地铁和轻轨等)残疾人使用存在障碍	264	93
交通部门服务人员的消极态度	165	58
住宿地点缺乏无障碍设施	273	96
住宿接待单位员工的消极态度	210	78
餐饮提供单位缺乏无障碍设施	279	98
餐饮提供单位员工的消极态度	255	89
景区景点缺乏无障碍设施	267	94
景区服务人员的消极态度	207	73
其他	63	22

调查结果显示调查范围内的残疾人在旅游中遇到相当多的障碍, 主要是交通、住宿、餐饮场所和景区无障碍设施的缺乏, 相对于这些部门员工的服务态度, 无障碍设施的缺乏对残疾人旅游的阻碍更严重。

3.3 福州市残疾人旅游市场需求特征及原因分析

相对于福州市普通居民的出游率和福州市残疾人的数量, 福州市残疾人旅游总量较少, 需求不旺。根据问卷调查结果和对部分残疾人的访谈, 福州市残疾人旅游市场需求情况表现出以下主要特征:

(1) 残疾人出游频率低

根据问卷调查和访谈的结果残疾人由于生理缺陷等原因极少旅游, 同普通人比较出游频率要低的多。很多残疾人大部分时间都待在家里, 很少出去参加文化娱乐活动。

福州市残疾人旅游者出游率低是由于他们在旅游决策阶段遇到各种内在或外在的阻碍因素, 笔者对 7 位过去两年内没有参加旅游活动的肢体残疾人进行了深入访谈, 受访者以 A1、A2、A3、A4、A5、A6、A7 表示, 并借助 Crawford&Godbey 的休闲阻碍理论对他们不出游的原因进行归类总结。

表 3-10 福州市残疾人不出游原因

Tab3-10 Reasons why People with disabilities in Fuzhou didn't travel

阻碍类型		受访者回答
个 人 类 在 阻 碍	心理障碍	A4 平时也想出去旅游，就是怕麻烦子女，也怕出意外。 A2 自己有残疾，平时就不爱出门，怕别人笑话。
	健康相关问题	A7 我身体不好，怕出门一下又病了；再说行动又慢，跟团恐怕不行。
	获得相关信息的障碍	A2 没有人组织残疾人旅游。 A4 没有旅行社接受我这样的残疾人报名参团，他们也没有专门的残疾人旅游线路。 A7 听说外地有，但福州还没有专门为残疾人服务的旅行社。
	无人陪伴	A4 家里人都很忙，没时间陪我去旅游。
	受到歧视	A2 我以前也出门，可到哪儿都有人盯着看，还指指点点的，现在不爱出去了。
	缺少资金	A6 还领着低保呢，生活都困难，旅游不敢想。 A3 自己也不挣钱，旅游怕增加家里负担。
	交通不便	A5 我这样，出门坐车也不方便啊，都要人抬的。 A1 公共汽车我是坐不了，的士有时会拒载，坐电动轮椅出门也总碰到台阶，确实不方便。
	住宿餐饮设施不便	A1 一般的宾馆都没有残疾人房，卫生间门太窄了。 A4 我家附近的餐馆门口都有台阶，不好进去。
	景点相关设施缺乏	A7 一般的公园、风景区都没有残疾人厕所，想去吧，又总担心这个问题。
	人际间的阻碍	

(2) 出游的距离较短，一般以市内和周边为主

残疾人由于生理原因，长时间出门在外进行长距离的旅行有困难，一日以内的旅游较能承受。旅游目的地一般是市内的公园、景点或者周边能够一日往返的旅游景点。省外或国外旅行对于残疾人来说一方面需要有较好的身体素质，另外还需要一定经济能力以及陪伴人员有足够时间。

(3) 旅游活动多由亲友陪同或者社会团体组织

残疾人单独一人自助旅行较少，旅游活动一般由亲友陪同，群体性的旅游活动一般是由残疾人协会或肢残人协会等社会团体组织的，几乎没有旅行社有残疾人包价旅游产品。由于很多旅游目的地无障碍环境建设还不够好，残疾人特别是肢残人和视力残疾人单独一人是无法出行的。

第四章 福州市残疾人无障碍旅游供给状况

4.1 残疾人旅游设施状况

1985 年我国颁布主要针对下肢残疾人和视力残疾人的《方便残疾人使用的城市道路和建筑物设计规范》(JGJ50-88)(试行),1990 年颁布的《残疾人保障法》以及国务院批准执行的发展中国残疾人事业的三个五年计划中都提出了开展无障碍设施建设的任务与措施。《中国残疾人事业“九五”计划纲要(1996-2000 年)》规定将执行《方便残疾人使用的城市道路和建筑物设计规范》纳入基本建设审批内容,制定相应规定;广泛宣传,逐步推广无障碍设施。2001 年 8 月,我国正式颁布《城市道路和建筑物无障碍设计规范》(JGJ50-2001),其中 24 条纳入了工程建设标准强制性条文。民航和铁道部门也先后出台了行业无障碍标准。

1993 年,福州市城乡建设委员会、福州市残联联合发出《关于在本市执行(方便残疾人使用的城市道路和建筑物设计规范)的通知》,福州市的无障碍设施建设开始起步,十多年来,全市的无障碍设施建设取得了一定的成绩。2007 年福州市民政局、建设局、规划局、教育局、公安局等部门联合制定颁布了《福州市无障碍建设“十一五”实施方案》,无障碍设施建设得到了进一步发展。2010 年全国特奥会将在福州举办,福州市 2009 年计划投入约 1000 万元,增设无障碍设施并对不规范设施进行改造,全面推进无障碍建设城市创建工作。

4.1.1 旅游景点残疾人无障碍设施情况

《旅游景区质量等级的划分与评定》(修订)(GB/T17775-2003)中规定 AAAA 级和 AAAAA 级景区在经营管理方面能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品,提供特殊服务。但该标准并未对景区无障碍环境作出规定。

《旅游规划通则》、《风景名胜区规划规范》中都没有涉及无障碍环境或残疾人旅游的内容,《城市道路和建筑物无障碍设计规范》并未成为这两个国家标准的引用文件。

福州市大部分旅游景区都实行残疾游客免票或优惠票价措施。

根据关于残疾人无障碍设施的规定的的相关要求和标准,笔者于 2009 年 5 月期间,实地考察了福州市以下 7 处主要的城市旅游景点,其无障碍设施的现状如表 4-1,从表中可看出目前福州市旅游景点的无障碍设施的情况并不令人满意。其中一处景点入口处没有设置无障碍通道;景点内轮椅通道设置不完善,并不是专门为轮椅人士设计的,只是道路稍平坦些;无任何景点拥有盲道和手语导游;7 处景点中仅有两处有残疾人厕位。无障碍休息环境方面也有很大欠缺。西湖公园和江滨公园等城市公园的无障碍环境稍好些,入口无障碍通道也很规范,其他设施就比较欠缺。

表 4-1 福州市主要旅游景点无障碍设施情况表

Tab4-1 Barrier-Free Facilities in the Main Tourist Attractions

景点名称	入口无障碍 通道	景点内轮椅 通道	景点内盲 道	景点内手 语导游	残疾人专用卫生 间或厕位
鼓山	有	有	无	无	无
西湖公园	有	有	无	无	有
西禅寺	无	有	无	无	无
福州动物园	有	有	无	无	有
江滨公园	有	有	无	无	无
福州国家森 林公园	有	有	无	无	无
中国船政文 化博物馆	有	有	无	无	无

4.1.2 酒店残疾人无障碍设施情况

根据国家旅游局出台的最新版饭店星级评定标准,《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003),一星级和二星级对残疾人无障碍环境没有要求;三星级要求门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅,能为残疾人提供必要的服务;四星级和五星级要求门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅,有残疾人专用卫生间或厕位,能为残疾人提供必要的服务;白金五星评定在选择项目中要求电梯内有方便残疾人使用的按键,有残疾人客房;综合来看三星级以上饭店都要求前厅通道具备无障碍环境,其他方面如残疾人客房都未作为硬性要求。

调查发现,福州四星以上酒店如西湖大酒店、外贸中心酒店、香格里拉大酒店、最佳西方财富酒店、洲际大酒店、金士顿大酒店、国谊大酒店等基本都有1-2间无障碍客房,前厅及公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅,有残疾人专用卫生间或厕位。为2010年全国特奥会做准备,福州市2009年计划对四星级以上酒店进行无障碍改造。改造内容包括在停车场设无障碍专用车位并悬挂无障碍标识牌;设低位扶手和低位按钮;设置无障碍线路图;增加或改造低位服务台和低位窗口;增设低位公用电话;在公共服务设施处悬挂无障碍标识牌。

福州三星级及三星以下酒店都没有残疾人专用无障碍客房,门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅;电梯内有扶手,但一般没有语音报层系统等设备,并非残疾人专用。

调查结果表明,残疾人特别是肢体残疾人到福州旅游选择四星以上酒店才能享受较好的无障碍服务。目前福州四星以上酒店客房每日单价都在300元以上,对于残疾人而言旅游成本要比普通人高。

4.1.3 城市公共空间残疾人无障碍设施情况

(1) 城市道路

包括人行道和人行过街通道主要考虑视力残疾和肢体残疾人的特点,减少他们行进中的障碍。

盲道建设方面,福州市二环路以内的主要道路共 75 条,道路单向总长度 221 公里,其中设置无障碍设施的街道 48 条,单向总长度 169 公里,占道路总长度比例的 76.6%。但在盲道的铺设上不是很规范,有时盲道遇到墙或栏杆,也没有绕开来,而是直接铺下去。行进盲道多处中断,其中因为井盖造成中断是普遍现象,市区主干道上 30 米一个的电缆盖导致盲道不连贯,目前,福州市建设部门已经考虑借鉴日本的塑胶式粘贴型盲道材料,可以直接贴在电缆盖上。盲道使用和维护状况不佳,盲道上肆无忌惮的乱停放车辆,更有甚者,把盲道作为寄车处,收取寄车费。在盲道上摆摊设点、堆放杂物等现象也不少见。

人行过街通道建设方面,五一路、五四路的天桥基本有坡道,其中龙华天桥铺设了防滑坡道,有中继平台及扶手,地面采用了防滑材料。其他路段很多人行天桥做成台阶式,没有轮椅坡道,使用轮椅和残疾人代步车出行的残疾人无法使用。福州市政府计划仿照广州等一些城市在人行天桥上加装残疾人升降电梯。目前福州市区有 18 个地下通道,均有坡道,设有扶手,每个地下通道入口处都悬挂有一面“残疾人过通道可求助值班人员”的提示牌,每个通道均设有一个值班室,有专人每天 24 小时值班,值班人员还义务帮助残疾人过往地下通道。但值班室设在通道内部,残疾人要想向值班员求助较难,市政管理部门决定在地下通道值班室内各加装一部电话,在通道四个入口处公开电话号码,今后过往地下通道的残疾人只要拨打电话求助,就可得到值班人员的帮助。

缘石坡道位于人行道口或人行横道两端,方便乘轮椅者进入人行道行驶的一种坡道,避免了人行道路缘石给乘轮椅者带来的通行障碍。按照福州市建委规定,道口缘石坡道高度应为 5cm,宽度应足够一辆轮椅通行。但通过调查发现,许多坡道的立缘石高于 5cm,这样的高度,不但残疾人代步车不敢上去。人行道缘石坡道下口高出车行道的地面超过 2cm,给轮椅上下带来困难。

调查发现目前福州市路口还没有盲人过街音响提示装置,2009 年计划进行这方面的改造。

(2) 室外坡道、台阶及其护栏

室外护边坡道通常指代替室外台阶或与室外台阶并设为行动不便者避免台阶带来的高差障碍而设的坡道。坡道最大坡度不大于 1/12,最大升高不超过 750mm。目前 2002 年后竣工的 223 项公共建筑、439 项居住建筑基本设置了规范的室外坡道。之前的建设项目中大部分医药公共场所进行了相关改造,无障碍环境较好,其他一些公共建筑如银行等很多没有进行无障碍设施的改造,入口缺乏坡道和扶手。

(3) 室外停车场

室外停车场要求距建筑入口及车库最近的位置应划为残疾人专用停车位, 同时应设有提示标志。调查发现福州市图书馆、体育中心、电影院、博物馆等大型文化场馆均无, 大型连锁超市和商场也没有残疾人专用停车位。福州市四星级以上酒店按照规划, 2009 年将全部增设残疾人无障碍停车位。

(4) 公共汽车站

根据《城市道路和建筑物无障碍设计规范》要求城市主要道路和居住区的公交车站, 应设提示盲道和盲文车站牌。公交车站设置盲文站牌的位置、高度、形式与内容, 应方便视力残疾者使用。

调查发现, 在五一、五四路沿线站台及相应首末站进行无障碍设施改造, 51 路公交车设有盲文站牌; 其他路段没有盲文站牌。但已有的盲文站牌破坏严重, 很多站牌被小广告覆盖, 手指触摸无法识别盲文, 还有些站牌盲文被撬掉。盲文站牌牌子很大, 但盲文只有一小块, 内容只有站名而没有公交车线路和终点站名, 盲人无法明白这是乘往何处的公交车。金山大道、五一五四路等路段公交车站都有提示盲道, 但大部分多公交车站都没有提示盲道。

(5) 公共卫生间

按照无障碍设计要求, 无障碍厕位面积不应小于 $1.80\text{m} \times 1.40\text{m}$ (图 7.8.1-3)。改建无障碍厕位面积不应小于 $2.00\text{m} \times 1.00\text{m}$ (图 7.8.1-4)。厕位门扇向外开启后, 入口净宽不应小于 0.80m , 门扇内侧应设关门拉手。坐便器高 0.45m , 两侧应设高 0.70m 水平抓杆, 在墙面一侧应设高 1.40m 的垂直抓杆。小便器两侧和上方, 应设宽度 $0.60 \sim 0.70\text{m}$ 、高 1.20m 的安全抓杆。距洗手盆两侧和前缘 50mm 应设安全抓杆。洗手盆前应有 $1.10\text{m} \times 0.80\text{m}$ 乘轮椅者使用面积。

福州市原先建有五座残疾人无障碍公厕, 2008 年以来对城区 19 座公厕进行无障碍设施改造, 增设残疾人卫生间或蹲位。市区医院、酒店、机场等公共建筑都有设置无障碍厕位, 门上有标志。政府机构、普通学校、商场等缺乏无障碍厕位。一些无障碍厕位虽然门口有标志, 但是厕位内空间较小, 轮椅无法进入, 甚至有的没有设置扶手。

(6) 公共建筑

2002 年后竣工的 223 项公共建筑、439 项居住建筑基本设置了无障碍设施。目前福州办公和科研建筑中, 省残疾人联合会等残疾人办事机构无障碍环境较好, 其他各类企事业办公建筑无障碍设施还不够完善。

商业建筑中百货商场一般都有升降电梯, 电梯类有扶手, 部分电梯有安装语音报层装置, 有无障碍坡道, 但无障碍厕位还不多。市内餐馆的无障碍环境也较差。2003 年福建省无障碍督导组选择福州市除马尾区之外的鼓楼、台江、仓山、晋安 4 个区的 11 类连锁超市共 53 家作为调查对象, 其中永辉 19 家, 超大 7 家, 好又多 6 家, 好日子 6 家, 蓝天 5 家, 沃尔玛 3 家, 永乐 2 家, 麦德龙 1 家, 国美 1 家, 世纪联华 1 家, 生鲜超市 2 家。100% 无残疾人专用停车位, 服务台、收银台和货架的摆设, 基本上能够方便坐轮椅者使用, 超市内也极少有台阶。

但所有超市的促销架或特价区，都放在货架通道中间，残疾人通行困难。不少超市为方便运货和购物小车的通行，修了坡道，但并不符合无障碍设施建设的规范。自动扶梯、履带滚梯对残疾人而言都有障碍。沃尔玛超市和山姆会员店配备了轮椅。

文化场馆建筑方面，2004 年省无障碍督导组曾对福州市区 38 家文化场馆的无障碍设施进行调查，调查表明，福州市文化场馆存在诸多不规范之处，残疾人享用很不方便。38 个图书馆、体育中心、电影院、博物馆等大型文化场馆中，100% 无残疾人专用停车位；所有场馆出入口前均无盲道，大部分不适合坐轮椅的残疾人进入，只有 18 处入口有坡道或入口完全平坦，其中仅有 6 处坡度适合坐轮椅者独自上下，34 处设置了台阶但仅有 6 处有扶手；文化场馆中除了省博物院为行动不便的人士专门配备一部轮椅外，其他场馆均未配备轮椅；馆内均无盲道，37% 的场馆地面偏滑，对拄拐杖的残疾人、行动不便的老年人以及孕妇、儿童是一个潜在的危险；洗手间大多存在门宽不够、有台阶等问题，只有 16% 的场馆设有残疾人专用厕位，但均无无障碍标志；所有展品货架均无盲文说明，所有的电梯均无语音报层提示及盲文按钮。笔者调查发现近年新建的场所无障碍设施较为完备，如金逸国际电影城，大厅左右两侧都设有醒目的、由紫红色地毯铺就的残疾人专用坡道，一旁还有扶手。在放映大厅中部，还预留轮椅席位，可放置两张轮椅。这里的无障碍洗手间也特别宽敞，轮椅在里面有很自由的活动空间。一些无障碍环境存在问题的文化场馆进行了改造，残疾人使用更为方便了。

4.1.5 无障碍标志

按照相关规定，政府机关与主要公共建筑的无障碍通路、停车车位、建筑入口、服务台、电梯、公共厕所或专用厕所、轮椅席、客房等无障碍设施的位置及走向，应设国际通用的无障碍标志牌。



国际通用无障碍标志



残疾人停车位

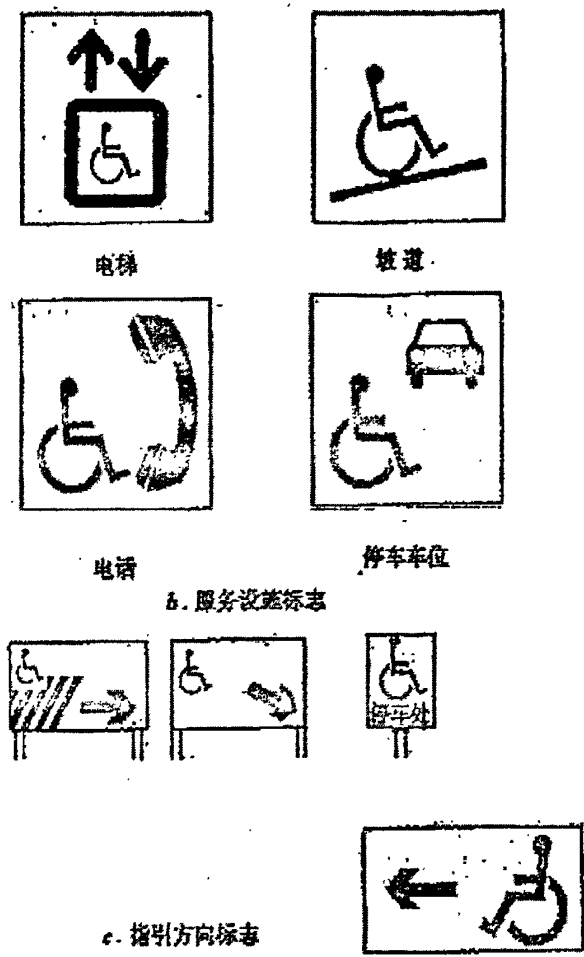


图 4-1 无障碍标识

Fig 4-1 Accessibility Logo

福州市无障碍设施标志做得还不到位，残疾人厕位一般在门上有明显标志，行进通道缺乏标志。机场等拥有残疾人专用通道和电梯的场所，相应设施旁都有标志。可供残疾人使用的地下通道和过街天桥都有醒目无障碍标志。但很多公共场所和公共空间无障碍设施少，没有残疾人通道、残疾人停车位和低位公用电话等设施，标志也就没有。

4.2 残疾人旅游服务状况

4.2.1 航空、火车等交通服务

(1) 航空服务

2000 年，原中国民用航空总局发布了《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置标准》，对国内各机场开展无障碍建设，提供无障碍服务提出了明确要求，

该标准是全国公共交通领域发布的第一个关于无障碍建设的行业标准，标准的实施，对完善我国民用机场无障碍建设，提高航空业为残疾人服务的水平发挥了重要作用。笔者对福州长乐国际机场调查发现，机场航站楼出入口符合无障碍要求，航站楼内有无障碍厕位，无障碍电梯。登机桥有扶手，相应设施上有无障碍标志。办理登机手续厅内没有专供乘轮椅者使用的办票柜台，无残疾人停车位，无残疾人专用安检通道。2010 年全国特奥会将在福州举办，机场正在加紧完善无障碍设施。总体来看长乐国际机场的无障碍环境较好。

2009 年 4 月 30 日，中国民用航空局运输司以管理文件形式颁布了《残疾人航空运输办法(试行)》。该办法是我国残疾人航空运输方面的第一个规范性文件。

表 4-2 航空公司残疾人运输服务内容

Tab4-2 Air transport services of persons with disabilities

类别	航空公司应提供的具体服务
运输人数及拒绝运输的预防	航班运输残疾人人数根据航班座位数不同每航班载运 2-8 名不等； 载运残疾人超过上述规定时，应按 1: 1 的比例增加陪伴人员，但残疾人数最多不得超过上述规定的一倍； 载运残疾人团体时，在增加陪伴人员的前提下，承运人采取相应措施，可酌情增加残疾人乘机数量。除安全或法律另有规定外， 承运人不得拒绝运输具备乘机条件的残疾人。
定座和购票	需要提供设备设施或服务时，应在定座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前 72 小时；残疾人旅客按规定提出需求后，承运人应确保该需求被记录。由于航班取消或不能提供残疾人所要求设备而被迫转到其他航班时， 由该承运人提供残疾人向原承运人所要求的服务，原承运人应予以协助。向具备乘机条件的残疾人提供航空运输中有关设施和服务的信息；除特殊情况外， 承运人不得要求具备乘机条件的残疾人提供医疗证明，不得将要求具备乘机条件的残疾人在旅行时带有陪伴人员作为提供航空运输的条件
乘机	应在候机楼的主要出入口处为残疾人提供相应的服务，并设有醒目标识。应备有供具备乘机条件的残疾人在机场及登离机时使用的轮椅。具备乘机条件的残疾人愿意在机场使用自己轮椅的， 可使用其轮椅至客舱门。残疾人在地面轮椅、 登机轮椅或其他设备上不能独立移动的，承运人机场和机场地面服务代理人按各自责任不得使其无人照看超过 30 分钟。 具备乘机条件的残疾人需要承运人提供第十条或本章规定的登离机协助的， 应提前 3 小时在机场办理乘机手续。在条件允许的情况下， 机场应设置残疾人安全检查专用通道。安排具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员优先登机。
助残设备存放	承运人不得将附件规定的、 具备乘机条件的残疾人带进客舱的助残设备作为随身携带物品进行限制。 客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理。客舱内没有存放设施或空间的，应将助残设备免费托运。 可免费托运一件附件规定外的助残设备。电动轮椅应托运， 具备乘机条件的残疾人托运电动轮椅， 应在航班离站时间前 3 小时交运， 为防止丢失和损坏， 承运人应将助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。 承运人应在靠近客舱门的地方接受托运和交回助残设备， 以便具备乘机条件的残疾人能尽可能使用自己的助残设备。 托

	运的助残设备应从货舱中最先取出，并尽快送到客舱门交给具备乘机条件的残疾人。承运人不得要求具备乘机条件的残疾人签署免责文件，放弃其对助残设备损坏或丢失进行索赔的权利，收运时已损坏的除外。
空中服务	以视频方式向旅客播放安全须知时，应加注字幕或在画面一角使用手语向听力受损的具备乘机条件的残疾人进行介绍。单独向具备乘机条件的残疾人介绍安全须知时，应尽可能谨慎和不引人注目。 在客舱内提供下列服务： （一）协助移动到座位或从座位离开； （二）协助做就餐准备，例如打开包装、识别食品及食品摆放位置； （三）协助使用机上轮椅往返卫生间； （四）协助有部分行走能力的残疾人往返卫生间； （五）协助放置和取回随身携带物品，包括在客舱存放的助残设备。
服务犬	应允许服务犬在航班上陪同具备乘机条件的残疾人。具备乘机条件的残疾人应向相关部门提供服务犬的身份证明和检疫证明。带进客舱的服务犬，应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。在征得相关旅客同意的情况下，可不要求残疾人为服务犬戴口套。除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残疾人的座位处陪伴。具备乘机条件的残疾人的座位处不能容纳服务犬的，承运人应向残疾人提供一个座位，该座位处可容纳其服务犬。
联程运输	联程运输时，交运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人提供航班的衔接服务。联程运输衔接时，由接运承运人承担为其提供相应服务和协助的责任。交运承运人航班不正常造成具备乘机条件的残疾人未能与接运承运人航班衔接的，交运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人提供一切必要的安排和协助。原接运承运人航班不正常改由另一接运承运人接运的，原接运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人提供一切必要的安排和协助。
管理	承运人、机场和机场地面服务代理人应根据本办法制订详细的服务方案，明确为具备乘机条件的残疾人提供相应服务的办法和程序，并以书面、网络等适当形式向社会公布。其他重要服务信息，应以具备乘机条件的残疾人容易获取的方式提供。承运人应在公布的航班离站时间前 36 小时将残疾人需要协助的信息传至代理人。在航班起飞后，承运人应将航班上具备乘机条件的残疾人人数、助残设备的位置以及需要的特殊协助或服务的信息尽快通知经停地、目的地机场。具备乘机条件的残疾人的合法权益受到损害时，可向承运人、机场和机场地面服务代理人投诉，也可向民用航空主管部门投诉。应设立专门机构或指定专门人员负责受理残疾人投诉受理工作，对外公布投诉受理方式，并报民用航空主管部门备案。应尽快处理残疾人投诉，并接受民用航空主管部门监督。应配备适当的熟练掌握残疾人服务有关技能的人员。应制定训练大纲，保证所有为残疾人提供服务的员工按其职责接受服务意识、心理、技巧等培训。安检人员应接受对具备乘机条件的残疾人及其行李物品、服务犬进行安全检查方面的培训。为残疾人提供服务的员工应熟悉残疾人服务工作程序，熟练操作各种无障碍设备。

资料来源：根据《残疾人航空运输办法（试行）》整理

上述的行业管理文件对于残疾人航空运输过程合法权益的保障有重要意义,但残疾人乘坐飞机还是有很多现实困难,比如,对同机乘坐的残疾人人数有限制;航空公司要求轮椅一定要托运;要签署不计免责单;如果有损坏,公司不负责任。很多机场目前没有残疾人安检通道,而普通通道的电子设备会对助听器和人工耳蜗造成损害。

(2) 铁路运输服务

2005 年铁道部颁布了行业运输标准《铁路旅客车站无障碍设计规范》(TB10083-2005),极大推进了我国铁路旅客车站的无障碍环境建设。此外,铁道部规定,中国人民解放军和中国人民武装警察部队因伤致残的军人(以下简称伤残军人)凭“中华人民共和国残疾军人证”、因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”享受半价的软座、硬座客票和附加票。

调查发现,新建的福州火车站有升降电梯,残疾人进站有专门通道,车站有残疾人厕位,与《铁路旅客车站无障碍设计规范》相对照还有欠缺如车站内盲道的铺设等。目前根据福州市迎接特奥会要求正在改造,将建低位服务窗口和残疾人专用电梯,对卫生间进行改造等。福州火车站对残疾人旅客的服务非常好,车站有“八送”“八代”服务项目,保证送“重点”旅客上车、出站、到家、去医院、旅社、三轮车站、公共汽车站、长途车站;这些“重点”旅客也包含残疾人,并保证代残疾旅客购买车票。为残疾人服务是车站服务的重点工作之一。

(3) 城市公共交通服务

2009 年 4 月福州公交集团为首批先行盲人、肢体残疾人、聋哑人等残疾人办理的“残优卡”,办卡对象为户籍在福州市五区、持有残疾人证、年龄在 70 周岁以下的视力残疾人、肢体残疾人、聋哑人。“残优卡”分为两类,聋哑人办理的优惠卡可优惠 80%,其余 20%自付,聋哑人每人每次乘车个人需缴纳总票价的 20%,非空调期 0.2 元,开空调期加收 1 元空调费为 1.2 元,其余类别残疾人直接办理免费卡。

2009 年 5 月福州市公交集团公司将为第二批重度残疾人办理免费乘车卡。对象包括:户籍在五区、持有残疾人证、70 周岁以下的精神类残疾人(含癫痫病患者)和严重肢残的残疾人、智力障碍类残疾人。由于现有的公交车尚未配备方便无乘车行为能力的肢体残疾人的设施,无乘车行为能力的(如坐轮椅、瘫痪等)肢体残疾人,由经办人员另册登记,待鉴定后再个案处理。对已安装假肢或借助其他行走辅助工具,能自主上下车的肢体残疾人给予办卡。精神类残疾人(含癫痫病患者)应提供省、市级医院的医疗证明,证明该患者已痊愈(证明该患者痊愈的、可以上班的、可以正常参加社会活动的)。

另外,为保护残疾人出行安全,残疾人在办卡时将统一购买人身意外伤害保险,福州市残联对生活困难残疾人予以适当补助。

公交集团的这些残疾人优惠政策给许多残疾人带来了实惠,但还有欠缺,主要是硬件方面的,福州市目前没有无障碍公交车,需要乘坐轮椅出行的残疾人,不能办理残优卡,没有他人帮助无法上下车。目前的新型公交车上车门踏板变低

了,下车门也变宽大了。全市所有公交车均设有老弱病残孕专座,附近空间较大,可以放置轮椅,专座位置在离下车门最近的地方,用不同颜色区分专座与一般座位,提醒乘客让座。但调查发现所有公交车都没有供残疾人使用的升降台或坡道。

4.2.2 旅行社等旅游机构相关产品提供

目前,福州还没有专门为残疾人提供旅游服务的机构。通过旅行社出游的残疾人旅行团一般由残疾人协会或其他社团组织,需要志愿者陪伴,比如2000年国庆,福建省肢残人协会通过福州新华旅行社组织十几名肢体残疾人到武夷山旅游。旅行社没有专门为残疾人设计旅游产品。笔者向本地旅行社咨询发现一般旅行社不接受残疾人特别是肢体残疾人报名参加普通旅行团,对于接待全部由残疾人组成的旅行团态度谨慎。

游船公司方面,福州市旅游局关于福州市闽江游船公司准入条件的通知中要求游船有为残疾人服务的设施,一般可满足残疾人生活起居的要求;能为残疾人提供特殊服务。目前在闽江航线上的游船能满足残疾人的基本需要。

旅行社长期忽视残疾人市场主要有以下原因:

(1) 组团风险大,成本高

残疾人和老年人是较容易出现安全事故的人群,对于旅行社而言,一旦出现事故,就要赔付。而且残疾人旅游需要专业的陪护人员,无障碍客房价格也高,这些因素都导致残疾人旅游组团成本高。成本高自然价格也高,价格高又会导致残疾人旅游者需求的下降。

(2) 旅行社缺乏专业服务设施和人员,接待部门无障碍设施缺乏

旅行社设施方面目前福州没有旅行社拥有无障碍旅游巴士,全国只有中旅总社拥有专门的无障碍旅游巴士。无障碍旅游车价格较高,很多旅行社都是采用租赁旅游车的方式,无力承担昂贵购车成本。福州旅行社没有手语导游和专业的陪护人员,也缺乏接待残疾人旅游者的经验。

(3) 残疾人市场较小,支付能力差

有旅游支付能力的残疾人不多,且较分散,没有形成集聚的市场。很多残疾人还需要最低生活保障,没有经济能力去旅游。而政府对于残疾人事业的资金投入不包括残疾人旅游,其他团体如福州市残疾人协会、肢残人协会能够获得的社会残疾人旅游专项援助资金也较少。

(4) 景区、交通等无障碍设施缺乏,旅行社产品设计有难度

无障碍环境整体不佳,拥有完善无障碍设施的景区不多。旅行社产品设计必然包括吃住行游购娱诸要素,而这些部门无障碍设施的缺乏,使得残疾人旅游产品的设计更加困难。广东、浙江等一些提供残疾人旅游服务的旅行社设计的旅游线路都倾向于选择北京、上海等无障碍设施好的大城市作为旅游目的地,另外一日游产品也比较多。因为无障碍环境的限制,残疾人旅游产品就不能像大众旅游产品那样类型多样,而产品的单一对残疾人旅游者的旅游需求也有影响。

4.2.3 残疾人旅游信息提供

福州目前没有专门针对残疾人旅游者的无障碍旅游指南。全国来看,残疾人无障碍旅游出版物有世界轮椅基金会中国代表处编制的轮椅人士出行指南《行走·渴望》,向上海几十万轮椅人士介绍了上海交通和餐饮、购物、娱乐及教育场馆等文化娱乐休闲场所的无障碍设施情况。总体来说残疾人无障碍旅游指南和杂志等出版物非常少。

网络信息资源方面,福州市旅游局和残联等政府机构网站没有残疾人旅游相关信息提供。全国来看,2008年中国残奥管理中心和中国旅行社总社共同合作开发了“灿奥旅游”项目,专为残疾人和老年等行动有障碍者提供专业的接待服务工作。活动官方网站灿奥旅游网(www.imable.com)介绍了景点线路等旅游信息,残疾人可通过网络定制旅游路线。但残奥会开完,该网站也没有更新和提供相关服务了。一些残疾人成立了残疾人旅游论坛网站,向残疾人介绍旅游信息,组织残疾人旅游活动如中国残疾人旅游论坛(www.cjrly.com)、自强人公益论坛(bbs.canjiren.org)、北京残疾人旅游俱乐部(www.cjr17u.cn)。这些论坛给残疾人旅游者提供了交流的平台,也会定期举办一些活动,这些论坛目前还无法提供专业的残疾人旅游信息服务。

信息技术方面,笔者通过对福州市大利嘉城等网络信息设备售卖场所的调查发现,市面没有出售可供残疾人使用的电脑设备和软件,消费者可以通过淘宝等电子商务网站购买到相应设备,但价格较高。微软、IBM等国际厂商很早就介入信息无障碍领域,这些企业设计了很多可供残疾人使用的电脑设备和软件。如桌面阅读器、文本语音转换设备、盲文键盘等。专为残疾人开发的电脑软件,分别具有语音合成、图像放大和黑白转换、文字阅读、键盘辅助输入、盲文输入和编辑、盲图(用手触摸的图形),发声训练等功能。按照使用者的不同情况,可配合不同的电脑操作系统。对于一些身体几乎无法动弹的瘫痪病人,业界专门开发了一种仅通过身体某一部位的轻微动作便可进行操作的电脑系统。残疾人相关信息技术产品开发的相当多,完成可以满足残疾人的需求,缺陷是无论软件还是硬件价格都比较高。

4.3 福州市无障碍旅游满意度测评分析

残疾人无障碍旅游市场的开发要始终以顾客为中心,这就需要我们去了解游客对于福州市无障碍旅游的满意度,通过构建游客无障碍旅游满意度,将对于旅游目的地的评估机制从经验描述向科学化描述进行转变。用户满意度指数(Customer Satisfaction Index,简称CSI)是一种新型宏观经济指标。它通过测量用户对产品和接受服务后的满意程度,得出产品和服务质量的评价数值,以此来反映产品和服务的质量状况。近年来,我国的一些企事业单位、高等院校也在积极探索构建中国的CSI,并且在一些企业进行了有效应用。旅游业也有相

关应用,如中国旅游研究院受国家旅游局委托所作的全国游客满意度调查报告中就用到了 CSI 的方法。

4.3.1 问卷调查设计

笔者通过问卷调查收集数据,通过对问卷结果的整理和数据分析,了解游客对于福州市无障碍旅游的满意程度。(见附录 2)

问卷调查与前文所述的福州市残疾人出游状况调查同时进行,对象为在福州有过旅游经历的残疾人旅游者。调查渠道主要通过社区走访发放调查问卷,其次放在残疾人办事机构由残疾人旅游者自愿填写,还有在景点景区请身体不便的旅游者填写的。经过一个月的工作,共收回了调查问卷 310 份,无效问卷 25 份,有效问卷 285 份,有效率 91.9%,符合抽样要求,基本上可以代表残疾人旅游者对福州旅游的满意度和期望值。

问卷设计上根据各项指标设置 32 个问题,要求用户对各个问题的满意度和期望值(重要程度)作出评价。满意度分为 3 个等级:满意、一般、不满意。期望值(重要程度)分为 3 个等级:重要、一般、不重要。

表 4-3 游客无障碍旅游满意度指标体系

Tab4-3Tourist Satisfaction Index System of Barrier-Free Travel		
调查内容	一级指标	二级指标
游客无障碍旅游满意度	交通	无障碍设施
		无障碍服务
		便利性
		性价比
	餐饮	无障碍设施
		无障碍服务
		产品质量
		性价比
	住宿	特色
		无障碍设施
		无障碍服务
		产品质量
	景点	性价比
		无障碍设施
		无障碍服务
		产品质量
		性价比

购物	无障碍设施
	无障碍服务
	产品质量
	性价比
休闲娱乐	无障碍设施
	无障碍服务
	产品质量
	性价比
旅行社	特色
	无障碍设施
	无障碍服务
	产品质量
旅游行业管理	性价比
	市场秩序
	信息服务
	投诉机制

4.3.2 问卷数据处理

根据问卷调查得出的结果，对调查数据进行统计分析。统计后得表 4-5。

残疾人游客对各项指标的满意度可通过下式求得：

$$S_i=\sum x_iy_{ij}(i=1,2,3,\cdots n,\quad j=1,2,3,\cdots k)$$

其中 S_i 指游客对第 i 个指标的期望值； n 为影响残疾人游客期望值的指标个数； m 为残疾人游客期望值的分类等级； x_i 指期望值为 i 时对应的分值； y_{ij} 指残疾人游客对第 i 项指标选择第 j 项回答的比例。分值为满意 3 分，一般 2 分，不满意 1 分。

残疾人游客对各项指标的期望值可通过下式求得：

$$V_i=\sum k_ir_{ij}(i=1,2,3,\cdots n,\quad j=1,2,3,\cdots m)$$

其中 V_i 指游客对第 i 个指标的满意度； n 为影响残疾人游客满意度的指标个数； k 为残疾人游客满意度的分类等级； k_i 指满意度为 i 时对应的分值； r_{ij} 指残疾人游客对第 i 项指标选择第 j 项回答的比例。分值为重要 3 分，一般 2 分，不重要 1 分。满意 3 分，一般 2 分，不满意 1 分。

经过计算可得表 4-4：

表 4-4 游客无障碍旅游满意度调查情况

Tab4-4 Tourist Satisfaction Survey of Barrier-Free Travel

问卷内容		游客满意度 S				期望值 V			
一级指标	二级指标	满意 (%)	一般 (%)	不满意 (%)	满意度	重要 (%)	一般 (%)	不重要 (%)	期望值
交通	无障碍设施	9.36	31.03	59.61	1.50	65.13	30.56	4.31	2.61
	无障碍服务	25.26	13.92	60.82	1.64	72.59	23.63	8.78	2.84
	便利性	47.06	44.12	8.82	2.38	43.31	38.63	18.06	2.25
餐饮	无障碍设施	7.00	44.00	49.00	1.58	64.24	24.72	11.04	2.53
	无障碍服务	3.09	44.33	52.58	1.51	72.82	26.27	0.91	2.72
	产品质量	40.72	52.06	7.22	2.34	32.56	37.41	30.03	2.03
	性价比	38.50	50.50	11.00	2.28	58.28	31.22	10.5	2.48
	特色	45.23	50.25	4.52	2.41	48.13	35.73	16.14	2.32
住宿	无障碍设施	7.05	42.93	50.02	1.5	72.25	17.72	10.03	2.62
	无障碍服务	17.09	46.73	36.18	1.81	64.73	31.73	3.54	2.61
	产品质量	39.49	48.21	12.31	2.27	39.72	36.52	23.76	2.16
	性价比	49.50	47.50	3.00	2.47	28.58	41.57	29.85	1.99
景点	无障碍设施	2.96	46.31	50.74	1.52	61.84	34.74	3.42	2.58
	无障碍服务	3.47	42.57	53.96	1.50	67.39	32.58	0.03	2.67
	产品质量	47.06	42.65	10.29	2.37	41.51	35.04	23.45	2.18
	性价比	38.58	50.25	11.17	2.27	37.1	30.72	32.18	2.05
购物	无障碍设施	50.00	44.61	5.39	2.45	54.28	32.55	13.17	2.41
	无障碍服务	9.09	52.34	38.57	1.71	53.62	35.75	10.63	2.43
	产品质量	50.50	45.54	3.96	2.47	36.03	24.57	39.4	1.97
	性价比	42.35	52.55	5.10	2.37	49.26	25.31	25.43	2.24
休闲娱乐	无障碍设施	16.83	50.50	32.67	1.84	63.49	25.71	10.8	2.53
	无障碍服务	13.22	51.35	35.43	1.78	52.59	28.63	28.78	2.44
	产品质量	36.22	54.08	9.69	2.27	59.1	36.27	4.63	2.54
	性价比	36.50	48.50	15.00	2.22	40.51	36.03	23.55	2.17
	特色	41.06	43.65	15.29	2.26	35.1	32.72	32.18	2.03
旅行社	无障碍设备	10.17	36.58	53.25	1.57	66.23	25.72	12.05	2.62
	无障碍服务	9.96	50.31	41.74	1.72	62.72	26.37	10.91	2.52
	产品质量	5.37	44.67	53.96	1.59	52.56	37.41	10.03	2.43
	性价比	42.06	46.65	11.29	2.31	57.26	32.22	10.7	2.47
旅游行业管理	市场秩序	36.55	50.28	13.17	2.23	58.13	35.71	6.16	2.52
	信息服务	16.28	54.08	29.63	1.87	32.03	28.59	39.2	1.92
	投诉机制	34.50	48.32	17.18	2.17	50.26	25.31	24.43	2.26

4.3.3 一级指标和总体满意度的计算

下面利用模糊综合评判的方法，计算一级指标和总体满意度的值。根据表 4-4，残疾人游客期望值是对指标重要性的一个重要评判，因此，残疾人游客对重要性的判断可以作为该指标的权重。例如：交通这个一级指标有无障碍设施、无障碍服务和便利性 3 个二级指标，它们的期望值分别是 2.61、2.84、2.25，则三个指标的权重 (r) 是：

$r1=2.61/(2.61+2.84+2.25)=0.35$

$r2=2.84/(2.61+2.84+2.25)=0.36$

$r3=2.25/(2.61+2.84+2.25)=0.29$

其它各项二级指标和一级指标的权重均采用以上方法求得，其权重值见表 2，为了下面计算方便给各个指标编号。

表 4-5 一级指标和二级指标的权数

Tab4-5 Level Indicators and Two Indicators of Weight				
一级指标	权重 R	二级指标	序号	权重 r_i
交通 (1)	0.10	无障碍设施	1	0.35
		无障碍服务	2	0.36
		便利性	3	0.29
餐饮 (2)	0.16	无障碍设施	4	0.20
		无障碍服务	5	0.23
		产品质量	6	0.17
		性价比	7	0.20
		特色	8	0.20
住宿 (3)	0.12	无障碍设施	9	0.29
		无障碍服务	10	0.27
		产品质量	11	0.23
		性价比	12	0.21
景点 (4)	0.13	无障碍设施	13	0.27
		无障碍服务	14	0.28
		产品质量	15	0.23
		性价比	16	0.22
购物 (5)	0.12	无障碍设施	17	0.26
		无障碍服务	18	0.27
		产品质量	19	0.22
		性价比	20	0.25
休闲娱乐 (6)	0.15	无障碍设施	21	0.21
		无障碍服务	22	0.21

旅行社 (7)	0.13	产品质量	23	0.22
		性价比	24	0.19
		特色	25	0.17
		无障碍设备	26	0.26
		无障碍服务	27	0.25
旅游行业管理 (8)	0.09	产品质量	28	0.24
		性价比	29	0.25
		市场秩序	30	0.38
		信息服务	31	0.29
		投诉机制	32	0.33

结合表 4-4、表 4-5 的数据，计算如下：

$$P=\sum s_{iri}(i=1,2,3,\cdots k)$$

对于交通游客满意度为：

$$P1=1.50*0.35+1.64*0.36+2.38*0.29=2.24$$

对于餐饮游客满意度：

$$P2=1.58*0.20+1.51*0.23+2.34*0.17+2.28*0.20+2.41*0.20=1.20$$

对于住宿的游客满意度为：

$$P3=1.5*0.29+1.81*0.27+2.27*0.23+2.47*0.21=1.96$$

对于景点的游客满意度为：

$$P4=1.52*0.27+1.50*0.28+2.37*0.23+2.27*0.22=1.87$$

对于购物的游客满意度为：

$$P5=2.45*0.26+1.71*0.27+2.47*0.22+2.37*0.25=2.23$$

对于休闲娱乐的游客满意度为：

$$P6=1.84*0.21+1.78*0.21+2.27*0.22+2.22*0.19+2.26*0.17=2.07$$

对于旅行社的游客满意度为：

$$P7=1.57*0.26+1.72*0.25+1.59*0.24+2.31*0.25=1.80$$

对于旅游行业管理的游客满意度为：

$$P8=2.23*0.38+1.87*0.29+2.17*0.33=2.11$$

对于福州无障碍旅游的总体游客满意度为：

$$P=2.24*0.10+1.2*0.16+1.96*0.12+1.87*0.13+2.23*0.12+2.07*0.15+1.8*0.13+2.11*0.09=1.89$$

4.3.4 结果分析

根据以上计算所得数据，建立二维分析模型，可以对残疾人游客满意度和期望值进行分析。

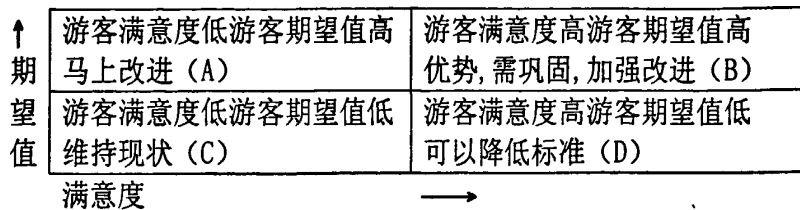


图 4-5 游客满意度与游客期望值关系二维图

Fig4-6 Two-Dimensional Diagram of Tourist Satisfaction and Expectation

把满意度做为 X 坐标, 游客期望值做为 Y 坐标, 得到下图:

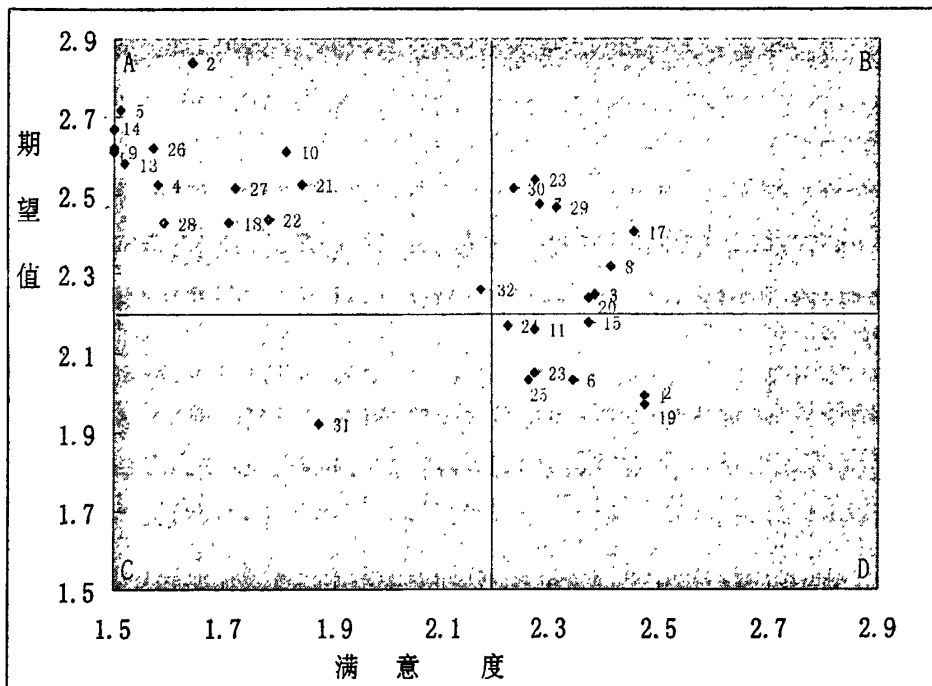


图 4-2 福州无障碍旅游游客满意度与游客期望值关系二维图

Fig 4-2 Two-Dimensional Diagram of Tourist Satisfaction and Expectation in Fuzhou

从图中可以看出位于 A 象限的指标主要是交通无障碍设施与服务、餐饮无障碍设施与服务、住宿无障碍设施与服务、景点景区无障碍设施与服务、购物场所的无障碍服务、旅行社的无障碍服务等。总体来看这些指标主要都是关于无障碍设施与服务的, 这些指标残疾人游客期望值高但满意度低, 要马上改进。处于 B 象限的指标是交通便利性、餐饮的特色、购物性价比、休闲娱乐产品质量、购物无障碍设施, 这些指标是福州作为无障碍旅游目的地的优势, 需巩固, 加强改进。处于 C 象限的指标是信息服务, 残疾人游客满意度低、期望值也低可以维持现状, 不用投入太多精力。处于 D 象限的是休闲娱乐产品质量和特色、餐饮产品质量、住宿产品性价比、购物的质量、休闲娱乐产品质量等指标, 这些指标游客满意度

高,期望值低可以降低标准合理利用资源。指标景区景点的质量、休闲娱乐产品性价比、住宿产品质量处于B和D象限的分界线上;指标旅游行业管理投诉机制处于A和B象限的分界线上要加强改进,使这些指标成为一项新优势。只有根据每一个指标的特点采取正确的对策才有利于旅游目的地的战略性建设。

无障碍旅游游客满意度调查结果印证了无障碍旅游供给状况的调查,景区景点、餐饮、交通等方面无障碍设施和服务的不完善导致残疾人对这些指标的满意度低,残疾人在旅游过程中最重视的是旅游目的地提供的无障碍设施和服务,因此要做好残疾人无障碍旅游市场的开发,首要是解决无障碍设施和服务不完善的问题。

4.4 福州市残疾人旅游开发存在的问题

2010年即将在福州召开的全国特奥会为福州市无障碍环境建设特供了很好契机,目前无障碍基础设施改造已经全面开展,取得很多成果。即将建设的地铁工程也能极大提高公共交通的无障碍程度。综合来看,高星级酒店无障碍设施较为完备;福州市区五一路、五四路盲道和其他无障碍设施情况较好;交通设施方面机场无障碍设施较好。

但在以下方面还需要加强:四星以下酒店无障碍设施不完善,缺乏无障碍客房;景区景点盲道、无障碍公厕等设施缺乏,没有手语导游;公共场所缺乏低位服务台和低位公共电话;缺少国际通用无障碍标志牌;缺乏无障碍公交车;旅行社基本没有残疾人旅游线路和服务项目;残疾人无障碍旅游信息缺乏。

4.4.1 阻碍残疾人出游的陈旧观念依然存在

近年来,福州市在残疾人康复、教育、就业、救助、文化生活等方面都取得了许多进步,残疾人的基本生活得到保障。但在公共生活的细节上为残疾人着想和服务的观念却并未深入人心,无障碍设施的相对缺乏即是有力佐证。此外,一般公众认识上的狭隘和社会舆论的偏激与误导对某些旅游活动的开展存在阻碍作用,如一些人认为残疾人只要满足基本生活需要就可以了,这些陈腐的观念多少也妨碍了对残疾人旅游市场的开发。这构成了开发残疾人市场的不可视障碍。

4.4.2 残疾人普遍缺乏参与旅游活动的经济条件

残疾人由于生理缺陷,总体文化素质偏低、就业困难、收入不高。拥有一定的可自由支配收入是参与旅游活动的前提。残疾人也有旅游需求,但残疾人的收入一般很低,还要承受较重的负担,如住房、医疗、子女教育、食品支出等方面,剩下的可自由支配收入较少,旅游的愿望也无法付诸行动。1998年4月我国已开始实施《残疾人扶贫计划》,但残疾人收入偏低的情况在短期内较难改变。因此,

残疾人要想实现其旅游的愿望还有许多现实的困难,还需要各方面的长期努力。

4.4.3 旅游企业对残疾人旅游市场缺乏重视

由于残疾人旅游市场开发难度大,风险高,市场规模不大,长期以来,旅游经销商及政府对残疾人旅游市场不太重视,导致残疾人旅游产品很少,阻碍了残疾人旅游动机转化为消费行为的进度,一部分市场潜力未被挖掘。残疾人旅游需要随团陪护人员和医生;肢体残疾人还需要装有升降机,座位较宽的无障碍旅行车;住宿方面三星级以上饭店才会都具备无障碍停车位、无障碍坡道、无障碍厕位和无障碍客房。这些都使得残疾人旅游产品相对于普通旅游产品价格要高。再加上组织、接待残疾人旅游要求更高,难度更大,因此绝大多数旅游企业并不看好残疾人市场,缺乏拓展这一市场的热情。

4.4.4 无障碍设施有待完善

虽然我国无障碍环境建设有了一定的法律、制度、规范等制度保障,但是仍然存在很多问题。多数旅游区无障碍设施偏少,景区入口没有无障碍通道,景区内缺乏轮椅通道,没有盲道,缺乏手语导游,没有残疾人专用卫生间等。主要原因是无障碍设施建设成本较高,而残疾人游客的数量有限,没有政府的推动,追求经济利益的景区很少重视这个问题。景区无障碍设施不完善就给旅行社的线路设计和残疾人旅游活动的开展带来了困难。

第五章 福州市残疾人旅游开发的对策

5.1 完善法律体系, 加强执法管理

1990年12月颁布, 2008年7月修订的《中华人民共和国残疾人保障法》, 是保障残疾人权益的根本性法律。2008年6月, 十一届全国人大常委会第三次会议高票通过决议, 批准我国加入联合国《残疾人权利公约》。此外教育法、义务教育法等50多部法律涉及残疾人权益保障; 国务院颁布实施了《残疾人教育条例》、《残疾人就业条例》等保障残疾人权益的专门性法规; 各省、自治区、直辖市也先后制定了本地区的残疾人保障法实施办法和其他保障残疾人权益的法规。一个以宪法为依据, 以刑事、民事、诉讼等法律为基础, 以残疾人保障法为核心, 以行政法规、地方法规为支撑的保障残疾人权益的法律体系已经形成。

保障残疾人无障碍旅游, 法律方面主要是将《城市道路和建筑物无障碍设计规范》落到实处, 切实保证残疾人无障碍旅游的硬件环境。旅游业界的相关行业法规和行业标准也必须体现保障残疾人无障碍旅游的具体措施, 《旅游饭店星级的划分与评定》和《旅游景区质量等级的划分与评定》虽然有残疾人无障碍旅游相关内容, 但对无障碍环境规定标准太低, 残疾人服务规定不够详细具体, 应当有具体的实施细则。

建议按照要求, 修订《旅游饭店星级的划分与评定》, 不能仅四星以上饭店具备无障碍环境, 酒店属公共建筑, 无论什么星级的酒店都应该具备无障碍环境。现行的《旅游景区质量等级的划分与评定》对无障碍环境没有规定, 对残疾人服务的规定笼统模糊, 建议增加无障碍环境的具体规定, 比如景区出入口、道路、无障碍公厕、语音介绍、盲文指示牌等, 景区提供的残疾人服务的规定要更详细些, 比如轮椅的提供、手语导游等。民航和铁道部门根据《城市道路和建筑物无障碍设计规范》先后制定了行业无障碍标准。建议景区和酒店业也能制定行业无障碍标准。

必须加强保障残疾人权益的法律法规的执法, 特别是对《城市道路和建筑物无障碍设计规范》的执行, 对于部分新建和改建设施不达标和部分设施被人为侵占的现象, 相关行政部门要加大管理力度。城建部门和执法局要加强对于占用和毁坏残疾人无障碍设施等违法行为的执法。对于残疾人关于自身旅游权益的申述, 政府部门要及时处理。

5.2 积极宣传, 增强残疾人出游信心

要加大残疾人旅游的宣传力度。许多残疾人很少出门, 不了解城市和景点无障碍建设的情况, 由于以往的经历对旅游充满畏惧。残疾人康复、就业、教育、

体育文化生活都得到了社会广泛关注,国家也比较重视这方面的问题。但对于残疾人旅游,很多人认为旅游对残疾人来说太奢侈了,能够保障残疾人的基本生活就可以了。这些旧观念也在一定程度上阻碍了残疾人出游。政府有关部门和残疾人社会组织应当积极加以引导,积极宣传残疾人旅游可以提高生活质量的理念。出游能够改善残疾人自卑、敏感的情感特点,帮助他们更好的融入社会。福州市相关旅游主管部门和文化宣传部门可以借即将到来的特奥会这个机会,制作拍摄残疾人无障碍旅游的专题节目,向残疾人朋友介绍城市无障碍环境情况以及适合残疾人朋友的景点。

5.3 采取多种手段,提高残疾人支付能力

提高残疾人经济支付能力,可以从以下几个方面着手

(1) 帮助残疾人就业,提高残疾人收入水平

政府目前在残疾人就业方面做了很多工作,但很多单位愿意交残疾人就业保障金,不愿意招聘残疾人员工,逃避应尽的社会责任。今后政府应当在残疾人技能培训方面继续努力,鼓励残疾人自主创业,对自主创业的残疾人实施减免税收等扶持政策,采取多种措施帮助残疾人就业,从而提高残疾人收入水平。

(2) 设立残疾人旅游基金,对残疾人旅游进行补贴

政府的资金很有限,可以鼓励旅游企业建立非公募性质的残疾人旅游基金会,对残疾人旅游进行资金援助。按照我国的《基金法条例》,企业基金会的社会捐款准予在缴纳企业所得税和个人所得税前全额扣除。这样的方式,残疾人能得到旅游资助,对企业而言经济负担不大,还能提高企业美誉度,是一个双赢的方式。

(3) 为残疾人旅游者提供经济型的旅游产品

目前的残疾人旅游产品价格偏高,从残疾人旅游产品成本分析来看,住宿和交通成本较高。另外,残疾人行程安排宽松,不像普通团游览活动安排密集,时间压缩,另外残疾人旅游者购物点安排少。这些原因都导致残疾人旅游产品价格高。

可以由政府主导采取多种措施为残疾人提供更为实惠的旅游产品。例如对经济型酒店进行改造,设立无障碍客房。对陪同残疾人旅游的家人或陪护人员景区门票也给予优惠等。

5.4 完善无障碍旅游设施,改善残疾人旅游服务

无障碍环境是残疾人旅游的必要条件,我国无障碍环境建设同欧美发达国家相比还有很大差距,鉴于各地经济发展水平的差异,无障碍建设可以分步骤开展。2002年推行的全国无障碍设施建设示范城市的经验值得推广,对于景区和其他公共场所,也可以先建一些示范项目,然后逐步推广。2008年残奥会在北京召开,无障碍建设成为残奥会筹办的重中之重,除了北京残奥会各竞赛场馆及残奥

村等非竞赛场馆无障碍设施全部达标外,北京的重点景区、宾馆、饭店、银行、医院等公共服务设施,都实现了通行无障碍。这些经验都值得推广,最终能实现从无障碍北京到无障碍中国。

5.4.1 酒店与餐饮场所

能提供无障碍客房的酒店大多是四星级以上酒店,价格较贵。在保证成本的情况下可以合理降低房价,也能提高这些客房的出租率。另外这些酒店在其官方网站上都缺乏无障碍客房的具体介绍和图片。酒店今后最好能够在网站上为残疾人提供更为详细的无障碍设施的信息,包括无障碍设施的分布;无障碍客房的设施、使用方法;为残疾人提供的特别服务等。

三星级以下的经济型酒店也应该具备基本的无障碍设施,有一至两套无障碍客房,客房位置便于到达和疏散出口及床前过道的宽度不应小于 1.50m,床间距离不应小于 1.20m.,卫生间门扇向外开启净宽不应小于 0.80 m,轮椅回转直径不应小于 1.50m,浴盆、坐便器、洗面盆及安全抓杆等应符合规定,卫生间应设求助呼叫按钮.;出入口要有坡道,前厅和饭店内通道都应平坦适合轮椅通行,前厅有无障碍电梯和无障碍厕位,前厅能配备轮椅供肢体残疾人使用。无障碍客房内电器和家具的高度应符合残疾人使用需要,卫生间设计符合要求。

餐馆的出入口和公共通道应能让轮椅通过,餐馆内有无障碍厕位。

5.4.2 交通

(1) 航空旅行

现有的《残疾人航空运输办法(试行)》对承运人、机场和机场地面服务代理人应为残疾人旅客提供的服务做了详细规定,较之以前是有很大进步,但还存在不足。旧的机场要按照《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置标准》进行改造,办理登记手续时应有专门的残疾人服务台,残疾人有专门的安检通道,为残疾人提供完善的服务。在机上残疾人不多的情况下最好能允许残疾人将自己的轮椅带进客舱,因为许多重度截瘫的残疾人无法使用机场提供的轮椅。对在托运过程中残疾人轮椅损坏应进行赔偿。机场和航空公司的工作人员都要进行残疾人心理特点和沟通服务技巧的培训。

(2) 铁路旅行

铁路客运站的无障碍设施需要完善,特别是旧车站需要进行无障碍环境改造,设置残疾人专用的垂直升降梯,残疾人停车位、候车室,站内铺设盲道,火车上设置 1-2 节无障碍车厢,残疾人上车有坡道或升降平台,车厢内有供残疾人使用的卫生间。

(3) 水上交通

水上航运交通工具也必须实现残疾人无障碍交通,客船中至少一个甲板达到

无障碍的要求,船上公共通道和舷梯、救生器材、船舱都能够符合无障碍要求。

(4) 公共汽车

新型公交车一般地盘较低,车厢中部设置老弱病残孕专座,旁边有轮椅空间,下车门也比较大,可以对这类车型进行改造,在车门处加装便携式坡道或自动升降板。按照残疾人比例投入一定数量的无障碍公交车。对司乘人员进行残疾人心理和服务技巧的培训。

(5) 地铁、轻轨

地铁、轻轨的设计标准较高,无障碍环境相对较好。针对残疾人要设置低位售票窗口,确保每个地铁、轻轨站都有供残疾人使用的升降梯。

(6) 出租车

严禁出租车拒载具备乘车能力的残疾人,投入一定比例无障碍出租车,残疾人能通过电话预定出租车。可以采用无障碍出租车队进行试运行,车型采用成熟车型改装成托盘升降式无障碍设施专用车,为重度残疾人提供轮椅直入式服务。

5.4.3 景区

修改《旅游景区质量等级的划分与评定》、《旅游规划通则》和《风景名胜区规划规范》,加入无障碍环境的具体内容。依据《城市道路和建筑物无障碍设计规范》,出台景区建设规范文件。

景区建设上,出入口、景区内道路、建筑都要达到无障碍要求,设置残疾人停车位和无障碍厕位,能提供手语导游、景点语音解说系统、有盲文指示牌、为残疾游客提供含有无障碍实施和服务信息的景区指南。有些出于文物和景观保护的原则无法改造的,可以设置一些临时性的无障碍设施或者多提供一些人员服务,如在景区内增设一些旅游服务项目,如乘车、辇、轿等,有需求的人群可以通过这样的方式实现“无障碍游览”。北京市在景区无障碍环境建设上取得了许多成果,故宫已在午门尝试安装了轮椅升降机,并结合参观游览路线设置了坡道和无障碍卫生间等,八达岭长城安装了电梯,残疾人可以自主登上长城。福州市的景区可以借鉴北京景区的经验开展无障碍环境改造,试运行一段时间后,效果良好的无障碍游览设施要保留并常态化,不能只是为了特奥会临时改造下,过后又没有了。

城市公园是残疾人经常去的游览场所,公园游览区内的主要游览线路,都应规划建设无障碍通道,通道应平整,并作必要的防滑处理,地面有高差或者台阶的地方,必须设置方便轮椅通过的坡道。设置无障碍厕所。公园主要行走道路两边不种植剑兰、仙人掌等带刺植物,最好是气味芳香、不会对盲人造成伤害的植物。公园道路两边不要选择种植硬质叶片的丛生型植物,路面范围内乔灌木枝下净空不要太低,乔木种植点距离路边要有一定距离。

5.5 提供完善的残疾人旅游信息服务

我国目前在残疾人旅游信息提供方面还做得很不够,中央和地方政府部门、

残疾人组织、旅游业者和残疾人旅游者应当共同加强残疾人旅游信息的收集和发放,为残疾人的旅游决策和出行提供帮助。

公开出版的旅游指南和旅游杂志中能够增加残疾人无障碍旅游的相关信息。相关部门也可以组织编写专门针对残疾旅游者的无障碍旅游指南。

网络信息方面,目前有残疾人旅游者建立的论坛和博客,建议政府旅游网站上提供残疾人旅游的栏目,详细介绍区域内无障碍旅游信息。酒店、旅行社、航空公司等旅游服务供应商的网站也应有详细的无障碍旅游的信息,包括无障碍设施的类型、分布,提供哪些服务,相关的图片等。

欧美国家建立的残疾人无障碍旅游数据库是一个很好的经验。如欧洲的OSSATE(On-Top-Shop for Accessible Tourism in Europe)数据库提供了欧洲所有提供残疾人旅游服务的供应商和各种接待设施。种接待设施的数据库;美国的通行无障碍旅游数据库(National Accessible Travelers Database)使用非常方便:选择某地区进行搜索,可得出相应地区方便残疾人旅游者使用的公共或其他交通服务提供者的信息。我国也可建立支持搜索功能的残疾人无障碍旅游数据库,汇总各地区无障碍旅游数据,当然这些必须建立在我国无障碍设施更为完备的基础上。

5.6 建立专业残疾人旅游机构

政府部门应采取市场准入政策,要制定相应的行业规范,确保有条件和资质的旅游供应商进入这一市场,提供高质量的服务。

(1) 成立专门行业组织,指导残疾人旅游市场开发

残疾人旅游发展较好的国家都有成熟的社会组织去指导旅游经营者如何开拓残疾人旅游市场和如何提供更好的产品和服务,如美国的无障碍旅行和接待协会、英国的假日关爱组织、台湾的无障碍旅游协会。我国也可以成立专门的无障碍旅游协会为有志于开发残疾人旅游市场的旅游经营者服务。

(2) 旅游供应商对于不同残疾类型,要开发有针对性的旅游产品

对于视力障碍的残疾人旅游者在线路设计时偏重触觉、听觉、嗅觉的旅游线路,比如将鸟语花香、海浪声融入线路构景要素中。对于听力障碍者更注重文字的说明。在旅行团成员搭配方面,除游客自行搭配外,也可以按照残疾人不同生理特征搭配,例如盲人和肢体残疾人搭配,这样可以相互照顾。

旅行社线路设计上可以先尝试一日游项目,市场开发到一定程度再丰富旅游线路。组团人数可以允许三四个人的小型团,采用轿车接送,提供更细致个性的服务。

(3) 政府鼓励、引导旅行社开发残疾人旅游市场

政府通过减税奖励等方式,鼓励旅行社开发残疾人市场。旅游局针对手语导游员组织考试,合格人员发放手语导游证。政府应通过各种政策手段积极引导旅游经营者更好的开发残疾人旅游市场。

(4) 旅行社应与其他残疾人组织加强合作

旅行社和残联、残疾人护理机构、，为残疾人提供跟专业和完善的服務。旅行社目前缺乏专业的手语导游。解决这个问题可以采取从福州市的特殊教育学校招聘兼职人员的方式，陪护人员可以从残疾人护理机构和志愿者组织中选择合适人员。

第六章 结论

6.1 本文主要研究成果及创新点

近年来全社会对于残疾人的人文关怀在理念和行动上都有了很大进步,但对于残疾人旅游活动的关注度不高。残疾人在进行旅游休闲活动时碰到了较多的障碍。本文在总结国内外残疾人无障碍旅游研究的基础上,对福州残疾人旅游需求特征和残疾人旅游供给进行分析,并对福州无障碍旅游环境进行了评价,主要创新点如下:

首先,作者对福州市残疾人旅游的市场特征进行了分析。通过前期问卷调查,分析相关数据发现福州市残疾人旅游频率低、出游距离短、以亲友陪同出游为主。运用休闲障碍理论对残疾人旅游的障碍进行归类分析,残疾人因为生理、心理、经济、无障碍设施缺乏等各种原因对不愿意出游,即使克服这些障碍出游,在旅游过程中还会碰到一些现实的阻碍,如景点和住宿、餐饮设施的无障碍环境问题,这些阻碍对残疾人旅游者的旅游体验和重游意愿都有影响。

其次,作者对福州市残疾人旅游设施供给状况进行了分析。在调查了福州市酒店、景区和餐饮娱乐场所、公共设施的无障碍环境的基础上对福州市残疾人旅游的硬件设施进行分析评价。在调查了交通、旅行社等旅游服务部门针对残疾人游客的服务的基础上对福州市残疾人旅游的软环境进行分析评价。通过无障碍旅游满意度测评,对福州市残疾人旅游设施供给状况进行了综合测评。

最后,作者提出了促进福州市残疾人旅游市场开发的建议:完善法律体系,加强执法管理、积极宣传,增强残疾人出游信心、采取多种手段,提高残疾人支付能力、完善无障碍旅游设施,改善残疾人旅游服务、提供完善的残疾人旅游信息服务、建立专业残疾人旅游机构。

6.2 有待进一步完善的方面

由于残疾人生理和心理的特殊性,残疾人出游的人数不多,出游的距离不远,对残疾人的调查和访谈本身比较困难,加上受资金和人力的限制,本文所做福州市残疾人旅游调查问卷仅在福州部分社区和景点进行,调查所访问到的残疾人中因为老年性疾病致残的老年残疾人占了较大比重,主要因为社区和景点访问中这类人群比较容易接触到。问卷份数也不够多。有条件的话调查对象应该包括省内外、甚至国外到福州旅游的不同类型的残疾人。

参考文献

- [1]Open Doors Organization. Research among Adults with Disabilities: Travel and Hospitality [m].Chicago: Harris interactive,2005
- [2]Ralph W Smith. Leisure of Disable Tourists: Barriers to Participation[J]Annals of Tourism Research 1987,14 (3) : 376-389
- [3]Max Murray,Joe Sproats. the Disable Travlers:Tourism in Australia [J]-Journal of Tourism Studies,1990, 1 (1): 9-14
- [4]Douglas Michele Turco ,Norma Stumbo,Jeremy Garncarz. Tourism Constraints for People with Disabilities[J]. Parks &recreation 1998.33(9):78-84
- [5]Keiko Takeda,Jaclyn A card.U.S. Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered when Providing Package Tours to People who have Difficulties Walking [J]. Journal of Travel and Tourism Marketing,2002,12(1):47-61
- [6]Darcy, S. . Anxiety to Access: The Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability [Z]. Tourism New South Wales: Sydney 1998.
- [7]NOP Consumer Holiday. Taking and Planning Amongst People with a Disability [M].London:NOP Consumer,2003
- [8]Gareth Shaw,Tim Coles.Disability,Holiday Making and the Tourism Industry in UK: a Preliminary Survey[J].Tourism Management.2004.25(3):397-403
- [9]John J Burnett, Heather Bender Baker. Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer[J].Journal of Travel Research 2001,40(1)4-11
- [10]Woodside,A. G. , Etzel,M. J. . Impact of Physical and Mental Handicap Son Vacation Travel Behavior[J]. Journal of Travel Research, 1980, 18 (3) : 9- 11.
- [11]Darcy, S. . Anxiety to Access: The Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability [M]. Tourism New South Wales: Sydney 1998.
- [12]Pomona, Health Indicators for People with Intellectual Disability in the Member States[EB/OL].Interim Report November 2002-january 2004,<http://eroupa.eu.int/>
- [13]Nina Mray, mary ellen ryder.Ebilities Tourism:an Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled[J].Tourism Management.2003,24(1):57-72.

- [14]Bmwa-Federal Ministry of Economic and Labor Economic Impulses of Accessible Tourism for all[m].Berlin:Bundesministerium Fur Wirtschaft und arbeit,2004
- [15]Touche Ross. . Profiting from Opportunities- a New Market for Tourism [M]. Touche Ross&Co: London 1993.
- [16]Henderson, K. A. , Bedini, L. A. , Hech t, L. , Schuler, R. . Women with physical Disabilities and the Negotiation of Leisure Constraints [J]. Leisure Studies, 1995, 4 (1) : 17- 31.
- [17]Oliva, G. A. , Simonsen, A. . Re- Thinking Leisure Services for Deaf and Heard of Hearing Persons: A New Paradigm [J]. Parks & Recreation, 2000,35 (5) : 78- 85.
- [18]Smith, J. G. , Davison, A. , Scholl. K. G. Agency Readiness to Provide Nclusive Recreation and after - School Services for Children with Disabilities[J]. Therapeutic Recreation Journal, 2005 , 39 (1) : 47- 62.
- [19]Cavinato, J. L. , Cuckovich,M. L. . Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment [J]. Transportation Journal, 1992, 31 (3) : 46-53.
- [20]Gallagher , J. M. , Hull, A. H. . Cruiseship Accommodations for Passengers with Physical Limitations Due to Disability Orage [J].American Journal of Occupational Therapy, 1996, 50 (8) : 685- 687.
- [21]Aviad A. Israeli. A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility: Factors for Disabled Tourists [J]. Journal of T ravel Research, 2002 , 41 (1) : 101- 104.
- [22]Muloin, S. ,Weiler, B. , Provision of Travel Information for Persons with Specific Needs. A. J. Veal, P. Johnson and Cushman (Eds.). In the Proceedings of Leisure and Tourism: Social and Environmental Change: World Leisure and Recreation Association Congress, Sydney, July, WLRA , 1991: 631- 635.
- [23]Eleni Michopoulou,Dimitrios Buhalis. Developing and Tourism Platform for Accessible Tourism in Europe [J]. Technical Challenges Information and Communication Technologies in Tourism, 2006.
- [24]Upchurch, R. S., Seo,J.W. Civic Responsibility and Market Positioning: Complying with the Americans with Disabilities Act [J]. Facilities, 1996,14
- [25]Smith, J .G.,Davison, A. Scholl .K. G . Agency Readiness to Provide Inclusive Recreation and after - School Services for Children with Disabilities[J]. Therapeutic Recreation Journal , 2005 , 39 (1) : 47- 62.

- [26]郭鲁芳,史芝英.试论残疾人旅游市场的开发[J].商业经济与管理,1999,(1):23-5.
- [27]陈凯,王莹.残疾人旅游市场—和谐社会中不容忽视的旅游细分市场[J].北京第二外国语学院学报.2006,(1):121-124.
- [28]官斐.残疾人旅游障碍分析及其市场开发[J].华侨大学学报,2007,(2):48-53.
- [29]张丹宇,余绍华.试析我国残疾人旅游市场的开发与对策研究[J].昆明大学学报.2006,(sl):37-40
- [30]荆怀芳,杨文棋,刘明岩.美景无声胜有声,命运无情人有情—我国残疾人旅游市场的开发[J].河北科技师范学院学报(社会科学版).2007,6(1):96-98,102.
- [31]曾九江.聋哑人旅游市场开发研究[J].桂林旅游高等专科学校学报.2007,18(2):186-188.
- [32]饶华清.为所有人的无障碍旅游—从长三角无障碍旅游看待残疾人旅游.黑龙江科技信息.2004,(11):9-9.
- [33]赵萍,谢维新.上海残疾人旅游服务发展现状与对策[J].当代经理人.2005,(15):209.
- [34]张哲乐.对城市旅游景点无障碍环境问题的社会学思考—以成都市为例[J].特区经济.2006,(11):238-240.
- [35]黎健斌.美国发展残疾人旅游的成功经验与启示[J].桂林旅游高等专科学校学报.2008,19(1):120-124.
- [36]黎健斌.我国残疾人旅游发展对策研究[D].重庆:西南大学地理科学学院,2008
- [37]于冬梅,朱海森,徐克帅.国外残疾人旅游研究综述及对我国的启示[J].桂林旅游高等专科学校学报.2008,4:277-281.
- [38]傅晶,残疾人无障碍旅游发展对策研究[J].学习与探索.2008.3:175-177
- [39]Darcy.S.Setting a Research Agenda for Accessible Tourism[EB/OL]
www.crctourism.com.au/CRbooksshop/Documents/Darcy_Accessible_Tourism.pdf
- [40]Francken, D., & Van Raij, M. Satisfaction with Leisure Time Activities[J]. Journal of Leisure Research, 13, 337-352 (1981).
- [41]Crawford, D., & Godbey, G.. Reconceptualizing Barriers to Family Leisure[J]. Leisure Sciences, 9(2),119-127 (1987) .
- [42]Grawford, Jackson&Godbey, A.Hierarchehal Model of Leisure Constrains, [J].Leisure Sciences, 1991(13):309-320.
- [43]David K. Howard. . The Role of Recreation in Preventing Youth With Disabilities From Coming Into Contact With the Juvenile Justice System and Preventing Recidivism July 2002
- [44]Darcy, S. , Daruwalla, P. S. . The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism [J]. Social alternative, 1999, 18 (1) : 41- 46.
- [45]Foggin, S. E. A. . The Experience of Leisure Tourism of People with Disabilities[D]. PhD Thesis University of Montreal 2000.
- [46]Hunter, D. W. . Social Constraints on the Play Behavior of the Disabled Person[J]. Journal of Leisure ability, 1984, 11 (4) : 8- 12.

- [47]Wade,M. G. Hoover, J. H. . Mental Retardation as a Constraint on Leisure.In M. G. Wade and M. Ellis (Eds.) , Constraints on Leisure. C. C.Thomas: Springfield, 1984, 111. 83- 110.
- [48] Bedini, L. A. . " Just Sit Down so We can Talk ": Perceived Stigma and Community Recreation Pursuits of People with Disabilities[J]. Therapeutic Recreation Journal, 2000, 34 (1) : 55- 68.
- [49]Oliva, G. A. . Simonsen, A. , Re- Thinking Leisure Services for Deaf and Heard of hearing persons: A new paradigm [J]. Parks & Recreation, 2000,3 (5) : 78- 85.
- [50]Rimmer, J. H. , Rubin, S. S. . Braddock,D. Barriers to Exercise in African American Women with Physical Disabilities [J]. Archives of Physical Medicine and Rehabilitation, 2000, 81 (2) : 182- 188.
- [51] Smith, R. Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation [J].Annals of Tourism Research, 1987, 14 (3) : 376- 389.
- [52] Davis, E. , Beer, J. , Gligora, C. . Thorn, A. , Accounting for Change in Disability and Severe Restriction, 1981- 1998[Z]. ABS: Canberra.
- [53]Hine, J , Mitchell, F. . Better for Everyone? Travel Experiences and Transport Exclusion[J]. Urban Studies, 2001, 38 (2) : 319- 332.
- [54]Keroul Tourism for People with Restricted Physical Ability[Z]. Keroul:Quebec 1995.
- [55]Murray.M. Sproats, J. . The Disabled traveler: Tourism and Disability in Australia [J]. Journal of Tourism Studies, 1990, 1 (1) : 9- 14.
- [56]Matthew Kw ai- sang Yau, Bob McKercher , Tanya L. Packer. Traveling with a Disability : More than an Access Issue [J]. Annals of Tourism Research, 2004, 31 (4) : 946- 960.
- [57]Cameronetal. . Easy Access Australia [M]. Kew Publishing:Kew ,Vic 2000.
- [58]John J. Burnett, Heather Bender Baker. Assessing the Travel- Related Behaviors of the Mobility - Disabled Consumer [J]. Journal of T ravel Research, 2001, (40) : 4- 11.
- [59]Jedeloo, LP DeWitte, BAJ Linssen, AJP Schrijvers. Client Satisfaction with Service Delivery of Assistive Technology for Outdoor Mobility Disability and Rehabilitation [J]. International Journal of Rehabilitation Research, 2002, 24 (10) : 550- 557.
- [60]Miles. Disability on a Different Model: Glimpses of Asian Heritage [J].Disability&Society2000, 15 (4) : 603- 618.
- [61] Keiko Takeda, Keiko Takeda. U. S. Tour Operators and Travel Agencies: Barriers

- Encountered When Providing Package Tours to People Who Have Difficulty Walking [J].
Journal of Travel & Tourism marketing, 2002, 12 (1) : 47- 61.
- [62] Keroul - Tourism and Culture for People with Restricted Physical Ability. . A Growth Market:
Behaviors of Tourists with Restricted physical abilities in Canada[M]. Montreal, Quebec:
Keroul. 2000.
- [63] John J. . Burnett, What Services Marketers Need to Know about the Mobility- Disabled
Consumer[J]. Journal of Services Marketing , 1996,10 (3) : 3 - 20.
- [64]John J. Burnett. Heather Bender Baker Assessing the Travel- Related Behaviors of the
Mobility- Disabled Consumer [J]. Journal of Travel Research, 2001, 40 (1) : 4- 11.
- [65]A beyratne, R. I. R. . Proposals and Guidelines for the Carriage of Elderly and Disabled
Persons by Air [J]. Journal of Travel Research, 1995, 33 (3) :52- 59.
- [66]Armstrong,D. . Discrimination at Airlines remains a Problem for Disabled travelers[N]. The
wall street Journal,May9 2001.

附录 1 福州市残疾人旅游调查问卷

尊敬的女士/先生

我是福建师范大学地理学院的研究生许晓薇.正在做一项关于残疾人旅游问题的研究,其中为了了解残疾人的出游意愿,旅游过程中的满意度,以及残疾人对于无障碍旅游的一些意见和建议等,设计了一份问卷,本调查不要求您填写姓名,您所填写的内容仅用于学术研究,所有的数据将经过统计处理,不会对您的生活带来任何不便,请您根据实际情况填写.衷心感谢您的协助和支持!

填写说明,请您在您认为合适的选项前打√,以下问题除标明可多选外均为单选

- 1、如条件允许,您是否愿意出游:
☐非常愿意; ☐愿意; ☐无所谓; ☐不愿意
- 2、如果您没有旅游经历,没能出游的原因是:(可多选)
☐经济条件约束; ☐身体不好; ☐感觉交通不便;
☐感觉住宿不便; ☐没有合适的旅游地; ☐无旅行社组织;
☐心理因素 ☐没有合适的陪伴; ☐其他;
 如有其他因素,请写出—————
- 3、如有机会出游,您倾向选择以下哪种旅游类型:
☐康体休闲; ☐自然风光; ☐历史古迹; ☐主题公园;
☐特色购物; ☐生态农业; ☐科技文化; ☐商务旅游; ☐其他
- 4、如有机会出游,您会比较关注旅游过程中的:
☐食宿; ☐交通; ☐游览; ☐购物; ☐娱乐; ☐安全
- 5、如有机会出游,您会选择的出游目的地范围:
☐本市旅游景点; ☐周边郊区; ☐临近省市;
☐具有独特吸引力的自己想去的国内任何地方;
☐国外
- 6、您喜欢的出游方式:
☐单独一人; ☐与亲友同行; ☐单位或社团组织
- 7、如有机会出游是否希望借助旅行社安排:
☐不,一切全由自己安排;
☐希望出游线路自己定,只由旅行社安排住宿;
☐希望由旅行社安排线路吃住等
 如您没有出游经历请跳至 19 题填写
- 8、最近一年内您参与旅游的次数是
☐1 次; ☐2 次; ☐3 次; ☐4 次; ☐5 次以上
- 9、您选择出游的目的是:(可多选)
☐观光; ☐休闲度假 ☐寻医看病; ☐探亲访友;
☐学习考察; ☐工作出差; ☐其它;
- 10、您出游时所选择的目的地范围是
☐本市; ☐临近省市; ☐较远的省市; ☐国外
- 11、您的出游方式是
☐单独一人; ☐与亲友同行; ☐参加普通旅行社;

- ☐ 参加专门为残疾人提供旅游服务的旅行社;
- ☐ 单位或社团组织
- ☐ 其它

12、你出游的资金来源是

- ☐ 自费; ☐ 亲友资助; ☐ 单位活动经费; ☐ 其它

13、您获取旅游信息的来源有:(可多选)

- ☐ 亲人或朋友的介绍; ☐ 电视广告; ☐ 广播电台;
- ☐ 报刊杂志或指南; ☐ 互联网; ☐ 旅行社;
- ☐ 残联; ☐ 其他

14、您在旅游中遇到的主要障碍:(可多选)

- ☐ 旅游计划过程中缺乏有用的信息来源(介绍残疾人旅游的指南和网站)
- ☐ 交通站点(汽车站、火车站、轻轨站、地铁站、机场和码头)等缺乏无障碍设施
- ☐ 交通工具(汽车、火车、飞机、轮船、地铁和轻轨等)不方便残疾人使用
- ☐ 交通部门服务员工的消极态度
- ☐ 住宿(旅馆、招待所和星级宾馆等)缺乏无障碍设施
- ☐ 住宿接待员工的消极态度
- ☐ 餐饮(中、西式餐馆, 中西式快餐店, 酒吧茶馆)缺乏无障碍设施
- ☐ 餐饮服务员工的消极态度
- ☐ 景区(自然风景区、历史文化古迹、城市公园、博物馆和主题公园等)缺乏无障碍设施
- ☐ 景区服务员工的消极态度
- ☐ 其他(请填写)

15、您的亲友对您决定旅游的态度是:

- ☐ 支持; ☐ 中立; ☐ 反对

16、在旅游中有怕给其他人添麻烦的想法吗?

- ☐ 总是; ☐ 经常; ☐ 有时; ☐ 偶尔; ☐ 没有

17、您对整个旅游过程是否满意? ☐ 很满意

- ☐ 满意
- ☐ 一般
- ☐ 不满意 ☐ 非常不满意

18、您的建议: _____

(提示: 交通无障碍设施; 酒店住宿无障碍设施; 城市公共建筑无障碍设施; 旅游景点无障碍设施; 旅游信息网络; 社会观念等)

19、您的性别

- ☐ 男; ☐ 女

20、您的年龄

- ☐ 18 岁以下; ☐ 18 — 30 岁; ☐ 30 — 40 岁;
- ☐ 41 — 50 岁; ☐ 50 岁以上

21、您的受教育程度

- ☐ 初中以下; ☐ 高中(中专, 技校);
- ☐ 大专; ☐ 本科及以上

22、您的工作情况:

☐在岗; ☐下岗; ☐退休; ☐无业

23、请问您的月收入

☐ 500 元以下; ☐ 501 — 1000 元;

☐ 1001 — 2000 元; ☐ 2000 元以上

24、您有以下的不便(可多选):

☐视力; ☐听力; ☐语言; ☐肢体;

25、您使用最多的助行工具是

☐手杖、拐杖; ☐残疾人专用三轮车

☐轮椅; ☐其它(请填写)

附录2 福州市无障碍旅游游客满意度调查问卷

尊敬的游客:

您好!首先感谢您阅读问卷。本问卷皆在倾听您的意见,以便提升服务质量,增加您的游玩体验。问卷中的信息仅用于分析研究,衷心感谢您的协助和支持!

一、个人基本情况 请您根据个人情况,在符号的答案上划“√”

1. 性别: 男 ☐ 女 ☐
2. 年龄: 18 岁以下 ☐ 18—24 岁 ☐ 25—44 岁 ☐ 45—64 岁 ☐ 65 岁以上 ☐
3. 受教育程度: 初中以下 ☐ 初中 ☐ 中专/高中 ☐ 大专/本科 ☐
本科以上 ☐
4. 您有以下的不便(可多选):
视力 ☐ 听力 ☐ 语言 ☐ 肢体 ☐
5. 月收入: 500 元以下 ☐ 500—1000 元 ☐ 1001—2000 元 ☐ 2001—3000 元 ☐
3000 元以上 ☐

二、以下是关于旅游的一些指标,请就满意度和该指标对您旅游体验的重要程度方面按照自己的意愿,在符合问题的答案上划“√”。

满意 一般 不满意 重要 一般 不重要

(一) 交通

- | | | | | | | |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 无障碍设施 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 无障碍服务 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 便利性 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

(二) 餐饮

- | | | | | | | |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. 无障碍设施 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 无障碍服务 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 产品质量 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 性价比 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 特色 | | | | | | |

(三) 住宿

- | | | | | | | |
|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. 无障碍设施 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 无障碍服务 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 产品质量 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 性价比 | | | | | | |

(四) 景点

- | | | | | | | |
|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. 无障碍设施 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 无障碍服务 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 产品质量 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 性价比 | | | | | | |

(五) 购物

- | | | | | | | |
|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. 无障碍设施 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18. 无障碍服务 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19. 产品质量 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20. 性价比 | | | | | | |

(六) 休闲娱乐

21. 无障碍设施	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. 无障碍服务	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. 产品质量	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. 性价比	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. 特色	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(七) 旅行社

26. 无障碍设施	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. 无障碍服务	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. 产品质量	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. 性价比	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(八) 旅游行业管理

30. 市场秩序	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. 信息服务	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. 投诉机制	☐	☐	☐	☐	☐	☐

福建师范大学硕士学位论文独创性和使用授权声明

本人许晓薇 学号 Z07686 专业自然地理学 所呈交的论文（残疾人无障碍旅游开发初探——以福州市为例：）是本人在导师指导下，独立进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除论文中已特别标明引用和致谢的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的研究成果。对本论文的研究工作做出贡献的个人或集体，均已在论文中作了明确说明并表示谢意，由此产生的一切法律结果均由本人承担。

本人完全了解福建师范大学有关保留、使用学位论文的规定，即：福建师范大学有权保留学位论文（含纸质版和电子版），并允许论文被查阅和借阅；本人授权福建师范大学可以将本学位论文的全部或部分内容采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文，并按国家有关规定，向有关部门或机构（如国家图书馆、中国科学技术信息研究所等）送交学位论文（含纸质版和电子版）。

（保密的学位论文在解密后亦遵守本声明）

学位论文作者签名：许晓薇

指导教师签名：许晓薇

签字日期：2009 年 11 月 28 日

签字日期：2009 年 11 月 29 日

致 谢

首先感谢我的导师谢红彬副教授，她一丝不苟的作风、严谨求实的态度、踏踏实实的精神是我工作、学习的榜样。是她投入了大量的时间耐心地指导，为我的研究提供了诸多的帮助和支持，才使得我能顺利完成论文。他的悉心指导和关怀让我终生受益。衷心地感谢老师。

感谢林芳老师在我们的学习阶段所给予的关心和帮助。

感谢地理科学学院所有的领导和老师，是他们为我的学习创造了一个良好的环境。

感谢我的工作单位福州职业技术学院的领导和同事们，感谢他们在此期间给予我的工作学习上的照顾。感谢家人为我不懈的付出，使我能够顺利完成学业。

最后，谨向百忙之中审阅论文和参加答辩的每一位老师表示由衷的谢意！

许晓薇

2009年11月

