

Krzysztof Kaganek, Joanna Krawczyk

Postrzeganie przez gości hotelowych elementów bezpieczeństwa przeciwpożarowego - wybrany przykład

Kultura Bezpieczeństwa. Nauka-Praktyka-Refleksje nr 16, 228-246

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

POSTRZEGANIE PRZEZ GOŚCI HOTELOWYCH ELEMENTÓW BEZPIECZEŃSTWA PRZECIWOŻAROWEGO - WYBRANY PRZYKŁAD

PERCEPTION OF THE HOTEL GUESTS OF FIRE SAFETY – A CHOSEN EXAMPLE

Krzysztof Kaganek, Joanna Krawczyk

Abstrakt

Główne zagadnienia artykułu dotyczą niektórych aspektów ochrony przeciwpożarowej w kontekście turystyki, jakim jest bezpieczeństwo gości hotelowych. W artykule omówiono podstawowe zagadnienia związane z zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony przeciwpożarowej. Celem niniejszego artykułu jest zdiagnozowanie i podniesienie świadomości turystów, w tym gości hotelowych w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Zawarta w artykule ocena świadomości gości na temat zagrożeń może pomóc znaleźć właściwą odpowiedź na pytania związane z bezpieczeństwem i ochroną przeciwpożarową w hotelarstwie. W tym celu, przeprowadzono badania ankietowe wśród 107 gości hotelowych w hotelu zlokalizowanym na terenie woj. śląskiego.

Słowa kluczowe

ochrona, ogień, bezpieczeństwo, turystyka

Abstract

The main issues of the article touch on some fire protection aspects in the context of tourism which is the security of hotel guests. This article covers basic issues related to providing security and fire protection. The purpose of this article is to raise and diagnose awareness among tourists, including hotel guests with regard to fire protection. At the hotel, in particular, this assessment may help us to find the right answer to the question about how security and fire protection are perceived by hotel guests. In order to do this, we have done a survey among 107 hotel guests at the hotel situated in Silesia.

Key words

protection, fire, security, tourism

Wstęp

Ogień jest jedną z pierwszych i najważniejszych zdobyczy cywilizacyjnych człowieka. Wykorzystywany od czasów prehistorycznych, jako źródło ciepła i światła stworzył możliwość rozwoju dla społeczeństw kolejnych epok. Każde z nich dokonywało nowych fascynujących odkryć, które z czasem zaczęły tracić pierwotne założenie wykorzystywania ognia. Oprócz podstawowych funkcji zaczęto wykorzystywać go, jako narzędzie terroru i zniszczenia. Natura również dawała o sobie znać – erupcje wulkanów, susze, upadki meteorytów, czy uderzenia piorunów. Wszystko to doprowadziło do zmniejszenia poczucia bezpieczeństwa oraz konieczności zorganizowania systemu odpowiedzialnego za walkę z ogniem i jego następstwami. Dlatego powołano do życia niegdysiejszą straż ogniową. Stworzono urządzenia przeciwpożarowe, które wciąż są ulepszone. Opracowano system prawny regulujący zagadnienie ochrony przeciwpożarowej oraz otwarto szkoły pożarnicze w celu szkolenia specjalistów zagrożenia pożarniczego. Nie daje to jednak 100% pewności ochrony. Ogień to żywioł. Można go okiełznać, ale nie można nad nim zapanować. Jest śmiertelnie niebezpieczny, trudny do przewidzenia, a mimo to wciąż tak niedoceniany przez człowieka.

W XXI wieku, pomimo znaczącego postępu w dziedzinie technologii pożarniczej, w Polsce straż pożarna interweniuje dziennie około tysiąca razy¹. W 2007 roku w 151 069 pożarach zginęło 622 osób, a rannych zostało 3700². Przy czym wciąż głównym winowajcą pozostaje czynnik ludzki i o ile zwykły człowiek przywiązany do miejsca, w którym żyje jest go całkowicie pewien, to turysta nieświadomy do końca niebezpieczeństw, które na niego czyhają w miejscu pobytu, może stworzyć poważne zagrożenie dla siebie i otoczenia, nie zdając sobie przy tym sprawy, iż bezpieczeństwo pożarowe wpływa na ogólne poczucie bezpieczeństwa.

Cel pracy

Celem niniejszego artykułu jest sprecyzowanie specyfiki ochrony przeciwpożarowej w sferze turystyki oraz wskazanie jej roli w zapewnieniu bezpieczeństwa na konkretnie wybranym obiekcie związanym z turystyką jakim jest hotel. Wskazanie nowego wymiaru bezpieczeństwa w turystyce powodowane jest koniecznością wszechstronnego podejścia do tematu, a także zasygnalizowania dziedziny odnoszącej się do działalności turystycznej, której do tej pory nie poświęcano zbyt wiele uwagi.

W tak postawionym problemie celem opracowania jest próba odpowiedzi na szczególne pytanie: jak są zauważane i postrzegane przez gości hotelowych niektóre elementy ochrony ppoż., takie jak: Zauważalność czujników dymu przez gości hotelowych, wyjścia ewakuacyjne w świadomości gości hotelowych, zauważalność planu ewakuacji piętra przez gości hotelowych, zauważalność znaków ewakuacyjnych wśród gości hotelowych,

1 www.straz.gov.pl, 28.02.2010.

2 Roczna statystyka interwencji za rok 2007, KG PSP, Warszawa 2007.

zauważalność hydrantów w hotelu wśród gości, świadomość obecności urządzeń przeciwpożarowych na zewnątrz hotelu wśród gości hotelowych. Wzięto pod uwagę również zapytania gości hotelowych o elementy systemu ochrony przeciwpożarowej, poziom usatysfakcjonowania gości odpowiedziami uzyskanymi od pracowników na pytania dotyczące ochrony ppoż. w hotelu oraz ogólną opinię gości hotelowych o poczuciu bezpieczeństwa w obiekcie.

Metody i techniki badawcze

W celu realizacji tematu pracy zastosowano sondaż diagnostyczny przeprowadzony techniką ankietową wśród 107 gości anonimowego hotelu, położonego na terenie woj. śląskiego. Ankieta dla gości miała na celu zebranie danych dotyczących postrzegania systemu ochrony przeciwpożarowej w obiekcie turystycznym. Kwestionariusz ankiety zawierał pytania dotyczące podstawowego wyposażenia hotelu w urządzenia przeciwpożarowe dostępne dla każdego z gości. Ankieta była anonimowa, co dało większą swobodę wypowiedzi. Pytania w większości miały formę zamkniętą. Nieliczne pytania otwarte dotyczyły danych liczbowych.

Bezpieczeństwo i zagrożenie pożarem w turystyce

Bezpieczeństwo jest jedną z najważniejszych wartości w życiu każdego człowieka, w tym podróżującego turysty. Czym tak właściwie jest? Od czego zależy i w jaki sposób wpływa na sferę działalności turystycznej? Jakie zagrożenie dla poczucia bezpieczeństwa stanowi szeroko rozumiane zjawisko pożaru? Odpowiedzi na te pytania zawierają poniższe treści.

Pojęcie i zakres bezpieczeństwa

Kiedy słyszymy słowo bezpieczeństwo wiemy, co ono oznacza, ale trudno jest nam podać jego definicję. Jest to pojęcie wielopłaszczyznowe, trudne do sprecyzowania. Słownik języka polskiego podaje definicję: „stan niezagrożenia, spokoju, pewności”³. Jest to sformułowanie bardzo ogólne. Dlatego wyróżnia się osobno pojęcia bezpieczeństwa: zewnętrznego, militarnego, wewnętrznego, obywatelskiego, społecznego, ekonomicznego, ekologicznego, informacyjnego i telekomunikacyjnego (Strategia, 2007, s. 2). Wynika z tego, że bezpieczeństwo jest zjawiskiem różnorodnym, odnoszącym się do wielu dziedzin życia zarówno jednostek jak i całych zbiorowości. Pomimo szerokiego wachlarza zjawisk, do których się odnosi, bezpieczeństwo zawsze związane jest z poczuciem braku zagrożenia, trwałości i stabilności w określonej sytuacji.

Bezpieczeństwo jest również nadzwyczaj istotną wartością, równie wielopłaszczyznową, co samo zjawisko. Z jednej strony jest wartością cywilizacyjną, społeczną, kulturową, polityczną, ekonomiczną, ekologiczną, a z drugiej wartością duchową, egzystencjalną (red.

3 www.sjp.pwn.pl/, 10.02.2014.

Tyrała, 2000, s. 45). Wbrew pozorom nie jest jednak celem, do którego się dąży dla niego samego. Dąży się do niego ze względu na inne wartości, które zabezpiecza. Nie umniejsza to jednak bezpieczeństwu, gdyż należy ono do wartości najbardziej pożądanych, koniecznych do przetrwania każdej cywilizacji.

Obiektywne warunki i subiektywne pragnienie bezpieczeństwa jest podstawą badań i promocji aktywnego i bezpiecznego życia (Korzeniowski, 2008, s. 48).

Zjawisko zagrożenia pożarem

Zagrożenie postrzegane jest powszechnie, jako relacja pomiędzy człowiekiem, a środowiskiem (red. Tyrała, 2000, s. 62). Jest ono odmienne od stanu normalnego, bądź oczekiwanego, z którego wynika subiektywny obraz sytuacji określanej, jako niebezpieczeństwo. Źródeł takich zagrożeń jest wiele, tyle ile lęków i strachu na Ziemi. Jednak istnieje sytuacja, która postrzegana jest przez wszystkich w identyczny sposób – pożar.

Pożar według mini słownika badania przyczyn pożarów jest (Sawicki, 2008):

- niekontrolowanym zjawiskiem palenia się, w miejscu do tego nieprzeznaczonym,
- ogniem obejmującym z nagłą i niekontrolowaną siłą żywołu mienia ruchome oraz nieruchome; w sytuacji, kiedy obejmuje jeden lub kilka obiektów, których spalanie realnie i konkretnie zagraża mieniu wielkich rozmiarów,
- spalaniem rozprzestrzeniającym się w sposób niekontrolowany w czasie i przestrzeni, charakteryzowanym przez emisję energii cieplnej, której towarzyszy wydzielanie dymu i/lub płomieni.

Ze zjawiskiem pożaru nierozdzielnie łączy się pojęcie spalania. Jest to skomplikowany proces fizykochemiczny, polegający na oddziaływaniu wzajemnym materiału palnego z powietrzem, w czasie którego uwalnia się ciepło i energia świetlna (Kamiński, 1995, s. 18).

W trakcie pożaru wyróżnić można strefę spalania, która stanowi przestrzeń, w której następuje proces spalania. W niej z kolei można wskazać ognisko pożaru, czyli obszar, gdzie spalanie jest najintensywniejsze (Kamiński, 1995, s. 29).

Zjawiskami towarzyszącymi pożarowi są również strefa oddziaływania cieplnego i strefa zadymienia. Ta pierwsza jest przestrzenią otaczającą strefę spalania, gdzie wydzielane ciepło stwarza zagrożenie dla ludzi oraz niebezpieczeństwo zmiany sytuacji pożarowej (Bielicki, 1996, s. 29). Strefa zadymienia z kolei, stanowi obszar zajęty dymem, w którym prowadzenie działań ratowniczo – gaśniczych stwarza zagrożenie dla życia i zdrowia.

Czynności kontrolno – rozpoznawcze a obowiązki właścicieli, zarządców i użytkowników obiektów turystycznych

Na właścicieli, zarządców oraz użytkowników budynków i obiektów turystycznych nałożono szereg powinności, dzięki którym możliwe jest zachowanie bezpieczeństwa pożarowego. Do obowiązków właścicieli i zarządców zalicza się: wyposażenie obiektu

w urzędzenia przeciwpożarowe zgodnie z obowiązującymi wymogami, utrzymywanie tych urządzeń w stałej sprawności, poprawne rozmieszczenie instrukcji przeciwpożarowych, znaków bezpieczeństwa. Zakres oznakowania obejmować powinien: drogi ewakuacyjne, z minimum dwoma wyjściami, plan ewakuacji z uwzględnieniem rozmieszczenia urządzeń przeciwpożarowych (gaśnic, wyłączników prądu, drabin ewakuacyjnych, kluczy ewakuacyjnych, zbiorników wodnych i in.). Właściciel musi przestrzegać przepisów oraz wymagań budowlanych, instalacyjnych i technologicznych. W związku, z czym przygotowuje obiekt do przeprowadzenia akcji ratowniczo – gaśniczej (Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991r., Dz. U. nr 147, poz. 1229).

Ponadto właściciele i zarządcy obiektów użyteczności publicznej oraz zamieszkania zbiorowego zobowiązani są do opracowania instrukcji bezpieczeństwa pożarowego. Powinna ona być systematycznie aktualizowana, minimum raz na dwa lata oraz po wprowadzeniu zmian w użytkowaniu obiektu. Instrukcje zatwierdzane są przez właściwego pracownika jednostki ochrony przeciwpożarowej. Elementami muszącymi znaleźć się w treści instrukcji pożarowej są:

- warunki ochrony przeciwpożarowej właściwe dla danej kategorii budynku,
- sposób poddawania konserwacji i przeglądów urządzeń przeciwpożarowych,
- zasady postępowania na wypadek pożaru lub innego zagrożenia,
- szczegółowe zasady wykonywania prac niebezpiecznych pożarowo,
- warunki sprawdzania organizacji ewakuacji z obiektu,
- sposób zaznajamiania pracowników i użytkowników obiektu z wytycznymi zawartymi w instrukcji.

W gestii użytkowników pozostaje wyłącznie zapoznanie się z przepisami obowiązującymi w danym obiekcie oraz ich bezwzględne przestrzeganie. Przyczynia się to do zachowania bezpieczeństwa, a także ułatwia ewakuację w przypadku zaistnienia zagrożenia.

W celu sprawdzenia przestrzegania przepisów ochrony przeciwpożarowej Państwowa Straż Pożarna przeprowadza czynności kontrolno – rozpoznawcze, polegające na sprawdzaniu stanu bezpieczeństwa w budynkach zamieszkania zbiorowego, budynkach użyteczności publicznej oraz na terenach leśnych.

Kontrole przeprowadzane są przez strażaków PSP lub inne osoby posiadające odpowiednie wykształcenie oraz wiedzę konieczną do skontrolowania danego obiektu. Kontrolujący ustala stan ochrony przeciwpożarowej obiektu na podstawie zebranych materiałów dowodowych, a kontrolowany ma obowiązek udzielić mu wszystkich niezbędnych informacji i wyjaśnień, umożliwić dostęp do kontrolowanego obiektu oraz stworzyć sprzyjające warunki do pracy – możliwość samodzielnego przemieszczania się, dostęp do dokumentacji, a także udzielić środków technicznych (Rozporządzenie ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 października 2005 r., Dz. U. nr 255, poz. 1934).

Zakres przeprowadzanej kontroli obejmuje (Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. Dz. U. nr 12, poz. 68):

- kontrolę przestrzegania obowiązujących przepisów przeciwpożarowych,

- ocenę zgodności zastosowanych rozwiązań technicznych z wymogami ochrony przeciwpożarowej,
- ocenę zgodności obiektu z projektem budowlanym,
- określenie możliwości i warunków do przeprowadzenia akcji ratowniczo – gaśniczej,
- rozpoznanie miejscowych zagrożeń,
- wstępne określenie przyczyn powstania pożaru oraz okoliczności jego rozprzestrzeniania się.

Rocznie Państwowa Straż Pożarna przeprowadza kontrolę blisko 50 tys. budynków użytkowych, stwierdzając około 90 tys. nieprawidłowości. W celu poprawy bezpieczeństwa komendant powiatowy Państwowej Straży Pożarnej wydaje ponad 20 tys. nakazów usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości (Ratajczak, 2005, s. 10), a także nakazów wstrzymania prac, używania maszyn, urządzeń, eksploatacji budynków lub ich części, gdy stwierdzone uchybienia stanowią zagrożenie oraz potencjalną przyczynę pożaru.

Ochrona przeciwpożarowa – wybrany przykład w turystyce

Turystyka, jako zjawisko interdyscyplinarne związana jest z wieloma czynnościami i miejscami. W związku z tym i ochrona przeciwpożarowa w turystyce obejmuje szeroki zakres działalności. Konieczne jest zapewnienie bezpieczeństwa nie tylko turystom zwiedzającym jakieś obiekty, ale i biorącym udział w imprezie masowej, czy przebywającym na jakimś obszarze. Przy czym obowiązkiem jest zapewnienie ochrony przed pożarem zarówno ludziom, jak i miejscom, które są wykorzystywane w turystyce ze względu na swoją ogromną wartość naturalną, czy kulturową.

Wyniki badań empirycznych

Dla zobrazowania wyżej przytoczonych zagadnień teoretycznych przeprowadzono badania empiryczne, których głównym celem było zbadanie postrzegania ochrony przeciwpożarowej w hotelu przez gości.

W okresie od 8 do 28 lutego 2010 roku przeprowadzono badania ankietowe w jednym z hoteli w okolicach miasta Tychy. Na wyraźną prośbę kierownictwa hotelu, jego nazwa oraz lokalizacja nie mogą zostać ujawnione.

Hotel, w którym przeprowadzono badania składa się z parteru i trzech kondygnacji nadziemnych. Dysponuje 70 pokojami, mogącymi przyjąć do 240 gości. Powierzchnię parteru zajmują: recepcja, restauracja, kuchnia oraz związane z nią pomieszczenia gospodarcze, cztery pokoje dla osób niepełnosprawnych oraz pozostałe pomieszczenia dostępne wyłącznie dla pracowników. Na każde piętro prowadzą trzy klatki schodowe, będące równocześnie drogami ewakuacyjnymi oraz dwie windy⁴. Piętra, jako te najpełniej dostępne do użytku gości wyposażone są w trzy gaśnice pianowe, hydrant wewnętrzny,

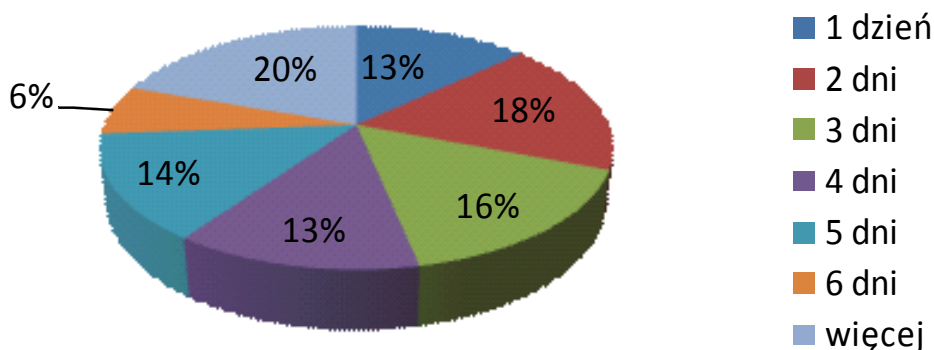
4 Korzystanie z wind w czasie pożaru jest surowo zabronione.

dźwiękowy system ostrzegawczy (DSO), oświetlenie awaryjne oraz liczne czujniki dymu. Dodatkowo każde piętro wyposażone jest w oznakowanie ewakuacyjne, plan ewakuacji oraz instrukcję postępowania na wypadek pożaru. Za hotelem znajduje się droga pożarowa oraz jeden z dwóch hydrantów zewnętrznych. Wszystkie oznaczenia są zgodne z Polskimi Normami i wymogami postanowień Ustawy o ochronie przeciwpożarowej i przepisów szczegółowych.

Badania ankietowe wśród gości przebywających w hotelu przeprowadzone zostały na grupie 107 osób. 49% ankietowanych stanowiły kobiety. Zaś pozostałe 51% to mężczyźni. Wykształcenie i miejsce zamieszkania badanych pozostają bez wpływu na podawane odpowiedzi, dlatego w opracowaniu wyników badań oparto się na płci i długości pobytu, jako na czynnikach determinujących pewne postawy. Podstawowym celem badań było ukazanie stanu świadomości gości hotelowych na temat istnienia i funkcjonowania systemu ochrony przeciwpożarowej w hotelu.

Kwestionariusz ankiety rozpoczyna się pytaniami na temat długości oraz dnia pobytu, w którym przeprowadzane było badanie. Ma to znaczenie dla podawanych w dalszej części ankiety odpowiedzi. Wysoki odsetek reprezentują krótkie pobyty, od 1 do 3 dni – 47%. 33% ankietowanych planowało pozostać w hotelu przez okres od 4 do 6 dni. Pozostałe 20% przebywało w hotelu przez okres od 7 do 11 dni (rys. 1).

Rys. 1. Długość pobytu gości hotelowych

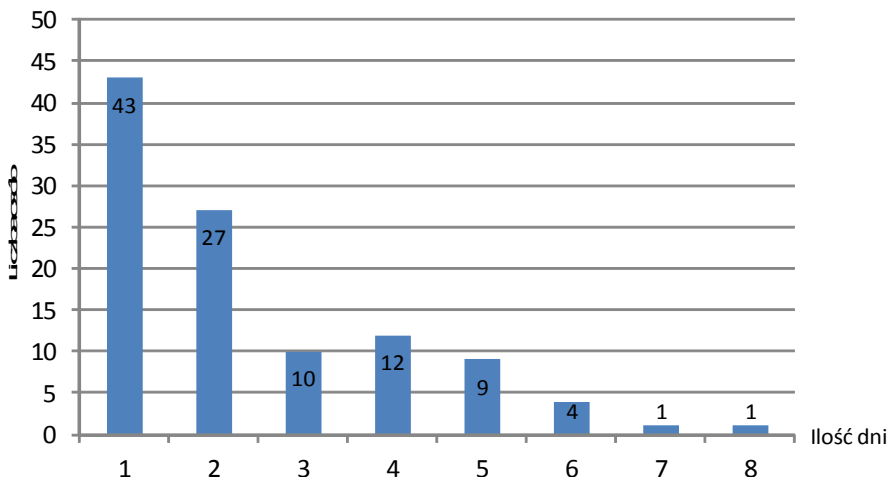


Źródło: opracowanie własne

Jak wynika z rys. 2 największa liczba badanych osób przebywała pierwszy dzień w hotelu. Były to osoby planujące pobyt jednodniowy, jak i dłuższy. Obserwuje się również wysoki odsetek pobytów w drugim dniu. Można wnioskować, że osoby planujące pobyt 1, 2, 3 dniowy są przejazdem lub podróżują w sprawach służbowych, co z kolei pozwala sądzić, że osoby takie skupiają się wyłącznie na celu swojego przyjazdu. Jest to logiczne, ponieważ ograniczona ilość czasu uniemożliwia im dokładne poznanie środowiska. Nadmiar zajęć oraz skupienie uwagi na sprawach niezwiązanych bezpośrednio z pobytem wpływa

na zmniejszenie percepcji otoczenia hotelowego. Nie pozostaje to bez wpływu na wyniki badań.

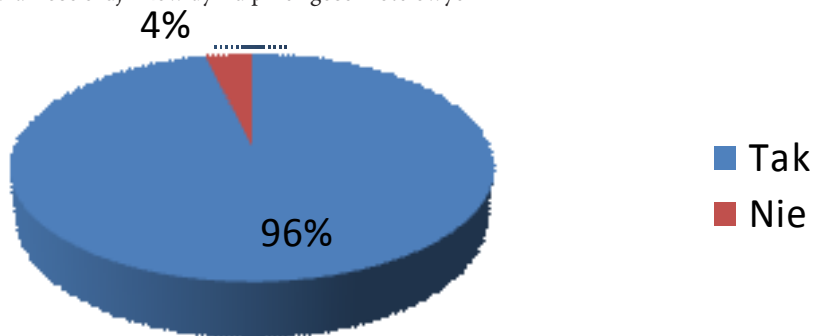
Rys. 2. Dzień pobytu w hotelu, w którym została przeprowadzona ankieta



Źródło: opracowanie własne

Na pytanie, czy ankietowani widzieli czujniki dymu w hotelu, aż 96% odpowiedziało pozytywnie (rys. 3.). To jedyne pytanie, w którym odpowiedzi „tak” wynosi powyżej 90%. Wskazuje to na to, że czujniki dymu są elementem systemu ochrony przed pożarem, na który zwraca się największą uwagę. Zdawałoby się, że gaśnice lub oznakowanie ewakuacyjne będą ważniejsze, jednak okazało się inaczej. Przyczyną takiego wartościowania może być automatyczne działanie systemu oraz brak konieczności osobistego angażowania się w akcję. Dodatkowo należy wspomnieć o większej ilości czujników. Podczas gdy na piętrze są 3 gaśnice, 1 hydrant, 3 wyjścia ewakuacyjne, to czujniki dymu są w każdym pokoju i dodatkowo około 7 na korytarzu. 4% odpowiedzi negatywnych udzieliła grupa osób, będąca w trakcie pierwszego dnia pobytu. Z czego pobyt 60% z nich był jednodniowy.

Rys. 3. Zauważalność czujników dymu przez gości hotelowych

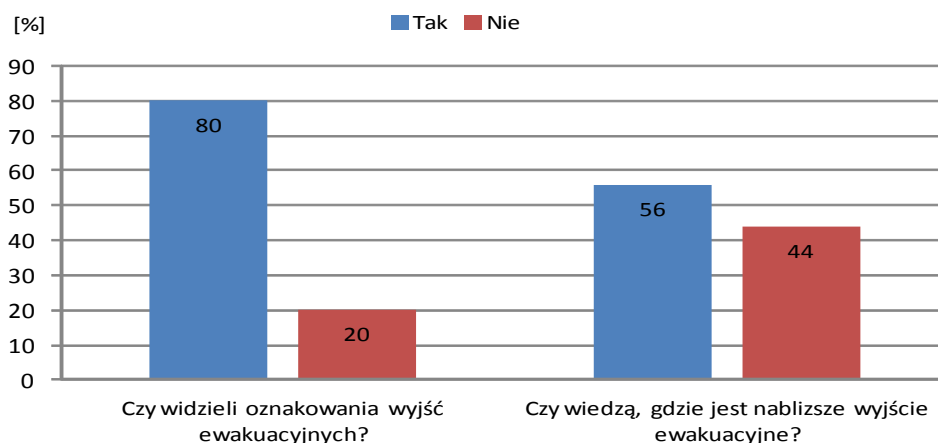


Źródło: opracowanie własne

Wyjścia ewakuacyjne w hotelu pokrywają się z tymi normalnymi. Przy czym wszystkie są oznaczone zgodnie z Polskimi Normami, na co wskazuje 80% odpowiedzi pozytywnych na pytanie o oznakowanie wyjść ewakuacyjnych. Tak wysoki odsetek odpowiedzi „tak” wskazuje na widoczne i jednoznaczne ich oznakowanie. 20% odpowiedzi „nie” udzielały w większości kobiety, w trakcie pierwszych dwóch dni pobytu.

W zestawieniu wyników pytań o wyjścia ewakuacyjne zauważyć można pewne dysproporcje (rys. 4.). Mianowicie zaledwie 56% ankietowanych wie, gdzie znajdowało się najbliższe ich pokojowi wyjście ewakuacyjne. Jest to dość zaskakujące, biorąc pod uwagę, że 80% gości na wcześniejsze pytanie odpowiedziało „tak”. Mimowolnie nasuwa to wniosek, iż wyjście, którego oznaczenie widzieli ankietowani określają, jako najbliższe. Takie myślenie byłoby jak najbardziej logiczne, ponieważ zmierzając do wyjścia zawsze korzystamy z tego, do którego dostęp jest najprostszy, czyli wyjście jest ulokowane najbliżej naszego pokoju. Rzeczywistość pokazała, że tylko, co drugi gość wykorzystał logiczne rozwiązanie przy odpowiedzi na to pytanie.

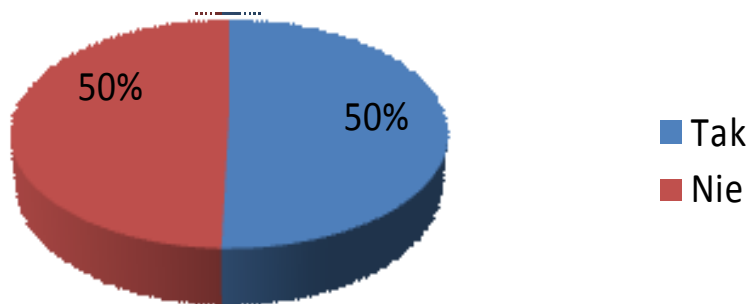
Rys. 4. Wyjścia ewakuacyjne w świadomości gości hotelowych



Źródło: opracowanie własne

W hotelu, gdzie przeprowadzono badania, plany ewakuacji piętra umieszczone są w ramach naprzeciwko schodów. W miejscu, gdzie skupia się uwaga tuż po wejściu na piętro. Dokładnie 50% ankietowanych zwróciło na nie uwagę (rys. 5.). Wśród osób, które udzieliły odpowiedzi negatywnej, 62% stanowiły kobiety. Praktycznie wszyscy ankietowani udzielający odpowiedzi „nie” mieli zamiar zostać w hotelu 3 dni. W dniu badania, w 80% przypadków był to pierwszy lub drugi dzień pobytu.

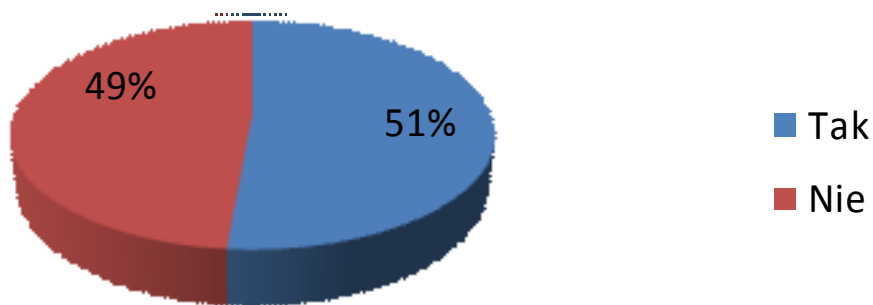
Rys. 5. Zauważalność planu ewakuacji piętra przez gości hotelowych



Źródło: opracowanie własne

Zaledwie 51% ankietowanych odpowiedziało pozytywnie na pytanie o zauważenie kierunkowych znaków ewakuacyjnych. Statystycznie większość stanowili mężczyźni – 84%, przebywający w hotelu od co najmniej 3 dni. Jest to stosunkowo niewielka liczba, zwłaszcza, że zielone tabliczki z fotoluminescencyjnym nadrukiem umieszczone są na linii wzroku i widoczne są bez względu na porę dnia. Nawet najbardziej wkomponowane w otoczenie pozostają widoczne. 83% ankietowanych, którzy nie zauważyli znaków wskazujących kierunku ewakuacji to kobiety przebywające w hotelu do 3 dni. Stopień zauważalności oznakowania ewakuacyjnego przedstawia rys. 6.

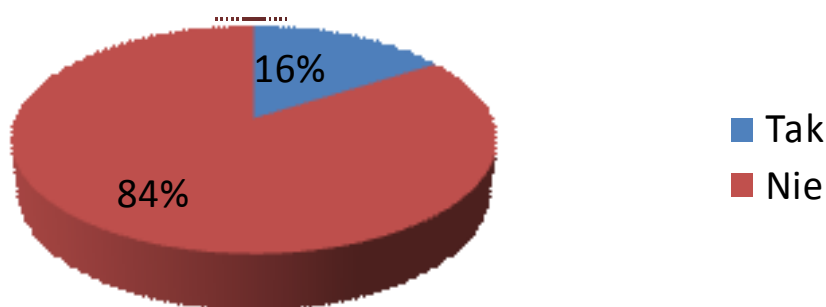
Rys. 6. Zauważalność znaków ewakuacyjnych wśród gości hotelowych



Źródło: opracowanie własne

Bardzo ważnym elementem wyposażenia hotelu w urządzenia przeciwpożarowe są hydranty wewnętrzne. Jednak zaledwie 16% gości zwróciło uwagę na ten element (rys. 7). 70% z nich stanowili mężczyźni, 30% zaś kobiety, których pobyt w hotelu był planowany na dłuższy niż 6 dni. To stosunkowo niewiele, gdyż w przypadku wystąpienia większego zagrożenia pożarem, niemożliwego do ugaszenia gaśnicą odsetek ten byłby znacznie wyższy. Znajomość rozmieszczenia hydrantów nie ma takiego znaczenia, jak gaśnic. Tym samym nie pozostaje w obowiązku gości, ale świadomość wyposażenia wpływa na zwiększenie poczucia bezpieczeństwa.

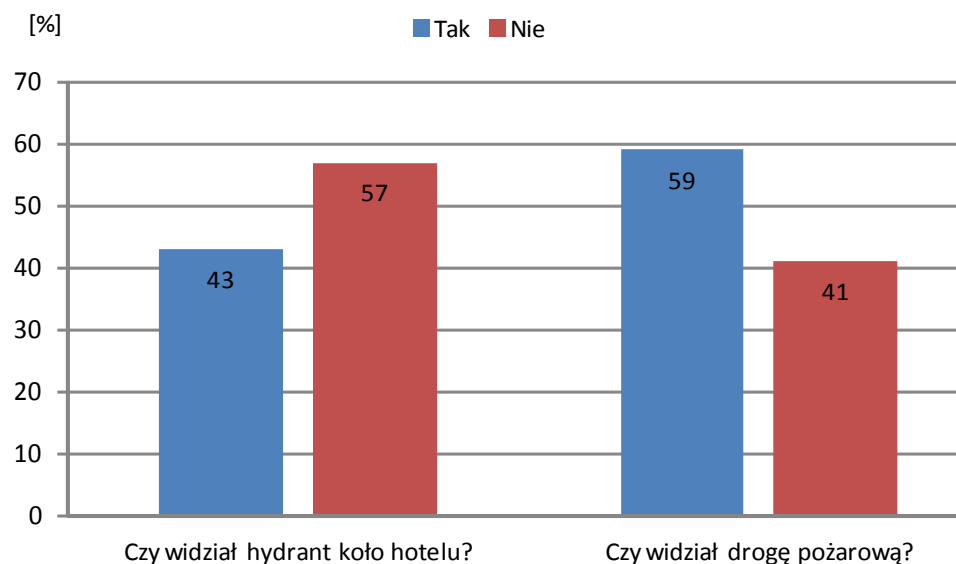
Rys. 7. Zauważalność hydrantów w hotelu wśród gości hotelowych



Źródło: opracowanie własne

Wyposażenie hotelu wewnątrz to nie wszystko. Konieczne jest również zapewnienie odpowiednich warunków na zewnątrz, np.: niezastawionej i utrzymanej w dobrym stanie drogi pożarowej oraz dostępu do hydrantu do zewnętrznego gaszenia pożaru. Elementy te są zauważane przeważnie przy dojeździe do parkingu. Zauważalność hydrantu w okresie zimowym jest zmniejszona, ponieważ jest on zazwyczaj cały zasypany śniegiem. Widoczne pozostaje jednak jego oznakowanie, które zauważyło 43% ankietowanych. Zauważenie hydrantu jest zależne od strony dojazdu do hotelu. W związku z czym ilość odnotowanych odpowiedzi pozytywnych jest zadowalająca (rys. 8). Jeśli chodzi o drogę pożarową, jest ona oznakowana znakiem drogowym „droga pożarowa”. Jej zauważenie jest uzależnione, podobnie jak we wcześniejszym przypadku, od strony dojazdu. Także została zauważona przez 59% ankietowanych (rys. 8). Przy czym warto zaznaczyć, że wszystkie osoby, które widziały hydrant oznaczyły pozytywną odpowiedź w pytaniu o drogę pożarową. Płec i dzień pobytu w tym wypadku pozostają bez wpływu.

Rys. 8. Świadomość obecności urządzeń przeciwpożarowych na zewnątrz hotelu wśród gości hotelowych



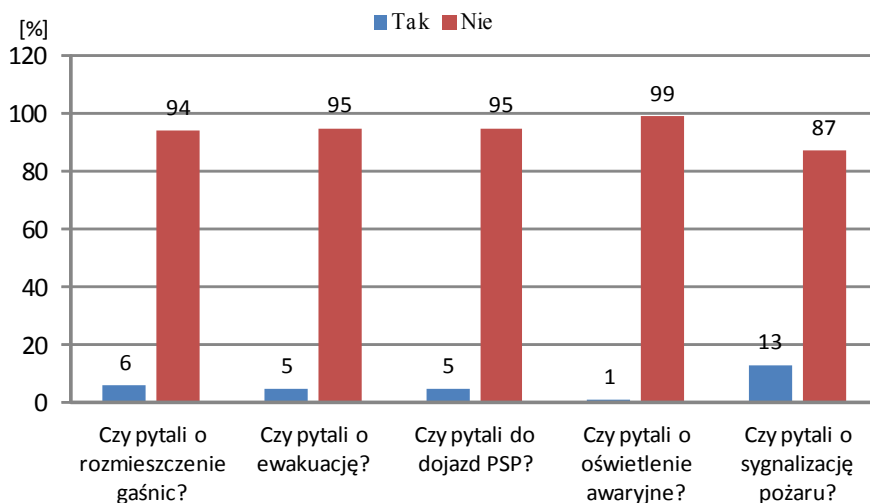
Źródło: opracowanie własne

Ankieta zawierała pięć pytań, których cechą wspólną było poszukiwanie rozszerzenia informacji na temat poszczególnych elementów organizacji i funkcjonowania systemu ochrony przeciwpożarowej w hotelu. Zestawienie uzyskanych wyników nie napawa optymizmem (rys. 9.). Zaledwie 6% ankietowanych pytało o rozmieszczenie gaśnic, 5% ankietowanych pytało o procedurę ewakuacji i czas dojazdu straży pożarnej na wypadek pożaru, 1% ankietowanych zapytało o oświetlenie awaryjne, 13% ankietowanych zapytało o system sygnalizacji pożaru w hotelu. Osobami, które pytały o poszczególne elementy są wyłącznie mężczyźni, przeważnie ci sami, przebywający w hotelu od minimum 4 dni, a planującymi pobyt powyżej 7 dni. Wyniki te byłyby jak najbardziej do przyjęcia, gdyby na wcześniej omówione pytania statystyczną większość uzyskiwałyby odpowiedzi „tak”. W sytuacji odwrotnej, kiedy przeważają odpowiedzi „nie” konieczne jest odpowiedzenie na pytanie o przyczynę takiej sytuacji. Pytanie o rozmieszczenie gaśnic zostało omówione wcześniej. W tym miejscu zostało przytoczone ze względu na swój charakter.

Niska liczba odpowiedzi „tak” na pytanie o oświetlenie awaryjne ma jedną podstawową przyczynę. Mianowicie pytanie okazało się zbyt szczegółowe. W związku z czym, ankietowani nie znając definicji i przeznaczenia oświetlenia awaryjnego odpowiadali negatywnie. Ze względu na charakter pytania i 1% odpowiedzi pozytywnych może być stanem zadowolającym. Jeśli chodzi o pytania o procedurę ewakuacji oraz czas dojazdu Państwowej Stra-

ży Pożarnej niski współczynnik odpowiedzi pozytywnych ma inne podłoże. Dzień pobytu tłumaczy jedynie osoby, które planowały dłuższy pobyt, lecz jest to niewielka liczba gości.

Rys. 9. Zapytania gości hotelowych o elementy systemu ochrony przeciwpożarowej



Źródło: opracowanie własne

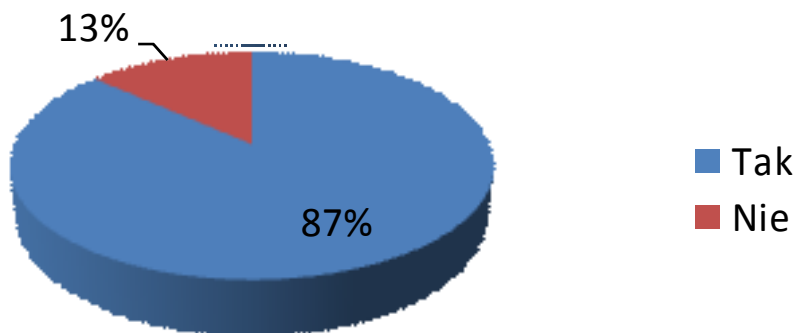
Wyposażenie obiektu w urządzenia przeciwpożarowe nie daje 100% gwarancji, że pożar nie wystąpi. Niestety gorę wzięło odwrotne przekonanie. Dodatkowo można pokusić się o stwierdzenie, że brak zapytań spowodowany jest przerzuceniem obowiązku zapewnienia bezpieczeństwa na pracowników hotelu. Zgodzić się można z taką sytuacją, ale wszystko w granicach rozsądku. Każdy z osobna odpowiada za bezpieczeństwo swoje i osób, z którymi przebywa. Dlatego powinno zaczerpnąć się informacji o tak banalne zagadnienia. Choćby z czystej ciekawości sprawdzenia wiedzy pracowników.

Pytaniem o największym współczynniku odpowiedzi pozytywnych jest pytanie o system sygnalizacji pożaru. Jest to zrozumiałe, ponieważ system sygnalizacji pożaru jest pierwszym elementem systemu ochrony ppoż., informującym o wystąpieniu zagrożenia. Dopiero później występują gaśnice, ewakuacja, przyjazd straży pożarnej. System ten daje sygnał, który implikuje kolejno następujące po sobie procedury. Pociuszającym jest fakt, że właśnie o ten element pytano najczęściej. Jednak liczba osób pytających (13% badanych) jest niska (rys. 9).

Dla osób, które choć raz udzieliły odpowiedzi pozytywnej na jedno z pięciu wyżej wymienionych pytań, przeznaczono było pytanie o jakość uzyskanych informacji. 87% ankietowanych określiło odpowiedzi pracowników, jako wystarczające i zadowalające,

natomiast 13% ankietowanych nie było zadowolonych z jakości uzyskanych informacji (rys. 10.). Byli to wyłącznie mężczyźni, a ich niezadowolenie może wynikać z dość dobrego obeznania w temacie, w związku z czym uzyskane informacje okazały się dla nich niewystarczające, w przeciwieństwie do innych użytkowników usług hotelowych pytających o elementy systemu ochrony ppoż.

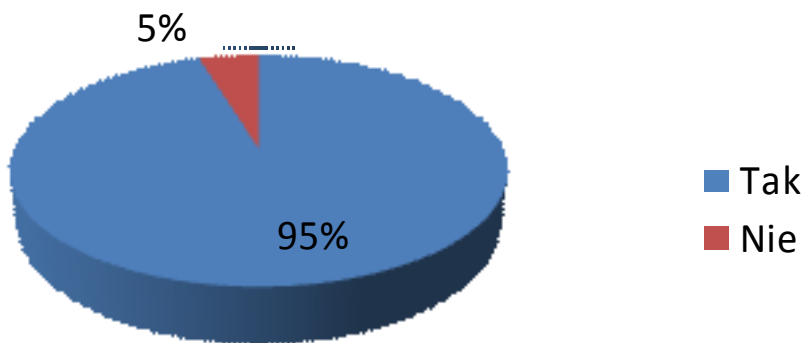
Rys. 10. Liczba gości hotelowych usatysfakcjonowanych odpowiedziami uzyskanymi od pracowników na pytania dotyczące ochrony ppoż. w hotelu



Źródło: opracowanie własne

Ostatnie pytanie w ankiecie dotyczyło poczucia bezpieczeństwa w hotelu. 95% ankietowanych zgodnie udzieliło odpowiedzi pozytywnej. Bez względu na płeć, czas pobytu, czy liczne wskazania odpowiedzi „nie”. Zaledwie 5% ankietowanych wyraziło niepokój o swoje bezpieczeństwo (rys. 11.). Lecz ich obawy podbudowane były niską jakością informacji uzyskanych o ochronie ppoż. od pracowników.

Rys. 11. Opinia gości hotelowych o poczuciu bezpieczeństwa w obiekcie



Źródło: opracowanie własne

95% wskazań odpowiedzi pozytywnych na pytanie, czy ankietowany czuje się bezpiecznie w hotelu to bardzo dobry wynik, wręcz stanowi powód do dumy, ale tylko do momentu, kiedy nie przeanalizuje się dokładnie poszczególnych odpowiedzi. Dopiero wtedy można zaobserwować pewne tendencje. Goście nie są zainteresowani systemem ochrony przeciwpożarowej w hotelu. Nie zwracają uwagi na jego najważniejsze elementy i urządzenia przeciwpożarowe, nie pytają się o szczegóły, nawet jeśli coś wzbudzi ich ciekawość. Zauważają i rozpoznają jedynie powszechnie znane elementy (gaśnice, czujniki), ale w świadomości gości hotelowych pozostają wyłącznie elementami bez żadnych powiązań. Co gorsza owe elementy prowadzą do przekonania, że każdy z nich sam w sobie tworzy całość, która da 100% pewności zabezpieczenia przed pożarem. Przebywając w hotelu przez okres do trzech dni goście przerzucają cały ciężar zapewnienia bezpieczeństwa na pracowników, sami nie angażują się w ten proces, jakby zupełnie ich nie dotyczył. Obserwuje się ogólną, niską świadomość istnienia systemu ochrony przeciwpożarowej. Reasumując, 95% osób czujących się bezpiecznie w hotelu, gdzie nie zauważają istnienia systemu ochrony przeciwpożarowej świadczy jedynie o ich niskiej świadomości i braku zainteresowania problemem, a przecież poczucie bezpieczeństwa opiera się na wiedzy, której jak wynika z badań ankietowani nie mieli.

Zakończenie i wnioski

Podstawowym założeniem stworzenia niniejszego opracowania było wykazanie istnienia oraz scharakteryzowanie specyfiki organizacji ochrony przeciwpożarowej w hotelu, jako przykładu turystycznego. W związku z czym należało odpowiedzieć na pytania: gdzie i czym się objawia? od czego zależy? czy i przez kogo jest zauważana? oraz w jaki sposób wpływa na bezpieczeństwo?

Literatura przedmiotu nie wyróżnia takiej sfery działalności ochrony przeciwpożarowej. Aczkolwiek po dokładniejszej analizie można zauważyć pewne prawidłowości, a mianowicie, w przypadkach hoteli, zabytków, obszarów turystyczno – rekreacyjnych i innych związanych z turystyką, wymogi przepisów są znacznie wyższe. Pozwala to wysunąć pierwszy wniosek, iż specyfika taka jest zauważana już na stopniu centralnym, tym samym uwzględniania, pomimo braku jej osobnego opracowania. Nie stanowi to problemu, dopóki organy wykonawcze KSRG są świadome istnienia zagadnienia i przygotowywane są do prowadzenia akcji ratowniczo – gaśniczych w wyjątkowych warunkach. Przy czym nie należy zapominać, że strażacy oraz inni pracownicy ochrony przeciwpożarowej wciąż pozostają ludźmi. Zdają sobie sprawę z wartości kulturowej zabytków, które zdarza im się gasić lub kontrolować. Bo to również ich dziedzictwo narodowe. O ich przewadze stanowi wyższa świadomość konieczności ochrony przed pożarem i jego skutkami.

Jednak bardzo często, co podkreślaną eksperci pożarnictwa przyczyną wyższych standardów przeciwpożarowych dla podmiotów turystycznych jest życie ludzkie, wartość i obowiązek jego ochrony w każdej sytuacji. Lakonicznie mówiąc zapewnienia bezpieczeństwa. Jednak ilekroć wspominano ludzi, jako podstawowy podmiot ochrony, to od-

woływano się do ich barku wyobraźni i szkodliwości. Kompletnego braku świadomości funkcjonowania systemu ochrony przeciwpożarowej wokół nich. Na podstawie analizy badań ankietowych można zaobserwować pewne tendencje w zachowaniu gości hotelowych. Przede wszystkim niską zdolność postrzegania elementów systemu ochrony przeciwpożarowej, w zależności od długości pobytu. Osoby przebywające w hotelu w okresie od 1 do 3 dni lub w pierwszych trzech dniach pobytu zauważały jedynie poszczególne elementy wyposażenia przeciwpożarowego, na podstawie których wysuwały tezy, że żadne niebezpieczeństwo nie ma prawa zaistnieć. Wyrażało się to w niemal 100% poczuciu bezpieczeństwa wśród badanych, z nadmienieniem, iż miało to miejsce po serii pytań, na które większość odpowiedzi była „nie”. Dopiero przy dłuższym pobycie, od 5 dni wzwyż, goście wykazywali większe zainteresowanie systemem bezpieczeństwa pożarowego. Wskazać można zatem na fakt całkowitego lub częściowego przerzucenia obowiązku zapewnienia bezpieczeństwa pożarowego na pracowników hotelu, bez poczucia własnej odpowiedzialności, a bezpieczeństwo przecież nie dotyczy człowieka dopiero od któregoś dnia pobytu.

Z powyższego wynika, że osobami, którym zależy na zapewnieniu bezpieczeństwa pożarowego są wyłącznie osoby do tego bezpośrednio zobowiązane – pracownicy straży pożarnej, właściciele obiektów, gestorzy usług turystycznych, organizatorzy imprez. Przy czym zaznaczyć należy, iż obowiązek ten nałożony jest na każdą pojedynczą jednostkę życia społecznego. Wspominając bezpieczeństwo, jako drugi poziom w piramidzie potrzeb Masłowa i jeden z najważniejszych czynników decydujących o wyjeździe turystycznym, trudno zaakceptować zaobserwowane zjawiska. Z tak niskim stanem świadomości na temat bezpieczeństwa pożarowego rozpowszechnionego we współczesnym społeczeństwie pozostaje liczyć na sprawność i efektywność systemu ochrony przeciwpożarowej.



Bibliografia

- ABRAMOWICZ M., Adamski R. G., Bezpieczeństwo pożarowe budynków, SGSP, Warszawa, 2002.
- Bezpieczeństwo turystów w Polsce, wyobrażenia i rzeczywistość (2001), Warszawa, Instytut Turystyki.
- BIELICKI P., Podstawy taktyki gaszenia pożarów, Kraków, SA PSP Kraków, 1996.
- CHOLERZYŃSKIEGO W. (red.), Elementy bezpieczeństwa pożarowego budynków, KG PSP, Warszawa, 2005.
- FEJKLOWICZ K., Monitoring pożarowy i dźwiękowe systemy ostrzegawcze w Małopolsce, „W akcji”, 2006, nr 2.
- FEJKLOWICZ K., Zabytki wołają o pomoc, „W akcji”, 2006, nr 4.
- KAMIŃSKI A., Technologia działań ratowniczo – gaśniczych, SGSP, Warszawa, 1995.
- KAMIŃSKI A., Sytuacje pożarowe, siły i środki niezbędne w działaniach taktycznych,

- SGSP, Warszawa, 1998.
- KONECKI M., Nowoczesne metody działań ratowniczo – gaśniczych, SGSP, Warszawa, 2003.
- KRZESIŃSKI A., Oświetlenie awaryjne – wymagania aktualnych przepisów, „W akcji”, 2006, nr 2.
- KORZENIOWSKI L.F., Securitologia. Nauka o bezpieczeństwie człowieka i organizacji społecznych, EAS, Kraków, 2008.
- LAUROWSKI T., Vademecum ochrony przeciwpożarowej, KaBe, Krosno, 2006.
- LISIECKI M., Podstawy organizacji i kierowania w ochronie przeciwpożarowej, SGSP Warszawa, 1997.
- MACIAK T., KRAUSKI A., KREŃSKI K., ŚWITACZ M., System informacji przestrzennej. Projekt przeciwpożarowej bazy informacji o budynkach i instalacjach, materiały z V Międzynarodowej Konferencji nt. „Bezpieczeństwo pożarowe budowli”, Instytut Techniki Budowlanej, Warszawa - Miedzeszyn 2005.
- MAZUREK A., Ochrona przeciwpożarowa w handlu i usługach, Libra, Warszawa, 1982.
- MAZUREK A., Vademecum ochrony przeciwpożarowej w handlu i usługach, Libra, Warszawa, 1988.
- PAPIS B., KOLBRECKI A., Ewakuacja z obiektów w warunkach pożaru. Zastosowanie oprogramowania EXODUS, materiały z V Międzynarodowej Konferencji nt. „Bezpieczeństwo pożarowe budowli”, Instytut Techniki Budowlanej, Warszawa – Miedzeszyn, 2005.
- PIEKOSZOWSKI J., Monitoring pożarowy. Analiza funkcjonowania na przykładzie miasta wojewódzkiego w latach 2003 – 2007, „W akcji. Zabezpieczenia przeciwpożarowe”, 2008, nr 1.
- RATAJCZAK D., Działania Państwowej Straży Pożarnej na rzecz zmniejszenia zagrożenia życia ludzi w budynkach, materiały z V Międzynarodowej Konferencji nt. „Bezpieczeństwo pożarowe budowli”, Instytut Techniki Budowlanej, Warszawa – Miedzeszyn, 2005.
- Roczna statystyka interwencji za rok 2004, KG PSP, Warszawa, 2004.
- Roczna statystyka interwencji za rok 2005, KG PSP, Warszawa, 2005.
- Roczna statystyka interwencji za rok 2006, KG PSP, Warszawa, 2006.
- Roczna statystyka interwencji za rok 2007, KG PSP, Warszawa, 2007.
- Sawicki T., Badanie przyczyn pożarów. Mini słownik, Elamed, Katowice, 2008.
- Strategia Bezpieczeństwa Narodowego Rzeczypospolitej Polskiej, Ministerstwo Obrony Narodowej, Warszawa, 2007.
- TURAKIEWICZA J. (red.), Bezpieczny hotel, Polskie Zrzeszenie Hoteli, Warszawa, 2003.
- TYRAŁA P. (red.), Zarządzanie bezpieczeństwem, praca zbiorowa, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków, 2000.

Akty normatywne:

Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. nr 147, poz. 1229 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o Państwowej Straży Pożarnej (Dz. U. nr 12, poz. 68 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (Dz. U. nr 62, poz. 504.).

Ustawa z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o ochronie przeciwpożarowej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2009 r. nr 11, poz. 59.)

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 grudnia 1999 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji krajowego systemu ratowniczo – gaśniczego (Dz. U. nr 111, poz. 1311 z późn. zm.).

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. nr 75 poz. 690, z późn. zm.).

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 16 czerwca 2003 r. w sprawie uzgadniania projektu budowlanego pod względem ochrony przeciwpożarowej (Dz. U. nr 121, poz. 1137, z późn. zm.).

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 października 2005 r. w sprawie czynności kontrolno – rozpoznawczych przeprowadzanych przez Państwową Straż Pożarną (Dz. U. nr 225, poz.1934.).

Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 22 marca 2006 r. w sprawie szczegółowych zasad zabezpieczenia przeciwpożarowego lasów (Dz. U. nr 58, poz. 405 z późn. zm.).

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 21 kwietnia 2006 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów (Dz. U. nr 80, poz. 563.).

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 16 lipca 2009 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie uzgadniania projektu budowlanego pod względem ochrony przeciwpożarowej (Dz. U. nr 119, poz. 998.).

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. nr 124, poz. 1030.).

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 13 sierpnia 2009 r. w sprawie zakresu instrukcji postępowania w przypadku powstania pożaru lub innego miejscowego zagrożenia w miejscu i w czasie imprezy masowej (Dz. U. nr 135, poz. 1113.).

Zarządzenie Komendanta Głównego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 30 grudnia 2008 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Komendzie Głównej Państwowej Straży Pożarnej (Dz. U. KGSP. nr 2, poz. 34.).

Źródła internetowe

www.cbos.pl

www.digart.pl

www.efakt.pl

www.kampinoski-pn.gov.pl
www.sitp.home.pl/izb.htm
www.sjp.pwn.pl
www.solarisconsulting.pl
www.straz.gov.pl/page/index.php
www.straz.szczescinek.pl
www.wrotamalopolski.pl

dr hab. Krzysztof Kaganek, mgr Joanna Krawczyk
Katedra Rekreacji i Odnowy Biologicznej
Wydział Turystyki i Rekreacji
Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie