

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Sociální cestovní ruch
Podpora chytrými technologiemi
Bakalářská práce

Autor: Anna Frintová
Studijní obor: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.
(Odborný konzultant: paní A., Tyfloservis, o.p.s.)

Hradec Králové

Duben 2020

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 13.4.2020

Anna Frintová

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce prof. RNDr. Josefovi Zelenkovi, CSc. za metodické vedení práce, odborné konzultace a cenné rady poskytnuté v průběhu psaní této práce. Dále bych ráda poděkovala paní A. za odbornou konzultaci a pomoc s výzkumem. Děkuji také mé rodině a mému příteli, kteří mě celou dobu podporovali a pomáhali mi.

Anotace

Název: Sociální cestovní ruch, podpora chytrými technologiemi.

Bakalářská práce se zaměřuje na sociální cestovní ruch, konkrétně na cestování osob zrakově postižených a jeho podporu chytrými technologiemi. Ohniskem zájmu je především zkoumání úskalí, jež cestování zrakově hendikepovaných obnáší a také zjištění zájmu zrakově hendikepovaných osob o aplikaci, která by měla usnadnit jejich cestování, převážně tedy pohyb po neznámém prostoru. Výzkum je založen na kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu, jejichž výsledky jsou shrnuty v závěrečné analýze. Jedním z hlavních výstupů jsou pak doporučené hypotézy pro další výzkum.

Klíčová slova

Sociální cestovní ruch, zrakové postižení, kompenzační pomůcky, aplikace pro zrakově postižené.

Annotation

Title: Social Tourism. Smart Technologies Support.

The Bachelor thesis focuses on the social tourism, especially on traveling of visually impaired people and its smart technologies support. The focus of interest are mainly the pitfalls of travelling for visually impaired people and to find if visually impaired people are interested in the app for visually impaired people, which should help them to travel more easily, especially with movement in the unknown area. The research is based on qualitative and quantitative research, the results of which are summarized in the final analysis. One of the main outputs are suggested hypotheses for another following research.

Key words

Social tourism, visual impairment, compensatory aids, app for visually impaired people.

Obsah

1	ÚVOD.....	1
2	CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ	1
2.1	CÍL PRÁCE	1
2.2	METODIKA ZPRACOVÁNÍ	2
3	TEORETICKÁ VÝCHODISKA	4
3.1	SOCIÁLNÍ CESTOVNÍ RUCH	4
3.1.1	<i>Historie a současnost sociálního CR.....</i>	<i>6</i>
3.1.2	<i>Cílové skupiny</i>	<i>8</i>
3.1.3	<i>Podpora sociálního CR</i>	<i>10</i>
3.2	ZRAKOVÉ POSTIŽENÍ, ZNÁMÝ PROSTOR A CESTOVÁNÍ	14
3.2.1	<i>Zrakové postižení a jeho definice.....</i>	<i>14</i>
3.2.2	<i>Znamý prostor a cestování</i>	<i>16</i>
3.3	TECHNOLOGIE, APLIKACE A KOMPENZAČNÍ POMŮCKY PRO ZRAKOVĚ POSTIŽENÉ	17
3.3.1	<i>Slepecká hůl</i>	<i>17</i>
3.3.2	<i>Braillovo písmo</i>	<i>18</i>
3.3.3	<i>Vodící psi.....</i>	<i>19</i>
3.3.4	<i>Chytrý telefon</i>	<i>20</i>
3.3.5	<i>Aplikace pro chytré telefony</i>	<i>22</i>
3.4	PSYCHOLOGIE CESTOVÁNÍ ZRAKOVĚ POSTIŽENÝCH	27
3.4.1	<i>Užitečné pomůcky při cestování zrakově postižených</i>	<i>28</i>
4	PRAKTICKÁ ČÁST.....	29
4.1	KVALITATIVNÍ VÝZKUM	29
4.1.1	<i>Charakteristika rozhovoru</i>	<i>29</i>
4.1.2	<i>Identifikační údaje</i>	<i>30</i>
4.1.3	<i>Zrakové postižení a jeho vliv na psychiku</i>	<i>30</i>
4.1.4	<i>Tyfloservis, o.p.s. a jeho činnost</i>	<i>31</i>
4.1.5	<i>Cestování se zrakovým postižením</i>	<i>32</i>
4.2	KVANTITATIVNÍ VÝZKUM	39
4.2.1	<i>Charakteristika dotazníku.....</i>	<i>39</i>
4.2.2	<i>Formy dotazníku</i>	<i>40</i>
4.2.3	<i>Kontakt s respondenty.....</i>	<i>44</i>
4.2.4	<i>Výsledky dotazníkového šetření a jejich rozbor</i>	<i>45</i>
4.2.5	<i>Shrnutí výsledků dotazníkového šetření</i>	<i>63</i>

5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ	71
6	ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ	74
6.1	DOPORUČENÉ HYPOTÉZY PRO DALŠÍ VÝZKUM	75
7	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	76
8	SEZNAM OBRÁZKŮ	81
9	SEZNAM TABULEK.....	82
10	PŘÍLOHY.....	83
	ROZHOVOR.....	83
	STRUKTURA DOTAZNÍKU	94

Seznam zkratek

CR	Cestovní ruch
ISTO	International social tourism organization
RS	Rezervační systém
ZrP	Zrakově postižený

1 Úvod

V dnešní době je cestování považováno za standardní součást běžného života. Každý den se přemísťují miliony lidí, ať už za prací nebo za cílem rekreace, seberealizace či poznání. S cestováním je také spojena určitá míra komfortu, na kterou jsou jeho účastníci zvyklí a považují ji za zcela samozřejmou záležitost. Existují však turisté, kterým současné trendy cestovního ruchu (dále jen „CR“) nejsou příliš uzpůsobeny. Tím jsou myšleny především osoby, které jsou nějakým způsobem handicapované, což dělá z jejich cestování mnohem složitější záležitost. Snadná a bezstarostná přeprava pro ně není příliš dostupná, o přizpůsobivosti ostatních účastníků nemluvě.

Ačkoliv je v současném světě mnoho moderních technologií, jež by usnadnily cesty postižených, poskytovatelé služeb CR je příliš neintegrovali do svých služeb, což jen zdůrazňuje aktuálnost tohoto tématu.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na sociální CR, který je spjat právě s cestováním postižených osob, v tomto případě zrakově hendikepovaných. Snaha je přiblížit problematiku zrakového postižení, což je komplexnější téma, než by se mohlo na první pohled zdát, a přináší mnohá úskalí.

Důležitým bodem je též vazba známého prostoru a cestování, jelikož pro osoby se zrakovým hendikepem je celkem snadné pohybovat se po prostoru, jenž dobře znají a orientují se v něm. Problém však nastává při cestování a orientaci po zcela neznámých územích. K výše zmíněné orientaci v cizím prostředí napomáhá zrakově postiženým (dále jen „ZrP“) mnoho kompenzačních pomůcek jako např. bílá hůl či Braillovo písmo. Existují též různé moderní technologie, které jsou schopné usnadnit pohyb v cizím prostředí pomocí např. chytrých telefonů. Všechny tyto zmíněné pomůcky mohou zlepšovat kvalitu cestování zrakově hendikepovaných osob a též mohou pomoci zmírnit strach z neznámého.

V minulosti již byly vyvinuty aplikace, jež napomáhají ZrP k tomu, aby se lépe zorientovali na neznámém místě. Zatím ale žádná aplikace nezmapuje cizí prostor tak dokonale, aby byly zřetelné a jasné všechny překážky, které jsou pro zrakově hendikepované v prostoru připravené. Proto se výzkum této práce soustředí na aplikaci, jež by takové funkce měla a byla plně dostupná. Ona aplikace by pak

mohla být implementována nejen do ubytovacích zařízení, ale i celkově do veřejných prostor tak, aby se ZrP už nemuseli obávat neznámých budov či míst. Není však snadné přesně vystihnout funkce, jež by byly užitečné, bez spolupráce osob, kterých se hendikep přímo týká. Proto byly funkcionality aplikace navrženy ve spolupráci s lidmi se zrakovým handicapem, jelikož opravdu užitečné budou jedině tehdy, jestliže je tak shledají právě osoby, které se ZrP žijí.

Žádoucím přínosem této práce je přinést tématu cestování ZrP více publicity, neb mu stále není věnována dostatečná pozornost. V dnešní době existují mnohé vymoženosti, jež usnadňují lidem běžné a jednoduché úkony. Proto by se měla přesunout větší pozornost na vývoj technologií, které odstraní bariéry a strach z neznámých prostor pro zrakově hendikepované.

Tato práce by mohla představovat určitý impuls pro vývoj dané aplikace a poznatky z praktické části by se mohly při jejím vývoji využít, jelikož výzkum obsahuje užitečné tipy na její funkce.

2 Cíl práce a metodika zpracování

Níže bude stanoven cíl práce a výzkumné otázky, které budou v průběhu výzkumu objasněny. Také zde bude popsána zvolená metodika zpracování, kde je zmíněno, jakým způsobem probíhal výzkum zdrojů v teoretické části a průběh šetření v praktické části.

2.1 Cíl práce

Cílem této práce je definovat sociální CR společně s jeho historií, cílovými skupinami a organizacemi, které se angažují v jeho podpoře a šíření. Dalšími rozebíranými tématy jsou pak kompenzační pomůcky, definice zrakového postižení a již fungující aplikace pro ZrP.

V praktické části se pak zaměřuje na cestování osob ZrP a klade si za cíl navrhnout funkcionality aplikace pro ZrP, jež by usnadnila cestování osob s tímto hendikepem.

2.1.1 Výzkumné otázky

V počátcích výzkumu byly sestaveny následující výzkumné otázky, na něž byla snaha v průběhu výzkumu odpovědět. Stěžejní je zejména první uvedená výzkumná otázka.

- Bude ze strany ZrP zájem o danou aplikaci?
- Budou mít zřakově hendikepovaní zájem podílet se na vývoji dané aplikace?
- Existují aplikace podobné té navrhované?
- Zvýšil by se zájem ZrP o cestování, kdyby daná aplikace existovala?
- Jaké funkce by aplikace měla mít?

2.2 Metodika zpracování

Jasným cílem práce je zjistit, zda by byl zájem ze strany zrakově hendikepovaných o aplikaci pro ZrP, jež by měla usnadnit jejich pohyb po neznámém prostoru a samozřejmě nastínit úskalí cestování osob se zrakovým hendikepem, na které se zaměřuje kvalitativní výzkum práce.

První částí této práce jsou teoretická východiska, jejichž základem byla literární rešerše. Hlavním cílem bylo čerpat z aktuálních a verifikovaných zdrojů, které se zabývají problematikou sociálního CR a cestování osob se ZrP. Bohužel neexistuje mnoho odborných zdrojů, které by se zabývaly tématem cestování se zrakovým postižením, proto je často čerpáno z článků neziskových organizací, jež se zaměřují na problematiku ZrP. Do těchto článků často přispívají lidé, kteří sami tímto postižením trpí, a proto jsou tyto zdroje více konkrétní a osobnějšího rázu, protože byly publikovány lidmi, kteří buď jsou ZrP, nebo těmi, jenž s takto hendikepovanými osobami spolupracují. Obzvláště pak v části, kdy se jedná o vodící psy a užitečné pomůcky usnadňující cestování ZrP, bylo využito článků organizace Okamžik, z.ú., kam přispívají právě lidé, kteří mají zrakový hendikep a zkušenosti s cestováním. Díky osobním zážitkům přispívajících jsou tyto zdroje ohniskem cenných informací, protože napomáhají problematiku cestování ZrP objasnit hlouběji. Podstatným zdrojem byly také oficiální stránky Mezinárodní organizace sociálního cestovního ruchu (dále jen „ISTO“), jejíž materiály jsou dostupné pouze v angličtině a byl tedy nutný jejich překlad. Teoretické poznatky jsou posléze doplněny vlastními mentálními mapami a také vlastními schémata vycházejícími z textu.

Praktická část práce kombinuje kvantitativní a kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkum byl založen na rozhovoru se zrakově hendikepovanou respondentkou paní A., jež s autorkou také spolupracovala na výběrovém projektu týkajícího se tématu práce. Jméno odpovídající bylo pro účely této práce anonymizováno. Paní A. aktivně cestuje a zároveň žije se zrakovým hendikepem, proto jsou pro praktickou část důležité její poznatky přímo z praxe. Sama procestovala mnoho zemí, nezalekla se úskalí, která by ji na cestách mohla potkat a tím se stala velkou inspirací pro všechny s podobným hendikepem. Nastínila také adaptabilitu zrakově hendikepovaným cestovatelům v zahraničí,

se kterou se setkala na svých cestách a zkušenosti se službami CR. Rozhovor se také zabýval aplikací pro ZrP, kdy paní A. vyjádřila svůj vlastní názor na vývoj této aplikace na základě jejích zkušeností. Charakteristika rozhovoru a jeho průběh jsou podrobněji uvedeny v praktické části. Kvantitativní výzkum je založen na dotazníkovém šetření, jež bylo provedeno v rámci výzkumu pro vývoj aplikace pro ZrP. Primárním cílem bylo zjistit, zda by o danou aplikaci byl vůbec zájem, jaké by případně měla mít funkce a jak by měla vypadat, aby byla co nejpohodlnější k užívání pro člověka se zrakovým hendikepem.

Vzhledem k tomu, že daná aplikace musí být navržena ve spolupráci s osobami se ZrP, bylo provedeno dotazníkové šetření přímo s nimi. Úskalím tohoto výzkumu je fakt, že skupina respondentů je limitována právě zrakovým hendikepem. Nejen, že to ztěžuje možnosti vyplňování dotazníku, ale zároveň to výrazně snižuje počet potenciálních respondentů, jelikož dotazník nemohl vyplňovat kdokoli. Proto byly osloveny Tyflocentra a Tyfloservisy v České republice se žádostí o rozposlání dotazníku na své klienty. Odpovědí zpět nebylo mnoho, ale i tak se podařilo získat dvaadvacet vyplněných dotazníků, přičemž výraznou pomocí byla spolupráce s Tyfloservisem v Hradci Králové, kde se šířením dotazníku pomohla paní A., a TyfloCentrem v Olomouci. Podrobný záznam odpovědí Tyflocenter a Tyfloservisů lze nalézt v praktické části, stejně tak jako charakteristiku samotného dotazníku. Závěr kvantitativního výzkumu je shrnut v mentální mapě, která je doplněna o vlastní poznatky a připomínky z kvalitativního výzkumu.

Praktickou část uzavírají navržené hypotézy vycházející z výzkumu a je doporučeno na ně navázat při případném dalším výzkumu.

3 Teoretická východiska

Teoretická část této práce se snaží specifikovat základní pojmy související s tématem. Obsahuje definice sociálního CR různých autorů, jeho historii a účastníky. Pomocí odborných zdrojů determinuje ZrP z hlediska historie, ale i jeho moderní klasifikaci. Teoretická východiska mají za cíl správně a jasně vysvětlit termíny užívané v praktické části.

3.1 Sociální cestovní ruch

CR jako takový objasňuje Zelenka a Pásková (2012, s. 83) jako společenský jev, který zahrnuje činnosti lidí, jež cestují mimo místo, kde se obvykle zdržují, či osoby, které na tomto místě pobývají déle než jeden rok, a to z důvodu zábavy nebo rekreace. Zabývají se také kategorizací CR a dělí ho na formy a druhy, přičemž druhy vysvětlují jako typy CR, pro které je důležité stanovit si způsob jejich uskutečnění. Sociální CR pak zařazuje do druhů CR.

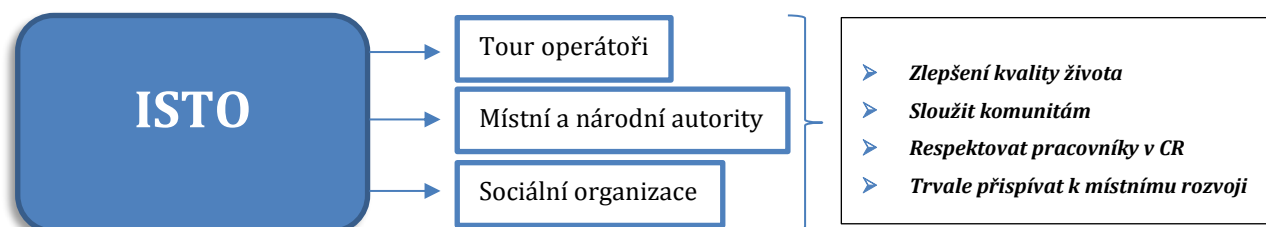
V současné době se sociální CR stává čím dál více populárním druhem CR a také se rozvíjí jeho podpora. Beránek (2012) tvrdí, že se sociální CR stává fenoménem a ovlivňuje CR i z globálního hlediska. Uvádí též, že tento druh CR je založen na obecném právu na cestování, dle něhož má každý člověk právo na volný čas nehledě na své bydliště, postavení ve společnosti či finanční situaci.

Zelenka a Pásková (2012, s. 532) uvádějí, že sociální CR lze kategorizovat dle nákladů. Informují totiž, že zde dochází k hrazení nákladů na cestování pro sociálně znevýhodněné osoby odlišnými zdroji, kdy část či jejich celý obnos hradí instituce, stát, zaměstnavatel, nadace apod.

Mezinárodní organizace sociálního cestovního ruchu (ISTO) (2019) tvrdí, že sociální CR zahrnuje veškeré činnosti, které udržitelným a spravedlivým způsobem přispívají ke zlepšení přístupu k cestování pro všechny vrstvy obyvatelstva. Jako své partnery pak uvádí tour operátory, místní a národní autority či sociální organizace, které sdílí společné hodnoty, jež mají ***několik cílů***:

- *zlepšit kvalitu života,*
- *sloužit komunitám,*
- *respektovat pracovníky v cestovním ruchu,*

- *zhodnocovat kultury,*
- *trvale přispívat k místnímu rozvoji.*



Obr. 1.: Cíle ISTO a jeho partnerů
 Zdroj: vlastní schéma podle ISTO (2019)

Organizace ISTO (2019) také stanovuje **identifikační kritéria sociálního cestovního ruchu:**

1. Jedná se o činnost spojující sociální, vzdělávací a kulturní cíle, které podporují respekt a rozvoj jednotlivce.
2. Cílová skupina je jasně identifikována bez rasové, kulturní, náboženské, politické, filozofické či sociální diskriminace.
3. Je jasně vyjádřena vůle neničit místní prostředí svou integrací do něj.
4. Druh služby/činnosti a její cena je jasně dána ve smluvní dokumentaci, přičemž cena je vždy slučitelná se sociálními cíli. Co se týče ročních přebytků, měly by být investovány do zlepšení nabízených služeb.
5. Management lidských zdrojů (personální management) je v souladu se sociálními právními předpisy a je zavázán podporovat spokojenost se zaměstnáním a umožňovat průběžné školení v oblasti rozvoje zaměstnanců.

V některých zdrojích je sociální CR synonymizován s přístupným cestovním ruchem. Indrová a kol. (2008, s. 8) označují přístupný CR jako jiný název pro sociální CR, přičemž dodávají, že jeho význam stále roste, a to i na mezinárodních konferencích Organizace spojených národů (OSN), Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) a Evropské unie (EU). Dále upozorňují, že úkolem firem a organizací podnikajících v CR je vytvoření vyhovujících podmínek pro cestování pro všechny a samozřejmě také přizpůsobit svou nabídku tak, aby vycházela

ze specifických potřeb klientů. Indrová a kol. (2008, s. 68) se zmiňuje o sociálním CR jako o cestovním ruchu pro všechny. Dle těchto autorů musí být pro sociální CR splněny *tři následující podmínky*:

1. Daná osoba nemůže uskutečnit právo na CR, jelikož to neumožňují její životní okolnosti.
2. Fakt, že např. soukromá či veřejná instituce napomůže dané osobě k překonání nebo omezení překážky, jež brání v realizaci práva na CR.
3. Účinnost výše zmíněných kroků a skutečnost, že tyto kroky reálně pomohou lidem k participaci v CR.

Podle organizace ISTO (2016) je cestování výbornou příležitostí pro osobní naplnění a rozvoj prostřednictvím poznávání nového prostředí, civilizací a kultur skrze fyzickou či uměleckou aktivitu nebo setkáváním nových různě vzdělaných lidí a odlišných generací. Toto tvrzení zdůrazňuje význam rozvoje sociálního CR, protože každý by měl mít možnost účastnit se CR neohledně na jeho životní situaci či hendikepu.

3.1.1 Historie a současnost sociálního CR

Všeobecně se CR začal vyvíjet již v období starověkých civilizací jako byl Egypt či Řím. Jak uvádí Šauer a kol. (2015, s. 22), první cesty podnikaly privilegované skupiny jako např. šlechta, vzdělaní lidé či obchodníci, které své cesty uskutečňovali pro potěšení a relaxaci. Jak z tohoto tvrzení vyplývá, sociálně slabší lidé, tedy např. poddaní či hendikepovaní, se cestování neúčastnili.

Organizace ISTO (2019) tvrdí, že CR ve formě známé dnes se objevil až v 19. století. V té době byl dle této organizace přístupný také pouze pro elitu, a to hlavně proto, že pracovní právo tehdy neupravovalo dovolenou pro zaměstnance, z čehož vyplývá, že možnosti cestování byly pro většinu obyvatel velmi limitované. ISTO (2019) považuje za počátek formování sociálního CR rok 1936, kdy Mezinárodní organizace práce (ILO) uvedla v platnost Úmluvu o placené dovolené, což zpřístupnilo cestování i nižším vrstvám. Dále popisuje stav po konci druhé světové války, kdy se začaly objevovat myšlenky sociální politiky a vznikaly mnohé asociace pod záštitou odborů, rodinných hnutí,

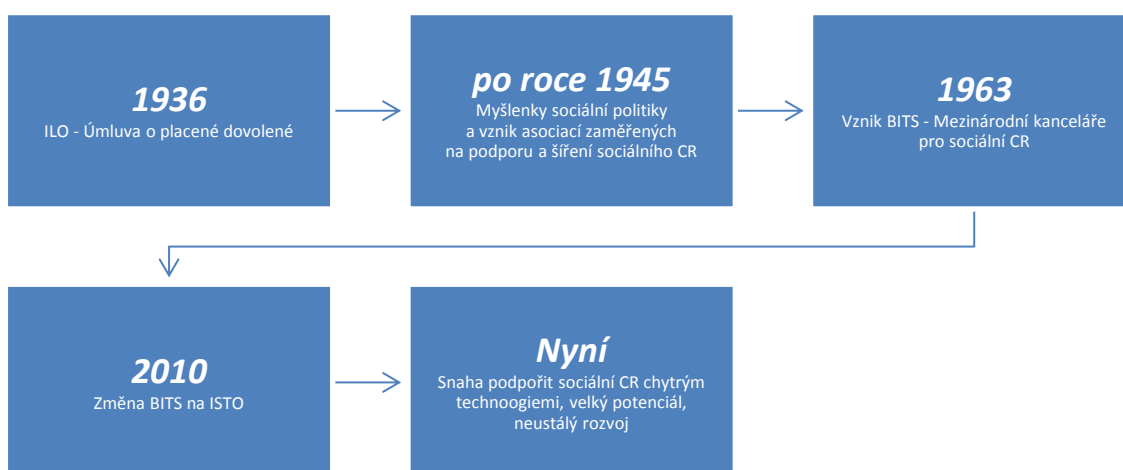
rad zaměstnanců apod., jež měly jeden společný cíl, a to rozvoj a šíření sociálního CR.

Významným milníkem v historii sociálního CR je podle ISTO (2019) vznik Mezinárodní kanceláře sociálního CR neboli International Bureau of Social Tourism (BITS), která od roku 1963 propagovala a rozvíjela sociální CR na mezinárodní úrovni. Informuje také o roku 2010, kdy se organizace BITS přejmenovala na Mezinárodní organizaci sociálního cestovního ruchu, tzn. International Social Tourism Organisation (ISTO).



Obr. č.2: Logo organizace BITS
Zdroj: World Leisure Congress
Quebec 2008 (2008)

V současné době se sociální CR neustále rozvíjí a v mnoha hlediscích je v něm spatřován velký potenciál. ISTO (2019) vidí budoucnost vývoje sociálního CR primárně ve spolupráci na mezinárodní úrovni, která zajistí pospolitost a vytvoří humánnější, přístupnější a environmentálně šetrnou formu cestování. Kvůli přehlednosti historického vývoje bylo vytvořeno schéma vyobrazené níže, které chronologicky zaznamenává výše zmíněné události.



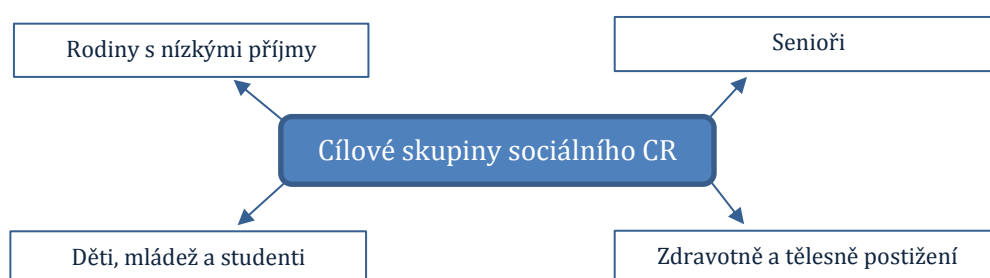
Obr. č.3: Schéma shrnující historii a současnost sociálního CR
Zdroj: vlastní schéma podle ISTO (2019)

3.1.2 Cílové skupiny

Jako každý druh CR, i sociální CR má své účastníky. Co se týče skupin účastníků sociálního CR, jsou různorodé.

Účastníky sociálního CR klasifikuje Beránek (2012) *do čtyř skupin:*

- *rodiny s nízkými příjmy,*
- *senioři,*
- *děti, mládež a studenti,*
- *zdravotně a tělesně postižení.*



Obr.č.4: Účastníci sociálního cestovního ruchu

Zdroj: vlastní schéma (2019) dle Beránka (2012)

Rodiny s nízkými příjmy

Beránek (2012) v tomto případě definuje rodinu s nízkými příjmy jako skupinu s více než jedním potomkem či rodiče samoživitele. Tvrdí, že těmto lidem nezbyvá příliš finančních prostředků na cestování, nicméně i tak chtějí vycestovat, jelikož by rádi dopřáli svým dětem nové zážitky a na chvíli opustili zaběhlou každodenní rutinu. Domnívá se, že tato skupina vybírá snadno přístupné destinace, upřednostňuje klidné venkovské prostředí, kde ale nalezne zábavné vyžití pro děti jako např. zábavní parky, památky či půjčovny sportovních potřeb. Též doporučuje hotelům, jak tyto rodiny nalákat do svých zařízení. Jako příklad zmiňuje různé slevy, což v praxi znamená, že kupříkladu děti do určitého věku mají pobyt zdarma či výhodný rodinný balíček. Dále sděluje, že je důležité, aby hotely zahrnovaly dětská hřiště, animační programy nebo speciální dětská menu. Uvádí, že hotely by neměly podcenit vybavení pokojů, protože tito účastníci kladou důraz na čistotu a funkčnost.

Senioři

Beránek (2012) specifikuje tuto skupinu na osoby starší padesáti let, kteří jsou většinou již v důchodu a mají tak mnoho volného času, jenž rádi využijí na cestování. Vysvětluje také, že senioři spíše využívají zlevněných zájezdů mimo hlavní sezonu. Dle něj lidé v seniorském věku navštěvují převážně klidné destinace, kde relaxují či léčí své zdravotní problémy. Domnívá se, že je také zajímavá kultura a jezdí rádi poznávat památky a s nimi spojenou historii. Beránek (2012) vyzdvihuje i podporu cestovního ruchu seniorů pomocí příspěvků či hrazené lázeňské péče. Za klíčový bod pak považuje snadnou dostupnost, příjemné okolní prostředí, možnost wellness, lázeňské procedury či v případě zdravotních potíží i bezbariérovost zařízení. Informuje také, že pro hoteliéry je nejlukrativnější skupinou mladší věkové rozpětí od 50 do 59 let, jež je na svém kariérním vrcholu a je ochotno utratit více peněz a využít dražší služby. Jako protiklad k této věkové kategorii uvádí starší seniory, kteří se na cestách orientují spíše podle svého zdravotního stavu, jsou konzervativní, nesnáší dobře změny a potrpí si na vstřícnost personálu.

Děti, mládež a studenti

Beránek (2012) zprvu definuje, co jsou z hlediska věku děti, mládež a studenti. Dle jeho klasifikace jsou děti osoby do 14 let věku. Mládež a studenty zařazuje do stejného věkového rozmezí od 15 do 25 let.

Co se týče dětí, Beránek (2012) informuje, že jezdí na dovolenou v doprovodu rodičů či prarodičů nebo se účastní hromadných organizovaných výletů a cest jako jsou např. dětské tábory, školy v přírodě, lyžařské kurzy nebo soustředění sportovních oddílů. Ubytovacím zařízením, jež se specializují na tento druh návštěvníků, pak doporučuje zvolit atraktivní polohu v blízkosti přírody, stanovit spíše nízkou cenu a zahrnovat specifické vybavení jako je sportovní hřiště, ohniště či klubovna. Beránek (2012) také zdůrazňuje, že by si hoteliéři měli být vědomi, že se jedná i o budoucnost jejich zařízení. Upřesňuje, že z dětí budou jednou dospělí a pokud je hotel zaujme a zapamatují si ho, tak se tam pravděpodobně vrátí i se svými dětmi.

Pro mládež a studenty je dle Beránka (2012) hlavní motivací poznávání nové kultury, zábava, odpočinek a individuálnost. Upozorňuje, že tato skupina bývá velice dobře informována, preferuje cestování samostatně a většinu služeb si hledá a následně rezervuje online. Zdůrazňuje i snahu této skupiny o minimalizaci nákladů na cestování prostřednictvím např. levných letenek či ubytování v hostelech.

Zdravotně a tělesně postižení

Beránek (2012) přirovnává tento segment ke skupině osob v seniorském věku, jelikož při cestování není časově omezen. Dá se říci, že za nevýhodu pro ubytovací zařízení považuje investice do vnitřních i vnějších úprav hotelu. Upozorňuje, že v současné době jsou hotely povinné respektovat vyhlášku Ministerstva pro místní rozvoj 398/2009 Sb., která se týká technických požadavků, jenž mají zajistit bezbariérovost. Sděluje ale, že osoby pohybující se pomocí invalidního vozíčku potřebují nejen speciální podmínky pro pohyb v ubytovacích zařízeních, ale vyžadují také, aby jejich hendikepu byla přizpůsobena celá destinace. Beránek (2012) zdůrazňuje, že by se na odstraňování překážek pro hendikepované měli podílet všichni aktéři jako např. dopravci, samospráva, podnikatelé v ČR apod. Upozorňuje na to, že bohužel v současné době nejsou bohužel ubytovací zařízení připravena na pohyb zdravotně postižených osob tak, jak by měla být. Uvádí ale příklad cestovní kanceláře, která myslí i na osoby na vozíčku, kterouž je CK ATIS. Informuje, že tato CK v roce 2009 přišla se zájezdem „Dovolená s vozíkem – bezbariérové pobyty pro každého“, která se soustředí na ubytování v hotelech přizpůsobených pro zákazníky s tělesným postižením.

3.1.3 Podpora sociálního CR

Česká republika v posledních letech projevuje zájem o podporu sociálního CR. Pod takovou podporou si lze představit dotace podnikatelům pro zavedení či rozvoj současných podmínek pro hendikepované či seniory. Podpora sociálního cestovního ruchu probíhá samozřejmě i mezinárodně, a to povětšinou formou různých neziskových organizací a dotací. Do podpory se zapojují i vlády a instituce v jednotlivých státech po celém světě.

Mezinárodní organizace sociálního cestovního ruchu (ISTO)



Obr. č.5: Logo organizace ISTO

Zdroj: Oits-Isto.org. (2020)

V některých zdrojích je také označována starým názvem BITS (International Bureau for Social Tourism). Byla založena v roce 1963 jako nezisková organizace a v současnosti sídlí v Bruselu. Jak uvádí Indrová a kol. (2008, s. 26) ISTO hraje důležitou roli v uplatňování principů sociálního CR a mezinárodně se zabývá jeho rozvojem. Jak napovídá logo organizace (viz Obr. č. 5), usiluje také o spravedlivý a udržitelný CR pro všechny.

Organizaci ISTO lze nalézt také na profesní sociální síti LinkedIn.com (2019), kde informuje o svých **dvou primárních cílech**:

1. Zvýšení povědomí v oblasti sociální politiky v CR a v zavedení postupů, jež by usnadnily dovolenou pro všechny, a to hlavně mezi vládami jednotlivých států, mezinárodními institucemi či místními a regionálními úřady.
2. Stát se platformou, která svým členům umožňuje sdílení a výměnu zkušeností, know-how a informace o vývoji projektu u jednotlivých členů.

Evropská unie (EU)

Evropská unie má sociální CR zařazený mezi své priority. Jak informuje Indrová a kol. (2008, s. 82), sociálnímu CR se za EU věnuje hlavně Evropský hospodářský a sociální výbor, který stanovil **následující doporučení pro rozvoj sociálního CR**:

- Vybídnutí potenciálních účastníků sociálního CR k jejich participaci na cestování.
- Oceňování přínosu práce subjektů, jež se podílely na různých programech podporujících sociální CR.

- Povzbuzení těchto subjektů CR k dalšímu rozvoji jejich produktů a služeb.
- Zapojení podniků CR do aktivit týkajících se sociálního CR, které by mohly zajistit větší konkurenceschopnost či pracovní místa.
- Národní, regionální i místní organizace by měly zřizovat programy sociálního CR, protože mají ekonomické a sociální přínosy.
- Evropské instituce by měly zajistit technickou pomoc a podporu.
- Všechny instituce by měly odstranit překážky v komunikační a ubytovací infrastruktuře a v službách CR,
- Pokračování ve sdílení zkušeností, propagace a kooperace v sociálním CR, a to hlavně v Evropských fórech CR, konferencích a seminářích.

Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky (MMR ČR)

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR přispívá v rámci dotací pro CR od roku 2010 i na program týkající se sociálního CR, tzv. Národní program podpory cestovního ruchu. Jak uvádí MMR ČR (2019) hlavním cílem tohoto programu je vytvoření nástroje, jenž efektivním způsobem přispěje k podpoře sociálního CR. Upřesňuje pak, že poskytuje systémovou dotaci ze státního rozpočtu podnikatelským subjektům a obcím na činnosti, jež podporují sociální CR. Dále uvádí ***příklad aktivit, které jsou z těchto dotací podporovány:***

- **tvorba nových produktů sociálního CR** – tzn. rekonstrukce a vytvoření zázemí pro handicapované osoby, zpřístupnění atraktivit CR a zajištění lepší orientace pro hendikepované po těchto atraktivitách,
- **informační systémy pro sluchově a zrakově hendikepované,**
- **marketing zrealizovaných výstupů akcí,**
- **pořízení zařízení pro bezpečné parkování kol a úschovu zavazadel.**

Regionální podpora v České republice

Podporou sociálního CR se zabývají i jednotlivé regiony České republiky. Jak informuje Indrová a kol. (2008, s. 81), aby došlo k usnadnění

cestování hendikepovaných osob, realizovalo se v České republice *mnoho projektů*, jako např.:

- **Sedlčansko pro hendikepované** – informační prospekt o bezbariérových zařízeních a objektech.
- **Beskydy pro všechny** – zaměřuje se mimo jiné na zpřístupnění tohoto regionu pro hendikepované.
- **Český Krumlov** – projekt, který mapuje dostupnost atraktivit v Českém Krumlově v elektronické a tištěné podobě.

Podpora sociálního CR podnikatelskými subjekty

Pod touto formou podpory se skrývají např. různé slevy, jež poskytují např. dopravci, tour operátoři nebo ubytovací zařízení. Indrová a kol. (2008, s. 79) sem *zařazuje následující*:

- *slevy poskytované dopravci,*
- *slevy poskytované kulturními a společenskými organizacemi,*
- *slevy poskytované cestovními kancelářemi,*
- *slevy poskytované ubytovacími zařízeními.*



Obr. č.6: Úrovně podpory sociálního CR
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

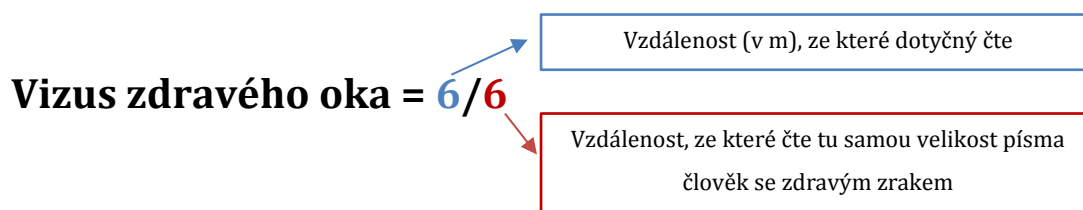
3.2 Zrakové postižení, známý prostor a cestování

3.2.1 Zrakové postižení a jeho definice

Čím více se společnost zabývala zrakovým postižením a péčí o osoby, které tímto hendikepem trpěly, tím více vzrůstala potřeba definovat poškození zraku.

Jesenský (1994, s. 28) tvrdí, že se jedná o obtížný úkol. Dle něj je identifikace nevidomých jednoduchá, nicméně pokud se jedná o zbytky zraku, bývá těžké najít zásadu, podle níž poškození klasifikovat. Též definuje tzv. „praktickou“ definici, jež lidi rozdělovala podle jejich skutečného zrakového postižení tak, že „*ti, kdo byli s to se pohybovat, ale měli vážné poškození zraku, pro které například nemohli číst tisk, byli klasifikováni jako částečné vidomí*“. Jesenský (1994, s. 28) ale následně upozorňuje, že tato definice není vhodná pro mezinárodní užití.

Čákiová (2006) pak definuje zrakově hendikepované jako osoby, u nichž došlo k poškození zraku v takové míře, že již ovlivňuje jejich běžný život a nepostačuje u nich běžná optická korekce, tzn. např. brýle. Dále rozděluje ZrP na nevidomé a slabozraké, což se rozlišuje pomocí očního vyšetření zrakové ostrosti vyjádřené tzv. vizem, který je zpravidla vyjádřen ve zlomku. Jak dále objasňuje, vizus je složen ze dvou čísel, přičemž to první označuje vzdálenost v metrech, ze které dotyčný čte, a to druhé pak vyjadřuje vzdálenost, ze které čte tu samou velikost písma člověk, který má zrak v pořádku.



Obr.č.7: Vizus zdravého oka

Zdroj: vlastní zpracování (2020) dle Čákiová (2006)

Definice zrakového postižení podle Světové zdravotnické organizace (WHO)

Definicí poškození zraku se samozřejmě zabývá i Světová zdravotnická organizace (Světová zdravotnická organizace WHO 1979, dostupné v Jesenský 1994), která ale zohledňuje pouze centrální zrakovou ostrost a zrakové pole,

čímž ale zanedbává mnoho dalších funkcí. Nemusí být tedy úplně přesná, nicméně je mezinárodní klasifikací, která by měla být užívána při definování stupně hendikepu.

Podle Čákové (2006) lze zrakově hendikepovaného člověka podle výsledků oftalmologického vyšetření zařadit do následujících **pěti kategorií zrakového postižení**:

- 1. kategorie – *střední slabozrakost*,
- 2. kategorie – *silná slabozrakost*,
- 3. kategorie – *těžce slabý zrak*,
- 4. kategorie – *praktická nevidomost*,
- 5. kategorie – *úplná nevidomost*.

Klasifikace zrakového postižení		
1	STŘEDNÍ SLABOZRAKOST	- zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18 (0,30) - minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10); 3/10-1/10.
2	SILNÁ SLABOZRAKOST	- zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/60 (0,10) - minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05); 1/10-10/20.
3	TĚŽCE SLABÝ ZRAK	- zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 (0,05) - minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02); 1/20-1/50.
4	PRAKTICKÁ NEVIDOMOST	- zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena.
5	ÚPLNÁ NEVIDOMOST	- ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí.

Obr.č.8: Klasifikace zrakového postižení dle WHO
Zdroj: vlastní zpracování dle NICM.cz (2006)

Čáková (2006) jen potvrzuje výše uvedený názor Jesenského (1994). Též upozorňuje, že definice zrakového postižení, která je orientovaná pouze dle ostrosti vidění a rozsahu zorného pole není dostačující. Aby došlo k objektivnější diagnostice, doporučuje pečlivě zkoumat i *ostatní zrakové funkce, a to:*

- **kontrastní citlivost** – světloplachost, šeroslepost,
- **schopnost rozlišovat barvy** – barvoslepost,
- **vnímání hloubky,**
- **schopnost lokalizovat,**
- **fixovat předměty,**
- **sledovat předměty v pohybu.**

Dalším problémem se Čákové (2006) jeví odlišné dělení zrakově hendikepovaných v jednotlivých resortech (např. školství, zdravotnictví či sociální resorty), jelikož každý má svou vlastní terminologii. Uvádí však, že stanovení finálního stupně zrakového postižení záleží hlavně na individuálních potřebách klienta, kde tkví jeho nejdůležitější potřeby a jaká jsou pro něj možná řešení. Dále se domnívá, že komplexní posouzení zrakového hendikepu často vyžaduje spolupráci odborníků z mnoha různých oborů.

3.2.2 Známý prostor a cestování

Známým prostorem se v případě tohoto tématu rozumí oblast, která je člověkem se zrakových hendikepem dobře prozkoumána a umí se po ní orientovat. Za známý prostor se dá považovat např. domov ZrP. Ví, kde se nachází nábytek, jaké místnosti jeho domov obsahuje a kde se nacházejí. Jednoduše se po tomto území dokáže snadno orientovat a být víceméně samostatný a nezávislý. Problém ovšem nastává tehdy, kdy zrakově hendikepovaný člověk vyrazí mimo domov na neznámé území, což se týká jak exteriéru, tak interiéru. Při cestování se může jednat např. o pobyt v hotelech, které zrakově hendikepovaný nezná, neorientuje se a v neposlední řadě ani neví, jak vypadá jeho pokoj a jak jsou zde uspořádané různé předměty. Jedná se o jím dosud neprozkoumané území, jež přináší mnoho překážek. Toto všechno výše uvedené ovlivňuje psychiku ZrP a vytváří strach z neznámého prostoru a tím i ze samotného cestování.

3.3 Technologie, aplikace a kompenzační pomůcky pro zrakově postižené

Bubeníčková, Karásek a Pavlíček (2012, s. 9) definují kompenzační pomůcky pro ZrP jako „*nástroj, přístroj nebo zařízení, speciálně vyrobené nebo speciálně upravené tak, aby svými vlastnostmi a možnostmi použití alespoň částečně kompenzovalo nedostatečnost způsobenou těžkým zrakovým postižením.*“

Helpnet.cz (2019) informuje, že kompenzační pomůcky jsou důležitou součástí rehabilitace a též i v procesu začleňování ZrP do společnosti i do pracovního procesu. Také uvádí příklady těchto pomůcek, které je možné získat na předpis od lékaře, jako je např. bílá hůl či většina optických pomůcek.

3.3.1 Slepecká hůl

Slepecká hůl nebo také bílá hůl se dá považovat za mezinárodní symbol nevidomého člověka. Upozorňuje na to, že je nutné na tohoto člověka brát ohled a případně mu pomoci.

Fyzickou podobou hole se zabývá Bubeníčková, Karásek a Pavlíček (2012, s.67). Popisují ji jako dlouhou hůl zakončenou robustnější pevnou nebo rotační koncovkou. „*Orientační hole zajišťují svou délkou dostatečný odstup od překážek a tím zvyšují bezpečnost uživatele. Jsou cenným zdrojem hmatových i sluchových informací*“ (Bubeníčková, Karásek a Pavlíček, 2012, s.67).

Základní funkce hole specifikuje pražské Tyflocentrum, o.p.s. (2010) a rozděluje je **na čtyři základní:**

- 1. signalizační funkce** – upozorňuje na to, že držitel této hole je těžce zrakově hendikepován, aby se tomu okolí mohlo přizpůsobit a bylo případně připraveno dotyčnému pomoci,
- 2. ochranná funkce** – zaštiťuje upozornění na překážku v dostatečném předstihu, aby nedošlo ke střetu,
- 3. orientační funkce** – hůl dokáže vyhledat hmatové body a tím napomáhá prostorové orientaci.
- 4. opěrná funkce** – protože hůl funguje i jako opora pro starší a nemocné ZrP osoby.

Hájková (2006, s. 25) informuje, že ZrP lidé mají k dispozici mnoho typů těchto holí, které mohou být např. jednodílné či různě skládací. Dle ní se výběr hole přizpůsobuje stupni zrakového postižení uživatele a také preferencemi funkcí či tím, jak a v jaké situaci bude hůl využívána. Také se zabývá barevnou úpravou holí pro zrakově a zároveň i sluchově postižené, protože na holi pro takto hendikepované se střídají červené a bílé pruhy.

3.3.2 Braillovo písmo

Toto speciální písmo bylo pojmenováno po jeho vynálezci, Louisi Brailleovi. Ve svém článku se o něm zmiňuje Matusek (2016), který uvádí, že Louise Braille pocházel z Francie a přišel o zrak nešťastnou náhodou jako malý chlapec. Nastihuje také počáteční impuls pro vytvoření tohoto písma, což je připsáno



Obr. č. 9: Portrét Louise Braille
Zdroj: Michal Matusek (2016)

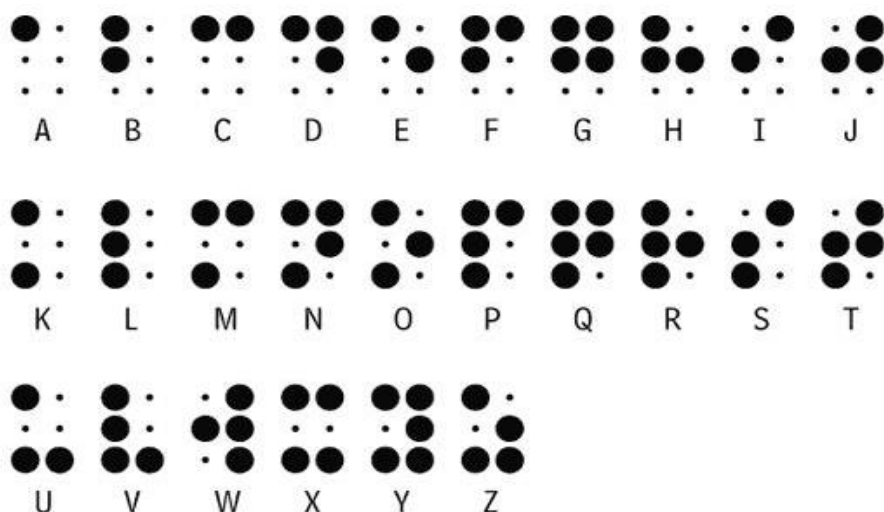
setkání Braille s vojákem, jenž mu ukázal speciální písmo, kterým si vojáci předávali informace ve tmě. Dle něj Brailleovi přišlo písmo moc složité, a tak jej sám začal zjednodušovat a přizpůsobovat potřebám nevidomých až roku 1825 ve svých šestnácti letech navrhl první vzorky svého speciálního slepeckého písma. Jako konečnou formu pak označuje tu z roku 1834. Písmo se ale začalo používat ke svému pravému účelu až dva roky před smrtí jeho autora, tzn. roku 1850 na pařížské škole, kde Braille vyučoval. Matusek (2016) také upozorňuje na jistou genialitu Louise Braille, jelikož již v patnácti letech života se zabýval modifikací vojenského písma, jehož znaky zredukoval na šest a postupně tento systém ještě zdokonaloval, což bylo v jeho věku více než obdivuhodné.

Ve své práci se Bubeníčková, Karásek a Pavlíček (2012, s.11) zmiňují o tomto písmu jako o „soustavě hmatem rozpoznatelných, do speciálního papíru vytlačovaných bodů, které představují jednotlivá písmena abecedy.“

Společnost LORM pro hluchoslepé (2019) pak definuje Braillovo písmo jako kombinaci šesti bodů uskupených ve dvou sloupcích a třech řádcích, přičemž každý tento vytvořený znak představuje písmeno abecedy a lze je přečíst pomocí hmatu.

Uvádí, že bodové písmo pro nevidomé a hluchoslepé je pomocníkem především v psané komunikaci a získávání informací a psát se pak dá prostřednictvím Pichtova psacího stroje či Pražské tabulky.

Matusek (2016) vysvětluje toto písmo jako šestibodový systém, jež je schopen zaznamenat nejen abecedu, ale i zápis not a také upozorňuje na fakt, že v současnosti je povinnost toto písmo uvádět ve výtazích či léčích. Dále zmiňuje první publikaci v Braillově písmě, jež vyšla v roce 1829, ale nebyl o ni projevem zájem. To jen dosvědčuje fakt, že do smrti Braille se toto písmo téměř nerozšířilo. Dnes je však jednou z nejvýznamnějších pomůcek pro nevidomé a to celosvětově. Toto písmo umožňuje číst zrakově hendikepovaným nápisy, čímž při cestování značně usnadňuje čtení různých nápisů. Hlavním problémem je ale dostupnost, jelikož ne každé ubytovací zařízení či letiště a nádraží má nápisy či orientační body popsané i Braillovým písmem.



Obr.č.10: Ukázka abecedy v Braillově písmu
Zdroj: Světlo pro svět (2020)

3.3.3 Vodicí psi

Jednou z neklasičtějších kompenzačních pomůcek pro ZrP jsou právě vodicí psi. „Posláním a hlavní úlohou vodicího psa je provázet svého zrakově postiženého pána bezpečně všemi nástrahami jejich soužití a pomáhat mu v orientaci. Vodicí pes je pro svého pána nejen každodenním průvodcem, ale především partnerem a kamarádem, připraveným pomáhat 24 hodin denně“ (Helppes.cz, 2018).

Jak uvádí webové stránky obecně prospěšné společnosti Pomocné tlapy, o.p.s. (2009), první vodící pes byl vycvičen již v roce 1928. Informuje také o příkladech dovedností těchto pomocníků, kteří *například umí*:

- najít volné místo v tramvaji a ukázat nevidomému, kam si má sednout,
- najít telefonní automat,
- orientovat se po vlakovém nástupišti,
- zabránit případnému pádu do kolejí,
- bezpečně převést nevidomého přes silnici,
- najít na nádraží okénko, kde nevidomého někdo obsluží.

Společnost Pomocné tlapy o.p.s. (2009) upozorňuje i na povel inteligentní neposlušnosti, kdy správně vycvičený vodící pes intuitivně neuposlechne příkaz svého pána, jelikož by pro něj mohl znamenat nebezpečí.

Co se týče cestování nevidomých, vodící psi jsou skvělým pomocníkem. Jak již bylo zmíněno, umí pomoci s orientací a s úkony spojenými s cestováním, jako je např. zakoupení jízdenek či při nástupu do dopravního prostředku.

Tito psi mají na rozdíl od těch běžných přístup do atrakcí či atraktivit ČR, jakožto doprovod hendikepovaných osob.

3.3.4 Chytrý telefon

Kdo v současné době nemá chytrý telefon jako by nebyl. Pro ZrP je tato technologie prakticky nepostradatelnou pomůckou v každodenním životě. Existuje totiž mnoho šikovných funkcí a aplikací, které osobám se zrakovým postižením umožňují přečíst si zprávy, zavolat si, orientovat se v prostoru či si zjistit různé informace. Bubeníčková, Karásek a Pavlíček (2012, s. 59) zdůrazňují fakt, že zpřístupnění mobilního telefonu pro zrakově hendikepované je velkým krokem ke zvýšení jejich samostatnosti. Níže budou uvedeny funkce smartphonů, jež toto zprostředkovávají.



Obr.č.11: Logo společnosti Pomocné tlapy, o.p.s.

Zdroj: Zpravodaj Pomocných tlapek, o.p.s. (2005)

➤ **Screen reader**

Jednou z těchto pomůcek je právě screen reader neboli doslovným překladem čtečka obrazovky. Obecně je to funkce, jež umí nahlas číst psaný text. Webová stránka Přístupnost.cz (2009) uvádí, že screen readery mají podobu speciálního softwaru, který se nainstaluje do počítače, kde je následně ovládán pomocí klávesnice. *„Tento software neslouží následně pouze ke zpřístupnění webového obsahu, ale je schopen hlasově interpretovat veškerou práci uživatele v rámci operačního systému – ať už se jedná o výběr konkrétní položky v menu textového procesoru Word, otevření nového programu apod.“* (Přístupnost.cz, 2009). Jednoduché vysvětlení toho, jak funguje screen reader, nabízejí také Bubeníčková, Karásek a Pavlíček (2012, s. 44), kteří tvrdí, že screen reader slouží pro převod informací z operačního systému či aplikací do alternativního výstupu. Dále objasňují, že výstup bývá buď hlasový, kdy jsou informace předčítány, nebo hmatový, kdy jsou informace převedeny do Braillova písma.

Pavlíček (2019) ale upozorňuje, že používání screen readerů není tak jednoduché, jak by se mohlo na první pohled zdát. Doporučuje, aby si potenciální uživatel nejdříve nastudoval různé návody, jak screen reader používat a ovládat, aby plně pochopil a užitečně využil veškeré funkce, co screen reader nabízí.

➤ **Virtuální asistenti**

Virtuální asistenti jsou v současné době součástí většiny chytrých zařízení. Umožňují např. hlasem vytočit číslo nebo vyhledat informace na internetu. Ačkoliv se tato funkce postupně integrovala do většiny společností, nejpopulárnější stále zůstává virtuální asistent od společnosti Apple Inc., jenž nese jméno Siri. Jak sám Apple Inc. (2019) na svých webových stránkách uvádí, Siri je inteligentní asistentka, jež umožňuje volat a psát SMS zprávy, ať už při řízení nebo při jakékoliv jiné aktivitě. Siri stačí zadat pokyn, jako např. „Siri, zavolej mamce“ a virtuální asistentka vytočí kontakt, jež je v mobilním telefonu takto pojmenován. Na tomto principu funguje i např. psaní textových zpráv či vyhledávání na internetu. Tato virtuální asistentka umí inteligentně dokončovat věty při psaní zpráv a pokud zařízení iPhone disponuje aplikací Domácnost, pak dokáže ovládat např. světla či otevření dveří. Díky všem těmto zmíněným funkcím jsou Siri

a jí podobné výbornými pomocníky pro ZrP, jelikož reagují na hlasové požadavky. Ekvivalenty konkurenčních společností jsou např. Google Assistant (Google AI) nebo Alexa (Amazon.com).

➤ Příslušenství

V současné době existují sluchátka, jež jsou bezdrátová a připojují se k chytrému telefonu pomocí funkce Bluetooth. O jejich vylepšené verzi se zmiňuje Kavalírová (2014), která využívá těchto speciálních bezdrátových sluchátek hlavně při cestování. Uvádí, že nejsou zavedena přímo do uší, ale jsou zavěšená tak, aby se dotýkala kůstek pod uchem. Upřesňuje, že zvuk je tedy veden kostí, což je velkou výhodou právě pro ZrP, protože tak nemají zacpané uši a slyší, co se okolo děje. Tento typ sluchátek lze najít pod pojmem Bone Conduction Headphones.



Obr.č.12: Bezdrátová sluchátka Xtrainerz pro nevidomé

Zdroj: Everydayhearing.com (2019)

3.3.5 Aplikace pro chytré telefony

➤ BlindSquare

Oficiální webové stránky BlindSquare.com (2019) popisují tuto aplikaci jako nejvíce používanou aplikaci na bázi GPS, jež byla vyvinuta pro slepé a ZrP osoby. Také definuje



Obr.č.13: Logo aplikace BlindSquare

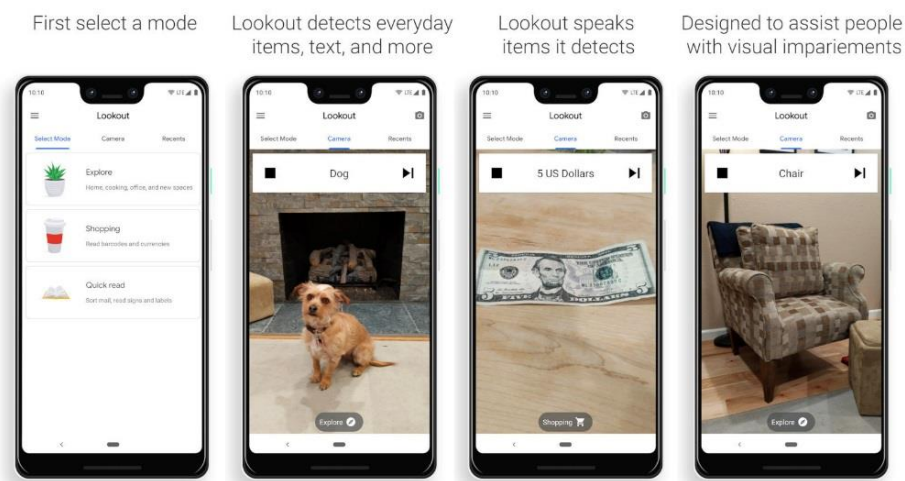
Zdroj: Akční tým PEF (2013)

její základní funkce jako např. hlasové ovládání a detailní popis různých bodů pro bezpečnější a spolehlivější cestování.

Kavalírová (2014) nastiňuje, jak využívá tuto aplikaci při cestování. Říká, že Blindsquare jí pomáhá zorientovat se po blízkém okolí tak, aby přesně věděla, co se nachází v její blízkosti, jako např. obchody či zastávky.

Také vyzdvihuje funkci aplikace, díky níž umí odeslat souřadnice do navigační aplikace, jež díky tomu dokáže dovést člověka k cíli.

Akční tým, z.s. (2019) na svých webových stránkách informuje o úspěchu aplikace Blindsquare na soutěži OpenCities App Challenge v roce 2012, kde se umístila na prvním místě díky jejímu praktickému využití.



Obr.č.14: Jednotlivé funkce aplikace Blindsquare
Zdroj: Akční tým PEF (2013)

➤ Google Lookout

Další aplikací usnadňující zrakově hendikepovaným život je Google Lookout od již zmíněné společnosti Google. Šrajer (2018) označuje tuto aplikaci jako vysoce specializovanou a díky tomu i více užitečnou, protože má pomoci ZrP s orientací v prostoru. Jak vysvětluje, aplikace skrze fotoaparát identifikuje předměty, jenž se nacházejí v prostoru před uživatelem, načež uživatel obdrží hlasovou notifikaci o daném předmětu.



Obr.č.15: Logo aplikace Google Lookout
Zdroj: Google Play (2019)

Šrajer (2018) též shrnuje náležitosti aplikace *do čtyřech následujících bodů*:

1. *oznamuje svému uživateli, co vidí fotoaparát telefonu prostřednictvím hlasu,*
2. *vždy nahlas oznámí, pokud zaregistruje výtah, východ nebo překážku,*
3. *je zcela novou aplikací pro slepce.*

Šrajer (2018) také stanovuje *čtyři režimy*, které aplikace nabízí, což jsou:

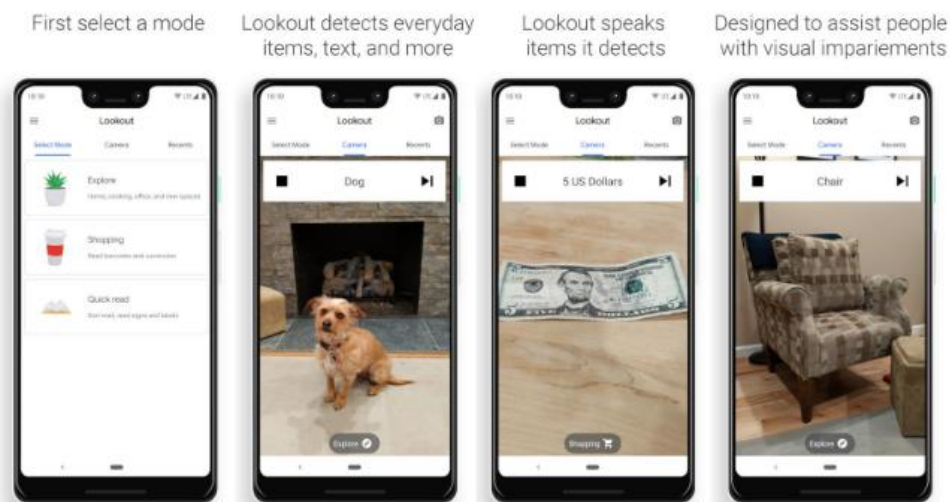
1. **Domov** – *tento režim napomáhá např. při úklidu a lokalizuje kde je jaký nábytek a spotřebiče.*
2. **Práce a zábava** – *upozorňuje např. na výtah nebo předměty.*
3. **Skenování.**
4. **Experimentální** – *zahrnuje ještě nedokončené funkce aplikace, jež mohou uživatelé také využívat, pokud chtějí.*

Šrajer (2018) ale upozorňuje na pár faktů, které se mohou jevit jako nevýhody této aplikace. Zaprvé zmiňuje, že aplikace je exkluzivně přístupná pouze pro mobilní telefony Pixel, nicméně nevylučuje, že dojde k rozšíření i pro další značky telefonů. Zadruhé informuje o tom, že uživatel by měl svůj mobil nosit pověšený na krku s fotoaparátem tak, aby směřoval před něj do prostoru, což může být nevýhodou, pokud se uživatel nachází např. v nepříznivých podmínkách počasí.

Vaculík (2019) stále ponechává Google Lookoutu nálepku experimentální aplikace, jež byla dlouhou dobu ve vývoji a jen velmi pomalu se dostává na trh. Jak dodává, Google, který je vývojářem, si je tohoto faktu vědom a apeluje na uživatele, aby aplikaci zkoušeli, testovali a poskytovali zpětnou vazbu kvůli zdokonalení jednotlivých funkcí. Stejně jako Šrajer, i tento autor upozorňuje na některé *nevýhody aplikace a to zejména*:

- **Přístupnost aplikace** – aplikace je přístupná pouze v USA, tudíž je více než pravděpodobné, že zpětná vazba např. ve Evropě nebude tak kvalitní.

- **Jazyk** – aplikace je v angličtině, a přestože je schopná vše přeložit do češtiny, jedná se zatím pouze o velmi volný překlad a v angličtině aplikace jistě funguje uspokojivěji.



Obr.č.16: Funkce aplikace Google Lookout
Zdroj: Engadget (2019)

➤ **KNFB Reader**

Tato aplikace není sice tak populární, ale disponuje velice důležitou funkcí na bázi screen readeru.

Pomocí fotoaparátu chytrého telefonu, který vyfotí psaný dokument,

dokáže převést jeho text do jednoduššího formátu a následně ho nahlas přečíst. Oficiální webové stránky KNFB Readeru (2020) stručně popisují, jak aplikaci jednoduše použít **v jednotlivých krocích:**

1. vyfotit jakýkoliv text, např. článek či knihu,
2. převést ji do hlasového formátu či Braillova písma,
3. uložit ji či sdílet dál.

Tato aplikace má výhodu velké přístupnosti, jelikož je zdarma a uživatel si ji může stáhnout do jakéhokoli telefonu, ať už s operačním systémem iOS, Android či Windows.



KNFB Reader

Obr.č.17: Logo aplikace KNFB Reader
Zdroj: KNFBReader.com (2020)

➤ TapTapSee

Tato aplikace funguje podobně jako předchozí zmíněná. Rozdíl je v tom, že TapTapSee pomocí fotoaparátu identifikuje jakýkoli předmět, který uživatel vyfotí a nahlas mu sdělí, o jakou věc se jedná. Jak uvádí oficiální stránky TapTapSee (2020), tato aplikace sjednocuje funkci fotoaparátu a hlasovou funkci k vyfocení jakéhokoli subjektu, jeho následné identifikaci a sdělení výsledku pomocí hlasové funkce. Webové stránky TapTapSee (2020) také informují, že aplikace dokáže přesně analyzovat a rozpoznat dvourozměrné či trojrozměrné objekty z jakéhokoli úhlu.

A proč tedy aplikace název TapTapSee? Jednoduše proto, že fotku či video daného předmětu uživatel pořídí dvojitým klepnutím buď vpravo na obrazovce pro pořízení fotky, nebo vlevo na pořízení videa.

TapTapSee.com (2020) také *definiuje funkce aplikace v následujících bodech:*

- *rozpoznávání obrázků,*
- *identifikace videa během deseti vteřin,*
- *schopnost opakovat poslední identifikaci,*
- *nahrávání fotek z fotoaparátu,*
- *uložit obrázky i s identifikací daného předmětu,*
- *sdílení výsledků skrze sociální média nebo e-mail,*
- *přepínač blesku.*

Výhodou aplikace je skvělá dostupnost, protože je možné ji stáhnout v App Store i v Google Play, a to zcela zdarma. V její prospěch také mluví mnoho ocenění, která jsou uvedena na webových stránkách TapTapSee.com (2020), což je např. cena Americké nadace pro nevidomé (American Foundation for the Blind), cena Nováčka od AppleVis iOS Hall of Fame či ocenění Aplikace měsíce Britského Institutu pro zrakově postižené (Royal National Institute for the Blind).



Obr.č.18: Logo TapTapSee
Zdroj: TapTapSeeApp.com
(2020)

3.4 Psychologie cestování zrakově postižených

CR může mít pozitivní i negativní vliv na psychiku člověka. Ovlivňuje také postavení člověka ve společnosti a to, jak je vnímán svým okolím. Cestování dokáže v mnoha případech odstranit xenofobii a pomáhá lidem uniknout od každodenní rutiny a stresu.

Šintáková (2018, s. 25) vyvrací všeobecně známou domněnku, že nevidomý člověk nemá z cestování takový požitek jako člověk plně vidomý. Upozorňuje na skutečnost, že ačkoliv požitky z cestování ZrP nejsou totožné se zážitky osob bez tohoto hendikepu, tak i přesto jsou zrakově hendikepovaní schopní vnímat realitu jinými smysly. Vysvětluje, že ZrP zachycují autentické zvuky, ochutnávají nové kuchyně a cítí vůně.

Výše zmíněné jen potvrzuje Hájková (2006, s. 18), která uvádí, že mnoho zážitků z cest zdravého člověka není založeno na zraku. Zdůrazňuje, že naopak velký počet z nich se týká sluchu, čichu, chuti či hmatu. Samozřejmě přiznává, že zrakové vjemy z cestování zrakově hendikepovanému člověku chybí, nicméně jsou kompenzovány vjemy založenými na jiných smyslech. Jako příklad uvádí moře, jelikož má svůj specifický šum, který je vnímán sluchem, zvláštní vůni a jeho voda je jiná než např. ve vaně či rybníku v domovině. Také upozorňuje na důležitost hmatu, protože na mnoho věcí lze sáhnout a uchopit je, což zrakově hendikepovaným pomáhá ke zcela jiným zážitkům. Též apeluje na fakt, že genius loci může oslovit kohokoli a jedinečný zážitek dokresluje i představivost, dosavadní zkušenosti a informační příprava uskutečněná před cestou.

Hájková (2006, s. 19) zmiňuje vliv negativních postojů okolí vůči ZrP, což označuje jako mnohdy větší problém pro nevidomé než přijetí samotného hendikepu, a proto je pro kvalifikovaného pracovníka služeb v CR nutné, aby disponoval relevantními postoji ke ZrP a vyvracel případné předsudky a postoje na osoby se zrakovým hendikepem.

Kavalírová (2014) tvrdí, že cestování může být pro nevidomé a slabozraké skvělým koníčkem a pokud ještě navíc mají dobrého průvodce, na kterého je spoleh, může být pro ně cestování velice osvobozující a zajímavé. Vyzývá k tomu, aby se ZrP účastnili CR, ať už tuzemského nebo zahraničního.

3.4.1 Užitečné pomůcky při cestování zrakově postižených

Na psychickou pohodu ZrP při cestování mají určitě vliv speciální kompenzační pomůcky. Usnadňují totiž nejen samotnou cestu, ale i pohyb po neznámé destinaci.

➤ **Prismatický monokulár**

Prismatický monokulár je jednou z kompenzačních pomůcek pro ZrP, jež umožňuje čtení nápisů a značek na dálku. Kavalírová (2014) objasňuje, že monokulár částečně nahrazuje funkce zraku, což v praxi znamená, že se může rozhlédnout po okolí, přečíst nápisy apod. Zmiňuje též důmyslný nástroj v podobě nástavce, který jí nahrazuje i zrak na blízko.

➤ **Vysílačky**

Jak zmiňuje Kavalírová (2014), která se cestování ZrP obsáhle věnuje, jejím posledním objevem, jenž se jí osvědčil při cestování, jsou vysílačky. Uvádí, že vysílačky používá hlavně jako komunikační prostředek např. v případě, kdy se při svých cestách s rodinou zdržuje v kempech, po kterých se sama pohybuje a potřebuje najít např. svého průvodce. Popisuje, že prostřednictvím vysílačky pouze zavolá svého průvodce a tím snadno zjistí, kde ho najde.

➤ **Trekingové hole**

Kavalírová (2014) užívá při svých cestách také trekingové hole. Upozorňuje, že pro ZrP je lepší zvolit stabilní hole s co nejmenším odpružením, jelikož neodskakují, protože v terénu slouží jako náhrada bílé hole. Tyto hole jí pomáhají při prozkoumání terénu, držení rovnováhy a také jako opora, díky níž může sama prozkoumávat i náročný terén. Uvádí, že pomocí těchto holí zdolala s manželem i Himaláje!

➤ **Bezdrátová sluchátka**

Tomuto typu sluchátek se již práce věnuje v kapitole 3.3. Technologie, aplikace a kompenzační pomůcky pro ZrP. Význam sluchátek tkví hlavně v tom, že umožňují nevidomému poslouchat např. instrukce z navigace, ale i přesto vnímat okolní zvuky, protože nijak nelimitují sluch, ale fungují na bázi přenosu zvuku pomocí kůstek pod uchem. Tím se stávají výborným pomocníkem při cestování ZrP.

4 Praktická část

Praktická část této práce se dělí na dva oddíly. První z nich je kvalitativní výzkum, jež se zabývá rozhovorem se zrakově hendikepovanou odpovídající, která má se zrakovým postižením osobní zkušenost. Jelikož je také aktivní cestovatelkou, byly její poznatky z cest velmi cenné.

Druhý oddíl se pak zaměřuje na rozbor dotazníkového šetření, jež se týká výzkumu funkcionalit aplikace pro ZrP. Podnětem pro tyto dotazníky byl výběrový projekt, na kterém se autorka podílela na jaře roku 2019.

4.1 Kvalitativní výzkum

Základem tohoto výzkumu je rozhovor s již zmíněnou zrakově hendikepovanou respondentkou paní A., která je bývalou studentkou Univerzity Hradec Králové a v současné době působí ve společnosti Tyfloservis, o.p.s. v Hradci Králové. I když trpí zrakovým postižením, je aktivní cestovatelkou, přičemž jejími cílovými destinacemi nejsou primárně ty, jež jsou zpřístupněné pro ZrP. Kromě jiného se také účastnila hodnocení webových stránek destinačních společností z hlediska přístupnosti pro ZrP.

4.1.1 Charakteristika rozhovoru

Rozhovor se skládá ze dvou částí, kdy první kratší část se týká identifikačních údajů, druhá poté tématu cestování ZrP. Jak již bylo zmíněno, respondentka je aktivní cestovatelkou, takže poskytuje cenné informace přímo z praxe.

Co se týče rozhovoru, jednalo se o individuální strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, jejichž cílem bylo zjistit osobní zkušenosti paní A. s problematikou.

Rozhovor byl proveden 1.12.2019 a jelikož kontakt s respondentkou probíhal již dříve, jednalo se spíše o neformální formu v příjemném prostředí kavárny CrossCafé V Kopečku. Atmosféra byla velmi uvolněná a příjemná, což umožnilo vést rozhovor osobnějším rázem a dozvědět se tak více informací.

4.1.2 Identifikační údaje

Místem bydliště respondentky je Hradec Králové, kde v současné době působí pro společnost Tyfloservis, o.p.s. a pomáhá zde ostatním ZrP. Dříve studovala na Univerzitě Hradec Králové distanční formou studia.

Respondentce je 39 let a současné době je její zrakový hendikep na úrovni 4. kategorie, tedy praktické nevidomosti. Uvádí, že její hendikep má progresivní charakter, jelikož jako dítě ještě užívala brýle s D-4.

4.1.3 Zrakové postižení a jeho vliv na psychiku

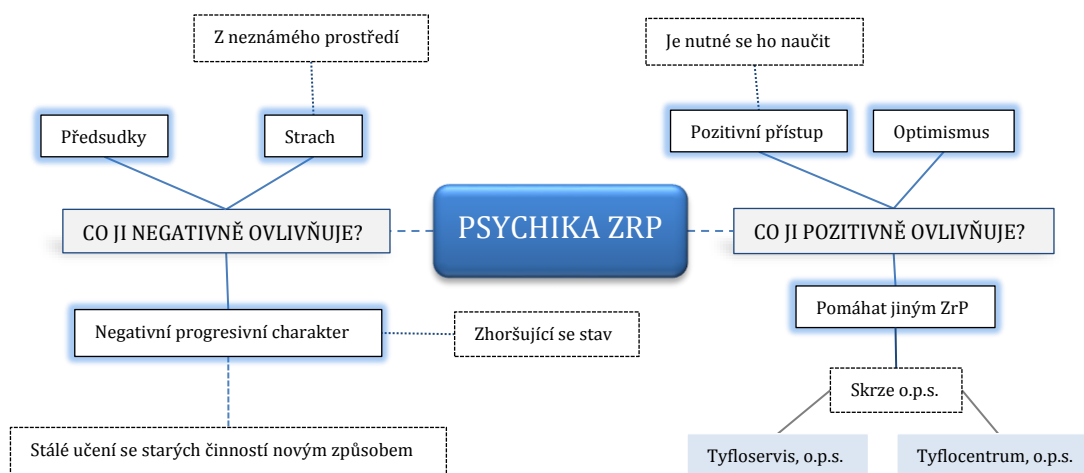
Jak již bylo uvedeno v teoretické části, zrakový hendikep má velký vliv na psychiku člověka. Paní A. informuje, že srovnat a sžít se se zrakovým hendikepem není nic jednoduchého a rozhodně se to nestane ze dne na den. Dokonce uvádí, že sama se s ním srovnává celý život, což nepřisuzuje tomu, že by nedokázala přijmout fakt, že zrakové postižení má. Spíše tím myslí fáze hendikepu, které se neustále mění k horšímu, a tedy je nutné se tomu neustále přizpůsobovat a stále se učit stejné činnosti různým způsobem. To je pro zrakově hendikepované velmi demotivující a vyčerpávající, což má negativní vliv na jejich psychiku.

Již v předchozích kapitolách byly zmíněny předsudky lidí ohledně ZrP, které se v současné době stále ještě vyskytují, což potvrzuje i respondentka. Ta se s nimi stále setkává a sama se k tomu příliš vyjadřovat nechtěla, protože je to velice osobní téma. Obecně ale dává za pravdu, že tyto předsudky často ovlivňují postoj k nevidomým, což se projevuje v jednání lidí se zrakově hendikepovanými. Uvádí např. že lidé se domnívají, že ZrP mají absolutní sluch, jsou hudebně nadaní nebo mají šestý smysl.

Co se týče šestého smyslu, paní A. ho definuje spíše jako souhrn nabytých zkušeností a schopností, neb se musí naučit více spoléhat na ostatní smysly jako je hmat či sluch. Informuje o neustálém nevědomém tréninku, jenž ZrP podstupují na denní bázi a znovu se učí poznávat svět, jen jinými smysly. Respondentka tomuto tréninku smyslů vděčí hlavně za to, že sama částečně dokáže rozpoznat překážky, schody apod. Upozorňuje také, že ZrP jsou po čase schopni vnímat okolí ostatními smysly, např. hmatem, ale i tělem pomocí vibrace vzduchu.

Téma adaptace paní A. završuje dovětkem: „Vaše tělo se to prostě naučí – naučí se zužitkovat vše, co k přežití potřebujete.“

Ke zlepšení psychického stavu v jakékoli situaci pomáhá pozitivní přístup. Respondentka se o tomto směru také zmiňuje a říká, že pozitivní myšlení se musela naučit. Pomáhá jí i to, že svůj optimismus může šířit dál, ať už svým působením v Tyfloservis, kde ho předává dalším ZrP, nebo rodině.



Obr. č. 19: Mentální mapa psychiky ZrP
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

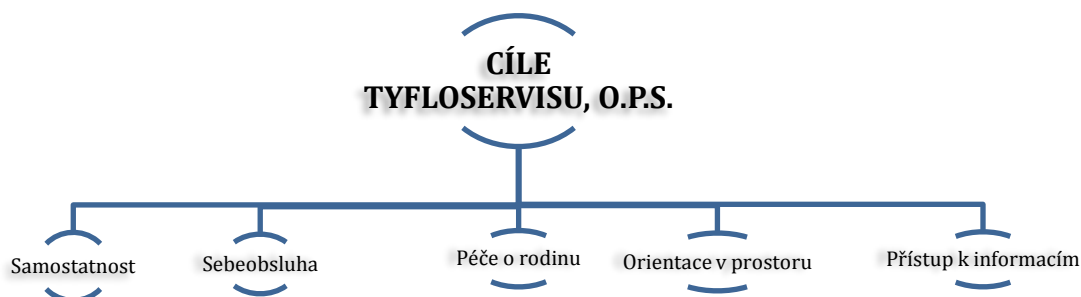
4.1.4 Tyfloservis, o.p.s. a jeho činnost

Paní A. v současné době pracuje právě pro tuto společnost, kde své zkušenosti ze života se zrakovým postižením předává svým klientům a pomáhá jim překonat těžkosti adaptace se zrakovým hendikepem.

Informuje, že činnost této společnosti spočívá v pomoci ZrP klientům od věku patnácti let. **Jako cíle stanovuje následující:**

- **Samostatnost** – aby byl hendikepovaný více nezávislý, dokázal sám fungovat a individuálně zvládal činnosti běžného dne.
- **Péče o rodinu** – aby se ZrP dokázal sám postarat o svou rodinu.
- **Orientace v prostoru** – aby nebyl závislý na jiné osobě.
- **Přístup k informacím** – podstatná část nezávislosti hendikepovaného.

- **Sebeobsluha** – učení se o sebe postarat, pečovat o dítě, vaření, běžná administrativa atd.



Obr.č.20: Cíle Tyfloservis, o.p.s.
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Respondentka se dále zmiňuje o zrakové rehabilitaci, kterou též zajišťuje Tyfloservis, o.p.s. Právě tu označuje respondentka za stěžejní při přístupu k informacím, protože zahrnuje hlavně volbu správných kompenzačních pomůcek a zrakovou terapii. Zrakovou terapii pak vysvětluje jako učení se pracovat se zbytky zraku, aby nedocházelo ke zbytečnému přetěžování očí při současném zachování zrakové funkce.

Další oblastí, kterou tato společnost učí své klienty, je prostředí, v němž klient žije. Paní A. informuje o tom, že je důležité, aby klient věděl, jak správně upravit svůj domov, aby byl funkční pro osobu se ZrP. Doporučuje např. vhodné osvětlení, kontrasty nebo hmatné prvky, jež souvisí s Braillovým písmem, které Tyfloservis své klienty také učí.

Důležitou dovedností ZrP je také prostorová orientace, kdy dotazovaná zmiňuje hlavně chůzi s bílou holí a orientaci na trasách, kde se běžně zrakově hendikepovaný pohybuje.

4.1.5 Cestování se zrakovým postižením

Ačkoliv je cestování rozšířenou a oblíbenou možností, jak trávit volný čas, některým lidem přináší jen pouhá představa opustit domov stres a strach. To se samozřejmě týká především osob se zrakovým postižením, kterým běžné úkony, jako např. jít si nakoupit, dělají problém kvůli orientaci po neznámém

prostoru, natož pak se vydat do neznámé země s cizími lidmi, technologiemi a trasami.

Paní A. jako největší problém shledává orientaci v neznámém prostoru, který zrakově hendikepovaný nemá zmapovaný a nemá vše srovnané tak, jak potřebuje. Toto úzce souvisí s cestováním, jež vyžaduje pohyb po nezmapovaném prostředí prakticky neustále. Respondentka také zmiňuje strach ZrP, že se na cestách ztratí a nebudou schopni nalézt cestu zpět, což je ochromí natolik, že častokrát neopouští dům. V nejhorším případě tak ztratí sociální kontakt a zůstanou paralyzováni svým strachem, což jejich psychice rozhodně nepřispívá.

Nejhorším problémovým aspektem cestování nevidomých je tedy orientace v prostoru. Respondentka jako další problémy při cestování uvádí obecně cokoliv, co musí sama zařídit nebo právě zmíněnou orientaci po neznámém území, např. po hotelu, kdy je obtížné najít správný pokoj či patro, kde se pokoj nachází. Ne vždy a všude se totiž vyskytují popisy Braillovým písmem.

Paní A. se domnívá, že zájem o cestování se u ZrP zvyšuje, ale v České republice stále spíše panuje strach z cestování a tím pádem cestuje zlomek ZrP. Zvýšení zájmu zrakově hendikepovaných o cestování respondentka přisuzuje sdružování ZrP cestovatelů v Aktiv klubu pod záštitou organizace SONS, díky němuž si vyměňují zkušenosti a často také společně cestují.

Vliv cestování na osoby se ZrP

Známým faktem je, že cestování snižuje xenofobii, umožňuje určitou míru sebezpoznání a zvyšuje samostatnost. Ve většině případů má pozitivní vliv na psychiku lidí, stejně tomu tak je i u osob se zrakovým hendikepem.

Paní A. uvádí, že v jejím případě má cestování na její psychiku velice pozitivní vliv, neb umožňuje větší samostatnost a nezávislost. Partnerem v cestování jí je manžel, který plánuje cestu a sám se po cestě naviguje, zatímco řídí. Respondentka pak sama zajišťuje aktuální informace, kupuje vstupenky, shání prospekty a vše další okolo. Tyto úkony paní A. usnadňuje elektronická forma většiny z těchto činností, jako je např. již zmíněný nákup vstupenek či jízdenek, což jenom zvyšuje nutnost kvalitní přístupnosti webových stránek a rezervačních systémů CR.

Dotazovaná také uvádí, že ve složitých situacích na cestách je poháněna adrenalinem a dobrodružstvím, jež obojí posiluje zážitek z cestování, a i když jsou některé situace náročné, vždy je toto vše motivací k plánování další cesty. Paní A. je také živým důkazem toho, že s pomocí rodiny a s dávkou odvahy lze zvládnout i dovolené nepřizpůsobené přímo pro zrakově hendikepované. S manželem a synem často podniká roadtripy po Evropě, kdy tímto způsobem navštívila např. Dánsko.

Připravenost služeb CR na cestovatele se ZrP

Pro cestování ZrP je důležité, aby pro to byl adaptovaný i CR a jeho služby. Už jen pouhá implementace Braillova písma do ubytovacích zařízení by velice usnadnila pobyt ZrP v něm. Toto přizpůsobování nelze generalizovat pouze na ubytovací zařízení, ale i dopravní, stravovací a další služby.

➤ Ubytovací služby

Co se týče České republiky, respondentka konstatovala, že zde ubytovací zařízení spíše počítají s tím, že zrakově hendikepovaný má s sebou doprovod, který za něj vše obstará. Není zde tedy příliš velký tlak na to, aby byla vyvinuta snaha na přizpůsobení se ZrP cestovatelům. Ovšem uvádí, že se zde setkala i se světlými výjimkami. Vzhledem k tomu, že paní A. většinou cestuje formou roadtripů, pobývá často v kempech, které rezervuje na poslední chvíli, takže se jedná spíše o kempy bez speciálního vybavení pro ZrP. S takto upraveným kempem se setkala v Dánsku, což pro ni bylo příjemné překvapení, jelikož většinou to nebývá běžné.

➤ Doprava

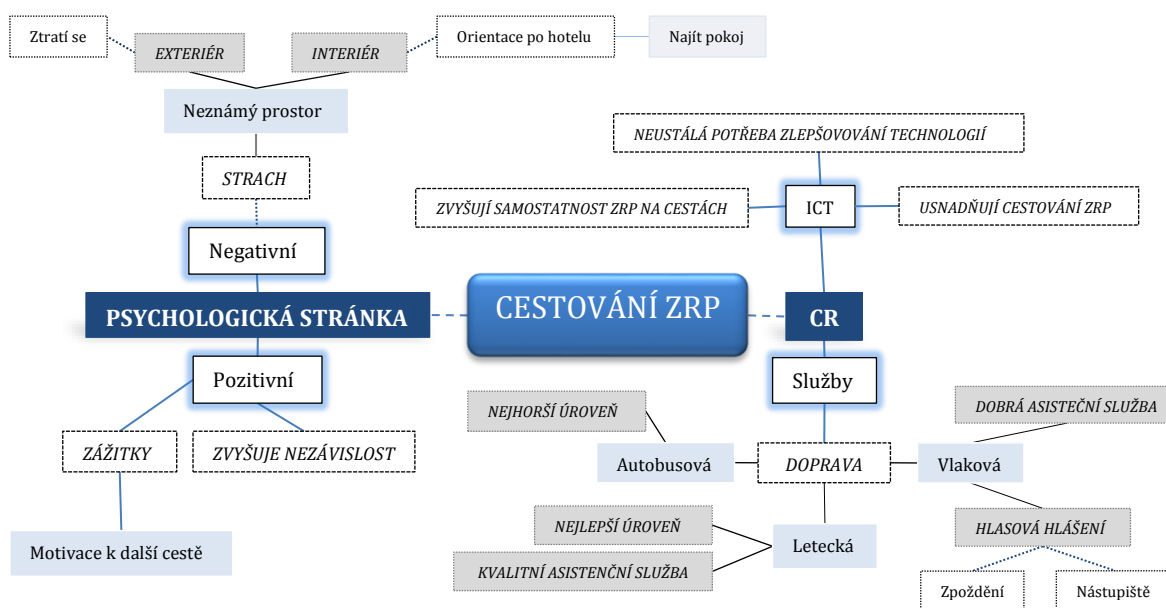
Technologie v dopravě v současné době většinou disponují hlasovými hlášeními, takže pokud je zvuk kvalitní, poskytují dobrý zdroj informací pro ZrP. S touto technologií se lze setkat na vlakových nádražích či v autobusech městské hromadné dopravy, kde je vždy hlášena následující zastávka. Na vlakových nádražích je navíc i hlášeno zpoždění daného spoje či na jakém nástupišti ho lze nalézt.

Paní A. v České republice oceňuje hlavně leteckou dopravu díky asistenci nejen na samotném letišti, ale i v cílové destinaci. Dále zmiňuje, že i vlaková doprava je z tohoto hlediska velmi kvalitní. Na cestách v zahraničí pak odpovídající zaujalo

propojení GPS s dopravou nebo hlášení zastávek či zpoždění. Upozorňuje však na autobusovou dopravu, kde je přizpůsobení ZrP nejhorší.

➤ Služby zaměstnanců CR

Vybavenost a reakce zaměstnanců CR se liší v závislosti na kultuře země, kde se zrakově hendikepovaný cestující nachází a také dle toho, jaký typ služby využívá. Jak uvádí paní A. některé země disponují téměř dokonalou pomocí pro ZrP, ale jinde si hendikepovaného člověka ani nepovšimnou. Situaci z tohoto hlediska v Evropě považuje respondentka za více než dobrou. Naopak v oblasti Maghrebu, konkrétně v Maroku, se setkala s opačným přístupem, kdy ji všichni považovali za postiženého člověka a pokud neměla bakšiš neboli spropitné, pro zdejší jako by neexistovala. Nicméně uvádí, že tento přístup převažoval pouze ve velkých městech jako je Marakeš nebo Cassablanca. V horských oblastech pak dle paní A. byli místní velmi milí a ochotní. Paní A. také navštívila Kubu, kde se setkala až s příliš ochotným přístupem zaměstnanců CR. Hned při přeletu na letiště respondentku uvěznili na invalidním vozíku a nechtěli ji nechat samostatně se pohybovat. Respondentka na závěr informuje, že každý zážitek, i ten negativní, člověka duševně posílí, dodá odvalu a ujistí, že i když je zrakově hendikepovaný, zvládne cokoliv chce, což psychice velice pomáhá.



Obr. č. 21: Mentální mapa cestování ZrP
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Individuální cestování ZrP

Obecně panuje představa, že lidé se zrakovým hendikepem by neměli cestovat sami a měli by mít s sebou doprovod. Jak již bylo uvedeno výše, v České republice se na tuto situaci aktéři CR spoléhají.

Paní A. ale informuje, že existují ZrP lidé, kteří vyrazí sami kamkoliv a nebojí se, nicméně většina ZrP spíše volí cestu s průvodcem. Sama na toto téma prováděla výzkum, kdy zjistila, že zrakově hendikepovaní se rádi vrací na místa, kde jim bylo dobře, tím pádem dané místo či destinaci po vícero návštěvách znají lépe, a tedy se tam zvládají pohybovat individuálně. Dále se domnívá, že je potřeba brát v úvahu stupeň hendikepu, který člověk má, protože čím lepší je jeho zrak, tím větší je možnost, že se zvládne samostatně pohybovat. Nicméně upozorňuje, že toto neplatí vždy, jelikož plně nevidomí lidé jsou schopni cestovat samostatně bez průvodce a lidé s těžce slabým zrakem mohou být tak paralyzováni strachem, že si sami nedojdou ani nakoupit. Vše vždy záleží na člověku a na jeho přístupu.

Smyslové stopy z cestování ZrP

Turista bez zrakového hendikepu si ze svých cest odváží vzpomínky na dechberoucí pohledy na přírodu, architekturu či umění. Zrakově hendikepovaný cestovatel si odváží smyslové stopy založené na ostatních smyslech jako je chuť, sluch či hmat, což je shrnuto v následující části rozhovoru, která je vzhledem k zachování autentičnosti přímo citována.

„Dám Vám konkrétní příklad. Představte si, že jste na ostrovu Skye. Stojíte pod skalním převisem, kouká na vás ovce, která bečí. Po pár hodinách deště je konečně hezky a není tak vlhko, vaše tělo vnímá teplo ze zapadajícího slunce, které vám prohřívá promrzlé kosti. Vy vidíte jen iluzi – svítící koule nad zelenou plochou, která mění barvy – nerozeznáte strukturu, nerozeznáte tvar. Vnímáte jen to teplo, které vám tak chybělo, a šum větru, který se opět zvedl a který přenáší zvuk bečících ovcí. Držíte za ruku někoho, koho máte ráda a cítíte, že je to vše přesně tak, jak má být.

A pak vyrazíte k vrcholu Starého muže, abyste si sáhla na strukturu vysokých kamenů. Mnohem víc fouká, vítr je ostrý, skála je pokryta mechem – je ještě vlhká od deště, který vás před hodinou trápil při výstupu nahoru. Pak Vás opět někdo chytne za ruku a řekne: „Mami, tady je tak krásně!“. A opět máte pocit, že je všechno přesně tak, jak má být, i když jste k čertu unavená. „Mami pojd', pojd', táta říká, že už musíme dolů. Abychom to stihli do tmy!“. A následuje pomalý sestup, vnímáte každý kousek skály pod vašimi nohama, měkkost mechu, vůni trávy, hukot větru ... zápasíte s časem, nevidíte, ale co je horší – problém něco vidět má už i váš partner, který vás provází, proto jste u sestupu hrozně pomalí. Adrenalin stoupá. Když se dostanete konečně dolů, je už tma. Ale Vám to nevadí, dýcháte plnými doušky vzduch kolem vás a jste hrdá sama na sebe. „Já to vylezla! Já to dala! Všichni jsme to zvládli!“. A pak vás čeká odměna – černý puding od místní paní, který jste vždy chtěla ochutnat! Tohle vše se vám vryje do paměti. Tohle vše je to, co já si odnáším ze svých cest,“ Paní A. (2019).

Technologie, kompenzační pomůcky a jejich propojení s CR

Jak je již zmíněno, respondentka se ráda vydává na dobrodružné cesty do zahraničí, díky čemuž přichází do styku s různými přístupy k cestování ZrP. Na svých dovolených se setkává s technologiemi a kompenzačními pomůckami, které se liší od těch v České republice. Např. uvádí rozdíly mezi bílými holemi, jež jsou v zahraničí tenčí, ohebnější a mají větší koncovou část.

Diametrální rozdíly jsou pak dle paní A. patrné ve včleňování ICT do úkonů každodenního života, protože pokud ZrP disponuje chytrým mobilem se screen readerem, nemá takřka problém s přístupem a se získáním informací, čemuž je přizpůsobený i CR. Jako příklad zemí, kde se lze setkat s implementací ICT do běžných činností uvádí Estonsko, Německo, Švédsko či Velkou Británii. Zejména pak ve Velké Británii či Španělsku usnadnily dotazované cestování zejména

ozvučené terminály, speciální prohlídky přizpůsobené ZrP, všude dostupná Wi-Fi, tyflografické plánky a mapky pro ZrP.

Respondentka při cestování využívá také aplikace do chytrých telefonů pro ZrP, jež jsou také velkou pomocí. Základem je pro ni však operační systém iOS s funkcí VoiceOver, což je jednoduše řečeno čtečka obsahu obrazovky mobilního telefonu.

➤ *Webové stránky CR*

Webové stránky destinací, CK nebo CA jsou stěžejní při výběru dovolené či výletu. Prvním aspektem v případě zrakově hendikepovaných osob, který zaujme, je jejich přístupnost a snadné a intuitivní ovládání. Webové stránky jsou přece jenom jednou z prvních věcí, co potenciální návštěvník dané destinace hledá, pokud plánuje cestu. Paní A. se mj. zúčastnila hodnocení webů destinačních společností z hlediska zrakového hendikepu. Uvádí však, že ani jeden z projektů nebyl dopracován tak, aby byl opravdu přístupný pro ZrP a bylo by potřeba webové stránky více propracovat a dotáhnout do konce.

Aplikace pro ZrP

Jak bylo zmíněno v úvodu, stěžejním bodem je aplikace pro ZrP. Důvodem pro ni je hlavně zvýšení možnosti individuálního cestování pro ZrP a odbourání jejich strachu z neznámého prostoru.

Paní A. upozorňuje, že se neustále zvyšuje výskyt zrakových vad, a to zejména proto, že populace stárne. Dle respondentky to ale jen více klade nápor na vývoj vymožeností, které by cestování lidem se zrakovým postižením usnadnily cestování, protože osoby, u nichž se vyskytne zraková vada v pozdějším věku, nebudou ochotni vzdát se života, na který jsou zvyklí, s čímž je samozřejmě spojeno i cestování.

Je zde také naděje, že by vývoj nových technologií, jež by usnadnily cestování ZrP, napomohl odstranit jejich strach z cestování. Respondentka přiznává, že strach z cestování a s tím spojeného neznámého prostoru má stále, nicméně se s ním už naučila bojovat a překonat ho. Doporučuje, aby se ZrP do ničeho nenutili a začínali po malých krůčcích, aby se postupně snižovala obava z neznámých prostor. Radí také, ať na první cesty zvolí doprovod průvodce, a poté, pokud budou mít dostatek odvahy, zkusit vycestovat sami. Domnívá se také, že pokud by byla

vyvinuta aplikace, která by byla dostatečně přístupná a umožnila pohyb po neznámém prostoru, je zde šance, že by se zvýšil zájem ZrP o cestování. Apeluje ale na mnoho proměnných, které je nutno dostatečně zvážit při vývoji aplikace, např. omezené prostředky zrakově hendikepovaných, jenž by mohly snížit její přístupnost.

4.2 Kvantitativní výzkum

Tento oddíl je zaměřen na dotazníkové šetření, jež bylo provedeno v rámci výběrového projektu, kterého se autorka účastnila na jaře roku 2019. Podnětem pro toto šetření byl zadaný výběrový projekt na téma cestování ZrP, jež měl za cíl zjistit, zda by ze strany zrakově hendikepovaných byl zájem o tzv. aplikaci pro ZrP, která by usnadnila jejich cestování.

Dotazníkové šetření shrnuje mínění osob se zrakovým postižením o aplikaci, jež by usnadnila jejich pohyb a orientaci po neznámém prostoru. Důležitým aspektem bylo zvolit správnou formu dotazníku, jelikož ne každý dokument je vhodný pro screen reader. S rozšířením dotazníku mezi ZrP výrazně pomohla paní A. z Tyfloservisu v Hradci Králové, přes níž bylo zajištěno nejvíce odpovědí respondentů.

4.2.1 Charakteristika dotazníku

Dotazník se skládá z patnácti otázek, které pokrývají téma aplikace pro ZrP. Poslední otázka se od ostatních liší svými podotázkami a týká se funkcí aplikace.

Otázky v dotazníku se pak dají identifikovat následovně:

- **Identifikační** – dotazník je obsahuje z toho důvodu, aby při analýze dat mohlo být rozpoznáno, zda pohlaví, místo bydliště či věk respondentů ovlivňuje jejich odpovědi.
- **Otevřené** – tento druh otázek tvoří většinu dotazníku, aby respondenti mohli odpovídat dle svých zkušeností, protože jedině pak se dá do problematiky hlouběji proniknout.
- **Škálovací** – tato otázka se vyskytuje v dotazníku pouze jednou, a to jako poslední. Jedná se o otázku týkající se funkcí dané aplikace.

Hlavním záměrem bylo nepodsouvat dotazovaným směr odpovědi, aby nedošlo ke zkreslení dat v dotazníku. Otázky proto byly konstruovány tak, aby každý odpovídající mohl vypsát své zkušenosti a názory.

4.2.2 Formy dotazníku

Vzhledem k handicapu respondentů bylo nutné zvolit takový formát, který by byl snadno vyplnitelný a screen reader by jej dokázal přečíst.

Znesnadňoval to také fakt, že nešlo respondenty kontaktovat přímo, jelikož kvůli GDPR nemohou Tyflocentra a Tyfloservisy poskytovat kontakt přímo na klienty. Jediná možnost v tomto případě byl Facebook, kde ale nebyl dost velký zájem, aby k osobnímu kontaktu došlo. Nakonec tedy byly vytvořeny tři formy dotazníku, aby si každý odpovídající mohl vybrat, co mu vyhovuje nejvíce.

Word Dokument

Tento dotazník byl rozeslán e-mailem na Tyflocentra a Tyfloservisy v České republice společně i s jeho online verzí. Jeho výhodou je, že byl pro nevidomé lépe přístupný, jelikož screen reader je schopen tento formát přečíst a mohli ho tedy vyplňovat samostatně.

Mínusem však je, že musí být odeslán zpět na mailovou adresu, což se mnoha lidem zdá moc složité, načež účast a vyplnění raději vzdají. Word dotazník využili především klienti Tyfloservisu v Hradci Králové. Celkově tuto možnost zvolilo deset respondentů.

Online dotazník Survio.cz

V dnešní době je nejpohodlnější formou dotazníkových šetření online dotazník na internetu, tudíž byla samozřejmě zvolena i tato verze. Je to zároveň nejefektivnější forma sběru informací, kdy se na internetovém portálu Survio.cz vytvoří dotazník, jemuž je přidělen jeho vlastní specifický odkaz. Ten se pak rozpošle respondentům, což Survio.cz umožňuje buď skrze výše zmíněný odkaz, e-mail, přidáním na webovou stránku nebo skrze QR kód.

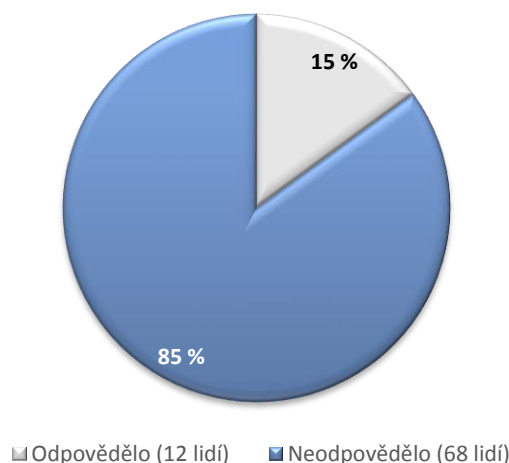
Odpovídající se pak mohou jakoukoli výše uvedenou možností dostat na připravený dotazník, jenž vyplní a Survio.cz ho pak automaticky ukládá. Výhodou je,

že respondenti již nemusí nikam nic posílat a na nikoho se zpětně obracet a dostupnost dotazníku je také z mobilního telefonu. Problém je však v tom, že screen reader, který nevidomým umožňuje samostatně dotazník vyplnit, na online verzi dotazníku nefunguje, takže je nutná asistence. I přes tuto nevýhodu zvolilo online dotazník dvanáct respondentů.

Nespornou výhodou online dotazníku oproti ostatním formám, je automaticky vytvořená celková statistika. Webová stránka Survio.cz zaznamenává veškeré aktivity, jež se v dotazníku udály. Shrnuje pak celkovou návštěvnost, historii návštěv, zdroje navštívení dotazníku, anebo např. dobu, kterou respondenti strávili vyplňováním dotazníku. Všechny zmíněné údaje jsou níže blíže rozebrány.

➤ *Celkový počet návštěv online dotazníku*

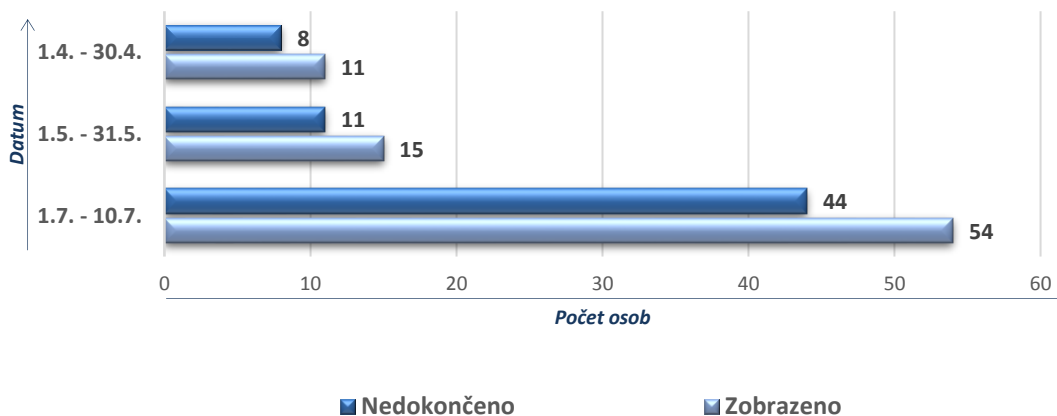
Dle statistik na webové stránce Survio.cz navštívilo dotazník přes přímý odkaz osmdesát osob. Z toho dvanáct lidí dotazník vyplnilo, což tvoří 15 % z celkového počtu návštěv. Zbýlých šedesát osm lidí buď dotazník nezaujal či ho nedokončili a vyplněné odpovědi neodeslali. Pro lepší představu byla návštěvnost zaznamenána v grafu níže.



Obr. č.22: Grafické znázornění celkové návštěvnosti online dotazníku
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

➤ Historie návštěv

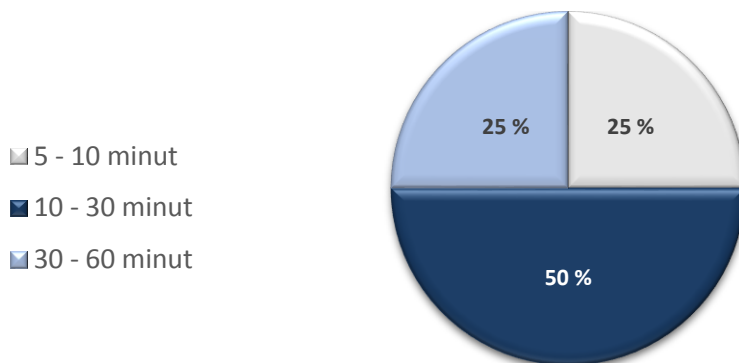
Co se týče návštěvnosti za celý časový interval, kdy byl odkaz přístupný, lze z grafu vyčíst, že nejmenší návštěvnost dotazníku byla v dubnu 2019, kdy byl dotazník spuštěn. Z grafu je též patrné, že největší návštěvnost byla zaevidována od 1.července 2019 do 10.července 2019, kdy byl dotazník ukončen.



Obr. č. 23 Grafické znázornění historie návštěv
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

➤ Časový interval vyplňování dotazníku

Celková doba vyplňování dotazníku se pohybovala od pěti do šedesáti minut. Nejvíce respondentů dotazník vyplňovalo v intervalu od deseti do třiceti minut, což se týkalo celkem šesti respondentů z dvanácti. Tři lidé pak nad dotazníkem strávili od třiceti do šedesáti minut a další tři lidé dotazník vyplňovali v intervalu od pěti do deseti minut.



Obr. č. 24: Grafické znázornění doby strávené vyplňováním online dotazníku
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

➤ *Zdroje návštěv dotazníku*

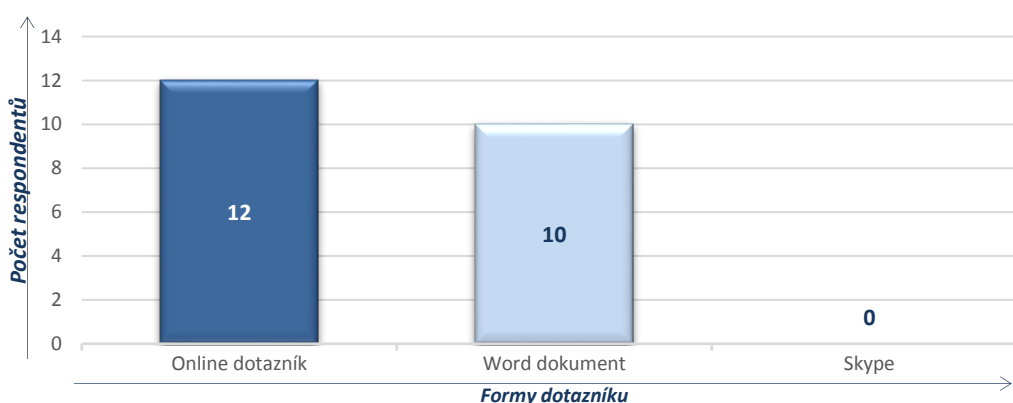
Webová stránka Survio.cz také ukazuje, jak se daní respondenti k dotazníku dostali. Možností je více, např. sdílením specifického odkazu, ofocení QR kódu, pozvánkou přes e-mail apod. Statistika však ukazuje, že všech dvanáct respondentů, co vyplňovalo dotazník online, se na něj proklikli přes přímý odkaz.

Skype

Poslední varianta, která byla nevidomým nabídnuta, je Skype rozhovor. Byla by to určitá forma osobního kontaktu, tudíž pro sběr informací asi nejlepší. Nicméně tuto variantu nezvolil ani jeden respondent. Pravděpodobně proto, že je to příliš odvážná možnost kontaktu s cizím člověkem.

Využití forem dotazníku

Využity byly pouze dvě z nabídnutých tří forem dotazníku, a to online dotazník a dotazník ve formě Word dokumentu. Online dotazník zveřejněný na stránce Survio.cz zvolilo celkem dvanáct z dvaaadvaceti respondentů a i přesto, že byl hůře dostupný, tuto možnost zvolilo nejvíce odpovídajících. Word dotazník pak využilo zbývajících deset respondentů, kteří byli především klienty Tyfloservisu v Hradci Králové.



Obr. č. 25: Grafické znázornění využití forem dotazníku
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

4.2.3 Kontakt s respondenty

Jistě důležitým aspektem výzkumu bylo, jak vlastně respondenty kontaktovat. U dotazníků je vždy složitější, pokud je skupina odpovídajících nějakým způsobem limitovaná. V tomto případě byla cílová skupina jasná a není divu, že nebylo jednoduché oslovit vhodné respondenty.

Facebook

V dnešní době hrají sociální sítě velkou roli v jakémkoli výzkumu. Proto byl první pokus proveden právě na jedné z těch nejpopulárnějších, a sice Facebooku. Existuje zde komunita nevidomých, která má svou vlastní soukromou skupinu „Nevidomí a slabozrací Češi a Slováci“, kde si sdílejí různé rady, tipy, příběhy apod. Zde byla tedy vznesena prosba o vyplnění dotazníku. Z Facebooku bylo získáno nejméně odpovědí, už asi jen z toho důvodu, že je žádostmi o vyplnění dotazníků Facebook přehlcen.

Spolupráce s Tyflocentry a Tyfloservisí

Dále byla kontaktována Tyflocentra a Tyfloservisí na území České republiky s prosbou o rozeslání dotazníku mezi klienty.

Významnou spoluprací byl kontakt s Tyfloservisem v Hradci Králové, jenž zprostředkoval prof. Zelenka. Tato kooperace přinesla okolo patnácti odpovědí na dotazník, což je více než polovina. Některé odpovědi byly zaznamenány přes Survio.cz, nicméně většinu z nich zaslala paní A., pracovnice Tyfloservisí, přímo na e-mail ve Word dokumentu.

Kontaktovaných Tyflocenter a Tyfloservisů bylo celkem třináct. Odpověděly však jen tři. Aktivní spolupráci ale přijalo, kromě již zmíněného Tyfloservisí v Hradci Králové, jen jediné, a to TyfloCentrum v Olomouci, kde dotazník předal dál jeden z jeho pracovníků. I z této spolupráce vzešlo mnoho odpovědí, hrubým odhadem šest z celkových třiatváceti.

Jako další odpovědělo TyfloCentrum Pardubice, které se ale omluvilo s tím, že takové výzkumy klientům nerozposílají kvůli stížnostem na velké množství rozesílaných dotazníků, což je pochopitelné.

Posledním reagujícím TyfloCentrem bylo to v Brně. Zde pracovnice zastupující toto TyfloCentrum, doporučila pár rad, jak by bylo možné vyvinout opravdu užitečnou aplikaci. Především doporučila, aby si přímo lidé, kteří budou aplikaci vymýšlet, zkusili být na nějaký čas nevidomými, aby si trochu osvojili, jaké to je. Přímo vývojářům aplikace pak navrhovala užší spolupráci s Tyfloservisem v Hradci Králové.

TABULKA OSLOVENÝCH TYFLOCENTER A TYFLOSERVISŮ A JEJICH KOOPERACE		
Název	Spolupráce	Rozeslání dotazníků
<i>Tyfloservis Hradec Králové, o.p.s</i>	ANO	ANO
<i>TyfloCentrum Olomouc, o.p.s</i>	ANO	ANO
<i>TyfloCentrum Pardubice, o.p.s</i>	NE	NE
<i>TyfloCentrum Liberec, o.p.s</i>	ANO	NE
<i>TyfloCentrum Brno, o.p.s</i>	ANO	NE
<i>TyfloCentrum Jihlava, o.p.s.</i>	NE	NE
<i>TyfloCentrum Karlovy Vary, o.p.s.</i>	NE	NE
<i>TyfloCentrum Plzeň, o.p.s.</i>	NE	NE
<i>TyfloCentrum Praha, o.p.s.</i>	NE	NE
<i>TyfloCentrum Ústí nad Labem, o.p.s.</i>	NE	NE
<i>Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.</i>	NE	NE

*Tabulka č. 1: Spolupráce oslovených TyfloCenter a Tyfloservisů
Zdroj: vlastní zpracování (2020)*

4.2.4 Výsledky dotazníkového šetření a jejich rozbor

Dotazník měl dvě části. První byla identifikační, kdy respondenti zodpověděli otázky týkající se věku, pohlaví a odkud pocházejí. Druhá část se pak týkala přímo problematiky, na kterou je výzkum zaměřen.

4.2.4.1 Rozbor otázek

V následující části budou podrobně rozebrány jednotlivé otázky z dotazníku. Výsledky jsou vždy shrnuty do grafů a slovně popsány.

Identifikační údaje

Zde byly položeny tři základní otázky, které umožnily vytvořit si obrázek o tom, kdo respondent je.

➤ **Věk**

Otázka na věk respondenta umožnila zjistit, jak velký rozdíl byl mezi jednotlivými odpovídajícími. Z celkového počtu dvaadvaceti respondentů se nejvíce, dohromady pět lidí, zařadilo do skupiny od 70 do 79 let. Další nejpočetnější skupinou, s celkovým počtem čtyř lidí, je generace od 60 do 69 let. Nejméně je pak lidí v generaci od 80 do 89 let. Jeden respondent svůj věk neuvedl, což je označeno písmenem X. Níže je pak uvedena tabulka s věkem respondentů pro lepší představu.

VĚK RESPONDENTŮ			
Respondent 1	55	Respondent 12	31
Respondent 2	28	Respondent 13	58
Respondent 3	25	Respondent 14	92
Respondent 4	80	Respondent 15	69
Respondent 5	X	Respondent 16	65
Respondent 6	76	Respondent 17	65
Respondent 7	39	Respondent 18	69
Respondent 8	42	Respondent 19	79
Respondent 9	57	Respondent 20	72
Respondent 10	48	Respondent 21	76
Respondent 11	49	Respondent 22	74

*Tabulka č. 2: Detailní tabulkové vyjádření věku respondentů
Zdroj: vlastní zpracování (2020)*

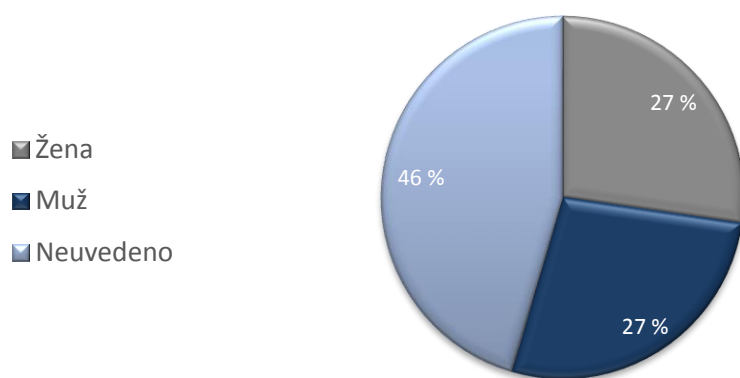
SOUČET ZASTOUPENÍ JEDNOTLIVÝCH GENERACÍ

X	1
20-29	2
30-39	2
40-49	3
50-59	3
60-69	4
70-79	5
80-89	1
90-99	1

*Tabulka č. 3: Detailní tabulkové vyjádření zastoupení generací v šetření
Zdroj: vlastní zpracování (2020)*

➤ Pohlaví

Co se týče pohlaví, u těch respondentů, kteří své pohlaví zodpověděli, byly odpovědi vyrovnané. Z dvaaadvaceti lidí tuto otázku zodpovědělo dvanáct respondentů, z nich bylo šest žen a šest mužů. Deset respondentů pak tuto otázku nezodpovědělo. Pokud jde o rozdíly v názorech, tak ženy byly většinou více empatické a zmiňovaly, že je důležité vstřícné chování pracovníků veřejných služeb. Muži se více zaměřovali na technickou stránku věci a měli spíše připomínky k funkcím aplikace. Pro lepší pochopení jsou výsledky opět vyjádřeny jak graficky, tak detailněji pomocí tabulky.



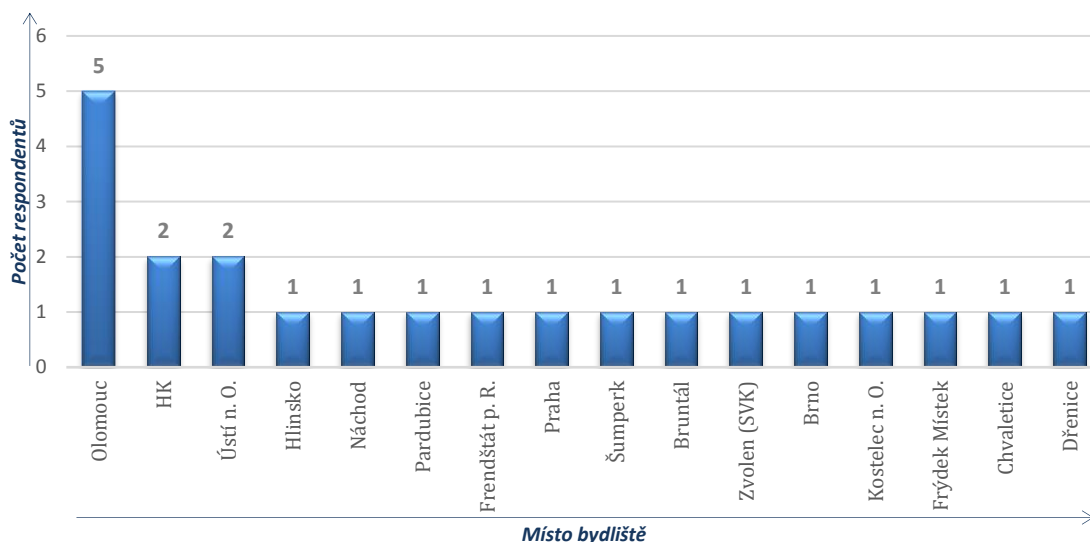
Obr. č. 26: Grafické znázornění pohlaví dotazovaných
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

POHLAVÍ RESPONDENTŮ							
	Muž	Žena	Neuvedeno		Muž	Žena	Neuvedeno
Respondent 1			X	Respondent 12	X		
Respondent 2	X			Respondent 13	X		
Respondent 3	X			Respondent 14			X
Respondent 4		X		Respondent 15			X
Respondent 5			X	Respondent 16			X
Respondent 6		X		Respondent 17		X	
Respondent 7			X	Respondent 18	X		
Respondent 8		X		Respondent 19			X
Respondent 9		X		Respondent 20	X		
Respondent 10			X	Respondent 21			X
Respondent 11		X		Respondent 22			X

Tabulka č.4.: Detailní tabulkové vyjádření pohlaví respondentů
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

➤ Místo bydliště

Vzhledem k tomu, že dotazník byl rozeslán na všechna Tyflocentra a Tyfloservisy v České republice, tak je škála různorodá. Největší počet zástupců má město Olomouc, protože TyfloCentrum z Olomouce bylo jako jedno z mála ochotné rozeslat dotazníky svým klientům. Poté hodně respondentů pochází z oblasti Východních Čech, což je z největší pravděpodobnosti způsobeno spoluprací s Tyfloservisem v Hradci Králové. Níže je možno vidět výsledek i v grafické podobě.



Obr. č. 27: Místo bydliště respondentů
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

Otázka č. 1

„Používáte nebo jste používal/a nějaké kompenzační pomůcky, které vám usnadnily pohyb v neznámém prostoru?“

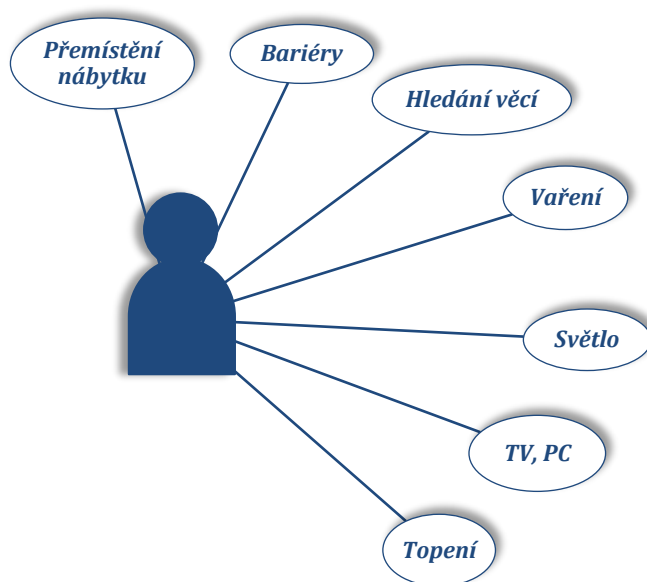
Většina respondentů u této otázky zvolila možnost „ano“. Konkrétně osmnáct respondentů z dvaadvaceti souhlasilo. Někteří respondenti uvedli i příklady pomůcek, které užívají. Nejčastěji se v těchto odpovědích objevovala bílá hůlka či vodící pes. Respondent č. 18 uvedl mobilní telefon, který je mu velkým pomocníkem. Respondent č. 20 pak uvádí, že používá reliéfní plánky, což si lze představit jako plastickou mapu určitého území. Čtyři odpovídající z dvaadvaceti pak zvolili možnost „ne“.

Otázka č. 2

„Jaké situace jsou vám kvůli zrakovému hendikepu nejvíce nepohodlné při pobytu ve vašem domově?“

Většina odpovídajících se zde shodla na tom, že doma jim víceméně nic problém nepůsobí, protože mají svoje obydlí dobře zmapované a vědí, co se kde nachází. Nedělá jim tedy problém se po svém domově pohybovat.

Ovšem problémy s pohybem po domově i tak nastávají. Nejvíce lidí jako problematickou situaci uvedlo odlišné uspořádání předmětů, zejména nábytku. To hlavně z toho důvodu, že neočekávané přemístění objektů nejsou zvyklí a naučení, protože i když svůj byt znají, tak náhlé překážky předpovídat nedokáží. Přeskupení nábytku souvisí i s bariérami. Dále pokud ztratí nějaký předmět nebo je odložen na jiné místo, než jsou zvyklí a poté se snaží jej najít. Jako další problematické situace uváděli odpovídající např. vaření, ovládání světel, televize či topení.



Obr. č. 28: Schématické znázornění otázky č. 2
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

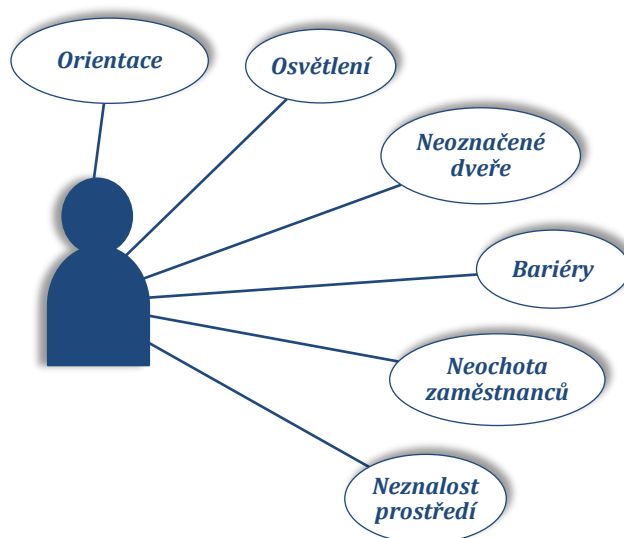
Otázka č. 3

„Jaké situace jsou vám kvůli zrakovému hendikepu nejvíce nepohodlné při pobytu v ubytovacím zařízení?“

Co se týče této otázky, respondenti se nejvíce shodli v tom, že největší problém jim v ubytovacím zařízení dělá neznalost prostředí. S tím souvisí strach, který ZrP z cestování mají.

Dalším problémem je špatná orientace. Nejvíce stížností, které se ztížením orientace úzce souvisí, bylo na neoznačené pokoje, absenci hotelového řádu pro ZrP a základních informací o hotelu v Braillově písmu, což by mělo být základem kvalitního hotelu. Podle mínění více respondentů by bylo dobré vynalézt aplikaci, která by zvládla navigovat po cizích prostorech, upozorňovala je na překážky a dokázala pomocí hlasu navádět v cizím prostředí. Problémem je také špatné osvětlení, které vnímají hlavně osoby od 1. až po 3. kategorii zrakového postižení. V tomto případě by např. pomohla světla, jež by lemovala chodby a pomáhala tak navigaci po zařízení.

Dále také samozřejmě selhává lidský faktor, kdy se nevidomí setkali s neochotou pracovníků veřejných služeb. Proto by kvalitní zařízení v CR měly umožnit svým zaměstnancům školení, jak hendikepovaným usnadnit cestu či pobyt.



Obr. č. 29: Schématické znázornění otázky č. 3
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

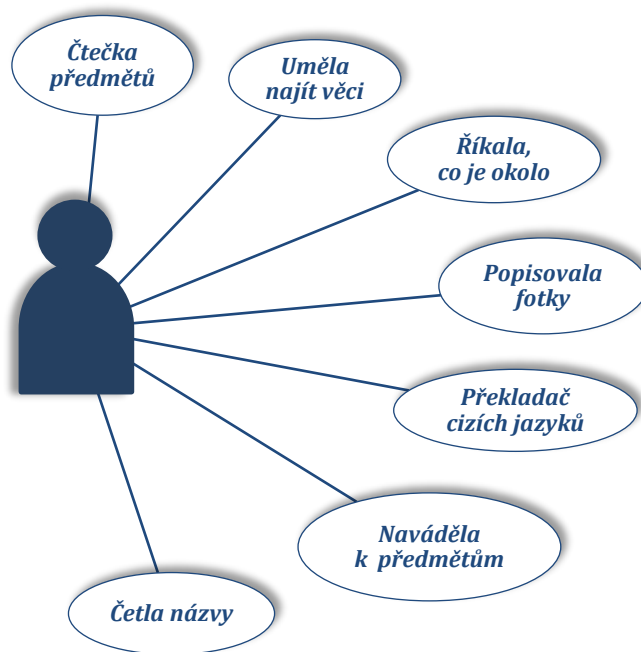
Otázka č. 4

„Kdybyste si pro sebe mohl/a přát ideální kompenzační pomůcku do domácnosti, která však neexistuje, jaká by to byla?

Představte si, prosím, že neexistují žádná omezení (technická, finanční apod.)“

Jak již bylo zmíněno, tak odpovědi se velice liší. U této otázky pravděpodobně nejvíce. Někteří respondenti se snažili uvést vše, co je napadlo.

Co se týče nejfrekventovanější odpovědi, tak to byla čtečka symbolů a věcí. Respondenti uváděli, že by si přáli, aby existovala funkce, která by jim umožnila přečíst jakýkoli nápis. Například Respondent č. 11 uvedl, že by chtěl, aby aplikace fungovala na bázi fotografie. Vysvětlil to tak, že by byl rád, aby mohl vyfotit daný nápis či text a čtečka by mu to nahlas přečetla. Pak také tvrdí, že by mu hodně pomohlo, aby mohl např. pomocí čárových kódů, které vyfotí, identifikovat text či předmět.



Obr. č. 30: Schématické znázornění otázky č. 4
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Otázka č. 5

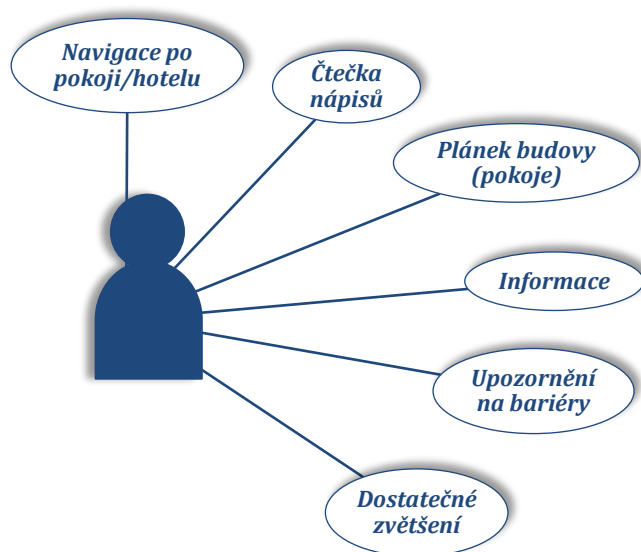
„Pokud by existovala aplikace, která by vám usnadnila pobyt v ubytovacím zařízení, využít/a byste ji?“

Zde většina odpovídajících uvedla „ano“. Z dvaadvaceti respondentů pouze sedm z nich zvolilo, že danou aplikaci nevyužili. Většinou to bylo z důvodu toho, že nevyužívají ubytovací zařízení, jelikož je to pro ně stresující.

Otázka č. 6

„Pokud by existovala tato aplikace, jaké funkce by podle vás měla mít?“

U této otázky se nejvíce respondentů shodlo, že daná aplikace by určitě měla mít plánec budovy a pokoje, čtení nápisů a názvů a v neposlední řadě také navigace po prostoru např. pomocí GPS. Shodli se také, že nejhorší je pro ně zorientovat se, kde se jaká věc nachází. Nejde jen o konkrétní předměty v pokoji, ale také o místnosti v hotelu. Např. jde o sociální zařízení, jídelnu či recepci. Respondent č. 3 a Respondent č. 7 informovali, že by rádi, aby jim aplikace uváděla obecné informace o zařízení. Jako příklad uvedli kontakt na recepci, různé aktivity v hotelu nebo např. jídelníček hotelové restaurace.



Obr. č. 31: Schématické znázornění otázky č. 6
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Otázka č. 7

„Pokud nějakou aplikaci pro chytrý telefon využíváte, je něco, co vám dělá potíže při jejím ovládní?“

U této otázky bylo mnoho různých nápadů a názorů. Celkem šest respondentů se shodlo, že žádnou podobnou aplikaci či zařízení nepoužívají. Nicméně byli vysledováni ti odpovídající, kteří se opravdu snažili dotazník vyplnit poctivě, hlouběji se nad problematikou zamýšleli a vnesli mnoho užitečných připomínek, jež by určitě měly být zváženy při případném vývoji.

Ku příkladu Respondent č. 1 uvedl, že mu dělá problém, když aplikace nemá vlastní ozvučení. Domnívá se, že pokud by nějaká taková aplikace existovala, měli by její vývojáři zařídit, aby disponovala vlastním ozvučením. Přidává též problém, že aplikace bývají špatně čitelné na slunci. Pro Respondenta č. 7 je při užívání aplikací nejvíce nepohodlné, že při velkém hluku v jeho okolí aplikace nepřijímají rozkazy hlasem. Respondent č. 9 pak tvrdí, že je velký problém, když aplikace nejsou blind-friendly a nejdou dostatečně zvětšit.

Měla by být také zvážena hardwarová náročnost aplikace, protože Respondent č. 12 upozornil, že některé aplikace se při používání zasekávají a nefungují, jak by měly. Proto by měla být aplikace co nejméně náročná pro mobilní telefony, aby ji mohl používat opravdu kdokoliv.



Obr. č. 32: Schématické znázornění otázky č. 7
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

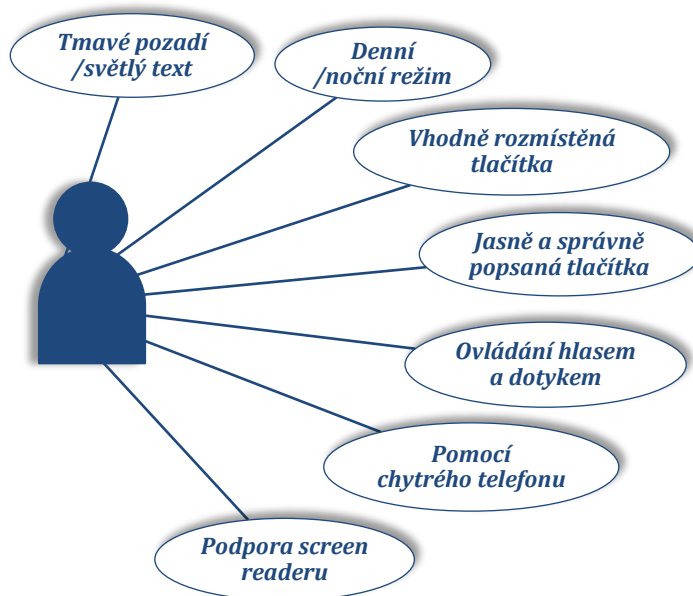
Otázka č. 8

„Pokud byste měl danou aplikaci k dispozici, jak by pro vás bylo nejpohodlnější ji ovládat?“

Nejvíce respondentů uvedlo, že pokud by existovala aplikace, kterou by mohli používat na orientaci, tak by preferovali, aby ji mohli ovládat přes svůj chytrý telefon. Většinou se shodli, že je to pro ně nejjednodušší a nejlepší.

Poté celkem deset odpovídajících tvrdí, že je pro ně nejlepší ovládání hlasem. Čtyři respondenti informují, že by rádi, aby ovládání aplikace bylo kombinací hlasu a dotyku.

Respondent č. 1, jenž se o tuto problematiku zajímal nejvíce, uvedl více užitečných poznatků. Například by rád, aby aplikace podporovala funkci screen reader a mohla se také přepínat do nočního a denního režimu. Poté také informoval, že by bylo dobré, aby aplikace měla tmavé pozadí a světlý text kvůli dobré čitelnosti. Respondent č. 11 uvádí, že aplikace by měla mít vhodně rozmístěná tlačítka, která by měla být jasně a správně popsána.



Obr. č. 33: Schématické znázornění otázky č. 8
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Otázka č. 9

*„Setkali jste se někdy s ubytovacím zařízením,
které by nabízelo nějakou specifickou kompenzační pomůcku,
co by vám usnadňovalo orientaci v něm? Pokud ano, o jakou šlo?“*

U této otázky většina odpovídajících zvolila „ne“. Někteří uvedli, že jelikož je pobyt v jiném zařízení stresuje, hotely nevyužívají. Pokud respondenti odpověděli „ano“, většinou se jednalo pouze o Braillovým písmem popsaná patra nebo hlášení pater ve výtazích. Respondentka č. 20 informovala, že se jen výjimečně setkala s ubytovacím zařízením, které mělo u vchodu orientační majáček, číslo pokoje bylo označeno Braillovým písmem a pokoj měl řád hotelu v Braillově písmě.



Obr. č. 34: Grafické znázornění otázky č. 9
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Otázka č. 10

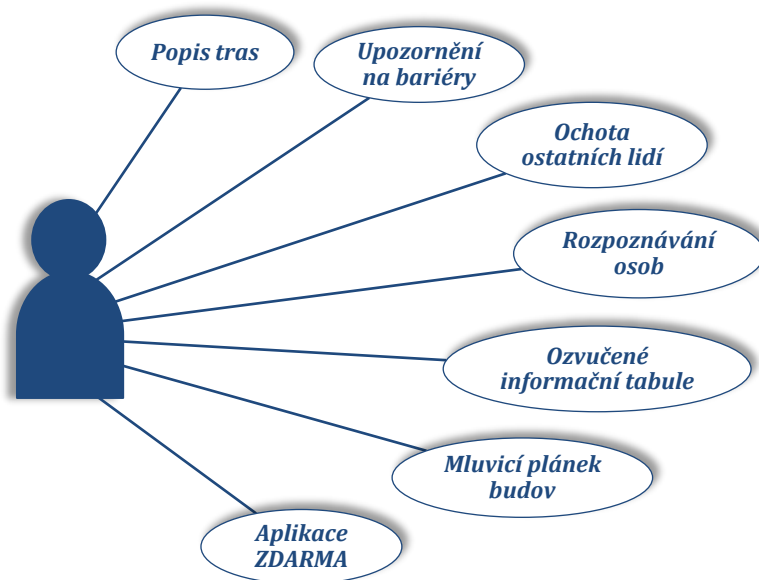
*„Napadá vás cokoliv, co ještě nebylo zmíněno,
a jakýmkoli způsobem vám usnadnilo pobyt ve vaší domácnosti“*

Většina odpovídajících uvedla, že je již žádná připomínka nenapadá. Nicméně našlo se pár výjimek, jako například Respondent č. 6 by uvítal pomůcku na čtení. Dále Odpovídající č. 19 by si přál knihovnu popsanou Braillovým písmem. Nejvíce poznatků k této otázce měl Respondent č. 20, jenž uvedl, že by pro něj bylo snadnější, kdyby vše bylo popsáno Braillovým písmem a kdyby pomocí aplikace mohl hlasem ovládat světlo, topení, termostaty a spotřebiče ve svém domově. Respondent č. 21 by si přál, aby ho nějaké zařízení mohlo upozorňovat na překážky.

Otázka č. 11

*„Napadá vás cokoliv, co ještě nebylo zmíněno,
a jakýmkoli způsobem vám usnadnilo pobyt v cizím prostředí?“*

Zde už byly odpovědi téměř půl na půl. Dvanáct odpovídajících uvedlo, že už nemají žádné další nápady. Dalších deset respondentů odpovědělo na tuto otázku „ano“ a uvedli své nápady. Například Respondent č. 1 informoval, že by byl rád, kdyby se zařízení a poznatky z tohoto výzkumu aplikovaly do škol a veřejných institucí. Respondent č. 3 podotknul, že by bylo dobré, aby byla aplikace dostupná zadarmo a disponovala funkcí pro rozpoznání obličejů. Respondenta č. 4 napadlo, že užitečnou funkcí by bylo, kdyby aplikace upozorňovala na přicházející osoby. Respondent č. 9 se zamyslel nad cizími prostory a připomněl, že by aplikace měla mít plánec prostorů, který by mu uměla přeříkat nahlas. Respondent č. 20 toho uvedl nejvíce. Chtěl by, aby aplikace obsahovala popisy tras, hmatové plánky budov, zvukovou signalizaci mluvící informační tabule a orientační majáčky.



Obr. č. 35: Schématické znázornění otázky č. 11
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Otázka č. 12

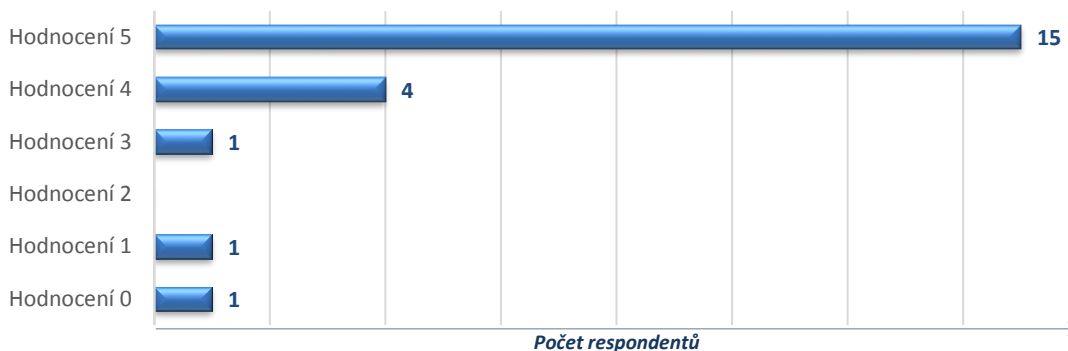
„Níže uvedených funkcím aplikace přiřadte číslo podle toho, která je podle vás nejdůležitější a naopak (0 – nepotřebuji, aby tuto funkci aplikace měla; 5 – tuto funkci)“

Tato otázka měla šest podotázek, kterým respondenti přiřazovali číslo podle toho, jak moc by je v aplikaci upotřebili. Škála ohodnocení je uvedena výše.

➤ Otázka 12a

„Navigace po ubytování“

U této otázky volilo nejvíce respondentů nejvyšší možné hodnocení. Celkem patnáct respondentů přidělilo této otázce „pětku“ – tedy nejvyšší priorita. Čtyři respondenti pak zvolili „čtyřku“, což je druhé nejvyšší možné ohodnocení. Z toho může být vyvozeno, že tuto funkci by daná aplikace určitě měla mít. Níže v tabulce jsou zaznamenány jednotlivé odpovědi respondentů.



Obr. č. 36: Graf hodnocení důležitosti funkce „Navigace po ubytování“
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ NA OTÁZKU 12a													
	0	1	2	3	4	5		0	1	2	3	4	5
Respondent 1						x	Respondent 12						x
Respondent 2						x	Respondent 13						x
Respondent 3					x		Respondent 14	x					
Respondent 4						x	Respondent 15					x	
Respondent 5						x	Respondent 16					x	
Respondent 6						x	Respondent 17						x
Respondent 7						x	Respondent 18						x
Respondent 8		x					Respondent 19						x
Respondent 9						x	Respondent 20						x
Respondent 10						x	Respondent 21						x
Respondent 11						x	Respondent 22					x	

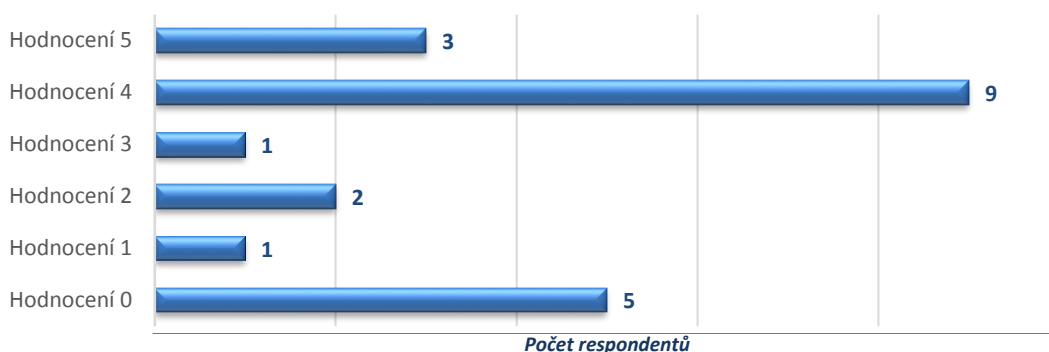
Tabulka č. 5: Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12a
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

➤ **Otázka 12b**

„Navigace po hotelovém pokoji“

U této otázky nejvíce lidí, celkem devět, druhé nejvyšší ohodnocení. Čtyři odpovídající pak tuto funkci ohodnotili nejvyšším možným číslem. Nicméně dále pak druhý nejvyšší počet respondentů zvolilo nejnižší možné hodnocení.

Ačkoliv pět odpovídajících z dvaadvaceti zvolilo možnost 0, naproti tomu pak devět respondentů zaškrtnulo možnost 4, což je druhé nejvyšší ohodnocení. Pokud k tomu ještě navíc budou přičtení tři odpovídající, kteří zvolili nejvyšší možné ohodnocení, dá se předpokládat, že by zájem o tuto funkci byl.



Obr.č.37: Graf hodnocení důležitosti funkce „Navigace po hotelovém pokoji“
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ NA OTÁZKU 12b

	0	1	2	3	4	5		0	1	2	3	4	5
Respondent 1			x				Respondent 12		x				
Respondent 2					x		Respondent 13					x	
Respondent 3		x					Respondent 14	x					
Respondent 4					x		Respondent 15					x	
Respondent 5					x		Respondent 16	x					
Respondent 6					x		Respondent 17	x					
Respondent 7	x						Respondent 18	x					
Respondent 8						x	Respondent 19						x
Respondent 9					x		Respondent 20						
Respondent 10					x		Respondent 21						x
Respondent 11					x		Respondent 22					x	

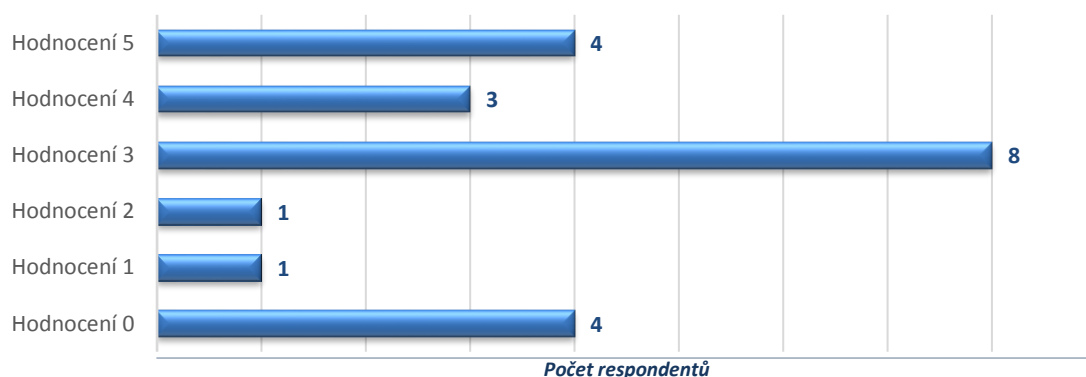
Tabulka č.6: Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12b
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

➤ **Otázka 12c**

„Navigace po okolí“

Nejvyšší počet lidí zde volilo „trojku“, což je třetí nejvyšší hodnocení, což čítalo celkem osm odpovídajících. Ovšem dalších pět respondentů zvolilo nejvyšší ohodnocení a další tři druhé nejvyšší.

Pokud se tedy považuje ohodnocení tři, čtyři a pět za to, že tito respondenti by funkci uvítali, dá se předpokládat, že šestnáct odpovídajících by uvítalo, aby tuto funkci aplikace měla.



Obr.č. 38: Graf hodnocení důležitosti funkce „Navigace po okolí“
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ NA OTÁZKU 12c

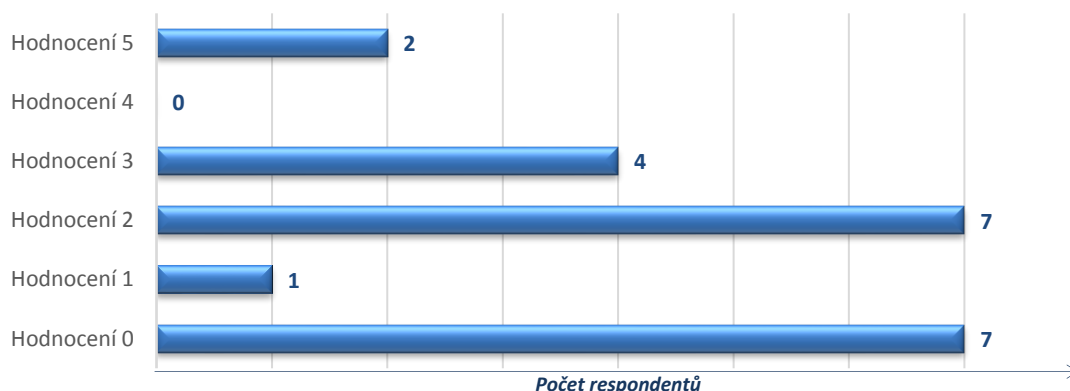
	0	1	2	3	4	5		0	1	2	3	4	5
Respondent 1					x		Respondent 12						x
Respondent 2				x			Respondent 13	x					
Respondent 3						x	Respondent 14	x					
Respondent 4				x			Respondent 15					x	
Respondent 5				x			Respondent 16						x
Respondent 6				x			Respondent 17				x		
Respondent 7		x					Respondent 18						x
Respondent 8					x		Respondent 19	x					
Respondent 9			x				Respondent 20						x
Respondent 10				x			Respondent 21	x					
Respondent 11				x			Respondent 22					x	

Tabulka č.7: Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12c
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

➤ **Otázka 12d**

„Ovládání světel v pokoji“

U této otázky se respondenti drželi spíše spodní hranice odhodnocení. Sedm odpovídajících zvolilo možnost 0, stejný počet pak zvolil možnost 2. Pokud to celkového součtu bude zahrnut i počet respondentů, který zaškrtl možnost 1, čítá to celkem patnáct respondentů, jenž danou funkci nepotřebují. Při vývoji aplikace není tedy potřeba se na tuto funkci příliš soustředit.



Obr. č. 39: Graf hodnocení důležitosti funkce „Ovládání světel v pokoji“
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ NA OTÁZKU 12d

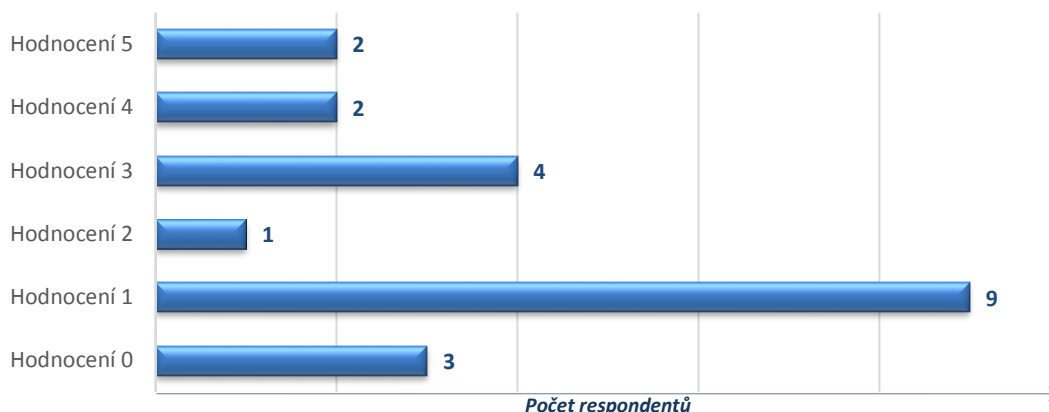
	0	1	2	3	4	5		0	1	2	3	4	5
Respondent 1				x			Respondent 12				x		
Respondent 2			x				Respondent 13			x			
Respondent 3	x						Respondent 14	x					
Respondent 4			x				Respondent 15						x
Respondent 5			x				Respondent 16		x				
Respondent 6			x				Respondent 17	x					
Respondent 7				x			Respondent 18	x					
Respondent 8	x						Respondent 19						x
Respondent 9	x						Respondent 20						
Respondent 10		x					Respondent 21	x					
Respondent 11		x					Respondent 22					x	

Tabulka č.8: Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12d
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

➤ **Otázka 12e**

„Ovládání zamykání hlavních dveří“

Tuto otázku opět respondenti hodnotili spíše nižšími čísly. Nejvíce odpovídajících zvolilo možnost 1, tedy druhé nejnížší ohodnocení. V grafu níže lze vyčíst, že jich bylo celkem devět. Dále tři odpovídající zvolili možnost 0 a dva další pak zaškrtnli možnost 1, což dohromady tvoří třináct osob, jež tuto funkci nevyžadují.



Obr.č.40: Graf hodnocení důležitosti funkce „Ovládání zamykání hlavních dveří“
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ NA OTÁZKU 12e

	0	1	2	3	4	5		0	1	2	3	4	5
Respondent 1	x						Respondent 12	x					
Respondent 2	x						Respondent 13		x				
Respondent 3			x				Respondent 14	x					
Respondent 4	x						Respondent 15				x		
Respondent 5	x						Respondent 16		x				
Respondent 6	x						Respondent 17					x	
Respondent 7				x			Respondent 18						x
Respondent 8				x			Respondent 19	x					
Respondent 9				x			Respondent 20						
Respondent 10		x					Respondent 21						x
Respondent 11		x					Respondent 22				x		

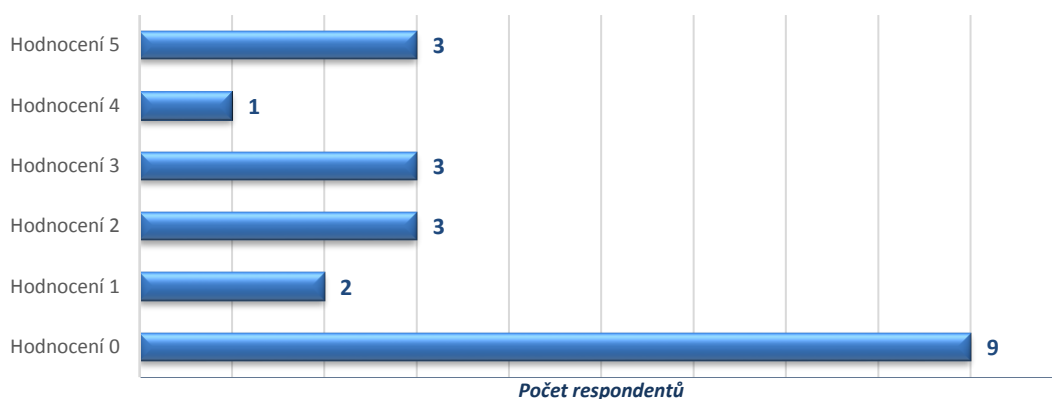
Tabulka č.9: Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12e
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

➤ **Otázka 12f**

„Celkové ovládání klimatizace/topení v pokoji“

Pokud je škála hodnocení od možnosti 3 do možnosti 5 považována tak, že by respondenti danou funkci uvítali, pak sedm respondentů tuto otázku označilo vysokým hodnocením. Celkem devět respondentů zvolilo možnost 0, tedy nejnižší hodnocení. Dva odpovídající zvolili možnost 1 a další tři pak možnost 2.

Dá se tedy předpokládat, že tuto funkci čtrnáct respondentů v aplikaci nepotřebuje, tudíž není nutné, aby ji aplikace nabízela.



Obr.č.41: Graf hodnocení důležitosti funkce „Celkové ovládání klimatizace/topení“
Zdroj: vlastní zpracování (2019)

ODPOVĚDI RESPONDENTŮ NA OTÁZKU 12f

	0	1	2	3	4	5		0	1	2	3	4	5
Respondent 1	x						Respondent 12	x					
Respondent 2	x						Respondent 13				x		
Respondent 3				x			Respondent 14	x					
Respondent 4	x						Respondent 15						x
Respondent 5	x						Respondent 16			x			
Respondent 6	x						Respondent 17					x	
Respondent 7			x				Respondent 18						x
Respondent 8			x				Respondent 19	x					
Respondent 9		x					Respondent 20						
Respondent 10	x						Respondent 21						x
Respondent 11	x						Respondent 22				x		

Tabulka č.10: Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12f
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

4.2.5 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Sumarizace informací o respondentech

Nejpočetnější věkovou kategorií byla generace 70 let až 79 let. Zastoupeny však byly víceméně všechny věkové kategorie od 25 do 91 let. Nejvíce užitečných připomínek měli respondenti ve věkovém rozmezí 28 až 55 let.

Co se týče pohlaví, tak odpovědi respondentů, kteří tuto otázku zodpověděli, byly vyvážené. Z dvaadvaceti respondentů bylo šest žen a šest mužů. Zbýlých deset respondentů pohlaví nevedlo. Ovlivnění odpovědí pohlavím bylo patrné hlavně v tom, že ženy byly v odpovídání na otázky empatictější a neuvažovaly příliš technicky. Spíše uváděly, že by rády empatické průvodce, a ochotné spoluobčany a pracovníky služeb. Muži pak více uváděli techničtější poznatky. Více se zaměřovali na funkce aplikace a co by měla aplikace obsahovat.

Bydliště nijak výrazně neovlivnilo odpovědi respondentů. Nejvíce respondentů se dá zařadit do oblasti východních Čech, což by se dalo přisoudit tomu, že většina respondentů odpovídala skrze Tyfloservis, o.p.s. v Hradci Králové, ať už přes e-mailovou komunikaci či online dotazník. Dotazník se však dostal i do zahraničí, a to k respondentovi ze slovenského Zvolenu.

Funkce aplikace

Skoro všichni odpovídající v dřívější době nebo i v současnosti využívají pomůcky, které jim usnadňují život s jejich hendikepem. Většinou jsou to předměty jako bílá hůlka nebo vodící pes. Uvedli ale, že pokud by existovala aplikace, která by nevidomým usnadnila pohyb v prostoru, využili by ji.

➤ *Identifikace překážek*

Největším problémem pro nevidomé v jejich domově je, pokud se nečekaně přemístí nábytek v prostoru, kde jsou zvyklí denně existovat. Usnadněním by bylo, pokud by nevidomí mohli nějakým způsobem identifikovat bariéry, na které nejsou běžně zvyklí. Tato funkce by se jim hodila i při cestování.

➤ *Ovládání spotřebičů*

Další užitečnou funkcí by bylo, kdyby aplikace ulehčila svými funkcemi ovládat spotřebiče v domácnosti, např. ty kuchyňské či topení nebo klimatizaci.

➤ *Hledání předmětů*

Zásadním problémem také je, pokud předměty, které nutně potřebují, někde po bytě ztratí. Hodně odpovídajících uvádělo, že by potřebovali polohu ztracených věcí, např. klíčů či telefonu, nějakým způsobem identifikovat, aby pak daný předmět mohli snadno nalézt.

Respondenty 10 a 11 napadlo, že by byla užitečná čtečka na bázi něčeho podobného, jako jsou čárové kódy. Každý předmět, nebo aspoň ty důležité, by měly nějaké označení podobné čárovým kódům a podle něj by se dal předmět identifikovat.

➤ *Orientace po ubytovacím zařízení*

V ubytovacím zařízení mají nevidomí většinou problém s orientací. Nevědí, kde se, co nachází, tzn. kde je sociální zařízení, jídelna či recepce. Mnoho respondentů uvedlo, že by přivítalo funkci, která by jim umožnila snadnější orientaci po těchto zařízeních.

Byl například zmíněn nápad, že by bylo výhodou, kdyby aplikace disponovala funkcí s plánkem budovy a pokoje a zároveň by četla názvy a nápisy. Též bylo uvedeno, že užitečnou předností aplikace by také byla funkce vyfotit nějaký nápis a aplikace by ho nahlas přečetla. Usnadněním by též bylo, že by aplikace umožňovala přečíst i např. řád hotelu, jídelníček či kontakty na recepci.

Aplikace by také měla mít GPS, pomocí které by nevidomé navigovala po pokoji, ubytovacím zařízení a po okolí, pokud možno.

Respondent č. 12 uvedl, že se mu líbí nápad se světelnou podlahou. Někteří respondenti netrpí úplnou slepotou, přesto je ale pro ně orientace v prostoru náročná, protože skoro nevidí. Respondent 12 tedy uvedl, že by byl rád, kdyby existovala světelná podlaha, která by mu pomáhala navigovat se po ubytovacím zařízení či v jeho pokoji.

➤ *Ovládání aplikace*

Také by měla být nenáročná, snadno ovladatelná, což by nejlépe probíhalo hlasem či dotykem. Samozřejmě nejlepší verzí by byla aplikace přímo do jejich chytrého telefonu, jenž nevidomí užívají nejvíce.

Samozřejmostí jsou dostatečně velká tlačítka, jež jsou správně popsána, čitelná a zřetelná. Též by měla být kompatibilní s funkcí screen reader.

➤ *Upozornění*

Co se týče upozornění, tak někteří respondenti uvedli, že by si přáli, aby aplikace upozorňovala na bariéry či blížící se osoby nebo např. zapomenutý zapnutý spotřebič.

➤ *Překladač cizích jazyků*

Užitečný by byl právě překladač cizích jazyků, který by hlasově překlád přečetl, jak uvedl jeden z respondentů. Užitečná by tato funkce byla hlavně při cestování, kdy by při kombinaci s fotoaparátovou čtečkou mohla přečíst nápisy i v cizím jazyce.

➤ *Redukce okolních hluků*

Jak již bylo zmíněno, aplikaci by bylo nejpohodlnější ovládat hlasem. Problém by mohl nastat, pokud by chtěl uživatel aplikace ovládat v hlučném prostředí. Proto by aplikace měla, v rámci možností, pomáhat redukovat okolní hluk, protože zadávání pokynu hlasem by bez této funkce nemuselo fungovat.

➤ *Popis fotografií*

K cestování jistě patří i pořizování snímků. Proto by bylo výhodné, aby aplikace řešila i tento problém. Respondent č. 2 informoval, že by bylo dobré, kdyby aplikace popisovala, co je na fotografiích a pak také i to, co je okolo něj.

Grafická stránka aplikace

Grafická stránka je v tomto případě hodně důležitá, dokonce stěžejní. Musí být přizpůsobena uživatelům se zrakovým postižením jakéhokoli stupně.

Ohledně celkového vzhledu aplikace, ZrP by si přáli, aby bylo možné co nejvíce zvětšit obsah dané aplikace. Někteří respondenti, jak již bylo uvedeno,

přece jen netrpí úplnou slepotou, takže s jistou pomocí víceméně dokáží obsah přečíst. Bylo také připomenuto, že by bylo nejlepší, aby aplikace měla tmavé pozadí a světlé písmo, kvůli lepší čitelnosti.

Pak by měla být co nejvíce výrazná a osvětlená, protože největším problémem je právě to, že je špatně čitelná, jelikož je příliš tmavá.

Dobré by také bylo, aby měla tzv. vstupní „intro“, kde by se nevidomým vysvětlilo, co aplikace umí, jak se ovládá, a to by probíhalo všechno samozřejmě hlasově.

Není nutno dodávat, že by se aplikace neměla zasekávat, měla by fungovat co nejhladčeji a bez technických problémů.

Dostupnost aplikace

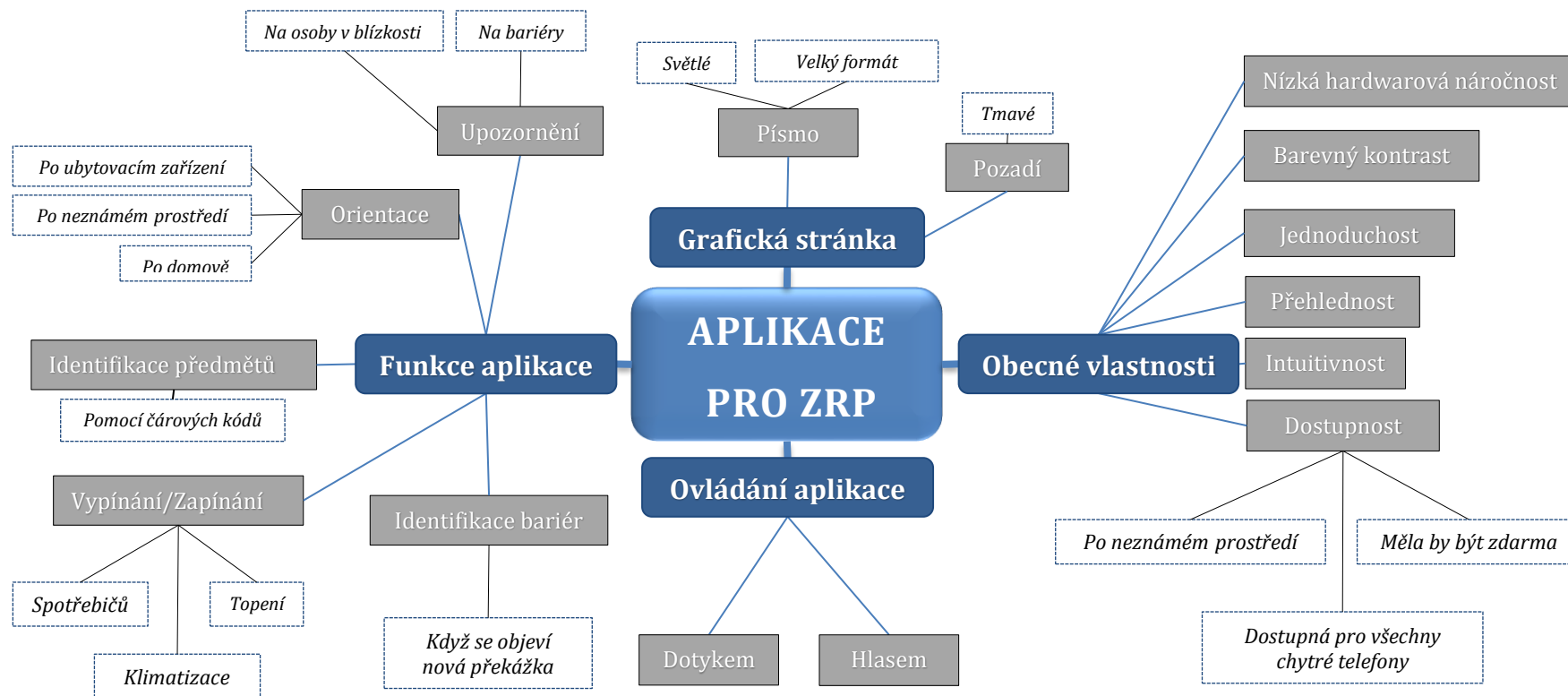
Pokud jde o dostupnost, tak by aplikace měla být přístupná zdarma, jelikož ZrP mají ve většině případů omezený rozpočet, tudíž by pro ně placená aplikace byla hůře dostupná.

Respondent č. 1 dokonce uvedl, že by si přál, aby aplikace byla případně zavedena i do škol a veřejných institucí.

Lidský faktor

Nutno také dodat, že v této problematice selhává lidský faktor. Z odpovědí dotazníku vyplývá, že ne vždy vidoucí lidé dokáží nevidomým v nesnázích pomoci. Smutným faktem je, že ani někteří zaměstnanci veřejných služeb, kteří by zde měli být proto, aby dokázali jakémukoli občanovi pomoci, jsou ne vždy schopní, a hlavně ochotní lidem s hendikepou podat pomocnou ruku. Zlepšení této stránky by nevidomým či zrakově hendikepovaným mohlo usnadnit jejich cestování, kde jsou často odkázáni na pomoc či navigaci od ostatních osob.

Mentální mapa aplikace doplněná o vlastní poznatky



Obr. č. 42: Shrnutí poznatků o aplikaci pro ZrP
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Pro lepší porozumění byla vytvořena mentální mapa, jež zachycuje nejdůležitější aspekty, které by měla aplikace obsahovat. Hlavní oblast je rozvíjena čtyřmi obecnými body, jež jsou dále rozšiřovány konkrétními podbody. Mentální mapa obsahuje nejen výsledky vyplývající z dotazníkového šetření, ale i vlastní poznatky autorky. Vlastní poznatky byly přidány hlavně **v obecných vlastnostech**:

➤ ***Intuitivnost:***

Důležité je, aby aplikace byla intuitivní, což znamená, že by měla svým obsahem jednoduše navádět k jejímu používání.

➤ ***Přehlednost***

Samozřejmostí je, aby aplikace byla přehledná, což samozřejmě souvisí i s výše zmíněnou intuitivností. Tyto dvě vlastnosti by se měly vzájemně doplňovat.

➤ ***Dostupnost***

Jak již bylo zmíněno, dostupnost je velmi důležitou součástí aplikace. Výhodné by bylo, aby aplikace byla volně ke stažení v Obchodu Play (Google) a App Store (Apple), prostřednictvím kterých se dají stáhnout aplikace do chytrých telefonů. Důležité také je, aby aplikace fungovala na všech zařízeních od jakékoliv značky.

➤ ***Nízká hardwarová náročnost***

V praxi to znamená, že pro správné fungování dané aplikace není potřeba hardwarově příliš náročné zařízení. Jednoduše řečeno se dá „rozjet“ i na kvalitativně horších zařízeních, což je velice důležité, protože ne každý ZrP si může dovolit zařízení na hardwarově vysoké úrovni, jelikož bývají cenově dražší. Pokud bude tedy aplikace hardwarově nenáročná, bude si ji moci spustit každý nehledě na mobilní telefon.

Zájem zrakově postižených o výzkum

V počátcích výzkumu existoval mylný dojem, že bude o tento výzkum ze strany ZrP velký zájem. Proč by neměl, když se jedná o potenciální zlepšení podmínek v cestování pro ZrP?

Bohužel, časem se ukázalo, že opak je pravdou. Co se týče výzkumu na sociálních sítích, nebyla zde prakticky žádná odezva. Hlubší reakce byla pouze jedna, která na celou věc pohlížela spíše pesimisticky.

Větší projev zájmu byl očekáván i u oslovených Tyflocenter a Tyfloservisů. Zde ale výzkum též narazil, jelikož většina na rozeslaný e-mail neodpověděla. Spolupráci přijalo pouze pár výjimek, jako např. Tyfloservis v Hradci Králové či v Olomouci. Pokud přišla odezva od institucí, tak spíše negativní a odmítavá. Na jednu stranu je to s podivem, protože výzkum má a měl podpořit dobrou věc. Na stranu druhou se ale není čemu divit, vzhledem k tomu, že podobných výzkumů bylo dle reakcí více a žádný nebyl efektivní. Některá Tyflocentra a Tyfloservisy již plně odmítají jakékoliv dotazníkové šetření kvůli přání klientů, kteří požádali vedení těchto institucí, aby dotazníky již nerozposílalo.

Jelikož respondentka paní A. rozhovoru z kvalitativního výzkumu pracuje se ZrP na denní bázi a sama tento hendikep má, byl položen dotaz i na její názor. Domnívá se, že skepse ohledně aplikace pro ZrP může být z toho důvodu, že do nynějšíka neexistuje aplikace nahrazující zrak, jež by byla jednoduchá a opravdu by plnila funkce, které ZrP potřebuje. Dá se tedy usoudit, že to je ten důvod, proč zrakově hendikepovaní nevěří novým výzkumům, a proto se odmítají na nich podílet.

Názor paní A. na aplikaci pro ZrP

Respondentka dle jejích zkušeností doporučuje, aby aplikace kompatibilní pro VoiceOver, tedy aby se její obsah dal převést do hlasové formy.

Paní A. se víceméně shoduje s odpovídajícími na dotazník, protože radí, aby aplikace byla po grafické stránce kontrastní s větším písmem, které na pozadí aplikace dobře vynikne. Dále doplňuje, že by bylo dobré, aby si uživatel mohl zvolit vlastní barevnou kombinaci aplikace tak, aby mu vyhovovala co nejvíce vzhledem k jeho zrakovému hendikepu. Z vlastní zkušenosti pak apeluje, aby se vývojáři aplikace vyhnuli menu v jednotlivých boxech, neb je tato varianta špatně čitelná

pro screen reader. Pokud by i tak byla zvolena tato varianta menu, radí, aby se dalo ovládat posunováním prstů jako když se listuje v knize.

Dále pak dotazovaná doporučuje ***následující užitečné funkce, jimiž by měla aplikace disponovat***, aby ulehčila cestování ZrP turistů:

- ***RS s přesměrováním na recepci hotelu,***
- ***RS služeb hotelu,***
- ***přivolávací tlačítko asistence hotelu,***
- ***navigace po hotelu,***
- ***ovládání světel, oken, klimatizace či zámků,***
- ***zvuková knihovna – audioknihy, elektronické knihy,***
- ***možnost objednání služeb hotelu,***
- ***RS ostatních služeb CR – taxi, letadlo, vlak, bus,***
- ***informace o destinaci,***
- ***rezervace vstupenek,***
- ***přehled o bankovním účtu – přehledy, jednoduché placení kartou.***

Respondentka též upozorňuje, že by bylo dobré necílit aplikaci pouze na ZrP, protože všestrannější technologii by mohlo využívat více cestovatelů, např. senioři, čímž by se aplikace stala rentabilnější.

5 Shrnutí výsledků

V první řadě je důležité zohlednit fakt, že výzkum v této oblasti CR bude vždy složitější. Dotazníkové šetření je náročnější, pokud je skupina respondentů limitována, v tomto případě na osoby se zrakovým hendikepem. Může se zdát, že dvaadvacet respondentů je málo na uskutečnění konečných závěrů, ale výhoda tohoto výzkumu tkví především v návrhu funkcí aplikace. Sešlo se mnoho různých nápadů, a i když je často zmínil např. jen jeden respondent, není to stěžejní, protože to neznamena, že by to ostatní ZrP nevyužili.

Aplikace pro ZrP by měla po grafické stránce splňovat následující důležitá kritéria. Měla by být kontrastní, tudíž by měla mít např. černé pozadí s bílým písmem, aby byla lépe čitelná. Písmo by mělo mít dostatečnou velikost, přičemž by bylo vhodné, aby si ho mohl uživatel zvětšit dle libosti nebo si nastavit vlastní velikost. Bylo by záhodno, aby si uživatel mohl také zvolit vlastní barevnou kombinaci aplikace, jež by vyhovovala jeho zrakovému hendikepu.

Co se týče ovládání aplikace, rozhodně by se měla dát ovládat dotykem a hlasem. Dále by měla být kompatibilní pro VoiceOver a hlavně pro všechny typy mobilních telefonů, neb je to v dnešní době nejjednodušší a nejpřístupnější možnost. Vhodným komponentem by bylo tzv. „intro“ aplikace, kde by se hlasově vysvětlilo, jak aplikaci ovládat, co umí a jak ji používat.

Hlavními funkcemi je pak navigace po budovách, zejména po ubytovacích zařízeních, upozornění na bariéry a přístup k RS CR. Dále by měla umět identifikovat předměty, např. jako je tomu v TapTapSee, případně tyto předměty i najít, pokud je zrakově hendikepovaný ztratí. V ubytovacím zařízení by měla umět přivolat hotelové zaměstnance v případě nouze a potřeby asistence. Na závěr by měla obsahovat informace o okolí a elektronický účet.

Mezi faktory ovlivňující výzkum je rozhodně skeptičnost ZrP vůči novým technologiím. Dá se tomu přisoudit fakt, že mnoho respondentů dotazník nezodpovědělo a také to, že většina organizací dotazník nerozeslala nebo ani na prosbu o rozeslání neodpověděla. Dalším z faktorů je pak to, že ZrP ve velkém počtu necestují, což je způsobeno hlavně psychickou stránkou. Bojí se, že se ztratí, nedorozumí se, případně se nedomohou pomoci, pokud se jim něco přihodí.

Nic z tohoto by ale nemělo být pro vývojáře stěžejní, protože i když jde o malé procento lidí, taková aplikace by jim mohla pomoci snadněji cestovat, co víc i překonat strach z neznámého a přinést nové poznání. Nutno také dodat, že pokud by byla aplikace vyvinuta, dost možná by se také zvýšil počet cestujících se zrakových hendikepem.

Stanovené výzkumné otázky jsou *shrnuté v tabulce níže*:

VÝZKUMNÉ OTÁZKY		
1	Bude ze strany ZrP zájem o danou aplikaci?	Ano
2	Budou mít ZrP zájem podílet se na vývoji dané aplikace?	Spíše ne
3	Jaké funkce by aplikace měla mít?	Viz shrnutí dotazníkového šetření
4	Zvýšil by se zájem ZrP o cestování, kdyby daná aplikace existovala?	Spíše ano
5	Existují aplikace podobné té navrhované?	Ano

Tabulka č.11: Výzkumné otázky
Zdroj: vlastní zpracování (2020)

Jak napovídá tabulka, v průběhu výzkumu bylo zodpovězeno na všech pět stanovených výzkumných otázek. Odpovědi na otázky jsou podrobněji popsány níže.

„Bude ze strany ZrP zájem o danou aplikaci?“

Tato otázka byla zodpovězena v průběhu dotazníkového šetření. Většina respondentů se shodla, že pokud by byla vyvinuta aplikace, která by usnadnila pohyb v neznámém prostoru, využili by ji.

„Budou mít ZrP zájem podílet se na vývoji dané aplikace?“

Ačkoliv na počátku výzkumu byl předpokládán zájem zrakově hendikepovaných o podílení se na vývoji aplikace, výsledek byl zcela opačný. Průzkum na sociálních sítích přinesl pouze jednu, a to negativní odpověď. Po rozeslání e-mailu s dotazníkem na TyfloCentra a Tyfloservisy vzešlo také málo odpovědí, přičemž aktivní spolupráci přijaly pouze dvě z těchto organizací. Většina nereagovala anebo se omluvila s tím, že vzhledem k přehlcení dotazníky už na své

klienty žádné takové výzkumy nerozposílají. Dá se tedy dojít k závěru, že zájem o podílení se na výzkumu nebyl vysoký.

„Jaké funkce by aplikace měla mít?“

Z výzkumu v praktické části vyplývá, že hlavními funkcemi aplikace by měla být identifikace překážek, ovládání spotřebičů, hledání předmětů, orientace po ubytovacím zařízení, notifikace či překladač cizích jazyků. Měla by také umět hlasově popisovat fotografie a sama redukovat okolní zvuky. Kombinací těchto všech funkcí by měla tvořit dokonalého pomocníka pro orientaci po neznámém prostoru.

Při vývoji se musí dbát také na grafickou stránku aplikace, která by se měla přizpůsobit zrakovému hendikepu. Uživatelé by tedy měli mít možnost zvolit si vlastní barevnou variantu pozadí i písma, u kterého by si navíc mohli zvolit velikost.

„Zvýšil by se zájem ZrP o cestování, kdyby daná aplikace existovala?“

Dle kvalitativního výzkumu se dá předpokládat, že by se zájem o cestování zvýšil, pokud by daná aplikace byla vyvinuta. V současné době cestuje pouze malé procento cestujících zrakově hendikepovaných, což je spojeno se strachem ZrP z neznámého prostoru. Dá se tedy předpokládat, že s vývojem aplikace, jež by neznámé území dokonale zmapovala, by se zvýšil počet cestujících se zrakovým hendikepem.

„Existují aplikace podobné té navrhované?“

V teoretické části byly popsány některé již existující aplikace pro zrakově hendikepované. Většina je ale v angličtině nebo disponuje jen chabým překladem do češtiny. Další nevýhodou těchto aplikací je, že se soustředí pouze na jednu funkci. Např. pouze identifikuje předměty nebo převádí text do mluvené formy. Navrhovaná aplikace by měla být, co se týče funkcí, kombinací již existujících aplikací a měla by plně fungovat v českém jazyce.

6 Závěry a doporučení

Kombinací kvalitativního a kvantitativního výzkumu bylo poukázáno na nutnost vývoje zcela nové aplikace, která by usnadňovala cestování zrakově hendikepovaných osob. Jejím vývojem by mohlo dojít ke zvýšení cestování ZrP, což by nejen zlepšilo úroveň jejich života a případně napomohlo odbourat strach z neznámého, ale také pravděpodobně zvýšilo návštěvnost ubytovacích zařízení, která by s touto aplikací spolupracovala.

Dotazníkového šetření se účastnilo dvaadvacet osob, což se může zdát jako malý počet, ale musí se počítat s tím, že zde vzniká toto riziko, pokud je skupina respondentů nějakým způsobem limitována. I přesto bylo zjištěno několik stěžejních funkcí, jimiž by měla aplikace disponovat.

Samozřejmě se tato práce snaží upozornit na potřebu diskuzí a jednání o tomto nedostatku CR, neb tomuto tématu stále není věnována dostatečná pozornost. V současné době mají lidé přístup k vývoji fantastických technologií, není tedy důvod, proč se nezaměřit na pomoc ostatním.

Pro případné vývojáře by měl být důležitý každý poznatek zaznamenaný v dotazníkovém šetření, protože i když byl zmíněn pouze malým počtem respondentů, neznamená to, že by ho ostatní nevyužili. V tom tkví výhoda otevřených otázek, jelikož každý mohl bez limitu napsat, co by uvítal. Doporučením je se opravdu držet navrhnuté grafické podoby aplikace, neb to je skutečně velice významná součást. Pokud aplikace nebude dostatečně přehledná a čitelná, nebude využívána. Jedním z posledních doporučení je, že by bylo určitě vhodné, aby byla aplikace využitelná i pro další uživatele, nejen ty se zrakovým postižením. Další cílovou skupinou by mohli být např. senioři, jenž také uvítají některé navrhované funkce.

Na závěr je apelováno na potřebu dalšího výzkumu a skutečného vývoje aplikace, protože existuje spousta aplikací, co zjednodušují mnoho úkonů, tak proč nevyužít poznatky z ICT pro vytvoření něčeho opravdu užitečného?

6.1 Doporučené hypotézy pro další výzkum

Níže jsou uvedeny hypotézy, které jsou výstupem této bakalářské práce a jsou doporučením pro další výzkum. V současné době se již pracuje na dalším šetření, jež navazuje na toto téma a pro něž jsou doporučeny *následující hypotézy*:

I. Hypotéza

„Pokud dojde k vývoji aplikace pro ZrP, dojde k odstranění bariéry strachu z neznámého prostoru a tím se také sníží obavy ZrP z cestování.“

II. Hypotéza

„Pokud by došlo k vývoji a k následnému zavedení aplikace pro ZrP do ubytovacích zařízení, došlo by ke zvýšení dostupnosti cestování pro ZrP a tím i ke zvýšení návštěvnosti daných ubytovacích zařízení.“

III. Hypotéza

„Pokud by se aktéři CR rozhodli zpřístupnit svá zařízení pro ZrP, byla by možnost hrazení části nákladů z různých forem dotací.“

7 Seznam použité literatury

- [1] Akční tým, z.s. *Geolokační aplikace pro nevidomé – BlindSquare*, 2013 [online]. Cit. [2019-11-17]. Dostupné z <https://www.smat.se/blindsquare/>.
- [2] Apple Inc. *Siri does more than ever. Even before you ask*, 2019 [online]. Cit. [2019-11-17]. Dostupné z <https://www.apple.com/siri/>
- [3] BAGINSKÁ, Tereza. *Sociální cestovní ruch v České republice*. Brno, 2012. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Ekonomicko-správní fakulta. Vedoucí práce Ing. Bc, Andrea Holešinská, Ph.D. https://is.muni.cz/th/mx7xv/verze_is.pdf
- [4] BARTÁČEK, Karel a kol. *Zpravodaj Pomocných tlapek, o.p.s.*, 2005 [online]. Cit. [2020-01-25]. Dostupné z http://www.pomocnetlapky.cz/rs/prilohy/105/ZPRAVODAJ_06.pdf
- [5] BERÁNEK, Jaromír. *Ihned.cz. Sociální cestovní ruch*, 2012 [online]. [cit. 2019-10-27] Dostupné z <https://ihned.cz/c1-54607020-socialni-cestovni-ruch>
- [6] BlindSquare.com. *What is BlindSquare?*, 2019 [online]. Cit. [2019-11-17] Dostupné z <https://www.blindsquare.m/>
- [7] BUBENÍČKOVÁ, Hana. KARÁSEK, Petr. PAVLÍČEK, Radek. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. Brno: TyfloCentrum Brno, 2012. ISBN 978-80-260-1538-3.
- [8] ČÁKIOVÁ, Julie. NICM.cz. *Klasifikace zrakového postižení*, 2014 [online]. Cit. [2020-01-13]. Dostupné z <http://www.nicm.cz/klasifikace-zrakoveho-postizeni>
- [9] Everydayhearing. *Best Bone Conduction Headphones of 2020: A complete guide*, 2015 [online]. Cit. [2020-01-13]. Dostupné z <https://www.everydayhearing.com/hearing/technology/bone-conduction-headphones/>
- [10] Google Play. *LookOut*, 2019 [online]. Cit. [2020-01-25]. Dostupné z <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.accessibility.reveal&hl=cs>
- [11] HÁJKOVÁ, V. a kol. *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2006, 56 s. Dostupné z <https://www.mmr.cz/getmedia/dec21386-b551-48e4-bbad-113ab984a35e/GetFile10.pdf>

- [12] Helpnet.cz. *Kompenzační pomůcky*, 2019 [online]. [cit. 2019-10-28] Dostupné z <http://www.helpnet.cz/zrakove-postizeni/kompenzacni-pomucky>
- [13] Helppes.cz. *Vodící psi pro osoby se zrakovým postižením*, 2018 [online]. Cit. [2019-11-17]. Dostupné z <https://helppes.cz/psi-pomocnici/psi-pomocnici-pro/vodici-psi-pro-nevidome/>
- [14] INDROVÁ, Jarmila. JAROLÍMKOVÁ, Liběna. KIRÁLOVÁ, Alžběta. MLEJNKOVÁ, Lena. PETRŮ, Zdenka. ŠTĚPANOVSÁ, Radka. *Cestovní ruch pro všechny*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2008, 89 s. ISBN 978-80-7399-407-05.
- [15] ISSU.com. *Montreal Declaration towards a humanist social vision of tourism*, 2016 [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z https://issuu.com/oitsisto/docs/montreal_final4web
- [16] ISTO. *A fair and sustainable tourism for all*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-05]. Dostupné z <http://www.oits-isto.org/oits/public/index.jsf>
- [17] ISTO. *History*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-05]. Dostupné z <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=1179>
- [18] ISTO. *Social tourism*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-05]. Dostupné z <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=28>
- [19] KAVALÍROVÁ, Katka. Okamžik, z.ú. *Zrakově postižení na cestách*, 2014 [online]. Cit. [2019-11-17] Dostupné z http://www.nevidomimezinami.cz/main/nmn/Texty/Cestovani/zrakove_postizeni_na_cestach.html
- [20] KNFBreader.com. *KNFB Reader gives you easy access to print and files, anytime, anywhere*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-13]. Dostupné z <https://www.knfbreader.com/>
- [21] KRCHŇÁK, Rudolf. *Nevidomí známí, neznámí*. Společnost nevidomých a slabozrakých, 1992, 218 s.
- [22] LinkedIn. *International Social Tourism Organisation (ISTO)*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-09]. Dostupné z <https://www.linkedin.com/company/international-social-tourism-organisation-isto->
- [23] LORM, společnost pro hluchoslepy. *Braillovo písmo*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-05]. Dostupné z <https://www.lorm.cz/pro-hluchoslepe/komunikace-hluchoslepych/braillovo-pismo/>

- [24] MATUSEK, Michal. Čítárny.cz. *Louis Brail a stručná historie Braillova slepeckého písma*, 2016. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z <https://www.citarny.cz/knihy-lide/vzdelavani-a-souvislosti/historie-knihy/louis-brail-braillovo-slepecke-pismo>
- [25] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Logo MMR, 2020* [online]. Cit. [2020-01-25]. Dostupné z https://www.mmr.cz/getmedia/810fe66d-d0d1-452c-b701-aea0fec9f29f/mmr_cr_rgb.jpg
- [26] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Národní program podpory cestovního ruchu*, 2019 [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z [https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201](https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201)
- [27] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Rok 2011 - Podprogram Cestování dostupné všem*, 2019 [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z [https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/Rok-2012-Podprogram-Cestovani-dostupne-vsem-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/Rok-2012-Podprogram-Cestovani-dostupne-vsem-(1))
- [28] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Rok 2013 - Podprogram Cestování dostupné všem 2013* [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z [https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/Rok-2013-podprogram-Cestovani-dostupne-vsem](https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/Rok-2013-podprogram-Cestovani-dostupne-vsem)
- [29] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Rok 2014 - Podprogram Cestování dostupné všem 2019* [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z [https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/Rok-2014-Podprogram-Cestovani-dostupne-vse](https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/Rok-2014-Podprogram-Cestovani-dostupne-vse)
- [30] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Rok 2015 - Podprogram Cestování dostupné všem*, 2019 [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z [https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/ROK-2015-PODPROGRAM-CESTOVANI-DOSTUPNE-VSEM](https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/ROK-2015-PODPROGRAM-CESTOVANI-DOSTUPNE-VSEM)
- [31] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Rok 2016 - Podprogram Cestování dostupné všem*, 2019 [online]. Cit. [2019-12-28]. Dostupné z [https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/Rok-2016-Podprogram-Cestovani-dostupne-vsem](https://www.mmr.cz/cs/Narodni-dotace/Cestovni-ruch/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/Rok-2016-Podprogram-Cestovani-dostupne-vsem)

- [32] MOON, Mariella. Engadget. *Google's Lookout app says what it sees for blind users in the US*, 2019 [online]. Cit. [2020-01-13]. Dostupné z https://www.engadget.com/2019/03/13/google-lookout-app-us-release/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLnNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAALfHOT-Wbx2ePrAbKc2_j9Zz0j-1zA7UTyDO0Qx8HtTGscKoMo0FcZBJUcbyaTAEQrMI6B_0iUE8Siy4Yc5CFQbgVBm7n8FxoQY3h8IyIQjmyGC9XVdl2TyiU9gRcvVyRcR3YqK43DLqGUIMExGPamHheA8dG3ku3xxqbn_F5HU
- [33] PAVLÍČEK, Radek. Zdrojak.cz. *Testování přístupnosti webu: doporučené kombinace screen readeru a prohlížeče*, 2019 [online]. Cit. [2019-11-17]. Dostupné z <https://www.zdrojak.cz/clanky/testovani-pristupnosti-webu-doporucene-kombinace-screen-readeru-a-prohlizece/>
- [34] POHL, Ondřej. MobileNet. *Google Lookout dorazil do Play Store*, 2019 [online]. Cit. [2020-01-13] <https://mobilenet.cz/clanky/google-lookout-dorazil-do-play-store-37423>
- [35] Pomocné tlapky, o.p.s. *Vodící psi, 2009* [online]. Cit. 2019-11-17] Dostupné z <http://www.pomocnetlapky.cz/cz/o-asistencnich-psech/asistencni-psi/vodici-psi-44.html>
- [36] Přístupnost.cz. *Screen readers*, 2009 [online]. Cit. [2019-11-17]. Dostupné z <http://www.pristupnost.cz/o-pristupnosti/zarizeni/screen-readery/>
- [37] Světlo pro svět. *Světový den Braillova písma*, 2020 [online]. Cit. [2020-03-25]. Dostupné z <https://www.svetloprosvet.cz/41-svetovy-den-braillova-pisma>
- [38] ŠINTÁKOVÁ, Olga. *Cestovní ruch pro handicapované*. Hradec Králové, 2018. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Fakulta informatiky a managementu. Vedoucí práce prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.
- [39] ŠRAJER, Michal. MobileNet. *Google ulehčí život slepcům novou aplikací Lookout, která má nahradit jejich oči*, 2018 [online]. Cit. [2019-12-23]. Dostupné z <https://mobilenet.cz/clanky/google-ulehci-zivot-slepcum-novou-aplikaci-lookout-ktera-ma-nahradit-jejich-oci-35111>
- [40] TapTapSeeApp.com. *TapTapSee: Assistive Technology for the Blind and Visually Impaired*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-13]. Dostupné z <https://taptapseeapp.com/>
- [41] VACULÍK, Přemysl. Dotekománie. *Google uvedl experimentální aplikaci LookOut*, 2019 [online]. Cit. [2020-01-05]. Dostupné z <https://dotekomanie.cz/2019/04/google-uedl-experimentalni-aplikaci-lookout/>

- [42] World Leisure Congress Quebec 2008 (2008) *Partners and Sponsors*, 2020 [online]. Cit. [2020-01-25]. Dostupné z http://www.loisirquebec2008.com/mondial2008_en_fichiers/loisir4_en.asp
- [43] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde Praha, 2012, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

8 Seznam obrázků

Obr. č. 1: Cíle ISTO a jeho partnerů

Obr. č. 2: Logo BITS

Obr. č. 3: Schéma shrnující historii a současnost sociálního CR

Obr. č. 4: Účastníci sociálního cestovního ruchu

Obr. č. 5: Logo organizace ISTO (2020)

Obr. č. 6: Úrovně podpory sociálního CR

Obr. č. 7: Vizus zdravého oka

Obr. č. 8: Klasifikace zrakového postižení dle WHO

Obr. č. 9: Portrét Louise Braille

Obr. č. 10: Ukázka abecedy v Braillově písmu

Obr. č. 11: Logo společnosti Pomocné tlapky, o.p.s

Obr. č. 12: Bezdrátová sluchátka Xtrainerz pro nevidomé

Obr. č. 13: Logo aplikace BlindSquare

Obr. č. 14: Jednotlivé funkce aplikace Blindsquare

Obr. č. 15: Logo aplikace Google Lookout

Obr. č. 16: Funkce aplikace Google Lookout

Obr. č. 17: Logo aplikace KNFB Reader

Obr. č. 18: Logo TapTapSee

Obr. č. 19: Mentální mapa psychiky ZrP

Obr. č. 20: Cíle Tyfloservisu, o.p.s.

Obr. č. 21: Mentální mapa cestování ZrP

Obr. č. 22: Grafické znázornění celkové návštěvnosti online dotazníku

Obr. č. 23: Grafické znázornění historie návštěv

Obr. č. 24: Grafické znázornění doby strávenou vyplňováním dotazníku

Obr. č. 25: Grafické znázornění využití forem dotazníku

Obr. č. 26: Grafické znázornění pohlaví dotazovaných

Obr. č. 27: Místo bydliště respondentů

Obr. č. 28: Schématické znázornění otázky č. 2

Obr. č. 29: Schématické znázornění otázky č. 3

Obr. č. 30: Schématické znázornění otázky č. 4

- Obr. č. 31:** Schématické znázornění otázky č. 6
- Obr. č. 32:** Schématické znázornění otázky č. 7
- Obr. č. 33:** Schématické znázornění otázky č. 8
- Obr. č. 34:** Grafické znázornění otázky č. 9
- Obr. č. 35:** Grafické znázornění otázky č. 11
- Obr. č. 36:** Graf hodnocení důležitosti funkce „Navigace po ubytování“
- Obr. č. 37:** Graf hodnocení důležitosti funkce „Navigace po hotelovém pokoji“
- Obr. č. 38:** Graf hodnocení důležitosti funkce „Navigace po okolí“
- Obr. č. 39:** Graf hodnocení důležitosti funkce „Ovládání světel v pokoji“
- Obr. č. 40:** Graf hodnocení důležitosti funkce „Zamykání hlavních dveří“
- Obr. č. 41:** Graf hodnocení důležitosti funkce „Celkové ovládání klimatizace/topení“
- Obr. č. 42:** Shrnutí poznatků o aplikaci pro ZrP

9 Seznam tabulek

- Tabulka č. 1:** Spolupráce oslovených TyfloCenter a Tyfloservisů
- Tabulka č. 2:** Detailní tabulkové vyjádření věku respondentů
- Tabulka č. 3:** Detailní tabulkové vyjádření zastoupení generací v šetření
- Tabulka č. 4:** Detailní tabulkové vyjádření pohlaví respondentů
- Tabulka č. 5:** Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12a
- Tabulka č. 6:** Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12b
- Tabulka č. 7:** Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12c
- Tabulka č. 8:** Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12d
- Tabulka č. 9:** Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12e
- Tabulka č. 10:** Zaznamenané odpovědi respondentů na otázku 12f
- Tabulka č. 11:** Výzkumné otázky

10 Přílohy

Rozhovor

Pohlaví: Žena

Věk: 39

1. Jaký je stupeň Vašeho zrakového hendikepu?

Praktická nevidomost.

2. Máte tento hendikep od narození či jste se nejdříve potýkala s nějakými problémy, které vyústily v tento handicap?

Od narození, bohužel nemoc má progresivní charakter. Jako dítěti mi stačily brýle s D-4.

3. Jak jste se případně srovnávala se zrakovým postižením?

Srovnávat se se zrakovým postižením není lehká věc, nejde to ze dne na den. U mě to trvá celý život. Nejde ani tak o to, že jej mám a nedokážu jej přijmout za svůj – to už mám v hlavě dávno srovnané – asi od 25 let. Jde spíše o to, že moje nemoc má progres ve fázích, na které se já pak musím adaptovat. To je na zrakovém postižení asi to nejtěžší.

4. Jaká aktivita běžného dne byla pro Vás se zrakovým hendikepem nejtěžší zvládnout?

Myslím, že budu mluvit za většinu – je to orientace v prostoru. Teď úplně nemyslím domov, tam to má člověk srovnané tak, jak potřebuje. Myslím spíše na okolní svět. S prostorovou orientací souvisí spousta činností: dojet si k lékaři, nakoupit, navštívit sám příbuzné na Slovensku, odvést dítě do školy, dojet si na úřad – zkuste si vše tohle vyzkoušet bez kontroly zrakem a uvidíte, že to není žádná legrace. Dobrá orientace v prostoru je základ všeho. Některé z nás strach, že se ztratí, že se zraní, ochromí natolik, že nejsou schopní vyjít z domu nebo bytu, kde bydlí. Jsou plně odkázaní na pomoc jiných, ztrácejí sociální vazby

a v podstatě zůstanou sami se svým strachem a bezmocí, a to moc radosti do života člověku nepřidá.

5. Jaké kompenzační pomůcky využíváte? Popř. jaká z nich je podle Vás nejpohodlnější?

Já mám PC se zvětšovací programem a OCR pro načtení dokumentů a překonvertování do hlasové podoby. Pak vlastní speciálně upravený iPhone s Lupou a odečítačem, který obsahuje pro mě hodně užitečných aplikací, včetně navigace pro nevidomé. To je pro mě také ta nejlepší pomůcka.

6. Četla jsem, že tzv. tradovaný šestý smysl nevidomých neexistuje. Co si o tom myslíte?

Souhlasím s tím. Šestý smysl je souhrn získaných zkušeností a dovedností. Je to krásně vidět na později osleplých lidech – pokud by 6. smysl měli, nepotřebují žádné sociální služby, nebo asistenci. 6. smysl je postupně získaná zkušenost člověka, jak používat své reálné smysly – zejména sluch a hmat. Neustálý nevědomý trénink neustále tyto smysly zlepšuje a tím je člověk schopný vnímat prostor kolem sebe nejen hmatem rukou, ale i tělem díky vibraci vzduchu kolem a echolokaci zvuku vnímaného ušima. Vaše tělo se to prostě naučí – naučí se zužitkovat vše, co k přežití potřebujete. Takže po letech už dokážu identifikovat překážky před sebou, schody, úzké prostory atd. A vděčím za to neustálému tréninku svých zbylých smyslů

7. V současné době působíte v Tyfloservisu v HK. Řekněte, že někdo neví, co přesně se pod pojmem Tyfloservis skrývá. Přiblížila byste jeho činnost? Co máte konkrétně na starosti?

Tyfloservis je obecně prospěšná společnost, která se zabývá cílovou skupinou zrakově postižených dospělých lidí, tedy od věku 15 let. Cílem naší práce je pomoci zrakově postiženému člověku stát se v co největší míře samostatným, nezávislým od pomoci jiných. K tomu, aby byl člověk se zrakovým postižením nezávislý, potřebuje mít přístup k informacím, být schopen se postarat o sebe a svou rodinu a orientovat se v prostředí, aby nebyl napořád odkázaný

na průvodce. Přístup k informacím umožňujeme díky zrakové rehabilitaci – pomáháme s výběrem vhodných optických pomůcek, děláme zrakovou terapii, učíme lidi, jak pracovat se zbytky zraku, který ještě mají tak, aby zbytečně nezatěžovali své oči, ale přitom zachovali jejich funkčnost. Sem patří také vhodná úprava prostředí, kde člověk žije, včetně osvětlení, kontrastů, nebo hmatných prvků. Učíme také Braillovo písmo a psaní všemi 10 prsty na klávesnici bez zrakové kontroly. To je důležité zejména pro lidi, kteří používají speciálně upravené PC. Dalším velkým okruhem je sebeobsluha. Učíme lidi vařit, postarat se o sebe a svůj zevnějšek, postarat se o domácnost. Učíme maminky, jak se postarat o svá miminka. Důležité jsou také komunikační dovednosti - například umět reagovat v určitých společenských situacích, umět se podepsat, sepsat žádost o něco...

Posledním a neméně důležitým okruhem je prostorová orientace. Učíme lidi se zrakovým postižením chůzi s bílou holí, a učíme je také jimi vybrané trasy, kam si potřebují sami dojít. Celá naše práce je o tom pomoci člověku se zrakovým postižením být samostatným. Služby jsou bezplatné, individuální, nebo skupinové – podle charakteru služby a požadavek a potřeb klientů. V každém krajském městě je jedno středisko TS, kromě Středočeského kraje – ten má společné středisko s Prahou. A HK a Pardubice mají zatím také společné středisko.

8. I za nevole osudu jste se nevzdala plnohodnotného života – cestujete, pracujete, pomáháte ostatním. Já se ve svém okolí se setkávám spíše s opakem. Co Vás motivuje?
Nevím. Možná zpočátku to byla chuť dokázat všem ostatním, že na to mám, že nepatřím do ústavu, že chci žít svůj život podle svých představ. Nezapomínejte, že já jsem předrevoluční dítě, kdy integrace, nebo inkluze bylo skoro prosté slovo. V dnešní době to již dělám hlavně pro dobrý pocit, který to ve mně probouzí. A možná trochu toho adrenalinu u toho cestování, to mě taky láká. Naučila jsem se myslet ve všech ohledech pozitivně a dělá mi radost, když svůj optimismus předávám dál a dělám spokojenými další lidi. Rodinu,

přátelé, klienty, kolegyně, nebo dejme tomu smutnou paní, která si ke mně přisedne ve vlaku.

9. Jste aktivní cestovatelkou. Co pro Vás je při cestování nejsložitější vzhledem k Vašemu handicapu?

Orientovat se v prostoru, cokoliv zařídit, získat informace, najít něco, i takové malichernosti, jako si třeba nakoupit jídlo v obchodáku, dojít si na toaletu, trefit pokoj v hotelu, trefit patro, na kterém bydlím. Vlastně, najít samotný hotel.... Zaplatit – v podstatě jakýkoliv úkon v cestování, který neděláte v známém prostředí.

10. Od pana prof. Zelenky vím, že jste navštívila i vzdálenější destinace. S jakými kompenzačními pomůckami jste se setkala na jiných kontinentech?

V podstatě se stejnými, jako u nás. Možná se trochu liší bílé hole – jsou tenké, ohebnější s obrovskou koncovkou. Spíše je vidět rozdíly v občanské vybavenosti a bariérovosti – je vidět, že rozvinuté země se snaží o implementaci ICT do všech sfér běžného života a reagují na to i výrobci kompenzačních pomůcek. Člověk se zrakovým postižením, pokud má chytrý telefon s odečítačem, v některých zemích nemá problém s přístupem k informacím (Velká Británie, Estonsko, Švédsko, Německo...) Tomuto trendu se přizpůsobuje i ČR.

11. Máte pocit, že by se v současné době zvyšoval zájem ZrP o cestování?

Myslím že ano, i když nás cestuje pořád jenom zlomek ze všech, kteří mají v ČR zrakové postižení. Zejména z toho důvodu, že se „cestovatelé“ začali sdružovat v Aktiv klubu při SONS, navzájem si vyměňují zkušenosti a společně cestují.

12. Myslíte si, že jsou ubytovací zařízení dostatečně připravena na pobyt ZrP?

Jak kde, i tu v ČR nalezneme světlé výjimky. Ale většina ubytovacích zařízení spoléhá spíše na to, že ZrP člověk má svého průvodce a ten vše zařídí za ně.

13. Myslíte si, že jsou dopravní služby ČR dostatečně připraveny na cestování ZrP?

Opět to závisí od místa a typu služby. V některých zemích je pomoc skoro dokonalá, v jiných si musíte pomoci sám. V Evropě je situace více než dobrá. V Maroku to byla hrůza – moc se semnou nebavili, protože jsem postižená, žena, a ještě jsem měla s sebou psa. Tam vše musel řešit manžel, pokud jsme chtěli někam dojet. Na Kubě zas byli až příliš ochotní – až tak, že mě na letišti i navzdory mým protestům uvěznil na invalidním vozíku a nechali mou 70letou společnici a mého 6letého syna, aby hledali zavazadla. Paní není jazykově vybavená, a ještě k tomu má sluchové postižení. No a můj syn je přeci jen malé dítě, i když z našich cestovatelských zážitků dobře vyškolený – ale neuměl v té době číst a anglicky uměl jen pozdravit a říct své jméno. Nikdo jim nepomohl, možná i z toho důvodu, že neuměli říct, co potřebují... Na letišti k tomu obrovský chaos... Když moji „hlídačku“ na chvíli kvůli něčemu odvolali, využila jsem příležitost a utekla jsem z vozíku a zachraňovala moji průvodkyni a syna. V ČR jsou na tom nejlíp asi železnice, no a samozřejmě letecká doprava, kde moc oceňuji asistenci, jak na letišti odkud odlétáte, tak v cílovém místě.

14. Setkala jste se někdy s nějakým speciálním vybavením pro ZrP ve službách CR?

Ano. Ale spíše v zahraničí. Zejména ve Velké Británii a Španělsku. Ozvučené terminály, informační služby, speciálně upravené okruhy v památkách a muzeích, všude wi-fi přístup k informacím, Speciální mapy, navigace, tyflografické plánky, infotabule...

15. Zaujala Vás někdy nějaká technologie v dopravě, která Vám výrazně usnadnila cestování?
Propojení GPS, mobilní aplikace a hlášení zastávek, nebo zpoždění.

16. Co za aplikace a jiné kompenzační pomůcky používáte při cestování?

Základ iOS pro Apple s hlasovým výstupem VoiceOver: navigaci BlindSquare, navigaci pro nevidomé Lazario, pro ČR IDOS, na vlak, MůjVlak, Informační tabule, i pro zahraničí CashReader, Seeing AI (Euro, Dolary apod.), TapTapSee (rozpoznávání prostředí), AppleMaps, DuoLingo (učím se před cestou základy

z jazyka země, kam cestuji), čtečka v Safari, Siri hlas. asistent – vyhledávání, KNFB Reader (OCR), Počasí, FlightRadar, Vaze, Parkování ZTP (parkování Praha) Booking, Bankovní aplikace, WhatsUp.

17. Hodnotila jste někdy nějakou aplikaci či systém CR z hlediska Vašeho hendikepu?

Ano, minulý rok weby destinačních společností. Pro Zlatý erb myslím.

18. Pokud ano, jaké stránky to byly a jak se Vám zdály přístupné a pohodlné pro užívání?

Už si nepamatuji, kdo vyhrál, ale žádná sláva to nebyla. Myslím, že se našly dvě výjimky, které přístupný web měly, akorát by bylo dobré je trochu dopracovat.

19. Na co se při vyhledávání ubytovacích zařízení soustředíte, když se chystáte vycestovat? Např. jestli vyhledáváte ubytování dle toho, jestli jsou přizpůsobená ZrP?

Závisí to od stylu cestování, jaký provozuji. Pokud jdu přes cestovku, tehdy si dám záležet a vybírám podle přístupnosti – aby to bylo pro mě, co nejlehčí a fakt si na dovolené odpočinula. Ale primárně cestuji s manželem a pojmáme to jako roadtrip – pokud tedy vyjedeme za dobrodružstvím na tři týdny, přístupnost je na druhém místě, беру takzvaně „vše, co je k mání na spaní“ – od kempů, přes hotel a běžné jsou i parkoviště. Máme s manželem uzpůsobenou dodávku na spaní, takže se v podstatě vyspíme kdekoliv. Většinou spíme v kempech a zajednáváme je na poslední chvíli, protože nikdy nevíme, kde vlastně budeme spát. Pokud narazím na přístupný kemp, je to velmi, ale velmi příjemný bonus. Teď naposledy to byl jeden v Dánsku. Ve Švédsku, kde se můžete kempovat skoro všude, jsem velmi ocenila na odpočívadlech přístupné, vyhřívané toalety s parkováním pro ZTP – obzvlášť oceníte, když v noci v 6. stupních musíte sama na WC.

20. Setkala jste se se vstřícným jednáním zaměstnanců v CR nebo spíše naopak?

V Evropě a na Kubě ano. V Maroku to bylo horší, zejména ve velkých městech (Cassablanca, Marakeš, Fez), pokud jsem neměla bakšiš, ani se semnou nebavili. Tam musel fungovat manžel. Ale kompenzovali to milí místní v horských oblastech a zejména v Saharské oblasti.

21. Myslíte, že existuje dostatečná ochota pomoci ZrP z řad účastníků CR (např. zaměstnanců či přímo turistů)?

Jak kde, já mám většinou dobré zkušenosti.

22. Jaký má/měl tento handicap vliv na Vaši psychiku?

Velkou, zejména v dětství a když jsem dospívala. Ale pak se to zlomilo, a já se přestala litovat a nenávidět se, naopak, přijala jsem zrakové postižení za své a žiji s ním normální život.

23. Myslíte, že postoj k nevidomým je hodně ovlivněn předsudky?

Ano, to je pravda. A mylnými představami – například, že máme všichni absolutní sluch a jsme hudebně nadaní na hudbu, máme 6. smysl a podobné mýty. Z těchto mýtů a mylných informací právě plynou předsudky, intaktní lidé nevědí, jak mají s námi jednat.

24. Setkala jste sama s chováním ovlivněným předsudky?

Ano, a setkávám se dodnes. Ale rozvádět to nebudu, je to hodně osobní.

25. Cestovní obecně má vliv na psychiku lidí. Odstraňuje xenofobii, umožňuje určitou míru sebepoznání apod. Jak toto vnímáte Vy?

Je to přesně tak, i když ne úplně všude. V Maroku jsem fakt zažila kulturní šok, připadala jsem si tam hodně ztracená, zejména ve velkých městech. V Cassablance jsme nesehnali ubytování, nakonec jsme skončili v příšerném kempu u pláže, která byla totálně zaneřáděná, s toaletami se „šlapkami“, které byly totálně znečistěné a sprcha, to byla jen rourka ze zdi. Ve tři v noci nás nutili vypsát horu papírů, a ještě jsme vzbudili celý kemp a vyposlechli si pár nadávek za to, že jsme vzbudili osla, který byl zaparkovaný naproti a nelíbil

se mu náš pes. Byly tam šarvátky ohledně odhalených žen, kde se věčně hádaly dvě rodiny – společnost v tomhle kempu fakt nebyla moc přátelská. I proto jsem tam raději nosila hijab a moc jsem se nekoupala, abychom zbytečně neprovokovali. Poprvé a chválabohu zatím naposled jsem si zoufala. Ale na ulici jsme zůstat nechtěli, to by bylo mnohem nebezpečnější, obzvláště s malým klukem a psem. Tehdy jsem asi překonala samou sebe. Měli jsme zaplacené dvě noci, ale v podstatě na druhý den, jen co jsme si prohlídli Cassablancu, jsme raději odešli. Každý takový zážitek vás vnitřně hodně posílí, obzvláště to vědomí, že jste to zvládli a že tedy dokážete cokoliv chcete, i když máte postižení. A to neskutečně pomáhá.

26. Máte pocit, že má cestování na ZrP spíše pozitivní či negativní vliv?

U mě hodně pozitivní – dělá mě to samostatní a nezávislou. I když cestuji s rodinou, žádné úlevy nemám. Manžel řídí auto, řeší vše kolem něj. Plán cesty děláme spolu. I výběr toho, co chceme vidět. On se naviguje sám, mou úlohou je shánět informace, nejlépe aktuální, přímo z místa – tedy navštěvuji informační centra, nosím materiály, kupuji vstupenky, jízdenky. Hodně mi to ulehčuje fakt, že je možné dnes většinu objednat elektronicky. Dále nakupuji, sháním jídlo, řeším finance, hranice, poplatky, víza, vařím v naší „polní“ kuchyni u auta. Starám se o syna. V noci hlídám auto, když manžel musí odpočívat, protože už zkrátka neudrží po 18 hodinách otevřené oči za volantem. To moc nezní, jako dovolená, že? Ale pohání nás dobrodružství, adrenalin, a zážitky – a i když si na konci cesty řekneme: „Už nikdy více!“, za rok opět plánujeme výpravu.

27. Existuje domněnka, že lidé se zrakovým postižením nemohou cestovat sami. Co si o tom myslíte?

To je hodně těžká otázka. Všeobecně platí, že ZrP lidé jsou schopní samostatně se pohybovat jen po předem naučených trasách. Obzvláště, pokud jsou nevidomí. Existuje asi 1 procento tzv. „střelců“, kteří, když chtějí, vyrazí kamkoliv i sami (mezi ně se tak trochu řadím i sama). 99 % bude vždy cestovat se svým průvodcem, co je i žádoucí z bezpečnostního hlediska. Existuje však tady jedno ALE. Když jsem dělala výzkum, zjistila jsem, že hodně ZrP lidí se rádo

vrací na místa, kde se cítili dobře. Pokud chodí na stejné místo rok co rok, postupně se toto prostředí stává pro ně známým a služby průvodce nepotřebují tak výrazně, jako když jdou na určité místo poprvé. Dále, pokud v destinaci stráví určitý čas, dokážou se trasy naučit – není to nic zásadního – sami asi na výlet nepojedou, ale dokážou se například dostat z pokoje do restaurace hotelu, nebo na pláž, bez toho, aby byl přítomen průvodce. Dále je potřeba brát do úvahy to, jestli je člověk úplně nevidomý, nebo má příznivější stupeň zrakového postižení. Čím lepší zrak, tím větší možná míra nezávislosti. Ale neplatí to úplně obecně. I úplně nevidomí lidé jsou schopní překonat strach a pohybovat se bez průvodce a naopak, lidé s těžce slabým zrakem mají takový strach, že mají problém vyjít z domu.

28. Lidé bez zrakového hendikepu si z cest odvázejí zrakové stopy, fotografie a vybavují si obrazy míst, které viděli. Co si odvážíte Vy?
Vzhledem k tomu, že ještě něco vidím, jsem asi na tom podobně. Také si odvážím zrakové stopy, které jsou ale deformované stavem mého zraku. Ale to není to nejdůležitější.

Dám Vám konkrétní příklad. Představte si, že jste na ostrovu Skye. Stojíte pod skalním převisem, nad Vámi kouká na vás ovce, která bečí. Po pár hodinách deště je konečně hezky a není tak vlhko, vaše tělo vnímá teplo ze zapadajícího slunce, které vám prohřívá promrzlé kosti. Vy vidíte jen iluzi – svítící koule nad zelenou plochou, která mění barvy – nerozeznáte strukturu, nerozeznáte tvar. Vnímáte jen to teplo, které vám tak chybělo, a šum větru, který se opět zvedl a který přenáší zvuk bečících ovcí. Držíte za ruku někoho, koho máte ráda a cítíte, že je to vše přesně tak, jak má být. A pak vyrazíte k vrcholu Starého muže, abyste si sáhla na strukturu vysokých kamenů. Mnohem víc fouká, vítr je ostrý, skála je pokryta mechem – je ještě vlhká od deště, který vás před hodinou trápil při výstupu nahoru. Pak Vás opět někdo chytne za ruku a řekne „Mami, tady je tak krásně!“. A opět máte pocit, že je všechno přesně tak, jak má být, i když jste k čertu unavená. „Mami pojd', pojd', táta říká, že už musíme dolů. Abychom to stihli do tmy!“. A následuje pomalý sestup, vnímáte každý kousek skály pod vašimi nohama, měkkost mechu, vůni trávy, hukot větru. Zápasíte

s časem, nevidíte, ale co je horší, problém něco vidět mí již i váš partner, který vás provází – proto jste u sestupu hrozně pomalí. Adrenalin stoupá. Když se dostanete konečně dolů, je už tma, ale vám to nevadí, dýcháte plnými doušky vzduch kolem vás a jste hrdá sama na sebe. „Já to vylezla! Já to dala! Všichni jsme to zvládli!“. A pak vás čeká odměna – černý puding od místní paní, který jste vždy chtěla ochutnat! Tohle vše se vám vryje do paměti. Tohle vše je to, co já si odnáším ze svých cest.

29. Podílela jste se na nějakém projektu CR pro zpřístupnění destinace zrakově postiženým?

Myslím, že zatím úplně ne. Ale snažím se o tom mluvit a zpřístupňování propagovat.

30. Velmi jste mi pomohla s výběrovým projektem ohledně aplikace pro ZrP.

Myslíte si, že by aplikace mohla být přínosem pro cestování ZrP? Určitě ano, i když to možná tak nevypadá. Je to dané tím, že ZrP cestovatelů je fakt mizivý počet. Ale nesmí se zapomínat na dvě věci. Populace stárne, a s tím bude spojený i zvýšený výskyt zrakových vad. Zadruhé, lidi, kteří budou mít zrakovou vadu se nebudou jen tak lehce chtít vzdát svého stereotypního života, budou chtít cestovat, budou chtít dělat to, co dělali dříve, na co byli zvyklí. A dnešní generace je zvyklá cestovat.

31. Myslíte si, že by se zvýšila návštěvnost ubytovacích zařízení, pokud by zavedly danou aplikaci pro ZrP?

To nedokážu říct, to ukáže výzkum a hlavně čas, ale myslím si, že ano. Záleží na tom, co bude obsahovat, pro jaký typ hotelů bude, jestli vůbec lidé se ZrP budou mít na to prostředky, aby ve smarthotelech pobývali...je tady mnoho proměnných. Ale byla by velká škoda to nezkusit.

32. Hodně respondentů v dotazníkovém šetření, se kterým jste mi pomáhala, uvedlo, že necestuje, protože mají strach.

Jak jste se se strachem vypořádala Vy?

Já jej mám pořád, akorát s ním již umím bojovat. Prostě se kousnu a strach uteče.

33. Při dotazníkovém šetření jsem z ochoty spolupracovat a z některých odpovědí nabyla dojmu, že lidé s tímto handicapem jsou většinou skeptičtí, co se týče nových technologií, a nevěří jim. Proč myslíte, že tomu tak je?

To fakt netuším, možná je to věkem, možná stereotypním způsobem života a možná také tím, že doposud nebylo vymyšleno nic, co by nahradilo zrakový vjem, a bylo absolutně jednoduché na použití a získali jste s tím vše, co potřebujete. Možná proto ta skepse. době často.

34. Co byste Vy osobně doporučila vývojářům této aplikace? Například co by měla aplikace obsahovat nebo jakými funkcemi by měla disponovat apod.

Pokud se bavíme o mě známém návrhu aplikace pro ubytovací zařízení typu smarthotel tak v první řadě by měla být kompatibilní pro VoiceOver a GoogleAssistant (nebo TalkBack). Kontrastní, lehce čitelná s jednoduchým menu, které na sebe navazuje a lehce se ovládá gesty. Písmo větší a kontrastní vůči pozadí – prosím, ne šedivé písmo na bílém podkladu – to je v dnešní době tak moderní! Ale pro ZrP lidi nečitelné. Dala bych také možnost volby – tmavé pozadí, světlé písmo, nebo naopak, případně výběr barvy by taky nebyl na škodu. Bezpatkové písmo, jednoznačně. Menu v seznamech, ne dlaždice – málo přehledné pro odečítač. Pokud dlaždice, tak jedna na jednu stranu a gestem, jako bych listovala knihou, přecházím na další. Co by měla obsahovat: Rezervační systém s přesměrováním na recepci hotelu, pokud potřebuji telefonickou informaci. Přivolávací tlačítko asistence hotelu – recepční, pokojská, navigaci po hotelu díky čidlům ve zdi, aktivaci zvukového navigačního alarmu dveří pokoje, kde spím, otevření zámku pokoje, ovládání oken, osvětlení, ovládání klimatizace, audio a videosystémů – zvuková knihovna, filmová knihovna, elektronické knihy a audioknihy, přehled vybavení pokoje, mapku s itinerářem, přístup k hlasové asistenci na pokoji, přístup vyhledávání informací, možnost objednání služeb hotelu, stav smart ledničky a doplnění zásob, jídelní lístek restaurace, rezervační systém wellness procedur,

rezervační systém dopravy – taxi, letadlo, vlak, autobus, Informace o destinaci + rezervování vstupenek. Elektronický účet – přehledy útraty, možnost jednoduchého zaplacení kartou jedním tlačítkem. Samozřejmě, tohle vše je jen zhruba nastíněno, chtělo by to ještě doladit.

35. Myslíte si, že má taková aplikace potenciál pro ZrP člověka? Vzhledem ke skeptičnosti při dotazníkovém šetření se obávám, aby o aplikaci byl vůbec zájem.

V první řadě bych nedělala aplikaci, která je jen pro ZrP lidi, dbala bych na univerzálnost jejího použití v podstatě pro všechny, s tím, že by služby, které by poskytovala, byly přístupné také pro ZrP. Myslím, že s Vámi můžu souhlasit, že dělat aplikaci pro jedno procento z lidí se zrakovým postižením, kterých je tak kolem 10 % z celé populace by asi nebylo rentabilní, ale když cílovou skupinu rozšíříte třeba o seniory, to už se budeme bavit o jiných číslech. A nemožno zapomenout na fakt, že senioři častokrát hůř vidí, i když se nejedná úplně o ZrP, ale určitě ocení, pokud aplikace bude na ně mluvit, bude jednoduchá k použití, že bude mít velká písmena a tlačítka atp. Už v dnešní době mnoho seniorů používá mobilní telefony a tento trend bude určitě stoupat, i když hodně starších lidí má teď z těchto technologií strach.

Struktura dotazníku

Identifikační údaje:

- **Město:**
- **Věk:**
- **Pohlaví:**

Dotazy:

1. ***Používáte nebo jste používal/a nějaké kompenzační pomůcky, které vám usnadnily pohyb v neznámém prostoru?***

2. *Jaké situace jsou vám kvůli zrakovému hendikepu nejvíce nepohodlné při pobytu v ubytovacím zařízení?*
3. *Jaké situace jsou vám kvůli zrakovému hendikepu nejvíce nepohodlné při pobytu ve vašem domově?*
4. *Kdybyste si pro sebe mohl/a přát ideální kompenzační pomůcku(y) do domácnosti, která však neexistuje, jaká by to byla? Představte si, prosím, že neexistují žádná omezení (technická, finanční apod.)*
5. *Pokud by existovala aplikace, která by vám usnadnila pobyt v ubytovacím zařízení, využil/a byste ji?*
6. *Pokud by existovala tato aplikace, jaké funkce by podle vás měla mít?*
7. *Pokud nějakou podobnou aplikaci využíváte, je něco, co vám dělá potíže při jejím ovládní?*
8. *Pokud byste měl danou aplikaci k dispozici, jak by pro vás bylo nejpohodlnější ji ovládat?*
9. *Setkali jste se někdy s ubytovacím zařízením, které by nabízelo nějakou specifickou kompenzační pomůcku, co by vám usnadňovalo orientaci v něm? Pokud ano, o jakou šlo?*
10. *Napadá vás cokoliv, co ještě nebylo zmíněno, a jakýmkoli způsobem vám usnadnilo pobyt ve vaší domácnosti?*

11. Napadá vás cokoliv, co ještě nebylo zmíněno, a jakýmkoli způsobem vám usnadnilo pobyt v cizím prostředí?

12. Níže uvedených funkcím aplikace přiřaďte číslo podle toho, která je podle vás nejdůležitější a naopak (0 – nepotřebuji, aby tuto funkci aplikace měla; 5 – tuto funkci vyžadují):

- a.** Navigace po ubytovacím zařízení.
- b.** Navigace po hotelovém pokoji – tzn. popis místnosti a kde se co v pokoji nachází.
- c.** Navigace po okolí – tzn. kam a kudy na výlet, kde mají audioprůvodce apod.
- d.** Ovládání světel v pokoji – vypnutí, zapnutí, časovač vypnutí a zapnutí.
- e.** Ovládání zamykání hlavních dveří.
- f.** Celkové ovládání klimatizace/topení v pokoji.

Zadání bakalářské práce

Autor: Anna Frintová

Studium: I1700217

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Management cestovního ruchu

Název bakalářské práce: **Sociální cestovní ruch. Podpora chytrými technologiemi**

Název bakalářské práce AJ: Social tourism. Smart Technologies Support

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Vypracováno v souladu se šablonou MES, pokyny pro zpracování v MES, skripty Trousil - Jašíková (Úvod do tvorby odborných prací) a pokyny pro zpracování KRRCR, viz stránky katedry a stránky předmětu MES v LMS Blackboard.

Bakalářská práce se zaměřuje na cestování osob zrakově postižených a jeho podporu chytrými technologiemi. V teoretické části se práce zabývá sociálním cestovním ruchem a přístupy k cestování osob zrakově postižených. Dále také rozebírá současné technologie pro zrakově postižené, jež usnadňují jejich pohyb po neznámém prostoru. Posledním bodem teoretické části je pak psychologie cestování zrakově postižených, tedy vlivy, jež má cestování na psychiku těchto osob. V praktické části pak práce vychází z kvalitativního výzkumu a dotazníkového šetření při návrhu funkcionalit aplikace pro zrakově postižené, jež by měla těmto lidem usnadnit pobyt v cizí budově, např. v hotelu či penzionu.

1. Úvod
2. Cíle a metodika práce
3. Teoretická část 3.1. Sociální cestovní ruch 3.2. Zrakové postižení, známý prostor a cestování 3.3. Technologie, aplikace a kompenzační pomůcky pro zrakově postižené 3.4. Psychologie cestování zrakově postižených
4. Praktická část 4.1. Kvalitativní výzkum 4.2. Kvantitativní výzkum
5. Shrnutí výsledků práce
6. Závěry a doporučení
7. Seznam zdrojů
8. Přílohy

JESENSKÝ, Ján. Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 310 s. ISBN 80-7041-041-8.

ŠINTÁKOVÁ, Olga. Cestovní ruch pro handicapované. Hradec Králové, 2018. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Fakulta informatiky a managementu. Vedoucí práce prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

ZELENKA, Josef, PÁSKOVÁ, Martina. Výkladový slovní cestovního ruchu. Praha: Linde Praha, 2012, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

ScienceDirect.com, 2019 [online]. Dostupné z <https://www.sciencedirect.com/>.

TheBlindGuide.com, 2019 [online]. Dostupné z <https://theblindguide.com>.

Garantující pracoviště: Katedra rekreologie a cestovního ruchu,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Datum zadání závěrečné práce: 3.10.2019