

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

Cestovní ruch pro handicapované

(Návrh standardů služeb cestovního ruchu s ohledem na specifické
potřeby návštěvníků se zrakovým postižením)

Bakalářská práce

Autor: Mgr. Olga Šintáková
Studijní obor: Management cestovního ruchu

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

Hradec Králové

Duben 2018

Prohlášení:

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

V Hradci Králové dne 25.4.2018

Ol'ga Šintáková

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce prof. RNDr. Josefu Zelenkovi, CSc. za metodické vedení práce, podporu a přínosné informace.

Zároveň děkuji všem účastníkům výzkumu, kteří svými výpovědi dali prostor pro vznik této práce.

Děkuji také své rodině za jejich bezednou trpělivost a podporu.

Anotace

Studie se zaměřuje na cestovní ruch pro zdravotně postižené lidi. V širším rozsahu mapuje aktuální stav, úroveň a trendy účasti zdravotně postižených lidí na cestovním ruchu v České republice a ve světě. V užším rozsahu se studie soustředí na úroveň cestování lidí se zrakovým postižením - jejich motivaci a specifické potřeby související s cestováním.

Pro sběr výzkumných dat byla použita literární metoda, metoda individuálního rozhovoru a dotazníková metoda. Dotazovanými byli nejen lidé se zrakovým postižením, ale také provozovatele atraktivit a služeb cestovního ruchu a pracovníci v tomto průmyslu. Osloveni byli také sociální pracovníci, pomáhající této cílové skupině.

Výsledkem studie je model přístupné destinace pro tuto cílovou skupinu, který byl vypracován na základě zjištěných skutečností. Model obsahuje soubor doporučení a opatření pro uspokojení potřeb zrakově postižených účastníků s cílem zvýšit standardy kvality služeb cestovního ruchu pro tuto cílovou skupinu.

Annotation

Title: Tourism for Disabled: Recommendation on standards for tourism services in relation to the specific needs of visually impaired tourists

This bachelor thesis is mapping the situation in tourism for disabled people in the Czech Republic and the world. The target of a study is concentrated on examination of the specific needs of visually impaired people and their motivation to travel. The main objective of the research is to create a model of an accessible destination for visually impaired people with the respect for all their needs and requirements.

The methods include a literature review and guided interviews with visually impaired people. The research is extended by the expressions of tourism services providers, destination managements and social workers working with the target group.

The results show that the basic specific needs of visually impaired tourists are a secure environment without architectural barriers and greater autonomy. This target group also requires for accessible tourist attractions with activities adjusted to their visual limitation. In conclusion, the thesis present the model of accessible destination for tourists with visual handicap with all the possible assumptions how to create and accessible environment for this target group.

Klíčová slova

Zdravotní postižení, zrakové postižení, destinace, prostředí, přístupnost, atraktivita, služby CR, destinační management.

Key concepts

Visually impaired people, tourism services, tourism facilities, tourist attractions, accessibility, destination management, destination, disability

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Cíl práce.....	3
3	Metodika zpracování.....	4
3.1	Pracovní hypotézy.....	5
4	Teoretická část	8
4.1	Cestovní ruch	8
4.2	Přístupný cestovní ruch.....	11
4.2.1	Zdravotní postižení a zdravotní omezení (Disability)	11
4.2.2	Přístupnost (Accessibility).....	13
4.2.2.1	Fyzická přístupnost.....	14
4.2.2.2	Postojová přístupnost	16
4.2.2.3	Ekonomická přístupnost.....	16
4.2.2.4	Informační a komunikační přístupnost.....	16
4.2.2.5	Shrnutí významných bariér	17
4.2.3	Univerzální design (Universal design)	18
4.2.4	Přístupný cestovní ruch ve světě a v České republice.....	19
4.2.4.1	Evropská unie.....	20
4.2.4.2	Česká republika	21
4.3	Zrakově postižení účastníci CR - specifický segment trhu CR	23
4.3.1	Cestování zrakově postižených lidí	25
4.3.2	Faktory ovlivňující cestování zrakově postižených lidí.....	27
4.3.2.1	Osobní faktory.....	27
4.3.2.2	Sociální faktory	27
4.3.2.3	Faktory prostředí.....	28
4.4	Služby cestovního ruchu v kontextu zrakového postižení.....	29
4.4.1	Kvalita služeb cestovního ruchu	30
4.4.2	Český systém kvality služeb cestovního ruchu.	31

4.4.2.1	Kvalita hotelových služeb ve vztahu k zrakově postiženým klientům..	32
4.4.2.2	Kvalita služeb TIC ve vztahu k zrakově postiženým klientům	32
4.4.3	Značka „bez bariér“	32
4.5	Atraktivita CR přístupné zrakově postiženým návštěvníkům	33
5	Praktická část.....	34
5.1	Charakteristika výzkumného vzorku	34
5.1.1	Lidé se zrakovým postižením.	34
5.1.2	Ubytovací zařízení s gastronomickým provozem.....	35
5.1.3	Destinační management a turistická informační centra	35
5.1.4	Další respondenti.....	36
5.2	Vlastní průběh šetření.....	36
5.3	Destinace pro srovnání s modelem přístupnosti	37
5.3.1	Geopark Vysočina	37
5.3.2	Město Telč.....	39
5.4	Potenciál CR zvolených destinací pro zrakově postižené lidi	40
5.4.1	Geopark Vysočina	40
5.4.2	Město Telč.....	41
5.5	Motivace zrakově postižených lidí k cestování.....	41
5.6	Bariéry v cestování zrakově postižených lidí.....	46
5.6.1	Architektonické bariéry	46
5.6.2	Ekonomické bariéry	46
5.6.3	Sociální bariéry.....	47
5.6.4	Informační bariéry	47
5.6.5	Ostatní bariéry	48
5.7	Prostředí destinace.....	48
5.7.1	Přírodní prostředí	48
5.7.2	Urbanizované prostředí	49
5.8	Atraktivita cestovního ruchu	50

5.8.1	Procházka po naučné stezce v přírodě.....	51
5.8.2	Prohlídka historického centra.....	51
5.8.3	Návštěva expozice v muzeu.....	52
5.8.4	Prohlídka zámku.....	53
5.9	Úroveň služeb cestovního ruchu.....	53
5.9.1	Dopravní služby.....	54
5.9.2	Ubytovací služby.....	63
5.9.3	Stravovací služby.....	69
5.9.4	Informační služby.....	72
5.9.5	Průvodcovské a asistenční služby.....	80
5.9.6	Sportovně–rekreační a kulturně–společenské služby.....	82
5.10	Přístupnost destinace z pohledu destinačních managementů.....	83
6	Model přístupné destinace pro návštěvníky se zrakovým postižením.....	87
6.1	Prostředí destinace.....	87
6.1.1	Přírodní prostředí.....	88
6.1.2	Urbanizované prostředí.....	89
6.2	Atraktivita cestovního ruchu.....	90
6.2.1	Prostředí atraktivity.....	90
6.2.2	Turistické okruhy a expozice.....	91
6.2.3	Způsoby zprostředkování informací o atraktivitě.....	92
6.2.4	Podpora asistence zrakově postižených lidí.....	92
6.3	Dopravní služby.....	93
6.4	Ubytovací služby.....	97
6.5	Stravovací služby.....	100
6.6	Informační služby.....	101
6.7	Průvodcovské a asistenční služby.....	108
6.8	Sportovně–rekreační a kulturně–společenské služby.....	109
7	Přístupnost zkoumaných lokalit pro zrakově postižené lidi.....	111

7.1	Průběh šetření.....	111
7.2	Princip hodnocení přístupnosti.....	112
7.3	Hodnocení přístupnosti.....	112
7.3.1	Prostředí destinace.....	113
7.3.2	Atraktivita cestovního ruchu.....	113
7.3.3	Dopravní služby.....	113
7.3.4	Ubytovací služby.....	114
7.3.5	Stravovací služby.....	114
7.3.6	Informační služby.....	114
7.3.7	Průvodcovské a asistenční služby.....	114
7.3.8	Sportovně-rekreační a kulturně společenské-slужby.....	114
8	Shrnutí výsledků práce.....	116
8.1	Vyhodnocení hypotéz.....	117
9	Doporučení a závěr.....	119
10	Seznam zdrojů.....	121
11	Přílohy.....	I
	Příloha 1: Slovníček pojmů.....	II
	Příloha 2: Obrazová dokumentace.....	IV
	Příloha 3: Grafy.....	XXIX
	Příloha 4: Scénář rozhovoru Cestování lidí se zrakovým postižením.....	XXXVI
	Příloha 5: Dotazník pro ubytovací a stravovací služby.....	XXXIX
	Příloha 6: Dotazník pro turistická informační centra.....	XLIV
	Příloha 7: Dotazník pro destinační management.....	XLIX
	Příloha 8: Kritéria přístupných služeb CR.....	LIII
	Příloha 9: Klasifikace zrakového postižení.....	LXIX
	Příloha 10: Zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením.....	LXX

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pracovní hypotéza 1	5
Tabulka 2: Pracovní hypotéza 2	6
Tabulka 3: Pracovní hypotéza 3	6
Tabulka 4: Pracovní hypotéza 4	7
Tabulka 5: Pracovní hypotéza 5	7
Tabulka 6: Témata nejvíce se vyskytujících stížnosti v CR (TRAVELSAT Index 2012)	13
Tabulka 7: Shrnutí významných bariér v přístupném CR	17
Tabulka 8: Znaky služeb cestovního ruchu	29
Tabulka 9: Znaky kvality služeb cestovního ruchu	30
Tabulka 10: Regiony a oblasti zapojené do výzkumu	36
Tabulka 11: Nejčastější informace o přístupnosti na webech TIC	78
Tabulka 12: Nabídka aktivit pro zrakově postižené lidi dle destinačních managementů	84
Tabulka 13: Podpora přístupnosti destinace ve vybraných regionech	86
Tabulka 14: Hodnocení přístupnosti prostředí	113
Tabulka 15: Hodnocení přístupnosti atraktivit CR	113
Tabulka 16: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb	113
Tabulka 17: Hodnocení ubytovacích služeb	114
Tabulka 18: Hodnocení přístupnosti stravovacích služeb	114
Tabulka 19: Hodnocení přístupnosti informačních služeb	114
Tabulka 20: Hodnocení přístupnosti průvodcovských a asistenčních služeb	114
Tabulka 21: Hodnocení přístupnosti sportovně-rekreačních služeb	114
Tabulka 22: Hodnocení přístupnosti kulturně-společenských služeb	115
Tabulka 23: Pracovní hypotéza 1	117
Tabulka 24: Pracovní hypotéza 2	118
Tabulka 25: Pracovní hypotéza 3	118
Tabulka 26: Pracovní hypotéza 4	118
Tabulka 27: Pracovní hypotéza 5	118
Tabulka 28: Hodnocení přístupnosti přírodního prostředí	LIII
Tabulka 29: Hodnocení přístupnosti urbanizovaného prostředí	LIII
Tabulka 30: Hodnocení přístupnosti atraktivit CR	LIV
Tabulka 31: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – letecká doprava	LVI
Tabulka 32: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – železniční doprava	LVII
Tabulka 33: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – autobusová doprava	LIX

Tabulka 34: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – MHD	LX
Tabulka 35: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – TAXI služba.....	LXII
Tabulka 36: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – vlastní auto doprava	LXII
Tabulka 37: Hodnocení přístupnosti ubytovacích služeb.....	LXIII
Tabulka 38: Hodnocení přístupnosti stravovacích služeb.....	LXIV
Tabulka 39: Hodnocení přístupnosti informačních služeb	LXV
Tabulka 40: Hodnocení přístupnosti průvodcovských a asistenčních služeb	LXVI
Tabulka 41: Hodnocení přístupnosti sportovně-rekreačních služeb.....	LXVII
Tabulka 42: Hodnocení přístupnosti kulturně-společenských služeb.....	LXVIII
Tabulka 43: Klasifikace zrakového postižení.....	LXIX

1 Úvod

Zdravotní postižení přináší člověku množství problémů a omezení, které musí celoživotně řešit, zvládat a překonávat. Tito lidé, tak jako lidé intaktní chtějí prožívat plnohodnotný, kvalitní a naplněný život – chtějí se začlenit do společnosti, mít vzdělání, dobrou práci, rodinu, mít koníčky a uspokojovat své zájmy a potřeby. Jedním z těchto zájmů je poznávání a objevování nových míst a kultur, což vede k potřebě cestovat a potažmo k rozvoji cestovního ruchu této sociální skupiny.

Účast lidí se zdravotním postižením na cestovním ruchu má svá specifika, které je nutno zohledňovat a zkoumat, aby se cestování zpřístupnilo většímu počtu lidí se zdravotním postižením a oni získali větší rozhled a nezávislost. Na druhé straně získává i společnost – tito lidé učí ostatní toleranci, napomáhají rozvoji sociální pomoci, podpory, infrastruktury a služeb pro tuto cílovou skupinu. V neposlední řadě, stejně jako ostatní účastníci cestovního ruchu, přinášejí tomuto průmyslu kapitál.

Každý druh postižení má své specifické potřeby a z nich vyplývající nároky na služby cestovního ruchu. Tyto potřeby zkoumají různí autoři – například Snith (1987), Murray – Sproats (1990), o'Neil – Knight (2000), Shaw – Coles (2004), Packer - Mckercher, - Yau (2007), Darcy (2010), Packer - Small,- Darcy (2008), Poria et al. (2011), Buhalis – Darcy - Ambrose (2012). Avšak tento zájem není rovnoměrný – dá se konstatovat, že zrakové postižení je pořád na okraji zájmu odborníků (PARIA – REICHEL – BRANDT, 2010. s. 149). Tato bakalářská práce zaměřuje pozornost právě na tuto cílovou skupinu a chce svým výzkumem přispět k zaplnění tohoto pomyslného „bílého místa“.

Bakalářská práce obsahuje tři na sebe navazující celky – metodický postup, teoretickou a výzkumnou část.

Metodický postup výzkumu stanovuje výzkumné cíle a otázky z nich plynoucí. Na jejich základě jsou formulovány hypotézy a metodika jejich ověření.

Teoretická část definuje postavení zdravotně postižených lidí v cestovním ruchu a prezentuje nejnovější poznatky v podobě přístupného cestovního ruchu. Ten se jeví jako zatím nejlepší koncept pro cestování této cílové skupiny a rozvíjí se jak na mezinárodní úrovni, tak v rámci České republiky. Vzhledem k cílům výzkumu této bakalářské práce je zvláštní pozornost věnována lidem se zrakovým postižením, kteří představují specifický segment trhu cestovního ruchu.

Samotný výzkum je tvořen případovou studií *Návrh standardů služeb cestovního ruchu s ohledem na specifické potřeby návštěvníků se zrakovým postižením.*

Studie prezentuje model přístupné destinace lidem se zrakovou poruchou, který byl navržen na základě podnětů těchto lidí a ve spolupráci se zainteresovanými odborníky. V další fázi výzkumu je tento model aplikován na konkrétní destinací (městskou a přírodní oblast) a jsou vyhodnoceny jeho odchylky od skutečnosti. V závěru této části jsou prezentovány výsledky výzkumu a jeho výstupy použitelné pro praxi.

2 Cíl práce

Širším cílem této bakalářské práce je komplexní zmapování aktuálního stavu, úrovně a trendů účasti zdravotně postižených lidí na cestovním ruchu v České republice i ve světě. Práce se snaží zachytit nejnovější poznatky z oblasti teorie i praxe.

Po definování základních obecných tezí ohledně této problematiky se bakalářská práce soustředí na užší cíl – zmapovat úroveň cestovního ruchu, motivaci a potřeby lidí se zrakovým postižením a vytvořit model přístupné a přitažlivé destinace pro tuto cílovou skupinu. Studie se tedy zaměřuje na zrakové postižení, a to z následujících důvodů:

- Autorka sama je prakticky nevidomá a má zkušenosti s cestovním ruchem v ČR i ve světě. Z vlastní praxe umí identifikovat problémy a potřeby, které musí řešit před vycestováním na dovolenou nebo v jejím průběhu. Dokáže popsat bariery a ohrožení, s kterými se setkává, a dokáže identifikovat, do jaké míry tyto faktory ovlivňují její prožitek z dovolené.
- Zapojení zrakově postižených lidí do cestovního ruchu je na okraji zájmu odborníků v cestovním ruchu. V současné době existuje jenom malé procento výzkumu této cílové skupiny (LOI et al. 2016, PARIA et al. 2010).
- Posílení motivace cestovat u lidí se zrakovým postižením.

Výsledky výzkumu mohou doplnit chybějící informace v této oblasti a případně vyvolají diskusi ohledně tohoto segmentu trhu CR. Mohou také být podkladem pro další výzkum.

3 Metodika zpracování

Těžiště výzkumu této bakalářské práce spočívá v zaměření na dosažení následujících dvou cílů:

- Zmapovat motivaci a potřeby účastníků cestovního ruchu se zrakovým postižením v konkrétním typu destinace.
- Navrhnout soubor opatření pro uspokojení potřeb těchto účastníků s cílem zvýšit standardy kvality služeb cestovního ruchu pro tuto cílovou skupinu.

K dosažení uvedených cílů bylo nutné získat odpovědi na tyto stěžejní výzkumné otázky:

- Co motivuje lidi se zrakovým postižením k cestování a co je naopak od cestování odrazuje?
- Jaké bariéry v cestování lidé se zrakovým postižením identifikují?
- Jaké specifické potřeby a požadavky ve vztahu k cestování zrakově postižení lidé mají?
- Jaká úroveň služeb cestovního ruchu je v současné době poskytována lidem se zrakovým postižením v České republice?

Výsledkem výzkumu pak bylo vytvoření modelu přístupné a přitažlivé destinace pro návštěvníky se zrakovým postižením a jeho srovnání s konkrétními typy destinace v České republice.

Žádné zkoumání se neobejde bez relevantních dat. V případě tohoto výzkumu byl jejich sběr realizován ve třech etapách.

První etapa sběru dat spočívala ve vymezení teoretických základů výzkumu v podobě literárních rešerší metodou obsahové analýzy dokumentů (viz. TROUSIL - JAŠÍKOVÁ 2015: 63). Tato data byla dále doplněna vlastními názory autorky vzhledem na její praktické a odborné zkušenosti.

Druhá etapa sběru dat byla zaměřena na získání informací potřebných pro výzkum od zrakově postižených lidí. Výzkumný vzorek tvořili jedinci s různými stupni poškození zraku, přičemž byla použita technika strukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami (viz. TROUSIL – JAŠÍKOVÁ, 2015: 133-139). Toto provedení má praktické odůvodnění - pro zrakově postižené lidi je jednodušší odpovídat na dotazy ústně, než písemně. Zároveň se dá tímto způsobem hlouběji vnořit do problematiky pomocí sondážních otázek. Dále byly zaznamenány výpovědi sociálních pracovníků věnujících se lidem s poruchami zraku. Tito odborníci mají přehled o možnostech kompenzace zrakového postižení

a možných strategiích jeho překonávání, které lze využít ve službách cestovního ruchu. Některé organizace, ve kterých dotazovaní odborníci působí, samy organizují zájezdy pro zrakově postižené klienty.

Třetí etapa sběru dat byla zaměřena na konkrétní služby cestovního ruchu. Dle povahy vlastních informací bylo využito metody obsahové analýzy dokumentů a techniky dotazníku. Cílem bylo získat informace o poskytovaných službách cestovního ruchu ve vztahu k cílové skupině zrakově postižených klientů od samotných provozovatelů těchto služeb.

Získaná data byla následně analyzována a vyhodnocena metodou dedukce a indukce (viz TROUSIL – JAŠÍKOVÁ 2015: 53-54), metodou syntézy (viz TROUSIL – JAŠÍKOVÁ 2015: 55) a metodou generalizace (viz TROUSIL – JAŠÍKOVÁ 2015: 56). Následně byl vytvořen model přístupné destinace zrakově postiženým návštěvníkům, který pak byl porovnán metodou komparace (viz TROUSIL – JAŠÍKOVÁ 2015: 56) se situací ve vybraných typech destinace.

3.1 Pracovní hypotézy

Na základě výzkumných otázek bylo formulováno celkem pět pracovních hypotéz, jejichž odůvodnění a metody ověření jsou uvedeny v odpovídajících, níže uvedených tabulkách.

Tabulka 1: Pracovní hypotéza 1

Hypotéza	Hlavním motivačním činitelem při rozhodování u zrakově postižených lidí o tom, jestli vycestují do destinace, je dostatek informací o její přístupnosti.
Odůvodnění	Potenciální zrakově postižený návštěvník si musí zjistit informace o přístupnosti cílové destinace ještě před vycestováním. Pokud cestuje prostřednictvím cestovní kanceláře, požaduje tyto informace od ní a chce, aby mu kancelář nabídla takový produkt, který potřeby plynoucí z jeho postižení respektuje. Čím víc informací o přístupnosti destinace získá, tím komplexnější představu si o ní může vytvořit a získává pocit, že toto prostředí je pro něj zvládnutelné a tudíž i atraktivní. To jej motivuje destinaci navštívit.
Metody ověření	Hypotéza bude ověřena na základě šetření technikou strukturovaného rozhovoru s vybraným vzorkem zrakově postižených lidí (Příloha 4: Scénář rozhovoru Cestování lidí se zrakovým postižením).

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 2: Pracovní hypotéza 2

Hypotéza	Ze všeho nejvíce brání zrakově postiženým lidem v cestování strach z neznámého prostředí.
Odůvodnění	L. Květoňová a J. Cerha uvádějí, že „zrakem vnímáme 80-90 procent všech informací o okolním světě“. (Květoňová - Cerha 2008. s. 19) Zdravý člověk se proto může bez problémů orientovat v neznámé prostředí, pohotově reagovat na jakékoliv jeho změny a jednoduše vyhodnocovat potenciální nebezpečí. Zrakově postižený člověk toto nedokáže, nebo zvládá jenom v omezené míře. Potřebuje nahradit zrakový vjem jinými smysly. Výsledný obraz prostředí je pro něj často nepřesný nebo zmatečný. Obecně se dá říci, že neznámé prostředí vyvolává u zrakově postižených lidí pocit strachu zejména z obav o vlastní bezpečí. Tuto hypotézu potvrzuje také výzkum realizovaný v Izraeli (PORIA – REICHEL – BRANDT 2010: 48). Cílem je ověřit tuto hypotézu u zrakově postižených lidí v ČR.
Metody ověření	Hypotéza bude ověřena na základě šetření technikou strukturovaného rozhovoru (Příloha 4: Scénář rozhovoru Cestování lidí se zrakovým postižením) s vybraným vzorkem zrakově postižených lidí. Dále bude toto šetření doplněno o analýzu výpovědí odborníků na aktivizaci a sociální rehabilitaci této cílové skupiny.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 3: Pracovní hypotéza 3

Hypotéza	Zrakově postižení návštěvníci spoléhají v neznámém prostředí více na osobního asistenta, než na asistivní informační technologie.
Odůvodnění	Potvrzení této hypotézy je zásadní pro vytváření modelu přístupné destinace lidem se zrakovým postižením. Ovlivňuje totiž způsob, jak by této sociální skupině měly být poskytovány služby cestovního ruchu. Obecně je považováno, že lidský kontakt je nad všechny elektronické pomůcky a prostředky informačních technologií. Průvodce zrakově postiženého člověka může promptně reagovat na jeho potřeby a požadavky, obzvláště jedná-li se o stálého průvodce. Na druhou stranu, informační technologie se rozvíjejí stále rychleji a úměrně s tím se rozšiřuje a zkvalitňuje nabídka inteligentních asistivních pomůcek, které jsou pro zrakově postižené lidi cestou k větší nezávislosti a osobní svobodě.
Metody ověření	Hypotéza bude ověřena na základě šetření technikou strukturovaného rozhovoru (Úvod) s vybraným vzorkem zrakově postižených lidí. Dále bude toto šetření doplněno o analýzu výpovědí odborníků na aktivizaci a sociální rehabilitaci této sociální skupiny.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 4: Pracovní hypotéza 4

Hypotéza	Pro zrakově postižené návštěvníky je nejdůležitější specifickou potřebou v cílové destinaci přístupné prostředí a až pak atraktivita přístupné této cílové skupině.
Odůvodnění	Potřeba přístupného a bezpečného terénu se jeví jako prioritní vzhledem k tomu, že zrakově postižení lidé mají zásadní problém s mobilitou a orientací v neznámém prostředí (KVĚTOŇOVÁ – CERHA 2008: 19). Atraktivita, které jsou svým obsahem a prezentací přístupné i zrakově postiženým lidem jsou velmi významným zdrojem prožitků, ne však prvořadým. Existují totiž formy trávení volného času, které nejsou podmíněné speciálními úpravami prostředí nebo aktivit pro zrakově postižené lidi. Proto je potřeba přístupných atraktivit hodnocena jako méně nejdůležitější.
Metody ověření	Hypotéza bude ověřena na základě šetření technikou strukturovaného rozhovoru (Příloha 4: Scénář rozhovoru Cestování lidí se zrakovým postižením) s vybraným vzorkem zrakově postižených lidí. Dále bude toto šetření doplněno o analýzu výpovědí odborníků na aktivizaci a sociální rehabilitaci této sociální skupiny.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 5: Pracovní hypotéza 5

Hypotéza	Úroveň přístupnosti zkoumaných cílových destinací nepřekročí 50% bodového ohodnocení vytvořeného modelu přístupné destinace pro zrakově postižené návštěvníky.
Odůvodnění	Ne každá destinace, která deklaruje přístupnost osobám se specifickými potřebami, je dostatečně přístupná lidem se zrakovým postižením.
Metody ověření	Ke srovnání byla vybrána destinace Geopark Vysočina, která v sobě zahrnuje jak přírodní, tak i městskou turistickou lokalitu. Jako zástupce přírodního prostředí byla zvolena naučná stezka Geoparku Vysočina (trasa Velký Pařezitý rybník - Míchova skála - Javořice - Studánka Páně - Hraběcí chata – Roštejn – Roštejnská obora – přírodní rezervace Roštýnska obora – Malý Pařezitý rybník). Městskou lokalitu zastupuje město Telč – konkrétně náměstí Zachariáše z Hradce. Porovnání bude provedeno na základě předem stanovených kritérií, plynoucích z vytvořeného modelu přístupné destinace pro zrakově postižené návštěvníky (Příloha 8: Kritéria přístupných služeb CR). K vlastnímu šetření budou použity komparativní metody.

Zdroj: vlastní zpracování

4 Teoretická část

V první fázi výzkumu bylo potřebné stanovit jeho teoretické základy, o které se jeho realizace mohla opřít a čerpat z nich při explanaci jeho výsledků. Cílem teoretického vymezení bylo přiblížit problematiku účasti zdravotně postižených lidí na cestovním ruchu, zejména osob s poruchami zraku. Bylo nutné objasnit některé pojmy a skutečnosti, s kterými se ve výzkumu později pracovalo, nebo na které navazoval.

4.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je možné definovat jako aktivity osob cestujících do míst mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem trávení volného času, podnikání či jiným účelem (PÁSKOVÁ et al. 2002: 45).

V širším kontextu je možné cestovní ruch definovat jako (PÁSKOVÁ - ZELENKA 2002: 45):

- Souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu.
- Souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami (doprava, ubytování, stravování a informační služby) pro účastníky cestovního ruchu.
- Souhrn aktivit osob, které tyto služby CR nabízejí a zajišťují včetně aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch.
- Souhrn politických a veřejnoprávních aktivit (politika CR, propagace CR, regulace CR, mezinárodní spolupráce apod.).
- Reakce místní komunity a ekosystémů na výše uvedené aktivity.

Podle statistik UNWTO (United Nation World Tourism Organisation, aneb Světová organizace cestovního ruchu) je cestovní ruch jeden z největších a nejrychleji se rozvíjejících průmyslů na světě. (UNWTO 2016b: 2) V roce 1950 mezinárodní příjezdový cestovní ruch tvořilo 25 milionů příjezdů s celkovými příjmy 2 miliardy amerických dolarů. V roce 1990 to už bylo 278 milionů příjezdů s příjmy ve výši 104 miliard a v roce 2015 se mezinárodní příjezdový cestovní ruch vyšplhal na 1,2 miliardy příjezdů s příjmy 1,2 bilionu amerických dolarů (UNWTO 2016b: 2). Příčinou výše uvedeného je silný ekonomický rozvoj v druhé polovině 20. století, který vytvořil podmínky pro zvyšování životní úrovně. Následkem vyšší životní úrovně, globalizace a rozvoje nových technologií došlo ke zkrácení vzdáleností a změny životního stylu. Lidé mají stále více volného času a také více prostředků na své záliby včetně cestování za odpočinkem, nebo poznáním.

Jenže rozvoj společnosti nepřinesl jenom pozitivní změny. Globalizace, konzumní způsob života, nárůst počtu obyvatelstva a nešetrnost k životnímu prostředí – to vše vyústilo do globálních politických, environmentálních, sociálních a ekonomických problémů, které je nutno stále řešit. Jejich naléhavost podnítila vznik koncepce udržitelného rozvoje.

Udržitelný rozvoj je takový rozvoj, který „zajistí potřeby současných generací, aniž by bylo ohroženo splnění potřeb generací příštích, a aniž by se to dělo na úkor jiných národů“ (MMR 2007: 6). Podstatou udržitelnosti je naplnit následující tři cíle (MMR 2007: 6):

- Sociální rozvoj, který respektuje potřeby všech.
- Účinná ochrana životního prostředí a šetrné využívání přírodních zdrojů.
- Udržení vysoké a stabilní úrovně ekonomického růstu a zaměstnanosti.

Nejnovějším výsledkem diskuse o udržitelném rozvoji společnosti je vytyčení 17 globálních cílů pro období 2015–2030 (SDGs AGENDA 2030) přijatých na summitu OSN v září 2015. (OSN 2015) Jejich účelem je dosáhnout rovnovážný stav nejen ve vztahu k životnímu prostředí, ale také uvnitř lidské společnosti. I když Všeobecná deklarace lidských práv z roku 1948 (OSN 1948) prohlašuje rovnost všech lidí a garantuje jim základní práva a svobody, ne všichni je mohou uplatnit - a to z různých důvodů:

- Ekonomických - nezaměstnanost, chudoba, ...
- Politických - totalitní režimy, válečné konflikty, ...
- Sociálních - postoje společnosti, diskriminace, segregace, ...

Díky tomu jsou ve společnosti identifikovány tzv. „marginalizované“ sociální skupiny, které společnost odsouvá na okraj a neumožňuje jim plně uspokojovat jejich potřeby a uplatňovat svá práva. Jednou z takovýchto skupin jsou i lidé se zdravotním postižením. Odstraňování této nerovnováhy je právě jedním z cílů udržitelného rozvoje. Odráží se to i v cílech SDGs Agendy 2030, která zdravotně postiženým lidem věnuje pozornost v níže uvedených bodech (zpracováno podle Huovinen 2015: 1):

- **Cíl č. 4:** Garance rovnosti a přístupu vzdělání prostřednictvím inkluze a respektování potřeb osob se zdravotním postižením.
- **Cíl č. 8:** Umožnění ekonomického růstu a zaměstnávání osob se zdravotním postižením (jejich neomezený vstup na pracovní trh).
- **Cíl č. 10:** Podpora sociální, ekonomické a politické inkluze osob se zdravotním postižením.
- **Cíl č. 11:** Vybudování přístupných a bezbariérových měst s přístupným a šetrným systémem veřejné dopravy a s přístupnými, bezpečnými a environmentálně šetrnými veřejnými prostory.

K myšlence udržitelného rozvoje se také přiklání teorie cestovního ruchu. Masový cestovní ruch způsobuje mimo jiné překračování únosné kapacity destinací, změny životního prostředí, vytlačování místních komunit a narušení ekosystémů. (PÁSKOVÁ, 2014) Výše zmíněné nastolilo otázku, zda je žádoucí nadále rozvíjet turismus tímto směrem. Reakcí na tuto a podobné otázky je přijetí koncepce udržitelného cestovního ruchu, která je postavená na zásadě nenarušování a chránění sociálního, kulturního a environmentálního prostředí destinace. Cíle udržitelného rozvoje (včetně SDGs Agendy 2030) byly přijaty jako základní principy této strategie CR. Vzhledem k tomu, že jedním z hlavních cílů udržitelného rozvoje je sociální rozvoj (respektující potřeby všech), vyvstala otázka, zda všechny sociální skupiny mají stejný přístup k cestovnímu ruchu. Tímto se otevřel prostor pro vnímání potřeb zdravotně postižených návštěvníků (a samozřejmě i jiných sociálních skupin – seniorů, rodin s dětmi, ekonomicky slabých rodin, apod.) a uvědomění si jejich rovnocenné pozice na trhu cestovního ruchu. Vzniká tak sociální cestovní ruch, který je založený na dotování nákladů služeb CR marginalizovaným skupinám, aby i ony mohli být jeho účastníky. (PÁSKOVÁ et al. 2002: 271) Podporuje budování specializovaných zařízení (ozdravovny, dětské tábory, ...) a využívá zlevněné produkty – například mimosezónní slevy.

Sociální CR sebou nese i jistá omezení – například nedochází k sociální inkluzi marginalizovaných skupin, které sice přístup ke službám CR mají, ale jsou v podstatě segregovány. Podléhají exkluzi díky „specializaci“ zařízení cestovního ruchu a následkem toho často dochází k omezení kontaktu s širším okolím a místní komunitou.

Reakcí na tento stav je idea **Cestovního ruchu pro všechny (Tourism for All)**. Prosazuje budování takových destinací, které respektují zásady udržitelnosti a přístupnosti všem lidem bez ohledu na věk, zdravotní stav, barvu pleti, ekonomické nebo sociální postavení (Obrázek 1). Cestovní ruch pro všechny stojí na třech hlavních pilířích (KAZUIST 2016c):

- **Sociální cestovní ruch** umožňující zapojení marginalizovaných sociálních skupin do cestovního ruchu.
- **Udržitelný cestovní ruch** respektující zásady udržitelného rozvoje destinace, nenarušující a chránící ekologické, sociální a kulturní prostředí této destinace.
- **Přístupný cestovní ruch** odstraňující bariery v přístupnosti destinací, aktivit účastníků a služeb cestovního ruchu.

S ohledem na cíle výzkumu této bakalářské práce, je stěžejní objasnit principy **Přístupného cestovního ruchu (Accessible tourism)** - protože je pomyslnou páteří pro vytvoření modelu přístupné destinace pro zrakově postižené návštěvníky.

4.2 Přístupný cestovní ruch

Přístupný cestovní ruch je progresivní a perspektivní koncept CR, přičemž to není jeho specifická forma (jako např. cestovní ruch mládeže nebo cestovní ruch osob se zdravotním postižením), protože *„nejde o cestovní ruch určitých skupin, ale o zohledňování potřeb, zájmů a možností (omezení) všech potenciálních hostů (návštěvníků) a jejich začleňování do běžných forem cestovního ruchu“* (KAZUIST et al. 2010).

Cílem přístupného cestovního ruchu není vytváření oddělených služeb nebo zařízení pro určité skupiny návštěvníků, ale *„odstraňování (potlačování) překážek, které určitým skupinám cestování komplikují, nebo je od účasti na cestovním ruchu odrazují. Přístupnost vyjadřuje možnost všech návštěvníků (s různými potřebami a schopnostmi) v turistické destinaci mít jednoduchý přístup k zařízením (stavbám), dopravě, informacím, komunikaci, atrakcím a jiným službám, aktivně se zapojit do programů a akcí pro hosty a mít z nich prospěch“* (KAZUIST et al. 2010).

Přístupný cestovní ruch je ve vztahu k zdravotně postiženým návštěvníkům založený na třech základních pojetích – omezení (Disability), přístupnost (Accessibility) a univerzální design (Universal Design).

4.2.1 Zdravotní postižení a zdravotní omezení (Disability)

Podle Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením jsou lidé se zdravotním postižením definováni jako *„...osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními“* (OSN 2006: 98). Podle statistiky Světové zdravotnické organizace WHO (World Health Organisation) žije na světě 1 miliarda lidí se zdravotním postižením, což představuje 15% z celkové populace. Navíc tento podíl neustále stoupá, zejména díky stárnutí populace a civilizačním nemocem (WHO 2011: 30).

V současnosti existují dva pohledy na zdravotní postižení a jeho vliv na život člověka – zdravotnický model a sociální model.

Zdravotnický model pracuje s výrazem „postižení (impairment)“. Tento model je založen na názoru, že postižení je osobním problémem člověka a vyplývá z nemoci,

nebo traumatu, a jimi je zároveň určen jeho stupeň. Postižení lze kompenzovat lékařskou péčí a zdravotně postižený člověk je jenom jejím pasivním příjemcem. Lékařská péče je rozhodujícím faktorem při posuzování vlivu zdravotního postižení na život člověka (BUHALIS et al. 2010b: 24). Lidé, kteří nejsou systémem "léčitelní", zůstávají na okraji společnosti a dochází tedy k jejich sociální exkluzi.

Sociální model pracuje s výrazem „omezení (disability)“. Zdravotní problém představuje omezení jedince při začleňování se do prostředí, které je vytvářeno okolní společností (BUHALIS et al. 2010b: 25). Toto omezení je tedy chápáno jako problém celospolečenský a znemožňuje lidem se specifickými potřebami se osobně rozvíjet a participovat na budování společnosti (BUHALIS et al. 2010b: 25). Není to tedy zdravotní stav, co vyčleňuje postiženého člověka na okraj společnosti, ale souhrn společenských faktorů (jako jsou stereotypy, zvyky a obyčeje), které společnost vůči těmto lidem má. Intaktní lidé definují, co je „normální“ a co ne, každá odchylka od takovýchto zavedených „norem“ je negována. Čím vyšší je negace ze strany společnosti, tím vyšší stupeň omezení člověk má (BUHALIS et al. 2010b: 26).

V současné době jsou identifikovány tyto skupiny lidí se zdravotním omezením (UNWTO 2016: 28-30):

- **Lidé s omezením pohybu** – mají poruchu, nebo nemoc pohybového ústrojí. Patří sem lidé na invalidním vozíku, paraplegici a kvadruplegici, lidé s narušenou stabilitou, lidé chodící o holích, lidé s narušenou motorikou, lidé po úrazech, lidé po amputaci, lidé s roztroušenou sklerózou a případně s dalšími poruchami pohybového aparátu. Potřeby těchto lidí se různí podle stupně omezení. Většinou jsou odkázáni na asistenci při těchto úkonech osobní hygiena, pomoc při užívání invalidního vozíku, překonávání nerovností terénu, přesun z vozíku na židli nebo postel a naopak, chůze na dlouhé vzdálenosti, uchopení a přesun předmětů, psaní.
- **Lidé s omezením sensorického vnímání** - do této skupiny patří lidé s omezením zraku, sluchu a řeči. Jedná se o nejpočetnější skupinu zdravotního omezení a to především díky následkům stárnutí, nevhodného životního stylu a civilizačních nemocí. Lidé s těmito poruchami mohou mít problémy v těchto oblastech – komunikace, osobní bezpečnost, lokace, orientace a osobní hygiena.
- **Lidé s omezením intelektu** - do této skupiny patří lidé mentálně postižení, jedná se například o Downův syndrom, mentální retardaci, nebo autismus. Bohužel i v dnešní době, která proklamuje integraci zdravotně postižených, se této cílové skupině věnuje jenom malá pozornost. Lidé s tímto postižením mívají problémy

v těchto oblastech – komunikace, orientace v neznámém prostředí, „nevhodné“ (sociálně neakceptované) chování.

- **Lidé s omezením způsobeným nemocí** – jsou to lidé s těmito typy nemocí:
 - Psychické nemoci (například mentální anorexie, epilepsie závislosti na drogách, Alzheimer, ...) – projevují se v neschopnosti rozpoznat realitu, v poruše adaptace na prostředí, poruše v komunikaci atd.
 - Vnitřní onemocnění (například alergie, respirační problémy, rakovina, cukrovka, ...) – mají speciální požadavky na stravování, na zdravotní péči, na monitorování jejich zdravotního stavu atd.

4.2.2 Přístupnost (Accessibility)

Přístupnost je jedním z rozhodujících faktorů, které ovlivňují spokojenost se službami CR. I ty nejkvalitněji prováděné služby CR mohou být hodnoceny negativně, pokud nejsou přístupné. Obzvlášť to platí pro lidi se zdravotním postižením.

Tabulka 6: Témata nejvíce se vyskytujícími stížnostmi v CR (TRAVELSAT Index 2012)

Téma stížností	Všichni tázání [%]	Zdravotně postižení lidé [%]
Doprava do destinace	7	15
Ubytování	9	14
Bezpečnost	4	12
Zdraví a zdravotní péče	2	9
Kvalita jídla a obsluhy	8	8
Kulturní a relaxační aktivity	2	3
Vybavení vóz	3	2
Minimálně jedna negativní zkušenost	27	43

Zdroj: Zpracováno autorkou podle UNWTO (2016: 46)

Z výše uvedeného je patrné, že přístupnost je v popředí zájmu návštěvníků a lze ji považovat za důležitý znak kvality. Často je jedním z motivačních činitelů, proč se návštěvníci rozhodnou navštívit určitou destinaci. Dá se říci, že přístupnost má pro destinace, atraktivitu a služby cestovního ruchu marketingový, resp. ekonomický přínos (KAZUIST 2010).

Potvrzuje to i Buhalis, který uvádí přístupnost jako jednu ze šesti základních složek systému cestovního ruchu - šest „A“ destinace (BUHALIS, 2000, cit. v EICHHORN et al. 2010: 50):

- **Amenities** – „turistická vybavenost“ destinace, např. hotely, restaurace, atd.
- **Attractions** – „atraktivita CR“, např. muzea, památky a přírodní rezervace.

- **Ancillary services** – „doplňkové služby“, např. zdravotní péče a lékárny.
- **Activities** – „aktivity“ v destinaci, např. kulturní akce a animace.
- **Available tourism packages** – „balíčky služeb CR“, nabízené cestovními kanceláři a cestovními agenturami, případně jinými zprostředkovateli cestovního ruchu. Jsou zde zařazeny také informace pro návštěvníky, které jsou poskytovány prostřednictvím informačních systémů, destinačního managementu a také organizací pro zdravotně postižené lidi.
- **Accessibility** – „přístupnost“, měla by být přítomna ve všech výše zmíněných bodech, aby byly uspokojené potřeby a požadavky všech návštěvníků bez výjimek.

Systém cestovního ruchu obecně definuje tyto druhy přístupnosti – fyzickou, postojovou, ekonomickou, informační a komunikační přístupnost.

4.2.2.1 Fyzická přístupnost

Fyzická přístupnost představuje přístupné prostředí v níže uvedených celcích (KAZUIST 2010):

- Budovy, infrastruktura a (technické) vybavení.
- Doprava a dopravní infrastruktura.
- Produkty a programové balíčky.

Budovy, infrastruktura a (technické) vybavení

Tyto objekty lze považovat za přístupné, jsou-li bez architektonických překážek a navržené dle zásad univerzálního designu. V jejich okolí by měly být vybudovány tzv. „přístupné chodníky (stezky, cesty)“ (DARCY – HARRIS 2003, STUMBO – PEGG 2005, viz EICHHORN et al. 2010: 51). Jedná se o speciálně značené bezbariérové stezky, které v destinaci umožňují bezpečný a nezávislý pohyb návštěvníků, především pak lidem se zdravotním postižením. Nemusí jít vždy o nové speciální trasy, spíše se upřednostňují spojení existujících stezek a chodníků, které jsou:

- Bezbariérové – vhodné pro vozíčkáře.
- Bezpečně propojené – například ozvučené přechody pro chodce.
- Speciálně značené - informační tabule, značení v terénu s respektováním potřeb zrakově postižených lidí.
- Publikované - zavedené v mapách a informačních materiálech.

Ne vždy je možné dosáhnout, aby byl objekt bezbariérový a zároveň přístupný. Například ubytovací zařízení, které poskytuje ubytování v několika bezbariérových

pokojích, nemůže deklarovat plnou přístupnost této služby, protože zdravotně postižený člověk má omezený výběr pokojů. Navíc tyto pokoje většinou bývají vyloučeny z cenově výhodných nabídek. Jiná situace by nastala, kdyby měl hotel všechny pokoje bezbariérové a tudíž by se v nich mohl ubytovat kdokoliv – ať už se zdravotním omezením, či bez něj. Proto je vhodné uvažovat o této možnosti především při plánování výstavby nových ubytovacích zařízení. V případě již provozovaných objektů mohou bránit plné přístupnosti architektonické bariéry a jejich odstranění by mělo být otázkou jejich dalšího rozvoje. Bohužel provozovatelé ubytovacích služeb považují zdravotně postižené lidi za příliš malý segment trhu cestovního ruchu, tudíž není jejich prioritou odstraňovat bariéry a vynakládat na to finanční prostředky (EICHHORN et al. 2010: 51).

Přístupnost atraktivit CR je problematická zejména u chráněných přírodních a kulturních památek. Silné lobby organizací na ochranu těchto památek prosazuje jejich konzervaci v aktuálním stavu, aby nebyla narušena jejich autenticita. Jakýkoliv stavební zásah (i za účelem vylepšení přístupnosti) je podle nich nepřípustný, protože ohrožuje přitažlivost těchto památek pro návštěvníky. Je proto zásadní výzvou pro destinační management a organizace na ochranu památek najít mezi přístupností a konzervací atraktivit rovnováhu (PERN 2010). Eichhorn přichází s možným řešením - místo fyzické přítomnosti zdravotně postižených lidí v lokalitě památky, využít informační a komunikační technologie (ICT) jako prostředek pro tzv. „intelektuální přítomnost“ (virtuální prohlídky, multimédia apod.) na daném místě. (EICHHORN et al. 2010: 52).

Doprava a dopravní infrastruktura

Ve vyspělých zemích světa je situace v přístupnosti dopravních prostředků na vysoké úrovni. Ve vlakové, autobusové a místní hromadné dopravě jsou zaváděny nízkopodlažní transportní soupravy s ozvučením nástupu a výstupu, včetně oznamování zastávek. Nejhorší situace je podle Darcyho v letecké dopravě a to díky letištním procedurám, konstrukčním a provozním standardům v letecké dopravě (například se jedná o rozmístění sedadel v letadle apod.) a neposlední řadě i díky neinformovanosti personálu letišť a leteckých společností o potřebách pasažérů se zdravotním omezením (DARCY 2007, cit. v EICHHORN et al. 2010: 51).

Produkty a programové balíčky

Přístupnost produktů cestovního ruchu spočívá v definování nabídky základních i doplňkových služeb CR tak, aby byla atraktivní pro všechny návštěvníky včetně zdravotně postižených lidí. To znamená, že při tvorbě programových balíčků je

maximálně využíván potenciál regionu, takže si mohou všichni vybrat libovolnou aktivitu bez ohledu na jejich věk, zdravotní stav nebo fyzické omezení. Přístupnost takových aktivit by měla být automaticky zohledněna již při jejich plánování.

4.2.2.2 Postojová přístupnost

Postojová přístupnost představuje změnu negativních postojů vůči lidem se zdravotním omezením. Například, podle některých výzkumů (MCKELER et al. 2003, MULOIN 1992 cit. v EICHHORN et al. 2010: 52) některé cestovní kanceláře odmítají zdravotně postižené zákazníky na základě vlastní domněnky, že zdravotní postižení je vážnou překážkou pro cestování a proto by tito lidé v podstatě vůbec cestovat neměli. Závěry výzkumu Darcyho a Daruwally z roku 2005 poukazují na skutečnost, že tato negativní stanoviska se vyskytují ve dvou úrovních – osobní (personální) a společenské (sociální). Výzkum dále prokázal, že negativní postoje jsou ovlivnitelné prostřednictvím vzdělávání a programů podpory inkluze (DARUWALLA – DARCY 2005, dostupné v EICHHORN et al. 2010: 54). Změny jsou rychlejší na úrovni sociální, osobní postoje se mění pomaleji. Výrazným akcelerátorem této změny bývá samotný kontakt (reálná zkušenost) se zdravotně postiženým člověkem (EICHHORN et al. 2010: 54).

4.2.2.3 Ekonomická přístupnost

Ekonomická přístupnost je založená na možnosti výběru produktů a služeb cestovního ruchu různých cenových úrovní pro všechny účastníky cestovního ruchu včetně lidí se zdravotním postižením. Dalším typickým rysem ekonomické přístupnosti jsou stejné sazby cen za standardní služby cestovního ruchu - to znamená, že provozovatelé těchto služeb nevyžadují žádné dodatečné poplatky za jejich zpřístupnění (KAZUIST 2010).

4.2.2.4 Informační a komunikační přístupnost

Informační a komunikační přístupnost představují „spolehlivé informace o přístupnosti šířené v přístupných formátech různými komunikačními kanály“ (KAZUIST 2010).

Lidé se zdravotním postižením si před každou cestou detailně plánují cestu i pobyt s ohledem na jejich omezení. Záměrem je vyhnout se dodatečnému řešení problémů spojených s přístupností dopravy, ubytování, stravování, nebo atraktivit (EICHHORN et al. 2010: 54). Proto očekávají od informačních systémů dostatečné množství relevantních a aktuálních informací v přístupném formátu (EICHHORN et al. 2010: 54). Avšak realita je bohužel jiná – informační systémy CR jsou zaměřeny spíše na intaktní návštěvníky,

informace o přístupnosti destinací jsou často neúplné a zavádějící. Pracovníci turistických informačních center nedisponují materiály o jednotných standardech přístupnosti, podle kterých by dokázali identifikovat omezení osob se zdravotním postižením, posoudit přístupnost nabízených služeb a doporučit pak adekvátní atraktivitu a služby CR (EICHORN et al. 2010: 54).

Cestovní kanceláře a agentury, vědí o specifických potřebách zdravotně postižených osob velmi málo. Děje se tak buď z důvodu, že nemají zájem vzdělávat své pracovníky v identifikaci potřeb této cílové skupiny, nebo zájem mají, ale není pro ně dostupný vzdělávací program, který by jim tuto problematiku objasnil (EICHORN et al. 2010: 54). Následkem tohoto stavu je nedůvěra zdravotně postižených lidí k cestovním agenturám a kancelářím (EICHORN et al. 2010: 57), z které plyne inklinování k cestování individuálnímu, nebo prostřednictvím organizací činných v podpoře této cílové skupiny.

Z hlediska přístupnosti formátu informace nejsou obvykle uplatňovány standardy přístupnosti WCAG 2.0 na webových portálech. Dále pak u tištěných materiálů v turistických informačních centrech často chybí dostupné kopie ve zvětšeném anebo Braillově písmu, případně odpovídající dokumenty v elektronické formě.

4.2.2.5 Shrnutí významných bariér

Tabulka níže poskytuje přehled významných bariér v přístupném cestovním ruchu podle Světové organizace cestovního ruchu.

Tabulka 7: Shrnutí významných bariér v přístupném CR

Oblast	Bariéry
Plánování a rezervace	Nepřístupné webové stránky
	Nepřístupné prostředí a neškolený personál cestovních agentur a kancelářím
Doprava	Nepřístupnost přepravy v rámci cílové destinace
	Nepřístupnost dopravních terminálů, vlakových nádraží a letišť
	Omezený nástup a výstup do dopravních prostředků
	Nepřístupnost doplňkových služeb (toalety, informační systém, lékařská pohotovost, ...)
Budovy	Omezený přístup k vnitřnímu vybavení pokoje, společných prostor, odpočinkových zón, toalet, sportovišť
Komunikace	Omezený přístup k atraktivitám cestovního ruchu
	Nedostatečné, či nevhodné značení
	Omezení přístupu k alternativním způsobům předávání informací
Destinace	Bariéry v pohybu po přírodním a urbanizovaném prostředí
	Omezený přístup ke zdrojům cestovního ruchu (přírodní i kulturní atraktivita)
	Omezený přístup ke zdrojům základních potřeb (obchody, lékárny, ...)
	Omezený přístup k volnočasovým aktivitám a kulturním akcím

Zdroj: vlastní zpracování

4.2.3 Univerzální design (Universal design)

Univerzální design neboli design pro všechny, je hlavní podmínkou aplikovatelnosti přístupného cestovního ruchu. Je to přístup k navrhování věcí, budov, prostředí a služeb, který je směřován na všechny lidi bez ohledu na věk, zdravotní stav, fyzické možnosti, národnost, kulturní, náboženské nebo sociální zázemí (NAVRÁTILOVÁ 2011: 4). Tyto produkty jsou navrhovány tak, aby nebylo zapotřebí dalších dodatečných úprav ve vztahu k specifickým potřebám jednotlivých sociálních skupin. Cílem tohoto konceptu je *„zjednodušit život všem lidem tím, že produkty, služby, komunikace a prostředí v budovách budou přístupné k užitku co největšímu množství lidí, bez dodatečných nároků na zvýšení ceny nebo extra poplatků“* (BUHALIS et al. 2010a: 8).

Kořeny tohoto konceptu se odvíjí od poloviny 20. století – období funkcionalismu. V 60. letech započal boj zdravotně postižených lidí za toleranci a rovnoprávnost. Jednou z priorit tohoto úsilí byla i přístupnost prostředí. V roce 1990 byl v USA přijat první zásadní dokument, řešící tento problém – zákon The Americans with Disabilities – a vzniklo CUD (Centre for Universal Design) při Státní univerzitě Severní Karolíny (NAVRÁTILOVÁ 2011: 4). Jeho evropským ekvivalentem je DAE (Design for All Europe), v České republice je tato filozofie prosazována organizací Czech Design.cz (NAVRÁTILOVÁ 2011: 4).

Univerzální design ve své podstatě vychází z následujících sedmi základních principů (UNWTO 2016: 50):

- Univerzálnost použití – produkt je vhodný pro všechny uživatele.
- Flexibilita použití – produkt vyhovuje široké škále individuálních požadavků a preferencí.
- Jednoduchost použití – produkt je intuitivní - použitelný, bez ohledu na kompetence uživatele.
- Srozumitelnost rozhraní – produkt zprostředkovává (případně předává) data a informace efektivní a maximálně srozumitelnou formou.
- Tolerance chyb – produkt minimalizuje rizika a následky neoborného, či nevědomého ovládání.
- Nenáročnost ovládání - produkt lze ovládat a užívat pohodlně, s minimální fyzickou námahou.
- Optimální velikost – produkt má vhodné rozměry vzhledem k jeho účelu a použití.

4.2.4 Přístupný cestovní ruch ve světě a v České republice

Historie vzniku konceptu přístupného cestovního ruchu sahá až k **Všeobecné deklaraci lidských práv**, která deklaruje svobodu a rovnost všem lidem bez ohledu na rasu, pohlaví, barvu, věk, zdravotní stav, jazyk, náboženství, politický názor, národnost, sociální původ, rod, majetek nebo jiné postavení (články 1 a 2, OSN 1948: 2). Deklaruje také svobodu pohybu (článek 13, OSN 1948: 3) a právo na odpočinek a zotavení (článek 24, OSN 1948: 5).

Poprvé byl pojem **přístupný cestovní ruch** (Accessible Tourism) použitý v roce 1989 a to britskými akademiky v oblasti cestovního ruchu při příležitosti **Mezinárodního roku zdravotně postižených**. UNWTO se začala otázkou přístupného cestovního ruchu zabývat od roku 1991, kdy na generálním shromáždění byly poprvé předneseny požadavky a doporučení na zlepšení situace návštěvníků se specifickými potřebami v destinacích (UNWTO 2013: 2). Po čtrnácti letech, v roce 2005, došlo k další diskusi na toto téma a následné revizi těchto požadavků (UNWTO 2013: 2).

Dalším významným momentem bylo přijetí **Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením** (OSN 2006), která obsahuje mimo jiné také právo těchto osob na účast na kulturním životě, rekreaci, volném čase a sportu (článek 30, OSN 2006: 20). Vědecká i laická veřejnost byla tedy postavena před nový cíl - zjistit, zda a do jaké míry je toto právo uplatňováno v cestovním ruchu. Zkoumání vyvrcholilo v podobě **Deklarace o usnadnění cestování turistů**, přijaté UNWTO v roce 2009 (UNWTO 2009). Podle UNWTO by každé opatření pro rozvoj odpovědného cestovního ruchu mělo respektovat cestování lidí se zdravotním postižením a mělo obsahovat možnosti jeho usnadnění. Výsledkem by měl být spravedlivý a přístupný cestovní ruch pro všechny (UNWTO 2009). Do roku 2016 podnikla UNWTO množství opatření a přijala mnoho rezolucí, aby tohoto cíle bylo dosaženo. Koncept přístupného cestovního ruchu nabírá na stále větším významu a to i proto, že se nesoustřeďuje pouze na identifikaci specifických potřeb cílových skupin a možností jejich uspokojení. Jeho cílem je vytváření globální sítě turismu přístupného všem, která je složená z:

- Potenciálních návštěvníků se specifickými potřebami.
- Podnikatelského sektoru v oblasti cestovního ruchu.
- Místních komunit.
- Neziskového sektoru v oblasti pomoci a podpory osob se specifickými potřebami.
- Institucí a organizací na podporu cestovního ruchu a ochrany životního prostředí.
- Veřejných a správních institucí.

- Legislativy, mezistátních a mezinárodních smluv, programů rozvoje.
- Zastřešujících organizací - například **ENAT** (European Network for Accessible Tourism).

4.2.4.1 Evropská unie

Na úrovni EU je koncept přístupného cestovního ruchu rozvíjen díky aktivitám Evropské komise (EK), která doposud vyhlásila tři výzvy (v letech 2013, 2014 a 2015) na projekty ohledně (European Commission 2017):

- Přístupnosti cestovního ruchu zdravotně postiženým lidem.
- Podpory sociální inkluze.
- Podpory vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu.
- Monitoringu a managementu přístupnosti destinace.

Další aktivitou EK v této oblasti jsou studie o situaci přístupného cestovního ruchu v Evropě:

- Zvyšování informovanosti o přístupném cestovním ruchu pro lidi se zdravotním postižením. (Improving information on accessible tourism for disabled people - EUROPEAN COMMISSION 2004).
- Zmapování dovedností a potřeby školení u služeb CR ve vztahu k zvyšování přístupnosti cestovního ruchu (Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services - EUROPEAN COMMISSION 2014a).
- Ekonomický dopad a model přístupného cestovního ruchu v Evropě (Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe - EUROPEAN COMMISSION 2014b).
- Zmapování a kontrola plnění nabídky služeb přístupného cestovního ruchu v Evropě. (Mapping and Performance check of the supply of Accessible Tourism services in Europe - EUROPEAN COMMISSION 2015).

Z podnětu EK byla také založena **Evropská databáze poskytovatelů služeb cestovního ruchu přístupných všem - Pantou** (www.pantou.org - EUROPEAN COMMISSION 2017).

Evropská komise, s cílem motivovat provozovatele služeb CR k vyšší přístupnosti, vyhlásila v roce 2014 soutěž **European excellence awards for accessible tourism**. (EUROPEAN COMMISSION 2017).

Další institucí, která prosazuje myšlenku přístupného cestovního ruchu na evropské půdě, je **ENAT** (European Network for Accessible Tourism). Tvoří ji subjekty, které chtějí

rozvítet tento koncept, propagovat ho a uvádět jej do praxe. Spolupodílí se na správě databáze Pantou, pořádají vědecké konference a zastřešují výzkum a vzdělávání v této oblasti. Členy ENATu mohou být organizace i jednotlivci ze všech členských států EU (včetně asociačních).

Evropská komise zařadila přístupný cestovní ruch také do projektu podpory zviditelňování méně známých Evropských destinací. Projekt s názvem EDEN - Excelentní evropská destinace (European Destination of Excellence) je soutěž, která má upozornit na rozmanitost, ale i společné znaky evropských turistických destinací a zároveň podpořit sociální, kulturní a environmentální udržitelnost cestovního ruchu (CZECHTOURISM 2013). Sedmý ročník této soutěže, probíhající v roce 2013, byl věnován právě cestování bez bariér. Za Českou republiku tehdy zvítězil a cenu si odnesl region Lipno (CZECHTOURISM 2013).

Praktický dopad těchto opatření zatím není nějak zvlášť zjevný, i když situace se pomalu zlepšuje. Z pohledu zdravotně postižených lidí by však Evropská unie měla přístupnost zajišťovat nejen ve vztahu k službám, ale také přímou podporou cestování této cílové skupiny. Osmdesát milionů Evropanů se zdravotním postižením musí při cestování čelit nejen překážkám vyplývajícím z jejich postižení, ale i problémům způsobeným nedostatečným uznáním jejich statutu. V EU totiž doposud nefunguje koncepce jednotného průkazu pro lidi se zdravotním postižením (průkaz ZTP). Většina členských států EU má vlastní národní průkazy ZTP, které zpravidla jejich držitelům umožňují levnější cestování a slevy na vstupném. Avšak tyto výhody na území cizího státu neplatí a záleží pouze na dobré vůli subjektů CR, zda bude sleva uznána.

V polovině roku 2015 byla euro-komisařkou M. Thyssenovou vyhlášena výzva členským zemím EU k spolupráci na vytvoření systému „**Evropský průkaz pro mobilitu**“ (**European Mobility Card**). Po jeho zavedení se výrazně usnadní cestování osob se zdravotním postižením napříč členskými státy EU (NRZP 2015).

4.2.4.2 Česká republika

V České republice je uplatňování konceptu přístupného cestovního ruchu velmi omezené. Za jeho aplikaci do praxe především odpovídá **Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR)** a agentura **CzechTourism**, významnou roli také zastává **Regionální poradenské a informační centrum Kazuist, s.r.o.**

Ministerstvo pro místní rozvoj zavedlo **Národní program podpory cestovního ruchu** pro období 2010 – 2016, jehož cílem bylo „*vytvořit nástroj, který efektivním*

způsobem přispěje k podpoře sociálního cestovního ruchu.“ (MMR 2016a) Jednalo se o systémovou dotaci ze státního rozpočtu poskytovanou podnikatelským subjektům (od roku 2015 i obcím) na vymezené aktivity podporující sociální cestovní ruch (MMR 2016a).

Dalším navazujícím krokem MMR je **Národní program podpory cestovního ruchu v regionech** pro období 2016 – 2020, přičemž hlavními cíli je (MMR 2016b):

- Podpora rozvoje regionů.
- Budování základní a doprovodné infrastruktury ČR.
- Usnadnění pohybu návštěvníků v destinacích.
- Rozvoj kvality služeb cestovního ruchu.

Agentura CzechTourism se angažuje převážně v propagaci ČR v oblasti cestovního ruchu. Z pohledu přístupného turismu propaguje ty české regiony, které se přiklánějí k tomuto konceptu. Příkladem jsou výherci soutěže EDEN (Excelentní evropská destinace) z roku 2013, kdy tématem soutěže právě bylo bezbariérové cestování pro všechny (CZECHTOURISM 2013).

Z mimovládních organizací a institucí má významné místo ve vztahu k přístupnému cestovnímu ruchu Regionální poradenské a informační centrum Kazuist, s.r.o., které zároveň působí jako koordinátor ENAT pro ČR. Vytvořilo čtyři projekty, jejichž základním rysem je rozvoj lidských zdrojů v oblasti bezbariérového cestování:

- **Athena na cestách (2009 - 2011)** - aktivity projektu zahrnovaly zejména studium a šíření zahraničních koncepcí k prosazování přístupného CR, dále pak prezentaci dobrých příkladů z praxe včetně začleňování sociálně znevýhodněných skupin do společnosti, potažmo na trh práce (KAZUIST 2016a).
- **ATE: Bezbariérové cestování v Evropě - program celoživotního vzdělávání (2009-2011)** - cílem projektu bylo prostřednictvím nově vytvořených výukových nástrojů rozšířit a zkvalitnit nabídku vzdělávání za účelem eliminace měkkých bariér dostupnosti cestování pro všechny (KAZUIST 2016a).
- **Beskydy pro všechny (2005 – 2008)** – projekt byl zaměřený na podporu rozvoje bezbariérového cestování a sociální ekonomiky zejména v regionu Těšínských Beskyd. V rámci projektu byl vytvořen portál **jedemetaky.cz** s databází ubytovacích a stravovacích zařízení, zmapovaných z hlediska přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením (KAZUIST 2016a).

- **Elevator (2015 – 2018)** – aktuálně probíhající projekt, orientovaný na rozvoj kompetencí pracovníků v cestovním ruchu důraz s ohledem na přístupnost pro klienty se specifickými potřebami. Dalším cílem projektu je zvyšování povědomí provozovatelů a destinačního managementu o problematice bezbariérovosti a potenciálu klientů s omezenou schopností pohybu a orientace (KAZUIST 2016b).

K odstraňování barier a zvyšování přístupnosti v cestovním ruchu přispívají i samotní zdravotně postižení lidé prostřednictvím svépomocných organizací. Největší činnost vyvíjí **Národní rada osob se zdravotním postižením**, která zastupuje a prosazuje zájmy všech zdravotně postižených osob. Z organizací, zastupující lidi s jednotlivými druhy postižení, jsou neaktivnější **Liga vozíčkářů, Svaz tělesně postižených osob, Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob** a **SPOLU** (mentálně postižení lidé).

Přístupný cestovní ruch je pro společnost velkou výzvou, ale ne nereálným cílem. Pokud bude fungovat legislativou podpořená spolupráce mezi subjekty cestovního ruchu, vzdělávání, sociální práce a veřejné správy, je možné tento cíl naplnit. V dnešní době je především patrný posun od fyzické „bariérovosti“ k bezbariérovosti, což vítají zejména lidé s tělesným omezením. Ačkoliv je toto zajisté pozitivní a chvályhodné, není zvyšování přístupnosti rovnoměrné pro všechny druhy postižení. Důvody mohou být různé – například nízká početnost návštěvníků s daným omezením, technická komplikovanost potřebných úprav, finanční náročnost, či neznalost možností kompenzace omezení. Markantní to je zejména u lidí se zrakovým postižením.

4.3 Zrakově postižení účastníci CR - specifický segment trhu CR

Podle statistik WHO z roku 2013 je na světě 278 milionů lidí s postižením zraku, z tohoto nevidomí lidé jsou zastoupení 39 miliony. Statistiky uvádí, že 90% zrakově postižených lidí patří do nízkopříjmové skupiny (WHO 2014).

V České republice jsou tyto lidé sedmou nejpočetnější skupinou v kategorii lidí se zdravotním postižením (Graf 1). Podle šetření Českého statistického úřadu z roku 2013 bylo v ČR 102 195 zrakově postižených lidí (Graf 2), z toho 47% byli lidé s věkem nad 75 let a 9% z celkového počtu byli nevidomí (ČSÚ 2014).

Za zrakové postižení se považuje taková úroveň vizuální percepce, při které je zrak užíván se značným omezením (KVĚTOŇOVÁ a CERHA 2008: 18). Za zrakově postižené lidi

se nepovažují ti, u kterých je možné zrak korigovat běžnou brýlovou optikou do té míry, že normálně vidí a nemají potřebu dodatečné kompenzace (Obrázek 2).

Pro trh cestovního ruchu není důležité, co je příčinou zrakového postižení, či jakým způsobem se klasifikuje (Příloha 9: Klasifikace zrakového postižení), ale jaké má důsledky a vliv na život člověka. Zrakové postižení narušuje u člověka především kognitivní funkce, orientaci v prostoru a samostatný pohyb (KVĚTOŇOVÁ a CERHA 2008: 19). Nejzávažnějším důsledkem zrakového postižení je **informační deficit** (Obrázek 3). Zrakem člověk získává 80 až 90% informací o okolním světě, je tedy nejdůležitějším lidským smyslem (KVĚTOŇOVÁ a CERHA 2008: 18). Pokud má člověk zrakovou vadu, která není korigovatelná, nelze považovat informace získané tímto smyslem za zcela relevantní – dochází ke zkreslení a často k chybnému vyhodnocení.

Zcela nahradit zrak není možné. Jiné smysly sice poskytují použitelné informace, ale ty jsou přesné jenom do určité míry, která je podmíněná schopností zrakově postiženého člověka tyto smysly využívat. Člověk s poruchou zraku takto získává pouze „odraz skutečnosti“, který po doplnění o zprostředkované informace z okolí, nabývá na přesnosti a blíží se realitě.

Pro zrakově postižené lidi jsou veškeré smysluplné informace popisující neznámé prostředí důležité, až nezbytné. Ne vždy jsou však dostupné v dostatečném množství a kvalitě, takže tito lidé často pociťují informační deficit.

Informační deficit je úměrný stupni postižení zraku, je možné jej členit do dvou základních úrovní:

- 1. úroveň - člověk se dokáže orientovat v prostoru a získávat informace zrakem (i když v omezené míře a za pomoci různých pomůcek).
- 2. úroveň - člověk není schopen se prostřednictvím zraku orientovat v prostoru, ačkoliv používá speciální pomůcky anebo průvodce, je tedy plně odkázán na jiné smysly a zprostředkované informace.

Každá z těchto dvou rovin vyžaduje různý způsob a náročnost adaptace na prostředí, mobilitu a přístup k informacím. Obě úrovně vyžadují jiné techniky zvládnání postižení a definují odlišnou náročnost sebeobsluhy.

Lidé, u kterých má onemocnění zraku progresivní charakter, procházejí tzv. adaptační fází – jsou tedy po jistou dobu na rozhraní obou úrovní. Nejsou tedy už schopni využívat zrakové vjemy a zároveň nejsou ještě schopni orientovat se prostřednictvím jiných smyslů. To se především musí postupně naučit sami (s využitím vlastních zkušeností), přičemž mohou využít podporu příslušných specialistů - lektorů sebeobsluhy

a prostorové orientace. Adaptační fáze bývá různě dlouhá - podle možností a schopností postiženého člověka (Obrázek 4).

Informačním deficitem je podmíněno také omezení mobility zrakově postižených lidí (KVĚTOŇOVÁ a CERHA 2008: 19). Zkreslené, nedostatečné, případně chybějící informace o terénu neumožňují svobodný a nezávislý pohyb. Markantní je tento problém zejména u nevidomých lidí. Jsou závislí na kompenzačních pomůckách (nejčastěji jde o bílou hůl, asistenčního psa, nebo asistivní technologie), nebo na pomoci osobního průvodce. Lidé se zbytky zraku jsou sice schopni volného pohybu a dokáží se v prostoru orientovat, mají však pomalejší reakce v krizových situacích a potřebují delší adaptační dobu na změnu prostředí (například přechod z osvětlené místnosti do tmavé). Obecně platí, že všichni zrakově postižení lidé jsou schopní „nacvičit“ si terén, pokud se jedná o často používanou trasu kratší vzdálenosti - v takovém případě jim nezávislý pohyb dělá jen minimální problém.

Člověk se zrakovým postižením není vždy schopen dostatečně vnímat své okolí a adekvátně reagovat na jeho podněty. Toto omezení má spíše „sociální“ charakter - jedná se zejména o komunikační bariéru (KVĚTOŇOVÁ a CERHA 2008: 19) Zrakově postižení například nevědí, s kým jsou v místnosti, nedokáží navázat oční kontakt, nevnímají gesta i mimiku a na rozdíl od intaktních jedinců, mohou mít jiná kritéria pro posuzování sympatií, případně antipatií. Komunikační bariéra může nastat i ze strany okolí. Mnozí nevědí, jak se mají chovat k zrakově postiženému člověku, často se kontaktu vyhýbají anebo naopak reagují až s přehnanou péčí, což ne vždy je zrakově postiženými přijímáno kladně.

4.3.1 Cestování zrakově postižených lidí

Obecně převládá mylný názor, že jedinci se zrakovým postižením necestují. Toto mínění je založeno na chybné tezi, že zrakově postižení nemohou prožívat zážitky z cest, případně zachytit *genius loci* navštívených míst, když postrádají vizuální vněmy. To samozřejmě není pravda, zrakově postižení lidé zachycují realitu díky ostatním smyslům a zprostředkovaným informacím z okolí. Mohou vnímat počasí, ochutnávat místní jídla, cítit vůně, či slyšet autentické zvuky a ruchy. Díky hmatu pak mohou poznávat věci - zjišťovat jejich velikost, strukturu a pozici v prostoru. Nedílnou součástí cestování je i kontakt s lidmi, poznávání místních zvyklostí a kultury. To všechno jsou zřejmé důvody, proč zrakově postižení lidé cestují a neliší se tak od ostatních. V čem ale rozdíl

můžeme nalézt, je poměr cestujících vůči necestujícím – u intaktních jedinců bude procento cestujících mnohem vyšší, než u zrakově postižených lidí.

Jedním z důvodů, proč tomu tak je, jsou obavy z neznámého prostředí, kde si nejsou jisti, zda se budou moci spolehnout buď na asistivní a navigační technologie (kompenzační pomůcky, speciální značení v terénu, ...), anebo na osobního průvodce. Byli-by pak plně odkázaní na pomoc jiných, neznámých lidí a to je pro ně příčinou frustrace, která vyvolává pochyby ohledně cestování (PARIA – REICHEL – BRANDT 2010).

Dalším z důvodů, proč zrakově postižení cestují méně, je nedostatek informací ohledně přístupnosti cílové destinace. Obecně platí, že lidé s jakýkoliv postižením pečlivě vybírají místo, kde chtějí trávit dovolenou. Přitom zejména zohledňují přístupnost destinace vzhledem ke svému omezení a tak každá informace ohledně bezbariérovosti, či specifickém přístupu k zdravotně postiženým návštěvníkům, je pro ně cenná. Avšak pro zrakově postižené lidi je obtížné se dostat k potřebným údajům především z důvodu nerovného přístupu k informacím. Mezi hlavní příčiny tohoto nedostatku patří (KAZUIST 2011: 6):

- **Nepřístupnost formátu/obsahu** – informace nejsou zpřístupněny formou, způsoby a prostředky, které mohou pro příjem a zpracování informací využívat lidé se zrakovým postižením. Komerční informační materiály ať v tištěné, či elektronické formě jsou založeny na vizuálně (obrázky, značky, piktogramy apod.). Důraz se především klade na to, aby materiál přitáhl pozornost co největšího počtu potenciálních zákazníků. Člověk se zrakovým postižením však není schopen takto poskytované informace vnímat a zpracovat, v lepším případě je toho schopen jenom částečně. Následkem toho dochází k přehlédnutí, mylnému pochopení, nebo dokonce až k dezinformaci.
- **Nepřístupnost prostředí** – informace, případně poskytovatelé informací, se nacházejí v architektonicky složitých prostorech, které jsou náročné na orientaci zrakově postižených lidí. Tento fakt je přirozeně demotivuje, v krajním případě jim brání v získání informací.

Posledním ze závažných důvodů, proč zrakově postižení cestují méně, je jejich ekonomická situace, potažmo jejich nižší příjmy vůči celospolečenskému průměru. Zdravotně postižení lidé většinou pobírají invalidní důchod anebo jsou zaměstnaní na pozicích s nižším pracovním ohodnocením.

4.3.2 Faktory ovlivňující cestování zrakově postižených lidí

V roce 2016 na **Institutu studií cestovního ruchu Tourism College v Macau** (Čína) byl realizován výzkum ohledně obav, problémů a výzev, které stojí před účastníky CR mající zrakové postižení. Autoři výzkumu Kim Ieng Loi a Weng Hang Kong na základě jeho výsledků definovali základní činitele ovlivňující cestování zrakově postižených lidí – jsou to faktory osobní, sociální a faktory prostředí (LOI – KONG 2016: 8).

4.3.2.1 Osobní faktory

Osobní faktory reflektují vnitřní prožívání zrakově postižené osoby vzhledem k cestování. Do této kategorie patří následující činitelé (zpracováno podle LOI – KONG 2016: 9):

- **Přílišná nedůvěra** – nedůvěra k cizím lidem a obavy o vlastní bezpečnost způsobují problémy v komunikaci mezi zrakově postiženými návštěvníky a provozovateli služeb CR.
- **Závislost na osobní asistenci** – obavy ohledně zátěže (osobní i finanční) na osobního asistenta (přítele, rodinného příslušníka nebo profesionála), která plyne z průběhu cestování.
- **Sociální izolace** – problém s mobilitou drží zrakově postižené lidi jakoby „v kleci“ známého prostředí, protože ho dobře znají, jsou v něm schopni samostatně fungovat a mají tak pocit nezávislosti. Jde tedy o sociální izolaci s omezenou komunikací v omezeném okruhu lidí (rodiny a známých), což vyvolává potřebu nových mezilidských kontaktů. CR je pak jedním z možných řešení vedoucích k obohacení a rozvoji sociálních kontaktů.
- **Neschopnost vyjádřit své požadavky** – strach, obavy a pocit méněcennosti často brání zrakově postiženým lidem ve vyjadřování svých specifických potřeb a požadavků na služby cestovního ruchu.

4.3.2.2 Sociální faktory

Sociální faktory odrážejí postoje společnosti, které ovlivňují cestovní ruch zrakově postižených osob. Do této kategorie patří následující činitelé (zpracováno podle LOI – KONG 2016: 10):

- **Obecná představa intaktní společnosti o zrakově postižených lidech** – zrakově postižený člověk je obvykle okolím rozeznán na základě specifických znaků – typicky to je bílá hůl, nebo vodící pes. Avšak není to pravidlem – slabozrací

lidé často bílou hůl nepoužívají a tak dochází k různým nedorozuměním, v krajních případech až k odepření pomoci ze strany intaktní společnosti.

- **Rozdíly v místních zvyklostech** – obecně platí, že v různých zemích jsou zaběhlé různé obyčeje, zvyky a pravidla, které je zapotřebí respektovat. Samozřejmě se jim také musí přizpůsobit zrakově postižení lidé, přestože to pro ně znamená překonat množství specifických problémů. Jde například o rozeznávání platidel cizích měn, specifické značení v terénu, různá úroveň tolerance k zrakově postiženým lidem a jejich cestování.
- **Státní programy podpory pro lidi se zrakovým postižením vzhledem k cestovnímu ruchu** – sociální politika státu přímo ovlivňuje možnosti lidí se zrakovým postižením cestovat. Jde zejména o to, aby se při tvoření koncepcí, metodik a sociálních programů zohledňovaly konkrétní potřeby zdravotně postižených lidí, namísto striktního dodržování zdravotní klasifikace omezení.
- **Vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu** – nezbytné pro zvyšování úrovně služeb CR vůči zrakově postiženým lidem. U neproškoleného personálu není zaručeno korektní chování, ani poskytnutí relevantních služeb této cílové skupině.

4.3.2.3 Faktory prostředí

Pohyb zrakově postižených lidí v terénu destinace by měl být maximálně usnadněn (LOI – KONG 2016: 1). Lze to zajistit buď technickými prostředky, anebo organizačními opatřeními.

Technické řešení spočívá v implementaci lehce rozpoznatelných orientačních prvků, které byly navrženy v souladu se zásadami univerzálního designu. Jako příklad lze uvést následující:

- Značení v terénu pro nevidomé.
- GPS navigace a LBS služby.
- Audio-navigace v budovách a v terénu.
- Ostatní asistivní technologie.

Organizačním opatřením pro orientaci zrakově postižených lidí v destinaci se rozumí poskytnutí, případně zprostředkování osobního průvodce.

4.4 Služby cestovního ruchu v kontextu zrakového postižení

Cestovní ruch je tvořen z velké části službami. J. Oriška definuje služby CR jako „ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter a jsou určeny pro uspokojování potřeb návštěvníků“ (ORIEŠKA 2011).

Služby cestovního ruchu mají určitá specifika, která je charakterizují, zároveň disponují také obecnými znaky:

Tabulka 8: Znaky služeb cestovního ruchu

Obecné znaky služeb	Speciální znaky služeb cestovního ruchu
<ul style="list-style-type: none">- Nemateriálnost služeb- Náročnost na lidskou práci při poskytování služeb- Účast zákazníka na procesu poskytování služby- Závislost poskytování služeb na jejich spotřebě- Pominutelnost služeb	<ul style="list-style-type: none">- Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku CR- Komplexnost a komplementárnost služeb- Zastupitelnost služeb- Víceborový charakter služeb- Nezbytnost zprostředkování služeb- Dynamika a sezónnost poptávky po službách- Nezbytnost poskytování informací o službách a o jejich kvalitě- Neanonymita spotřebitele služby

Zdroj: Zpracováno podle Oriška (2011: 107)

Služby cestovního ruchu tvoří většinou část produktů CR. Pro rozvoj potenciálu cílového místa jsou na ně kladeny tyto požadavky (ORIEŠKA 2011: 10):

- a) Přizpůsobení struktury služeb primární nabídce cílového místa tak, aby se optimálně využil jeho potenciál.
- b) Přizpůsobení kapacity, struktury a kvality služeb požadavkům jednotlivých druhů cestovního ruchu a cílových skupin návštěvníků.
- c) Zabezpečení vzájemné kapacitní návaznosti služeb v cílovém místě.
- d) Pohotovost a pružnost nabídky služeb CR v závislosti na dynamice a časovém rozložení poptávky.
- e) Cenová dostupnost služeb CR v závislosti na jednotlivých druzích a formách cestovního ruchu, dále pak na cílových skupinách (zejména dle věku a sociálního postavení zákazníků).

Služby cestovního ruchu je možné klasifikovat dle různých hledisek. Základní členění (Obrázek 5) je dané jejich přímým nebo nepřímým uplatněním v cestovním ruchu.

Jedním z cílů výzkumu této práce je navrhnout soubor opatření, který by zvýšil standardy kvality služeb CR pro zrakově postižené návštěvníky. Služby cestovního ruchu

mají široký záběr, proto pro výzkum je velmi důležité stanovit, jaké služby CR jsou zrakově postiženými návštěvníky prioritně využívány. Jakýkoliv návštěvník s omezením, nebo bez, si v první řadě musí zjistit informace o cílové destinaci a jejich atraktivitách. Dále se tam musí nějakým způsobem dopravit, někde se ubytovat a zajistit si stravování. K těmto úkonům je zapotřebí služeb CR, které lze definovat jako základní a proto jsou objektem výzkumu této bakalářské práce. Pozornost výzkumu si také zasluhují sportovně-rekreační služby, kulturně-společenské služby a průvodcovsko-asistenční služby, které umocňují zážitky z cílového místa a podporují motivaci cestovat.

4.4.1 Kvalita služeb cestovního ruchu

Kvalita služeb CR vyjadřuje souhrn jejich užitečných vlastností, tedy znaků, které jim dávají schopnost uspokojovat potřeby a naplňovat očekávání návštěvníků (ORIEŠKA 2011: 15). Je možné ji posuzovat dle různých hledisek, přičemž znaky kvality poskytovaných služeb by měly být měřitelné a porovnatelné. Avšak rozhodujícím faktorem je hodnocení zákazníků. J. Oriška uvádí, že „kvalita služeb je subjektivní kategorie, při které zákazník srovnává dosaženou kvalitu s kvalitou očekávanou“ (2011: 13). Podle tohoto autora je ale možné změřit také objektivní stránku kvality – viz následující tabulka (ORIEŠKA 2011: 13):

Tabulka 9: Znaky kvality služeb cestovního ruchu

Znaky kvality služeb z pohledu poptávky zákazníků	Znaky procesů poskytování služeb z pohledu nabídky
<ul style="list-style-type: none"> - Spolehlivost (schopnost poskytnout to, co se slíbilo) - Serióznost (schopnost vyvolat důvěru) - Dojem (fyzická vybavenost zařízení, estetika prostředí, vzhled a upravenost pracovníků) - Orientace na zákazníka (míra, individuální pozornosti zákazníkovi) - Zodpovědnost (ochota pomáhat zákazníkovi, poskytnout jim informace a služby včas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pracovníci (počet, odbornost, ochota pomáhat, zdvořilost, přesnost, empatie, apod.) - Technická vybavenost (Standardy vybavenosti, kapacitní možnosti, estetika prostředí) - Pracovní postupy při poskytování služeb (technologie poskytování služeb, hygiena, bezpečnost, kontrola kvality apod.) - Poskytování informací zákazníkům - Marketing (průzkum poptávky, potřeb a očekávání zákazníků, průzkum nových trendů a technologií, průzkum konkurence apod.)

Zdroj: Zpracováno podle Oriška (2011: 13)

4.4.2 Český systém kvality služeb cestovního ruchu.

Český systém kvality služeb je dobrovolný inovativní nástroj, který systematickým způsobem pomáhá ke zvyšování kvality služeb v oblasti CR a v navazujících službách. (ČESKÝ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB CR, 2017) Za systém odpovídá Ministerstvo pro místní rozvoj a realizuje ho Česká centrála cestovního ruchu CzechTourism ve spolupráci s vybranými profesními asociacemi CR. Koncepce tohoto systému vychází ze zásad řízení kvality, přičemž jeho filosofií je poznání potřeb zákazníka a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb v organizacích. (Český systém kvality služeb CR, 2017).

Mezi hlavní principy Českého systému kvality služeb patří: (Český systém kvality služeb CR, 2017)

- Zaměření na očekávání a spokojenost zákazníka.
- Podpora technických předpokladů kvality služeb cestovního ruchu.
- Rozvoj měkkých předpokladů kvality a dalších dovedností.
- Respekt vůči specifickým potřebám zapojených organizací.
- Zaměření na efektivní komunikaci mezi vedením, zaměstnanci, zákazníky organizace a ostatními stranami, jako např. dodavatelů.
- Rozvoj firemní kultury v organizaci.

Zapojení se do Českého systému služeb cestovního ruchu je podmíněno absolvováním certifikace. Organizace si určí pracovníka, který je zodpovědný za dodržování standardů kvality služeb a ten je proškolen na Trenéra kvality služeb I. nebo II. stupně. Po úspěšném absolvování kurzu pracovník zavádí v organizaci požadované nástroje a požadavky nutné k získání Certifikátu kvality stupně I. nebo II (Obrázek 6).

Základním kvalifikačním kritériem pro získání certifikátů jsou technické předpoklady kvality služeb. Jsou to kritéria stanovená profesními asociacemi podílejícími se na realizaci Českého systému kvality služeb cestovního ruchu. (Český systém kvality služeb CR, 2017d) Z hlediska zkoumaných služeb v této bakalářské práci jsou důležité následující technické předpoklady (Český systém kvality služeb CR, 2017d):

- a) **Ubytování v zařízeních hotelového typu** – organizace se musí prokázat platným certifikátem HOTELSTARS vydaným Asociací hotelů a restaurací ČR (AHRČR).
- b) **Sektor turistických informačních center** - organizace se musí prokázat platným certifikátem Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR vydaným Asociací turistických informačních center ČR (ATIC) ve spolupráci s CzechTourism.
- c) **Sektor průvodců cestovního ruchu** - průvodce se musí prokázat platným certifikátem Průvodce cestovního ruchu vydaným Asociací průvodců ČR (APČR).

4.4.2.1 Kvalita hotelových služeb ve vztahu k zrakově postiženým klientům

Hodnocení kvality služeb hotelnictví vychází z dokumentu Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení. (AHRČR, 2016) Ke kvalitě služeb pro zdravotně (tedy i zrakově) postižené klienty se tato klasifikace vyjadřuje v kapitole 12 - Etický kodex AHRČR, konkrétně v článku 4 - Ochrana práv zákazníků:

„Stranou pozornosti výkonu živnosti nezůstává uzpůsobení provozních podmínek pro bezproblémový pobyt zdravotně postižených osob.“ (AHRČR, 2016: 8) V sekci Požadavky tříd klasifikace se jako kritéria kvality bezbariérovosti vůči zrakově postiženým klientům uvádějí tyto dvě opatření (AHRČR, 2016: 9):

- a) Označení tlačítek ve výtahu v Braillově písmu.
- b) Označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výši očí.

Žádný další oficiální dokument nebo manuál o přístupnosti ubytovacích zařízení pro zrakově postižené klienty neexistuje.

4.4.2.2 Kvalita služeb TIC ve vztahu k zrakově postiženým klientům

Kvalitu a přístupnost služeb turistických informačních center řeší Jednotná klasifikace Turistických informačních center České republiky. Ta v části Požadavky na provoz, znalosti a komunikaci pracovníka TIC s klienty ustanovuje:

„TIC by mělo být přístupné všem skupinám turistů a návštěvníků bez nežádoucích bariér. Při obsluze musí být brán zřetel na skupiny se sníženou mobilitou, těhotné ženy, rodiče s dětmi, důchodce, zdravotně postižené, atd. Zřizovatelům TIC se doporučuje maximalizovat opatření pro zpřístupnění TIC všem těmto skupinám klientů v oblasti mobility, bezpečnosti, vizualizace, samoobslužnosti, značení a dostupnosti informací.“ (ATIC – MMR, 2013: 23)

Žádný oficiální manuál nebo dokument, který by obsahoval postupy a opatření ohledně přístupnosti TIC zdravotně (tedy i zrakově) postiženým návštěvníkům, neexistuje.

4.4.3 Značka „bez bariér“

Jako alternativa vůči neexistující celorepublikové standardizaci kvality služeb CR pro lidi se zdravotním postižením byla vytvořena značka „Bez bariér“ (Obrázek 7). Získat ji mohou ubytovací a stravovací zařízení po úspěšném završení certifikačního procesu. Značka „Bez bariér“ vyjadřuje, že daný objekt vyhovuje z hlediska poskytovaných služeb

potřebám osob s pohybovým, zrakovým nebo sluchovým postižením (Obrázek 8). Oprávnění je platné 2 roky a provozovatel služby se certifikuje na základě dotazníku a následné kontroly oprávněného pracovníka certifikační kanceláře. (Jedemetaky.cz, 2017)

Existence značky „Bez bariér“ je zajisté pozitivním krokem, nicméně zájem o tuto certifikaci je nízký - od jejího vzniku v roce 2006 bylo doposud registrováno jenom 153 objektů z celé ČR. (Jedemetaky.cz, 2017) Důvodem můžou být tyto skutečnosti:

- a) Značka je projektovou aktivitou neziskového sektoru.
- b) Značka nemá podporu České centrály cestovního ruchu, je jenom mediálně podpořena Asociací hotelů a restaurací ČR.
- c) Nízké povědomí o této značce - není příliš známá ani mezi lidmi se zdravotním postižením.
- d) Existují jenom dva certifikační body této značky pro celou ČR - Třinec a Orlické hory.
- e) Nezájem hotelů a restaurací o cílovou skupinu zdravotně postižených klientů.

4.5 Atraktivita CR přístupné zrakově postiženým návštěvníkům

Přístupnost atraktivit CR pro zrakově postižené návštěvníky není řešena systematicky. Oficiálně neexistuje v ČR ani jejich jednotná databáze.

Nejdále v této problematice je portál Jedemetaky.cz, který na svých stránkách nabízí turistické cíle a trasy vhodné pro lidi se specifickými potřebami. (2017c) Doposud je zpracováno asi 200 tras a cílů z regionů Beskyd a Valašska, Jeseníků, Opavského Slezka, Ostravska, Poodří, Moravského Kravařska, Těšínskeho Slezka a Turca na Slovensku. Přístupnost tras a cílů je hodnocena na základě zpracování údajů (Obrázek 9), pořízených vyplněním specializovaného dotazníku.

Další aktivitou, která je určena především pro zrakově postižené, je webový portál Tyflonet.cz (Obrázek 10). Jsou zde k dispozici informace o vhodných atraktivitách CR, dále pak plánování přístupných tras a pozvánky na kulturní akce, výstavy, či sportovně-rekreační aktivity. (Tyflonet, 2017). Portál Disway (Obrázek 11) je především dobrovolnou iniciativou lidí se zdravotním postižením: Ti sami mapují přístupnost destinací a aktivit z hlediska jejich omezení a dělí se o své zkušenosti na portálu.

Především na zahraniční návštěvníky se zdravotním postižením je orientován webový portál cestovní agentury AccessiblePrague (Accessible Prague, 2017). Ten navíc nabízí kromě přístupných atraktivit CR také komplexní služby pro tuto cílovou skupinu.

5 Praktická část

Případová studie Návrh standardu služeb CR s ohledem na specifické potřeby zrakově postižených účastníků se snaží proniknout co nehlouběji do problematiky cestování této cílové skupiny. Jejich motivace navštívit vybranou destinaci je hlavním předpokladem pro rozvoj přístupného cestovního ruchu. Dalším klíčovým faktorem je úroveň služeb CR - ty by měly splňovat určité požadavky, odvozené od specifických potřeb zdravotně postižených lidí. To však vyvolává dodatečnou zátěž na provozovatele těchto služeb. Přístupná destinace by tedy měla být založena na vyváženosti požadavků zdravotně postižených návštěvníků a možností provozovatelů služeb CR. Tuto problematiku by měl podporovat svými opatřeními destinační management.

5.1 Charakteristika výzkumného vzorku

Vzhledem k tomu, že výzkum zohledňuje pohledy různých subjektů CR, je výzkumný vzorek tvořen následujícími skupinami respondentů:

- Zrakově postižení lidé.
- Ubytovací zařízení s gastronomickým provozem.
- Destinační management.
- Turistické informační centra.

5.1.1 Lidé se zrakovým postižením.

Primárním cílem výzkumu bylo zmapovat motivaci a potřeby účastníků cestovního ruchu se zrakovým postižením v konkrétním typu destinace. Stěžejní zkoumanou skupinou byli tedy samotní lidé se zrakovým postižením. Kritériem pro výběr respondentů byla jejich zkušenost s cestovním ruchem a ochota podělit se o své postřehy. Respondenti byli kontaktováni prostřednictvím sociálních sítí, inzerátů ve specializovaných periodikách a s pomocí místních organizací Tyflocentrum o.p.s. a Tyfloservis o.p.s.

Celkem bylo do výzkumu zařazeno 10 respondentů z celé ČR různého věku, pohlaví, dosaženého vzdělání a stupně zrakového postižení (Graf 4 - 7). Někteří respondenti chtěli zůstat v anonymitě, a proto nejsou jejich výpovědi v této práci citovány, nicméně jsou zahrnuté do celkových výsledků.

5.1.2 Ubytovací zařízení s gastronomickým provozem

V oblasti služeb CR se výzkum zaměřil primárně na ubytovací a stravovací služby. Vzhledem k tomu, že existuje mnoho kategorií ubytovacích zařízení, byly pro výzkum zvoleny jen ty, které nabízejí nejširší rozsah - ubytovací zařízení hotelového typu. Dalším kritériem pro zařazení do výzkumu bylo poskytování gastronomických služeb přímo v ubytovacím zařízení. Důvod je prostý - přístupnost jakékoliv služby pro lidi se zrakovým postižením je podmíněná jednoduchou orientací v neznámém prostředí, lidé s tímto omezením upřednostní stravování přímo v budově objektu ubytovacího zařízení. Poslední podmínkou pro zařazení ubytovacího zařízení do výzkumného vzorku, bylo jeho členství v Asociaci hotelů a restaurací ČR. Tato profesní organizace se podílí na rozvoji služeb hotelnictví a podporuje inovace v tomto odvětví. Podle předpokladu tedy členové asociace budou mít vyšší zájem o rozvoj přístupnosti vůči lidem se zdravotním postižením.

Formou dotazníku (Příloha 5: Dotazník pro ubytovací a stravovací služby) bylo osloveno a požádáno o spolupráci 785 ubytovacích zařízení, z toho 45 zařízení (31 hotelů a 14 penzionů) odpovědělo. To poměrně představuje 5,8% z celkového počtu zařízení hotelového typu registrovaných v AHRČR. Graf č. 8 zobrazuje rozložení vzorku ubytovacích zařízení v regionech ČR.

5.1.3 Destinační management a turistická informační centra

Destinační management je možné definovat jako soubor technik, nástrojů a opatření, používaných při koordinovaném plánování, organizaci, komunikaci, rozhodovacím procesu a regulaci cestovního ruchu v dané destinaci. (ZELENKA – PÁSKOVÁ, 2002) Proto bylo důležité zahrnout do výzkumu také destinační společnosti. Cílem bylo zjistit, jaký postoj mají k potřebám návštěvníků se zrakovým postižením a jestli mají přehled o přístupnosti destinace pro tento cílový segment trhu CR. Bylo osloveno 41 organizací CR z databáze CzechTourism, z toho 10 na dotazník odpovědělo – tedy 24,4 % z celkového počtu.

Tabulka 10: Regiony a oblasti zapojené do výzkumu

Region - Oblast	Sídlo destinační společnosti
Moravskoslezský kraj	Ostrava
Český ráj	Turnov
Karlovarský kraj	Karlovy Vary
Jižní Morava	Brno
Kladské Pomezí	Náchod
Vysočina	Jihlava
Krkonoše	Vrchlabí
Beskydy - Valašsko	Frýdek - Místek
Krušné hory	Litvínov
Ústecký kraj	Ústí nad Labem

Zdroj: Vlastní zpracování

Na dotazník ohledně služeb turistických informačních center odpovědělo 49 subjektů, což představuje 16% z celkového počtu TIC registrovaných v ATIC ČR. Zastoupena byla turistická informační centra všech kategorií z různých regionů ČR (Graf 9).

5.1.4 Další respondenti

Dalším zdrojem dat informace oslovených odborníků v oblastech cestovního ruchu a sociální práce. Níže je uveden jejich seznam:

- Bc. Radka Soukalová – Český systém kvality služeb CR
- Mgr. Jan Matouš - Sekretariát ATICČR
- Tomáš Startl – Hotel Perla v Praze
- Ing. Ivica Linderova, PhD – Katedra cestovního ruchu, Vysoká škola polytechnická v Jihlavě
- Mgr. Markéta Dědková – Tyfloservis o.p.s, Hradec Králové
- Ing. Karel Hrubeš – Tyflocentrum o.p.s. Hradec Králové
- Mgr. Lucie Jurniklová – Tyflocentrum Hradec Králové

5.2 Vlastní průběh šetření

Práce na výzkumu započala v květnu 2016. V první řadě bylo nezbytné nastudovat potřebnou literaturu s cílem zjistit o předmětu výzkumu co nejvíce aktuálních a relevantních informací.

Oblast cestování zrakově postižených lidí patří mezi okrajová témata výzkumu CR. S tím souvisí obecný nedostatek příslušné literatury obzvláště v českém jazyce, a proto bylo nezbytné hledat v zahraničních zdrojích literárních i internetových. Další důležité informace byly získané prostřednictvím příslušných domácích i zahraničních organizací,

kteřé se věnují přístupnému cestovnímu ruchu pro zrakově postižené lidi. Studium literatury probíhalo až do poloviny listopadu 2016.

Individuální rozhovory se zrakově postiženými lidmi započaly koncem listopadu 2016. Nejprve proběhlo testování skladby otázek a délky rozhovoru na rodině a přátelích. Pak došlo na vlastní sběr dat, přičemž bylo nutné za některými respondenty cestovat. V tomto období bylo také realizováno oslovování jednotlivých odborníků z oblasti cestovního ruchu a sociální práce. Tato fáze probíhala až do poloviny února 2017.

Od poloviny do konce února 2017 byly vyhledány kontakty na provozovatele hotelových služeb registrovaných v AHRČR a následně jim byla rozeslána žádost o vyplnění dotazníku na portálu Survio.cz.

V březnu 2017 byly obdobným způsobem (dotazníkem skrze portál Survio.cz) osloveny organizace destinačního managementu a turistické informační centra registrované v ATICČR.

V dubnu 2017 započalo samotné vyhodnocování získaných dat. Nejprve proběhlo zpracování důležitých pasáží z individuálních rozhovorů s lidmi se zrakovým postižením. Data z dotazníků byly zpracovány do grafů a tabulek a poté byla charakterizována destinace, která bude porovnána s výsledným modelem přístupné destinace – Geopark Vysočina a město Telč. Tato etapa skončila v polovině září 2017.

Koncem září 2017 došlo k vyhodnocení výzkumných otázek a hypotéz. Byly stanoveny kritéria přístupné destinace pro návštěvníky se zrakovým postižením a na jejich základě byl stanoven model přístupné destinace. Jeho srovnání s vybranými destinacemi proběhlo začátkem října 2017.

5.3 Destinace pro srovnání s modelem přístupnosti

Za účelem porovnání přístupnosti destinace s vytvořeným modelem byly po pečlivém uvážení zvoleny lokality Geopark Vysočina a město Telč.

5.3.1 Geopark Vysočina

Tato lokalita byla pro srovnání zvolena kvůli svému poměrně malému území a atraktivitám CR, které by mohly být zajímavé pro zrakově postižené návštěvníky. Dalším důvodem, je implementace inovativních informačních technologií na území geoparku. V dnešní digitální době jsou tyto technologie jednou ze zásadních možností kompenzace zrakového postižení.

Geopark Vysočina (Obrázek 12) se nachází na území o rozloze 204,86 km², které je součástí Českomoravské vrchoviny (Obrázek 13), jehož nejvyšší vrchol je Javořice (837 m n. m.). Geopark je vymezen v částech správních obvodů obcí s rozšířenou působností Telč, Pelhřimov a Jihlava (GEOPARK VYSOČINA 2017b). Díky dlouhodobé kamenické tradici, specifickému krajinnému, morfologickému a geologickému rázu území, přítomnosti ojedinělých biotopů, skalních scenérií a rašelinišť a památek UNESCO ve městě Telč se Geopark Vysočina zařadil do sítě národních geoparků v České republice (GEOPARK VYSOČINA 2017b).

Z hlediska potenciálu cestovního ruchu je Geoparku Vysočina zajímavý především následujícími geolokalitami (GEOPARK VYSOČINA, 2017b):

- Balvanová moře na území přírodní památky Horní Nekolov.
- Přírodní památka Lukšovská.
- Míchova skála.
- Skály a kamenná moře na území přírodní rezervace Mrhatina.
- Přírodní rezervace Rašeliniště Bažantka.
- Kamenná moře a sutě v přírodní rezervaci Roštejnská obora.
- Štamberk a kamenné moře.
- Rašeliniště Velký pařezitý rybník.
- Národní přírodní rezervace rašeliniště Zhejral.
- Rašeliniště Kaliště.
- Činné lomy Mrákotín, Vanov a Rácov.
- Hora Javořice.
- Studánka Páně.
- Objekt bývalých lázní Svatá Kateřina.

Mezi další významné turistické lokality geoparku patří níže uvedené atraktivity CR (GEOPARK VYSOČINA 2017b):

- Přírodní rezervace Roštejnská obora.
- Hrad Roštejn.
- Obec Praskolesy s četnými rybníky a 800 let starou lípou.
- Městys Batelov s židovským hřbitovem a židovskými domy.
- Město Telč zapsané do seznamu UNESCO.

Pro zájemce o historii kamenictví v ČR je zajímavým cílem Muzeum kamenictví v Mrákotíně. V okolí Mrákotína kdysi fungovalo několik lomů, z toho největšího pochází žulový monolit, který je vztyčen v areálu Pražského hradu (GEOPARK VYSOČINA 2017b).

Návštěvníci, kteří vyhledávají zážitkové a volnočasové atraktivity, jistě uvítají následující možnosti využití (GEOPARK VYSOČINA 2017b):

- Lanový park ve Lhotce.
- Chadimův mlýn s muzeem, biofarmou a ubytováním v Horních Dubenkách.
- Rozhledna Oslenice.
- Letní půjčovna lodiček na Štěpnickém rybníku.

V Geopark Vysočina také pořádá různé sportovní a kulturní akce, jako jsou například (GEOPARK VYSOČINA 2017b):

- Silvestrovský výstup na Javořici.
- Charitativní zářijová cyklojízda „Na kole dětem Vysočinou“.
- Pochody pořádané Klubem českých turistů.
- Noční strašidelné prohlídky na hradě Roštejn.

Dalšími aktivitami, které lze na území geoparku provozovat, jsou: hipoturistika, sjezdové lyžování, běžecké lyžování, přírodní koupání, tramping, venkovní horolezení, sportovní rybolov, případně paintball (GEOPARK VYSOČINA 2017b).

5.3.2 Město Telč

Telč vyniká především svým unikátním historickým centrem. Náměstí Zachariáše z Hradce je lemované gotickými a renesančními měšťanskými domy s podloubími a bohatě zdobenými štíty. V roce 1992 bylo centrum Telče díky výjimečné architektuře zapsáno na Seznam světového kulturního dědictví UNESCO. Město Telč je předurčeno pro městskou turistiku po vycházkových trasách, mezi ty nejoblíbenější patří (GEOPARK VYSOČINA 2017b):

- Městský turistický okruh.
- Procházka kolem Štěpnického rybníka.
- Naučná stezka Lipky.
- Se Zachariášem z Hradce a Kateřinou z Valdštejna.
- Vycházková trasa „Město a voda“.

Telč je také známá svými rozlehlými katakombami, které v minulosti sloužily nejen jako sklepní prostory, ale také jako úkryt pro občany v případě ohrožení města.

Zpřístupněno je přibližně 150 metrů podzemích chodeb, které jsou ozvláštněny multimedialní expozicí.

Mezi další významné atraktivity cestovního ruchu v Telči lze zahrnout tyto turistické cíle (GEOPARK VYSOČINA 2017b):

- Státní zámek Telč.
- Muzeum techniky Telč.
- Muzeum Vysočiny.
- Zámecká galerie.
- Expozice historie železniční dopravy.
- Městská galerie Hasičský dům.
- Golf resort Telč.

Pro návštěvníky, kteří preferují kulturní dění, město Telč pořádá řadu různých kulturních, společenských a sportovních akcí (GEOPARK VYSOČINA, 2017b):

- Letní hudební festival Prázdniny v Telči.
- Historické slavnosti Zachariáše z Hradce a Kateřiny z Valdštějna.
- Vánoční prázdniny v Telči.
- Noc kostelů.
- Svatováclavské slavnosti s řemeslným trhem.
- Balóny nad Telčí.
- Léto s párou - výletní jízdy historického parního vlaku.
- Závodů dračích lodí na Štěpnickém rybníku.
- Hasičské dny.
- Tradiční farmářské trhy.

5.4 Potenciál CR zvolených destinací pro zrakově postižené lidi

Lokality Geopark Vysočina a město Telč jsou turisticky exponované lokality a přirozeně mají co nabídnout i zrakově postiženým návštěvníkům.

5.4.1 Geopark Vysočina

Geopark Vysočina je atraktivní turistická lokalita a určitě má co nabídnout i lidem se zrakovým postižením. Na jeho území se nachází množství kamenných útvarů s jedinečnou strukturou povrchu, který je „čitelný“ hmatem. To je samozřejmě zajímavé pro zrakově postižené lidi, zejména pro nevidomé. Pro slabozraké lidi je zase přitažlivá především podzimní krajina, díky barevné rozmanitosti listnatých lesů. Zrakově postižení

lidé si také v Geoparku Vysočina vychutnají rozmanitost zvukových podnětů, které zároveň podporují celkovou psychohygienu, odpočinek a regeneraci.

Primární aktivitou CR v Geoparku Vysočina, která je vhodná pro lidi se zrakovým postižením, je pěší turistika. Vybízí k tomu velké množství přítomných turistických stezek. Vhodná je také cykloturistika, pokud má zrakově postižený návštěvník vlastní dvojkelo, nebo koloběžku. Geopark Vysočina dále handicapovaným lidem nabízí tyto aktivity: projížďky na koni, horolezectví na místních geologických útvarech, horolezectví na umělé stěně, přírodní koupání v místních rybnících, sjezdové a běžecké lyžování. Uvedené aktivity jsou pro zrakově postižené návštěvníky zvládnutelné, pokud mají adekvátního průvodce, nebo instruktora.

Místní kamenická tradice umožňuje zrakově postiženým lidem obeznámit se s těžbou žuly na tomto území. Muzeum kamenictví v Mrákotíně nabízí exkurze do bývalých kamenolomů včetně tvořivé dílny - opracovávání kamene pod dozorem. Dále disponuje expozicemi s ukázkami kamenické práce a nástroji, které by byly vhodné pro haptické poznávání.

5.4.2 Město Telč

Město Telč je oblíbené milovníky historie zejména pak jeho historické centrum - Náměstí Zachariáše z Hradce. Pro zrakově postižené návštěvníky jsou však atraktivnější zpřístupněné prostory telčského podzemí, které mají nezapomenutelnou atmosféru.

Další aktivitou CR, která se v Telči pro zrakově postižené návštěvníky nabízí, je městská turistika. Nacházejí se zde nenáročné vycházkové trasy, které nabádají k vnímání krás města a jeho blízkého okolí všemi smysly.

Telč je bohatá nejen svými památkami a expozicemi v místních muzeích a galeriích, ale také kulturním a společenským životem. Konají se zde festivaly, koncerty, výstavy, divadelní představení a jiné umělecké produkce, což je turisticky přitažlivé i pro cílovou skupinu zrakově postižených návštěvníků.

Mimo výše uvedené nelze opomenout vyhlášenou místní kuchyni a s tím související ochutnávky místních produktů a krajových specialit.

5.5 Motivace zrakově postižených lidí k cestování

Síla motivace cestovat spočívá u intaktních lidí v tom, do jaké míry dokáží najít soulad mezi touhou poznávat nové místa, jejich očekáváními a obavami, které při cestování mají.

Motivace cestovat u lidí se zrakovým postižením může být ovlivněna i jinými faktory, než u lidí intaktních. Cílem tedy bylo zjistit do jaké míry je odlišná a zda je skutečně příčinou tak nízké účasti zrakově postižených lidí na cestovním ruchu.

V první řadě bylo nutné zjistit, zda mají respondenti prokazatelné zkušenosti s cestováním a tudíž jejich odpovědi budou mít dostatečnou výpovědní hodnotu. Oslovení respondenti cestovali průměrně dva krát ročně na velkou dovolenou – v létě k moři (6 dotazovaných) a v zimě na hory (5 dotazovaných). Kromě toho 7 respondentů absolvovalo alespoň jednou za měsíc jednodenní výlet po ČR. Destinace, které respondenti navštěvovali nejčastěji, se nacházely v ČR (všichni dotazovaní) a v Evropě (8 dotazovaných) - nejčastěji to bylo Řecko, Chorvatsko, Itálie a Francie.

Motivace cestovat pramení podle respondentů nejčastěji z jejich zájmů. Dovolenu si volili podle toho, co je bavilo, co se jim líbilo a jak chtěli trávit svůj volný čas.

Vybíráme si lokality hlavně podle toho, jaká je tam dostupnost výletů, co tam je za možnosti vidět, poznat, v Řecku i slyšet, protože poslouchat o Řecku je prostě úžasný. Třeba i ochutnat cokoliv - řecká kuchyně nemá chybu. Já nejsem člověk, který by si na 10 dní sedl na pláž a pak šel domů.

HEICMANOVÁ (2016)

Podle většiny respondentů, zrakové postižení nijak zvlášť neovlivňuje jejich motivaci cestovat. Jenom jeden respondent na cestování zanevřel, a to po negativních zkušenostech při komunikaci s lidmi.

Měl jsem možná smůlu na lidi... Třeba jsem do nich strčil, jen jako trochu, nikdy to nebylo naschvál. Pak jsem se omluvil a řekl jsem, co jako mám za handicap a oni na to: „Sed' doma na zadku a nechod' mezi lidi“.
To se mi stalo několikrát. Proto jsem raději doma, tam jsem sám sobě pánem, to prostředí znám a jsem králem.

SOUČEK (2016a)

Je tedy možné konstatovat, že respondenti nepřisuzují svému postižení velkou váhu, chtějí dělat všechno tak, jako intaktní lidé a nemají obavy někam vycestovat. Tato skutečnost byla zjevná zejména u mladších ročníků.

Vždy jsem se tak nějak spoléhala na to, že mě někdo někam prostě dovede a hotovo. Prostě, netuším, do čeho jdu a o to je to lepší... Právě teď se chystám na lezecký výstup do skal a hrozně moc se těším. Uvědomuji si, že to může být nebezpečné, že mi oči nepomůžou, ale budou tam zkušení lezci, instruktoři, kteří umí pracovat se zdravotně postiženými lidmi, proto se nebojím ani trošku.

PAVLÍČKOVÁ (2016)

Motivace respondentů cestovat byla částečně ovlivněná dostupností informací o cílové destinaci. Starší ročníky spíše spoléhaly na informace zprostředkované svými blízkými - většinou osobními průvodci, nebo rodinnými příslušníky. Naopak mladší respondenti se vždy snažili najít všechny potřebné informace sami.

Informace o místě, kam pojedeme, pořizuje vždy manželka. Ale radíme se o tom. Ona mi to všechno jaksi čte a pak to spolu vybíráme a diskutujeme o tom.

SOUČEK (2016b)

Já cestuji všude se svými kamarády. Zpravidla je to tak, že vymyslím a najdu nějakou šílenost já, pak jim to řeknu, jestli chtějí jít, a oni chtějí.... Tak se sedne auta a jede se.

KROČÁK (2016)

Respondenti využívali i jiné způsoby, jak získat potřebné informace o cílové destinaci:

- Telefonický rozhovor (8 dotazovaných).

- Web a e-mail (6 dotazovaných).
- Osobní kontakt (6 dotazovaných).

U respondentů s vyšším stupněm postižení zraku byla patrná nespokojenost s dostupností informací prostřednictvím internetu. Důvodem byla častá nekompatibilita webových stránek s asistivními technologiemi.

V poslední době je trendem sdílení informací prostřednictvím sociálních sítí, nicméně tento moderní zdroj vyhovuje zrakově postiženým lidem v menší míře, než by se dalo čekat (uvedli jej 3 dotazovaní).

Sociální sítě nepoužívám, ale nebráním se jim, když je to nutné. Mám však radši osobní kontakt. Na Facebooku máte tisíce kamarádů, s kterými jste se možná viděli jednou za život. Takový člověk mě nezná, neví, co je pro mě vhodné.

HRUBEŠ (2016)

Motivaci cestovat u zrakově postižených lidí nepochybně ovlivňují výdaje. Všichni respondenti měli pravidelné příjmy v podobě mzdy, nebo invalidního, či starobního důchodu. Jejich ekonomická situace jim tedy v cestování nebránila, nicméně měla vliv na výběr destinace a frekvenci dovolených za rok.

Já mám svůj důchod, není to moc, ale není to ani málo. Mám rád společnost, to víte, já žiju sám a tak je mi smutno. Nekouřím, nepiju a z důchodu si našetřím na dvě letní dovolené v Itálii, abych byl mezi lidmi a užil si trochu toho štěstíčka.

NESVADBA (2016)

Respondenti byli také tázáni, jaké obavy z cestování mají v souvislosti s cílovým místem pobytu. Většina respondentů se obává teroristického útoku, nebo válečného konfliktu. Polovina dotázaných uvedla strach ze zdravotních komplikací. Objevují se také obavy spojené s prováděním základních hygienických potřeb, které jsou pro intaktní lidi zcela běžné a vůbec je nemusí vnímat jako potíže.

Já se vždycky bojím toho, kde budu hledat záchod. Možná je to blbost, ale podstatná blbost. Radši na cestách nepiju, abych ten záchod vyhledávala co nejmíň, protože jak jezdím s chlapem, on jde jinam a já se musím tedy na toaletě orientovat sama. A to je někdy velký problém, zvláště když procházíte turnikety a jinými zařízeními, přes které za toaletu platíte.

HEJCMANOVÁ (2016)

S věkem respondentů se zvyšuje tendence opakovaných návštěv oblíbené destinace. Důvodem je známé prostředí, kde se již dokáží sami orientovat a cítí se svobodněji.

Rádi se se ženou vracíme do Mariánek. Tam si pronajmeme byt, protože máme rádi soukromí, sami si vaříme, občas si zajdeme také do restaurace. Zním to tam už velmi dobře.

SOUČEK (2016b)

Většina respondentů souhlasila s tvrzením, že pokud by věděli, že se v destinaci, kam chtějí vycestovat, nachází turistický cíl, který je pro ně přístupný, jejich motivace navštívit dané místo by se zvýšila. Bohužel, podle jejich tvrzení se tuto skutečnost dozvídají až na místě. Nebo se to nedozvědí vůbec a možnosti zpřístupnění nevyužijí.

Na základě zjištěných skutečností je možné konstatovat, že k cestování zrakově postižených lidí motivují zejména jejich záliby a koníčky, touha po poznání a po odpočinku. Přístupné prostředí není pro ně podmínkou, avšak při výběru destinace má svou váhu. Velkou roli tu sehrává propagace takové destinace pro tuto cílovou skupinu.

Ekonomická situace zrakově postižených lidí ovlivňuje výběr destinace a četnost dovolených. Nemá však žádný vliv na samotné rozhodnutí o tom, zda člověk má vůli cestovat, nebo ne.

Obavy zrakově postižených lidí ohledně cestování se neliší od obav intaktních lidí. Neznámých míst se neobávají, částečně i vzhledem k přítomnosti jejich průvodce.

5.6 Bariéry v cestování zrakově postižených lidí

Výzkumnou otázkou č. 2 bylo analyzováno, jaké bariéry identifikují lidé se zrakovým postižením ve vztahu k cestování. Z výpovědí respondentů je možné identifikovat tyto druhy překážek v cestování:

- Architektonické bariéry.
- Ekonomické bariéry.
- Sociální bariéry.
- Informační bariéry.
- Ostatní bariéry.

5.6.1 Architektonické bariéry

Jsou to překážky spojené s překonáváním složitosti terénu a ztížené orientace v něm. Respondenti do této skupiny zařadili následující:

- Nepřístupný a složitý terén – přírodní trasy.
- Nedostatečné, či málo nečitelné značení v terénu.
- Chybějící zábrany proti pádu z výšky - zábradlí a madla.
- Neoznačené překážky na trase - koše, předzahrádky a vývěsné tabule hospod, stavební práce na chodnících, neořezané dřeviny, také pilíře, sloupy a lampy natřené barvou, která splývá z okolím.
- Neozvučené přechody pro chodce a vlakové přechody.
- Chybějící vodící linie na chodnících a přechodech, častá změna struktury dlažby.
- Neoznačené skleněné dveře a velké prosklené plochy.
- Četnost schodů a nerovností na trase, chybějící označení prvního a posledního schodu výraznější barvou.
- Úzké anebo naopak příliš rozlehlé a orientačně složité prostory.
- Nepřiléhající koberce, nízký nábytek, nevhodné umístění drobných předmětů.
- Neozvučené výtahy.
- Používání turniketů – automatické vstupy na veřejné toalety.
- Neoznačování dveří reliéfním písmem, nebo Braillovým písmem.

5.6.2 Ekonomické bariéry

Jsou to bariéry spojeny s nedostatkem finančních prostředků, které jsou nutné pro cestování. Respondenty byly uváděny tyto:

- Neuznání ZTP průkazu v zahraničí.

- Nízký příjem.
- Drahé ubytování a stravování.

5.6.3 Sociální bariéry

Jsou to bariéry působící v mezilidských vztazích. Respondenti se střetávají nejčastěji s níže uvedenými:

- Neschopnost domluvit se cizím jazykem - obzvlášť u starších ročníků.
- Nedorozumění s pracovníky a personálem služeb CR, kteří část onemají představu, co by bylo zajímavé a vhodné pro zrakově postižené návštěvníky.
- Negativní zkušenosti s při navazováním kontaktů s místními lidmi.
- Předsudky, ostych a odmítání ze strany intaktních lidí.
- Nedostatek empatie, nebo naopak až přílišná ochota pomoci, která obtěžuje.
- Obavy ze zlodějů, násilníků a podvodníků.

5.6.4 Informační bariéry

Jsou to bariéry v přístupu k informacím, které zrakově postižený člověk potřebuje pro své bezproblémové působení na daném místě. Respondenti sem zařadili:

- Absence zvětšených map pro slabozraké lidi se zvýrazněním vhodných tras.
- Absence asistenčních služeb, elektronických průvodců a navigačních systémů pro nevidomé.
- Absence webových informací vhodných pro zrakově postižené návštěvníky.
- Nekompatibilita webových stránek (rezervačních systémů) s asistivními technologiemi.
- Absence informačních brožur pro slabozraké a nevidomé.
- Absence jídelních lístků ve vhodné podobě pro lidi se zrakovým handicapem.
- Nečitelnost informační (klasických i elektronických) tabulí - jsou příliš vysoko, mimo dosah očí, texty mají malé, či málo kontrastní písmo.
- Absence ozvučení u zařízení typu bankomat, informační kiosek, apod.
- Málo slyšitelné hlášení akustických prvků, z důvodu rozlehlosti prostoru, nebo z důvodu nerušení ostatních.
- Absence různých jazykových mutací u akustických prvků.
- Absence ozvučení v dopravních prostředcích.

5.6.5 Ostatní bariéry

Jsou to bariéry, s kterými se běžně nevidomí a slabozrací lidé potkávají během pobytu v neznámém destinaci:

- Problémy při uzavírání písemných smluv (přečíst, podepsat se, ...).
- Nesnadné placení – obtížná orientace v mincích a bankovkách cizích států.
- Ztížená manipulace s placení kartou (zadání PIN-kódu).
- Nečitelnost cenovek.

5.7 Prostředí destinace

Z důvodu existence výše uvedených bariér respondenti se zrakovým postižením si v 90% o cílovém místě zjistí co nejvíc údajů - tedy téměř nikdy nevkročí do neznámé lokality, aniž by se dopředu nepřipravili a neměli o ní veškeré potřebné informace včetně přístupnosti prostředí.

Přístupnost prostředí destinace (potažmo i atraktivit CR) je možné specifikovat za předpokladu, je-li brána v potaz určitá rozdílnost mezi přírodním a urbanizovaným prostředím.

5.7.1 Přírodní prostředí

Přírodní prostředí může být vlivem různých faktorů (složitý terén, měnící se počasí, nedostatečné světelné podmínky) pro zrakově postižené lidi náročné na orientaci. V krajním případě může být pohyb v přírodě pro tuto cílovou skupinu i nebezpečný. Navzdory těmto rizikům zrakově postižení lidé přírodní lokality rádi navštěvují. Není však obvyklé, aby se v přírodě pohybovali zcela sami, bez průvodce, či asistenta.

V případě turistiky v náročném terénu respondenti preferovali doprovod specializovaného horského průvodce (6 dotazovaných). V ostatních případech, kdy šlo o běžnou turistiku, je doprovázeli osobní asistenti.

Jedním z mála orientačních prvků použitelných v přírodním prostředí, jsou přirozené vodící linie (například některé vycházkové a naučné stezky, lesní cesty, apod.). Nicméně zrakově postižení respondenti namítali, že u tohoto způsobu usnadnění pohybu v přírodním prostředí není zaručena návaznost jednotlivých prvků vodící linie. Proto se na ně sami nemohou spoléhat.

V přírodním prostředí je podle respondentů použití GPS navigace diskutabilní – ne vždy a všude je možné zachytit kvalitní signál (například v hustém lesním porostu,

nebo za špatných meteorologických podmínek, apod.). Obdobně je problematické i použití služeb navigačních center – jejich funkčnost je také závislá na dostupnosti a kvalitě GPS signálu.

Někteří zrakově postižení respondenti přišli do styku s elektronickým informačním systémem Dinasys, který se jim zdál velmi přínosný a ocenili by jeho další rozšiřování.

5.7.2 Urbanizované prostředí

V urbanizovaném prostředí se respondenti se zrakovým postižením převážně orientují na základě vodících linií. Ty mohou být přirozené (stěny domů, ploty, hrany chodníků, apod.), nebo umělé (signalizační a výstražné pásy). Tento způsob značení je zejména pro nevidomé lidi, důležitým navigačním prvkem, ale ne vždy je podle názoru respondentů (3 dotazovaní) osazováno správně. Buď zcela chybí, nebo není tam, kde má být, či je umísťováno chaoticky a nepřehledně. Dalším problémem jsou jakékoliv překážky, které značení narušují. Jsou to například nevhodně označené výkopy, předzahrádky, vyčnívající přerostlé keře, apod.

Mohlo by se zdát, že pro slabozraké lidi, kteří se ještě mohou částečně spoléhat na svůj zrak, bude orientace v urbanizovaném prostředí jednodušší než u nevidomých lidí. Pravdou však je, že v tomto směru na tom nejsou o moc lépe:

*Všechno je umísťováno zbytečně vysoko. Já to prostě neukoukám.
Ty papírky, například s jízdním řádem – je to malý a ještě k tomu
to nalepí vysoko. A já pak u toho stojím, natahuji krk, abych vůbec něco
viděla, nebo musím vytáhnout mobil a zvětšovat to přes foťák.*

PAVLÍČKOVÁ (2016)

Dalším způsobem, který zrakově postiženým lidem napomáhá při orientaci v urbanizovaném prostředí, jsou hmatové prvky. Používají se nejčastěji v podobě reliéfních štítků (například na madlech schodišť k nástupišťům), nebo v podobě tyflografických plánek (například na poschodích v budovách). Obecně se hmatové prvky umísťují na frekventovaných, nebo nepřehledných místech. Podle vyjádření respondentů, tyflografické plánky (Obrázek 14) slouží pro nevidomé lidi jen jako doplňkový informační

materiál. Pro nevidomého člověka je totiž dost náročné představit si prostor v reálném měřítku, s adekvátními mírami.

Respondenty byly velmi kladně oceněny akustické prvky v jakékoliv podobě (ohlašování příštích zastávek MHD, ozvučené informační tabule, akustické orientační majáčky).

Novinkou ohledně orientace zrakově postižených lidí v urbanizovaném prostředí je navigace v interiérech budov. V současné době probíhá vývoj, přičemž se hledá vhodný princip jak navigaci v budovách prostřednictvím mobilních zařízení optimálně realizovat (GPS technologie k tomuto účelu není vhodná). Jednou z možností je také v ČVUT vyvíjená aplikace NaviTerier (Obrázek 15)

ČVUT dělá NaviTerier, je to aplikace pro mobil. Já nevím, jak to přesně funguje, ale musíte si stáhnout z internetu popis budovy, no a ono vás to potom krok po kroku po té budově naviguje. Musíte se ale spolehnout na vlastní síly a schopnosti, naslouchat instrukcím a na základě nich dojít k dalšímu navigačnímu bodu.

HRUBEŠ (2016)

Při diskusi ohledně pohybu a orientace v neznámém městě, respondenti poukazovali na to, že mají problém s optimalizací trasy – tedy aby byla co nejkratší, bezpečná a jednoduchá (například s nejmenším počtem přestupů v MHD).

5.8 Atraktivita cestovního ruchu

V průběhu rozhovoru respondenti se zrakovým postižením měli také popsat, jak si představují prohlídku různých typů atraktivit cestovního ruchu. Konkrétně se měli vyjádřit k následujícím turistickým cílům:

- Procházka po naučné stezce v přírodě.
- Prohlídka historického centra.
- Návštěva expozice v muzeu.
- Prohlídka zámku.

První atraktivita ve výčtu výše patří do přírodního prostředí. Ostatní tři uvedené atraktivity představují typické turistické cíle v urbanizovaném prostředí.

5.8.1 Procházka po naučné stezce v přírodě

Naučné stezky jsou obvykle tvořeny informačními tabulemi, které však ve většině případů nejsou přístupné lidem s postižením zraku. Slabozrací lidé mívají problémy s jejich instalací (výška, náklon plochy tabule), nevidomí lidé pak s jejich obsahem (absence hmatových a akustických prvků). V mnoha případech jsou odkázáni pouze na zprostředkovaný popis od jejich asistenta.

Starší ročníky respondentů odmítali pohyb ve složitějším přírodním terénu z důvodu obav o své zdraví. Aktivnější mladší respondenti takové obavy nesdíleli, obzvláště pokud by byli v doprovodu specializovaného horského průvodce, který by znal jejich potřeby.

Respondenti byli toho názoru, že naučné stezky jsou málo atraktivní. Podle nich by poznávání přírodního prostředí mělo mít zábavnou formu s aktivní účastí návštěvníků a případně také s možným využitím mobilních technologií (například mobilní aplikace: Geocaching, Geofun, apod.).

5.8.2 Prohlídka historického centra

Představy respondentů ohledně prohlídky historického centra města jsou ovlivněny tím, zda využili služeb průvodců CR.

Zrakově postižení respondenti, kteří absolvovali prohlídku sami, si museli obstarat alespoň základní informace o dostupných atraktivitách. Přitom se spoléhali zejména na informace z těchto zdrojů:

- Osobní asistent.
- Turistické informační centrum.
- Turistický průvodce v elektronické podobě (web, mobilní aplikace, apod.).
- Turistický průvodce v knižní podobě.

Respondenti, kteří absolvovali prohlídku s průvodcem CR, se na prohlídku připravovali minimálně, spoléhali na kvality průvodcem CR. Očekávali především, že ho nezaskočí přítomnost zrakově postiženého návštěvníka, zajímavý výklad a navigaci k turisticky významným objektům.

Bez ohledu na to, zda zrakově postižení lidé použili služeb průvodců CR, byl jejich záměr relativně shodný – chtěli následující:

- Dozvědět se více o dostupných turistických atraktivitách.

- Blíže se seznámit s turisticky významnými objekty - sáhnout si na ně, je-li to možné, případně si udělat bližší představu díky reliéfním obrázkům (Obrázek 16 - Obrázek 17), či modelům daného objektu (Obrázek 18).
- Prožít „Genius Loci“.

5.8.3 Návštěva expozice v muzeu

Respondenti plně chápou, že artefakty v expozicích mají často velkou historickou cenu a jsou naším kulturním dědictvím, které je nutné chránit. Z tohoto důvodu jsou smíření s tím, že vystavené exponáty nemohou zkoumat hmatem, i když haptický vjem je zejména pro nevidomé tím nejdůležitějším způsobem poznávání.

Respondenti byli tázáni, jak by řešili přístupnost různých typů expozic, jejichž příklady byly zvoleny tak, aby charakterizovaly určitý způsob, jakým bývají artefakty podobného typu obvykle vystavovány:

- Výstava vzácných mincí - jde o větší množství drobných předmětů uzavřených ve vitrínách. K vystaveným exponátům návštěvník nemá bezprostřední přístup.
- Výstava koster dinosaurů – jde o velké, případně křehké předměty, kterých se není možné dotýkat.
- Výstava obrazů a jiných uměleckých děl - jde o rozmanité exponáty různého tvaru, vyrobené z různých materiálů, které jsou často hmatem nerozpoznatelné.

Výstava mincí

Výstava mincí by měla podle respondentů být koncipována tak, aby ty nejdůležitější a nejvzácnější mince, případně mince reprezentující určité období, měly své kopie. Těch by bylo možné se dotýkat a poznávat tak jejich tvar a reliéf. Kopie mincí by být instalované přímo na vitríně, doplněné stručným textem, popiskem v Brailu a čárovým kódem (QR, BeeTag, ...), který odkazuje na online informace umístěné na webu instituce. K ostatním mincím by podle respondentů měl průvodce CR sdělit základní souhrnné informace – jaké předměty se ve vitríně nachází a jaký mají význam.

Výstava koster dinosaurů

Výstava by měla být podle respondentů koncipována tak, že každý vystavený artefakt má svou miniaturní model (nebo alespoň reliéfní obraz) určený pro zrakově postižené návštěvníky k haptickému poznávání. Tyto kopie by měly být označeny štítkem se stručným textem, popiskem v Brailu a čárovým kódem (QR, BeeTag, ...), který odkazuje na online informace umístěné na webu výstavy. Respondenti dále ocení poutavý výklad

průvodce CR (nebo audioprůvodce) a dokreslení atmosféry expozice autentickými zvuky a ruchy.

Výstava obrazů a uměleckých děl

Výstava je podle respondentů z hlediska přístupnosti nejkomplikovanější. Některé galérie umožňují zrakově postiženým návštěvníkům dotýkat se soch a vybraných plastik, pokud nejsou vyrobeny z křehkého materiálu (SIMON, 2016). U ostatních exponátů (jako jsou obrazy, emotivní instalace a plastiky z nepevných materiálů, apod.) nastává téměř neřešitelný problém, jak dané dílo zprostředkovat zrakově postiženým návštěvníkům. To často tuto cílovou skupinu odrazuje od návštěvy galerií, obrazáren a podobných kulturních institucí.

5.8.4 Prohlídka zámku

Prohlídku zámku respondenti popisovali podobně jako prohlídku historického centra s průvodcem CR. I v tomto případě by měl průvodce brát v ohled přítomnost zrakově postiženého návštěvníka a přizpůsobit tomu svůj výklad. Některé hrady a zámky nabízejí zrakově postiženým návštěvníkům možnost dotýkat se vystavených exponátů. Jedinou podmínkou je navléknutí rukavic jimi zapůjčených (SIMON, 2016). Pokud tato možnost není, měl by průvodce CR používat makety a reliéfní zobrazení vystavených předmětů. Respondenty je také pozitivně vnímáno přiměřené dokreslení atmosféry místa audiovizuálními prvky (například dobová hudba, hra světél v podzemí, apod.).

5.9 Úroveň služeb cestovního ruchu

Předmětem výzkumu bylo také zjistit úroveň služeb cestovního ruchu, poskytovaných lidem se zrakovým postižením v ČR. Na základě zjištěných údajů a požadavků respondentů byl navržen model přístupné destinace pro tuto cílovou skupinu. Pro tento účel byla zjišťována kvalita následujících služeb cestovního ruchu v ČR:

- Dopravní služby.
- Stravovací služby.
- Ubytovací služby.
- Informační služby.
- Sportovně-rekreační služby.
- Kulturně-společenské služby.
- Průvodcovské a asistenční služby.

Při dotazování respondentů byl kladen důraz především na tyto, níže uvedené aspekty:

- Spokojenost s úrovní poskytovaných služeb CR.
- Kvalifikovanost personálu služeb CR.
- Požadavky na služby CR.
- Výhrady vůči službám CR.

5.9.1 Dopravní služby

Respondenti byli vyzváni, aby se vyjádřili k přepravě různými dopravními prostředky. Zkušenosti měli převážně s MHD, vlakovou, autobusovou a leteckou dopravou.

Letecká doprava

Leteckou dopravu použili doposud jenom tři respondenti, všichni shodně využili služeb pražského Letiště Václava Havla (LVH).

Přístupnost LVH pro lidi se zrakovým postižením je primárně zabezpečeno asistenční službou, ale jsou tu také prvky pro podporující orientaci této cílové skupiny. Asistenční službu provozuje certifikovaná firma MaidPro, s.r.o. prostřednictvím 24-hodinového dispečinku, který je možné kontaktovat telefonicky, e-mailem, faxem, SITA, nebo interkomem. Potřebu asistence pro pasažéry je nutné letišti oznámit nejpozději 36 hodin před příletem, nebo odletem letadla (LVH, 2017). Asistenční služba se sjednává na určená stanoviště, která jsou v blízkosti parkovišť, zastávek MHD, odbavovacích přepážek a také na informačních stáncích letištních terminálů (HRUBEŠOVÁ 2015). Umístění těchto stanovišť je dostupné na webových stránkách LVH (HRUBEŠOVÁ 2015). Nicméně nalezení stanoviště asistenční služby může být pro zrakově postiženého člověka obtížné – místa nejsou totiž opatřena ani akustickými, ani reliéfními prvky. Je zde jenom piktogram (Obrázek 19).

Ve venkovní části letiště jsou instalovány vodící linie, signální a varovné pásy, avšak dle analýzy jsou zmatečné (HRUBEŠOVÁ 2015). Skleněné vstupy jsou nesprávně označeny kontrastním pásem, takže jsou pro slabozrakého člověka neviditelné (HRUBEŠOVÁ 2015). Terminály a veškeré vstupní části jsou opatřeny VPN akustickými majáčky. Budova letiště je však natolik rozlehlá, že i navzdory všem instalovaným navigačním prvkům je orientace v ní pro zrakově postižené lidi obtížná. Bezproblémové odbavení je tedy spíše reálné při použití asistenční služeb (HRUBEŠOVÁ 2015).

*Že bych se Ruzyní přesouvala úplně sama, to si neumím ani představit.
Já jsem cestovala naposled letadlem na dovolenou s rodiči a to ještě nám
na letišti pomohli naši známí.*

PAVLÍČKOVÁ (2016)

Podobné orientační problémy mají cestující se zrakovým postižením také i na jiných mezinárodních letištích a i tam, pochopitelně, oceňují pomoc letištní asistenční služby.

*Když jsme odlítali z Řecka domů, tak ta delegátka mi zařídila osobní
odbavení, to znamená, že jsme byli v bezcelní zóně. Já jsem ji nejdřív
moc nepochopila, ale pak jsem slyšela, jak mě vyvolávají,
tak jsem se lekla, že sem něco provedla. Přišla ke mně obsluha,
že jakože se máme postavit a že jdeme do letadla. Řekla jsem,
že sama nepůjdu, že jedině s přítelem. Vzali mi kufr, odvedli mě až
na palubu, nechali nás usadit a až když jsme chvíli seděli, pak teprve
nastupovali ostatní lidi. Bylo to strašně fajn, protože, znáte to, všichni
chtějí být první a takhle nikdo do vás nestrká a vy nikomu nepřekážíte.
Bylo to bezvadný.*

HEJCMANOVÁ (2016)

Společnosti většinou garantují zřetelně postiženým lidem asistenci při nástupu a výstupu z letadla včetně usazení na místo. Na palubě letadla jsou zpravidla poskytovány standardní služby, jako všem ostatním cestujícím. Záleží však na obchodních podmínkách jednotlivých leteckých společností, do jaké míry jsou on-board služby přístupné zřetelně postiženým lidem. Všechny poskytované služby však musejí být v souladu s nařízením Evropského parlamentu o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EU 2006). Cestující nejsou povinni prokazovat své postižení žádným lékařským potvrzením, musí pouze avizovat potřebu pomoci tomu, kdo let zajišťuje, a to nejméně 48 hodin předem (nejlépe při rezervaci). Dotyčný prodejce by měl cestujícího informovat o možné

pomoci a zajistit ji nejen v letadle, ale také na startovním a cílovém letišti, nebo po dobu mezipřistání a přestupu. Asistence zahrnuje doprovázení z předem domluveného místa na letišti, skrz odbavení, bezpečnostní prohlídku, nástup do letadla, včetně nalezení správného místa, doprovod k toaletě (nikoli však asistenci na ní), po výstupu z letadla pak pomoc s nalezením zavazadel, či doprovod na navazující letecký spoj. Vše zásadně bezplatně. Vodící pes by měl být přepravován zdarma přímo s cestujícím na palubě letadla, ne v zavazadlovém prostoru. Asistent zrakově postiženého člověka by měl sedět vedle něho a to i za cenu přesazení jiného pasažéra (EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EU 2006).

Vlaková doprava

Jako nejpřístupnější formu přepravy pro lidi se zrakovým handicapem označili respondenti vlakovou dopravu. Železniční síť v ČR (i ve většině evropských zemí) je poměrně rozvinutá a díky modernizaci vozového parku je cestování vlakem pohodlné. Podle vyjádření Českých drah (ČD) jsou všechna nově zrekonstruovaná nádraží v ČR vybavena orientačními prvky pro nevidomé, včetně vodících linií, varovných pásů na nástupištích, štítků označujících čísla nástupiště na zábradlí, akustických majáčků a informačních panelů s hlasovým výstupem (ČD 2014). Respondenti se vesměs shodli, že ČD jsou k potřebám lidí se zrakovým postižením přístupné (Obrázek 20). Nabízejí například doplňkovou službu průvodce po nádraží - zpravidla je to zaměstnanec ČD, který nejen provází nevidomé, ale stará se také o obsluhu vozíčkářských ramp a pomáhá lidem na vozíku. Nádražní průvodcovskou službu je nutné objednat prostřednictvím formuláře ČD alespoň 24 hodin před odjezdem vlaku. Respondenti, kteří tuto službu často využívají, mají uložené kontakty přímo na samotné nádražní průvodce, a snaží se vyhnout nevyplňování formuláře. Podle vyjádření jednoho z respondentů, je formulář zbytečná komplikace a bylo by lepší, kdyby se tyto služby domlouvaly jakoliv jinak - třeba telefonicky. Objednávka skrze formulář je nepružná a neřeší neplánované situace a problémy vzniklé během cestování - například výluky, zmeškání, apod. (SOUČEK 2016b).

Prostřednictvím průvodce po nádraží nebo vlakového personálu ČD je také možné pozdržet přípoj tím, že dispečink je informován o přítomnosti nevidomého ve vlaku a o jeho potřebě přestoupit.

Když si to s průvodcem na nádraží domluvíte, tak vás odvedou i k jinému vlaku než k vlaku ČD, ale standardně to tak moc není, protože to ČD nepodporují. No ale samozřejmě, když to potřebuji, řeknu „Potřeboval bych ráno na RegioJet“, tak oni mě tam dovedou. Akorát nejsou schopní s RegioJetem nic domluvit. U ČD můžou zavolat přímo do toho vlaku a říct „Mám pro vás člověka, který je nevidomý, tak mi ho tam vezměte, jede do Kolína třeba“ a průvodčí to ví dopředu a v Pardubicích vykoukne, už mě hledá a prostě, už se o mě postará. U vlaků jiných společností toto není možné, protože ten dispečink prý nemá přímé propojení na tyto vlaky, vidí na tom svém intranetu jenom vlaky ČD.

SOUČEK (2016b)

Autobusová doprava

Autobusová doprava byl druhý nejpopulárnější způsob přepravy, který oslovení respondenti používají. Podobně jako u vlaků i tady sehrává velkou roli ekonomické hledisko. Na základě průkazu ZTP platí jak ve vlacích, tak v autobusech, čtvrtinový jízdní tarif. Respondenti obvykle cestují autobusy tam, kde neexistuje vlakové spojení, pokud existuje, zvolí raději vlak.

Autobusovou dopravu zajišťuje v ČR několik přepravních společností, které provozují i autobusové terminály. Podobně jako u vlakové dopravy, i jejich systém podpory zákazníků se zdravotním postižením není jednotný, což je hlavním zdrojem nepřístupnosti těchto služeb. Autobusová doprava v ČR by měla být poskytována v souladu s dokumentem Všeobecná práva cestujících v autobusové a v autokarové dopravě dle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 181/2011.

Městská hromadná doprava

Respondenti shodně uvedli, že většina měst ČR má MHD přístupnou vůči lidem se zrakovým postižením. Metro a dnes už i většina ostatních dopravních prostředků MHD je bezbariérová a hlásí zastávky. To je pro člověka se zrakovým postižením velmi důležité. Ve vozech pozemní MHD platí pravidlo usazení zrakově postiženého člověka na sedadlo za řidičem. Důvodem je co nejlhčí orientace nevidomého v dopravním prostředku a blízký kontakt s řidičem. Standardní výbavou vozů jsou také signalizační tlačítka pro oznámení úmyslu vystoupit. Na zastávkách MHD jsou instalovány akustické hlásiče

jízdního řádu (Obrázek 21). Po příchodu dopravního prostředku si zrakově postižení lidé mohou prostřednictvím svého VPN zařízení vyvolat číslo linky a směr jízdy, kam vůz míří. Pokud se rozhodnou do vozu nastoupit, mohou si přes VPN zařízení otevřít dveře. Zároveň je automaticky vyslán signál řidičovi, který ho informuje o přítomnosti zrakově postiženého člověka v dopravním prostředku. Někdy se také ozve hlášení „Nástup nevidomého“ (Pražské metro).

Hradec Králové patří k nejlepším, protože všechny autobusy jsou ozvučeny, což v Praze například není. V Praze je to často nefunkční, v Pardubicích taky. V Ostravě to trvá strašně dlouho, než ten autobus začne mluvit, to už prostě řidič zavírá dveře a odjíždí. V Hradci Králové jsou autobusy řízené GPS a to hlášení je nezávislé na řidiči. Podle GPS jsou řízeny také zastávky. Já jsem v Hradci s MHD velice spokojený. Nastupuji vždy předními dveřmi, sedám si za řidiče, s nimi se kontaktuji a všichni mě už znají a vědí o mně. Často se mě ptají kam jedu, aby mi správně najeli k tomu chodníku...

SOUČEK (2016b)

Automobilová doprava

Všichni respondenti, ačkoliv nemohou sami řídit, jezdí autem poměrně často - většinou s rodinou a se svými průvodci.

Nejčastějším problémem, který s tímto typem dopravy souvisí, je parkování. Respondenti mají zkušenost, že vyhrazených míst pro parkování zdravotně postižených lidí je málo a situaci ještě zhoršují nezodpovědní řidiči, kteří nemají oprávnění na těchto místech stát ani parkovat.

S parkováním souvisí i druhá, často zmiňovaná obtíž - nalézt vyhrazené místo pro zdravotně postižené lidi v neznámé lokalitě.

Poměr parkovacích stání pro lidi se zdravotním postižením řeší Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb (MMR 2009):

- a) **2 až 20 stání:** 1 vyhrazené stání.
- b) **21 až 40 stání:** 2 vyhrazená stání.

- c) **41 až 60 stání:** 3 vyhrazená stání.
- d) **61 až 80 stání:** 4 vyhrazená stání.
- e) **81 až 100 stání:** 5 vyhrazených stání.
- f) **101 až 150 stání:** 6 vyhrazených stání.
- g) **151 až 200 stání:** 7 vyhrazených stání.
- h) **201 až 300 stání:** 8 vyhrazených stání.
- i) **301 až 400 stání:** 9 vyhrazených stání.
- j) **401 až 500 stání:** 10 vyhrazených stání.
- k) **501 a více stání:** 2 % vyhrazených stání.

Parkovat na takto vyhrazeném místě může jenom osoba, která vlastní evropskou parkovací kartu (Obrázek 22) anebo člověk, který tuto osobu přepravuje. Evropská parkovací karta byla zavedena doporučením Evropského společenství 98/376/ES. V České republice upravuje platnost této karty Zákon 361/2000 Sb. o provozu na pozemních komunikacích. V České republice může být držitelem evropské parkovací karty pouze ten, komu byl přiznán průkaz ZTP.

Problém s vyhledáváním vyhrazených míst pro parkování zdravotně postižených lidí částečně řeší různé mobilní aplikace, jako například aplikace Parkování ZTP Praha (Obrázek 23). Nicméně tyto aplikace jsou lokální, komplexní celorepublikové řešení neexistuje.

Taxi služba

K cestování taxi službou se vyjádřil jenom jeden respondent. Taxi využívá, jenom když je to opravdu nutné. Doposud se neseťkal s nekorektním jednáním, řidiči se k němu vždy chovali jako standardně jako k ostatním klientům. Jediné, co by respondent navíc uvítal, je doprovod ke vchodu budovy v cílovém místě.

Doprava obecně

Nejzásadnějším problémem dopravních služeb ve vztahu k potřebám zrakově postižených lidí je přestupování. Respondenti by velmi ocenili, kdyby se společnosti provozující jakoukoliv osobní dopravu dohodli na jednotném podpůrném systému pro zdravotně postižené pasažéry a nechovali se v této věci konkurenčně. Přesuny mezi nástupišti ve spěchu dělají problém i intaktním lidem, natož lidem s postižením zraku. V takových případech je podle respondentů důležitá ochota dopravního personálu pomáhat.

Třeba na nádraží v Pardubicích jsou služby výborný, ale v Kolíně prostě nestojí za nic. Není to standardně stejně ve všech stanicích, je to často problém. Někde jsou strašně ochotní, záleží na tom, jak ochotného člověka najdete. Třeba jsem potřeboval přestoupit v Lysé nad Labem, takže jsem se s nimi domluvil, aby mě přistavili ty vlaky na stejný nástupiště, protože tam byly jenom tři minuty na přestup a ráno, když vám to ujede, tak další vlak jede za dvě hodiny. Když je tam solidní výpravčí, tak mi vyhoví, když ne, nevyhoví a vymluví se na něco, že to nejde.

SOUČEK (2016b)

Někteří respondenti tuto situaci řešili tak, že cestovali spojem, který přichází do přestupné stanice alespoň hodinu před příchodem přípoje. Nechtěli zbytečně spěchat při přestupu a případně ohrozit své zdraví.

Jako kompenzaci problému s přestupováním označili respondenti u vlakové dopravy již uvedenou asistenční službu. Stejná průvodcovská služba by měla fungovat i na terminálech autobusové dopravy. Ne vždy je ale respondentům vyhověno. Podle jejich sdělení bývají často odmítáni z důvodu nedostatku personálu.

Domluvil jsem se na terminálu v Hradci Králové s dispečery, kteří mi pomáhali s orientací a provázeli mě. Zavola jsem třeba, že jsem přijel s MHD na Áčko a oni mě zavedli tam, kam jsem potřeboval, nemusel jsem to vůbec dopředu někde objednávat. Ovšem, to teď přestává fungovat, protože tam byli dříve čtyři zaměstnanci. A fungovalo to od 5:00 do 23:00, ale teď už to tak není. Už jsou tam jenom dva a funguje to od 8:00 do 19:00 a teď to vypadá, že je dokonce úplně zruší.

SOUČEK (2016b)

Při přestupování ve vlakové dopravě pomáhají lidem se zrakovým postižením také informační technologie. Někteří respondenti používají mobilní aplikace

„MůjVlak“ (Obrázek 24) a „NaVlak“ (Obrázek 25). Díky nim se mohou jednoduše dozvědět, z kterého nástupiště jim vlak odchází, kde se nachází jejich přípoj, za jak dlouho mají vystupovat a jestli má jejich vlak zpoždění.

Když jdu na informace a zeptám se, z kterého nástupiště mi vlak odchází, tak mi řeknou, že to dispečer ještě neurčil. No a já nemůžu čekat na minutu před odjezdem, kdy to tam na tu tabuli skočí. To bych pak nestíhal se tam dobloumat. Tak jsem si naistaloval ty aplikace a teď to v klidu stíhám.

NESVADBA (2016)

Mobilní aplikaci má také většina autobusových dopravců, ale ty nejsou provázané a neřeší problém přestupování. Výhodnou alternativou je pak aplikace IDOS, která dokáže poskytnout detailní informace potřebné při přestupu - tedy na kterém nástupišti má být daný spoj v daný čas.

Letiště Václava Havla má také svou vlastní aplikaci, kde jsou dostupné informace ohledně letů a také ohledně terminálů.

Mobilní aplikace JRm (Obrázek 26) komplexně řeší jízdní řády městské hromadné dopravy v rámci celé ČR.

Všechny výše uvedené mobilní aplikace jsou kompatibilní s asistivními technologiemi používanými na chytrých telefonech s operačními systémy Android, iOS a Windows.

Rozsah a úroveň on-board služeb se odvíjí od typu dopravní služby a společnosti, která ji provozuje. Respondenti si nemyslí, že by měli mít z titulu svého postižení automaticky nárok na nadstandard. Spokojí se s tím, co mají zapláceno v ceně jízdenky. Od průvodčího, stevarda, nebo řidiče autobusu očekávají profesionální přístup a určitou dávku empatie – toho se jim podle jejich vyjádření víceméně i dostává. Problematická v tomto směru je jenom autobusová doprava. Tři respondenti uvedli, že zažili neochotu řidičů uznávat průkaz ZTP/P pokud neměli s sebou průvodce. Další respondentka měla nepříjemnou zkušenost s řidičem dálkového autobusu:

Měla jsem velký problém s dálkovým autobusem Praha – Jeseníky. Mě vždycky Kristýna (lektorka prostorové orientace TyfloServis Hradec Králové – pozn. aut.) učila, jak se má nastupovat a vystupovat v autobuse, sedat si na sedadlo za řidiče a prostě, aby to fungovalo, aby ten řidič o mě věděl a já o něm, a věděla jsem, kdy mám vystupovat. Nefunguje to v dálkových autobusech, linkové jsou v pohodě. Nevím, jestli ten řidič vydělával málo peněz, mě ho je líto, ale nicméně, zakázal mi sednout si za něj – nevím proč. Řeknul mi, abych si šla sednout někam dozadu. Já prostě, když vejdu ze světla do tmy, tak nevidím vůbec nic, ani nevím, kde sedí lidé, no prostě, podala jsem na něj stížnost a je to v šetření... Ale díky té stížnosti jsem se pak dozvěděla, že sedadla pro postižené jsou čísla 12 a 13, což je asi třetí řada, jestli jsem to dobře napočítala, což mě měl ten řidič říct a hlavně, měl mi ta místa ukázat. Po téhle zkušenosti se dálkovým spojům vyhýbám.

HEJCMANOVÁ (2016)

Umístění sedadel vyhrazených pro zdravotně postižené lidi může být různé a to nejen v dálkových spojích. Avšak pro nevidomého člověka je toto problém. V situaci, kdy má dohledat určená sedadla dle čísel, je odkázán na cizí pomoc. Z tohoto důvodu volí zrakově postižení sedadlo za řidičem, což je pro ně nejpřímější, nejkratší a nejsnazší. Řidiči, potažmo přepravní společnosti, by měli toto tolerovat.

Jako další problém v dopravních službách respondenti identifikovali nekorektní poskytování informací

Jednou jsem žádala u okénka informací na autobusovém nádraží, zda by mi mohla paní říci, kdy jede další spoj. Paní mi odpověděla, že je to tam napsané a že bych na to lépe viděla, kdybych si odhodila vlasy z oka (vlasy si takhle maskuji nevidomé oko).

SEKANINOVÁ (2016)

Respondenti také poukazovali na vysoko umístěné informační tabule, které nedokážou přečíst a také na nesrozumitelnost, případně nedostatečnou hlasitost hlášení.

Pro mě jsou informační tabule umístěné příliš vysoko a mnohokrát i pod oknem, které oslňuje, takže na nich není možné nic vidět. A tak jsem šel na informace optat se: „Prosím vás, nemohla by ta tabule být níž?“ „Ne, bohužel, aby to někdo nezničil.“ A tak říkám, „Co ty reproduktory? Když je tam hukot tak tomu nerozumím. Nemohl by být některý níž, abych k němu mohl dát alespoň ucho?“ A opět stejná odpověď „Ne, ne, to by mohl někdo zničit“. Tak, taková je ochota něco změnit.

NESVADBA (2016)

Instalace hmatových a vizuálně-kontrastních orientačních prvků pro zrakově postižené by měla být předem konzultována s odborníky věnujícími se prostorové orientaci nevidomých lidí. Chybné provedení namísto aby zrakově postiženým lidem pomáhalo, je spíše mate a má za následek jejich dezorientaci.

Orientace na Terminálu v Hradci Králové stojí za starou belu. Jsou tam sice signální a vodící linie, ale ty jsou vždycky přerušeny tou silnicí a ten nevidomý, když vybočí na té silnici, pak už těžko najde směr. Je to veliká plocha, je poměrně nepřehledná a je lehké se tam ztratit.

SOUČEK (2016b)

5.9.2 Ubytovací služby

Při posuzování úrovně ubytovacích služeb a jejich zakotvení v modelu přístupné destinace lidem se zrakovým postižením byl brán do úvahy nejen názor respondentů, ale také údaje od poskytovatelů těchto služeb.

Podle respondentů jsou ubytovací služby v ČR v celku dobré. Respondenti chápou, že ne všechny hotely a penziony mají dostatek finančních prostředků na úpravu prostředí

v bezbariérové a spokojí se empatickým jednáním personálu. Po bližším dotazování však vyplynulo několik požadavků na přístupnost ubytovacích služeb.

Z hlediska architektonických úprav prostředí respondenti neměli vážnějších výhrad a neměli ani velké nároky na bezbariérovost pokojů. Všichni respondenti však požadovali, aby součástí pokojů, kde budou ubytování zrakově postižení lidé, byla vždy koupelna a toaleta.

Já si vždycky vybírám ubytování, abych měla na pokoji záchod a koupelnu. Když nevidíte, tak se špatně orientujete v prostoru, a hledat někde na chodbě koupelnu, to zažívat nechci. A pak ti cizí lidé, čekající za dveřmi, než se dáte do pořádku... A já jsem pomalá, když jsem v cizím prostředí a neznám to tam.

HEJCMANOVÁ (2016)

Respondenti tímto požadavkem reagují na špatnou zkušenost, že jim byl přidělen pokoj se společným sociálním zařízením, ačkoliv žádali pokoj s vlastní koupelnou a toaletou. Tento fakt mohl být způsoben nedopatřením, nebo také vlivem yield managementu.

Co se týká umístění pokoje, respondenti považují za vhodné ubytovat zrakově postižené lidi do přízemí, případně do nižších pater co nejbliž k výtahu, či schodišti (není-li v budově výtah). Respondenti dále uvedli, aby dveře pokojů byly vhodně označeny - alespoň reliéfním číslem odlišné barvy než je barva dveří. V lepším případě by každý pokoj měl být označen také Braillovým písmem.

Podle doporučení Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých (SONS) by označení pokoje mělo být umístěno ve výši přibližně 150 cm nad podlahou, vedle zárubně dveří na straně kliky. Umístění označení pokoje přímo na dveře je nepoužitelné vzhledem k jejich možnému otevření v době hmatového "čtení". (DUDR – LNĚNIČKA 2000).

Nicméně označování dveří pokojů pro lidi se zrakovým postižením není v ubytovacích zařízeních standardem. Podle K. Žárského z EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. „*takové značení bývá v 5* luxusních hotelech a možná v některých lepších 4* hotelech. V ostatních hotelech to není standardem*“. Dále uvádí, že „*plno ubytovacích zařízení toto*

neřeší s ohledem na to, že zrakově postižený člověk by necestoval sám a měl by vždy doprovod, který by se o něj na hotelu postaral“ (Žárský 2017). Tento názor převládá i u ostatních tázaných provozovatelů hotelů a penziónů.

Management ubytovacích zařízení by se neměl na pomoc průvodců automaticky spoléhat. Je sice pravdou, že doposud žádný respondent necestoval sám, avšak je také pravdou, že průvodce s nimi netráví 24 hodin denně. Není neobvyklé, že doprovod zrakově postiženého se musí dočasně (ale i po delší dobu) vzdálit. I v těchto momentech by se zrakově postižený host měl v hotelu cítit komfortně. Což také znamená, že se nebude bát opustit pokoj z důvodu, že ho pak bude při návratu marně hledat, že netrefí a bude odkázán na cizí pomoc.

A dalo by se uvést více důvodů, proč je instalace aspoň základních orientačních prvků důležitá. Doba jde stále dopředu a díky moderním asistivním technologiím jsou a budou lidé se zrakovým postižením čím dál víc odvážnější a samostatnější, než tomu bylo třeba před 10 lety. Z výzkumu plyne, že mladší generace je v cestování mnohem aktivnější a do jisté míry (vzdálenosti) se neobává cestovat i bez průvodce.

Respondenti upozornili také na nedostatky ohledně bezpečnostního značení nástupních hran schodů a nevhodné instalace sestavené z velkých prosklených ploch s nedostatečným reflexním značením.

Všechny hotelové výtahy by podle respondentů měly být ozvučeny a měly by mít reliéfní značení usnadňující orientaci zrakově postiženým lidem.

Co se týká orientace v hotelu, bylo respondenty zmíněno, aby v průchodech podél stěn nebyly žádné překážky, které by znesnadňovaly orientaci (květináče, stojany, nízký nábytek, apod.). A také by veškeré prostory interiéru měly být dobře osvětleny.

Pokoj pro zrakově postiženého klienta nemusí být podle respondentů architektonicky bezbariérový, je však nutno brát ohled na ztíženou orientaci hosta. Pokoj by hlavně měl být jednoduchý a dostatečně osvětlený.

Pokoj by měl být přehledný, žádné zbytečnosti na nábytku a po stěnách, které bych mohla rozbít a poranit se o ně. Měl by být také dobře osvětlený, s dostatkem místa kolem nábytku.

SEKANINOVÁ (2016)

Slabozrací lidé ocení, je-li pokoj zařízen s použitím kontrastu, obzvláště pomůže-li jim to rozlišit objekty v prostoru, nebo určit pozici zásuvek a vypínačů světel. Nábytek by neměl komplikovat orientaci nevidomého, měl by být rozmístěn účelně s minimem věcí na něm - zejména skleničky a jakékoliv průhledné a křehké nádoby působí respondentům problémy. Uvítali by, kdyby vždy před příchodem zrakově postiženého hosta personál takové nádoby z pokoje odstranil.

Já bych na pokoji chtěla mít trochu tlustší sklenice, protože když mám pít z té tenké, průhledné sklenice, tak to vždy zavání nějakým průšvihem.

Obzvláště, když ji položím na světlý nábytek a už ji nevidím.

Pak máchnu rukou a je hotovo...

PAVLÍČKOVÁ (2016)

Hotelový personál je podle názoru respondentů ochotný pomoci v rámci svých možností a schopností. Většina respondentů oznamuje hotelu už při rezervaci ubytování, že mají zrakové postižení a na základě toho automaticky očekávají i přizpůsobené služby.

Pokud já se na recepci nahlašuju a oznámím, že špatně vidím, tak bych si přál, aby si to uvědomili a rovnou se zeptali, jestli nějakou pomoc potřebuji a jestli mi ji můžou nabídnout, a ne abych si tu pomoc musel vyžadovat sám. To mě, kolikrát v hotelu přišlo docela hloupý. Když to řeknu té recepční při té registraci, tak očekávám, že bude o tom informovat i ostatní personál a nebude docházet k nedorozuměním.

KROČÁK (2016)

Pokud hotelový personál nabídne hostovi s postižením zraku pomoc, spíše odhaduje, co by tito lidé potřebovali (SEKANINOVÁ 2016). Podle respondentů se personál v tomto směru spoléhá na pomoc průvodce zrakově postiženého člověka. Obecně je hotelový personál obeznámen, že základní specifickou potřebou lidí se zrakovým postižením v neznámém prostředí hotelu je usnadnění orientace (minimálně doprovod na pokoj a jeho základní popis). Podle personálu má však tuto

službu zabezpečit průvodce hosta a to není správné. Průvodci je prostředí hotelu stejně neznámé, jako zrakově postiženému člověku, sám se s ním musí teprve seznámit.

Ocenil bych od hotelového personálu, když by mě po registraci zavedli na pokoj, popsali mi ho, pak se mnou ještě jednou prošli trasu do pokoje, abych si to zapamatoval, ukázali mi třeba, kde je výtah, schody, nebo restaurace. Myslím, že tohle by měli být schopní zvládnout. Pokud ne, příště nepřijedu.

SIMON (2016)

Pokud personál hotelu zrakově postiženému hostu i jeho průvodci popíše trasu do pokoje a upozorní je na významné orientační body, bude jejich adaptace na neznámé hotelové prostředí rychlejší, jednodušší a ku prospěchu všem.

Na recepcích by respondenti ocenili také informace ohledně okolních atraktivit ČR nejen v podobě brožurek, ale také slovně přímo od recepčního personálu. Obzvláště uvítají informace o atraktivitách přístupných zrakově postiženým lidem. Jako nadstandardní, ale prospěšnou službu vnímají respondenti nabídku asistenční služby v hotelu, nebo v jeho okolí.

Spektrum služeb, které uváděli provozovatelé hotelů a penziónů v dotazníku, tvořilo kromě ubytování také stravování (86%), poskytování informací (31%) a doprava (13,1%). Mezi další služby, které svým klientům nabízejí, patří:

- Kongresový turismus.
- Půjčovny sportovních náčiní (kola, nordic walking hůlky, koloběžky apod.).
- Směnárny.
- Sportovně rekreační, zdravotnické a animační služby.

V průměru tázané ubytovací zařízení navštíví ročně jeden zrakově postižený host, což reflektuje již doposud zjištěnou frekvenci cestování lidí s tímto handicapem.

Personál tázaných ubytovacích zařízení v 88,9% případů neprošel žádným školením ohledně specifických potřeb lidí se zrakovým postižením. Jenom 5 zařízení svůj personál v tomto směru proškolo a to buď interně, nebo prostřednictvím organizací Světluška a SONS.

Na rozdíl od zrakově postižených respondentů, provozovatelé ubytovacích zařízení uvádějí, že hosté při rezervaci ubytování svůj handicap nesdělují. (60,5%).

Podle dotazovaných hotelů a penziónů mají zrakově postižení hosté tyto požadavky na ubytovací služby:

- Doprovod na pokoj.
- Seznámení se s prostorem.
- Prostornější pokoj.
- Přizpůsobený interiér a vybavení.
- Co nejvolnější přístupové cesty, minimum bariér pro snadnou orientaci.
- Bezpečný pobyt (zvuková signalizace nebo speciální asistence v případě evakuace).
- Pohodlí, komfort a péče.
- Označení vstupů a pokojů.
- Navigační systém.
- Snadná obsluha spotřebičů a vybavení pokojů.
- Žádné kabely v prostorách ubytovacího zařízení.
- Kontrastní označení (ideálně s použitím dvou barev), orientační body, vodící linie.
- Nápisy v Braillově písmu.
- Při odjezdu kontrolovat pokoj, zda něco zrakově postižený host nezapomněl.
- Informace z internetu - odjezdy a příjezdy dopravy,
- Poskytnutí informací o okolních atrakcích (otevírací doby, ceny, apod.).

Při zpracování dotazníků pro ubytovací zařízení, bylo patrné, kde personál prošel školením od specializovaných organizací. Ti dokázali nejlépe popsat specifické potřeby a požadavky lidí se zrakovým postižením na ubytování. Jejich odpovědi byly ve většině případů odpovídající požadavkům respondentů se zrakovým postižením. Podle názoru 81,8% dotazovaných hotelů a penziónů jsou tyto nároky přiměřené jejich schopnostem a možnostem.

Ubytovací zařízení měla dále v dotazníku označit, které z uvedených přístupných služeb nabízejí svým klientům se zrakovým postižením. Přístupné ubytovací služby byly vymezeny na základě připomínek dotazovaných respondentů se zrakovým postižením. Graf 10 ukazuje, že nejčastějšími službami, které ubytovací zařízení poskytují klientům se zrakovým postižením, jsou doprovod do pokoje a po hotelu, pomoc se zavazadly a informace o možnostech trávení volného času. To jsou také služby, které respondenti se zrakovým postižením převážně požadovali. Další, pro respondenty prioritní služby,

jako popis zařízení pokoje a navigování v něm pro tuto cílovou skupinu poskytuje méně než polovina dotazovaných hotelů a penziónů.

Ubytovacích zařízení za poskytování základních (nejčastěji požadovaných) specifických služeb pro zrakově postižené nepožadují žádné dodatečné poplatky. Nicméně některé specifické služby zpoplatněny být mohou - 24% dotazovaných hotelů a penziónů vyžaduje poplatek, či platbu za zprostředkování, dopravu, asistenční službu mimo ubytování, případně za vyžadování služeb nadměrně zatěžujících personál hotelu.

Pobyt zrakově postiženého klienta s vodícím psem umožňuje 42 ubytovacích zařízení (tedy 93,3%), 10 z nich za to vyžaduje příplatek.

Hotely a penzióny byly dotazníkem vyzvány k identifikaci architektonických bariér ve svých prostorách (popsat trasu od vstupu do hotelu až k pokoji). Cílem bylo zjištění, do jaké míry je hotelový personál schopen vžít se do situace zrakově postiženého klienta a být mu nápomocen. Odezva byla vesměs příjemným překvapením - odpovědělo 27 ubytovatelů (60%), z toho 17 velmi podrobně (včetně možných překážek na trase). Ve 4 případech okamžitě nabídli asistenci personálu.

Graf 11 zobrazuje přehled o použití prvků podporujících přístupnost pokojů u dotazovaných hotelů a penziónů. Prvky byly navrženy dle požadavků respondentů se zrakovým postižením.

Většina dotazovaných hotelů a penziónů (63%) neposkytuje žádnou slevu na ubytování pro tuto cílovou skupinu (více Graf 12). Některá ubytovací zařízení udávala jako slevu poskytnutí bezbariérového pokoje – to však není relevantní. Nejvyšší slevu na ubytování poskytl hotel Perla**** z Prahy, který úzce spolupracuje s nadací Světluška na zvyšování úrovně přístupnosti jeho služeb. To vše, včetně školeného personálu, činí tento hotel příkladným. Výbornou úroveň služeb vůči lidem se zrakovým postižením má také Hotel u Hroznu*** z Uherského hradiště.

5.9.3 Stravovací služby

Podle zrakově postižených respondentů největším specifickým problémem této cílové skupiny při stravování v restauraci je výběr a objednávka jídla. Pokud zrakově postižený člověk s sebou nemá průvodce, je něho výběr jídla z klasického jídelního lístku (s malými písmeny) obtížný. Někteří slabozrací používají zvětšovací lupy, ale čtení s kompenzací je zdouhavé. Pokud se ale jedná o nevidomého člověka, jeho šance, objednat si z takového jídelního lístku, je nulová.

Respondenti řeší tuto situaci tak, že si všude objednávají stejné jídlo – takové, které je běžně nabízeno ve většině restauracích.

*V zásadě si objednávám vždy stejné jídlo. Smažený sýr s hranolky.
To mají všude a já se nemusím trápit s čtením jídelního lístku,
nebo se vyptávat číšníků.*

SIMON (2016)

Slabozrací respondenti by ocenili, kdyby jídelní lístky byly tištěny s větším a čitelným fontem písma. Dalo by se říci, že dalším možným řešením (zejména pro nevidomé) je provedení jídelního lístku v Braillově písmu. Nicméně tato alternativa nevyhovuje (celkem pochopitelně) restauratérům, ani (překvapivě) respondentům se zrakovým postižením. Z nich totiž jenom dva ovládají Braillovo písmo a tvrdí, že čtení takto upravených jídelních lístků je zdlouhavé a neefektivní.

Dle názoru většiny respondentů je nejlepší alternativou klasických (tištěných) jídelních lístků jejich online verze na přístupném webu.

*Nejllepší by bylo, kdyby jídelní lístky byli volně dostupné na webu,
kde si je můžu přečíst, když je potřebuju.*

HRUBEŠ (2016)

Od obsluhy respondenti očekávají pomoc s usazením ke stolu. Pokud jsou na stole nadbytečné věci (například různé reklamní předměty), uvítali by, kdyby je obsluha odstranila. Podle respondentů by se obsluha měla vždy zeptat, jestli chce zrakově postižený člověk popsat, kde se na stole co nachází – kde je nápoj, jídlo a příbor. Pokud o to zrakově postižený člověk zájem nemá, obsluha to nemusí za každou cenu dělat. Na požádání by měl číšník také umět popsat pozici jídla na talíři.

Velkým problémem pro zrakově postižené lidi jsou bufety, rauty a snídaně stylem švédských stolů. Obsluha by podle respondentů měla těmto lidem pomoci z výběrem, usadit ho u stolu a jídlo mu přinést.

Podle názorů respondentů by obsluha měla vždy akceptovat vodícího psa a nabídnout mu misku s vodou.

Z hlediska výzkumu přístupnosti stravovacích služeb pro zrakově postižené zákazníky byl také důležitý pohled stravovacích zařízení. Z výše uvedených důvodů (v kap. 5.1.2 Ubytovací zařízení s gastronomickým provozem) byla dotazována jenom ta stravovací zařízení (SZ), která jsou součástí hotelů a penziónů.

Většina (79,1%) dotazovaných stravovacích zařízení obsluhuje své zákazníky u stolu. Ostatní SZ (20,9%) pak poskytují své služby pultovým prodejem, nebo samoobslužně, přičemž zrakově postiženého zákazníka se snaží vždy obsloužit u stolu.

U necelé poloviny (42,1%) stravovacích zařízení byla k dispozici online verze jídelního lístku. Byly deklarovány i speciálně upravené alternativy jídelního lístku – jeho formu se zvětšeným písmem nabízela tři stravovací zařízení a v Braillově písmu pak jenom jedno SZ.

Stravovací zařízení měla dále popsat proces obsluhy hosta od jeho příchodu, až po zaplacení a jeho odchod. Cílem bylo zjištění, do jaké míry je obsluha schopna vžít se do situace zrakově postiženého klienta a být mu nápomocna. Odezva byla obdobně jako u ubytovacích zařízení poměrně vysoká - na požadavek odpovědělo 27 respondentů (60%). Všechna SZ deklarovala individuální přístup ke klientovi. U stravovacích zařízení s proškolenou obsluhou bylo evidentní, že znají zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením. Jinak byly odpovědi veskrze podobné – uvádějící tento průběh obsluhy hosta s postižením zraku:

- Uvedení hosta ke stolu.
- Pomoc s vysvlečením kabátu a s odložením věcí.
- Přečtení jídelního lístku a doporučení denního menu.
- Popis stolu.
- Popis jídla na talíři.
- Pomoc na toaletu.
- Nabídnutí misky vody pro vodícího psa.
- Zaplacení u stolu.
- Pomoc s kabátem.
- Odvedení od stolu ke vchodu a rozloučení.

Je nutno říci, že provozovatelé stravovacích zařízení poměrně přesně popsali všechny specifické potřeby, které definovali respondenti se zrakovým postižením. Navíc také uváděli své zkušenosti z praxe:

- Při příchodu zrakově postižení lidé nevyčkají na pomoc u dveří restaurace a namísto toho „začnou bloudit“ mezi stoly.
- Pokud je ve SZ přítomen zrakově postižený host, je mu přidělen samostatný číšník.
- V případě bufetového stravování je zrakově postižený host nejprve informován o veškerém sortimentu a pak obsluhován u stolu číšníkem.

Co se týká komunikace se zrakově postiženými s lidmi, neměli provozovatelé SZ problém a uváděli nejčastěji tyto zásady:

- Přátelský přístup bez sentimentality.
- Individuální a komunikativní přístup.
- Bezprostřednost, vstřícnost a empatie.
- Slušnost, úcta a tolerance.
- Navození pohodové atmosféry bez spěchu.

Obecně není zvykem zrakově postiženým lidem slevu z ceny jídla. Z dotazovaných ji poskytují jenom dva respondenti, přičemž její výše je variabilní, maximálně však 50%.

5.9.4 Informační služby

Přístupnost informačních služeb CR je možné podle respondentů označit za nejvážnější bariéru v cestování lidí se zrakovým postižením. Zkoumání úrovně informačních služeb bylo rozděleno do následujících bodů:

- Informační web a rezervační systém.
- Lokálně kontextové služby.
- Služby turistických informačních center.
- Informační materiály a turistické informační tabule.

Informační web a rezervační systém

Respondenti se zrakovým postižením potřebují pro práci s internetem speciální software. Jde zejména o zvětšovací a odečítací programy různých výrobců, které jim umožňují používat daná elektronická zařízení (počítače, tablety, mobily, apod.).

Podle respondentů by webová stránka měla být konstruována tak, aby byla pro kompenzační programy dobře čitelná. To je však podle jejich názoru ojedinělé.

Záleží také, přes jaký prohlížeč ty stránky čtu. To, co nefunguje na jednom, funguje na druhém. Každopádně, některé stránky jsou pro mě absolutně nečitelné a chaotické. Mám problém dohledat to, co potřebuji a po chvíli to raději vzdám, protože mě to hrozně unavuje.

NESVADBA (2016)

Z důvodu ztížené dostupnosti webových stránek pro lidi s různým omezením, přistoupila Evropská unie, prostřednictvím projektu eAccessibility, k přijetí zásad přístupnosti webu WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). V současné době je tento dokument platný ve verzi 2.0 z roku 2008 (CALDWELL et al. 2008).

Standardy přístupnosti webu WCAG 2.0 jsou rozděleny do 12 směrnic, které utvářejí níže uvedené 4 zásady (CALDWELL et al. 2008):

1. Vnímatelnost

- 1.1 Opatřit každý netextový obsah textovými alternativami, které je možné podle potřeby převést do jiných formátů jako například zvětšené písmo, Braillovo písmo, fonetický přepis či zjednodušený jazyk.
- 1.2 Opatřit multimediální prvky závisející na čase alternativami.
- 1.3 Vytvořit obsah, který lze prezentovat více způsoby (např. zjednodušený vzhled), aniž by přitom došlo ke ztrátě informací či narušení struktury.
- 1.4 Usnadnit uživatelům slyšet a vidět obsah, odlišit popředí od pozadí.

2. Ovladatelnost

- 2.1 Zajistit, aby všechny funkce byly dostupné z klávesnice.
- 2.2 Poskytnout uživateli dostatek času k přečtení a k práci s obsahem.
- 2.3 Vynechat z prezentace takové prvky, u nichž je známo, že mohou vyvolat záchvat.
- 2.4 Usnadnit uživatelům navigaci, hledání konkrétního obsahu a určování aktuální pozice.

3. Srozumitelnost

- 3.1 Zajistit, aby textový obsah byl čitelný a srozumitelný.
- 3.2 Zajistit, aby vzhled a ovládání webových stránek bylo intuitivní.
- 3.3 Pomoci uživatelům vyvarovat se chyb, nebo chyby opravit.

4 Robustnost

4.1 Snažit se o maximální kompatibilitu se současnými i budoucími přístupovými zařízeními včetně asistivních technologií.

Každá směrnice dále obsahuje pravidla s kritérii pro splnění určitého stupně naplnění zásady. Podle toho, do jaké míry webová stránka plní tato kritéria, je jí udělen příslušný stupeň přístupnosti:

- A – slabá přístupnost.
- AA – střední přístupnost.
- AAA – silná přístupnost.

Pro určení úrovně přístupnosti webů jednotlivých provozovatelů služeb CR v ČR bylo zjišťováno, zda jsou jejich stránky upraveny podle výše uvedených směrnic. Z dotazníků od provozovatelů služeb CR vyplývá, že přístupnost webových stránek těchto subjektů je nízká, u ubytovacích zařízení až mizivá – přístupný web měli jenom dva respondenti (4,5%). Informační portály regionů, podle vyjádření destinačních managementů, byly přístupné u 25% dotazovaných. Turistická informační centra měla přístupné stránky u 26,9% ze všech subjektů.

Informace jsou pro lidi se zrakovým postižením zásadním faktorem pro rozhodování, kam, a jestli vůbec vycestovat. Pokud se k nim nedostanou, můžou mít tendenci vše vzdát a necestovat. Současný trend tvorby webu je založen na vizuálních prvcích, které umožňují zjednodušenou a intuitivní orientaci a lákají svou autentičností, která je dosažena multimediálními prvky a virtuální realitou. Pro zrakově postižené lidi to platí naopak - tyto prvky jim používání internetu komplikují. Ztěžují tedy i přístup k informacím a ty tato cílová skupina nutně potřebuje.

Z oslovených zrakově postižených respondentů, 7 nikdy nevycestuje na neznámé místo, aniž by si předem o něm nezjistili veškeré dostupné informace. Více než polovina dotazovaných řeší situaci nepřístupného webu tak, že požádá o jejich zprostředkování své blízké nebo průvodce. Jsou tedy závislí na pomoci druhých, což však není žádoucí.

Respondenti nejčastěji hledají na internetu informace ohledně nabízených zájezdů, možností ubytování, stravování a dopravy do a v cílovém místě. Vyhledávají také doporučení ohledně trávení volného času. Důležitou součástí této informační poptávky jsou i atraktivita destinace a jejich přístupnost pro danou cílovou skupinu. Často však jsou informace o přístupnosti (bezbariérovosti) atraktivit omezené pouze na potřeby tělesně postižených návštěvníků, případně zcela chybí. Problém neulehčuje ani vznik

specializovaných webů, nebo portálů, kde se tyto údaje pro jednotlivé destinace uvádějí. Drtivá většina respondentů byla totiž překvapena, že je možné v ČR takové portály najít.

Pokud nejsou přístupné webové stránky provozovatelů služeb CR, zpravidla nebývá přístupný ani jejich online vyhledávací a rezervační systém. Respondenti si stěžovali zejména na tyto zásadní nedostatky:

- Zadávací pole nejsou označena alternativním textem.
- Nedostatečný kontrast mezi prvky formuláře a pozadím.
- Zabezpečení proti robotům je málo čitelné a nemá zvukovou variantu.
- Časové limity zadávání jsou příliš krátké.

Výše uvedené nedostatky odrazují zejména starší respondenty se zrakovým postižením. Ti raději požádají o pomoc rezervací služeb CR své blízké, či svého asistenta anebo použijí jiný způsob – objednání po telefonu.

Lokálně kontextové služby

Lokálně kontextové služby (také LBS) jsou v cestovním ruchu využívány pro poskytování informací, lokalizaci, reklamu a marketing. Vzhledem k tomu, že zrakově postižení uživatelé jsou schopni pracovat s internetem a webovým rozhraním, mohou také využívat LBS, včetně participace v sociálních sítích. Nicméně LBS používá necelá polovina tázaných respondentů, což je poměrně málo vzhledem k jejich potenciálu. Příčinou malého zájmu je především neinformovanost o existenci těchto aplikací a sekundárně nepřístupnost jejich uživatelského rozhraní. Řešením by mohl být návrh jednoho z respondentů - tedy, aby byla vyvinuta nová aplikace, která by byla přístupná vůči lidem se zrakovým postižením a která by obsahovala databázi všech turisticky významných míst v ČR.

Bylo by ideální, kdybyste měla jednu aplikaci a tam byste si vybírala podle města - podle toho, kam byste zrovna cestovala. Vybrala jste město a tam už by byly různé dokumenty, které byste během návštěvy potřebovala, prostě, aby si ten člověk třeba mohl zadat ulici a vyhledalo by mu to přímo nejbližší zastávku, nebo hezké místo poblíž.

SOUČEK (2016b)

S LBS úzce souvisí navigační systémy v mobilních telefonech s technologií GPS, které zrakově postižení lidé čím dál více používají (6 dotazovaných). Existují dva základní typy navigace ve venkovních prostorech – autonomní a asistenční.

Autonomní navigaci lze přirovnat k navigacím používaným v autech – zrakově postižený člověk se navádí sám s pomocí speciální navigační aplikace (například aplikace BlindSquare pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS).

Asistenční navigace znamená, že zrakově postižený člověk je naváděn s pomocí speciální aplikace vzdáleně, pracovníkem navigačního centra (například služba Navigační centrum SONS s aplikací RemoteAssistant pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS). (Obrázek 27)

Pro iPhone existuje aplikace RemoteAssistant. To je vyloženě program, kdy ten pracovník v navigačním centru, když se mu zavolá tou aplikací přímo po internetu, tak on na půlce toho displeje vidí mapu, kde jsem a na druhé půlce vidí záznam z mé kamery toho mobilu, z kterého volám. Čili i díky tomu mě může, když člověk zakufuje, odnavigovat správně a říct například „bacha, tam je příkop, teď to obejdete doprava...“

HRUBEŠ (2016)

Služby turistických informačních center

Obecně se od TIC očekávají zejména informace o turistických cílech v destinaci – kam jít, na co se podívat, co je zajímavé a jak využít volný čas. Zrakově postižení respondenti zajímá to samé, navíc by ale uvítali informace o přístupnosti atraktivit a to včetně cesty k ní.

Od personálu TIC respondenti se zrakovým postižením očekávají individuální přístup, respektující jejich specifické potřeby, které lze shrnout do následujících oblastí:

- Spektrum užitečných informací o přístupnosti destinace.
- Navigace a usnadnění orientace.
- Asistenční služba.
- Služba specializovaného profesionálního průvodce CR.
- Preference nevizuálních forem informací, tedy zvukových a hmatových.
- Materiály TIC v upravené (zvětšené) velikosti.

Výše uvedené požadavky byly porovnány s údaji získanými z dotazníků pro turistická informační centra, kde se měla vyjádřit k tomu, jaké specifické potřeby vnímají u zrakově postižených návštěvníků. TIC uvedli tyto:

- Usnadnění orientace v prostoru.
- Doprovod jiné osoby – asistent, průvodce.
- Informační zdroje formou audio průvodce.
- Speciální hmatové naučné stezky.
- Názvy v Braillově písmu.
- Personál obeznámený s problematikou zrakového postižení.
- Možnost dotýkat se vystavených exponátů.
- Možnost ubytování vodícího psa.
- Dostatečně velké písmo (cenovky, navigační cedule).
- Interaktivita.
- Individuální přístup ze strany obsluhy TIC.
- Uzpůsobení tempa zrakově postiženému člověku.

Je zřejmé, že pracovníci TIC identifikovali většinu specifických potřeb návštěvníků se zrakovým postižením. Ani jedno TIC své zaměstnance v tomto směru neproškolovalo, jejich znalosti pocházejí z praktických zkušeností.

Předmětem dalšího porovnání bylo spektrum požadovaných informací. Zrakově postižení respondenti uvedli tyto oblasti:

- Základní informace o atraktivitách CR.
- Informace o přístupnosti těchto atraktivit.
- Informace o lokaci atraktivit a navigace k nim.
- Informace o jiných službách CR v destinaci – ubytování, doprava, stravování.
- Nabídka specializované průvodcovské služby a asistenční služby.
- Informace o přístupnosti destinace – orientační prvky a navigační systémy.
- Informace o přístupnosti služeb CR v dané destinaci.

TIC podle jednotlivých vyjádření poskytují zrakově postiženým návštěvníkům tento rozsah informací:

- Ty samé informace jako intaktním návštěvníkům.
- Možnost zajištění průvodce, audio-průvodce, kvalifikovaného doprovodu.
- Informace o bezbariérovém přístupu.
- Informace psané v Braillově písmu.

- Program kulturních akcí, hudebních koncertů, apod.
- Informace o zážitku nebo službě, která vyhovuje individuálním požadavkům.
- Uzpůsobené expozice.
- Informace o regionální kuchyni.

I v tomto případě je možné konstatovat, že informace nabízené TIC jsou v souladu s požadavky respondentů se zrakovým postižením. Graf 13 konkretizuje spektrum informací, které TIC (dle vlastních vyjádření) poskytují návštěvníkům se zrakově postiženým.

Turistická informační centra byla také dotazována na specifické orientační prvky pro zrakově postižení - tedy do jaké míry toto značení znají a jestli se na území dané lokality uplatňuje. Na otázku odpovědělo 28 TIC, z nichž jenom 3 identifikovali alespoň některá specifická značení (ozvučené přechody, akustické prvky, vodící linie). Znalost těchto prvků by měla být výrazně vyšší.

Následující tabulka zobrazuje přehled informací o přístupnosti, které TIC poskytují a mají uvedeny na svých webových stránkách.

Tabulka 11: Nejčastější informace o přístupnosti na webech TIC

Informace	Počet TIC	Celkem [%]
Možnosti bezbariérového ubytování	14	52
Slevy pro zdravotně postižené návštěvníky	8	30
Turistické cíle přístupné lidem se zdravotním postižením (včetně rozdělení podle druhu postižení - zrakové, tělesné a sluchové)	7	26
Možnost vstupu s vodícím psem	6	22
Online rezervační systém	6	22
Nabídka zájezdů vhodných pro lidi s různým zdravotním postižením	5	19
Nabídka animací, aktivit a atraktivit vhodných pro lidi s různými druhy postižení	4	15
Možnosti zapůjčení speciálně upraveného sportovního náčiní (futsal, goalball, tandemové kolo, tandemový snowboard,...)	2	7
Itinerář bezpečných tras k turistickým cílům pro zrakově postižené návštěvníky	2	7
Nabídka certifikovaných turistických průvodců pro zrakově postižené návštěvníky	1	4
Nabídka školených osobních asistentů v destinaci pro zrakově postižené návštěvníky	1	4
Možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek	1	4

Zdroj: Vlastní zpracování

Pokud turistická informační centra zprostředkovávají informace o přístupnosti turistických cílů, služeb a aktivit ČR, v 37% si jejich pravdivost nijak neověřují, v ostatních případech se pravdivost kontroluje na základě vlastní iniciativy, nebo na žádost klienta.

V mapách, na webových stránkách i v ostatních materiálech vydávaných TIC by respondenti také ocenili značení toalet na EuroKlíč (Obrázek 28). EuroKlíč je iniciativa pod záštitou EU, která usnadňuje zdravotně postiženým lidem přístup na bezbariérové toalety v celé EU. Každý zdravotně postižený člověk si může zdarma zažádat o univerzální klíč, který je v ČR distribuován Národní radou zdravotně postižených. S EuroKlíčem logicky souvisí EuroZámek, o který si může zdarma zažádat jakýkoliv provozovatel veřejných prostor. Jeho účast na projektu je pak zavedena do elektronické databáze objektů přátelských pro lidi s omezenou schopností pohybu (EUROKLÍČ, 2017).

Informační materiály

Respondenti se zrakovým postižením uvádějí, že pokud dostanou do ruky informační materiál (katalog zájezdů, turistický průvodce, informace o atraktivitě apod.), mají vždy tištěnou formu a drobné písmo. Jenom dva respondenti se setkali s informacemi v Braillově písmu, je to však ojedinělé. Tuto formu průvodce nabízí město Olomouc, které bylo respondenty se zrakovým postižením vyhlášeno jako nejpřístupnější destinace v ČR. V Braillově písmu také vznikají průvodci pro přírodní lokality, jako je například průvodce NP Šumava (Obrázek 29).

Jenom 3 respondenti měli zkušenost, že jim TIC nabídlo průvodce v elektronické podobě. Přitom tento způsob zprostředkování informací je pro zrakově postižené lidi optimální, díky trendu kompenzovat zrakové postižení mobilními technologiemi. Přitom mnohé destinace mají elektronické průvodce dostupné na svém webu. Podle názoru respondentů se zrakovým postižením TIC předpokládají, že si tyto informace návštěvníci opatří ještě před příjezdem. To však ne vždy platí pro zrakově postižené lidi. Ti často narážejí na problém ohledně přístupnosti webových stránek a najít potřebné informace (elektronické průvodce) je pro ně obtížné, ne-li nemožné. Zrakově postižení respondenti proto navrhovali, aby personál TIC tuto cílovou skupinu přednostně obeznámil se všemi dostupnými materiály v elektronické podobě a pomohl jim s jejich získáním.

Turistické informační tabule

Použití běžných informačních tabulí (včetně elektronických bez hlasového výstupu) je pro slabozraké lidi poměrně komplikované. Tím, že jsou často umístěné příliš vysoko, jsou pro tuto cílovou skupinu velmi obtížně viditelné a čitelné. Ideální poloha

informační tabule je podle respondentů taková, kdy plocha je nakloněná a její vrch je přibližně ve výši prsou dospělého člověka. Respondenti dále navrhují, aby informační tabule byly spíše delší, než vyšší – důvodem je lepší přístupnost pro všechny skupiny zdravotně postižených.

Nevidomí lidé si většinu informačních tabulí v ČR „nepřečtou“ vůbec, přestože obsahují (v tom lepším případě) popisek v Braillově písmu. Důvod je prostý - toto písmo umí číst přibližně jen desetina zrakově postižených lidí. To potvrdil i výzkum – z 10 respondentů uměli číst v Braillu jenom dva.

Podle vyjádření respondentů jsou řešením nepřístupnosti informačních tabulí mobilní technologie v podobě čárových kódů (QR, BeeTag, ...) a webů. Ideálním umístěním čárového kódu na informační tabuli je její levý dolní roh.

Vzorová informační tabule by podle zrakově postižených respondentů měla obsahovat tyto prvky:

- Velký a výrazný text.
- Popisek v Braillově písmu.
- Reliéfní model (maketa) popisovaného objektu, případně reliéfní mapa.
- Čárový kód (BeeTagg, QR kód, apod.).

Informační systémy v podobě kiosků jsou pro zrakově postižené lidi použitelné, pokud mají ozvučení. V opačném případě může kompenzovat jejich nedostatek webová alternativa (HRUBEŠ, 2016), potom je práce s nimi pro zrakově postižené lidi přijatelná.

5.9.5 Průvodcovské a asistenční služby

Aby bylo možné analyzovat přístupnost průvodcovské a asistenční služby CR pro návštěvníky se zrakovým postižením, bylo nutné definovat, které činnosti realizuje průvodcovská služba, a které asistenční služba.

Kvalifikovaný průvodce cestovního ruchu je odborník, který velmi dobře zná místní prostředí. Provádí návštěvníky v destinaci a poskytuje odborný výklad ohledně jejich atraktivit. Zpravidla se věnuje více klientům najednou - tedy skupině návštěvníků, za kterou nese zodpovědnost.

Respondenti se vesměs shodli v návrhu doporučení pro turistické průvodce vzhledem k potřebám zrakově postižených návštěvníků (jsou uvedena v kapitole 6.7 Průvodcovské a asistenční služby).

Průvodcem se rozumí také člověk, který poskytuje asistenční služby pro lidi se zdravotním omezením. Tento typ služeb je založen na individuálním přístupu,

tedy v danou chvíli se asistent věnuje právě jednomu klientovi. Primárním posláním asistenta zrakově postiženého návštěvníka je mimo navigace a orientace v daném místě, také deskripce okolního prostředí a okolní atmosféry.

Podle vyjádření zrakově postižených respondentů, musí být vztah mezi asistentem a klientem založený na důvěře. Asistent by neměl být jenom pouhým trasérem, případně popisovatelem míst a věcí, ale také společníkem na cestách. I proto mezi nejčastější průvodce dotazovaných respondentů patřili jejich nejbližší příbuzní (9 respondentů) a přátelé (5 dotazovaných). Výjimkou byl pouze jediný respondent, který si vyhledává průvodce pomocí inzerátů v novinách, nebo prostřednictvím organizace SONS Olomouc.

Mými průvodci jsou většinou studentky. Sháním je přes SONS Olomouc - oni mi tam dají inzerát na školu a holky se pak ozvou SMSkou. V Itálii mám vždy pronajatý apartmán pro pět lidí, tak když chtějí, můžou si někoho vzít sebou, třeba kamarádku, nebo přítele.

NESVADBA (2016)

Podle vyjádření většiny respondentů je osobní průvodce nejlepší volbou pro překonávání bariér v cestovním ruchu a s povděkem vítají jakoukoliv podporu se strany provozovatelů služeb CR.

Průvodce je lepší než slepecká hůl, nebo vodící pes. Když můžu, jdu s průvodcem.

KROČÁK (2016)

Ohledně využívání průvodcovských a asistenčních služeb CR nebyli respondenti se zrakovým postižením jednotní. Přibližně polovina z nich uváděla (4 dotazovaní), že žádného specializovaného turistického průvodce nepotřebují, pokud mají svého asistenta. Zbytek respondentů byl přesvědčen o opaku - tvrdili, že asistent obecně nemá tak podrobné vědomosti o lokalitě, jako profesionální průvodce.

Podobný nesoulad byl zaznamenán i v názorech respondentů na možnost pronajmutí si asistenta v destinaci zprostředkovaného turistickým informačním centrem.

Polovina dotazovaných uvedla, že takovou službu nevyužili a ani nevyužijí, vzhledem k tomu, že mají svého průvodce. Druhá polovina respondentů však uvažovala jinak. Zejména mladší dotazovaní si uměli představit, že navštíví destinaci CR bez svého průvodce. Další uvedenou situací bylo, že cestují se svým osobním průvodcem, ale umožní mu trávit čas i jinak, než jenom vykonáváním asistenční služby, zejména pokud by se jednalo například o blízkou osobu, nebo příbuzného. V takovém případě by určité služby asistenta v destinaci využili. Asistenční služby v destinaci by podle respondentů měla zprostředkovávat přímo turistická informační centra ve spolupráci s neziskovými organizacemi zaměřenými na pomoc lidem se zrakovým postižením. Tato služba by nemusela být bezplatná.

*Jestli má TIC nabízet služby asistenta pro zdravotně postižené turisty?
Já jsem pro. Klidně i za stovku na hodinu. Myslím, že by se to docela
hodilo. Otázkou je, jestli se na to najdou lidi, co by to dělali.*

KROČÁK (2016)

Respondenti se zrakovým postižením se shodují společně s tázanými TIC a destinačními managementy v tvrzení, že v regionech chybí speciálně školení průvodci CR pro lidi se specifickými potřebami. Vyžádání si takto specializovaného průvodce je tak ojedinělé, že sami průvodci nemají zájem rozvíjet své kvalifikační předpoklady tímto směrem. Některé regiony v ČR zavedly specializované prohlídky pro lidi se zrakovým postižením (například Český Krumlov), ale vlivem nízkého zájmu byli nuceni tyto prohlídky zrušit (HORVÁTH, 2017).

Tázané turistické lokality, potažmo TIC neposkytují asistenční služby v destinaci pro zdravotně postižené návštěvníky, některé z nich pouze informují o možnosti, kde je možné tyto služby poplat.

5.9.6 Sportovně–rekreační a kulturně–společenské služby

Zejména mladší respondenti se zrakovým postižením se aktivně věnují sportu. Mají zkušenosti i s takovými sporty, které na první pohled nejsou pro lidi s omezením zraku vhodné - například běhání, bruslení, horolezectví, cyklistika, lyžování, fotbal apod. Jeden respondent má dokonce zkušenost i s adrenalinovými sporty. Dva respondenti pravidelně navštěvují fitness-centra.

Během své dovolené mají aktivní zrakově postižení lidé zájem využívat v podstatě jakékoliv sportovně-rekreační služby CR, avšak ne vždy jsou k tomu splněny podmínky. V poslední době patří mezi důležité sportovně-rekreační aktivity cykloturistika a to má i svůj podíl na zvýšeném zájmu zrakově postižených lidí. Ti však marně poptávají v půjčovnách se sportovním náčiním tandemová kola. A obdobné to je i s ostatním speciálně upraveným sportovním náčiním.

K wellness službám neměli respondenti žádné závažnější výhrady. Drobné potíže zaznamenali pouze při absolvování procedur, které byly přístupné odděleně pro muže a pro ženy. V těchto případech, kdy s nimi nemohli být přítomní jejich průvodci opačného pohlaví, byli odkázáni jenom sami na sebe.

Respondenti se zrakovým postižením se také zúčastnili mnoha kulturně-spoločenských akcí. Uváděli, že na koncertech, festivalech a podobných hromadných akcích, jim byl zajištěn vyhrazený přístup a rezervováno místo většinou v blízkosti pódia. Zároveň konstatovali, že účast na akcích tohoto formátu je stěží možná bez průvodce. Důvodem je obtížná orientace v neznámém prostředí, nedostatečné světelné podmínky, velký dav lidí, apod.

V kulturních institucích, jako je například divadlo, respondentům s navigací a s usazením většinou pomůže personál. Podobně se tak děje i na sportovních akcích pořádaných na stadiónech a ve sportovních arénách.

Ne všichni provozovatelé sportovních hal, kulturních zařízení a ostatních atraktivit CR umožňují online rezervaci a zakoupení vstupenek pro zdravotně postižené. Často je nutné tyto vstupenky rezervovat po telefonu a zakoupit přímo na pokladně, což není zrovna komfortní. Nicméně respondenti oceňují zlevněné vstupné na sportovní a kulturně-spoločenské akce.

5.10 Přístupnost destinace z pohledu destinačních managementů

Destinační management má přímý vliv na rozvoj dané turistické lokality. Proto bylo pro výzkum důležité zjistit, jaký postoj mají destinační managementy k přístupnosti cestování lidí se zrakovým postižením.

Na území v působnosti destinačních managementů, které se účastnily výzkumu, převládá rekreační, přírodní, venkovní a sportovně turistický cestovní ruch (více Graf 14). Většina se shodla v názoru, že tyto formy CR jsou vhodné i pro návštěvníky se zrakovým postižením. Záleží zejména na tom, jak se k problému přístupnosti staví provozovatele služeb a atraktivit CR.

„Většina turistických cílů a provozovatelů služeb se snaží zprostředkovat svou nabídku i zrakově postiženým. Jsou ochotni svou nabídku popsat, zážitek z dané atrakce apod. zprostředkovat sluchem, hmatem, chutí nebo čichem, pokud je to možné, některé expozice (například v Technickém muzeu v Brně) jsou přímo i určeny slabozrakým a nevidomým. Centrála cestovního ruchu - Jižní Morava také pořádala pro průvodce cestovního ruchu semináře, jak pečovat o tyto návštěvníky.“

Centrála cestovního ruchu – Jižní Morava 2017

Destinační managementy byly testovány, do jaké míry znají specifické potřeby zrakově postižených návštěvníků. Nejčastěji bylo uváděno následující:

- Úprava terénu.
- Specifické značení tras.
- Popisky v Braillově písmu.
- Speciální turistické okruhy.
- Nabídka atraktivit a turistických cílů, zajímavých pro tuto cílovou skupinu.
- Specificky uzpůsobené informační materiály.
- Průvodci pro zrakově postižené.
- Osobní asistenti.

Je tedy možné konstatovat, že tázané destinační managementy mají přehled o potřebách návštěvníků se zrakovým postižením a dokážou vytvořit nabídku aktivit pro tuto cílovou skupinu. Nejzajímavější z těchto nabídek jsou shrnuty v níže uvedené tabulce:

Tabulka 12: Nabídka aktivit pro zrakově postižené lidi dle destinačních managementů

Region
Nabídka
Krušné hory
Offroad Safari - výlety do Krušných hor s průvodcem pro zrakově postižené orientované na sluchové vjemy
Oblastní muzeum Most a Kostel nanebevzetí panny Marie - expozice pro zrakově postižené s hmatovými vjemy
Zámek Jezeří - hudební léto s dobovou hudbou

Region
Nabídka
Destinační agentura Krušné hory - cyklistické výlety po Krušnohorské magistrále s průvodcem pro osoby s částečným zrakovým postižením
Jižní Morava
Technické muzeum v Brně - speciální expozice
Moravská galerie v Brně - kolekce děl pro slabozraké a nevidomé
Moravskoslezský kraj
Atraktivita tzv. TECHNOTRASY
Gastroturistika
Region Vysočina
Návštěva muzeí zapojených do projektu Muzuem4U
Hipoturistika
Český Ráj
Rafting na Jizeře

Zdroj: Vlastní zpracování

Jenom dvě destinační společnosti mají koncipovaný plán rozvoje přístupnosti destinace pro lidi se zdravotním postižením. Ostatní spoléhají spíše na individuální aktivity provozovatelů atraktivit a služeb CR, anebo se i bez plánu snaží destinaci zpřístupňovat všem návštěvníkům.

Přestože nemáme plán přístupnosti, snažíme se o zpřístupňování naší destinace - byly vydány např. hmatové mapy Moravskoslezského kraje, připravujeme speciální audioprůvodce apod.

Moravskoslezský kraj 2017

V sedmi dotazovaných regionech je zpřístupňování destinace zdravotně postiženým osobám založeno na spolupráci destinačních managementů s podnikatelským a třetím sektorem. Většinou se jedná o mapování a zveřejňování přístupnosti u atraktivit a služeb CR. Školení a školící materiály ohledně specifických potřeb návštěvníků se zdravotním postižením poskytuje pouze jediná destinační společnost. Níže jsou uvedeny formy podpory zpřístupňování regionu pro návštěvníky se zdravotním postižením, které nejčastěji zmiňují destinační managementy:

- Turistické materiály pro handicapované zdarma.
- Předávání informací, zjišťování potřeb.
- Školení pro provozovatele služeb CR.
- Agitace, mediální podpora a. zapojení do dotační politiky.

V následující tabulce jsou uvedeny příklady forem podpory přístupnosti pro zdravotně postižené lidi ve vybraných regionech:

Tabulka 13: Podpora přístupnosti destinace ve vybraných regionech

Region
Forma podpory
Krušné hory
Celodestinační prázdninové akce Do Krušných hor bez bariér
Jižní Morava
Provozovatelé služeb byli proškoleni v rámci projektu Vědět a předávat, k dispozici jim je manuál: Péče o návštěvníky se specifickými potřebami v cestovních ruchu
Projekt Jižní Morava - region bez bariér ve spolupráci s Ligou vozíčkářů a Regionální hospodářskou komorou Brno
Návrh bezbariérových výletních tras po jižní Moravě
Krkonoše
Projekt Bezbariérové Krkonoše a Krkonoše pro všechny

Zdroj: Vlastní zpracování

Většina destinačních společností si ověřuje přístupnost atraktivit a služeb CR pro zdravotně postižené návštěvníky, přičemž pozornost se zpravidla soustředí na architektonické bariéry. Ověřování se nejčastěji provádí těmito způsoby:

- Dotazování TIC.
- Návštěva všech subjektů CR v regionu.
- Průzkumy v rámci projektů rozvoje.

Dle tvrzení dotazovaných destinačních společností nedochází ke stížnostem zrakově postižených návštěvníků na úroveň přístupnosti subjektů CR vůči této cílové skupině.

6 Model přístupné destinace pro návštěvníky se zrakovým postižením

Návrh standardů přístupnosti prostředí destinace pro zrakově postižené návštěvníky, včetně nabízených služeb a atraktivit, je zevšeobecnění požadavků respondentů se zrakovým postižením a připomínek provozovatelů ubytování.

6.1 Prostředí destinace

Jednou z priorit destinace přístupné lidem se zdravotním postižením je vytváření takového prostředí, které podporuje samostatnost a nezávislost této cílové skupiny. Destinační managementy by tedy měly zahrnout tuto koncepci do plánů rozvoje dané lokality cestovního ruchu.

Při úpravách prostředí, které má být přístupné lidem se zrakovým postižením, je nutné přihlížet na fakt, že jak slepota, tak slabozrakost má určitá specifika vnímání terénu a orientace v něm. Nevidomí lidé, jsou převážně odkázaní jenom na hmatové a akustické vnímání - tomu musí být přizpůsobeny orientační prvky i terén (je-li to možné). Mezi základní orientační prvky patří následující:

- Vodící linie – mohou být přirozené (například stěna podél stezky - chodníku), nebo umělé (například záměrně vyvýšený okraj stezky – chodníku, použití vodících lišt –(Obrázek 30).
- Signální a varovné pásy – signální pásy navádějí v terénu směrem k navazujícím vodícím liniím, varovné pásy pak označují rozhraní na němž je potenciálně nebezpečný prostor (Obrázek 31 - 32).
- Taktilní označování překážek – jedná se orientační zarážky pro bílou hůl.
- Reliéfní značení – jde o plastické štítky a tabulky nesoucí označení daného místa (například tabulky u vchodů nebo na autobusových zastávkách, štítky na zábradlích a na schodištních madlech, značení turistických tras na rozcestnících).
- Akustické prvky pro navádění, signalizaci a informaci - například akustické orientační majáčky AOM (Obrázek 33 - 34).
- Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem.

V přírodním prostředí jsou některé z výše uvedených orientačních prvků aplikovatelné pouze ve veřejných zónách návštěvnických center a jejich v okolí.

Slabozrací lidé mají širokou variabilitu poškození zraku, proto není možné stanovit univerzální orientační značení pro tuto cílovou skupinu. Všeobecně však platí tyto zásady (DUDR – LNĚNIČKA 2000):

- Označení překážek a orientačních míst musí být kontrastní proti pozadí, za snížené viditelnosti dostatečně a rovnoměrně osvětlené, přitom však nesmí oslňovat.
- Informační tabule a informační systémy počítají se slabozrakými lidmi svým umístěním, velikostí a fontem písma, dále pak kontrastem proti pozadí a dostatečným rovnoměrným osvětlením za všech okolností.

Návrh standardů přístupného prostředí respektuje výše uvedené zásady, je založen na vyjádřeních respondentů se zrakovým postižením a zohledňuje specifika, jak přírodní, tak urbanizované destinace.

6.1.1 Přírodní prostředí

Zpřístupnění přírodního prostředí je z hlediska potřeb zrakově postižených návštěvníků mnohem složitější. Nešetrná (neodborná) instalace umělých vodících linií a navigačních prvků pro tuto cílovou skupinu, může narušit jedinečnost a charakter krajiny.

Přířem přístupnosti přírodního prostředí je budování tzv. přístupných stezek. Přístupné stezky se dají charakterizovat následovně:

- Jedná se o druh naučné stezky, která je tvořena kombinací přirozených a umělých vodících linií s vhodně upraveným povrchem pro bezbariérový pohyb zdravotně postižených lidí. Zároveň volba povrchu stezky a veškerých úprav musí být maximálně citlivá k okolnímu přírodnímu prostředí.
- Pro orientaci a bezpečnost zrakově postižených lidí jsou přístupné stezky opatřeny vodícími liniemi v celé své délce. Z toho je zřejmá potřeba instalovat dodatečné vodící linie, které řeší základní problém této cílové skupiny při orientaci v přírodním prostředí: přírodní útvary (jakožto přirozené vodící linie) na sebe zpravidla nenasazují a spolehnout se pouze se na ně, je zrakově postižené návštěvníky nedostačující.
- Nezbytnou částí přístupných stezek je specifické značení v terénu včetně jejich zavedení do map (elektronických i tištěných) a v dalších nabízených materiálech (například itineráře).
- Volitelně (je-li to vhodné a technicky proveditelné) mohou být přístupné stezky osazeny elektronickým informačním systémem, který je multifunkční – naviguje,

poskytuje turistické informace a zajišťuje bezpečnostní funkce (například přivolání zdravotní pomoci).

- Veškeré dodatečné úpravy (při instalaci umělých vodících linií a elektronického informačního systému) nesmí v žádném případě narušit jedinečnost a charakter přírodní krajiny.

6.1.2 Urbanizované prostředí

Obdobně jako přírodní prostředí, má i městské prostředí svá specifika, která ovlivňují pohyb a orientaci zrakově postižených lidí. S touto skutečností souvisí i přítomnost orientačních prvků typických jenom pro urbanizovanou zástavbu. Charakteristickým představitelem je akustická signalizace pro nevidomé na přechodech se semaforem, která vydává zvukovou informaci o aktuálním stavu signalizačního zařízení.

Urbanizované prostředí destinace přístupné lidem se zrakovým postižením je vytvářeno v souladu s konceptem „inteligentních měst“ – tzv. Smart Cities (SC), který vychází z Místní agendy 21 a je prosazován Ministerstvem pro místní rozvoj ČR (BÁRTA et al. 2015). Hlavní pilíře tohoto návrhu jsou ICT, včetně implementovaných asistivních technologií pro zdravotně postižené lidi. Informační technologie se v posledních letech rozvíjejí závratným tempem, ne jinak tomu je i u asistivních pomůcek – jsou čím dál menší, integrovány v mobilních zařízeních anebo s nimi propojeny. Často vyžadují připojení k internetu a do budoucna lze očekávat čím dál častější propojení těchto technologií navzájem. K tomu je nutné celoplošně zajistit kvalitní a rychlé připojení k internetu. Moderní města (Londýn, New York, Hongkong, apod.) to už v současné době řeší zaváděním veřejné sítě vysokorychlostního internetu prostřednictvím technologie Wi-Fi (Obrázek 35 - 37).

S pojetím Smart Cities souvisí i nově se vyvíjející technologie ohledně problematiky orientace a navigace v interiérech veřejných budov, což je samozřejmě velice atraktivní i pro zrakově postižené lidi. V současné době probíhá vývoj, přičemž se hledá vhodný princip jak navigaci v budovách prostřednictvím mobilních zařízení optimálně realizovat (GPS technologie k tomuto účelu není vhodná).

Jádrem přístupnosti urbanizovaného prostředí je budování tzv. bezpečných stezek. Bezpečné stezky se dají charakterizovat následovně:

- Jsou to takové trasy k turistickým cílům, které jsou dobře popsány, jsou jednoduché na orientaci, bezbariérové a procházejí bezpečnými úseky dopravních komunikací (BUHALIS – DARCY, 2010a).

- Mají své lehce identifikovatelné logo a jsou specificky značeny v terénu, v mapách (elektronických i tištěných) i v dalších nabízených materiálech TIC.
- Itineráře těchto tras mohou využívat městskou hromadnou dopravu se záměrem maximálně usnadnit pohyb zrakově postiženým lidem.

6.2 Atraktivita cestovního ruchu

Atraktivita cestovního ruchu jsou hlavním lákadlem k návštěvě turistické destinace nejen pro intaktní, ale i pro zdravotně postižené lidi.

Přístupná atraktivita CR se především snaží přizpůsobit specifickým potřebám zdravotně postižených lidí. Zvyšování úrovně její přístupnosti pro návštěvníky s poruchami zraku je systematický proces, jehož důležitou součástí je plán instalací a úprav atraktivity v následujících oblastech:

- Prostředí atraktivity
- Turistické okruhy a expozice
- Způsob zprostředkování informací o atraktivitě

6.2.1 Prostředí atraktivity

Preference a způsob implementace jednotlivých faktorů přístupnosti závisí na typu prostředí, tedy zda se atraktivita nachází v přírodní, nebo urbanizované lokalitě.

Přírodní prostředí

Okolí přístupné přírodní atraktivity CR pro návštěvníky se zrakovým postižením odpovídá standardům, které jsou popsány v kapitole 6.1 Prostředí destinace. Nicméně každá atraktivita CR musí být provozována v souladu se zásadami ochrany přírodních památek a krajiny, zejména pak v chráněných krajinných oblastech. Ne vždy je tedy možné požadovanou přístupnost pro tuto cílovou skupinu realizovat. Absencí orientačních a navigačních prvků se však takové atraktivity CR stávají pro lidi se zrakovým postižením jistým bezpečnostním rizikem. Obzvláště, pokud stupeň ochrany krajiny nepovoluje ani instalaci bezpečnostních prvků, jako například plotů, zábran, zábradlí, apod. (Obrázek 38). V těchto případech lze přístupnost zajistit jedině průvodcovskými, nebo asistenčními službami.

Pokud to okolní prostředí umožňuje, jsou významné přírodní atraktivity propojeny přístupnými stezkami, které splňují standardy uvedené v kapitole 6.1.1 Přírodní prostředí. V jejich blízkosti je vždy alespoň jedno parkoviště s vyhrazeným stáním pro osoby se zdravotním postižením, které je vybaveno bezbariérovou toaletou.

Urbanizované prostředí

Prostředí atraktivity CR v urbanizovaném prostředí je v souladu se standardem popsaným v kapitole 6.1 Prostředí destinace. Stejně jako u přírodních atraktivit, také zde platí, že ne vždy je možné požadované úpravy realizovat. Výjimkami jsou zpravidla atraktivity CR se statutem kulturní památky. Architektonické úpravy chráněných kulturních památek nejsou z důvodu narušení jejich autenticity přípustné. Přístupnost těchto atraktivit se pak zajišťuje průvodcovskými (nebo asistenčními) službami anebo také prostřednictvím asistivních technologií, které jsou skryté a nenarušují vzhled památky (například Dinasys, nebo elektronická hůl ČVÚT).

Významné atraktivity CR jsou propojeny bezpečnými stezkami, které splňují standardy uvedené v kapitole 6.1.2 Urbanizované prostředí. Tyto atraktivity CR mají dobrou dopravní dostupnost a v jejich bezprostřední blízkosti je parkoviště s vyhrazeným stáním pro osoby se zdravotním postižením. Dále je zde volně přístupná bezbariérová toaleta, případně toaleta na EuroKlíč.

6.2.2 Turistické okruhy a expozice

Turistické okruhy jsou koncipovány univerzálně – jsou určeny pro všechny návštěvníky, bez ohledu na věk, nebo zdravotní stav. Ve vztahu k potřebám zrakově postiženým lidem jsou navrženy a upraveny tak, aby obsahovali dostatek orientačních a informačních prvků pro tuto cílovou skupinu. Vytvářet speciální turistické okruhy pouze pro vybrané cílové skupiny se nedoporučuje z důvodu nízké návštěvnosti, navíc toto počínání je v rozporu s principy cestovního ruchu pro všechny. Stejný princip zpřístupňování platí také pro instalace jednotlivých expozic atraktivity.

V blízkosti atraktivit jsou instalovány informační tabule, obsahující tyflografické prvky podle standardu uvedeného v kapitole 6.6 Informační služby. Pokud by informační tabule mohla narušovat autentičnost lokality, řešením problému jsou mobilní asistivní technologie s využitím čárových kódů nebo GPS.

Instalace vystavovaných artefaktů v expozici je koncipovaná tak, aby zprostředkovala zrakově postiženým lidem co nejvíce akustických a hmatových podnětů. Uvedený požadavek je splněn aplikací následujících zásad:

- Haptické poznávání vystavovaného artefaktu je-li to možné.
- Haptické poznávání kopie vzácného artefaktu, kterého se nelze dotýkat.
- Haptické poznávání zmenšeného modelu vystavovaného artefaktu, který je rozměrný.

- Haptické poznávání reliéfního vyobrazení artefaktu.
- Popisky artefaktů v Braillově písmu pro nevidomé.
- Popisky artefaktů se zvětšeným písmem pro slabozraké.
- Vnímání akustických podnětů pocházejících z doprovodného audiovizuálního programu.
- Individuální projekce doprovodného audiovizuálního programu na mobilních zařízeních návštěvníků.

Přístupná atraktivita CR pro zrakově postižené lidi nabízí různé doplňkové programy, které podněcují i jiné smysly, než je zrak. Jsou to například tyto aktivity:

- Odborné a popularizační přednášky.
- Diskuze s autory umělecké a literární tvorby.
- Ochutnávky jídel a nápojů.
- Multimediální projekce.
- Tvořivé dílny.
- Exkurze do běžně nepřístupných prostor atraktivity.
- Aktivity s podporou mobilních technologií (například GeoCashing, GeoFun, apod.).

6.2.3 Způsoby zprostředkování informací o atraktivitě

Jde o volbu rozsahu využití informačních služeb CR, či průvodcovských a asistenčních služeb CR s ohledem na omezení zrakově postižených lidí. Pro účel zprostředkování informací je vhodné využít následující kombinaci:

- Průvodci CR splňující standardy popsané v kapitole 6.7 Průvodcovské a asistenční služby.
- Elektronické systémy pro orientaci a navigaci s vazbou na asistivní technologie.

V obou výše uvedených případech je kladen důraz především na vícesmyslové zážitkové poznávání a vnímání.

6.2.4 Podpora asistence zrakově postižených lidí

Přístupná atraktivita podporuje asistenci zrakově postiženým lidem následujícím způsobem:

- Nabídka asistentů splňujících standardy popsané v kapitole 6.7 Průvodcovské a asistenční služby.
- Umožnění bezplatného vstupu osobním asistentům.
- Umožnění bezplatného vstupu bez omezení pro vodící psy.

6.3 Dopravní služby

Standardy dopravních služeb v destinaci přístupné lidem se zrakovým postižením shrnují požadavky respondentů, vyjádření provozovatelů služeb a legislativní opatření podporující přístupnost vůči této cílové skupině. Konkrétně se dopravy týkají tyto právní dokumenty:

- Všeobecná práva cestujících v autobusové a v autokarové dopravě dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU – evropská směrnice č. 181/2011.
- Práva a povinnosti cestujících v železniční přepravě dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU - evropská směrnice č. 1371/2007 (dne 27. 9. 2017 byl podán návrh na úpravu tohoto nařízení s cílem rozšířit práva zdravotně postižených cestujících, EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EU 2017).
- Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU - evropská směrnice č. 1107/2006.
- Parkovací karta pro lidi se zdravotním postižením dle doporučení Evropského společenství 98/376/ES.
- Zákon ČR č. 266/1994 Sb., o dráhách.
- Zákon ČR č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě.

Návrh standardů dopravních služeb v destinaci přístupné lidem se zrakovým postižením je rozčleněn do sekcí podle druhu dopravy. Týká se jenom těch služeb, ke kterým byli respondenti schopni se vyjádřit.

Letecká doprava:

- Vybavení letišť těmito prvky:
 - a) Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky.
 - b) Hmatové plány a mapy.
 - c) Akustické majáčky a hlasové navigační systémy.
 - d) Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty.
 - e) Bezplatné a kvalitní Wi-Fi.
 - f) Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi.
 - g) Vyhrazené toalety uzamykatelné EuroKlíčem.
- Důraz na účelné umístění orientačních prvků tak, aby plnily svoji funkci.

- Online informace z tabulí PŘÍLET - ODLET (prostřednictvím webu), přičemž odkaz na webovou adresu je uveden prostřednictvím čárového kódu (QR, BeeTag, ...) na stanovištích asistenční služby a na letenkách.
- Označení stanovišť asistenční služby reliéfním piktogramem symbolu zdravotního postižení a osazení akustickým majáčkem s hlasovým výstupem.
- Zachování letištní asistenční služby ve stejném rozsahu, jaký je nyní – více v kapitole 5.9.1 Dopravní služby.
- Proškolení letištního personálu ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením, včetně nácviku komunikace.
- Zachování on-board služeb ve stejném rozsahu, jaký je v současné době – více v kapitole 5.9.1 Dopravní služby.
- Důraz na přístupnost webových stránek, rezervačních systémů a mobilních aplikací, aby lidé se zrakovým postižením mohli samostatně vyhledávat informace.

Vlaková doprava:

- Vybavení železničních nádraží těmito prvky:
 - a) Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky.
 - b) Hmatové plány a mapy.
 - c) Akustické majáčky a hlasové navigační systémy.
 - d) Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty.
 - e) Bezplatné a kvalitní Wi-Fi.
 - f) Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi.
 - g) Vyhrazené toalety uzamykatelné EuroKlíčem.
- Důraz na účelné umístění orientačních prvků tak, aby plnily svoji funkci.
- Online informace z tabulí PŘÍJEZD - ODJEZD (prostřednictvím webu), přičemž odkaz na webovou adresu je přístupný prostřednictvím čárového kódu (QR, BeeTag, ...) v informačních centrech na nádražích.
- Působnost asistenční služby na železničních nádražích, která je dostupná nepřetržitě, po celou dobu provozu, přičemž pomáhá zdravotně postiženým lidem s pohybem, orientací a s přestupy.
- Proškolení personálu ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením, včetně nácviku komunikace.
- Koordinace jednotlivých přepraveců při poskytování asistenčních služeb zdravotně postiženým lidem – tzn. jednotný dispečink, který je pro klienty dostupný

po telefonu, případně webu. Vlakový personál v rámci asistenční služby poskytuje pomoc při těchto úkonech:

- a) Usnadnění nástupu a usazení.
 - b) Upozornění, že se blíží cílová, či přestupní stanice.
 - c) Usnadnění výstupu a případného přestupu.
- Vybavení vagónů těmito prvky:
 - a) Výrazné označení čísla vlaku a směru jízdy tak, aby bylo dobře viditelné za všech světelných podmínek.
 - b) Akustické hlásiče zastávek.
 - c) VPN přijímače umožňující nevidomým vyvolat číslo vlaku a směr jízdy.
 - d) Bezplatné a kvalitní Wi-Fi.
 - Důraz na přístupnost webových stránek, rezervačních systémů a mobilních aplikací, aby lidé se zrakovým postižením mohli samostatně vyhledávat informace.

Autobusová doprava a městská hromadná doprava:

- Vybavení terminálů, přestupních uzlů a zastávek těmito prvky:
 - a) Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky.
 - b) Hmatové plány a mapy.
 - c) Akustické majáčky a hlasové navigační systémy.
 - d) Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty.
 - e) Bezplatné a kvalitní Wi-Fi.
 - f) Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi (platí pouze pro terminály a přestupní uzly).
 - g) Vyhrazené toalety uzamykatelné EuroKlíčem (platí pouze pro terminály a přestupní uzly).
- Důraz na účelné umístění orientačních prvků tak, aby plnily svoji funkci.
- Online informace z tabulí PŘÍJEZD - ODJEZD (prostřednictvím webu), přičemž odkaz na webovou adresu je přístupný prostřednictvím čárového kódu (QR, BeeTag, ...) v informačních centrech na terminálech.
- Působnost asistenční služby na terminálech a přestupních uzlech, která je dostupná nepřetržitě po celou dobu provozu, přičemž pomáhá zdravotně postiženým lidem s pohybem, orientací a s přestupy.
- Koordinace jednotlivých přepravců při poskytování asistenčních služeb zdravotně postiženým lidem – tzn. jednotný dispečink, který je pro klienty dostupný

po telefonu, případně webu. Řidič autobusu (případně Steward) v rámci asistenční služby poskytuje pomoc při těchto úkonech:

- a) Usnadnění nástupu a usazení.
 - b) Upozornění, že se blíží cílová, či přestupní stanice.
 - c) Usnadnění výstupu a případného přestupu.
- Proškolení personálu ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením, včetně nácviku komunikace.
 - Vybavení dopravních prostředků těmito prvky:
 - a) Výrazné označení čísla spoje a směru jízdy linky tak, aby bylo dobře viditelné za všech světelných podmínek.
 - b) Akustické hlásiče zastávek.
 - c) VPN přijímače umožňující nevidomým vyvolat číslo linky a směr jízdy.
 - Vyhrazení prvního sedadla za řidičem pro zrakově postižené lidi.
 - Důraz na přístupnost webových stránek, rezervačních systémů a mobilních aplikací, aby lidé se zrakovým postižením mohli samostatně vyhledávat informace.

Taxi služba:

- Proškolení řidičů ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením.
- Asistence řidičů (pomoc s nastoupením – vystoupením, pomoc se zavazadlem, doprovod ke vchodu do budovy v cílovém místě).
- Průběžné informování o aktuální pozici na trase a stavu tachometru.

Automobilová doprava:

- Zachování systému zvýhodněného parkování pro držitele evropské parkovací karty.
- Dostatek vyhrazených parkovacích míst pro zdravotně postižené lidi.
- Zavedení webové, či mobilní aplikace, prostřednictvím které lze vyhledat a rezervovat vyhrazené parkovací místo pro držitele evropských parkovacích karet.

Doprava obecně:

- Uznávání veškerých průkazů ZTP (tedy i zahraničních, případně jednotného evropského průkazu mobility, bude-li zaveden).

- Zavedení bezplatného cestování pro zdravotně postižené veškerou vnitrostátní dopravou vyjma letecké. Tím je přeprava pro tuto cílovou skupinu výrazně jednodušší a přístupnější.
- Zavedení webové, či mobilní aplikace, která komplexně řeší dopravní obslužnost a je přístupná dle normy WCAG 2.0 (momentálně se tomuto nejvíce blíží systém IDOS).

6.4 Ubytovací služby

Návrh standardů ubytovacích služeb v přístupné destinaci pro návštěvníky se zrakovým postižením je vypracován konkrétně pro hotely a penziony a má tyto základní roviny:

- Úpravy prostředí.
- Průběh ubytování a nabízené služby.
- Personál hotelu.
- Rezervační systém.
- Informační služby.

U všech zařízení poskytující přístupné ubytovací služby zrakově postiženým klientům platí, že primárním těžištěm je navázání osobního a empatického vztahu hostem a individuální přístup k jeho potřebám. Zároveň ubytovací zařízení poskytuje své služby v plném rozsahu – nespolehá tedy na přítomnost průvodce a nepřenáší na něj svůj podíl při zajišťování asistence.

Zrakově postižený host si může vybrat jakýkoliv pokoj v hotelu, protože všechny, plní normy bezbariérovosti. Vyhrazené pokoje pro lidi s handicapem jsou akceptovány jedině v tom případě, že architektonicky není možné zabezpečit bezbariérovost všech pokojů (například lze jen obtížně provádět zásahy do památek UNESCO, apod.).

Standardní vybavení hotelů a penzionů se řídí dokumentem Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR (AHRČR 2016).

Prostředí:

- Zachování přirozených vodících linií a odstranění překážek v pohybu a orientaci.
- Použití umělých vodících linií, pokud se jedná o rozlehlé prostory.
- Použití hmatových, vizuálních a akustických orientačních prvků pro zrakově postižené (značení podlaží na zábradlí, značení pokojů, značení tlačítek ve výtahu a jejich zvuková odezva, hlášení podlaží ve výtahu, hlášení podlaží akustickým

majáčkem, označení prvních a posledních schodů, reflexní značení na prosklených plochách a dveřích, apod.). Výběr a množství použitých prvků závisí na:

- a) Velikosti hotelu – pro menší hotely a penziony stačí jednoduché hmatové a vizuální orientační prvky, pro velké hotely je množství i spektrum těchto prvků větší.
 - b) Přiděleném počtu hvězdiček podle jednotné klasifikace – hotely a penziony s nejvyšší třídou klasifikace jsou vybaveny elektronickým navigačním systémem s akustickým hlášením (systém Dinasys, akustické majáčky).
- Zabezpečení přiměřeného a rovnoměrného osvětlení ve všech prostorách ubytovacího zařízení včetně pokojů.
 - Kontrast podlahy vůči stěnám a nábytku v celé budově.
 - Kontrast zásuvek a vypínačů světel vůči stěnám alespoň v pokojích.
 - Sociální zařízení na každém pokoji.
 - Bezplatné a kvalitní Wi-Fi.
 - Vyhrazená parkovací místa pro.
 - Odstranění nadbytečných věcí z pokoje, který bude přidělen zrakově postiženému klientovi – například:
 - a) Předměty plnící estetický význam (vázy, sošky, dekorace, rostliny, apod.).
 - b) Křehké nádobí (vysoké nestabilní skleničky, čajové servisy, apod.), případně, po domluvě klientem, je možné toto vyměnit za silnostěnné a pevně stojící nádobí.

Průběh ubytování a nabízené služby

Zrakově postižený návštěvník má obvykle možnost rezervovat si ubytování prostřednictvím telefonu, nebo rezervačním systémem na webu, který musí být přístupný, lokalizovaný a lehce použitelný. Pokud budoucí klient při rezervaci oznámí hotelu, že má zrakový handicap, je na místě, aby se personál informoval, zda má být pokoj speciálně upraven pro jeho potřeby.

Po příjezdu je zrakově postižený klient (obdobně jako ostatní) vyzván k zapsání se do knihy hostů, přičemž je mu automaticky poskytnuta veškerá asistence – tzn., klient by měl pouze podepsat nezbytné dokumenty, s kterými musí být ústně obeznámen. K podpisu je nanejvýš vhodné nabídnout plastové podpisové okénko, které slouží k jednodušší lokalizaci.

Následně je hostu vydán klíč od pokoje (případně jiný prostředek zabezpečení - karta, čip, apod.), ten je navíc vybaven reliéfním vyobrazením čísla pokoje (eventuálně i v Braillově písmu). U ubytovacích zařízení s nejvyšší třídou klasifikace jsou klíče opatřeny elektronickým zařízením, které zrakově postiženého klienta navádí ke správným dveřím na chodbě prostřednictvím aktivace hlásičů, ať už akustických, vizuálních, anebo jiných. Systém je přínosný nejen pro zrakově postižené, ale také pro seniory, nebo jinak postižené lidi. V podstatě jej může použít kdokoliv, kdo chce najít rychle svůj pokoj.

Pak je klient hotelovým personálem doprovázen na pokoj, přičemž mu je popisována trasa s důrazem na překážky a orientační body. Pokoj se nachází ideálně v přízemí, případně v co nejnižším podlaží a co nejbliž schodům nebo výtahu prioritně.

V pokoji personál popíše základní vodící linie propojující všechny části pokoje, je doporučeno přitom používat hodiny pro určení směru a měrné jednotky pro určení vzdálenosti (například „...na dvou hodinách, ve vzdálenosti jeden půl metru jsou dveře do koupelny...“). Dalším důležitým krokem popisu pokoje je lokalizace zásuvek, vypínačů a ovládacích prvků včetně způsobu jejich použití.

Po obeznámení se s pokojem, personál hotelu, pokud je o to požádán, projde s hostem ještě jednou trasu z pokoje do vstupní haly a zpět. Na požádání je hostovi také poskytnut doprovod do dalších částí ubytovacího zařízení (jako jsou společenské místnosti, restaurace, apod.).

Pracovníci úklidu pokojů musí být upozorněni, že v pokoji zrakově postiženého klienta, musí dodržovat pravidlo pokládání věcí na stejné místo, kde před úklidem byly. Předchází se tak zbytečným nedorozuměním.

Na žádost klienta ubytovací zařízení poskytne anebo zprostředkuje asistenční služby mimo areál hotelu, ale je to považováno za ypoplatněný nadstandard.

Při odhlašování zrakově postiženého klienta z pobytu, hotelový personál zkontroluje pokoj, zda si odjíždějící host něco nezapomněl.

Personál hotelu

Hotelový personál je proškolen v oblasti specifických potřeb lidí se zdravotním postižením a zná zásady komunikace s lidmi s omezením zraku (Příloha 10: Zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením.).

V oblasti proškolení personálu ubytovacích zařízení ohledně specifických potřeb klientů se zdravotním postižením se podle Dotazníku pro zařazení do databáze objektů na www.jedemetaky.cz za vhodné vzdělávání připouští „školení Asistenční

minimum (BpV), Přístupné cestování (ATE) nebo jiný kurz, v jehož osnovách bylo jednání a komunikace s osobami se zdravotním postižením. Přípustné je rovněž ukončené vzdělání zaměstnanců v oboru rozvíjejícím kompetence ve vztahu k osobám se zdravotním postižením, např. sociální činnost, pečovatelské služby, ošetřovatel, speciální pedagogika apod.“(Jedemetaky.cz 2017)

Rezervační systém

Rezervovat ubytování je možné několika způsoby, přičemž pro zrakově postižené lidi jsou nejvhodnější tyto:

- Rezervace po telefonu – telefonní číslo je výrazně zobrazeno na hlavní stránce přístupného webu ubytovacího zařízení podle WCAG 2.0.
- Rezervace prostřednictvím internetu – pomocí webové, či mobilní aplikace, jejíž rezervační formulář splňuje zásady WCAG 2.0.

Informační služby

Ubytovací zařízení úzce spolupracuje s nejbližším TIC. Na požádání poskytne hotelová recepce zrakově postiženému hostu veškeré informace ohledně atraktivit CR v regionu ústní formou. Má vědomosti o jejich přístupnosti osobám se zrakovým postižením a předem upozorní hosta na možné komplikace vzhledem k jeho handicapu.

6.5 Stravovací služby

Přístupnost stravovacích služeb je podobně jako u služeb ubytovacích založena na osobním a individuálním přístupu personálu. Zrakově postižený host je obsluhován přiděleným číšníkem, který je proškolen v oblasti specifických potřeb této cílové skupiny a dobře zná zásady komunikace s takto postiženými lidmi.

Standardní postup obsluhy zrakově postiženého hosta se sestává z následujících úkonů:

- Uvedení hosta ke stolu – číšník nabídne hostu rameno a doprovodí ho ke stolu na vhodném místě (dobře osvětleném a s minimem architektonických překážek).
- Pomoc s odložením svrchního oděvu a zavazadel
- Stručný popis prostoru restaurace (kde jsou toalety, šatna, apod.).
- Přizpůsobení stolu – odstranění reklamních a dekorativních předmětů.
- Asistence při výběru jídla:
 - a) V první řadě je ústně nabídnuto denní menu.
 - b) Nabídnutí jídelního lístku v elektronické podobě, pokud si host z denní nabídky nevybral. Jedná se o webovou alternativu, která je dostupná

prostřednictvím čárového kódu (QR, BeeTag, ...) umístěného v levém horním rohu první strany tištěného jídelního lístku. Slabozrakým hostům anebo seniorům může být nabídnut jídelní lístek se zvětšeným fontem (Arial 16 b.).

- Popis stolu po donesení jídla – popis rozmístění talířů, misek, sklenic a příborů.
- Nabídnutí popisu pozice jídla na talíři – pokud host o tuto službu projeví zájem, je realizována přirovnáním talíře k ciferníku analogových hodin, přičemž pozice jídla je určena čísly hodin (Obrázek 39).
- Placení výhradně u stolu.
- Navrácení odložených věcí a oděvu (kabát, zavazadlo, ...).
- Doprovod k východu a rozloučení.

I v případě, že SZ provozuje pouze samoobslužnou formu stravování (bufet, švédský stůl), je zrakově postižený host obsluhován u stolu, číšníkem a postup obsluhy je téměř stejný jako při restaurační formě. Drobná odlišnost spočívá v tom, že místo jídelního lístku číšník popíše hostovi všechny druhy nabízených jídel a pak mu připraví talíř dle jeho přání.

Přístupné stravovací zařízení má webové stránky (včetně případného objednávkového systému) vytvořeny v souladu s WCAG 2.0.

6.6 Informační služby

Prostředí turistických informačních center je ve vztahu k zrakově postiženým návštěvníkům především bezpečné. Komponenty prostoru jsou rozloženy tak, aby nepřekážely v pohybu. Podlaha je opatřena vodíci liniemi k informačním pultům. Pokud se jedná o návštěvnické centrum (NC), úprava vystavovaných expozic se řídí standardy uvedenými v kapitole 6.2.2 Turistické okruhy a expozice.

Koncepce přístupných informačních služeb pro návštěvníky se zrakovým postižením je založena na dvou pilířích:

- Lidské zdroje.
- Informační technologie.

Pracovníci TIC bývají zpravidla prvním kontaktem pro příchozí návštěvníky do turistické destinace a jsou vizitkou dané lokality.

Využívání informačních technologií je trendem ve všech oblastech cestovního ruchu a obzvláště u zdravotně postižených lidí má svůj význam. ICT usnadňují této cílové skupině

získávání potřebných informací o cílové destinaci a tím jim ulehčují, potažmo umožňují cestovat.

V modelu přístupné destinace vůči lidem se zrakovým postižením je kladen důraz na tyto prvky:

- Personál a služby TIC.
- Informační materiály.
- Turistické informační tabule.
- Elektronický průvodce a lokálně kontextové služby.
- Informační webové portály.
- Rezervační systémy.
- Elektronické navigační a informační systémy.

Personál a služby turistických informačních center

Úroveň kvality služeb turistických informačních center úzce souvisí s profesionalitou personálu. Pracovníci TIC přistupují k potřebám zdravotně postižených návštěvníků individuálně, jsou korektní, empatičtí a zdvořilí. Jsou také proškoleni v oblasti specifických potřeb lidí se zdravotním postižením a dodržují zásady vhodné komunikace s nimi.

Standardní postup při informování zrakově postiženého návštěvníka se sestává z následujících úkonů:

- Přivítání a nabídnutí asistence – dovedení k informačnímu pultu.
- Zjištění, jaké informace zrakově postižený návštěvník požaduje a jakou má představu ohledně svých aktivit během pobytu v destinaci.
- Nabídka všech turistických cílů v destinaci, přičemž pracovník TIC doporučí předně ty atraktivity CR, které jsou přístupné jeho postižení. U ostatních turistických cílů upozorní na možné komplikace plynoucí ze zdravotního omezení (například zákaz vstupu s asistenčním psem, apod.).
- Nabídka služeb CR v destinaci s doporučením těch, které jsou přístupné pro lidi se zdravotním postižením.
- Nabídka asistenčních služeb, dále služeb specializovaných turistických průvodců a možnosti zapůjčení audioprůvodců.
- Seznámení se specifickými úpravami prostředí – tedy informace ohledně používaných orientačních prvků v destinaci.
- Poskytnutí informačních materiálů v upravené podobě, čitelné pro lidi se zrakovým postižením (nejlépe v elektronické podobě).

- Upozornění na existenci LBS aplikace elektronického průvodce a v případě zájmu, pomoc její instalací.
- Rozloučení a nabídka asistence k východu.

V přístupné destinaci vůči lidem se zrakovým postižením je na principu GPS technologie a pod správou TIC také provozováno Regionální asistenční centrum (RAC). Základní činností RAC je vzdálená asistence zdravotně postiženým klientům s využitím speciální aplikace v mobilním zařízení. Díky místním znalostem pracovníků TIC se RAC jeví jako jedno ze zajímavých opatření v zájmu zvyšování přístupnosti destinací vůči této cílové skupině a jeho služby jsou součástí nabídky informačního balíčku pro návštěvníky od personálu TIC.

Informační materiály

Informační materiály turistických informačních center mají v destinaci přístupné lidem se zrakovým postižením vždy formu použitelnou i pro tuto cílovou skupinu. Kromě běžných tištěných materiálů je tedy možné si vyžádat dokumenty v následujících podobách (upravené podle SOCHOROVÁ, 2013):

- Tištěná forma se zvětšeným bezpatkovým písmem minimálně 16b. a výrazným kontrastem (například žluté písmo na modrém podkladě).
- Reliéfní forma v Braillově písmu s haptickými obrázky a mapami.
- Elektronická forma v podobě PDF dokumentu s použitím bezpatkového písma a s výrazným kontrastem (například žluté písmo na modrém podkladě).

Dokumenty ve zvětšeném písmu nejsou přínosné jenom pro lidi se zrakovým postižením, ale třeba také pro seniory. Obsahem těchto dokumentů jsou základní informace o atraktivitách a službách CR v destinaci.

Materiály v Braillově písmu jsou specifické nejen svoji formou. Týkají se úzce profilované skupiny návštěvníků, která ocení kvalitně zpracované publikace s komplexními informacemi o destinaci.

Elektronické dokumenty si návštěvník může stáhnout z informačního portálu, nebo prostřednictvím bezplatného a kvalitního Wi-Fi v prostorách TIC, kde to je navíc usnadněno použitím čárových kódů (QR, BeeTag, ...). Dokumenty jsou kompatibilní s asistivními technologiemi, což je dosažitelné právě použitím formátu PDF. Elektronické materiály TIC splňují zásady pro přístupné dokumenty lidem se zrakovým postižením (zpracováno podle SOCHOROVÁ, 2013):

- Důraz na přítomnost textové vrstvy - textové informace dávají jednoznačný obsah dokumentu a lze je zpracovávat běžnými asistivními technologiemi.
- Vhodná struktura - jasná, zřejmá a reprodukovatelná asistivními technologiemi.
- Tagování - značky uvádějící správnou interpretaci textové části ve struktuře dokumentu, nebo označující jiný, než textový objekt.
- Základní metadata - správné vyplnění popisků dokumentu, jako je například obsah, předmět, autor či původce dokumentu.
- Technické zabezpečení - musí být v souladu s asistivními technologiemi, tedy dokument nesmí být zabezpečen proti získávání informací a proti následné technické reprodukci obsahu.

Dále TIC v destinaci přístupné lidem se zrakovým postižením nabízejí slabozrakým návštěvníkům speciálně upravené mapy. Jsou dostupné v různých formách – zpravidla tištěné a elektronické, ale i reliéfní. Posledním trendem v reliéfním zobrazování map je transformace elektronických podkladů na haptické mapy vyvinutá společností Seznam.cz ve spolupráci se středisky ELSA ČVUT v Praze a Teiresiás Masarykovy univerzity v Brně (ČERVENKA et al. 2014). Tato technologie umožňuje nevidomým používat mapové podklady celé České republiky a Slovenska umístěné na portálu Mapy.cz (Obrázek 40).

Pro nevidomé návštěvníky jsou také důležité slovní popisy trasy – tzv. navigační itineráře (Obrázek 41). Trasy jsou popsány posloupností instrukcí, podle nichž se zrakově postižení lidé navigují. Itinerář může být zapsán v následujících formách:

- Text v Braillově písmu.
- Text se zvětšeným písmem pro slabozraké.
- Elektronický text čitelný asistivní technologií na mobilním zařízení.
- Zvukové nahrávky v podporovaném formátu pro mobilní zařízení.

Itinerář je často doplňkem tyflografického plánu, všímá si výrazných identifikačních bodů a znaků vnímatelných především hmatem nebo bílou holí (DUDR – LNĚNIČKA 2000).

Důležitou součástí informačních materiálů je značení vyhrazeného parkování pro zdravotně postižené lidi, bezbariérových toalet, či toalet na EuroKlíč. Neméně důležité je také značení přístupných a bezpečných stezek.

Turistické informační tabule

Velikost informačních tabulí je obecně závislá na poskytovaných údajích, nicméně trendem (především v zahraničí) je používání menších velikostí (Obrázek 42) a to ze dvou důvodů:

- Veliké informační tabule jsou rušivým elementem okolního prostředí.
- Na informační tabuli již není zapotřebí uvádět velké množství údajů, díky mobilním ICT a použitím čárových kódů jsou přístupné v elektronické podobě (a zpravidla v lepší kvalitě).

Z hlediska přístupnosti informačních tabulí platí pravidlo, že ty mají větší šířku, než výšku (Obrázek 43) – důvodem je lepší přístupnost pro všechny skupiny zdravotně postižených lidí. K přístupnosti zejména zrakově postiženým lidem přispívá naklonění plochy informační tabule, kdy její vrch je přibližně ve výši prsou dospělého člověka.

Na všech informačních tabulích je přítomné hmatové a reliéfní značení. Jedná se zejména o tyto prvky:

- Popisek tabule v Braillově písmu.
- Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje.
- Reliéfní značka „bezpečné stezky“.
- Reliéfní mapa.
- Je-li to technicky proveditelné, je tabule osazena elektronickým navigačním a informačním systémem (například Dinasys).
- Čárový kód (QR, BeeTag, ...) s odkazem na elektronickou verzi (alternativu) obsahu informační tabule.

Na umístění uvedených prvků nezáleží s výjimkou čárového kódu, pro který je vyhrazen levý dolní roh informační tabule.

Elektronický průvodce a lokálně kontextové služby

Přístupná destinace pro lidi se zrakovým postižením nabízí svým návštěvníkům aplikaci turistického průvodce, která v sobě zahrnuje následující specifika:

- Nabídka a rezervace atraktivit v destinaci s možností filtrování dle přístupnosti pro jednotlivé skupiny zdravotně postižených lidí.
- Nabídka a rezervace služeb CR v destinaci s možností filtrování dle přístupnosti pro jednotlivé skupiny zdravotně postižených lidí.
- GPS navigace k atraktivitám CR včetně vyhledávání „bezpečných“ nebo „přístupných stezek“.

- GPS navigace po turistických okruzích doplněná výkladem dostupným prostřednictvím čárových kódů (QR, BeeTag, ...), nebo online, prostřednictvím LBS.
- Nabídka a rezervace služeb CR v destinaci s možností filtrování dle přístupnosti pro jednotlivé skupiny zdravotně postižených lidí.
- Zprostředkování kontaktu na asistenční služby a služby specializovaných turistických průvodců
- Vyhledávání vyhrazeného parkování pro lidi se zdravotním postižením.
- Vyhledávání bezbariérových toalet (včetně toalet na EuroKlíč).
- Vyhledávání dopravního spojení.
- Odkazy na rezervační systémy atraktivit a dopravců.
- Propojení aplikace s navigačními aplikacemi pro nevidomé (BlindSquare, DotWalker, apod.).
- Podpora sociálních sítí (například TripAdvisor, Twitter, Google+, FourSquare a Facebook) včetně nástrojů pro hodnocení kvality a přístupnosti poskytovaných služeb a turistických cílů v destinaci.

Informační webový portál

Součástí informačních portálů destinace jsou přístupné webové stránky zhotovené podle směrnic BlindFriendly a WCAG 2.0 v standardu alespoň druhého stupně (AA). Ty jsou dostupné z hlavní stránky oficiálního webu prostřednictvím odkazu ve formě výrazného loga - piktogramu zdravotního postižení. Důležitým prvkem na domovské stránce přístupné části webu destinace je kontakt na TIC (telefonní číslo, odkazy na sociální sítě, VoIP služby, apod.)

Pokud web obsahuje obrazovou dokumentaci, která má upoutat pozornost potenciálního návštěvníka a vyvolat v něm zájem o destinaci, je opatřena alternativními texty. Ty popisují, co je na obrázcích a nahrazují jejich vizuální vnímání. Pokud jsou alternativní popisy dobře zkoncipovány (jsou poutavé), mohou vyvolávat emoce. Podle J. Zelenky je pro člověka „jazyk a ústní i písemná komunikace velmi významným prostředkem poznávání, vnímání, procítění a pochopení světa.“ Tento vztah byl ověřován výzkumem vlivu způsobu deskripce (případně i interpretace krajiny) na percepci scenérie krajiny. Výzkum J. Štyrského prokázal, že je vhodné vedle faktografického popisu obrázku krajiny klást důraz na popis pocitový, který prohloubí vnímání krajiny a podpoří vytvoření vztahu k ní (ZELENKA – PÁSKOVÁ – HUSÁKOVÁ 2015). V určitých případech

se naopak používá alternativní text ve stručné podobě (například pro symboly, loga, piktogramy, apod.), kde krátký text má za cíl vystihnout význam obrázku.

Přístupný webový portál respektuje tyto zásady:

- Člověk se zrakovým postižením má přístup k stejným informacím, jako intaktní lidé.
- Web obsahuje odkaz na LBS aplikaci – elektronického turistického průvodce.
- Web obsahuje nabídku asistenčních služeb a specializovaných průvodcovských služeb.
- Web obsahuje nabídku služeb CR v destinaci s možností filtrování dle přístupnosti pro jednotlivé skupiny zdravotně postižených lidí a možností rezervace těchto služeb.
- Web obsahuje nabídku atraktivit v destinaci s možností filtrování dle přístupnosti pro jednotlivé skupiny zdravotně postižených lidí a možnosti rezervace vstupu.

Rezervační systémy

Důležitou součástí nabídky služeb a atraktivit CR je jejich možnost online rezervace, Ve vztahu k potřebám zrakově postižených lidí je při tvorbě nebo výběru rezervačního systému důležité dodržet tyto zásady:

- Ochrana proti robotům (CAPTCHA) na formulářích rezervačního systému je opatřena zvukovou podobou, anebo má nově používanou formu reCAPTCHA, vyvinutou společností Google (Google 2017).
- Rezervační systém má delší časové limity, které jsou nastaveny s ohledem na dispozice zdravotně postižených lidí.
- Kontrastní prostředí – platí zejména pro slabozraké lidi a ulehčuje jim orientaci na displeji.

Elektronické navigační a informační systémy

Všechny elektronické informační systémy, v podobě kiosků a elektronických informačních tabulí, jsou ozvučeny s volbou různých jazykových mutací. Na území destinace je zaveden také speciální informační a navigační systém pro zrakově postižené. Příkladem takového systému je Dinasys (Obrázek 44 - 46), který funguje na přirozené vodivosti lidského těla. Po doteku na vodivou plochu zrakově postižený člověk slyší v sluchátku kontextové informace nebo navigační povely. Výhodou tohoto systému je, že funguje na solární pohon, je tedy možné ho instalovat i v přírodních lokalitách. Dinasys

ke svému fungování vyžaduje jednoduché zařízení (sluchátko s přijímačem), které TIC zapůjčuje návštěvníkům destinace.

6.7 Průvodcovské a asistenční služby

V destinaci přístupné lidem se zrakovým postižením je každý průvodce cestovního ruchu proškolen ohledně specifických potřeb lidí s handicapem. Níže jsou definována doporučení pro průvodce CR vzhledem ke zrakově postiženým návštěvníkům:

- Počet návštěvníků v prováděné skupině je omezen z důvodu vyšších nároků na průvodce při účasti zdravotně postižených návštěvníků.
- Zrakově postižení návštěvníci jsou po dobu výkladu (prohlídky) vždy přítomni v blízkosti průvodce.
- Tempo výkladu (prohlídky) se vždy přizpůsobuje schopnostem zdravotně postižených návštěvníků.
- Výklad je koncipován tak, aby byl poutavý, zajímavý a vnímatelný i jinými smysly (nejen zrakem).
- Během výkladu jsou používány názorné pomůcky - například reliéfní obrázky a modely.
- Zrakově postiženým návštěvníkům je umožněno se dotýkat vystavených artefaktů, nejsou-li k dispozici jejich modely.
- Kvalitní průvodce CR je k zrakově postiženým návštěvníkům přátelský, empatický a trpělivý.

Z výzkumu vyplynulo, že ne všichni respondenti považují specializované služby průvodců pro zrakově postižené klienty za přínosné. U mladších ročníků to ale neplatilo, o tyto služby měli naopak evidentní zájem. Dá se tak mluvit o jednoznačném trendu do budoucna, který souvisí se stále větší nezávislostí této cílové skupiny. Následkem toho budou zvýšené nároky na průvodce cestovního ruchu a na jejich vzdělávání.

Asistenční služby zdravotně postiženým návštěvníkům pomáhají s orientací a usnadňují jim pohyb a komunikaci. Pro zrakově postižené klienty vykonává asistent v destinaci následující činnosti:

- Navigace a usnadnění pohybu v rámci dané destinace, nebo atraktivity.
- Zprostředkování potřebných informací.
- Usnadnění komunikace s okolím.
- Poskytování vyžádané pomoci při ostatních úkonech.

Asistenční služby v přístupné destinaci zrakově postiženým návštěvníkům zabezpečují TIC ve spolupráci s organizacemi poskytujícími pomoc této cílové skupině. Asistenti jsou proškoleni v prostorové orientaci nevidomých a umí navigovat minimálně v jednom cizím jazyku.

Management přístupné destinace podporuje vzdělávání průvodců CR v oblasti identifikace specifických potřeb lidí se zrakovým postižením těmito způsoby:

- Organizace školení pro průvodce CR.
- Finanční podpora zvyšování kvalifikace průvodců CR.
- Poradenství pro TIC a atraktivitu CR na území destinace v oblasti získávání finančních prostředků na vzdělávání průvodců CR.

6.8 Sportovně–rekreační a kulturně–společenské služby

Interiéry sportovně rekreačních subjektů je vybaven hmatovými prvky a orientačními akustickými podobně, jako je to uvedeno v kapitole 6.4 Ubytovací služby.

Pokud je sportovní komplex rozlehlý, je v celém jeho areálu instalován elektronický informační a navigační systém pro zrakově postižené lidi (například Dinasys).

Sportovně–rekreační služby v destinaci přístupné lidem se zrakovým postižením počítají s účastí této cílové skupiny na všech nabízených činnostech aktivního trávení volného času. Zrakově postiženým lidem poskytují:

- Specializovaného horského průvodce CR pro zdravotně postižené návštěvníky - turistika v náročných terénech.
- Traséra pro rekreační běh a turistiku.
- Asistenční službu na sportovištích, ve fitness a wellness centrech.
- Zapůjčení běžné i speciálně upravené sportovní výstroje a náčiní.

Půjčovny nabízejí k zapůjčení sportovní náčiní, která jsou univerzálně použitelná, jednak pro intaktní klienty, jednak pro lidi se zrakovým anebo jiným handicapem. Do této skupiny například patří tato sportovní náčiní:

- Ozvučené míče (Obrázek 47).
- Tandemový snowboard.
- Vysílačka pro traséra a zrakově postiženého.
- Tandemové kolo (Obrázek 48).

Destinace přístupná lidem se zrakovým postižením pořádá pro své návštěvníky také kulturní a společenské akce (například koncerty, festivaly, divadelní představení,

apod.). Vstupenky na vyhrazená místa pro zdravotně postižené lidi je možné rezervovat těmito způsoby:

- Prostřednictvím přístupného rezervačního systému.
- Telefonicky přímo u pořadatele akce.
- Telefonicky prostřednictvím příslušného turistického informačního centra, které požadované vstupenky zprostředkuje.

Vstupenka kromě základních údajů o akci obsahuje i čárový kód (QR, BeeTag, ...) odkazující na webové stránky s dodatečnými informacemi, jako jsou například:

- Souhrn základních informací (název, popis akce, autor, organizátor, apod.).
- Odkaz na přístupný web pořadatele (web sportovní haly, kulturní instituce, apod.).
- Podmínky upravující vstup.
- Podrobný program akce.
- Specifické informace strukturované dle jednotlivých cílových skupin návštěvníků (včetně zdravotně postižených lidí).

Pokud se jedná o velkou kulturně-společenskou akci (koncert, festival, apod.), je pro zdravotně postižené návštěvníky vyhrazen prostor, který se zpravidla nachází v blízkosti pódia a má veškerou obslužnost (například stravování, poskytování informací, bezbariérové toalety, apod.). V případě, že zrakově postižený návštěvník nemá svého průvodce, je mu na vyžádání nabídnut doprovod do tohoto vyhrazeného sektoru.

Přístupnost kulturně-společenských akcí menšího formátu (divadelní představení, filmová projekce, apod.) je zajištěna použitím hmatových orientačních prvků a na požádání asistenční službou. Budova, kde se akce koná, disponuje základními orientačními prvky – jsou zde tedy: vodící linie, hmatové plánky (objektu i jeho jednotlivých částí včetně poschodí) a orientační reliéfní štítky (značení poschodí, sektorů a sedadel). Akustické informační systémy nejsou do těchto prostor vhodné z důvodu možného rušení produkce.

Všechny objekty, kde se konají sportovně–rekreační a kulturně-společenské akce, disponují bezbariérovými toaletami (například toalety na EuroKlíč) a vyhrazenými parkovacími místy pro zdravotně postižené.

7 Přístupnost zkoumaných lokalit pro zrakově postižené lidi

Úroveň přístupnosti byla stanovena na základě objektivního hodnocení. Vzhledem k rozsahu této práce nebylo možné detailně posoudit veškeré atraktivity CR a služby CR v jejich plné šíři. Tato aktivita byla provedena pro ověření relevantnosti kritérií přístupného modelu destinace CR.

7.1 Průběh šetření

Zkoumání proběhlo na území Geoparku Vysočina podle předem navrženého itineráře, který by mohl být inspirací pro zájezd zrakově postižených účastníků. Předmětem pozorování bylo jak přírodní, tak urbanizované prostředí, přičemž byly hodnoceny tyto turistické cíle a služby v jejich okolí:

- Naučná stezka Trasa 1 Geoparku Vysočina a Mrákotín (Obrázek 49).
- Náměstí Zachariáše z Hradce v Telči (Obrázek 50).

Samotné posuzování přístupnosti destinace v rámci stanoveného turistického okruhu probíhalo následovně:

- Získávání informací z webových stránek Geoparku Vysočina a města Telč.
- Definování turistického okruhu a stanovení itineráře.
- Vlastní doprava do destinace, do města Telče.
- Obhlídka prostředí, jeho dopravní obslužnosti a veřejné vybavenosti s ohledem na orientační prvky pro lidi se zrakovým postižením.
- Přesun na náměstí a následné ověření přístupnosti TIC, elektronické informační tabule a instalace mobilní aplikace Telč.
- Návštěva atraktivity Vyhlídková věž kostela sv. Jakuba.
- Stravování – ověření přístupnosti náhodně vybrané restaurace.
- Návštěva atraktivity Telčské podzemí (s původcem CR).
- Návštěva atraktivity Státní zámek Telč (turistický okruh A s původcem CR).
- Obhlídka náměstí s ověřením přístupnosti mobilní aplikace Telč.
- Stravování – ověření přístupnosti náhodně vybrané kavárny.
- Odjezd, vlastní doprava do obce Řásná.
- Ubytování v místním penzionu a ověření jeho přístupnosti.
- Stravování – večeře v penzionu.
- Stravování – snídaně v penzionu.

- Průzkum části naučné stezky Trasa 1 Geoparku Vysočina s využitím virtuálního průvodce (webová aplikace) a v doprovodu manažerky geoparku Bc. Kateřiny Fučíkové (úsek: #4 Malý pařezitý rybník - #5 Míchova skála - #6 Javořice - #7 Studánka Páně - #8 Hraběcí chata - #4 Malý pařezitý rybník).
- Odjezd, vlastní doprava do obce Mrákotín.
- Stravování – ověření přístupnosti místní restaurace.
- Návštěva atraktivity Muzeum kamenictví v Mrákotíně (bez asistence).
- Odjezd, vlastní doprava do obce Řásná.
- Průzkum zbylé části naučné stezky Trasa 1 Geoparku Vysočina s využitím virtuálního průvodce (webová aplikace) a doprovodu osobního asistenta (úsek: #4 Malý pařezitý rybník - #1 Roštejn - #2 Přírodní rezervace Roštýnská obora - #3 Roštejnská obora - #4 Malý pařezitý rybník).

7.2 Princip hodnocení přístupnosti

Na základě vytvořeného modelu přístupné destinace byly vytvořeny hodnotící kritéria. Dle nich byly jednotlivě posuzovány zkoumané objekty nebo služby CR, přičemž ke každému kritériu bylo přiřazena jedna z těchto hodnot:

A – představuje **ANO**, tedy posuzované kritérium je splněno.

N – představuje **NE**, tedy posuzované kritérium není splněno.

X – představuje **NERELEVANTNÍ**, tedy posuzované kritérium nelze hodnotit a nebude použito pro výpočet úrovně přístupnosti.

Procentuální úroveň přístupnosti (**U**) zkoumaného objektu nebo služby CR, je pak vypočtena dle tohoto vzorce:
$$U = \frac{\Sigma A}{\Sigma A + \Sigma N} * 100$$

kde:

ΣA je součet všech splněných kritérií.

ΣN je součet všech nesplněných kritérií.

7.3 Hodnocení přístupnosti

Tabulky obsažené v podkapitolách 7.3.1 až 7.3.8 prezentují data formulářů uvedených v příloze Příloha 8: Kritéria přístupných služeb CR. Jde o procentuální vyjádření přístupnosti jednotlivých atraktivit a služeb CR pro zrakově postižené návštěvníky. Na základě těchto dat byla aritmetickým průměrem relevantních hodnot vypočtena celková úroveň přístupnosti zkoumaných lokalit:

- přírodní lokalita Geopark Vysočina získala celkově **44%**.
- urbanizovaná lokalita město Telč získala celkově **42%**.

Z výše uvedeného lze konstatovat, že ani jedna zkoumaná lokalita nedosáhla požadované úrovně přístupnosti pro tuto cílovou skupinu, tedy alespoň 50%.

7.3.1 Prostředí destinace

Tabulka 14: Hodnocení přístupnosti prostředí

Prostředí	Geopark Vysočina	Město Telč
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	12	16
Splněný počet kritérií (ΣA)	2	4
Úroveň přístupnosti (U)	17%	25%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.2 Atraktivity cestovního ruchu

Tabulka 15: Hodnocení přístupnosti atraktivit CR

Atraktivita	Naučná stezka Trasa 1 Geoparku Vysočina	Hrad Roštejn	Muzeum kamenictví v Mrákotíně	Náměstí Zachariáše z Hradce	Státní zámek Telč	Telčské podzemí
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	43	43	35	31	43	38
Splněný počet kritérií (ΣA)	12	17	12	10	11	14
Úroveň přístupnosti (U)	28%	40%	34%	32%	26%	37%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.3 Dopravní služby

Tabulka 16: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb

Dopravní služba	Letecká doprava	Železniční doprava	Autobusová doprava	Městská hromadná doprava	TAXI služba	Vlastní auto doprava
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	0	43	38	0	0	2
Splněný počet kritérií (ΣA)	---	22	16	---	---	1
Úroveň přístupnosti (U)	---	51%	42%	---	---	50%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.4 Ubytovací služby

Tabulka 17: Hodnocení ubytovacích služeb

Prostředí	Penzión Čtyřlístek Řásná
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	26
Splněný počet kritérií (ΣA)	12
Úroveň přístupnosti (U)	46%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.5 Stravovací služby

Tabulka 18: Hodnocení přístupnosti stravovacích služeb

Stravovací služby	Penzión Čtyřlístek Řásná	Restaurace Na kovárně Mrákotín	Kavárna U nás doma	Švejk Restaurant
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	26	30	25	28
Splněný počet kritérií (ΣA)	11	14	6	11
Úroveň přístupnosti (U)	42%	47%	24%	39%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.6 Informační služby

Tabulka 19: Hodnocení přístupnosti informačních služeb

Informační služby	Geopark Vysočina	Město Telč
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	37	41
Splněný počet kritérií (ΣA)	5	8
Úroveň přístupnosti (U)	13%	19%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.7 Průvodcovské a asistenční služby

Tabulka 20: Hodnocení přístupnosti průvodcovských a asistenčních služeb

Informační služby	Geopark Vysočina	Město Telč
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	5	5
Splněný počet kritérií (ΣA)	0	0
Úroveň přístupnosti (U)	0%	0%

Zdroj: Vlastní zpracování

7.3.8 Sportovně-rekreační a kulturně společenské-slужby

Tabulka 21: Hodnocení přístupnosti sportovně-rekreačních služeb

Sportovně-rekreační služby	Geopark Vysočina	Město Telč
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	1	1
Splněný počet kritérií (ΣA)	1	1
Úroveň přístupnosti (U)	100%	100%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 22: Hodnocení přístupnosti kulturně-společenských služeb

Kulturně-společenské služby	Geopark Vysočina	Město Telč
Hodnocený počet kritérií ($\Sigma A + \Sigma N$)	1	1
Splněný počet kritérií (ΣA)	1	1
Úroveň přístupnosti (U)	100%	100%

Zdroj: Vlastní zpracování

8 Shrnutí výsledků práce

Podkladem pro závěry výzkumu byl soubor dat získaný z individuálních rozhovorů a dotazníků. Vyhodnocení probíhalo metodou analýzy a syntézy, následně bylo generalizováno do ucelených částí podle jednotlivých výzkumných otázek. Při vyhodnocování úrovně služeb CR byl pro každou z nich navržen standard jejího poskytování lidem se zrakovým handicapem. Na závěr byla vyhodnocena pravdivost stanovených hypotéz.

Cílem výzkumu bylo v první řadě zmapovat motivaci a potřeby účastníků cestovního ruchu se zrakovým postižením v konkrétním typu destinace a navrhnout soubor opatření pro uspokojení potřeb těchto účastníků s cílem zvýšit standardy kvality služeb CR pro tuto cílovou skupinu. Díky tomu, že se na výzkumu podíleli jak zrakově postižení respondenti, tak zástupci klíčových služeb CR, bylo tohoto cíle dosaženo.

Intenzita motivace lidí se zrakovým postižením cestovat není ovlivňována existencí handicapu, ale jejich zájmy, účastí na aktivním životě, psychickou rovnováhou a silou osobnosti konkrétního člověka. Pokud je člověk vyrovnaný se svou situací a umí sám překonávat omezení, které mu handicap způsobuje, pak žije aktivně, není závislý na svém okolí, koná a rozhoduje se samostatně.

Spektrum navštěvovaných destinací je u lidí různorodé, podobně jako u lidí intaktních. Výběr destinace primárně závisí na představách účastníka CR, jak trávit svůj volný čas, přístupnost a všechny ostatní aspekty jsou druhořadé. Neznamená to však, že snaha destinačního managementu o zvyšování úrovně přístupnosti subjektů CR je zbytečná. Naopak především zrakově postižení lidé tyto aktivity oceňují a vítají, ale bohužel se většinou o jejich existenci dozvídají až na místě, po příjezdu do destinace. Problémem tedy je nedostatečná propagace a informovanost ohledně přístupnosti atraktivit a služeb CR pro zdravotně postižené návštěvníky.

Potřeby, které zrakově postižení účastníci CR mají, plynou z různých situací, do kterých se tato cílová skupina během cestování dostává. Nejčastěji se týkají orientace v prostoru, adaptace na prostředí a přístupu k informacím.

Z hodnocení úrovně přístupnosti atraktivit cestovního ruchu je patrné, že situace není ideální. Nicméně zrakově postižení lidé si na přístupnost atraktivit CR stěžují jen minimálně, chápou, že tento proces je složitý a obtížný, zejména pak u chráněných přírodních a kulturních památek. K zlepšování situace v této oblasti přispívá spolupráce Národní rady zdravotně postižených ČR a Národního památkového ústavu. Jejich společné memorandum deklaruje zájem o tuto problematiku, potažmo její řešení.

Přístupnost služeb CR je lidmi se zrakovým postižením posuzována více kriticky. Specializované asistenční služby pro lidi se zrakovým (případně i jiným) zdravotním postižením v ČR prakticky neexistují, v lepším případě jsou suplovány místními obecně prospěšnými organizacemi, avšak pouze ve větších městech. U průvodců CR je zřetelný deficit v identifikaci potřeb zrakově postižených účastníků CR. Jednou z možných příčin toho stavu se nabízí nedostatečné vzdělávání v této oblasti, ale také k tomu přispívá neuspokojivé zázemí včetně podpůrných a propagačních materiálů. Informační materiály spadají do kategorie informačních služeb, tedy působnosti TIC a NC. Zde jsou patrné i nedostatky ohledně neinformovanosti pracovníků o přístupnosti atraktivit a služeb CR pro osoby se zrakovým postižením. Úroveň služeb TIC a NC úzce souvisí tím, jak personál jedná s návštěvníky CR, obzvláště to platí u zrakově postižených lidí. I když občas dochází k drobným nedorozuměním, nelze pracovníkům TIC a NC upřít snahu. Podobně tomu je i u stravovacích a ubytovacích služeb, kdy snaha vyhovět specifickým požadavkům zrakově postižených lidí, kompenzuje (podobně jako u průvodců CR), absenci ve vzdělávání ohledně identifikace potřeb této cílové skupiny. Z pohledu zrakově postižených účastníků CR se jako nejvíce přístupné jeví dopravní služby. Výraznou měrou k tomu přispívá použití informačních a komunikačních technologií, které mají vazbu na jejich asistivní pomůcky. Souhrnem je možné vyslovit pozitivní zjištění, že většina oslovených provozovatelů služeb CR je otevřená myšlence zkvalitňování služeb ohledně přístupnosti pro zrakově postižené lidi.

Z podkladů získaných výzkumem byl stanoven model přístupné destinace pro zrakově postižené návštěvníky, obsahující jak zevšeobecněné požadavky této cílové skupiny, tak připomínky provozovatelů atraktivit a služeb CR.

8.1 Vyhodnocení hypotéz

Na základě výzkumných otázek bylo formulováno 6 pracovních hypotéz, jejichž vyhodnocení a stručná zdůvodnění jsou uvedena v následujících tabulkách.

Tabulka 23: Pracovní hypotéza 1

Hypotéza	Hlavním motivačním činitelem při rozhodování u zrakově postižených lidí o tom, jestli vycestují do destinace, je dostatek informací o její přístupnosti.
Status	NEPOTVRZENO
Zdůvodnění	Primárním motivačním činitelem pro rozhodnutí vycestovat do destinace je zájem o konkrétní místo, atraktivitu, nebo aktivitu CR (80% respondentů). Pokud má zrakově postižený člověk o turistický cíl zájem, navštíví ho bez ohledu na to, zda je přístupný, nebo ne.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 24: Pracovní hypotéza 2

Hypotéza	Ze všeho nejvíce brání zrakově postiženým lidem v cestování strach z neznámého prostředí.
Status	POTVRZENO
Zdůvodnění	Neznámé prostředí vyvolává u lidí se zrakovým postižením nepříjemné pocity spojené s obavami, že ztratí orientaci, nebo že se dostanou do nebezpečných situací (70% respondentů). Je tedy možné konstatovat, že strach z neznámého prostředí je zásadním faktorem ovlivňujícím cestování této cílové skupiny.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 25: Pracovní hypotéza 3

Hypotéza	Zrakově postižení návštěvníci spoléhají v neznámém prostředí více na osobního asistenta, než na asistivní informační technologie.
Status	POTVRZENO
Zdůvodnění	V případě, že si lidé se zrakovým postižením mohou zvolit mezi asistentem a asistivní technologií, většina si vybere průvodce (70% respondentů). Zrakově postižení lidé považují asistivní technologie spíše jako dočasnou oporu v případě nepřítomnosti jejich asistenta (60% respondentů).

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 26: Pracovní hypotéza 4

Hypotéza	Pro zrakově postižené návštěvníky je nejdůležitější specifickou potřebou v cílové destinaci přístupné prostředí a až pak atraktivita přístupné této cílové skupině.
Status	NEPOTVRZENO
Zdůvodnění	Pro lidi se zrakovým postižením jsou nejdůležitější specifickou potřebou v cílové destinaci přístupné atraktivita CR (100% respondentů). Atraktivita je tím, co je motivuje destinaci navštívit. Přístupnost prostředí je pro zrakově postižené lidi také velmi významnou potřebou, ale není rozhodující – obtížný terén jsou schopni kompenzovat prostřednictvím svých asistentů, nebo asistivními technologiemi.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 27: Pracovní hypotéza 5

Hypotéza	Úroveň přístupnosti zkoumaných cílových destinací nepřekročí 50% bodového ohodnocení vytvořeného modelu přístupné destinace pro zrakově postižené návštěvníky.
Status	POTVRZENO
Zdůvodnění	Celkové hodnocení destinace Geopark Vysočina dosáhlo 43% přístupnosti vůči návštěvníkům se zrakovým postižením, přičemž jeho přírodní lokalita byla přístupná ze 44%.a urbanizovaná část - město Telč bylo této cílové skupině přístupné ze 42%.

Zdroj: vlastní zpracování

9 Doporučení a závěr

Výsledky výzkumu jednoznačně prokázaly, že v průmyslu cestovního ruchu je dostatek příležitostí pro rozvoj služeb vstřícných k lidem se zdravotním postižením. To by mělo být námětem pro další směřování destinačních managementů a provozovatelů jak atraktivit, tak služeb CR. V tomto kontextu byly navrženy následující doporučení pro zvyšování standardu kvality atraktivit a služeb CR návštěvníkům se zrakovým postižením.

Doporučení pro destinační management

- Věnovat větší důslednost v propagaci cestovního ruchu pro všechny.
- Podporovat vzdělávání v oblasti cestovního ruchu pro všechny s důrazem na identifikaci potřeb účastníků CR se zdravotním postižením.
- Rozšířit síť podpory a poradenství pro ty provozovatele, kteří mají zájem zpřístupňovat své služby lidem se zdravotním postižením.
- Podporovat a medializovat spolupráci provozovatelů subjektů CR s třetím sektorem (například Hotel Perla**** Praha a nadace Světluška).
- Podněcovat větší diskuzi o cestovním ruchu pro všechny u asociací zastřešujících provozovatele služeb CR.
- Zatraktivnit cestovní ruch pro všechny u provozovatelů atraktivit a služeb CR jak veřejným oceňováním (propagace, medializace, ...), tak finanční podporou (dotace, granty, ...).
- Vytvářet bezpečné a zajímavé prostředí destinace pro celé spektrum účastníků CR.

Doporučení pro provozovatele služeb a atraktivit CR

- Zaměřit se na cílenou propagaci přístupných atraktivit a služeb CR, tak aby zasáhla všechny skupiny návštěvníků CR, tedy i zdravotně postižené lidi.
- Zajistit, aby propagační a informační materiály subjektů CR byly dostupné jak v tištěné, tak v elektronické formě.
- Zaměřit se na vylepšování informačních tabulí, osazovat je elektronickými orientačními systémy a reliéfními prvky (značení, modely, apod.).
- Aktualizovat webové portály, informační weby a rezervační systémy se záměrem zvyšovat úroveň jejich přístupnosti pro zrakově postižené lidi.
- Vytvářet nabídky atraktivit a služeb CR, které osloví celé spektrum návštěvníků CR, včetně zdravotně postižených lidí.

- Zvyšovat přístupnost atraktivit a služeb CR instalací vhodných informačních a komunikačních systémů s důrazem na intuitivní ovládání a jejich kompatibilitu s asistivními technologiemi.
- Rozvíjet lidské zdroje v oblasti podpory účastníků CR se zdravotním postižením.
- Vytvářet bezpečné prostředí – realizovat bezpečné a přístupné stezky.
- Udržovat a umocňovat genius loci atraktivit CR zaměřením se na zážitkové a vícesmyslové vnímání, případně prostřednictvím vhodných instalací multimediálních prvků – prezentací s vazbou na asistivní pomůcky.

Na první pohled se může zdát, že výše navrhovaná doporučení jsou technicky a finančně náročná. Avšak společnost se stále mění, vývoj technologií se pořád urychluje... Co bylo před 20 lety technologicky nemožné, bývá dnes naprosto dostupnou samozřejmostí. Je tedy rozumné a smysluplně upřít pozornost nejen na mainstreamový cestovní ruch.

Závěrem je možné konstatovat, že v ČR jsou vytvořeny dobré podmínky pro akceptaci principů cestovního ruchu pro všechny. Šíření povědomí o tomto konceptu přispívá ke zvyšování přístupnosti atraktivit a služeb CR a v důsledku tak umožní cestovat stále většímu počtu zdravotně postižených lidí.

10 Seznam zdrojů

Accessible Prague: *ČR pro nevidomé*. [online] [17.3.2017] 2017, Accessible prague.
Dostupné z: <http://touchableprague.com/cz/cr-pro-nevidome.html>

AHRČR: *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015–2020. Metodika*. [PDF dokument] [03.04.2017] 6.5.2016, AHRČR, Praha 20 s. dostupné z:
<http://www.hotelstars.cz/?do=methodology>

ATIC – MMR - CZECHTOURISM: *Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky*. [PDF dokument] [03.04.2017] 2013, MMR, ATIC a Czech Tourism, Lytomyšl, 28 s. Dostupné z:
<http://organizace.csks.cz/filemanager/files/file.php?file=10>

BÁRTA, D. – MARTÍNEJ, J. – DOSTÁL, I. – MYNAŘÍK, J. – ŠMARDA, P. – SIROTEK, J.
PUCHRÍK, L. – BÁRTA, J. – ŠAFAŘÍK, M. – RÝC, I.: *Metodika Konceptu inteligentních měst*. [PDF dokument] [10.08.2017] 2015, Brno, Centrum dopravního výzkumu, v.v.i., Centrum pasivního domu, o. s., Clevermaps, s.r.o., Asociace financování infrastruktury pro mobilitu (AFIM), o.s. , MMR, Dostupné z: http://www.strukturalni-fondy.cz/getmedia/9c597c78-8651-43a8-8d94-bc9f19da74c5/TB930MMR001_Metodika-konceptu-Inteligentnich-mest-2015.pdf

BT: *InLinkUK from BT*. [online] [17.5.2017] 2017. BT. Dostupné z:
<http://www.inlinkuk.com/>

BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism*. 2010a, In: BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Channel View Publications, 2010, 305 s. ISBN: 13-978-1-84541-161-9

BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Conceptualising Disability*. 2010b, In: BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Channel View Publications, 2010, 305 s. ISBN: 13-978-1-84541-161-9

CALDWELL, B – COOPER, M. – REID, L. G. – VANDERBEIDEN, G.: *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0)*. [online] [17.3.2017] 2008, W3C, WAI, Dostupné z:
<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

CENTRÁLA CESTOVNÍHO RUCHU – Jižní Morava: úryvek z dotazníku pro destinační managementy, vytvořený na portálu Survio.cz, 2017

ČD: *Přístupnost stanic* [online] [17.3.2017] 2014 České dráhy, a.s., dostupné z: <http://old.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/pristupnost-stanic/-3726/>

ČD: *S ČD bez překážek*. [online] [17.3.2017] 2017, České dráhy, a.s., dostupné z: <http://old.cd.cz/cs/vnitrostatni-cestovani/s-cd-bez-prekazek/default.htm>

ČERVENKA, P. – SEIFERT, R. – BŘINDA, K. – VITINGER, A.: *Internetové mapy pro nevidomé uživatele*. [PDF dokument]. [cit. 31.10.2016] 3.3.2014, INSPO 2014, Dostupné z: http://www.helpnet.cz/sites/default/files/soubory/down_101452-44034.pdf

ČESKÁ LÍPA: Česká Lípa pamatuje i na nevidomé turisty. [Online]. [cit. 31.10.2017]. 23.8.2017, Česká Lípa – Oficiální web města. Dostupné z: <http://www.mucl.cz/ceska-lipa-pamatuje-i-na-nevidome-turisty/d-26195>

ČESKÝ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB. *O Českém systému kvality služeb*.

[online] [17.3.2017] 2017a, Český systém kvality služeb. Public4u, 2017, Dostupné z: <http://www.csks.cz/cs/o-ceskem-systemu-kvality-sluzeb/>

ČESKÝ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB. *Certifikace Stupně I*.

[online] [17.3.2017] 2017b, Český systém kvality služeb. Public4u, 2017, Dostupné z: <http://organizace.csks.cz/cs/cesta-k-certifikaci/certifikace-cq-stupne-i.html>

ČESKÝ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB. *Certifikace Stupně II*. [online] [17.3.2017] 2017c, Český systém kvality služeb. Public4u, 2017, Dostupné z: <http://organizace.csks.cz/cs/cesta-k-certifikaci/certifikace-cq-stupne-ii/>

ČSÚ: *Základní charakteristiky osob se zdravotním postižením v porovnání s celkovou populací ČR*. In: Výběrové šetření osob se zdravotním postižením VŠPO 2013. Praha: ČSÚ 30.4.2014. dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/20543019/k3_260006-4_1.pdf/4384f318-fcae-4a20-941c-33f10d5a6324?version=1.0

CzechTourism: EDEN 2013 - *Cestování bez bariér*. 1. vydání, Praha, 2013, CzechTourism, 19 s. ISBN: 978-80-87824-40-5

DINASYS: *Hmatový orientační plán*. [online] [17.3.2017] 2017, Dinasys, s.r.o., dostupné z: <http://www.dinasys.cz/de/orientacni-system/hmatove-orientacni-plany>

DUDR, V. – LNĚNIČKA,

DVOJKOLA.CZ: Půjčovna dvojkol. [online] [23.9.2017] 2017, Dvojkola.cz. Dostupné z: <http://dvojkola.cz/index.php/pujcovna/dvojkol>

EICHHORN, V. – BUHALIS, D.: *Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry*. In: BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Channel View Publications, 2010, 305 s. ISBN: 13-978-1-84541-161-9

ENAT: *Member's Directory*. [Online] [30.1.2017] Brusel: ENAT, 30.1.2017. Dostupné z: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.member-search&q=&t=0&mt=&mc=46&s=r>

CzechTourism: *Cestování bez bariér – EDEN 2013*. [PDF dokument] [15.9.2016] Praha: CzechTourism, 1. vydání, 2013, 18 s., ISBN: 978-80-87824-40-5, Dostupné z: <http://www.eden-czechtourism.cz/files/brozura-eden-2013-cestovani-bez-barier.pdf>

EuroKlíč. Jak získat EuroKlíč. [Online] [30.3.2017] 2017, NRZP, projekt EuroKlíč. Dostupné z: http://www.eurokeycz.com/3_jak_ziskat_euroklíč.html

European Commission: *Accessible tourism*. [Online] [30.1.2017] Brusel: European Commission Web 30.1.2017. Dostupné z: http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible_en

European Commission: *European Excellence Awards for Accessible Tourism* [Online] [30.1.2017] Brusel: European Commission Web 30.1.2017. Dostupné z http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7557&lang=en

European Commission. *Improving information on accessible tourism for disabled people*. [PDF dokument] [15.9.2016] Brusel: European commission. 2004, 31 s. ISBN: 92-894-7678-8 <http://bookshop.europa.eu/en/improving-information-on-accessible-tourism-for-disabled-people-pbNB6004587/>

European Commission. *Study - Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services* [PDF dokument] [15.9.2016] Brusel: European commission. 2014a, 113 s. Dostupné z:

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5568/attachments/1/translations>

European Commission: *Study - Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe*. [PDF dokument] [11.9.2016] Brusel: European commission 2014b, 475 s. Dostupné z:

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations>

European Commission. *Study "Mapping and Performance check of the supply of Accessible Tourism services in Europe*. [PDF dokument] [15.9.2016] Brusel: European commission. 2015, 104 s. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/10421>

Evropský parlament a Rada EU: Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006. [online] [11.5.2017] 5.7.2006, Úřední věstník Evropské unie, zveř. 26.7.2006. 49 s. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=OJ:L:2006:204:TOC>

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EU: *Nařízení (ES) č. 1107/2006 — práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě*. [online] [1.9.2017] platný od 15.8.2006, Úřední věstník EU Sv. 49 z 26.7.2006. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=OJ:L:2006:204:TOC>

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EU: *Návrh Nařízení Evropského parlamentu a Rady o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě* [online] [1.10.2017] Úřední věstník Evropské unie, zveřejněný 27.9.2017. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/CS/COM-2017-548-F1-CS-MAIN-PART-1.PDF>

Geopark Vysočina: *Mapa lokality Geoparku Vysočina*. [JPG] [11.5.2017] 2017, Geopark Vysočina. Mikroregion Telčsko, Dostupné z: http://geoparkvysocina.cz/content/wys_pages odkazy/2016/Mapa lokality Geoparku Vysocina.jpg

Geopark Vysočina: *Geopark Vysočina*. [online] [11.5.2017] 2017b, Geopark Vysočina, Mikroregion Telčsko, Dostupné z: <http://geoparkvysocina.cz/cs/>

GEOPARK VYSOČINA: *Nominační dokumentace k žádosti o udělení titulu národní geopark: Geopark Vysočina*. [PDF dokument] [11.5.2017] březen 2016, Geopark Vysočina, Mikroregion Telčsko. Dostupné z: http://www.collegium.cz/documents/19724/0/Nomina%C4%8Dn%C3%AD+dokumentace+Geopark+Vyso%C4%8Dina+pracovn%C3%AD+rozpracovan%C3%A1+verze_1.4.2016.pdf/38b68355-f4cc-448c-b075-6dc0d6608486

GOOGLE: *Tough on bots. Easy on humans*. [online] [12.3.2017] 2017, Google reCAPTCHA. Dostupné z: [11.5.2017] <https://www.google.com/recaptcha/intro/android.html>

HAPTICKEMAPY.CZ: *Haptické mapy*. [online]. [cit. 31.10.2016] 12.2.2016, Seznam.cz, HaptickeMapy.cz, Dostupné z: <https://hapticke.mapy.cz/?x=14.4573210&y=50.0744370&z=11>

HEJCMANOVÁ, Karla. 2016. Individuální rozhovor s respondentem, pořízený 26.9.2016, CrossCafe – Átrium, Hradec Králové

HORVÁTH, T.: *RE: Prosba o zapojení se do výzkumu*. [e-mail] . [22.9.2017]. Email přijatý od Tibora Horvátha, pracovníka infocentra Český Krumlov, dne 9.5.2017, 11:37 na účet olga.sintakova@uhk.cz

HRUBEŠ, Karel, 2016. Individuální rozhovor s respondentem, pořízený 6.9.2016, TyfloCentrum, Hradec Králové

HRUBEŠOVÁ, K.: *Přístup pro zrakově postižené osoby na mezinárodním letišti*. Diplomová práce. 2015, České vysoké učen technické Praha, Fakulta dopravní, Ústav letecké dopravy, Vedoucí práce: Ing. Ladislav Capoušek, Ph.D. Dostupné z: <https://dspace.cvut.cz/bitstream/handle/10467/63951/F6-DP-2015-Hrubesova-Katerina-Text.pdf?sequence=-1>

HUOVINEN, K.: *Infographic Disability-inclusive SDGs* [JPG] [10.11.2016] NewYork: OSN, 28.9.2015, 2 s. Dostupné z: http://www.un.org/disabilities/documents/sdgs/disability_inclusive_sdgs.pdf

INFLOW: Mobilná aplikace asistentem nevidomých. [online] [11.4.2017] 10.7.2014, InFlow: Information journal. Dostupné y: <http://www.inflow.cz/mobilni-aplikace-asistentem-nevidomych>

iPass: Wi-Fi Calling – in London! Free Public Wi-Fi. 2017. iPass. Dostupné z:

<https://www.ipass.com/blog/wi-fi-calling-in-london-free-public-wi-fi/>

JÁŠKOVÁ, L.: *2. Zrakovo postihnutí a ich spôsob vnímania sveta*. [Online] [2.2.2017],

Bratislava: KZVI, FMFI UK, březen 2015, dostupné z:

<http://edi.fmph.uniba.sk/~jaskova/IKTH/tema02/tema02.html>

Jedemetaky.cz: *Značka Bez Bariér*. [online] [cit 23.03.2017] 2017, Jedemetaky.cz,

KAZUIST, s.r.o. Dostupné z: <http://www.jedemetaky.cz/cz/bezbarier/znacka/index.php>

Jedemetaky.cz: *Zařazení do databáze ubytovacích a stravovacích zařízení*. [online] [cit

23.03.2017] 2017b, Jedemetaky.cz, KAZUIST, s.r.o. Dostupné z:

<http://www.jedemetaky.cz/cz/bezbarier/certifikace/index.php>

Jedemetaky.cz: *Cíle a trasy*. [online] [cit 23.03.2017] 2017c, Jedemetaky.cz, KAZUIST,

s.r.o. Dostupné z: <http://cile.jedemetaky.cz/>

Jeničková, I.: *Národní Geopark Vysočina* [online] [cit 13.5.2017] 10.2.2017, oficiální

stránky města Telč. Dostupné z:

http://www.telc.eu/turista_a_volny_cas/priroda/narodni-geopark-vysocina

JURNIKLOVÁ, L., 2016, osobní rozhovor s pracovnící TyfloCentra Hradec Králové.

TyfloCentrum Hradec Králové.

KAZUIST, s.r.o.: *Přístupní cestovní ruch & informační systémy*. [online] [cit 23.10.2016]

2011, KAZUIST, s.r.o – projekt Athena na cestách, Třinec 40 s. Dostupné z:

<http://www.kazuist.cz/download-9062ac5057/>

KAZUIST – Národní rada osob se zdravotním postižením – Trianon – Trianon Čechy –

ENAT: *ATHENA NA CESTÁCH: Přístupný cestovní ruch v kostce*. [PDF dokument]

[7.11.2016] Třinec: Kazuist, s.r.o. 2010, 19 s. Dostupné z: <http://www.czp->

[msk.cz/pdf/uzitecne/ATHENA_PRIRUCKA_KOMPLET.pdf](http://www.czp-msk.cz/pdf/uzitecne/ATHENA_PRIRUCKA_KOMPLET.pdf)

KAZUIST: *Ukončené projekty*. 2016a [Online] [19.10.2016] Třinec: Kazuist, s.r.o, 2016,

Dostupné z: <http://www.kazuist.cz/cz/realizovali-jsme/>

KAZUIST: *Elevator*. 2016b [Online] [19.10.2016] Třinec: Kazuist, s.r.o, 2016, Dostupné z:

<http://www.kazuist.cz/cz/elevator/>

KAZUIST: *Přístupný cestovní ruch*. 2016c [Online] [19.10.2016] Třinec: Kazuist, s.r.o, 2016, Dostupné z: <http://www.kazuist.cz/cz/pristupny-cestovni-ruch/>

KMHK: *Zásady komunikace a pomoci nevidomým*. [Online] [23.3.2017] 2017, KMHK, Hradec Králové. Dostupné z: <http://www.knihovnahk.cz/pro-verejnost/pujcovny/zvukova-knihovna/zasady-komunikace-a-pomoci-nevidomym>

KONEČÝ, J.: *Akustické úpravy pro nevidomé*. [Online] [23.3.2017] 2012, TyfloCentrum, o.p.s. Brno, dostupné z: <http://www.centrumpronevidome.cz/subdom/bariery/bariery/akusticke.htm>

KROČÁK, Jakub, 2016. Individuální rozhovor s respondentem, pořizený 22.10.2016, Lanškroun

KVĚTOŇOVÁ, L. – CERHA, J.: *Potřeby klientů se zrakovým postižením*. In: HÁJKOVÁ V. a kol.: *Školení a vzdělávání v cestovním ruchu: Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu*. Praha. Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008, 56 s.

Kim Ieng Loi - Weng Hang Kong: *Tourism for all: challenges and issues faced by people with vision impairment*, Tourism Planning & Development, 2016 DOI: 10.1080/21568316.2016.1204357

LEITNEROVÁ, J.: *Naviterier, česká aplikace, která pomáhá navigovat nevidomé*, [Online] [11.8.2017] 2017, Blog HateFree. Dostupné z: <https://www.hatefree.cz/blo/hf-zpravy/2073-naviterier-appka>

LVH: *Cestující se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace*. [Online] [11.3.2017] 2017, Letiště Václava Havla. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/cestujici-se-zdravotnim-postizenim/>

MORAVSKOSLEZKÝ KRAJ: úryvek z dotazníku pro destinační managementy, dostupný na portálu Survio.cz, 2017

MMR: *Odborná školení a vzdělávání pracovníků územní a veřejné správy: Cestovní ruch a udržitelný rozvoj*. Praha: MMR, 2007, 142 s.

MMR: *NÁRODNÍ PROGRAM PODPORY CESTOVNÍHO RUCHU (2010 - 2016)* 2016a [Online] [11.9.2016] MMR, 2016, Dostupné z: [http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-2016\)](http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-2016))

MMR: *NÁRODNÍ PROGRAM PODPORY CESTOVNÍHO RUCHU (2016 - 2020)* 2016b [Online] [15.10.2016] MMR, 2016, Dostupné z [http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-v-regionech-\(2016-2020\)](http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-v-regionech-(2016-2020))

MMR: *STANDARD Českého systému kvality služeb.* [PDF dokument] [03.04.2017] 7.12.2015. MMR, Český systém kvality služeb, 40 s. dostupné z: <http://organizace.csks.cz/filemanager/files/file.php?file=10573>

MMR: *Technické předpoklady kvality*

[online] [17.3.2017] 2017, MMR, Český systém kvality služeb. Public4u, 2017, Dostupné z: <http://organizace.csks.cz/cs/cesta-k-certifikaci/technicke-predpoklady-kvality/>

MMR: *Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.* [online]. [21.6.2017] 2009. 5.11.2009, Zveřejněno v Sbírce zákonů ČR č. 398 / 2009, částka 129, s. 6621.

NP ŠUMAVA: Průvodce pro turisty se zrakovým postižením. [online]. [21.6.2017]. 2014, NP Šumava. Dostupné z: <http://www.npsumava.cz/cz/5783/sekce/pruvodce-pro-turisty-se-zrakovym-postizenim/>

NAVRÁTILOVÁ, Blanka. *Univerzální Design a přístupnost staveb veřejné hromadné dopravy osobám s tělesným nebo smyslovým handicapem.* 2011 [PDF] [01.02.2017]. FA ČVUT, Projekt FRVŠ. ČVUT. 33 s. Dostupné z: <https://www.fa.cvut.cz/attachments/BAhbBlshOgZmSSIdNGYwYWY0ZjY1MDE2NTM1OTk3MDA2NmNkBjoGRVQ/Blanka%20Navr%C3%A1tilov%C3%A1%20Univerz%C3%A1ln%C3%AD%20design%20a%20p%C5%99istupnost%20staveb%20ve%C5%99ejn%C3%A9%20hromadn%C3%A9%20dopravy%20osob%C3%A1m%20s%20t%C4%9Blesn%C3%BDm%20nebo%20smyslov%C3%BDm%20handicapem.pdf?sha=6b32192f>

NESVADBA, Z., 2016. Individuální rozhovor s respondentem, pořizený 17.10.2016, Zlín

NOVOTNÝ, D.: *Prohlášení o přístupnosti*. [Online] [21.9.2017] 2012, Oficiální stránky města Telč. Dostupné z:
http://www.telc.eu/mesto_a_samosprava/mestsky_urad/oddeleni_informatiky/prohlaseni_o_pristupnosti

NRZP: *O KROK BLÍŽ SVOBODĚ POHYBU: Eurokomisařka Thyssenová ohlásila zavedení evropského průkazu pro mobilitu*. [Dokument DOC] [21.5.2017] 2. 7.2015, Brusel, EDF. Dostupné z: http://www.nrzp.cz/images/docs/O_krok_blize_svobode_pohybu.doc

OFICIÁLNÍ STRÁNKY MĚSTA TELČ: *Virtuální prohlídka*. [Online] [21.9.2017] 2017, Oficiální stránky města Telč. Dostupné z:
http://www.telc.eu/turista_a_volny_cas/virtualni_prohlidka

ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*. 1. část. 2011, Banská Bystrica, Dali-BB, 140s. ISBN: 978-80-89090-93-8

OSN: *Měníme náš svět: Agenda udržitelného rozvoje do roku 2030, SDGs (2015)*. [Online] [2.1.2017] New York: OSN, 2015, Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/osn-un/strategie/menime-nas-svet-agenda-udrzitelneho-rozvoje-do-roku-2030?typ=struktura>

OSN. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*. [PDF dokument] [11.9.2016] New York, 13.2.2006. Závazná pro ČR od 28.10.2009. In *Sbírka mezinárodních smluv*. Vol. 10 / 2010, částka 4, dostupné z:
<https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvzpo/dokumenty/umluva-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim--70247/>

OSN: *Všeobecná deklarace lidských práv*. [Online] [11.9.2016] New York: United Nations Information Centre. 1948, Poslední aktualizace 17.12.2016 8 s. Dostupné z:
<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=czc>

PARIA, Y. – REICHEL, A. – BRANDT, Y.: *Blind People's Tourism Experiences: An Exploratory Study*. In: BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Channel View Publications, 2010, 305 s. ISBN: 13-978-1-84541-161-9

PÁSKOVÁ, M. – ZELENKA, J.: *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. ISBN 978-80-7201-880-2

- PÁSKOVÁ, M.: *Udržitelný cestovní ruch*. [DOC dokument upravený pro zrakově postižené] [vytvořeno 7.6.2016] Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 234 s. ISBN 978-80-7435-329-1
- PAVLÍČKOVÁ, E.: Individuální osobní rozhovor, pořizený 22.10.2016. Lanškroun
- PEARN, M.: *Heritage Sites: Attitudinal and Experimental Differences of Disabled and Able-Bodied Visitors*. In: BUHALIS, D. – DARCY, S.: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Channel View Publications, 2010, 305 s. ISBN: 13-978-1-84541-161-9
- RHODAN, M.: *This Exhibit Lets Blind People Touch the Mona Lisa*. [Online] [2.1.2017] 15.2.2015, TIME. Dostupné z: <http://time.com/3708399/blind-art-mona-lisa/>
- SEKANINOVÁ, Zuzana, 2016. Individuální rozhovor s respondentem, pořizený 18.10.2016, Svitavy
- SIMON, Michal, 2016. Individuální rozhovor s respondentem, pořizený 6.11.2016, Arkáda, Hradec Králové
- SONS: 6. *Popis jednotlivých technických opatření*. [Online] [03.04.2017], 2017, SONS, Brailnet. dostupné z: <http://www.brailnet.cz/sons/docs/bariery/mp1/popis.html#6.1>.
- SOUČEK, Pavel, 2016a. Individuální rozhovor s respondentem, pořizený 12.10.2016, Černošice
- SOUČEK, Petr, 2016b. Individuální rozhovor s respondentem, pořizený 13.10.2016, CrossCafe – Atrium, Hradec Králové
- THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION: *Council recommendation on a parking card for people with disabilities (98/376/EC)*. [online] [11.5.2017] 12. 6. 1998
- Official Journal of the European Communities 167/25. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:167:0025:0028:EN:PDF>
- TROUSIL, M. – JAŠÍKOVÁ, V.: *Úvod do tvorby odborných prací*. 2. vydání, Hradec Králové: Gaudeamus, 2015, 239 s. ISBN 978-80-7435-542-4
- Tyflonet: Volnočasové aktivity. [Online] [11.3.2017] 2017, Tyflonet, Dostupné z: <http://www.tyflonet.cz/volnocasove-aktivity>

TYFLOPOMÚCKY: *MÍČ VOLEJBALOVÝ OZVUČENÝ*. [online] [17.7.2017] 2017, SONS, Dostupné z: <http://www.tyflopomucky.cz/olomouc/pro-sport/150-mic-volejbalovy-ozvuceny-5796258789457.html>

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR: *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů - desátá revize (MKN-10)* [Online] [11.9.2016] červen 2015, SONS. Dostupné z: <http://archiv.sons.cz/klasifikace.php>

UNWTO: *A/RES/578 (XVIII) Declaration on the Facilitation of Tourist Travel*. [PDF dokument] [17.10.2016] Astana: UNWTO General Assembly, 2009, 5 s. Dostupné z: <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ares578xviiideclarationfacilitation2009.en.pdf>

UNWTO: *Recommendations on Accessible Tourism*. [PDF dokument] [17.10.2016] Madrid: UNWTO, 2013 20 s. Dostupné z: http://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf

UNWTO: *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*. Madrid: UNWTO, 2016, 72 s, ISBN 978-92-844-1807-7.

UNWTO: *Tourism Highlights, 2016 Edition*. 2016b [PDF dokument] [30.1.2017] Madrid: UNWTO, 2016, 16 s., ISBN: 978-92-844-1814-5
<http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2016-edition>

WHO: *Visual impairment and blindness (Fact Sheet N°282)* [Online] [25.11.2016] Ženeva: WHO, Srpen 2014, dostupné z: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/>

WHO: *World report on disability 2011*. [PDF dokument] [11.9.2016], Ženeva: WHO Press, 2011, 350 s. ISBN 978-92-4-068521-5. Dostupné z: <http://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>

VLČKOVÁ, M.: Zdravotně postižené čeká výměna průkazů. [online] [11.9.2016] 15.10.2015. Oficiální stránky statutárního města Hradec Králové. Dostupné z: <https://www.hradeckralove.org/noviny-a-novinky/zdravotne-postizene-ceka-vymena-prukazu>

VLČKOVÁ, M.: Bezbariérový Hradec mohou pomoci městu aktualizovat sami občané.
[online] [13.9.2017] 27.3.2014, tisková správa Magistrátu města Hradec Králové.
Dostupné z: <https://m.hradeckralove.org/file/7762/>

ZELENKA, J. – PÁSKOVÁ, M. – HUSÁKOVÁ, M.: *Aplikace umělé inteligence, kognitivní vědy a informačních a komunikačních technologií v udržitelném cestovním ruchu*. 2015, Hradec Králové, Gaudeamus, 338 s. , ISBN 978-80-7435-536-3

ŽÁRSKÝ Karel: *RE: Prosba o zapojení se do výzkumu*. . [e-mail] . [22.9.2017]. Email přijatý od Karla Žárského, dne 27.4.2017, 16:45 na účet olga.sintakova@uhk.cz

11 Přílohy

Příloha 1: Slovníček pojmů

Příloha 2: Obrazová dokumentace

Příloha 3: Grafy

Příloha 4: Scénář rozhovoru Cestování lidí se zrakovým postižením

Příloha 5: Dotazník pro ubytovací a stravovací služby

Příloha 6: Dotazník pro turistická informační centra

Příloha 7: Dotazník pro destinační management

Příloha 8: Kritéria přístupných služeb ČR

Příloha 9: Klasifikace zrakového postižení

Příloha 10: Zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením.

Příloha 1: Slovníček pojmů

Asistivní technologie	Technologie, které pomáhají zdravotně postiženým lidem překonávat jejich omezení.
Cestovní ruch pro všechny	Budování takových destinací, které respektují zásady udržitelnosti a přístupnosti všem lidem bez ohledu na věk, zdravotní stav, barvu pleti, ekonomické nebo sociální postavení.
Deklarace o usnadnění cestování turistů	Přijatá UNWTO v roce 2009 Každé opatření pro rozvoj odpovědného cestovního ruchu by mělo respektovat cestování lidí se zdravotním postižením a mělo obsahovat možnosti jeho usnadnění. Výsledkem by měl být spravedlivý a přístupný cestovní ruch pro všechny.
EDEN	European Destination of Excellence – projekt Evropské komise, jehož hlavním cílem je podpora udržitelného cestovního ruchu ve státech EU. Hlavní náplní projektu je soutěž o excelentní destinaci s cílem propagovat ty méně známé. V roce 2013 byla tématem soutěže přístupnost destinací pro zdravotně postižené návštěvníky.
ENAT	Evropská síť podpory přístupného cestovního ruchu – institut pod správou Evropské komise, zabývající se prosazováním cestovního ruchu pro všechny v členských státech EU.
EuroKlíč a EuroZámek	Iniciativa pod záštitou EU, která usnadňuje zdravotně postiženým lidem přístup na bezbariérové toalety v celé EU. Každý zdravotně postižený člověk si může zdarma zažádat o univerzální klíč od bezbariérových toalet. O EuroZámky si může zdarma zažádat jakýkoliv provozovatel veřejných prostor. Jeho účast na projektu je pak zavedena do elektronické databáze objektů přátelských pro lidi s omezenou schopností pohybu.
Evropský průkaz pro mobilitu	Jednotný průkaz zdravotního postižení ve státech EU. V ČR zatím nezaveden.
Informační deficit	Pokud má člověk zrakovou vadu, která není korigovatelná, nelze považovat informace získané tímto smyslem za zcela relevantní – dochází ke zkreslení a často k chybnému vyhodnocení informace.
Intaktní člověk	Zdravý, nepostižený člověk.
Marginalizované skupiny	Menšinové skupiny vytlačované na okraj zájmu společnosti.

Pantou	Evropská databáze poskytovatelů služeb cestovního ruchu přístupného všem.
Evropská parkovací karta	Karta, která umožňuje zvýhodněné, nebo bezplatné parkování na vyhrazených místech pro zdravotně postižené v celé EU.
Přístupný cestovní ruch	Koncept cestovního ruchu - jde o zohledňování potřeb, zájmů a možností (omezení) všech potenciálních hostů (návštěvníků) a jejich začleňování do běžných forem cestovního ruchu.
Přístupnost	Faktor, který umožňuje dostupnost služeb bez ohledu na existenci omezení.
Průkaz ZTP	Prokazuje, že míra funkční poruchy daného jedince je vyšší než 50%, tudíž je osoba považována za těžce zdravotně postiženou. Na základě tohoto průkazu lze uplatňovat různé slevy a úlevy.
SmartCities	Koncept „inteligentních měst“, kde hlavním pilířem tohoto návrhu jsou ICT, včetně implementovaných asistivních technologií pro zdravotně postižené lidi.
Sociální cestovní ruch	Cestovní ruch založený na dotování nákladů služeb CR marginalizovaným skupinám, aby i ony mohly být jeho účastníky.
Udržitelný cestovní ruch	Cestovní ruch, který respektuje zásady udržitelného rozvoje destinace, nenarušuje a chrání ekologické, sociální a kulturní prostředí této destinace.
Univerzální design	Je to přístup k navrhování věcí, budov, prostředí a služeb, který je směřován ke všem lidem bez ohledu na věk, zdravotní stav, fyzické možnosti, národnost, kulturní, náboženské nebo sociální zázemí. Design pro všechny, je hlavní podmínkou aplikovatelnosti přístupného cestovního ruchu.
WCAG 2.0	Pravidla pro tvorbu přístupného webu
Zdravotní postižení	Odchylka ve zdravotním stavu člověka, která jej omezuje v určité činnosti.
Zrakové postižení	Taková úroveň vizuální percepce, při které je zrak užíván se značným omezením. Za zrakově postižené lidi se nepovažují ti, u kterých je možné zrak korigovat běžnou brýlovou optikou do té míry, že normálně vidí a nemají potřebu dodatečné kompenzace.

Příloha 2: Obrazová dokumentace

Obrázek 1: Systém cestovního ruchu pro všechny	VI
Obrázek 2: Jak vidí lidé s různými poruchami zraku	VI
Obrázek 3: „Realita“ prostředí na základě informačního deficitu	VI
Obrázek 4: Roviny informačního deficitu.....	VII
Obrázek 5: Klasifikace služeb CR.....	VII
Obrázek 6: Cesta k získání Certifikátu kvality Stupně I. a II.....	VIII
Obrázek 7: Značka „Bez barier“ a výšece přístupnosti.....	IX
Obrázek 8: Proces certifikace značky „Bez barier“	IX
Obrázek 9: Bezbariérové cíle a trasy.....	X
Obrázek 10: Tyflonet – volnočasové aktivity přístupné pro zrakově postižené lidi	X
Obrázek 11: Portál Disway.....	XI
Obrázek 12: Znak Geoparku Vysočina.....	XI
Obrázek 13: Územní vymezení Geoparku Vysočina a seznam atraktivit CR	XII
Obrázek 14: Tyflografický plánek	XII
Obrázek 15: NaviTerier	XIII
Obrázek 16: Reliéfní zobrazení památky v České Lípě pro nevidomé návštěvníky	XIII
Obrázek 17: Obraz Mony Lisý v Prado Museum Madrid pro nevidomé návštěvníky	XIV
Obrázek 18: Model Katedrály svatého Štěpána ve Vídni s popiskem v Braillově písmu	XIV
Obrázek 19: Stanoviště asistenční služby	XV
Obrázek 20: Přístupný web ČD.....	XV
Obrázek 21: VPN zařízení na dopravním prostředku MHD	XVI
Obrázek 22: Evropská parkovací karta	XVI
Obrázek 23: Aplikace Parkování ZTP Praha.....	XVI
Obrázek 24: Aplikace MůjVlak.....	XVII
Obrázek 25: Aplikace NaVlak.....	XVII
Obrázek 26: Mobilní aplikace MHD JRm.....	XVII
Obrázek 27: Použití aplikace RemoteAssistant.....	XVIII
Obrázek 28: Znak EuroKlíče, označující bezbariérovou toaletu.....	XVIII
Obrázek 29: Turistický průvodce o národním parku Šumava pro nevidomé.....	XVIII
Obrázek 30: Interiérová vodící linie	XIX
Obrázek 31: Signální pás.....	XIX
Obrázek 32: Varovný pás oddělující nebezpečný prostor	XIX
Obrázek 33 - 34: Akustický majáček, a VPN vysílač (ve slepecké holi a kapesní)	XIX

Obrázek 35: Wi-Fi přístup v Londýně je součástí telefonních budek.....	XX
Obrázek 36 - 37: Informační kiosk InLinkUK od BT se superrychlou Wi-Fi je uzpůsoben také pro použití lidmi se zrakovým postižením.....	XX
Obrázek 38: Doverské útesy – nebezpečí pádu.....	XX
Obrázek 39: Popis jídla pomocí ciferníku hodinek – brambory jsou umístěny na 12 hodinách, řízek na 6 hodinách.....	XXI
Obrázek 40: Transformace mapového listu do haptické mapy.....	XXI
Obrázek 41: Příklad itineráře pro nevidomé.....	XXII
Obrázek 42: Informační tabule (Arromanches Les Bains, D-Day) – odkazy na online verzi.....	XXIII
Obrázek 43: Jubilee Walkway, Londýn – reliéfní informační tabule.....	XXIII
Obrázek 44 - 45 - 46: Informační systém Dinasys a jeho instalace v Botanické zahradě Praha.....	XXIV
Obrázek 47: Ozvučený volejbalový míč.....	XXIV
Obrázek 48: Tandemová kola jsou k dispozici v regionech Valašsko, Třeboňsko a Lipno (vítěz EDEN za rok 2013 v ČR).....	XXIV
Obrázek 49: Mapa Trasa 1 Geopark Vysočina.....	XXV
Obrázek 50: Náměstí Zachariáše z Hradce, Telč.....	XXVI
Obrázek 51: Deklarování přístupnosti webu Telč.eu.....	XXVI
Obrázek 52: Online průvodce Geoparku Vysočina.....	XXVII
Obrázek 53: Katakomby Telčského podzemí.....	XXVII
Obrázek 54: Informační tabule Londýn.....	XXVII
Obrázek 55: Státní zámek Telč: model, který není určen k hmatovému poznávání...	XXVIII
Obrázek 56: Michova skála – s asistencí přístupná také pro zrakově postižené návštěvníky.....	XXVIII
Obrázek 57: Geopark Vysočina – informační tabule obsahují čárový kód.....	XXVIII

Obrázek 1: Systém cestovního ruchu pro všechny



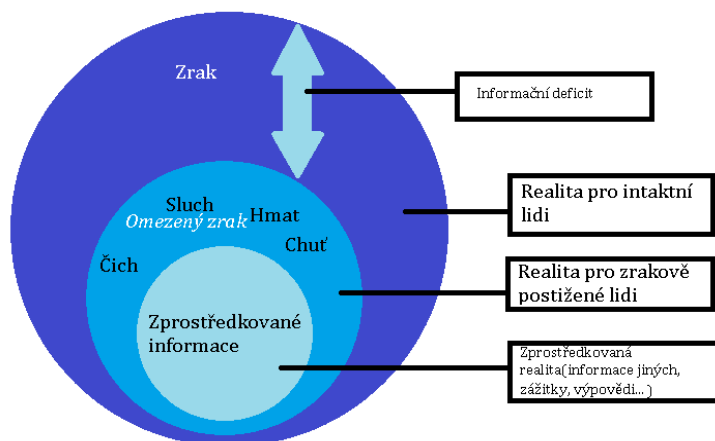
Zdroj: převzato z Kazuist (2016c)

Obrázek 2: Jak vidí lidé s různými poruchami zraku



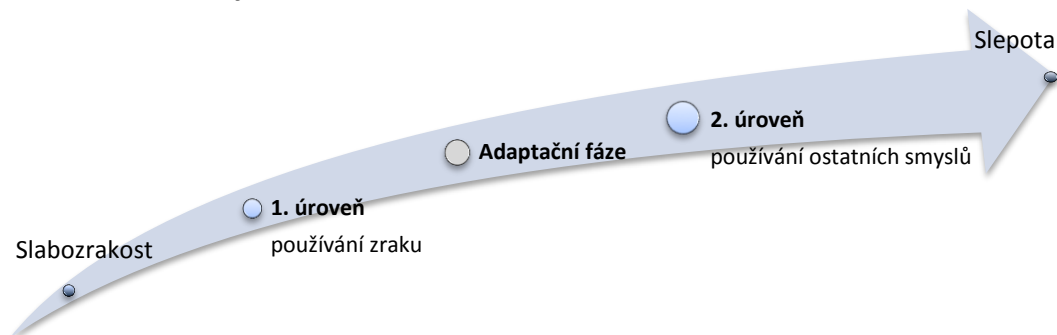
Zdroj: vlastní zpracování podle JAŠKOVÁ (2015)

Obrázek 3: „Realita“ prostředí na základě informačního deficitu



Zdroj: vlastní zpracování

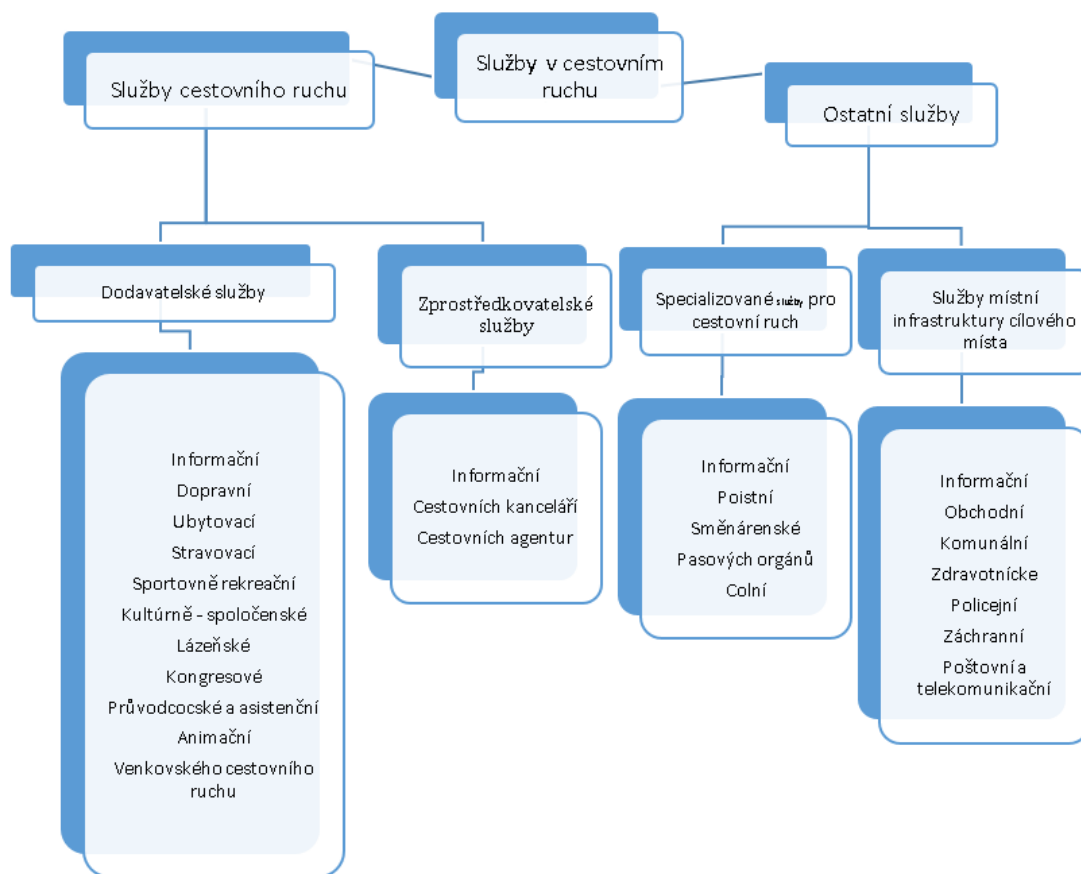
Obrázek 4: Roviny informačního deficitu



Stupňující se postižení => vyšší informační deficit => vyšší náročnost na používání asistivních technologií, kompenzačních pomůcek, asistence

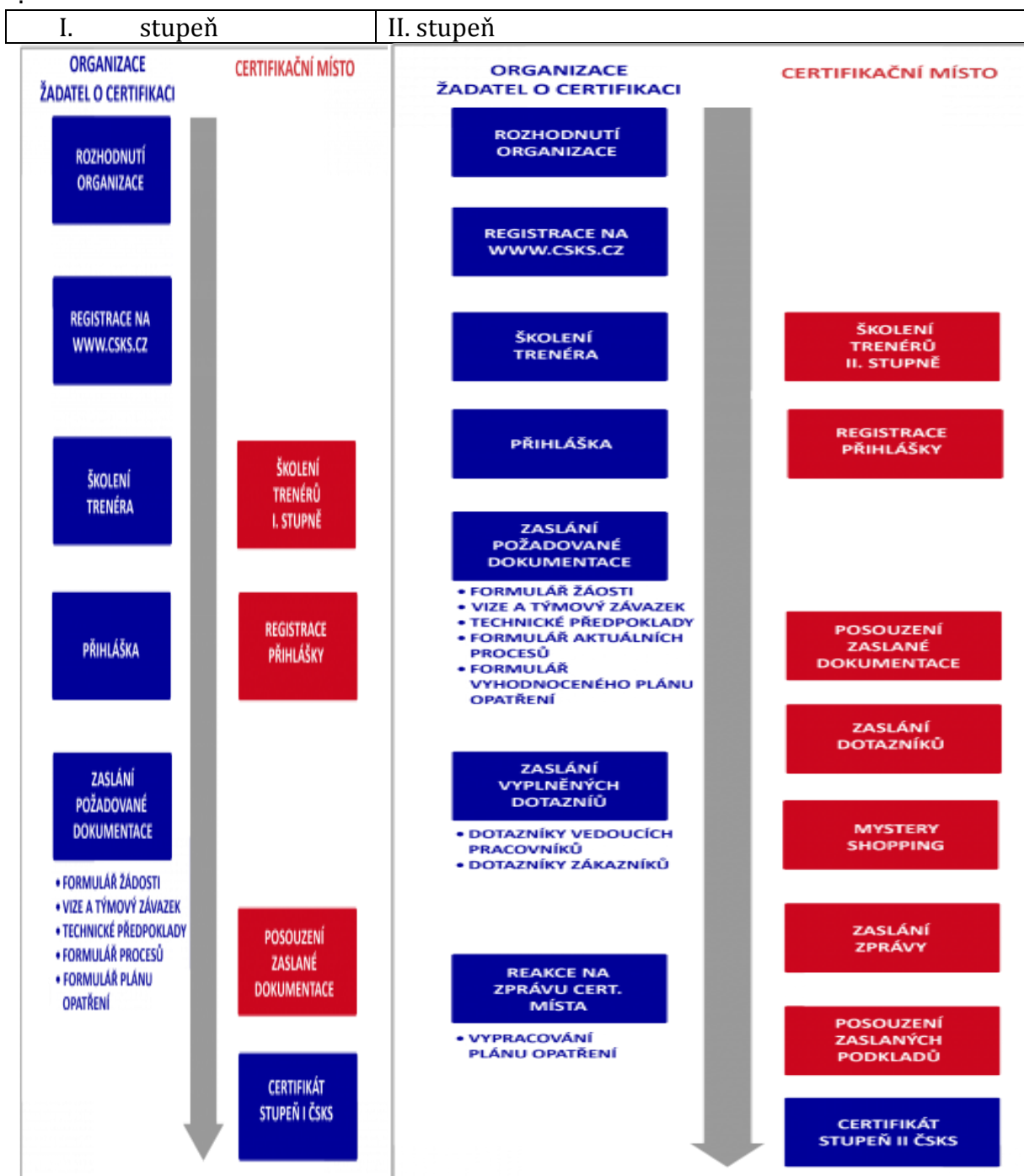
Zdroj: vlastní zpracování

Obrázek 5: Klasifikace služeb CR



Zdroj: Zpracováno podle ORIEŠKA (2011: 11)

Obrázek 6: Cesta k získání Certifikátu kvality Stupně I. a II



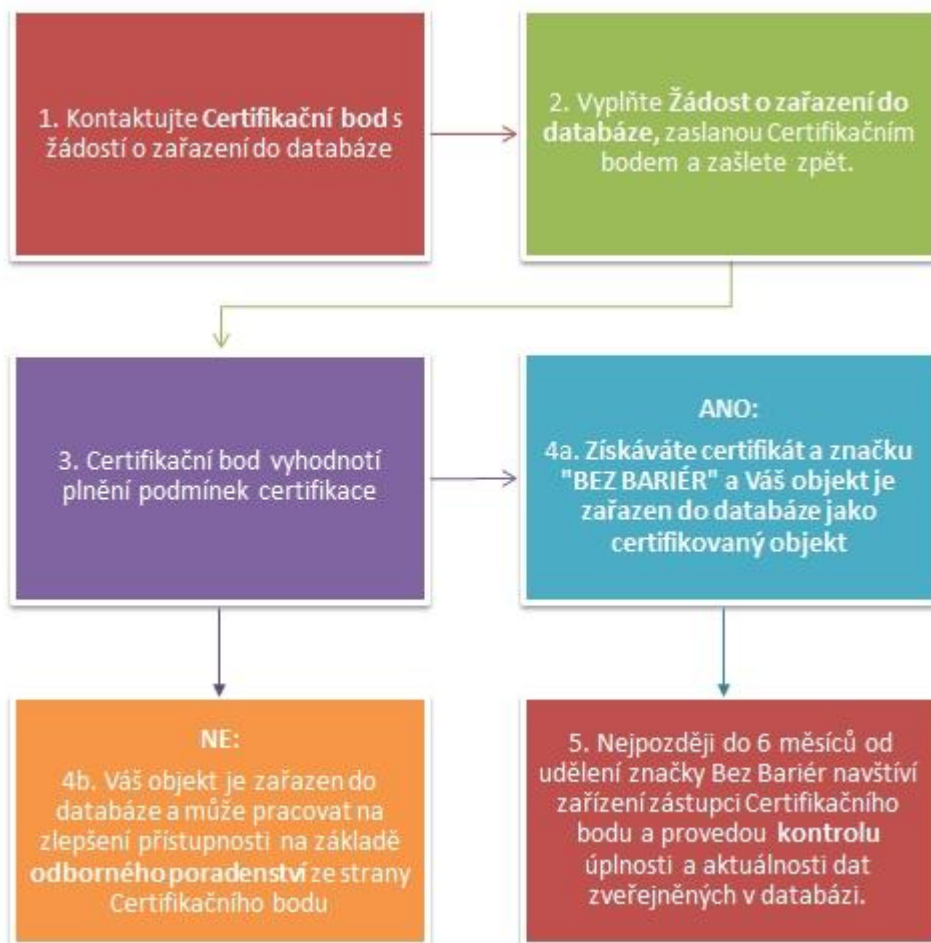
Zdroj: Český systém kvality služeb 2017b a 2017c

Obrázek 7: Značka „Bez bariér“ a výšeče přístupnosti



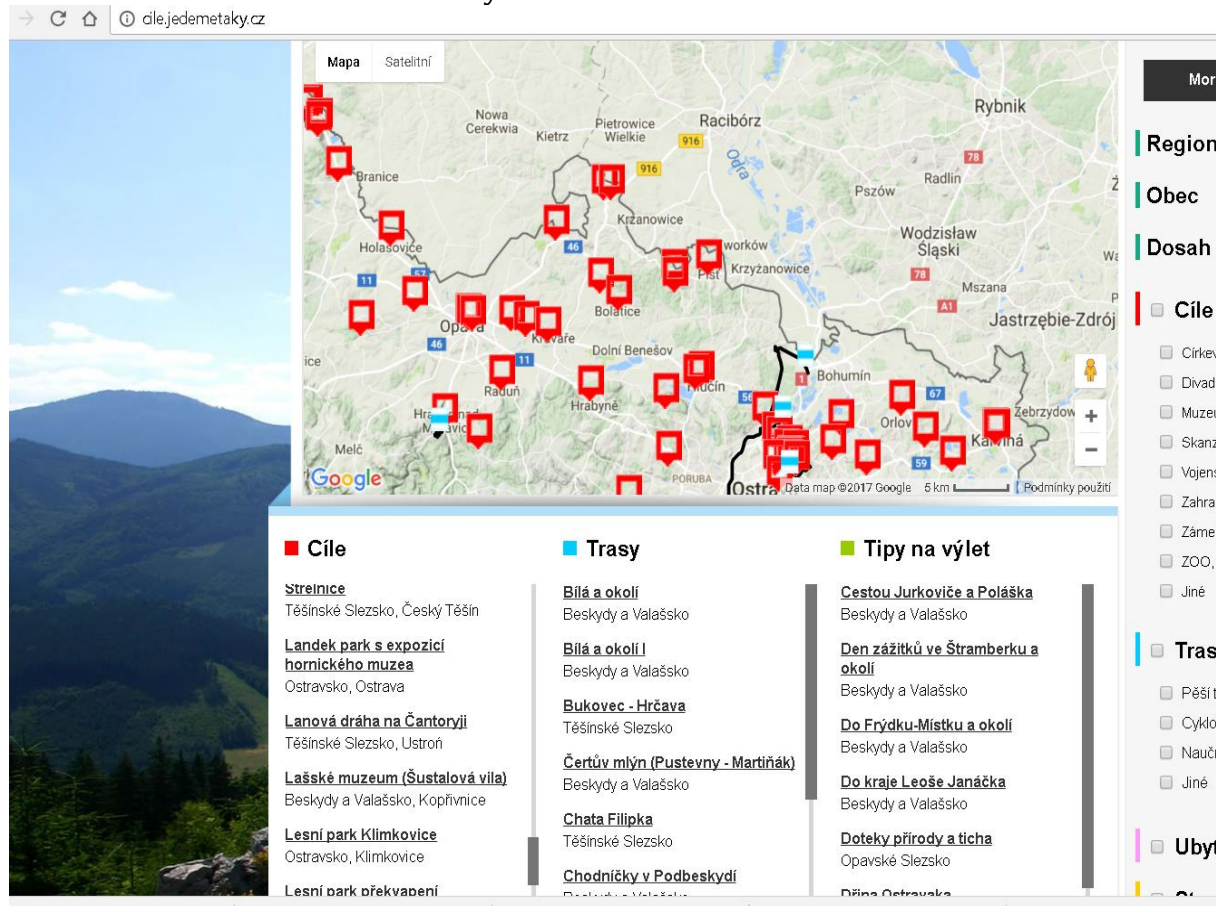
Zdroj: Zpracováno podle Jedemetaky.cz 2017

Obrázek 8: Proces certifikace značky „Bez bariér“



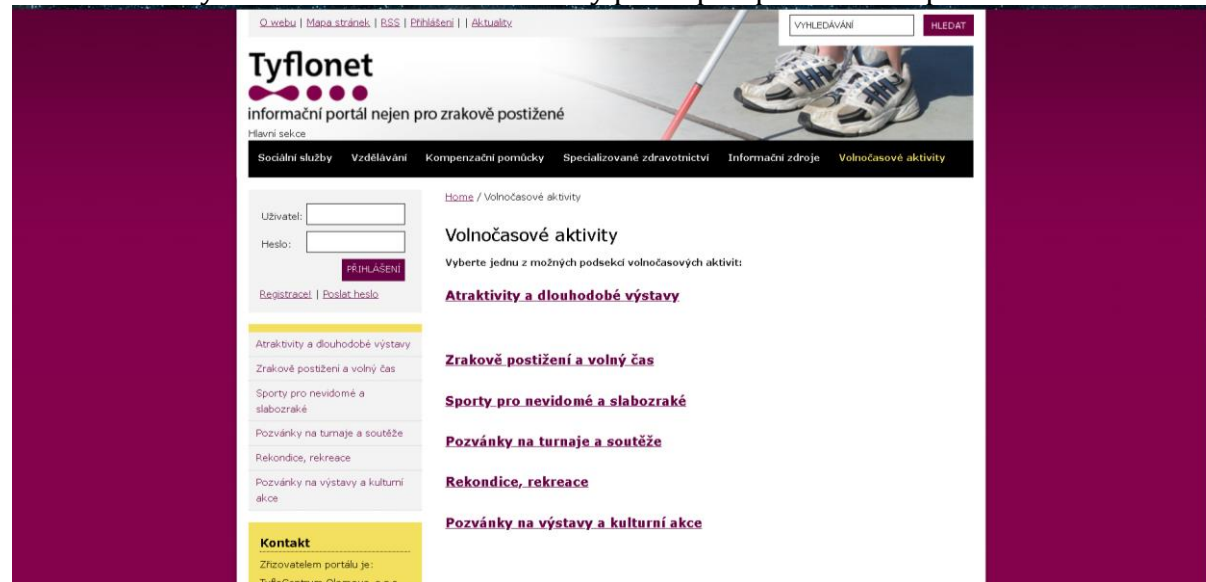
Zdroj: Jedemetaky.cz 2017b

Obrázek 9: Bezbariérové cíle a trasy



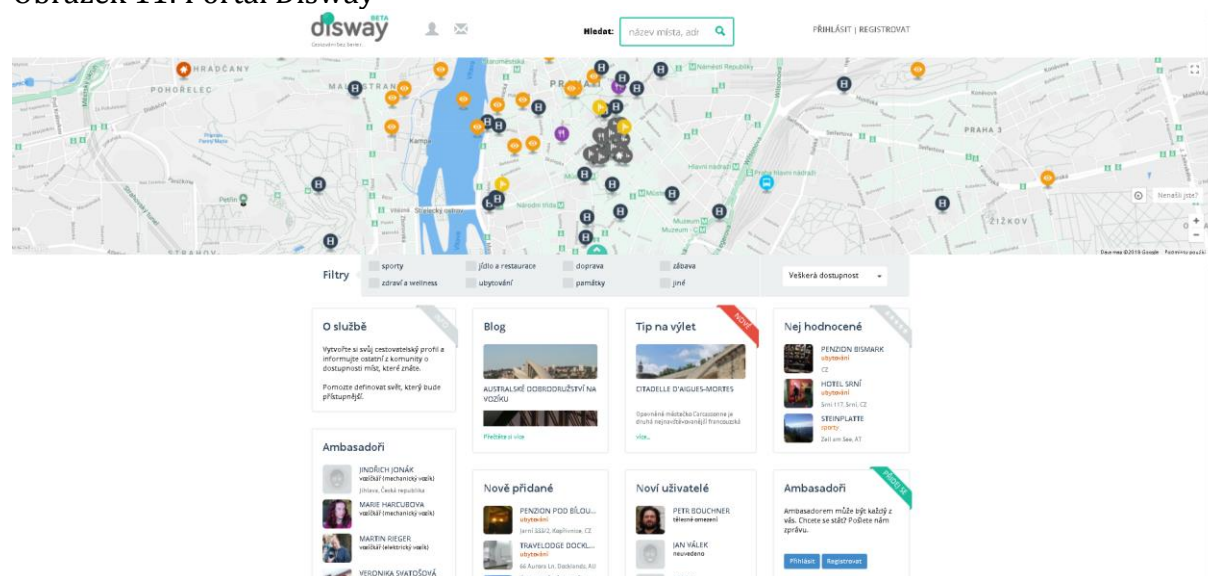
Screenshot Jedemetaky.cz 2017c

Obrázek 10: Tyflonet – volnočasové aktivity přístupné pro zrakově postižené lidi



Screenshot Tyflonet 2017

Obrázek 11: Portál Disway



Screenshot portálu Disway 2017

Obrázek 12: Znak Geoparku Vysočina



Zdroj: Geopark Vysočina 2017

Obrázek 13: Územní vymezení Geoparku Vysočina a seznam atraktivit CR



Foto: Geopark Vysočina (2017)

Obrázek 14: Tyflografický plánek

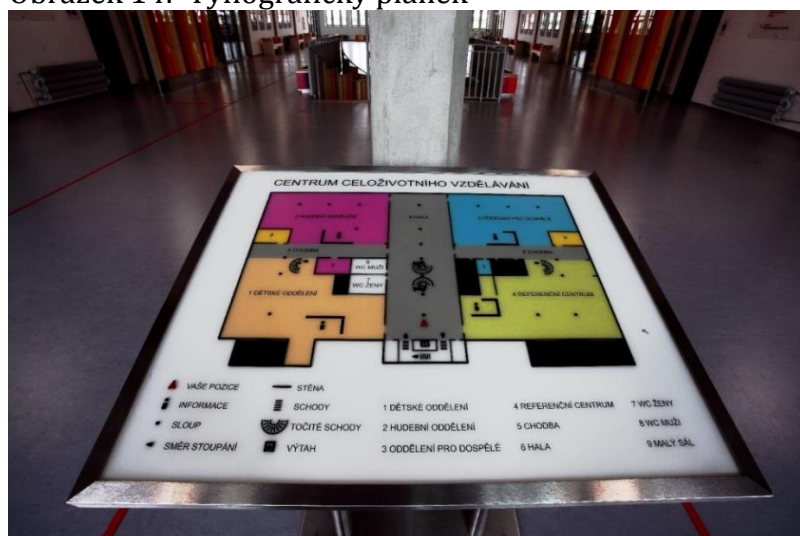


Foto: Dinasys, s.r.o.

Obrázek 15: NaviTerier

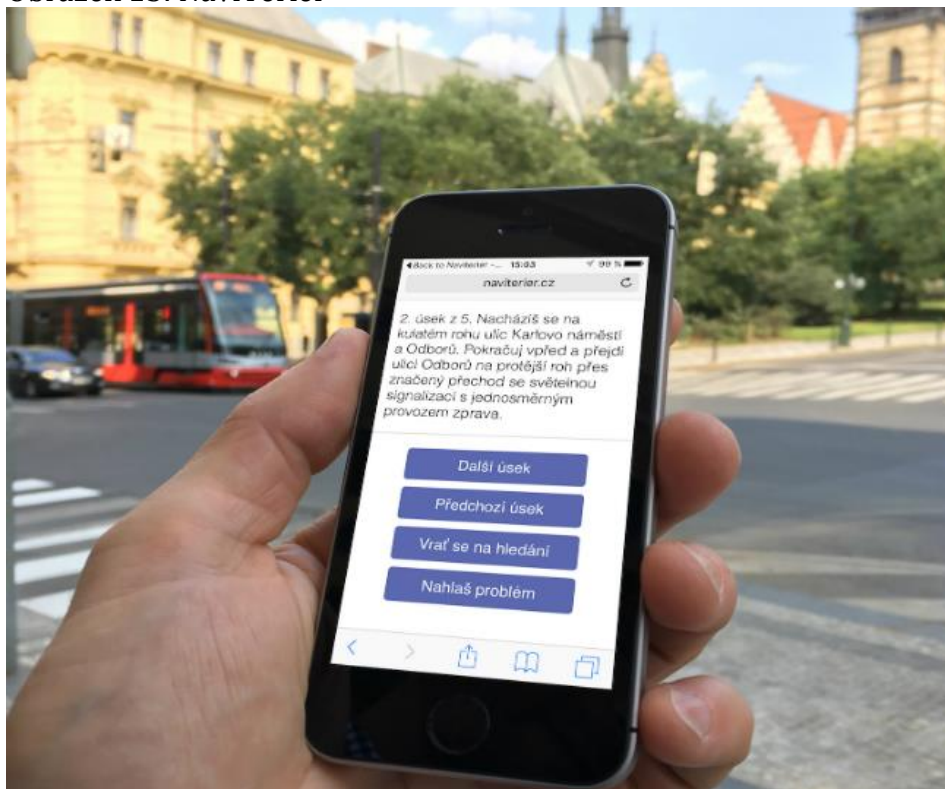


Foto: LEITNEROVÁ 2017

Obrázek 16: Reliéfní zobrazení památky v České Lípě pro nevidomé návštěvníky



Foto: Česká Lípa 2017

Obrázek 17: Obraz Mony Lisy v Prado Museum Madrid pro nevidomé návštěvníky



Foto: RHODAN 2015

Obrázek 18: Model Katedrály svatého Štěpána ve Vídni s popiskem v Braillově písmu



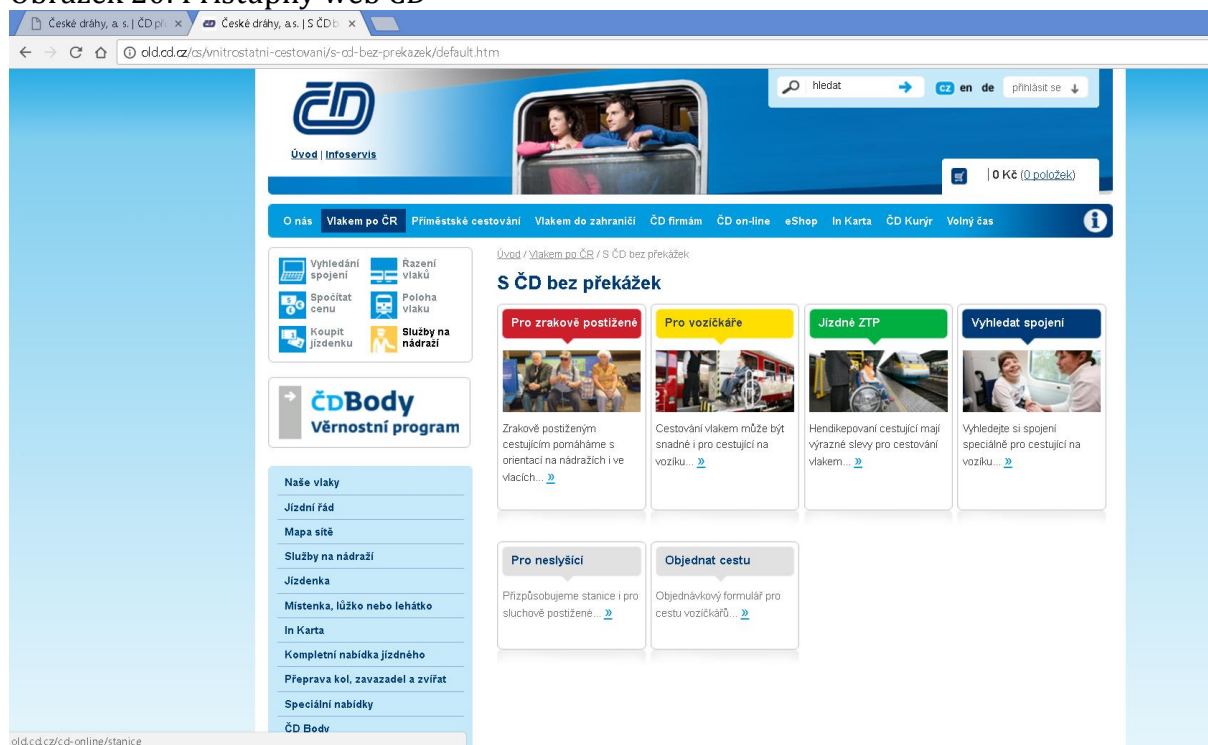
Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 19: Stanoviště asistenční služby



Foto: Hrubešová 2015

Obrázek 20: Přístupný web ČD



Screenshot webu ČD 2017

Obrázek 21: VPN zařízení na dopravním prostředku MHD



Foto: J. Konečný 2012

Obrázek 22: Evropská parkovací karta



Foto: Vlčková 2015

Obrázek 23: Aplikace Parkování ZTP Praha

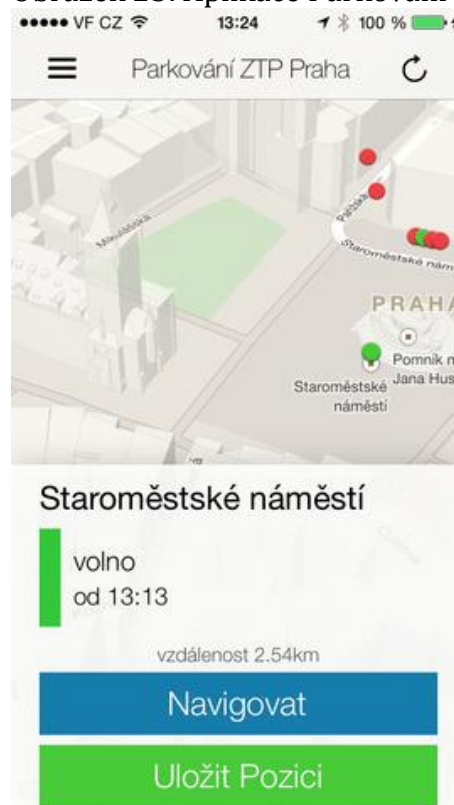
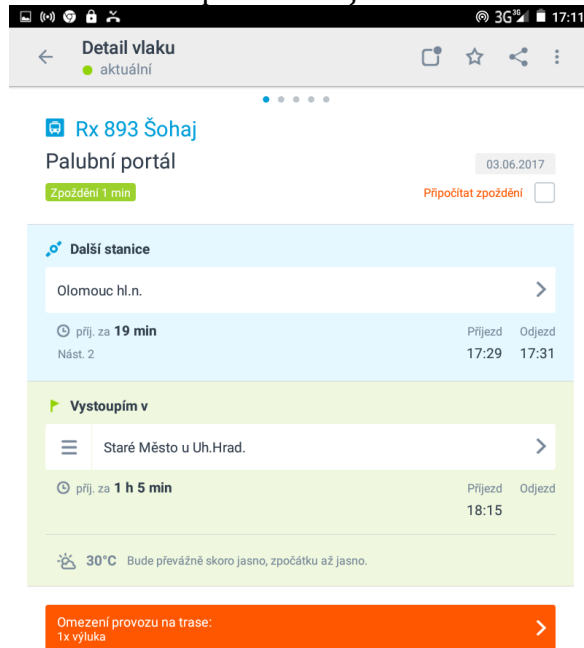


Foto: Media Chanel, a.s. 2017

Obrázek 24: Aplikace MůjVlak



Obrázek 25: Aplikace NaVlak

VLAK	CÍL, STANICE / SMĚR	ODJEZD	NÁST.	ZP.
Sp 1792	TRUTNOV HL.N. Jaroměř	17:02	2s/3	
Os 6251	PARDUBICE HL.N. P.-Rosice n.L.	17:04	1a/2a	
R 935	LETOHRAD Týniště n.Orl.	17:05	2/2	
R 942	PRAHA HL.N. Chlumec n.Cidl.	17:08	3j/4	
R 1264	LIBEREC Jaroměř	17:26	-/-	
Sp 1853	PARDUBICE HL.N. P.-Rosice n.L.	17:35	-/-	
R 931	TRUTNOV HL.N. Jaroměř	18:04	-/-	
Os 5516	TURNOV Jičín	18:04	-/-	
Os 5609	CHOCEŇ Týniště n.Orl.	18:04	-/-	
Os 6253	PARDUBICE HL.N. P.-Rosice n.L.	18:04	-/-	
R 922	PRAHA HL.N. Chlumec n.Cidl.	18:08	-/-	
Sp 1854	JAROMĚŘ Smiřice	18:34	-/-	
Os 5234	CHLUMEC N.CIDL. Dobřence	18:35	-/-	
R 1273	PARDUBICE HL.N. P.-Rosice n.L.	18:36	-/-	

Vlastní screenshot aplikace MůjVlak

Vlastní screenshot aplikace NaVlak

Obrázek 26: Mobilní aplikace MHD JRM

Čas	Směr
11:58 (M)	konečná : LOCHENICE II.pásmo
12:58 (M)	konečná : LOCHENICE II.pásmo
13:48 (E M)	konečná : Předměřice PANELÁRNA II.p
14:10 (M)	konečná : LOCHENICE II.pásmo
14:34 (E M)	konečná : Předměřice PANELÁRNA II.p
14:57 (M)	konečná : LOCHENICE II.pásmo
15:11 (M E)	konečná : Předměřice PANELÁRNA II.p
15:37 (M)	konečná : LOCHENICE II.pásmo
15:59 (M E)	konečná : Předměřice PANELÁRNA II.p
16:15 (E M)	konečná : Předměřice PANELÁRNA II.p
16:29 (M)	konečná : LOCHENICE II.pásmo
16:48 (M E)	konečná : Předměřice PANELÁRNA II.p

Vlastní screenshot aplikace

Obrázek 27: Použití aplikace RemoteAssistant

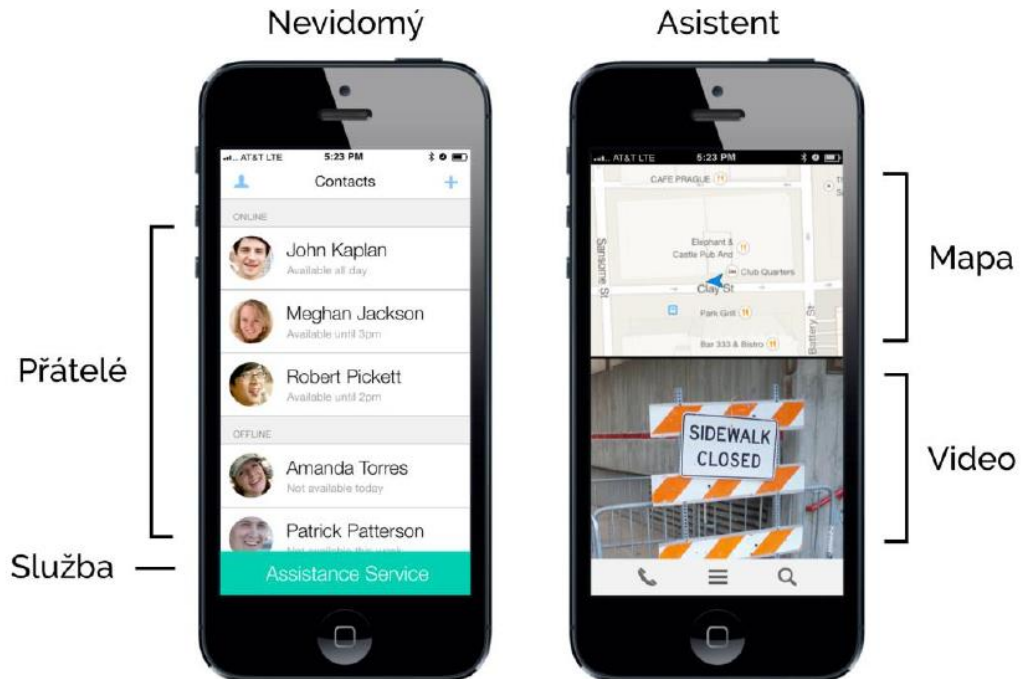


Foto: InFlow 2014

Obrázek 28: Znak EuroKlíče, označující bezbariérovou toaletu



Zdroj: EuroKlíč.cz 2017

Obrázek 29: Turistický průvodce o národním parku Šumava pro nevidomé.



Foto: NP Šumava 2014

Obrázek 30: Interiérová vodící linie



Foto: Handi-friendly s.r.o. 2017

Obrázek 31: Signální pás



Foto: Konečný, 2012

Obrázek 32: Varovný pás oddělující nebezpečný prostor



Foto: Konečný 2012

Obrázek 33 - 34: Akustický majáček, a VPN vysílač (ve slepecké holi a kapesní)



Foto: Konečný 2012



Obrázek 35: Wi-Fi přístup v Londýně je součástí telefonních budek



Foto: iPass 2017

Obrázek 36 - 37: Informační kiosek InLinkUK od BT se superrychlou Wi-Fi je uzpůsoben také pro použití lidmi se zrakovým postižením



Foto: BT (2017)

Obrázek 38: Doverské útesy – nebezpečí pádu

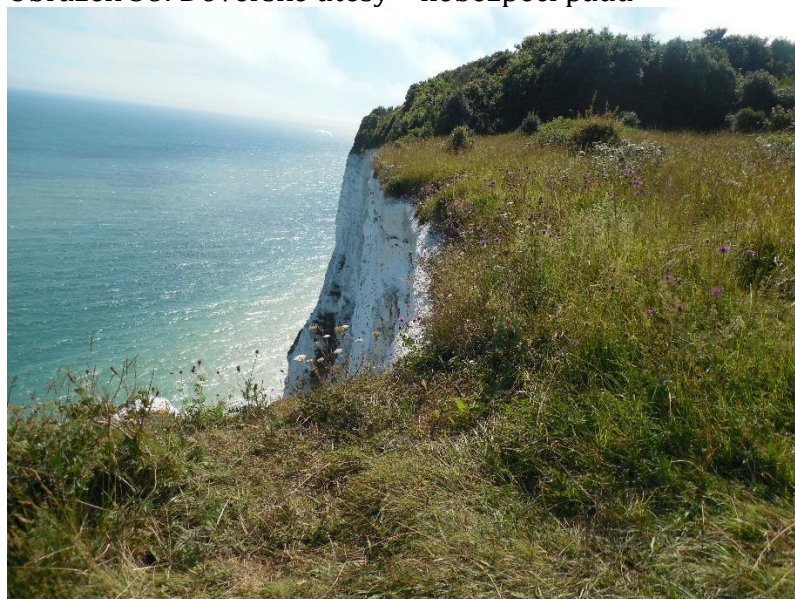
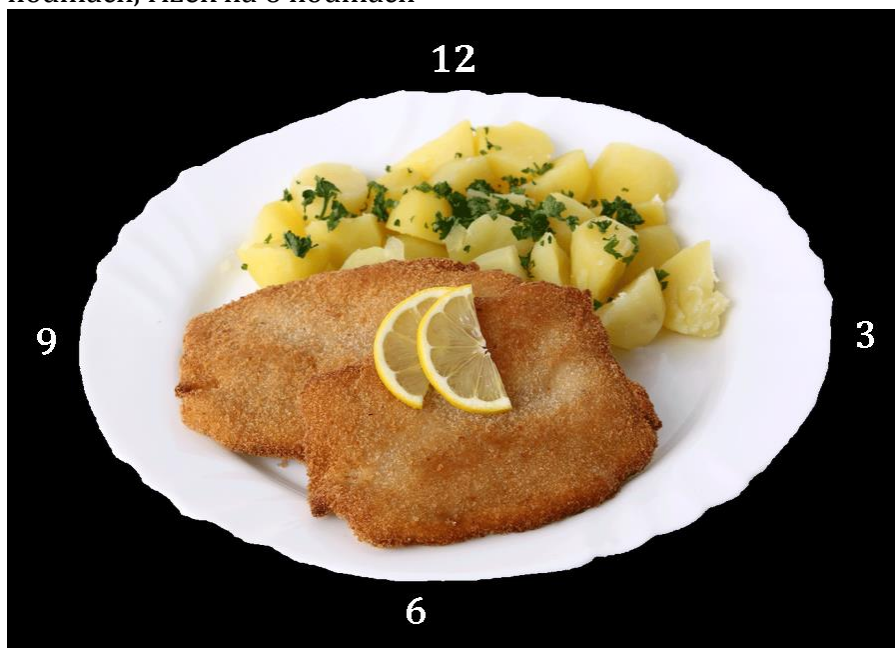


Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 39: Popis jídla pomocí ciferníku hodinek – brambory jsou umístěny na 12 hodinách, řízek na 6 hodinách



Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 40: Transformace mapového listu do haptické mapy



Zdroj: HaptickéMapy 2016

Obrázek 41: Příklad itineráře pro nevidomé

Terminál

Stojíte před vodící linií, která vede na přechod k nástupišti D1. Je to pás s vybroušenými drážkami o šířce 40 cm. Jděte podél vodící linie k místu přerušení a před sebou si dohleďte snížený kraj chodníku označený varovným pásem.

Přejděte přes silnici širokou asi 7 m, kde autobusy jedou jen z levé strany. Zastaví Vás varovný pás přechodu. Vyhleďte ostrůvek nástupiště, který se nachází po levé straně. Vstupte na ostrůvek, kde je ve středu vodící pás vedoucí k označníku zastávky. Označník se nachází napravo od vodícího pásu.

MHD

Nastupte do MHD a jeďte 2 zastávky. Vystupte na autobusové zastávce s názvem Obchodní dům Tesco. K přepravě můžete využít všechny linky, které ze zastávky jedou.

Atrium

Po výstupu z předních dveří autobusu vstoupíte na provizorní autobusovou zastávku vytvořenou z dřevěného bednění. Po asi 2 metrech v přímém směru sejděte z bednění. Mírně vlevo asi 2 metry od konce bednění před sebou vyhleďte zahrádku kavárny CrossCafé.

Otočte se doleva a jděte podél zahrádky. Po skončení zahrádky si po pravé straně dohleďte stěnu budovy a jděte v podél ní asi 50 m. Po cestě budete míjet 3 automatické dveře.

Na roh budovy navazuje umělá vodící linie. Podél ní se dostanete k dalšímu bloku domů, který se nachází mírně vlevo asi 10 metrů před Vámi. Linie se lomí nejprve vlevo, a pak vpravo. Končí u bloku domů. Pokud minete první zalomení doleva, dojdete k občerstvení, a podél něj se dostanete k bloku domů.

Jděte podél stěny bloku domů asi 50 metrů až na roh budovy. Otočte se zpět a vyhleďte signální pás, který se nachází asi 1,5 metru od rohu domu. Pás vede ke značenému přechodu pro chodce bez světelné signalizace. Kraje chodníku jsou na obou stranách snížené a označené varovným pásem. Přejděte přes přechod dlouhý asi 6 metrů, kde auta jedou z obou stran, a před sebou vyhleďte stěnu domu.

Přechod Hořická

Otočte se vpravo a jděte podél stěny budovy, která se bude stáčet v oblouku doleva. Pokračujte stále podél stěny budovy přerušené vjezdem do dvora až k signálnímu pásu. U pásu se otočte se vpravo. Jděte podél signálního pásu a před sebou vyhleďte snížený kraj chodníku označený varovným pásem.

Před Vámi je značený přechod pro chodce dlouhý asi 6 metrů bez světelné signalizace. Jde o frekventovanou silnici, kde auta jedou z obou stran. Přejděte a před sebou dohleďte okraj trávníku.

Otočte se vlevo, jděte asi 2 metry a poté plynule přejděte k levému kraji chodníku. Jděte podél trávníku až ke sníženému kraji chodníku u silnice. Je v oblouku a označený varovným pásem.

Přejděte v přímém směru příjezdovou cestu vedoucí k posilovně a vystupte na chodník se sníženým nájezdem a varovným pásem. Na chodníku jděte v přímém směru volným prostorem 5 metrů a poté vyhleďte po levé straně trávník.

Wonkova

V následující etapě dlouhé asi 200 m půjdete rovně Wonkovou ulicí vedoucí rovnoběžně s jednosměrnou silnicí. Chodník bude 4 x přerušen přecházeními přes vjezdy. Tyto vjezdy nejsou v místech přecházení označeny jako přechody pro chodce, proto dbejte zvýšené opatrnosti. Při přecházení vjezdů je vhodnější směřovat se velmi mírně vpravo, neboť po levé straně za trávníkem vede silnice. Jednotlivé části chodníku jsou mezi přecházeními různě dlouhé.

Jděte stále při levém rozhraní s trávníkem a vyhledávejte snížené kraje chodníků s varovným pásem (jsou v oblouku). V těchto místech přejděte postupně obousměrnou cestu do garáží, vjezd do pojišťovny, výjezd z pojišťovny a cestu k tiskárně. Toto poslední přecházení je tvořeno velkými dlažebními kostkami a svažuje se doprava dolů.

Za přecházením vyhleďte trávník po pravé straně chodníku. Jděte podél obrubníku k prostranství před knihovnou. Obrubník zde odbočuje doprava. Vy pokračujete rovně podél umělé vodící linie asi 8 metrů. Aktivujte orientační hlasový majáček umístěný nad dveřmi do knihovny. Jděte volným prostorem za zvukem majáčku a projděte prvními prosklenými automatickými dveřmi.

Knihovna

Za dveřmi jděte 2 metry v přímém směru po koberci a vyhleďte před sebou umělou vodící linii tvořenou asi 5 centimetrovou lištou nalepenou na zemi. Podél ní se budete pohybovat v prostorách knihovny.

Projděte druhými automatickými dveřmi do vestibulu a pokračujte rovně k bezpečnostnímu rámu. Projděte bezpečnostním rámem a kolem informačního pultu vpravo.

Pokračujte rovně podél linie asi 25 metrů ke schodišti nahoru do patra knihovny. Vystupte nahoru po schodišti, které je tvořeno 2 podestami a lomí se dvakrát doprava.

V patře před sebou opět vyhleďte vodící linii. Jděte rovně podél ní až k místu, kde se kříží s dalšími liniemi. Jsou to linie k jednotlivým částem knihovny.

Zdroj: Mailová komunikace s Mgr. Markétou Dědkovou, TyfloServis o.p.s. Hradec Králové

Obrázek 42: Informační tabule (Arromanches Les Bains, D-Day) – odkazy na online verzi



Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 43: Jubilee Walkway, Londýn – reliéfní informační tabule



Foto Ol'ga Šintáková

Obrázek 44 - 45 - 46: Informační systém Dinasys a jeho instalace v Botanické zahradě Praha



Foto: Dinasys, s.r.o (2017)

Obrázek 47: Ozvučený volejbalový míč



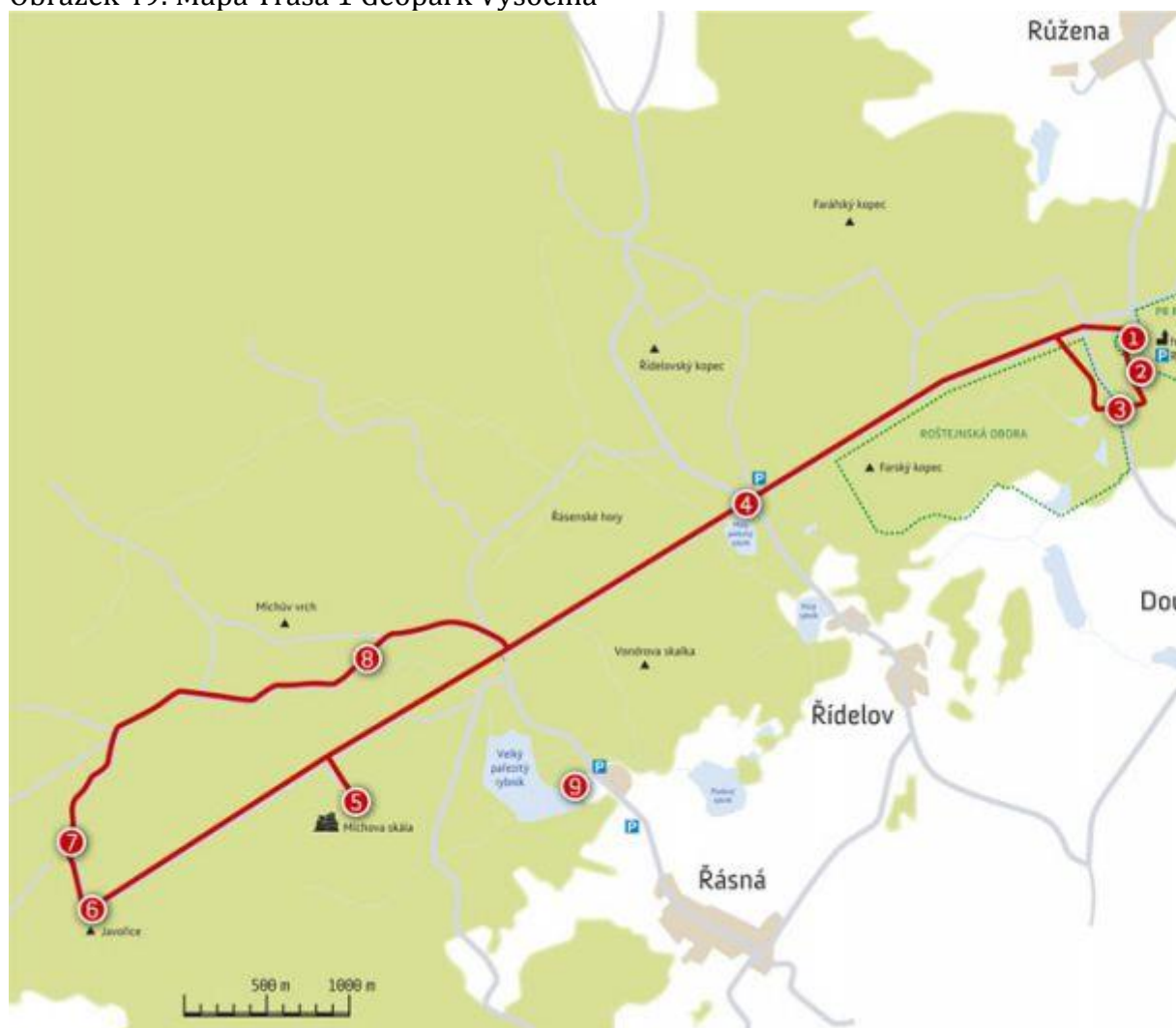
Foto: TYFLOPOMŮCKY 2017

Obrázek 48: Tandemová kola jsou k dispozici v regionech Valašsko, Třeboňsko a Lipno (vítěz EDEN za rok 2013 v ČR)



Foto: Dvojkola.cz 2017

Obrázek 49: Mapa Trasa 1 Geopark Vysočina



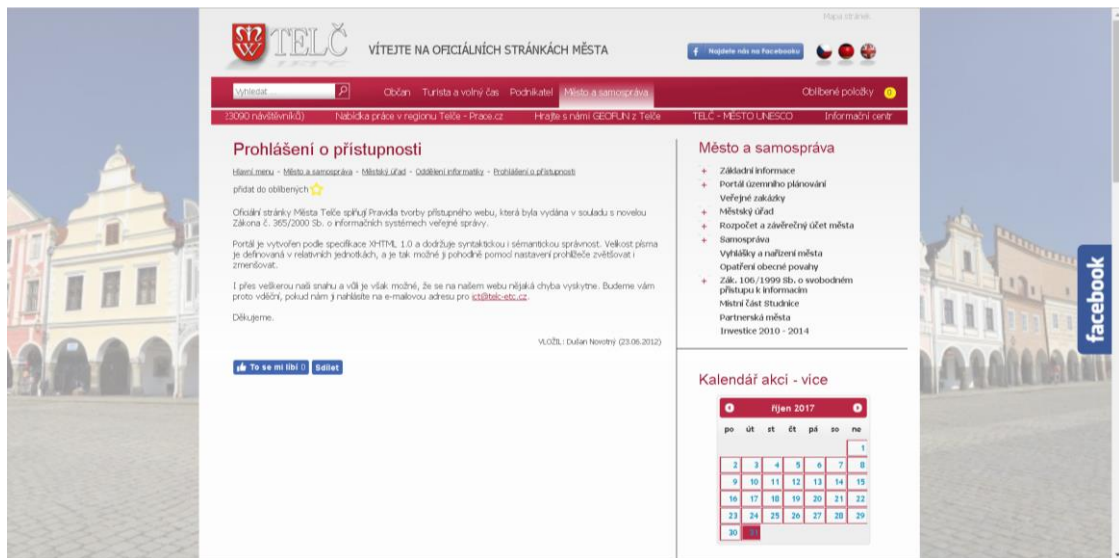
Zdroj: Geopark Vysočina 2017

Obrázek 50: Náměstí Zachariáše z Hradce, Telč



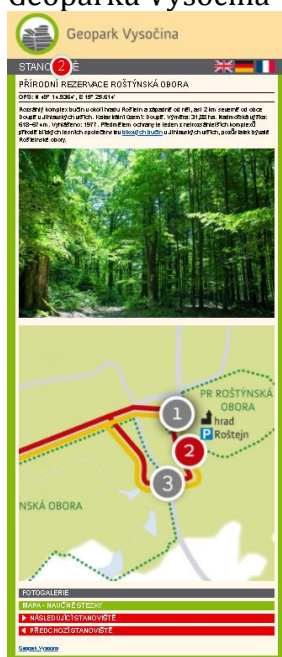
Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 51: Deklarování přístupnosti webu Telč.eu



Screenshot Telc.eu 2012

Obrázek 52: Online průvodce Geoparku Vysočina



Screenshot Geopark Vysočina web

Obrázek 53: Katakomy Telčského podzemí



Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 54: Informační tabule Londýn



Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 55: Státní zámek Telč: model, který není určen k hmatovému poznávání



Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 56: Michova skála – s asistencí přístupná také pro zrakově postižené návštěvníky



Foto: Ol'ga Šintáková

Obrázek 57: Geopark Vysočina – informační tabule obsahují čárový kód

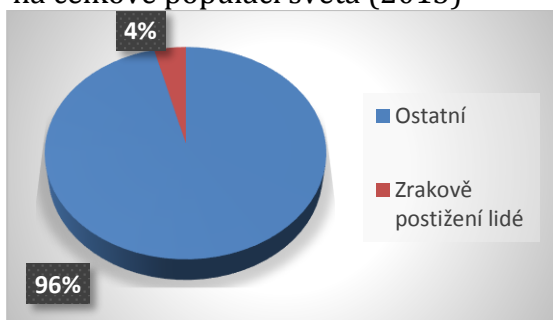


Foto: Ol'ga Šintáková

Příloha 3: Grafy

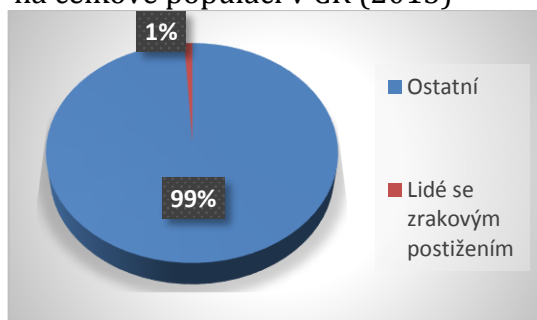
Graf 1: Podíl zrakově postižených lidí na celkové populaci světa (2013)	XXX
Graf 2: Podíl zrakově postižených lidí na celkové populaci v ČR (2013).....	XXX
Graf 3: Výskyt různých typů zdravotního postižení v české republice (%).....	XXX
Graf 4: Pohlaví respondentů.....	XXX
Graf 5: Typy zrakového postižení respondentů.....	XXX
Graf 6: Věková struktura respondentů.....	XXXI
Graf 7: Vzdělanostní struktura respondentů	XXXI
Graf 8: Rozdělení ubytovacích zařízení podle krajů.....	XXXI
Graf 9: Rozdělení turistických informačních center zapojených do výzkumu podle tříd	XXXI
Graf 10: Přístupné ubytovací služby poskytované lidem se zrakovým postižením dotazovanými zařízeními	XXXII
Graf 11: Četnost prvků podporujících přístupnost pokojů klientům se zrakovým postižením	XXXIII
Graf 12: Slevy na ubytování pro zrakově postižené klienty	XXXIV
Graf 13: Oblasti informací poskytované TIC	XXXIV
Graf 14: Formy cestovního ruchu v zkoumaných regionech	XXXV

Graf 1: Podíl zrakově postižených lidí na celkové populaci světa (2013)



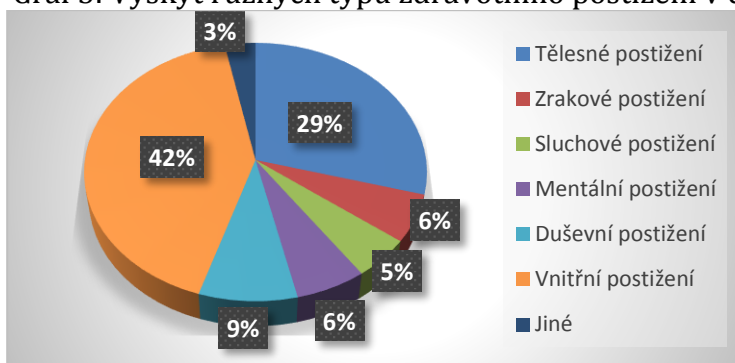
Zdroj: vlastní zpracování podle údajů WHO (WHO, 2014)

Graf 2: Podíl zrakově postižených lidí na celkové populaci v ČR (2013)



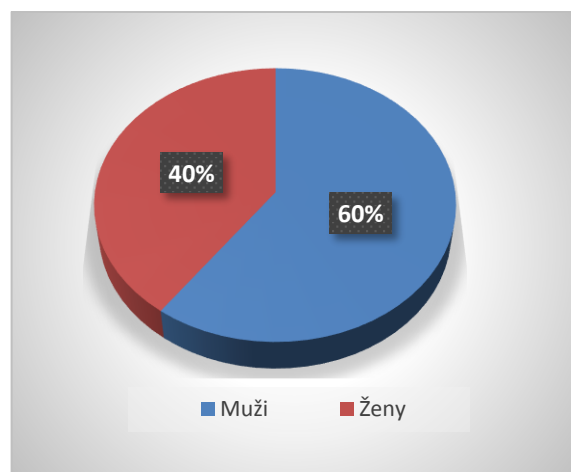
Zdroj: vlastní zpracování podle údajů ČSÚ (ČSÚ, 2013)

Graf 3: Výskyt různých typů zdravotního postižení v české republice (%)



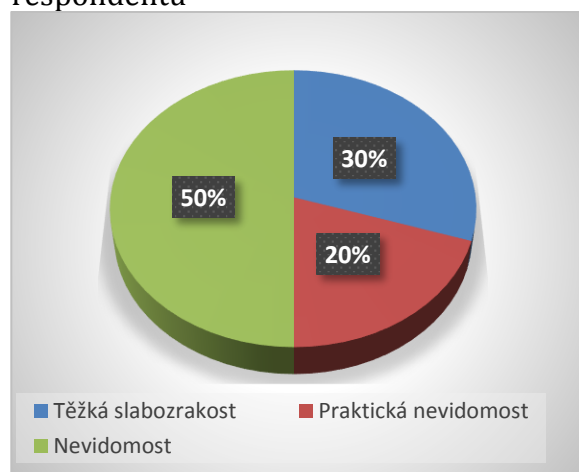
Zdroj: vlastní zpracování podle údajů ČSÚ (ČSÚ, 2013)

Graf 4: Pohlaví respondentů

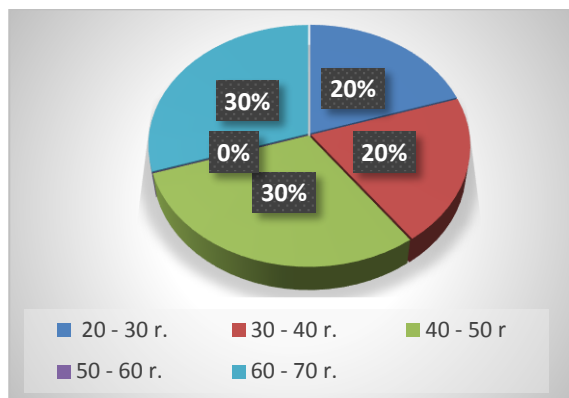


Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 5: Typy zrakového postižení respondentů

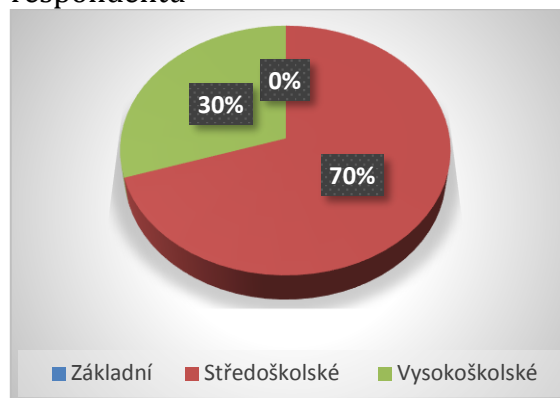


Graf 6: Věková struktura respondentů



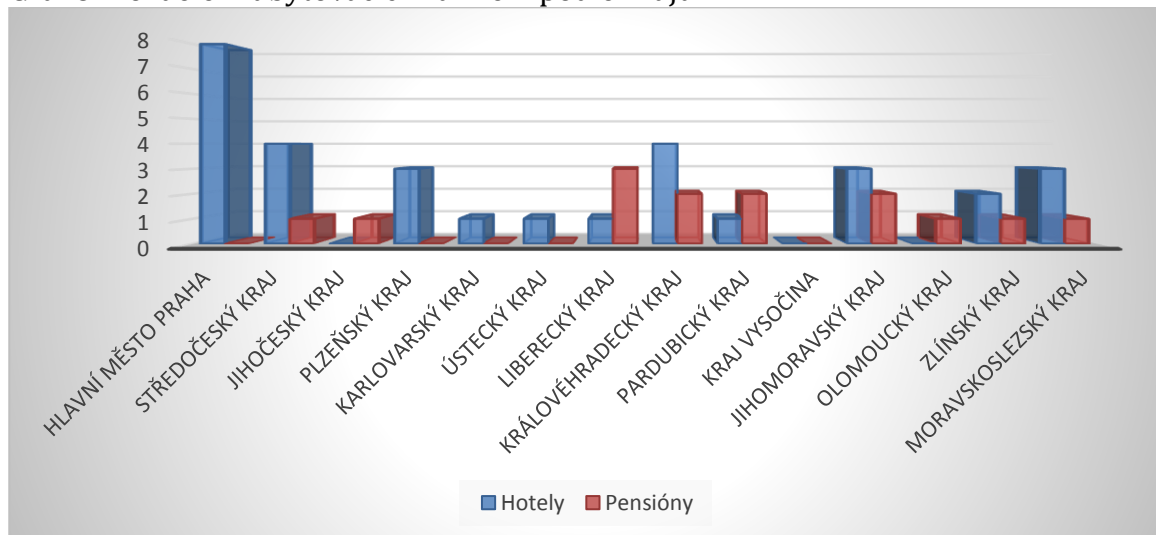
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 7: Vzdelanostní struktura respondentů



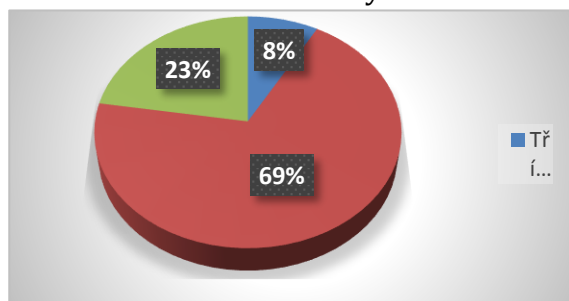
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 8: Rozdělení ubytovacích zařízení podle krajů



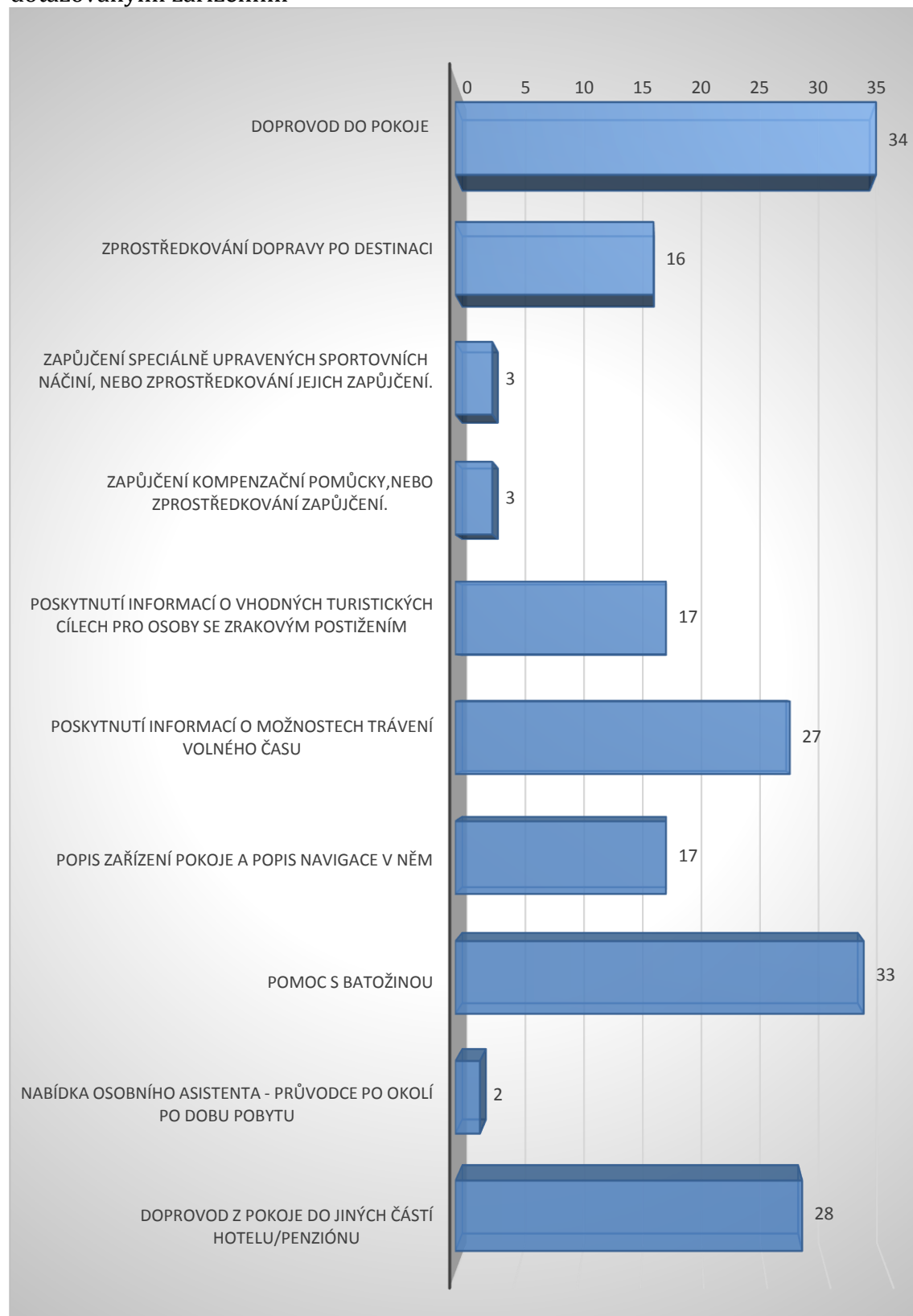
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 9: Rozdělení turistických informačních center zapojených do výzkumu podle tříd



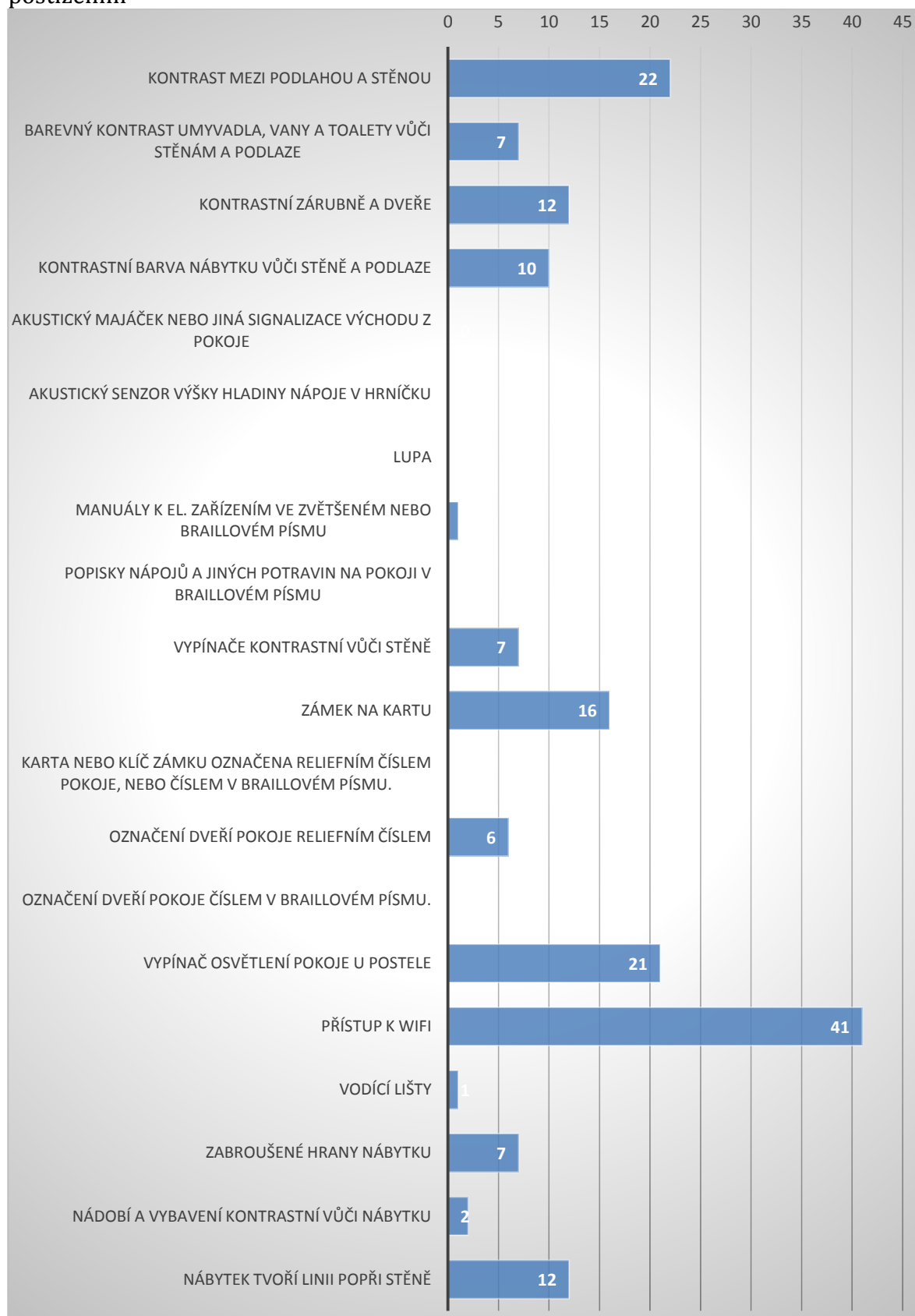
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 10: Přístupné ubytovací služby poskytované lidem se zrakovým postižením dotazovanými zařízeními



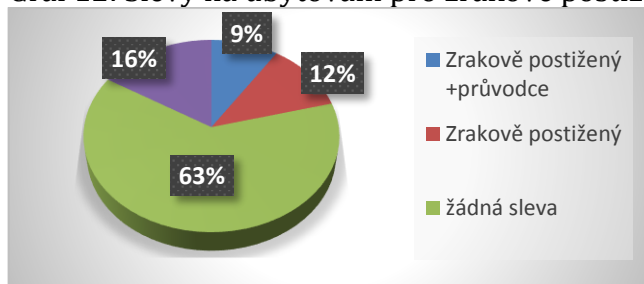
Zdroj: Vlastní zpracování.

Graf 11: Četnost prvků podporujících přístupnost pokojů klientům se zrakovým postižením



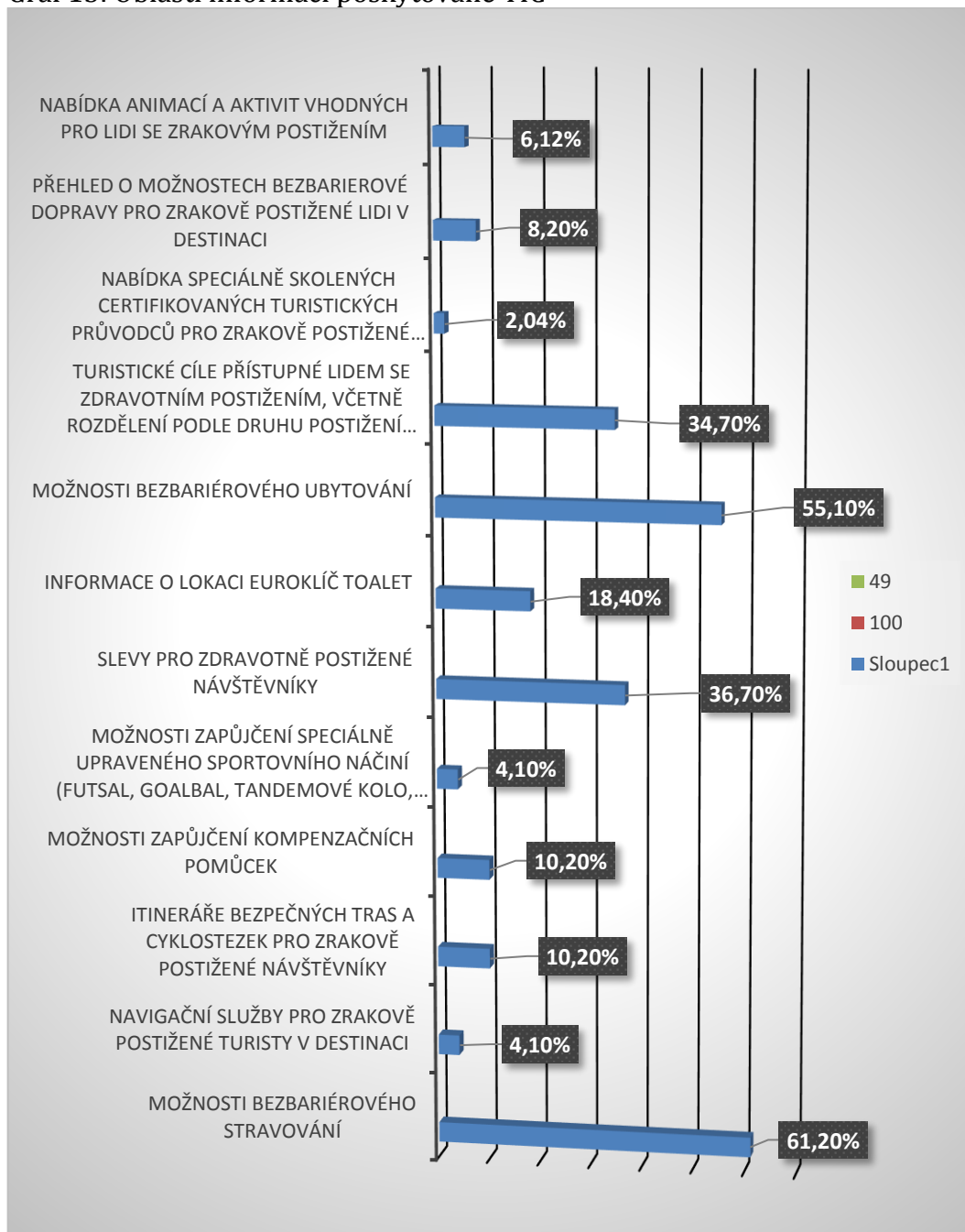
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 12: Slevy na ubytování pro zrakově postižené klienty



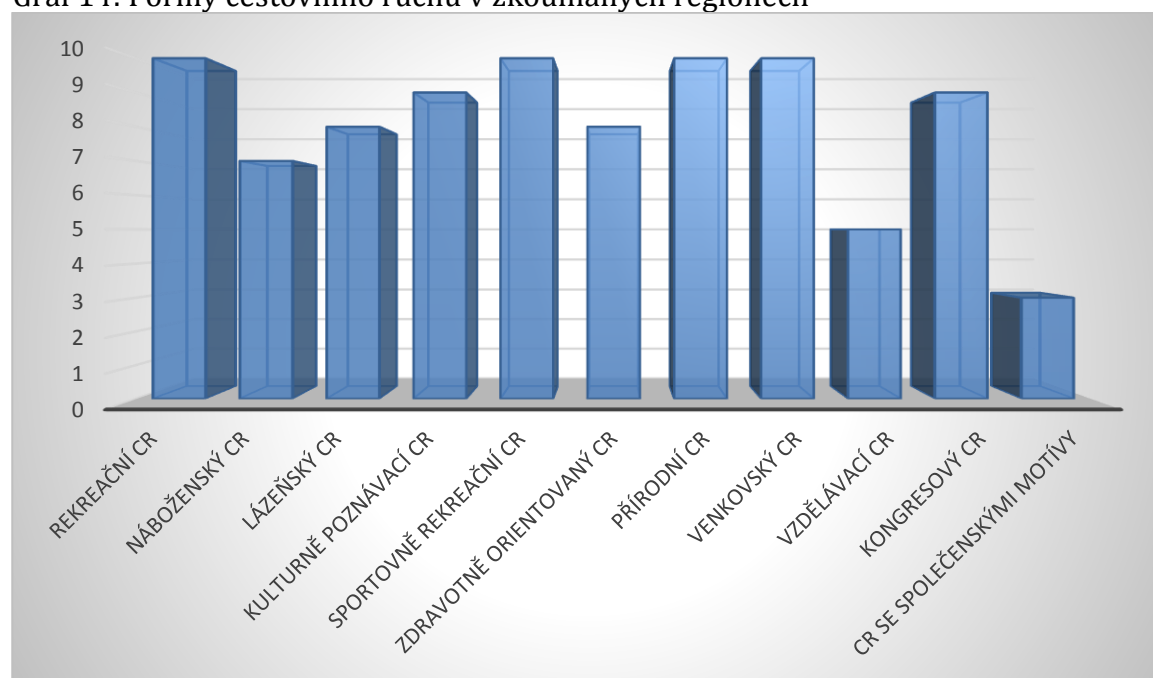
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 13: Oblasti informací poskytované TIC



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 14: Formy cestovního ruchu v zkoumaných regionech



Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 4: Scénář rozhovoru Cestování lidí se zrakovým postižením

Scénář rozhovoru – motivace a potřeby lidí se zrakovým postižením

(Délka trvání rozhovoru: 1hodina)

Datum rozhovoru: _____ Místo: _____

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Pohlaví:

- Muž
- Žena

Vzdělání:

- Základní
- Středoškolské
- Vysokoškolské

Stupeň zrakového postižení:

- Slabozrakost
- Těžká slabozrakost
- Praktická slepota
- Úplná slepota

I. MOTIVACE CESTOVAT

1. Jak často jezdíte na dovolenou?
2. Pokud na dovolenou nejezdíte, uveďte důvod, co vám v tom brání?
3. Kam nejčastěji cestujete na dovolenou?
ČR
EU
Celý svět
4. Plánujete si cestu sám, nebo se spoléháte na služby cestovních agentur a kancelářů?
5. Upřednostňujete spíše pobytové, nebo poznávací zájezdy?
6. Jaké máte zájmy?
7. Pobýváte raději ve městě, nebo v přírodě?
8. Do jaké míry a jakým způsobem ovlivňuje váš výběr dovolené fakt, že máte problém se zrakem?
9. Z čeho máte před dovolenou obavy?
10. Co z toho, co můžete zjistit o destinaci, vás inspiruje k její navštívení?
Přístupnost
Co tam je
Cena zájezdu
Služby
11. Identifikujete nějaké bariéry, které by vám ztěžovaly cestování?
12. Berete sebou svého osobního průvodce?
13. Pokud ano, kdo je váš osobní průvodce a proč?
Rodinný příslušník
Přítel
Cizí osoba
14. Zohledňujete při výběru místa doporučení svého průvodce?
15. Zohledňujete při výběru místa dovolené informace od jiných osob?
16. Motivuje vás při výběru místa dovolené cena zájezdu?
17. Jaké potřeby, vzhledem k vašemu zrakovému omezení, máte v pro vás neznámém prostředí?

II. INFORMACE

18. *Odkud nejvíce čerpáte informace o místě, kde chcete trávit dovolenou?*
19. *Je pro vás namáhavé pořídit si informace o místě, kam chcete jet? Proč?*
20. *Pořizuje tyto informace někdo za vás?*
21. *Jaké informace o destinaci potřebujete při plánování své dovolené?*
22. *Dostal jste někdy v Turistických informačních centrech nebo cestovních kancelářích do rukou informační brožury a katalogy o místě Vaši dovolené ve zvětšeném písmu, v bodovém písmu nebo v elektronické formě? Měl byste o takové brožury zájem?*
23. *Používáte online turistické průvodce po destinaci?*
24. *Jaký názor máte na vytvoření podpůrné informačně-asistenční sítě pro zrakově postižené turisty? Co by, podle vašeho názoru, měla tato síť zabezpečovat?*
25. *Jak by podle vás měla vypadat informační tabule srozumitelná zrakově postiženým lidem?*
26. *Měly by být v turistických mapách uvedené tzv. bezpečné trasy pro zdravotně postižené lidi?*
27. *Spoléháte v neznámém prostoru více na vašeho průvodce, nebo na asistivní technologie (elektroničtí průvodci, GPS navigace, Navigační centrum SONS, RemoteAssistant, navigační majáčky, Dinasys) Uveďte prosím důvody, proč je tomu tak?*
28. *Které asistivní technologie používáte?*
 - GPS navigace*
 - Navigační centrum SONS*
 - Dinasys*
 - VPN majáček*
 - Smartphone aplikace pro nevidomé a slabozraké (Které?)*
 - RemoteAssistant*
 - Ozvučené dopravní informační tabule*
 - Ozvučené informační kiosky*
 - HaptickéMapy.cz*
 - Informace prostřednictvím čárových kódů (QR, BeeTag, ...)*
 - Zvětšovací a odečítací software*

III. DOPRAVNÍ SLUŽBY

29. *Jak jste spokojeni se službami dopravních prostředků v ČR?*
 - Vlak*
 - Autobus*
 - MHD*
 - Letadlo*
 - Lod'*
 - Taxislužba*
30. *Máte nějaké negativní zkušenosti se službami v dopravních prostředcích?*
 - Vlak*
 - Autobus*
 - MHD*
 - Letadlo*
 - Lod'*
 - Taxislužba*
31. *Jak jste spokojeni se službami personálu v dopravních prostředcích?*
32. *Jaké služby vzhledem k svému postižení očekáváte od personálu dopravních společností?*
33. *Do jaké míry je pro vás obtížné pohybovat se v těchto budovách?*
 - Nádraží*
 - Terminál autobusové dopravy a MHD*
 - Letiště*
 - Jakým vybavením vzhledem na vaše obtíže by měly disponovat tyto budovy?*
34. *Používáte dopravní rezervační systémy (vyhledávání spojení, nákup jízdenek online, sms-jízdenky...)? Jaké problémy máte při jejich používání?*
35. *Vznesli jste někdy stížnost na dopravní společnost? Čeho se týkala?*

IV. UBYTOVÁNÍ

36. *Informujete ubytovací zařízení o vašem postižení při rezervování ubytování?*
37. *Jak by měl být vybaven pokoj vhodný pro zrakově postiženého návštěvníka? Kde v ubytovacím zařízení by se měl nacházet?*
38. *Jaké navigační a informační prvky byste uvítali v ubytovacím zařízení?*
39. *Jaké máte zkušenosti se službami personálu ubytovacích zařízení? Jsou vzhledem k vašemu omezení dostatečné?*
40. *Jaké služby vzhledem k vašemu omezení byste od ubytovacího zařízení potřebovali zabezpečit?*
41. *Je něco, co se vám nelíbí na přístupu personálu ubytovacích zařízení?*
42. *Vznesli jste někdy stížnost na ubytovací zařízení? Čeho se týkala?*

V. STRAVOVÁNÍ

43. *Jaké zkušenosti vzhledem k vašemu omezení máte s personálem stravovacích zařízení?*
44. *Byl vám někdy nabídnut jídelní lístek ve zvětšeném písmu, v bodovém písmu, nebo v elektronické podobě? Který typ z uvedených je pro vás nejpřijatelnější a proč?*
45. *Jaké služby vzhledem k vašemu omezení by vám měl poskytnout personál stravovacího zařízení?*
46. *Vznesli jste někdy stížnost na stravovací zařízení? Čeho se týkala?*

VI. KOMPETENTNOST PERSONÁLU SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

47. *Je podle vašeho názoru personál služeb cestovního ruchu dostatečně obeznámen s potřebami lidí se zrakovým postižením?*
48. *Dokáže personál služeb cestovního ruchu tyto potřeby dobře odhadnout a vhodně vám poradit nebo pomoci?*
49. *Komunikuje personál služeb cestovního ruchu při řešení jakékoliv záležitosti s vámi, anebo spíše s vaším průvodcem?*
50. *Je něco, co byste vytknul personálu služeb cestovního ruchu?*

VII. ATRAKTIVITY CESTOVNÍHO RUCHU

51. *Na který ze svých smyslů se nejvíce spoléháte?*
52. *Popište prosím svou představu, jak se mají prezentovat níže uvedené atraktivity, aby byly pro vás zajímavé a respektovaly vaše zrakové omezení?*
 - Prohlídka historického centra s průvodcem*
 - Expozice v muzeu*
 - Prohlídka budovy*
 - Naučná stezka v přírodě*
 - Kulturní akce*

VIII. OSTATNÍ

Je ještě něco, co byste chtěli zmínit v souvislosti s cestovním ruchem lidí se zrakovým postižením?

Příloha 5: Dotazník pro ubytovací a stravovací služby

Dotazník: Služby cestovního ruchu a lidé se zrakovým postižením - ubytování a stravování

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název zařízení:

Sídlo:

UBYTOVÁNÍ

1. *Jaký typ ubytovacího zařízení jste? (Hotel, motel, penzión, kemp....)*
2. *Služba, kterou zařízení poskytuje:*
 - a) *Ubytování*
 - b) *Stravování*
 - c) *Informační služby*
 - d) *Doprava*
 - e) *Jiné, uveďte jaké:*

3. *Jak často za rok vyhledá vaše služby návštěvník, který má evidentní problém se zrakem?*
 - a) *Jednou ročně*
 - b) *jednou měsíčně*
 - c) *jednou týdně*
 - d) *jednou denně*
4. *Prošel personál zařízení odborným školením ohledně specifických potřeb zdravotně postižených návštěvníků?*
 - a) *Ano*
 - b) *Ne*
5. *Pokud ano, jaká organizace školila vaše zaměstnance ohledně specifických potřeb zdravotně postižených klientů?*
6. *Je přítomen ve vašem zařízení alespoň jeden proškolený zaměstnanec na směnu?*
 - a) *Ano*
 - b) *Ne*
7. *Dodržují vaše webové stránky zásady přístupnosti podle směrnice BlindFriendly, nebo WCAG 2.0? Jsou důležité pro to, aby i zrakově postižení lidé byli schopni jednoduše se orientovat ve vašich webových stránkách.*
 - a) *Ano, BlindFriendly*
 - b) *Ano, WCAG 2.0*
 - c) *Ne*

- 8.** *Jak často vás klienti se zrakovým postižením informují o svých potřebách a požadavcích na služby ještě před ubytováním?*
- a) *vůbec nás neinformují*
 - b) *málokdy nás informují*
 - c) *často nás informují*
 - d) *téměř vždy nás informují*
 - e) *vždy nás informují*
- 9.** *Jaké požadavky na ubytovací služby mají podle vás zrakově postižení zákazníci?*
- 10.** *Jsou jejich požadavky podle vás přiměřené možnostem a schopnostem vašeho zařízení?*
- a) *Jejich požadavky jsou nepřiměřené*
 - b) *Jejich požadavky jsou spíše nepřiměřené, než přiměřené*
 - c) *Jejich požadavky jsou spíše přiměřené, než nepřiměřené*
 - d) *Jejich požadavky jsou přiměřené*
- 11.** *Které z uvedených služeb běžně poskytujete zrakově postiženým klientům?*
- a) *Doprovod do pokoje*
 - b) *Doprovod z pokoje do jiných částí ubytovacího zařízení (restaurace, posilovna, bazén...)*
 - c) *Popis vybavení pokoje*
 - d) *Nácvik orientace po ubytovacím zařízení*
 - e) *Pomoc s batožinou*
 - f) *Nabídka osobního asistenta - průvodce po okolí po dobu pobytu (Nejedná se o asistenční službu podle zákona o sociálních službách)*
 - g) *Zprostředkování dopravy po destinaci*
 - h) *zapůjčení kompenzační pomůcky (lupy, bílé hole, elektronické asistivní zařízení, atd.), případně zprostředkování zapůjčení těchto pomůcek*
 - i) *Zapůjčení speciálně upravených sportovních náčiní pro zrakově postižené lidi (futsal a goalball míče, tandemové kolo, tandemový snowboard, atd.), případně zprostředkování jejich zapůjčení.*
 - j) *Poskytnutí informací o vhodných turistických cílech pro osoby se zrakovým postižením*
 - k) *Jiné, uveďte jaké*
-

12. *Jsou tyto služby bez příplatku?*

- a) *Ano*
- b) *Ne*

13. *Poskytujete slevu na ubytování lidem se zdravotním postižením?*

- a) *Ano, člověku se zdravotním postižením i jeho průvodci*
 - b) *Ano, jenom osobě se zdravotním postižením*
 - c) *Jenom průvodci osoby se zdravotním postižením*
 - d) *Ne, slevu neposkytujeme*
 - e) *Jinou, uveďte jakou:*
-

14. V následujících otázkách je možné zaškrtnout více odpovědí najednou:

Dopravní dostupnost zařízení:

- MHD do 50m
- Vlakový, autobusový do 50m
- Parkoviště do 50m
- Parkovací místa pro zdravotně postižené v blízkosti vchodu

Přístupnost terénu v okolí budovy

- Vodící linie na přístupovém chodníku v podobě stěny, reliéfní dlažby nebo obruby chodníku (ne však směrem do vozovky)
 - Vodící linie v podobě stěny, reliéfní dlažby nebo obruby chodníku (ne však směrem do vozovky) v areálu ubytovacího zařízení
 - Vodící linie v podobě stěny, reliéfní dlažby nebo obruby chodníku (ne však směrem do vozovky) k nejbližší zastávce MHD, vlaku, nebo autobusu
 - Celoroční osvětlení přístupových částí terénu
 - Stejný vstup pro všechny hosty
 - Vchodové dveře jsou barevně kontrastní oproti barvě budovy
 - Jiné:
-

Přístupnost budovy

- Non-stop recepce
 - Zádveř vchodu vhodně osvětleno, aby nedocházelo k oslnění slabozrakých osob
 - Akustické hlášení podlaží ve výtahu
 - Ovládací prvky ve výtahu reliéfně označené, včetně Braillova písma.
 - Ovládače v kleci výtahu a na nástupních místech vyčnívají nejméně 1 mm nad povrch okolní plochy.
 - Schodištní madla vybavena označením podlaží v Braillově písmu
 - Kontrastní odlišení prvního a posledního schodištního stupně po celé jeho délce
 - Nekluzký povrch podlahy
 - Překážky na přístupových chodbách v budově (květináče, nábytek, nečekaná vyvýšená místa)
 - Na komunikačních cestách v budově jsou orientační tabulky s vyznačením různých míst v objektu v reliéfním, kontrastním a Braillově písmu
 - Chodby jsou dostatečně osvětleny, ale zároveň neoslňují
 - Akustická navigace po budově (akustický majáček pro nevidomé, Dinasys nebo jiný elektronický navigační systém)
 - Vodící lišty na podlaze
 - Reliéfní plán budovy a pater
 - Výrazné označení překážek (hrany schodů, pultů, ...)
 - Bezbariérové toalety v společných prostorech
 - Bezbariérové toalety uzamykatelné na Euroklíč
 - Jiné:
-

Které z uvedených prvků je možné nalézt ve vámi nabízeném pokoji, vhodném pro zrakově postižené klienty

- Kontrast mezi podlahou a stěnou*
 - Vypínače kontrastní vůči stěně*
 - Vodící lišty*
 - Zabroušené hrany nábytku*
 - Nízké stolky a skříňky*
 - Skříňky a police ve výši ramen*
 - Nádobí a vybavení kontrastní vůči nábytku*
 - Prudké osvětlení bez stínítek*
 - Nábytek tvoří linii, vedoucí popří stěně*
 - Nábytek je volně stojící v celém prostoru pokoje.*
 - Barevný kontrast umyvadla, vany a toalety vůči stěnám a podlaze*
 - Kontrastní zárubně a dveře*
 - Kontrastní barva nábytku vůči stěně a podlaze*
 - Osvětlení není rovnoměrné ve všech místnostech*
 - Akustický majáček nebo jiná signalizace východu z pokoje*
 - Akustický senzor výšky hladiny nápoje v hrníčku*
 - Lupa*
 - Manuály k elektrickým zařízením ve zvětšeném nebo Braillově písmu*
 - Popisky nápojů a jiných potravin na pokoji v Braillově písmu*
 - Zámek na kartu*
 - Karta nebo klíč zámku označena reliéfním číslem pokoje, nebo číslem v Braillově písmu.*
 - Označení dveří pokoje reliéfním číslem*
 - Označení dveří pokoje číslem v Braillově písmu*
 - Vypínač osvětlení pokoje u postele*
 - Přístup k Wi-Fi*
 - Jiné:*
-

15. *Popište trasu od vchodu do budovy k pokoji/pokojům, vhodným podle vás pro zrakově postižené klienty.*

16. *Je možné se ubytovat ve vašem zařízení s vodícím psem?*

- a) *Ano*
- b) *Ne*

17. *Požadujete za vodícího psa příplatek?*

- a) *Ano*
- b) *Ne*

18. *Evidujete nějaké stížnosti ze strany zrakově postižených klientů? Čeho se týkají?*

19. *Pokud chcete ještě vyjádřit další názory a připomínky k možnostem přístupných služeb pro zrakově postižené lidi, zde je prostor pro vás.*

STRAVOVÁNÍ

(Vyplňte v případě, že vaše zařízení provozuje také stravovací zařízení.)

20. Jaký typ obsluhy zákazníků provozujete?

- a) *Obsluha u stolu*
 - b) *Obsluha u pultu*
 - c) *Samoobsluha*
 - d) *Jiná, uveďte jaká:*
-

21. *Do restaurace vejde nevidomý zákazník bez průvodce a chce si dát jídlo nebo nápoj. Jak bude váš personál postupovat? Popište prosím proces obsluhy tohoto zákazníka od usazení, přes obsloužení, až po zaplacení a jeho odchod.*

22. *V jaké formě máte dostupný jídelní lístek?*

- a) *Tištěný jídelní lístek*
 - b) *jídelní lístek v Braillově písmu*
 - c) *Jídelní lístek se zvětšeným písmem*
 - d) *Jídelní lístek dostupný online.*
 - e) *Jiná forma, uveďte jaká:*
-

23. *Co považujete za důležité při obsluze zákazníka se zrakovým postižením?*

24. *Poskytujete slevu z ceny jídla nebo nápoje pro lidi se zdravotním postižením?*

- a) *Ano, i jejich průvodcům*
 - b) *Jenom lidem se zdravotním postižením*
 - c) *Jenom průvodcům lidí se zdravotním postižením*
 - d) *Ne*
 - e) *Jinou? Uveďte jakou:*
-

25. *Pokud slevu poskytujete, jakým způsobem může zdravotně postižený zákazník prokázat své postižení?*

26. *Do jaké výše je tato sleva stanovená?*

27. *Evidujete nějaké stížnosti od zrakově postižených zákazníků? Čeho se týkají?*

Příloha 6: Dotazník pro turistická informační centra

Dotazník pro turistická informační centra- služby CR pro zrakově postižené návštěvníky

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Turistická oblast (region):

Název a sídlo turistického informačního centra (TIC) nebo návštěvnického centra (NC):

DOTAZOVACÍ ČÁST

1. *Třída TIC-NC podle klasifikace ATIC:*

- A
- B
- C

2. *Vyznačte, jaké formy cestovního ruchu (CR) lze najít ve vaší destinaci:*

- Rekreační CR*
- Kulturně poznávací CR*
- Sportovně turistický CR*
- Zdravotně - orientovaný CR*
- Přírodní CR*
- Venkovský CR*
- Vzdělávací CR*
- Kongresový CR*
- CR se společenskými motivy*
- Náboženský CR*
- Lázeňský CR*
- Jiný, uveďte jaký?*

3. *Jsou podle vašeho názoru formy CR provozované ve vaší destinaci vhodné pro návštěvníky se zrakovým postižením?*

4. *Jaké specifické potřeby mají podle vás návštěvníci se zrakovým postižením?*

5. *Co by podle vás bylo pro zrakově postiženého návštěvníka ve vaší destinaci zajímavé? Proč?*

6. *Pokud jste TIC - NC pro konkrétní turistický cíl: Poskytujete specializované prohlídky pro zrakově postižené návštěvníky?*

- a) *Ano*
- b) *Ne*

Pokud ano, popište, jak tyto prohlídky probíhají:

7. *Je možné u vás navštívit expozici, kulturní akci, nebo realizovat aktivitu, která je přístupná zrakově postiženým lidem? Popište, jak je tato expozice, nebo aktivita uzpůsobená jejich potřebám?*

a) *Ano*

b) *Ne*

8. *Prošel personál TIC - NC odborným školením ohledně specifických potřeb zdravotně postižených osob?*

a) *Ano*

b) *Ne*

Pokud ano, jaká organizace je školila?

9. *Absolvovali turističtí průvodci speciálním školením v oblasti specifických potřeb zdravotně postižených lidí?*

a) *Ano*

b) *Ne*

Pokud ano, jaká organizace je školila?

10. *Jaké informace o destinaci podle vás hledají lidi se zrakovým postižením?*

11. *Pozná personál TIC - NC zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením?*

Jaké podle vás jsou?

12. *Jaké služby poskytují TIC - NC lidem se zrakovým postižením?*

13. Vyznačte, které z následujících oblastí informací poskytujete v TIC – NC:

- Možnosti bezbariérového stravování
- Možnosti bezbariérového ubytování
- Turistické cíle přístupné lidem se zdravotním postižením, včetně rozdělení podle druhu postižení (zrakové, tělesné, sluchové)
- Itineráře bezpečných tras k turistickým cílům pro zrakově postižené návštěvníky
- Přehled specifického značení v terénu pro zrakově postižené návštěvníky, včetně akustických signalizací
- Nabídka školených osobních průvodců po destinaci pro zrakově postižené návštěvníky
- Nabídka školených certifikovaných turistických průvodců pro zrakově postižené lidi
- Přehled o možnostech bezbariérové dopravy pro zrakově postižené lidi v destinaci
- Nabídka animací a aktivit vhodných pro lidi se zrakovým postižením
- Navigační služby pro zrakově postižené turisty v destinaci
- Itineráře bezpečných tras a cyklostezek pro zrakově postižené návštěvníky
- Možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek
- Možnosti zapůjčení speciálně upraveného sportovního náčiní (futsal, goalbal, tandemové kolo, tandemový snowboard, ...)
- Slevy pro zdravotně postižené návštěvníky
- Informace o lokaci EuroKlíč toalet

14. Ověřujete si informace o přístupnosti zařízení a turistických cílů - atraktivit CR na území destinace?

a) Ano

b) Ne

Pokud ano, jak si je ověřujete?

15. Mají TIC - NC v nabídce speciálně upravené informační materiály pro zrakově postižené návštěvníky? Pokud ano, vyznačte, v jakých formách je nabízíte:

- Tištěné, ve zvětšeném písmu a s tištěnými obrázky
- Tištěné, v reliéfním nebo tištěném písmu a s reliéfními obrázky
- Tištěné, v Braillově písmu a s reliéfními obrázky
- Elektronická kopie tištěného materiálu (pdf, doc, ppt, xml, ...)
- Elektronická kopie materiálu speciálně upravená pro zrakově postižené lidi
- Haptické mapy
- Mapy se zvětšenými popisky a kontrastním značením

16. Je možné si tyto materiály odnést sebou?

a) Ano, jsou volně dostupné

b) Ano, je možné si je zakoupit

c) Ne, jsou k dispozici jenom k nahlédnutí

Pokud ano, které z výše uvedených forem materiálů jsou určeny pro volný odběr nebo prodej?

17. Provozujete webový informační portál o vaši destinaci?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud ano, dodržuje tento web Zásady přístupnosti webu lidem se zdravotním postižením?

- a) Ano, WCAG 2.0
- b) Ano, BlindFriendly
- c) Ne

18. Vyznačte, které s následujících oblastí informací zveřejňujete na svém webu:

- Možnosti bezbariérového ubytování a stravování
- Informace o lokaci EuroKlíč toalet
- Turistické cíle přístupné lidem se zdravotním postižením, včetně rozdělení podle druhu postižení (zrakové, tělesné, sluchové)
- Itineráře bezpečných tras k turistickým cílům pro zrakově postižené návštěvníky
- Přehled specifického značení v terénu pro zrakově postižené návštěvníky
- Nabídka školených osobních průvodců po destinaci pro zrakově postižené návštěvníky
- Nabídka skolených certifikovaných turistických průvodců pro zrakově postižené lidi
- Přehled o možnostech bezbariérové dopravy pro zrakově postižené lidi v destinaci
- Nabídka animací a aktivit vhodných pro lidi se zrakovým postižením
- Nabídka navigační služby pro zrakově postižené turisty
- Možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek
- Možnosti zapůjčení speciálně upraveného sportovního náčiní
- Slevy pro zdravotně postižené návštěvníky
- Možnost vstupu s vodícím psem
- Nabídka zájezdů vhodných pro lidi s různým zdravotním postižením
- Online rezervační systém

19. Je pro destinaci vytvořena mobilní aplikace turistického průvodce, založená na lokálně kontextových službách?

- a) Ano
- b) Ne

20. Vyznačte, které z uvedených informací zprostředkovává tato aplikace:

- Vyhledávání bezbariérového ubytování a stravování
- Online rezervační systém
- GPS navigace k turistickým cílům po bezpečných trasách pro zrakově postižené lidi.
- Dopravní obslužnost v destinaci s vyhledáváním dopravního spojení
- Itineráře významných turistických okruhů s GPS navigací a online průvodcem, včetně specifického značení v terénu pro zrakově postižené lidi
- Propojení na Navigační centrum SONS, nebo na místně provozované navigační centrum pro zrakově postižené lidi
- Navigace pro nevidomé (trasování) ve vybraných budovách turistických cílů
- Vyhledávání objektů zájmu na základě pozice uživatele
- Propojení na záchranný systém (zdravotní záchranná služba, policie, hasiči)
- Informace o slevách pro zdravotně postižené lidi v destinaci.
- Informace o možnosti vstupu k turistickým cílům s vodícím psem
- Lokace EuroKlíč toalet

21. Je značení v terénu v destinaci přizpůsobeno omezením zrakově postižených návštěvníků?

a) Ano

b) Ne

Pokud ano, jakým způsobem?

22. Vyznačte, které z uvedených prvků lze nalézt na turistických informačních tabulích ve vaší destinaci:

- Informační tabule situovaná ve výši hrudě
- Reliéfní mapa
- OR kód
- Reliéfní obrázky
- Velký font textu
- Text v Braillu
- Vysoký kontrast podkladu a textu
- Maketa popisovaného objektu
- Akustický výklad
- Jednoduchá mapka s výraznými a zvětšenými prvky pro slabozraké.
- Telefonní číslo pro případ nouze
- Tabule poskytuje Wi-Fi připojení

23. Znáte nějaké akustické a hmatové prvky, které pomáhají nevidomým v orientaci?

24. Evidujete nějaké stížnosti zrakově postižených návštěvníků?

25. Je ještě něco, co byste chtěli dodat k problematice cestovního ruchu zrakově postižených lidí?

Příloha 7: Dotazník pro destinační management

Dotazník pro destinační managementy – služby CR pro zrakově postižené návštěvníky

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Destinace (oblast):

Sídlo destinačního managementu:

DOTAZOVACÍ ČÁST

1. *Vyznačte, jaké formy cestovního ruchu (CR) lze najít ve vaší destinaci:*

- Rekreační CR*
- Kulturně poznávací CR*
- Sportovně turistický CR*
- Zdravotně - orientovaný CR*
- Přírodní CR*
- Venkovský CR*
- Vzdělávací CR*
- Kongresový CR*
- CR se společenskými motivy*
- Náboženský CR*
- Lázeňský CR*
- Jiný, uveďte jaký?*

2. *Jsou podle vašeho názoru formy CR provozované ve vaší destinaci vhodné pro návštěvníky se zrakovým postižením?*

3. *Jaké specifické potřeby mají podle vás návštěvníci se zrakovým postižením?*

4. *Co by podle vás bylo pro zrakově postiženého návštěvníka ve vaší destinaci zajímavé? Proč?*

5. *Máte vytvořený plán rozvoje přístupnosti destinace osobám se zdravotním postižením?*

a) Ano

b) Ne

Pokud ano, jaké opatření na zlepšení přístupnosti vaší destinace osobám se zrakovým postižením plánujete vykonat, nebo jste již vykonali?

6. *Spolupracujete při prosazování přístupnosti destinace handicapovaným lidem s provozovateli ubytovacích, stravovacích, dopravních a informačních služeb?*

a) Ano

b) Ne

Pokud ano, jakým způsobem?

7. *Jakým způsobem podporujete provozovatele služeb CR v rozvoji přístupnosti vůči lidem se zdravotním postižením?*
8. *Prošel personál turistických informačních center a návštěvnických center ve vaši destinaci odborným školením ohledně specifických potřeb zdravotně postižených osob?*
a) *Ano*
b) *Ne*
Pokud ano, jaká organizace školila personál těchto institucí?
9. *Jaké informace o destinaci podle vás hledají lidi se zrakovým postižením*
10. *Poznáte zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením? Jaké podle vás jsou?*
11. *Vyznačte, které z následujících oblastí informací poskytujete v turistických informačních centrech a návštěvnických centrech vaši destinace:*
- Možnosti bezbariérového stravování*
 - Možnosti bezbariérového ubytování*
 - Turistické cíle přístupné lidem se zdravotním postižením, včetně rozdělení podle druhu postižení (zrakové, tělesné, sluchové)*
 - Itinerář bezpečných tras k turistickým cílům pro zrakově postižené návštěvníky*
 - Přehled specifického značení v terénu pro zrakově postižené návštěvníky, včetně akustických signalizací*
 - Nabídka školených osobních průvodců po destinaci pro zrakově postižené návštěvníky*
 - Nabídka speciálně školených certifikovaných turistických průvodců pro zrakově postižené návštěvníky*
 - Přehled o možnostech bezbariérové dopravy pro zrakově postižené lidi v destinaci*
 - Nabídka animací a aktivit vhodných pro lidi se zrakovým postižením*
 - Navigační služby pro zrakově postižené turisty v destinaci*
 - Itineráře bezpečných tras a cyklostezek pro zrakově postižené návštěvníky v okruhu několika km od TIC, případně k dalšímu navigačnímu bodu*
 - Možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek*
 - Možnosti zapůjčení speciálně upraveného sportovního náčiní (futsal, goalbal, tandemové kolo, tandemový snowboard, ...)*
 - Slevy pro zdravotně postižené návštěvníky*
 - Informace o lokaci EuroKlíč toalet*
12. *Ověřujete si informace o přístupnosti zařízení a atraktivit CR na území destinace?*
a) *Ano*
b) *Ne*
Pokud ano, jakým způsobem?

13. Mají TIC a NC v nabídce speciálně upravené informační materiály pro zrakově postižené návštěvníky? Pokud ano, vyznačte, v jakých formách je nabízíte:

- Tištěné, ve zvětšeném písmu a s tištěnými obrázky
- Tištěné, v reliéfním nebo tištěném písmu a s reliéfními obrázky
- Tištěné, v Braillově písmu a s reliéfními obrázky
- Elektronická kopie tištěného materiálu (pdf, doc, ppt, xml, ...)
- Elektronická kopie materiálu speciálně upravená pro zrakově postižené lidi
- Haptické mapy
- Mapy se zvětšenými popisky a kontrastním značením

14. Je možné si tyto materiály odnést sebou?

- a) Ano, jsou volně dostupné
- b) Ano, je možné si je zakoupit
- c) Ne

Které z výše uvedených forem materiálů jsou určeny pro volný odběr nebo prodej?

15. Provozujete webový informační portál o vaši destinaci?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud ano, dodržuje tento web Zásady přístupnosti webu lidem se zdravotním postižením?

- a) Ano, WCAG 2.0
- b) Ano, BlindFriendly
- c) Ne

16. Vyznačte, které s následujících oblastí informací zveřejňujete na svém webu:

- Možnosti bezbariérového ubytování a stravování
- Lokace EuroKlíč toalet
- Turistické cíle přístupné lidem se zdravotním postižením, včetně rozdělení podle druhu postižení (zrakové, tělesné, sluchové)
- Itinerář bezpečných tras k turistickým cílům pro zrakově postižené návštěvníky
- Přehled specifického značení v terénu pro zrakově postižené návštěvníky, včetně akustických signalizací
- Nabídka školených osobních průvodců po destinaci pro zrakově postižené návštěvníky
- Nabídka speciálně školených certifikovaných turistických průvodců pro zrakově postižené návštěvníky
- Přehled o možnostech bezbariérové dopravy pro zrakově postižené lidi v destinaci
- Nabídka animací a aktivit vhodných pro lidi se zrakovým postižením
- Nabídka služby navigace pro zrakově postižené turisty
- Možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek
- Možnosti zapůjčení speciálně upraveného sportovního náčiní (futsal, goalbal, tandemové kolo, tandemový snowboard, ...)
- Slevy pro zdravotně postižené návštěvníky
- Možnost vstupu s vodícím psem
- Nabídka zájezdů vhodných pro lidi s různým zdravotním postižením

17. Je pro destinaci vytvořena mobilní aplikace turistického průvodce, založená na lokálně kontextových službách?

- a) Ano
- b) Ne

18. Vyznačte, které z uvedených informací zprostředkovává tato aplikace:

- Vyhledávání bezbariérového ubytování a stravování
- Online rezervační systém
- GPS navigace k turistickým cílům po bezpečných trasách pro zrakově postižené lidi.
- Dopravní obslužnost v destinaci s vyhledáváním dopravního spojení
- Itineráře významných turistických okruhů s GPS navigací a online průvodcem, včetně specifického značení v terénu pro zrakově postižené lidi
- Propojení na Navigační centrum SONS, nebo na místně provozované navigační centrum pro zrakově postižené lidi
- Navigace pro nevidomé (trasování) ve vybraných budovách turistických cílů
- Vyhledávání objektů zájmu na základě pozice uživatele
- Okamžité propojení na integrovaný záchranný systém (zdravotní záchranná služba, policie, hasiči...)
- Informace o slevách pro zdravotně postižené lidi v destinaci.
- Informace o možnosti vstupu k turistickým cílům s vodícím psem
- Lokace EuroKlíč toalet

19. Je značení v terénu v destinaci přizpůsobeno omezením zrakově postižených návštěvníků? Pokud ano, jakým způsobem?

20. Vyznačte, které z uvedených prvků lze nalézt na turistických informačních tabulích ve vaší destinaci:

- Informační tabule situovaná ve výši hrudě
- Reliéfní mapa
- OR kód
- Reliéfní obrázky
- Velký font textu
- Text v Braillu
- Vysoký kontrast podkladu a textu
- Maketa popisovaného objektu
- Akustický výklad
- Jednoduchá mapka s výraznými a zvětšenými prvky pro slabozraké.
- Telefonní číslo pro případ nouze
- Tabule poskytuje Wi-Fi připojení

21. Evidujete nějaké stížnosti zrakově postižených návštěvníků?

22. Je ještě něco, co byste chtěli dodat k problematice cestovního ruchu zrakově postižených lidí?

Příloha 8: Kritéria přístupných služeb CR

Tabulka 28: Hodnocení přístupnosti přírodního prostředí

Kategorie Kritérium	Stav
Destinační management	
Existence plánu rozvoje destinace ve vztahu k zdravotně postiženým lidem	
Orientační prvky	
Vodící linie v terénu	
Umělé vodící linie ve veřejných zónách NC a jejich v okolí	
Signální a varovné pásy ve veřejných zónách NC a jejich v okolí	
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)	
Reliéfní značení	
Akustické prvky pro signalizaci a navádění ve veřejných zónách NC a jejich v okolí	
Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem	
Vybavení a bezpečnost	
Přítomnost alespoň jedné naučné stezky, která je uzpůsobená možnostem zdravotně postižených návštěvníků – tzv. přístupná stezka	
Specifické značení přístupných stezek pro zdravotně postižené návštěvníky	
Informační tabule	
Popisek tabule v Braillu (název a stručný souhrn)	
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje	
Reliéfní vyznačení symbolu přístupné - bezpečné stezky pro zdravotně postižené návštěvníky	
Reliéfní mapa stezky nebo okruhu	
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace	
Přístupnost pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)	
Elektronický informační systém pro zrakově postižené	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	17
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 29: Hodnocení přístupnosti urbanizovaného prostředí

Kategorie Kritérium	Stav
Destinační management	
Existence plánu rozvoje destinace ve vztahu k zdravotně postiženým lidem	
Orientační prvky	
Umělé vodící linie	
Signální a varovné pásy	
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)	
Reliéfní značení	
Akustické prvky pro signalizaci a navádění	
Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem	
Specifické orientační prvky	
Akustická signalizace pro nevidomé na přechodech se světelnou signalizací	

Koncept „inteligentních měst“ (Smart Cities)	
Veřejná síť vysokorychlostního internetu	
Elektronická navigace v interiérech veřejných budov	
Vybavení a bezpečnost	
Přítomnost alespoň jedné bezpečné stezky pro zdravotně postižené lidi	
Specifické značení bezpečných stezek pro zdravotně postižené návštěvníky	
Informační tabule	
Popisek tabule v Brailu (název a stručný souhrn)	
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje	
Reliéfní vyznačení symbolu přístupné - bezpečné stezky pro zdravotně postižené návštěvníky	
Reliéfní mapa stezky nebo okruhu	
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace	
Přístupnost pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)	
Elektronický informační systém pro zrakově postižené	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	19
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 30: Hodnocení přístupnosti atraktivit CR

Atraktivita	Atraktivita 1	Atraktivita 2	Atraktivita 3
Kategorie	Stav		
Kritérium			
Orientační prvky			
Vodící linie			
Signální a varovné pásy (pouze ve veřejných zónách NC a v urbanizovaném prostředí)			
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)			
Reliéfní značení			
Akustické prvky pro signalizaci a navádění (pouze ve veřejných zónách NC a v urbanizovaném prostředí)			
Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem			
Vybavení a bezpečnost			
Atraktivita na přístupné, či bezpečné stezce			
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi			
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč			
Turistické okruhy a expozice			
Haptické poznávání vystavovaných artefaktů			
Haptické poznávání kopií vzácných artefaktů			
Haptické poznávání zmenšených modelů rozměrných artefaktů			
Haptické poznávání reliéfních vyobrazení artefaktů			
Popisky artefaktů v Braillově písmu			
Popisky artefaktů se zvětšeným písmem			

Doprovodný audiovizuální program s akustickými prvky			
Individuální projekce doprovodného audiovizuálního programu			
Nabídka doplňkových programů a aktivit			
Průvodcovská služba			
Působnost profesionálních průvodců CR proškolených ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením			
Způsob podání výkladu (zprostředkování informací) průvodcem CR			
Omezená velikost skupiny při účasti zdravotně postižených lidí			
Přizpůsobené tempo výkladu (prohlídky) vzhledem k schopnostem zdravotně postižených návštěvníků			
Výklad doplněný haptickým poznáváním artefaktů a reliéfních modelů			
Výklad založený na vícesmyslovém zážitkovém poznávání a vnímání			
Podpora asistence			
Působnost asistenční služby pro zdravotně postižené lidi			
Zvýhodněný vstup pro osobní asistenty			
Bezplatný vstup bez omezení pro vodící psy			
Informační materiály			
Informační materiály v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)			
Alternativní informační materiály s kontrastním a zvětšeným písmem			
Alternativní informační materiály v Braillově písmu			
Speciálně upravené mapy pro slabozraké			
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v tištěné podobě			
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v elektronické podobě			
Informační tabule			
Přístupnost desky informační tabule pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)			
Popisek tabule v Braillu (název a stručný souhrn)			
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje			
Reliéfní vyznačení symbolu přístupné - bezpečné stezky pro zdravotně postižené návštěvníky			
Reliéfní mapa stezky nebo okruhu			
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace			
Osazení elektronickým informačním systémem pro zrakově postižené lidi			
Informační webový portál			
Deklarace přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)			
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)			
Kontakt na TIC – NC umístěný na hlavní stránce			
Kontakt na asistenční služby nebo služby specializovaných turistických průvodců CR			
Informace o přístupnosti expozic a turistických okruhů			
Informace ohledně vyhrazeného parkování pro lidi se zdravotním postižením			
Informace o bezbariérových toaletách (toaletách na EuroKlíč)			

Odkaz na elektronického průvodce umístěný na hlavní stránce			
Rezervační systém			
Kontrastní prostředí			
Relevantní alternativní text k zadávacím polím			
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA			
Delší časový limit pro vyplnění formuláře			
Elektronický turistický průvodce			
Kontakt na TIC – NC			
Kontakt na asistenční služby nebo služby specializovaných turistických průvodců CR			
Informace o přístupnosti expozic a turistických okruhů			
Informace ohledně vyhrazeného parkování pro lidi se zdravotním postižením			
Informace o bezbariérových toaletách (toaletách na EuroKlíč)			
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů			
Podpora získávání informací prostřednictvím LBS			
Podpora sociálních sítí			
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)		59	
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)			
Splněný počet kritérií ($\sum A$)			
Úroveň přístupnosti (U)	?	?	?

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 31: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – letecká doprava

Kategorie Kritérium	Stav
Vybavení letišť	
Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky	
Hmatové plány a reliéfní mapy	
Akustické majáčky a hlasové navigační systémy	
Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi	
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč	
Elektronická forma tabulí PŘÍLET - ODLET dostupná online (na webu)	
Podpora asistence	
Proškolený letištní personál ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením	
Zřetelné označení stanovišť asistenční služby pro zrakově postižené lidi	
Působnost letištní asistenční služby s nepřetržitou dostupností 7x24	
Působnost palubní asistenční služby	
Bezplatná přeprava vodících psů v prostoru pro pasažéry	
Informační materiály	
Informační materiály v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)	
Alternativní informační materiály s kontrastním a zvětšeným písmem	
Alternativní informační materiály v Braillově písmu	
Speciálně upravené tyflografické plánky a mapy	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v tištěné podobě	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v elektronické podobě	

Informační tabule	
Popisek tabule v Braillu (název a stručný souhrn)	
Informace zapsané bezpatkovým velkým fontem	
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje	
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace	
Přístupnost pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)	
Informační webový portál	
Deklarování přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)	
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)	
Kontakt na IC na hlavní stránce	
Nabídka asistenčních služeb	
Odkaz na mobilní aplikaci	
Rezervační systém	
Kontrastní prostředí	
Relevantní alternativní text k zadávacím polím	
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA	
Delší časový limit pro vyplnění formuláře	
Mobilní aplikace	
Kompatibilita se zvětšovacími a odečítacími programy	
Vyhledávání dopravního spojení	
Vyhledávání přístupných služeb CR	
Vyhledávání bezbariérových toalet (toalet na EuroKlíč)	
Vyhledávání vyhrazeného parkování pro zdravotně postižené lidi v blízkosti letiště	
Zprostředkování kontaktu na informační centrum na letišti	
Zprostředkování kontaktu na asistenční služby	
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů	
Podpora získávání informací prostřednictvím LBS	
Propojení s online informačními tabulemi	
Podpora sociálních sítí	
Elektronický informační systém	
Ozvučení elektronických informačních tabulí a kiosků	
Speciální informační systém pro zrakově postižené návštěvníky	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	46
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 32: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – železniční doprava

Kategorie	Stav
Kritérium	
Vybavení železničních nádraží	
Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky	
Hmatové plány a reliéfní mapy	
Akustické majáčky a hlasové navigační systémy	
Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi	

Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč	
Elektronická forma tabulí PŘÍJEZD - ODJEZD dostupná online (na webu)	
Podpora asistence	
Proškolený nádražní personál ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením	
Působnost nádražní asistenční služby s dostupností nepřetržitě po celou dobu provozu	
Působnost přepravní asistenční služby včetně koordinace jednotlivých přepravečů (jednotný dispečink)	
Bezplatná přeprava vodících psů	
Vybavení vagónů	
Výrazné označení čísla vlaku a směru jízdy	
Akustické hlásiče zastávek	
Akustické prvky pro signalizaci a navádění (AOM, VPN přijímače)	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Informační materiály	
Informační materiály v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)	
Alternativní informační materiály s kontrastním a zvětšeným písmem	
Alternativní informační materiály v Braillově písmu	
Speciálně upravené tyflografické plánky a mapy	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v tištěné podobě	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v elektronické podobě	
Informační tabule	
Popisek tabule v Braillu (název a stručný souhrn)	
Informace zapsané bezpatkovým velkým fontem	
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje	
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace	
Přístupnost pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)	
Informační webový portál	
Deklarování přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)	
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)	
Kontakt na IC na hlavní stránce	
Nabídka asistenčních služeb	
Odkaz na mobilní aplikaci	
Rezervační systém	
Kontrastní prostředí	
Relevantní alternativní text k zadávacím polím	
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA	
Delší časový limit pro vyplnění formuláře	
Mobilní aplikace	
Kompatibilita se zvětšovacími a odečítacími programy	
Vyhledávání dopravního spojení	
Vyhledávání přístupných služeb CR	
Vyhledávání bezbariérových toalet (toalet na EuroKlíč)	
Vyhledávání vyhrazeného parkování pro zdravotně postižené lidi v blízkosti nádraží	
Zprostředkování kontaktu na informační centrum na nádraží	
Zprostředkování kontaktu na asistenční služby	
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů	

Podpora získávání informací prostřednictvím LBS	
Propojení s online informačními tabulemi	
Podpora sociálních sítí	
Elektronický informační systém	
Ozvučení elektronických informačních tabulí a kiosků	
Speciální informační systém pro zrakově postižené návštěvníky	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	49
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	??%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 33: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – autobusová doprava

Kategorie	Stav
Kritérium	
Vybavení terminálů, přestupních uzlů a zastávek	
Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky	
Hmatové plány a reliéfní mapy	
Akustické majáčky a hlasové navigační systémy	
Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi	
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč	
Elektronická forma tabulí PŘÍJEZD - ODJEZD dostupná online (na webu)	
Podpora asistence	
Proškolený personál terminálů a přestupních uzlů ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením	
Působnost asistenční služby na terminálech a přestupních uzlech s dostupností nepřetržitě po celou dobu provozu	
Působnost přepravní asistenční služby včetně koordinace jednotlivých přepravečů (jednotný dispečink)	
Bezplatná přeprava vodících psů	
Vybavení dopravních prostředků	
Výrazné označení čísla dopravního prostředku a směru jízdy	
Akustické hlásiče zastávek	
Akustické prvky pro signalizaci a navádění (AOM, VPN přijímače)	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Informační materiály	
Informační materiály v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)	
Alternativní informační materiály s kontrastním a zvětšeným písmem	
Alternativní informační materiály v Braillově písmu	
Speciálně upravené tyflografické plánky a mapy	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v tištěné podobě	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v elektronické podobě	
Informační tabule	
Popisek tabule v Braillově písmu (název a stručný souhrn)	
Informace zapsané bezpatkovým velkým fontem	
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje	
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace	

Přístupnost pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)	
Informační webový portál	
Deklarování přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)	
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)	
Kontakt na IC na hlavní stránce	
Nabídka asistenčních služeb	
Odkaz na mobilní aplikaci	
Rezervační systém	
Kontrastní prostředí	
Relevantní alternativní text k zadávacím polím	
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA	
Delší časový limit pro vyplnění formuláře	
Mobilní aplikace	
Kompatibilita se zvětšovacími a odečítacími programy	
Vyhledávání dopravního spojení	
Vyhledávání přístupných služeb ČR	
Vyhledávání bezbariérových toalet (toalet na EuroKlíč)	
Vyhledávání vyhrazeného parkování pro zdravotně postižené lidi v blízkosti terminálu	
Zprostředkování kontaktu na informační centrum na terminálu	
Zprostředkování kontaktu na asistenční služby	
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů	
Podpora získávání informací prostřednictvím LBS	
Propojení s online informačními tabulemi	
Podpora sociálních sítí	
Elektronický informační systém	
Ozvučení elektronických informačních tabulí a kiosků	
Speciální informační systém pro zrakově postižené návštěvníky	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	49
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 34: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – MHD

Kategorie	Stav
Kritérium	
Vybavení terminálů, přestupních uzlů a zastávek	
Vodící linie, signalizační a varovné pásy, hmatové orientační prvky	
Hmatové plány a reliéfní mapy	
Akustické majáčky a hlasové navigační systémy	
Ozvučené kiosky, bankomaty a prodejní automaty	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi	
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč	
Elektronická forma tabulí PŘÍJEZD – ODJEZD dostupná online (na webu)	
Podpora asistence	
Proškolený personál terminálů a přestupních uzlů ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením	

Působnost asistenční služby na terminálech a přestupních uzlech s dostupností nepřetržitě po celou dobu provozu	
Bezplatná přeprava vodících psů	
Vybavení dopravních prostředků	
Výrazné označení čísla dopravního prostředku a směru jízdy	
Akustické hlásiče zastávek	
Akustické prvky pro signalizaci a navádění (AOM, VPN přijímače)	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Informační materiály	
Informační materiály v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)	
Alternativní informační materiály s kontrastním a zvětšeným písmem	
Alternativní informační materiály v Braillově písmu	
Speciálně upravené tyflografické plánky/mapy	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v tištěné podobě	
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v elektronické podobě	
Informační tabule	
Popisek tabule v Brailu (název a stručný souhrn)	
Informace zapsané bezpatkovým velkým fontem	
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje	
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace	
Přístupnost pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)	
Informační webový portál	
Deklarování přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)	
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)	
Kontakt na IC na hlavní stránce	
Nabídka asistenčních služeb	
Odkaz na mobilní aplikaci	
Mobilní aplikace	
Kompatibilita se zvětšovacími a odečítacími programy	
Vyhledávání dopravního spojení	
Vyhledávání přístupných služeb CR	
Vyhledávání bezbariérových toalet (toalet na EuroKlíč)	
Vyhledávání vyhrazeného parkování pro zdravotně postižené lidi v blízkosti terminálu	
Zprostředkování kontaktu na informační centrum na terminálu	
Zprostředkování kontaktu na asistenční služby	
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů	
Podpora získávání informací prostřednictvím LBS	
Propojení s online informačními tabulemi	
Podpora sociálních sítí	
Elektronický informační systém	
Ozvučení elektronických informačních tabulí a kiosků	
Speciální informační systém pro zrakově postižené návštěvníky	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	44
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 35: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – TAXI služba

Kategorie Kritérium	Stav
Podpora asistence	
Proškolení řidiči TAXI služby ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením	
Adekvátní asistence vzhledem ke zdravotnímu postižení klienta	
Průběžné informování o aktuální pozici na trase a stavu tachometru	
Informační webový portál	
Deklarování přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)	
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)	
Kontakt na dispečing na hlavní stránce	
Nabídka asistenčních služeb	
Odkaz na mobilní aplikaci	
Rezervační systém	
Kontrastní prostředí	
Relevantní alternativní text k zadávacím polím	
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA	
Delší časový limit pro vyplnění formuláře	
Mobilní aplikace	
Kompatibilita se zvětšovacími a odcítacími programy	
Vyhledávání volného taxi	
Vyhledávání přístupných služeb CR	
Zprostředkování kontaktu na dispečink	
Zprostředkování kontaktu na asistenční služby	
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů	
Podpora získávání informací prostřednictvím LBS	
Podpora sociálních sítí	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	20
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 36: Hodnocení přístupnosti dopravních služeb – vlastní auto doprava

Kategorie Kritérium	Stav
Vybavení	
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi	
Informační služby	
Online vyhledání (případně i rezervace) vyhrazených parkovacích míst pro zdravotně postižené lidi (mobilní aplikace, webový portál)	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	2
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 37: Hodnocení přístupnosti ubytovacích služeb

Kritérium	Stav
Prostředí - orientační prvky	
Vodící linie	
Signální a varovné pásy	
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)	
Reliéfní značení	
Akustické prvky pro signalizaci a navádění	
Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem	
Vybavení	
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi	
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi	
Nabídka alespoň jednoho bezbariérového pokoje	
Pokoj	
Zřetelné označení pokoje – kontrastní a velké písmo	
Označení pokoje štítkem s Braillovým písmem nebo reliéfním popiskem	
Klíč – karta od pokoje je opatřena štítkem s Braillovým písmem nebo reliéfním popiskem	
Vlastní koupelna a toaleta	
Koupelna a toaleta je bezbariérová	
Podlaha, stěny a vybavení jsou ve vzájemném kontrastu	
Nábytek je rozmístěn podél zdí	
Zásuvky, vypínače a jiné ovládací prvky jsou kontrastní vůči podkladu	
Absence křehkých a nestabilních předmětů	
Stejněměrné osvětlení po celém pokoji	
Personál a specifické služby	
Proškolený personál ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením	
Uspornění procesu přihlášení - odhlášení (asistence s doklady a formuláři)	
Úvodní seznámení se společnými prostory a doprovod do pokoje včetně popisu trasy	
Uvedení do pokoje a jeho podrobný popis	
Při úklidu je dodržováno pravidlo ukládání předmětů na původní místo	
Kontrola pokoje na zapomenuté věci v průběhu odhlašování hosta se zrakovým postižením	
Podpora asistence	
Nabídka nebo zprostředkování asistenčních a průvodcovských služeb	
Zvýhodněné ubytování pro osobní asistenty	
Bezplatné ubytování bez omezení pro vodící psy	
Informační služby	
Přístupný web	
Přístupný rezervační systém	
Informace ohledně přístupnosti atraktivit CR pro zdravotně postižené lidi	
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	31
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)	
Splněný počet kritérií ($\sum A$)	
Úroveň přístupnosti (U)	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 38: Hodnocení přístupnosti stravovacích služeb

Stravovací služby	SZ 1	SZ 2
Kategorie Kritérium	Stav	
Prostředí - orientační prvky		
Vodící linie		
Signální a varovné pásy		
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)		
Reliéfní značení		
Akustické prvky pro signalizaci a navádění		
Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem		
Vybavení		
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi		
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč		
Bezplatný přístup k internetu skrze kvalitní Wi-Fi		
Jídelní lístek		
Alternativní jídelní lístek s kontrastním a zvětšeným písmem		
Alternativní jídelní lístek v Braillově písmu		
Jídelní lístek v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)		
Jídelní lístek obsahuje čárový kód – odkaz na jeho elektronickou formu		
Personál a specifické služby		
Proškolený personál ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Uvedení – doprovod ke stolu		
Asistence s odložením – navrácením svrchního oděvu a zavazadel		
Stručný popis prostoru restaurace		
Přizpůsobení stolu (odstranění reklamních a dekorativních předmětů)		
Asistence při výběru jídla		
Popis stolu po donesení jídla (popis rozmístění předmětů na stole)		
Nabídnutí popisu pozice jídla na talíři		
Placení výhradně u stolu		
Doprovod k východu a rozloučení		
Podpora asistence		
Umožnění vstupu pro vodící psy		
Nabídnutí misky s čerstvou vodou pro vodícího psa		
Informační webový portál		
Deklarování přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)		
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)		
Kontakt na stravovací zařízení na hlavní stránce		
Rezervační systém		
Kontrastní prostředí		
Relevantní alternativní text k zadávacím polím		
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA		
Delší časový limit pro vyplnění formuláře		
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	32	
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)		
Splněný počet kritérií ($\sum A$)		
Úroveň přístupnosti (U)	?%	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 39: Hodnocení přístupnosti informačních služeb

Informační služby	Lokalita 1	Lokalita 2
Kategorie Kritérium	Stav	
Personál a specifické služby		
Proškolený personál ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Asistence s výběrem vhodných informačních materiálů (včetně pomoci při stažení a instalaci elektronických průvodců)		
Nabídka informací o přístupnosti prostředí destinace pro zrakově postižené lidi (bezbariérové toalety, přístupné a bezpečné stezky)		
Nabídka informací o přístupnosti atraktivit vůči zrakově postiženým návštěvníkům		
Nabídka služeb CR přístupných lidem se zrakovým postižením		
Nabídka specializované asistenční služby pro zdravotně postižené lidi		
Nabídka specializované průvodcovské služby pro zdravotně postižené návštěvníky		
Navigační služba (RAC)		
Kvalitní Wi-Fi připojení		
Informační materiály		
Informační materiály v elektronické podobě (PDF, webová stránka, ...)		
Alternativní informační materiály s kontrastním a zvětšeným písmem		
Alternativní informační materiály v Braillově písmu		
Speciálně upravené mapy pro slabozraké		
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v tištěné podobě		
Slovní itineráře tras pro zrakově postižené v elektronické podobě		
Informační tabule		
Přístupnost desky informační tabule pro zdravotně postižené lidi (vhodný rozměr a náklon)		
Popisek tabule v Braillově písmu (název a stručný souhrn)		
Reliéfní makety předmětů, o kterých tabule informuje		
Reliéfní vyznačení symbolu přístupné - bezpečné stezky pro zdravotně postižené návštěvníky		
Reliéfní mapa stezky nebo okruhu		
Čárový kód pro online průvodce, nebo dodateční informace		
Osazení elektronickým informačním systémem pro zrakově postižené návštěvníky		
Informační webový portál		
Deklarace přístupnosti podle BlindFriendly, nebo WCAG 2.0 (AA)		
Relevance alternativních textů (důraz na jejich správnost a výstižnost)		
Kontakt na TIC na hlavní stránce		
Informace o přístupnosti atraktivit CR		
Informace o přístupnosti služeb CR		
Nabídka asistenčních služeb a specializovaných průvodcovských služeb		
Odkaz na elektronického průvodce		

Rezervační systém		
Kontrastní prostředí		
Relevantní alternativní text k zadávacím polím		
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA		
Delší časový limit pro vyplnění formuláře		
Elektronický turistický průvodce		
Členění atraktivit CR dle přístupnosti pro jednotlivé druhy postižení s možností rezervace vstupu		
Členění služeb CR dle přístupnosti pro jednotlivé druhy postižení s možností rezervace		
GPS navigace k atraktivitám CR ideálně po přístupných - bezpečných stezkách		
Vyhledávání vyhrazeného parkování pro lidi se zdravotním postižením		
Vyhledávání bezbariérových toalet (toalet na EuroKlíč)		
Zprostředkování kontaktu na asistenční služby nebo služby specializovaných turistických průvodců		
Propojení aplikace s navigačními aplikacemi pro nevidomé		
Podpora získávání informací prostřednictvím čárových kódů		
Podpora získávání informací prostřednictvím LBS		
Podpora sociálních sítí		
Elektronický informační systém		
Ozvučení elektronických informačních tabulí a kiosků		
Speciální informační systém pro zrakově postižené návštěvníky		
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)		45
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)		
Splněný počet kritérií ($\sum A$)		
Úroveň přístupnosti (U)	??%	??%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 40: Hodnocení přístupnosti průvodcovských a asistenčních služeb

Průvodcovské a asistenční služby	Lokalita 1	Lokalita 2
	Stav	
Kategorie		
Kritérium		
Destinační management		
Organizace školení v oblasti identifikace specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Poradenství ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Finanční podpora		
Průvodcovská služba		
Nabídka profesionálních průvodců CR proškolených ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Způsob podání výkladu (zprostředkování informací)		
Omezená velikost skupiny při účasti zdravotně postižených lidí		
Přizpůsobené tempo výkladu (prohlídky) vzhledem k schopnostem zdravotně postižených návštěvníků		
Výklad doplněný haptickým poznáváním artefaktů a reliéfních modelů		

Výklad založený na vícesmyslovém zážitkovém poznávání a vnímání		
Asistenční služba		
Nabídka profesionálních asistentů proškolených ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	9	
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)		
Splněný počet kritérií ($\sum A$)		
Úroveň přístupnosti (U)	??%	??%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 41: Hodnocení přístupnosti sportovně-rekreačních služeb

Sportovně-rekreační služby	Lokalita 1	Lokalita 2
Kategorie Kritérium	Stav	
Destinační management		
Podpora sportovních a rekreačních aktivit		
Orientační prvky na sportovištích a v půjčovnách sportovního náčiní		
Vodící linie		
Signální a varovné pásy		
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)		
Reliéfní značení		
Akustické prvky pro signalizaci a navádění		
Elektronické navigační systémy s akustickým výstupem		
Vybavení sportovišť a půjčoven sportovního náčiní		
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi		
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč		
Vyhrazená část hlediště pro zdravotně postižené lidi v bezprostřední blízkosti sportoviště		
Sportovní náčiní vhodné pro zrakově postižené klienty		
Specializovaný personál		
Působnost profesionálních (horských) průvodců CR proškolených ohledně specifických potřeb lidí se zdravotním postižením		
Nabídka trasérů pro zrakově postižené lidi		
Podpora asistence		
Působnost asistenční služby pro zdravotně postižené lidi		
Zvýhodněný vstup pro osobní asistenty		
Rezervační systém		
Kontrastní prostředí		
Relevantní alternativní text k zadávacím polím		
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA		
Delší časový limit pro vyplnění formuláře		
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	19	
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)		
Splněný počet kritérií ($\sum A$)		
Úroveň přístupnosti (U)	??%	??%

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 42: Hodnocení přístupnosti kulturně-společenských služeb

Kulturně-společenské služby	Lokalita 1	Lokalita 2
Kategorie Kritérium	Stav	
Destinační management		
Podpora kulturních aktivit		
Orientační prvky v kulturních a společenských zařízeních		
Vodící linie		
Signální a varovné pásy		
Taktilní označování překážek (pro bílou hůl)		
Reliéfní značení		
Vybavení kulturních a společenských zařízení		
Vyhrazená parkovací místa pro zdravotně postižené lidi		
Bezbariérové toalety, nebo toalety na EuroKlíč		
Vyhrazená část hlediště pro zdravotně postižené lidi v bezprostřední blízkosti jeviště - pódia		
Podpora asistence		
Působnost asistenční služby pro zdravotně postižené lidi		
Zvýhodněný vstup pro osobní asistenty		
Rezervační systém		
Kontrastní prostředí		
Relevantní alternativní text k zadávacím polím		
Zvuková podoba CAPTCHA, nebo reCAPTCHA		
Delší časový limit pro vyplnění formuláře		
Celkový počet kritérií ($\sum A + \sum N + \sum X$)	14	
Hodnocený počet kritérií ($\sum A + \sum N$)		
Splněný počet kritérií ($\sum A$)		
Úroveň přístupnosti (U)	?%	?%

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 9: Klasifikace zrakového postižení

Tabulka 43: Klasifikace zrakového postižení

[Kategorie zrakového postižení]	Druh zdravotního 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 Koncentrické zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů, nebo jediného funkčně zdatného oka pod 45 stupňů
[4] Praktická slepota	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 slepota	Ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí

Zdroj: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů - desátá revize (MKN-10)

Příloha 10: Zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením.

Desatero pro kontakt s nevidomými

1. Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní.
2. Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nevnučeně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktním a nenápadným. Pomoc však nevnučujte.
3. Vyvarujte se projevům soucitu – o ten dnešní nevidomí naprosto nestojí. S velkým povděkem ale vždy uvítají i sebemenší pomoc, která jim přijde vhod ve ztížených podmínkách. Nepřipusťte ani podceňující nebo snižující výroky, vždyť nevidomí mají právo na úctu a uznání stejně jako všichni ostatní.
4. Nevidomého, kterého znáte, pozdravte vždy sami jako první, i když je mladší než vy, a k pozdravu připojte i jeho jméno, aby věděl, že pozdrav patří jemu.
5. Když vstoupíte do místnosti, kde se nachází nevidomý, dejte se zřetelně poznat. Pokud vás nepozná podle hlasu, povězte svoje jméno. Tichý pohyb neznámé osoby v jeho okolí působí pochopitelně nepříjemně. Rovněž upozorněte na to, že místnost opouštíte.
6. Velmi nepříjemně na nevidomého působí, projednáváte-li jeho záležitosti nikoli přímo s ním, ale s jeho průvodcem. Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoli zastupuje.
7. Když se nevidomý ocitne na ulici, na nádraží apod. v orientačních těžkostech, zeptejte se ho, zda mu můžete nějak pomoci. Velký hluk, prudký déšť i sníh velmi zhoršují nevidomému orientaci v prostoru. Potom stačí, když nevidomému nabídnete, aby se lehce zavěsil do vaší paže, protože takto může snadno jít krůček za vámi, sledovat směr vašich pohybů a na vše včas reagovat.
8. Při nástupu do dopravních prostředků netlačte nikdy nevidomého před sebou, ale jděte sami první. Nev tlačujte nevidomého na sedadlo, stačí, když položíte jeho ruku na opěradlo. Při vstupu do auta položte jeho ruku na horní rám dveří.
9. Když nevidomý vstoupí do restaurace bez průvodce, jistě ocení pomoc při vyhledávání věšáku a volného místa u stolu. S jídlem si poradí sám, stačí, když mu povíte, jak je jídlo na talíři uspořádané. Určitě uvítá informace o tom, co všechno je na stole (sklenice s vodou, váza, popelník atd.), a kdo u stolu sedí spolu s ním.
10. Když budete nevidomého doprovázet delší dobu, popište mu hlavní rysy okolí, vybavení místnosti a osoby, které se kolem nacházejí. Při popisování se nemusíte vyhýbat optickým dojmům a barvám.

Zdroj: KMHK, 2017

Desatero pro kontakt s nevidomým, kterého vede vodící pes

Je nutné respektovat fakt, že nevidomý s vodícím psem má přístup do obchodů, restaurací, všech typů škol, školských a zdravotnických zařízení, úřadů a všech kulturních a sportovních zařízení.

1. Nikdy vodícího psa nevyrušujte v jeho práci. Nikdy na psa nemlaskáme, nehvízdáme na něj, ani na sebe jiným způsobem neupozorňujeme.
2. Nikdy na vodícího psa nesaháme, nehladíme jej a nemluvíme na něj bez vědomí majitele.
3. Nikdy k sobě vodícího psa nevoláme.
4. Nikdy psa nekrmíme bez vědomí majitele.
5. Chceme-li pomoci člověku s vodícím psem, vždy oslovíme nejprve člověka.
6. Pomáháme-li člověku s vodícím psem, nikdy nemanipulujeme se psem.
7. Jdeme-li po ulici se svým vlastním psem, nikdy mu nedovolíme vodícího psa obtěžovat, očichávat ho či jinak vyrušovat v práci.
8. Míjíme-li vodícího psa se svým pánem, máme svého psa vždy na vodítku.
9. Nastupujeme-li se svým psem do dopravního prostředku, vždy dáme přednost člověku s vodícím psem.
10. V dopravním prostředku umožníme umístění vodícího psa – uvolníme místo.

Zdroj: KMHK, 2017

Desatero pro kontakt se slabozrakým člověkem

1. Zraková vada je někdy nápadná, jindy si jí nemusíme ani všimnout. Ne vždy platí, že čím více dioptrií člověk má, tím hůř vidí. Některým slabozrakým dioptrické brýle nepomáhají.
2. Někteří jsou citlivější na silné osvětlení, mluvíme o světloplachosti, což je možné řešit nošením tmavých brýlí, použitím méně intenzivního osvětlení v místnosti nebo zatemněním oken. Jiným se výrazně zhorší vidění při nízké intenzitě osvětlení, mluvíme o šerosleposti, což se řeší silnějším osvětlením. Buďme pozornější, když slabozraký vychází na sluncem zalitou ulici nebo když vstupuje do špatně osvětleného domu, či obchodu.
3. Přizpůsobení na změnu osvětlení může slabozrakým trvat velmi dlouho. Mohou se takzvaně rozkoukávat i hodinu tam, kde se zdravé oko adaptuje během několika vteřin.
4. Výjimečně se můžeme setkat s člověkem, který vůbec nerozlišuje barvy, vidí černobíle. Častá je ale porucha rozlišování některých barev. Nebojme se upozornit slabozrakého na případné omyly.
5. Snížená zraková ostrost a omezení zorného pole způsobují slabozrakým mnoho praktických obtíží. Člověk se zúženým zorným polem má sníženou schopnost orientace v prostoru, při svém pohybu užívá bílou hůl. Někdy, při zachované zrakové ostrosti, může číst i běžný text. Při nízké zrakové ostrosti bývají problémy se čtením, rozlišováním drobných předmětů a s poznáváním lidí.
6. V dobře známém prostoru se slabozraký pohybuje zpravidla bez obtíží a bezpečně. V novém neznámém prostředí může mít ale velké potíže při orientaci a může potřebovat naši pomoc.
7. Nedivme se, když slabozraký člověk, v době přechodného zhoršení podmínek pro vidění, užívá postupů a pomůcek typických pro nevidomé: tmavé brýle, bílou hůl...
8. Umožněme slabozrakým přistoupit blíž k informačním tabulím, ke zboží v obchodě a k dalším prohlíženým předmětům. Vhodné je, mohou-li si věci vzít do ruky. Počítejme s tím, že pro vnímání zrakem potřebují více času používají při tom různé pomůcky: speciální brýle, lupy, dalekohledy ...
9. Odstraňujme architektonické a informační bariéry. Vyvarujme se nesprávného osvětlení, možných odlesků, nerovnoměrného rozptýlení světla. Dávejme přednost velkému tiskacímu písmu bez zbytečných okras před písmem psacím. Využívejme kontrastu: černý fix na bílém papíře, žlutá hrana na tmavém schodu ... jasně čitelná by měla být i vyobrazení označující WC, sprchy, atp.
10. Nečekejme na to, až nás slabozrací požádají o pomoc. Tu nabízejme sami. Pozdravme raději jako první, přestože to nemusí odpovídat etiketě. Přečtěme jim špatně čitelný text. Upozorněme včas na věci, kterých si nemusejí ani všimnout. Potíže slabozrakých lidí jsou do značné míry individuální, neostýchejme se jich přímo zeptat, s čím bychom mohli pomoci.

Zdroj: KMHK, 2017

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Bc. et Mgr. Šintáková Olga	Plotišťská 12, Hradec Králové - Věkoše	I14648

TÉMA ČESKY:

Cestovní ruch pro handicapované

TÉMA ANGLICKY:

Tourism for Disabled

VEDOUcí PRÁCE:

prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc. - KRRCR

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl práce - zmapovat motivaci a potřeby účastníků cestovního ruchu se zrakovým postižením v konkrétním typu destinace
Navrhnout soubor opatření pro uspokojení potřeb těchto návštěvníků s cílem zvýšit standardy kvality služeb cestovního ruchu pro tuto cílovou skupinu.

Osnova práce

1. Úvod
2. Cíl práce
3. Metodika zpracování
4. Teoretické východiska
 - 4.1 Zdravotní postižení a cestovní ruch
 - 4.1.1 Bariery ze strany handicapovaných účastníků CR
 - 4.1.2 Bariery ze strany cílové destinace
 - 4.2 Domácí a mezinárodní podpora cestovního ruchu účastníků se zdravotním postižením
 - 4.2.1 Accessible tourism
 - 4.3 Zrakově postižení účastníci CR - specifický segment trhu CR
5. Případová studie Nové návrhy na standard kvality služeb CR s ohledem na specifické potřeby zrakově postižených účastníků CR.
6. Shrnutí výsledků práce
7. Závěry a doporučení
8. Seznam použité literatury
9. Přílohy

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

- AMBROSE, I. To infinity and beyond Advances in accessibility in the tourism industry. [online dokument]. 2011 . Dostupné z: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1125>
- ATHENA. Cestovní ruch pro všechny. [online]. Dostupné z: <http://kcr.vse.cz/wp-content/uploads/2010/11/CR-pro-vsechny-publikace.pdf> 6
- ATHENA. Přístupný cestovní ruch v kostce. [online]. Dostupné z: <http://kcr.vse.cz/wp-content/uploads/2010/11/CR-pro-vsechny-publikace.pdf>
- Bezbariérová knihovna. O handicapu. [online]. Dostupné z: http://bezbarierova.knihovna.cz/index.php?option=com_k2&view=item&layout
- BUHALIS, D. DARCY, S. Accessible Tourism: Concepts and Issues. Channel View Publications, 2010, 305 s.
- BUHALIS, D. DARCY, S.: Best Practice in Accessible Tourism. Channel View Publications, 2012, 347 s.
- BURNETT, J. J., BAKER H. B.: Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer [online časopis]. 2011, Journal of Travel Research, Vol. 40
- Equality and Human Rights Commission. Airtravel miniguide. [online]. Dostupné z: http://www.equalityhumanrights.com/uploaded_files/publications/airtravel_mini_guide.pdf

FILIPIOVÁ, D.: Projektujeme bez bariér. Vyd. 1. [online]. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 104 s. ISBN 80-86552-18-7. Dostupné z: http://www.filipiova.cz/publikace/odkazy/Projektujeme_bb_web.pdf
HÁJKOVÁ, V.: Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu.[online]. Praha: MMR ČR, 2006. Dostupné z: http://lenka.tomanova.eu/download/skoleni-avzdelavani/handicapovani_klienti_CR.pdf
HENG, M.: Accessible Travel Online Resources. 1. vydání. Lonely planet, 2015. 95 s. ISBN: 978-1-76034-444-3
JANČO, M. - ŠEVČŮ, O.: Jak dobýt hrad: památky takřka bez bariér 2: seznam vybraných nemovitých kulturních památek přístupných pro osoby se sníženou schopností pohybu. 3. aktual. a dopl. vyd. Praha : Národní památkový ústav, ústřední pracoviště, 2009. 287 s. ISBN 978-80-87104-47-7
MAREK, T. POUBOVÁ, M. : Informace v cestovním ruchu - Informační kiosky, call a help centra,specifika IT pro turistická informační centra. Praha: MMR, Tella Call, 2006, 82 s.
MATÝSKOVÁ, K. Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením. 1. vydání. Praha: Okamžik, 2009. 61 s. ISBN: 978-80 -86932-24-8

ORIEŠKA, J.: Technika služeb cestovního ruchu. 1. vyd. Praha: Idea servis, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9
Principles of Universal Design. Raleigh: The Center for Universal Design, NC State University,1997. Dostupné z: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm
RAINS, S.: Disability Pride and World Travel . [online] 2009. Dostupné z: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192>
Sbírka zákonů č. 329/2011. Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/zakon_329_2011.pdf
SOUCA, M. L.: Accessible Tourism the Ignored Opportunity. [online]. Cluj Napoca: Babes-Bolyai University, 2010. Dostupné z: <http://anale.steconomiceuradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>
ŠINDLER, P. : Informační technologie pro event marketing v cestovním ruchu. Praha: MMR, Singular Czech, 2007. 110 s.
ŠTYRSKÝ, J. PETERA, J.: Práce průvodce v současných podmínkách rozvoje cestovního ruchu. . Hradec Králové: Gaudeamus, 2015, 260 s. ISBN 978-80-7435-535-6
United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities. [online] New York, 2006. Dostupné z: <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>
VENCLOVÁ, K. a kol.: Geopsychologie a ekopsychologie v cestovním ruchu

Podpis studenta:

[Handwritten signature]

Datum:

Podpis vedoucího práce:

PROF. J. ZELENKA

Datum:

[Handwritten signature] 4.10.2016