

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

Sociální cestovní ruch
Podpora chytrými technologiemi
Bakalářská práce

Autor: Kateřina Malířová

Studijní obor: Management cestovního ruchu

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

Hradec Králové

duben 2021

Prohlášení:

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

V Hradci Králové dne 30.4.2021

Kateřina Malířová

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce prof. RNDr. Josefovi Zelenkovi, CSc. za metodické vedení práce, odborné konzultace a velmi cenné připomínky a rady, které poskytoval v průběhu psaní.

Dále děkuji panu Markovi Vášovi za poskytnutí cenných informací a zkušeností.

Abstrakt

Bakalářská práce se zaměřuje na sociální cestovní ruch, konkrétněji na tělesně hendikepované osoby využívající invalidní vozík a na podporu jejich cestování pomocí chytrých mobilních či webových aplikací. Hlavním cílem je výzkum potenciálu těchto aplikací a také zjištění, jaké překážky jsou pro osoby odkázané na invalidní vozík při cestování nejvýznamnější.

Praktická část práce je založena jak na kvalitativním, tak na kvantitativním výzkumu, který se sestává z řízených rozhovorů a dotazníku.

Výsledky nepodpořily očekávání, že tyto aplikace mají vysoký potenciál. Jedním z hlavních výstupů této bakalářské práce je návrh funkcí, které by chytré cestovní aplikace pro tělesně hendikepované osoby vylepšily.

Klíčová slova

Sociální cestovní ruch, tělesný hendikep, chytré cestovní aplikace, bezbariérovost.

Abstract

Title: Social Tourism. Smart Technologies Support.

This Bachelor's paper focuses on social tourism, especially on traveling of physically handicapped people and its smart technologies support. The main purpose is to determine if handicapped people are interested in the applications, that have been created to help them travel more easily and to find out what features should an ideal application have.

The methods include a literature review, structured interviews with five disabled people and with the manager of the mobile application VozejkMap, as well as a questionnaire survey. The results did not support the expectations that these applications have high potential. One of the main outputs is a proposal of an ideal travel application. The author recommends creating this application to support the travel of disabled people.

Key words

Social tourism, physical disability, smart applications, accessibility

Obsah

1	Úvod.....	8
2	Cíl práce.....	9
2.1	Metodika zpracování.....	9
3	Teoretická východiska	11
3.1	Sociální cestovní ruch.....	11
3.1.1	Segmentace účastníků sociálního cestovního ruchu	13
3.1.2	Faktory ovlivňující cestovní ruch lidí se zdravotním postižením.....	15
3.1.3	Nejčastější formy CR osob se zdravotním postižením	17
3.1.4	Specifické potřeby osob se zdravotním postižením při účasti na cestovním ruchu	17
3.1.5	Uplatňování sociálního cestovního ruchu.....	18
3.1.6	Historie sociálního cestovního ruchu	18
3.1.7	Podpora sociálního cestovního ruchu	19
3.2	Tělesné postižení.....	21
3.2.1	Průkazy pro osoby zdravotně postižené.....	23
3.3	Tělesně hendikepovaní a veřejná doprava.....	26
3.4	Kompenzační pomůcky pro osoby s tělesným postižením.....	30
3.4.1	Vozíky a kočárky	30
3.4.2	Mobilní aplikace a webové stránky	30
4	Praktická část.....	35
4.1	Kvalitativní výzkum.....	35
4.1.1	Popis webových a mobilních aplikací.....	35
4.1.2	Rozhovor s manažerem VozejkMapu.....	39
4.1.3	Anonymní rozhovory	43
4.2	Kvantitativní výzkum.....	48

4.2.1	Charakteristika dotazníku.....	48
4.2.2	Rozbor odpovědí.....	50
5	Shrnutí výsledků.....	63
5.1	Vyhodnocení výzkumných otázek.....	63
5.2	Vyhodnocení hypotéz.....	67
6	Závěry a doporučení.....	68
7	Seznam použité literatury.....	70
8	Seznam obrázků.....	75
9	Seznam grafů.....	76
10	Přílohy.....	77
10.1	Dotazník.....	77
10.2	Oskenované zadání práce.....	1

1 Úvod

Cestovní ruch je v dnešní době nedílnou součástí hospodářství vyspělých států. Pro mnohé osoby je cestování součástí každodenního života. Ať už se jedná o cestování za prací, relaxací či poznáním, je to něco naprosto přirozeného. Svoboda pohybu je aktuálně narušena pandemií COVID-19, která vytváří určité bariéry. Je nutno si však uvědomit, že existují skupiny osob, které byly určitým způsobem omezeny vždy. Do těchto skupin lze zařadit i tělesně hendikepované, kterými se tato bakalářská práce zabývá. Osoby s tělesným postižením mají překonávání bariér na denním pořádku, jedná se o překážky architektonické, ale i sociální či finanční. Jedním z cílů práce je tedy zjistit, jaké bariéry jsou ty nejvýznamnější.

Tělesně hendikepovaní jsou mnohdy odkázáni na pomoc druhých a většinou musí vše dopředu plánovat, aby nenarazili na svých cestách na nepříjemnosti. Jelikož jsou chytré telefony s mobilními daty, tablety, notebooky a počítače samozřejmostmi pro většinu lidí, zaměřuje se bakalářská práce na podporu cestování tělesně hendikepovaných právě prostřednictvím mobilních a webových aplikací. Cílem je zjistit, jestli mají tyto aplikace potenciál u skupiny, na kterou cílí, případně jaké mají nedostatky. V rámci výzkumu budou poskytnuty významné informace od manažera jedné z aplikací, která se zaměřuje na podporu osob na vozíčku.

Tato práce by mohla poskytnout cenné informace pro vývojáře chytrých cestovních aplikací, které by mohly tělesně hendikepovaným pomoci se začleněním se do společnosti a usnadnily by jim podílení se na cestovním ruchu.

2 Cíl práce

Cílem této práce je na základě prozkoumání a následného popsání vybraných aplikací podporujících cestování tělesně hendikepovaných osob zhodnocení jejich potenciálu pro cestování.

Výzkumné otázky:

- Využívají tělesně hendikepovaní mobilní aplikace/webové portály poskytující informace o bezbariérovosti?
- Jaké mají tyto aplikace nedostatky?
- Je cestování pro tělesně hendikepované dostupnější než před 10 lety?
- S jakými problémy se tělesně hendikepovaní potýkají při cestování?

Hypotézy:

1. Mobilní cestovní aplikace určená pro tělesně hendikepované má vyšší potenciál než pouze webová aplikace.
2. Nadpoloviční většina tělesně hendikepovaných respondentů by se zúčastnila bezbariérového zájezdu od cestovní kanceláře.

2.1 Metodika zpracování

Hlavním cílem je zjistit potenciál vybraných aplikací navržených pro usnadnění cestování tělesně hendikepovaných osob. Dalším záměrem je seznámení s těžkostmi, které cestování na vozíku přináší.

V první části bakalářské práce byla provedena literární rešerše. Byly využity jak tištěné, tak elektronické materiály. Kniha zabývající se problematikou sociálního cestovního ruchu není mnoho, proto zde převažují zdroje dostupné online. Velmi důležitým zdrojem jsou zde také webové stránky aplikací určených pro vozíčkáře a články, které byly vytvořeny na základě rozhovorů s vozíčkáři.

Praktickou část této bakalářské práce lze rozdělit na dva oddíly, jimiž je kvalitativní a kvantitativní výzkum. Kvalitativní výzkum byl proveden pomocí

individuálních online rozhovorů, jelikož je kvůli pandemické situaci omezena možnost osobního setkání. Rozhovory byly uskutečněny prostřednictvím video či audio hovoru přes Facebook nebo Google Meets a byly nahrávány na diktafon v mobilním telefonu. Tyto rozhovory byly strukturované s otevřenými otázkami a trvaly přibližně 20 minut. Rozhovor obsahoval následující druhy otázek:

- Otázky vztahující se ke zkušenostem nebo chování
- Otázky vztahující se k názorům
- Otázky vztahující se k pocitům
- Otázky vztahující se ke znalostem
- Otázky identifikační

Velkým přínosem pro tuto práci byl rozhovor s panem Markem Vášou, který je aktuálně manažerem aplikace VozejkMap, což je jedna z chytrých aplikací pro vozíčkáře, kterou se bakalářská práce zabývá. Pan Váša poskytl nejen nejnovější informace o aplikaci, ale také vyjádřil svůj názor, jakožto vozíčkář s bohatými zkušenostmi s cestováním. Součástí kvalitativního výzkumu je také vlastní popis funkcí vybraných aplikací určených pro hendikepované.

Kvantitativní výzkum byl založen na dotazníkovém šetření. Dotazník byl vytvořen prostřednictvím Microsoft Forms a zveřejněn podobu jednoho měsíce na facebookových skupinách sdružujících vozíčkáře. Pro získání osobních názorů na problematiku cestování byly voleny především otevřené otázky. Hlavním cílem dotazníku bylo zjistit, zda vozíčkáři využívají chytré aplikace. Získávání respondentů bylo velmi obtížné, jelikož je výzkum zaměřen na velmi úzký segment, tedy na osoby užívající invalidní vozíček. Po vyhodnocení dat byly odpovědi převedeny do Microsoft Excel a následně z nich byly vytvořeny grafy.

3 Teoretická východiska

3.1 Sociální cestovní ruch

Zelenka a Pásková (2012) definují cestovní ruch jako takový, jako společenský jev zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech do jednoho roku a to např. za účelem zábavy, rekreace či vzdělání. Sociální cestovní ruch je podle nich potom druhem cestovního ruchu (dále jen CR), který lze členit podle způsobu hrazení nákladů. Uvádí zde, že část nákladů nebo celé náklady na cestování sociálně znevýhodněných osob hradí instituce, stát, zaměstnavatel, nadace apod. Také podle Athena na cestách (2010) zahrnuje sociální cestovní ruch aktivity pořádané odborovými organizacemi, zaměstnavateli pro své zaměstnance, vládou, místními samosprávami nebo organizovanými skupinami, které umožní sociálně znevýhodněným osobám překonat finanční bariéru a vycestovat. Též doplňuje, že významným promotérem sociálního cestovního ruchu v Evropě je ISTO – Mezinárodní organizace pro sociální cestovní ruch (dříve BITS).

Krpálek (2020) tvrdí, že sociální cestovní ruch je společensky vysoce žádoucí, komplexní aktivita, mapující cílovou skupinu, hledající cesty a nástroje pro podporu cestování znevýhodněných osob. Mezi nejdůležitější kritéria sociálního cestovního ruchu shrnuje následující:

- Právo většiny na cestování
- Příspěvek k začlenění znevýhodněných osob do společnosti
- Budování udržitelných struktur cestovního ruchu
- Příspěvek k zaměstnanosti a hospodářskému rozvoji
- Příspěvek ke globálnímu kulturnímu růstu

Cestovní ruch pro všechny:

Indrová (2008) využívá název cestovní ruch pro všechny jako synonymum pro sociální cestovní ruch, s čímž souhlasí i Krpálek (2020), který doplňuje, že dle Evropské unie je sociální cestovní ruch systematicky rozvíjen jako cestovní ruch pro všechny. Hamarneh (2020) naopak dodává, že cestovního ruchu pro všechny je

možno dosáhnout pouze kombinací sociálního, přístupného a udržitelného cestovního ruchu. Dále vysvětluje, že cestovní ruch pro všechny usiluje o vytváření přístupných turistických destinací a produktů a přijímání opatření, které umožní cestovat všem bez ohledu na jejich ekonomickou situaci a individualitu.



Obr. č. 1: Cestovní ruch pro všechny
Zdroj: Hamarneh (2020)

Přístupný cestovní ruch

Dle Athena na cestách (2010) obsahuje přístupný CR všechny iniciativy, které zajišťují růst přístupných turistických destinací, zařízení a služeb a dávají veškerým potenciálním zákazníkům možnost je pohodlně a bezpečně užívat, aniž by byli závislí na cizí pomoci či nutnosti dodatečných úprav. Dále upozorňuje, že přístupnost je často omezována na osoby se zdravotním postižením, zaměřuje se však i na poskytovatele služeb a jiné aktéry podporující rozvoj CR. Též sděluje, že významnou organizaci promující přístupný cestovní ruch v Evropě je ENAT – Evropská síť pro přístupný cestovní ruch, což rozvíjí Királ'ová (2008), která popisuje, že ENAT napomáhá s vytvářením Evropy, jako přístupné destinace, kde se všichni účastníci CR budou moci pohybovat svobodně, sbírat zkušenosti a dostane se jim služeb, které potřebují a zaslужují.

3.1.1 Segmentace účastníků sociálního cestovního ruchu

Királová (2008) kategorizuje účastníky sociálního cestovního ruchu následovně:

1. Mládež
2. Rodiny s nízkými příjmy
3. Senioři
4. Zdravotně hendikepovaní

1. Mládež

Hamarneh (2020) definuje mládež, jako osoby ve věku 15-25 let. Cestování mládeže se stalo jedním z nejrychleji rostoucích segmentů mezinárodního cestovního ruchu, což představuje více než 23% z více než jedné miliardy turistů cestujících každý rok na mezinárodní úrovni (UNWTO, 2016). Podle Hamarneh (2020) mladí lidé většinou cestují mimo sezónu bez pomoci cestovní kanceláře, jsou totiž schopni naplánovat si vše prostřednictvím internetu a velkým pomocníkem při cestování studentů je identifikační karta ISIC, která je dle údajů z ISIC (2020) uznávána ve 127 zemích světa a je využívána především k získání slev na dopravu, ubytování, stravovací služby či vstupy do různorodých objektů.

Királová (2008) vyzdvihuje určité charakteristiky cestovního ruchu mládeže, zmiňuje zde flexibilitu, schopnost dostat rozmanitým potřebám mladých lidí, efektivita nákladů při dodržení kvality i při nízkých cenách, bezpečnost, dodržení základních hygienických předpokladů a pozitivní atmosféra. Mezi nejčastější formy cestovního ruchu mládeže potom řadí jazykové kurzy v zahraničí, specializované krátkodobé pobyty v cizině, výměnné pobyty/programy v rámci středních škol, praxe a odborné praxe, au pair programy, pracovní tábory.

Beránek (2012) zahrnuje do tohoto segmentu i děti, které klasifikuje jako osoby do 14 let. Nejčastějšími důvody cestování dětí jsou zájezdy s rodinnými příslušníky, letní tábory, lyžařské kurzy, školy v přírodě nebo soustředění sportovních klubů (Beránek, 2012).

2. Rodiny s nízkými příjmy

Cestovní ruch rodin s dětmi vyžaduje dle Királ'ové (2008) specifické ubytovací, stravovací, rekreační služby, ale také ceny vyhovující tomuto segmentu. Mezi nejpodstatnější faktory ovlivňující účast rodin s dětmi na cestovním ruchu zahrnuje příjmy, volný čas, věk dětí, bezpečnost, klid a ticho, hodnotu za peníze, atraktivitu v destinaci, čistota aj. Jako důležitý požadavek uvádí i službu hlídání dětí a vhodné animační programy, jelikož si rodiče potřebují vyčlenit i čas sami pro sebe. Dále v rámci tohoto segmentu podtrhuje tyto formy CR: venkovský CR, rekreační CR, dobrodružný CR, návštěva městských center, jednodenní výlety a skupinové pobyty organizované institucemi aj.

3. Senioři

Senioři se dle Hamarneh (2020) stávají především ve vyspělých státech stále významnějším segmentem. Rozděluje je do dvou skupin, na aktivní seniory, kterým není potřeba vytvářet speciální pozornost, a pasivní, kteří vyžadují pomoc při namáhavějším programu. Seniorské kategorie též kategorizuje Királ'ová (2008) a to na základě jejich věku na mladší seniory (50-64 let), starší seniory (65-70 let) a veterány (nad 70 let). Za výhody seniorského cestovního ruchu považuje časovou flexibilitu, platbu za služby předem a cestování mimo hlavní sezónu. Jako požadavky seniorů zdůrazňuje bezpečnost, úplnost služeb a klidné prostředí. Také zmiňuje, že cestovní ruch má pozitivní vliv na zkvalitnění života seniorů a dává jim prostor k seberealizaci a navazování nových vztahů. Důležitým aspektem cestovního ruchu je také cena, na jejíž zvýšení reagují senioři velmi citlivě, naopak kladně reagují na slevy (Királ'ové, 2008).

4. Zdravotně hendikepovaní

Kotíková (2013) uvádí, že za osoby se zdravotním postižením jsou považovány ty osoby, u kterých došlo kvůli zdravotnímu poškození ke snížení některých funkcí, a v důsledku toho k hendikepu. Postižení zde popisuje jako dlouhodobou změnu zdravotního stavu, která je nevratná. Dále zde dělí postižení na vrozené, nebo získané, např. nemocí či úrazem.

Zdravotně hendikepovanou osobu lze definovat jako člověka, jehož fyzická či mentální integrita je částečně nebo úplně redukována, od narození, s postupujícím věkem či v důsledku nehody do té míry, že jeho samostatnost, schopnost navštěvovat školu nebo pracovat je narušena (Indrová a kol.,2008).

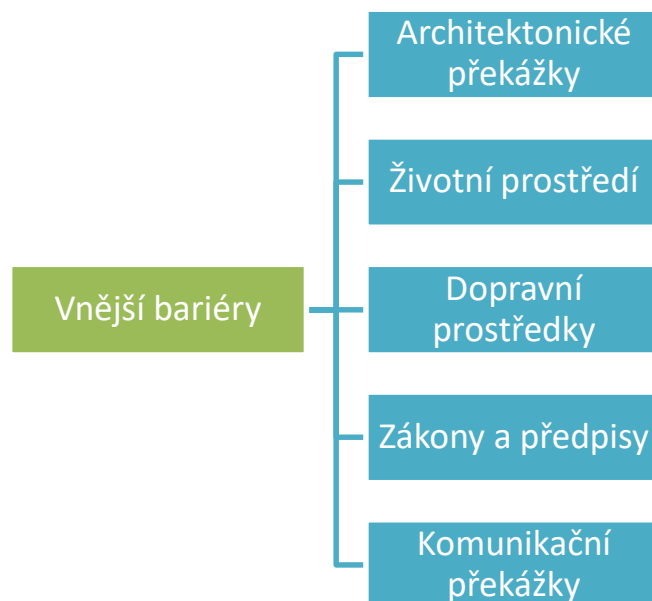
Kiráľová (2008) rozděluje osoby se zdravotním postižením do následujících segmentů v souvislosti s jednotlivými hendikepy:

- Lidé s hendikepem mobility – lidé na invalidním vozíku, nebo s omezenou hybností
- Lidé se sensorickým hendikepem– se ztrátou či omezením zraku nebo sluchu
- Lidé s mentálním hendikepem – s těžkostmi s učením, Downovým syndromem
- Lidé s jiným typem hendikepu – alergie, diabetes, růstové problémy, respirační problémy aj.

V České republice žije zhruba 13% osob se zdravotním postižením., jedná se o 1 mil. 152 tis. lidí (ČSÚ, 2019).

3.1.2 Faktory ovlivňující cestovní ruch lidí se zdravotním postižením

Osoby se zdravotním hendikepem musí překonávat řadu bariér během účasti na cestovním ruchu. Mihaela, Andrea a Viorel (2011) je rozdělují na vnitřní a vnější. Vnitřní definují jako překážky, které musí člověk překonat sám v sobě a musí nad nimi mít kontrolu, než se stane aktivním v oblasti cestovního ruchu. Naopak vnější definují jako překážky, které mohou brzdit cestu hendikepovaných účastníku CR, omezovat jejich možnosti či snižovat spokojenost.



Obr. č. 2: Vnější bariéry hendikepovaných účastníků CR
 Zdroj: Vlastní zpracování podle Mihaela, Andrea a Viorel (2011)

Kiráľová (2008) uvádí, že CR osob se zdravotním postižením se zvětšuje díky následujícím faktorům:

- Počet lidí se zdravotním postižením je vysoký, a tudíž je vysoký i počet potenciálních účastníků CR.
- Hendikepovaní lidé obvykle cestují se svými blízkými nebo sociálními pracovníky, a tak se počet potenciálních účastníků CR může zvýšit.
- Díky informačním technologiím jsou informace pro hendikepované lépe dostupné, což vede ke snadnější organizaci účasti na CR.
- Hendikepované osoby mohou cestovat po celý rok, i mimo hlavní sezonu, což umožňuje celoroční využití jednotlivých zařízení i destinace CR.
- Hendikepovaní lidé si obvykle vytvářejí rezervace pobytů dopředu, čímž vytváří určitou jistotu pro zařízení CR.

Krpálek (2020) dodává, že roste materiální životní úroveň klientů s hendikepem a roste také jejich vzdělanost a digitální kompetence, nemají tedy zpravidla problém využívat internet.

Hamarneh (2020) zdůrazňuje, že CR pro všechny je výhodný pro rozvoj destinací, a to konkrétně z důvodu snížení sezónnosti, růstu zaměstnanosti v oblasti a sociální a ekonomické stability podnikatelů v cestovním ruchu

3.1.3 Nejčastější formy CR osob se zdravotním postižením

Dle Királ'ové (2008) patří mezi nejčastější formy CR osob se zdravotním postižením následující:

- Poznávací CR
- Zdravotní a lázeňský CR
- Kulturní CR
- Náboženský CR
- Okružní plavby lodí
- Rekreační CR v přímořských letoviscích
- Nákupní CR do okolních zemí

3.1.4 Specifické potřeby osob se zdravotním postižením při účasti na cestovním ruchu

Athena na cestách (2010) uvádí, že hendikepovaný klient potřebuje tři základní typy přístupnosti:

1. Fyzická přístupnost:

- přístupné prostředí (budovy, infrastruktura, vybavení bez architektonických překážek)
- přístupná doprava
- přístupné produkty (přizpůsobená nabídka základních a doplňkových služeb dle potřeb a omezení klienta)

2. Informační/ komunikační přístupnost:

- spolehlivé informace o přístupnosti šířené v přístupných formátech různými komunikačními kanály

- jednotné standardy pro posuzování přístupnosti
- vstřícný personál se schopností vyhovět specifickým potřebám a nabídnout odpovídající služby

3. Ekonomická přístupnost:

- možnost výběru z různých cenových hladin
- stejné sazby pro všechny za standardní služby (bez příplatků za zpřístupnění)

Dále doplňuje, že chování zákazníka při nepřístupnosti vypadá tak, že buď nikam nejede, anebo jede, ale jen tam kde to zná, nebo je zklamaný a nespokojený.

3.1.5 Uplatňování sociálního cestovního ruchu

Pravidla pro rozvoj sociálního cestovního ruchu:

- uvědomit si, že je tento druh CR i ekonomickým činitelem,
- uplatňovat zásady projektového managementu s jasně vyznačenými odpovědnostmi,
- úzce spolupracovat v rámci destinace,
- vypracovat plán rozvoje pro destinaci,
- zmapovat dostupnost v destinaci,
- školit poskytovatele služeb,
- rozvíjet nové projekty a využívat příklady “dobré praxe”,
- tvořit nové produkty a jejich marketingem vytvářet dobré vztahy s veřejností a se zákazníky (Neumann, 2007 cit. podle Királ'ová, 2008).

3.1.6 Historie sociálního cestovního ruchu

Indrová a kol. (2008) informují, že cestovní ruch pro všechny byl takto pojmenován ve Velké Británii v roce 1989, kde byla vydána zpráva pod tímto názvem. Tato zpráva byla vypracována za účelem oslovení subjektů průmyslu CR,

aby je namotivovala k vytvoření nabídky, která bude brát v potaz i potenciální klienty se speciálními potřebami souvisejícími s jejich stavem (Indrová a kol., 2008).

Turismus se v dnešní podobě začal objevovat až v 19. století, předtím byl přístupný pouze pro elitu, jelikož zaměstnanci neměli právo na dovolenou, a proto byly možnosti většiny populace cestovat velmi omezené (Jablonská, Jaremko a Timčák, 2016). Toto se však změnilo rokem 1936, kdy Mezinárodní organizace práce (ILO) vydala úmluvu o placené dovolené (Úmluva č.52) (Jablonská, Jaremko a Timčák, 2016). Tato úmluva byla výchozím bodem pro sociální cestovní ruch v Evropě a trvalo několik let, než se státy na dodržování této dohody domluvily (Hamarneh, 2020). Tato úmluva byla v podstatě zmíněna také ve Všeobecné deklaraci lidských práv z roku 1948, kde se uvádí, že „každý má právo na odpočinek a volný čas, včetně přiměřeného omezení pracovní doby a pravidelné placené dovolené“ (Mihaela, Andrea, Viorel, 2011).

Někteří historici tvrdí, že sociální cestovní ruch se objevil již o několik desítek let dříve, a to otevřením táborů pro znevýhodněné děti a otevřením mládežnických ubytoven (Mihaela, Andrea, Viorel, 2011). Po skončení druhé světové války byly v několika zemích zavedeny dotace na soukromé bydlení, renovace, modernizaci zařízení a infrastruktury, pomoc obyvatelstvu a bylo také vytvořeno mnoho sdružení, které měly jako hlavní cíle sociální rozvoj a rozšiřování sociálního cestovního ruchu (Mihaela, Andrea, Viorel, 2011).

Indrová a kol. (2008) zdůrazňují, že důležitou roli zde sehrává Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch (BITS, dnes ISTO), která byla založena 7. června 1963 s cílem prosazovat rozvoj sociálního CR na mezinárodní úrovni.

3.1.7 Podpora sociálního cestovního ruchu

Hamarneh (2020) informuje, že cestovní ruch pro všechny se v posledních letech stává častým tématem na konferencích Organizace spojených národů, Světové organizace cestovního ruchu, orgánů Evropské unie i institucí v České republice. Dodává, že cílem mnoha organizací je poskytnutí možnosti účasti na cestovním ruchu co nejširší vrstvě obyvatelstva, vytvoření vhodných podmínek a nabídnutí produktů vycházejících z jejich specifických potřeb.

Světovou organizací podporující sociální cestovní ruch je BITS – Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch. Úlohami BITS jsou například koordinace aktivit CR a jeho členů a poskytování informací především o kulturních aspektech sociálního CR (Indrová a kol.,2008). V roce 2010 bylo BITS změněno na ISTO – Mezinárodní organizace sociálního cestovního ruchu (ISTO, 2020). ISTO (2020) na svých oficiálních stránkách uvádí, že mají dva hlavní cíle. Prvním z nich je podporovat rozvoj cestovního ruchu pro všechny a zpřístupnit cestování co největšímu počtu lidí. Druhým cílem je podporovat odpovědný CR ve prospěch místních lidí, komunit a oblastí. ISTO (2020) dále informuje, že se zaměřuje na pět hlavních témat, kterými jsou přístupnost, férové podnikání, životní prostředí, solidarita a kvalita života.

V České republice je sociální cestovní ruch/cestovní ruch pro všechny podporován především Centrálou cestovního ruchu České republiky (CzechTourism) a Ministerstvem pro místní rozvoj ČR (MMR) (Hamarneh, 2020). Shrnuje dva důležité programy. Prvním je národní program podpory cestovního ruchu, zorganizovaný v letech 2010-2016. Uvádí, že tento program podporoval například výstavbu bezbariérových toalet, nebo také vytvoření navigačního systému pro senzoricky postižené osoby. Jako druhý podpůrný program zmiňuje Národní program podpory cestovního ruchu v regionech pro období 2016-2020, který měl mimo jiné za cíl i usnadnění pohybu návštěvníků v destinacích, rozvoj základní a doprovodné infrastruktury CR a podporu socioekonomických přínosů CR (MMR, 2020).

Ministerstvo pro místní rozvoj (2020) představuje program Euroklíč, jehož cílem je zajistit hendikepovaným osobám dostupnost veřejných sociálních kompenzačních zařízení na území České republiky tím, že budou osazena eurozámkem. Zmiňují například výtahy či svislé a schodišťové plošiny. MPSV (2020) dále dodává, že univerzální euroklíče budou distribuovány na základě průkazů ZTP a ZTP/P.

Linderová (2018) zmiňuje projekt Calypso, který je zaměřen na podporování cestování znevýhodněných osob, a mimo to se snaží o zmírnění sezónních výkyvů a orientuje se i na méně známé destinace cestovního ruchu.

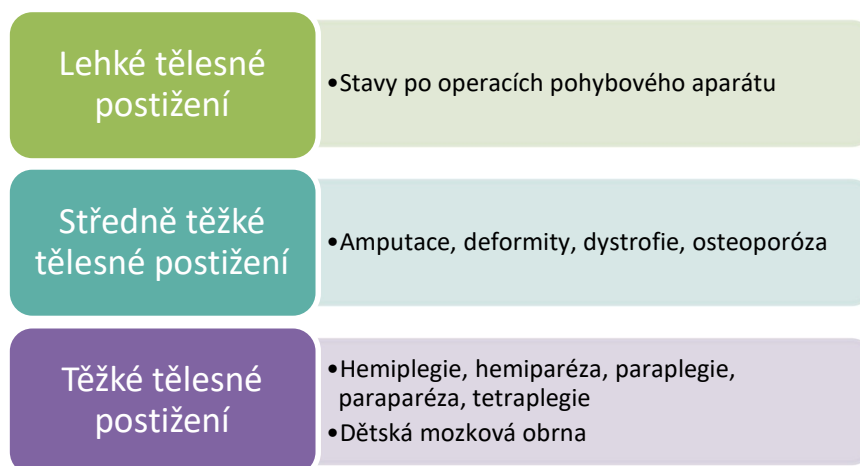
3.2 Tělesné postižení

Hamarneh (2020) poukazuje na fakt, že výraz tělesné postižení je velmi široké, a proto někteří lidé upřednostňují termín porucha hybnosti. Následně definuje tělesné postižení jako trvalé snížení pohybové schopnosti, které působí jak na kognitivní, tak na emocionální a sociální výkony. K porušení hybnosti dochází v důsledku změny na pohybovém a nosném systému, týkající se kostí, šlach, svalů a cévního a nervového systému (Hamarneh,2020). Hamarneh (2020) také zmiňuje, že počet tělesně postižených roste rychleji, než roste sama populace. Jako důsledek tohoto jevu uvádí stárnutí obyvatelstva a globální růst chronických zdravotních problémů, které mohou vést až k tělesnému postižení.

Druhů tělesných postižení je mnoho a lze je třídit na základě rozsahu postižení: lidé s poruchou jemné motoriky, lidé s pohybovým postižením užívající hole, lidé na mechanickém vozíku, lidé na elektrickém vozíku (Hamarneh, 2020).

Novosad (2011) rozděluje tělesné postižení na vrozená a získaná. Jedinci s vrozeným tělesným postižením mají od narození možnost adaptovat se na svou situaci, přijmout ji, najít si cestu k seberealizaci a snažit se žít naplno (Novosad, 2011). Tuto možnost naopak nemají osoby se získaným tělesným postižením, u těchto lidí totiž dochází k prudké, náhlé změně zdravotního stavu, funkčnosti i sociálního postavení, nemají tedy příležitost postupné adaptace, a proto označuje toto období jako jedno z nejnáročnějších pro lidskou psychiku (Novosad, 2011). Novosad (2011) následně vysvětluje, že získaný hendikep znamená pro postiženého zásah do kvality života a omezení určitých aktivit a příležitostí, což se promítá do sociálního, rodinného i profesního života jedince.

Práce OZP (2020) vysvětluje pojem tělesné postižení jako stav, kdy je člověk limitován v pohybových schopnostech kvůli postižení podpůrného či pohybového aparátu nebo jiného organického poškození. Pohyb je kompenzován například pomocí mechanického a elektrického vozíku, berlí, holí a protéz (Práce OZP, 2020). Tělesné postižení bývá často spojeno s estetickým hendikepem, což mohou být například chybějící končetiny, a s atypickými projevy, což mohou být záškuby, či křeče (Práce OZP,2020).



Obr. č. 3: Základní skupiny tělesného postižení

Zdroj: Vlastní zpracování podle Práce OZP (2020)

Práce OZP (2020) sděluje, že je velmi těžké definovat hranice mezi výše zobrazenými skupinami tělesných postižení, jelikož projevy onemocnění mohou být rozličné a vyskytovat se v různém rozsahu a stádiu a z tohoto důvodu je důležité přistupovat k hendikepovaným osobám s individuálním přístupem.

Definování jednotlivých tělesných postižení dle práce OZP (2020)

➤ Lehké tělesné postižení

Stavy po operacích pohybového aparátu – V tomto případě je člověk omezen ve funkčnosti části pohybového aparátu. Toto omezení může být dočasné či trvalé a často bývá proměnlivé v čase. Jedná se například o výměny kloubů nebo operace plotýnek.

➤ Středně těžké tělesné postižení

Amputace – Pod tímto pojmem se rozumí ztráta části těla v důsledku úrazu nebo z důvodu onemocnění či poškození tkáně.

Deformity – Deformitou se rozumí změna tvaru orgánu či chybění části těla. Tyto vady jsou většinou vrozené a mají dopad na pohybové ústrojí, nebo i funkci vnitřních orgánů.

Dystrofie – Dystrofii lze definovat jako progresivní genetické postižení svalstva, kdy s postupováním věku daného jedince dochází k ochabování svalstva až k úplné ztrátě pohyblivosti v postižených svalových skupinách.

Osteoporóza – Osteoporóza je metabolická kostní choroba, která se projevuje řídnutím kostní tkáně.

➤ Těžké tělesné postižení

Pro následujících pět skupin onemocnění je typické omezení hybnosti. Souvisí s tím však velmi často další přidružené problémy, kterými mohou být poruchy termoregulace, problémy s vegetativními funkcemi, problémy s vyprazdňováním či spasticita.

Hemiplegie – Hemiplegii lze vysvětlit jako celkové ochrnutí jedné poloviny těla (vertikálně).

Hemiparéza – Jedná se o parciální ochrnutí jedné poloviny těla (vertikálně).

Paraplegie – Pod paraplegií se rozumí celkové ochrnutí dolních končetin.

Paraparéza – Paraparéza je částečné funkční omezení dolních končetin.

Tetraplegie – Tetraplegie znamená totální ochrnutí dolních končetin a parciální či úplné ochrnutí horních končetin.

Dětská mozková obrna – Tento pojem vysvětluje práce OZP (2020) jako:

„Soubor nenakažlivých a neprogresivních poruch vývoje motorických oblastí mozku nebo jejich jiné poškození v raném stádiu vývoje, jejichž důsledkem jsou zejména poruchy hybnosti“. Práce OZP (2020) dále dodává, že v důsledku tohoto onemocnění mohou být postiženy i psychické funkce a je zde častý výskyt např. snížení intelektu, smyslové vady či epilepsie.

3.2.1 Průkazy pro osoby zdravotně postižené

Určitou formou finanční podpory mohou být pro zdravotně postižené osoby speciální průkazy. Webová stránka pohyblivost.cz (2020) informuje, že průkazy pro osoby zdravotně postižené dle závažnosti hendikepu se rozdělují na 3 stupně a popisuje je následovně:

1. Průkaz TP (těžké postižení)

Držitel tohoto průkazu má nárok na vyhrazené sedadlo v městské hromadné dopravě, v autobusu či vlaku. Dále má nárok na přednostní místo ve frontách na úřadech. Držiteli nevzniká nárok na slevu z ceny jízdného, na parkovací průkaz ani na slevu na dani.

2. Průkaz ZTP (zvláště těžké postižení)

Držitelé tohoto průkazu mají stejné výhody, jako držitelé průkazu TP, mají však navíc nárok na bezplatnou přepravu v městské hromadné dopravě. Dále umožňuje držiteli uplatnit 75% slevu na jízdném Českých drah ve 2. třídě. Slevu 75% mohou držitelé uplatnit i v autobusové dopravě.

Oproti předchozímu průkazu má držitel nárok na parkovací průkaz pro zdravotně postižené, který ho opravňuje většinou zdarma parkovat na místech pro invalidy. Další výhodou, který průkaz ZTP poskytuje je bezplatné vydání řidičského průkazu a zapsání automobilu do registru. Dále je držitel osvobozen od ekologické daně.

3. Průkaz ZTP/P (zvláště těžké postižení s průvodcem)

Držitelé tohoto průkazu mohou čerpat veškeré výhody platné pro předchozí dvě kategorie. Občané vlastníci tento průkaz mohou bezplatně přepravovat dopravními prostředky svého průvodce, což se předpokládá, že bude osoba, která zvládne poskytnout držiteli průkazu veškerou pomoc. Nevidomí držitelé mohou bezplatně přepravovat i svého asistenčního psa.

MPSV (2020) specifikuje pojmy TP, ZTP A ZTP/P následovně:

1. TP – Nárok na průkaz TP mají osoby se středně těžkým funkčním postižením pohyblivosti či orientace a také osoby s poruchou autistického spektra.

Středně těžké funkční postižení pohyblivosti vysvětluje MPSV (2020) jako stav, kdy je osoba při dlouhodobém nepříznivém zdravotním stavu schopna chůze v exteriéru se sníženým dosahem a má potíže při chůzi okolo překážek či na nerovném povrchu.

Středně těžké funkční postižení orientace popisuje MPSV (2020) jako stav, kdy má osoba při dlouhodobě nepříznivém zdravotním stavu zhoršenou schopnost orientace v terénu.

2. ZTP – Nárok na průkaz ZTP mají osoby s těžkým funkčním postižením pohyblivosti či orientace a osoby s poruchou autistického spektra.

MPSV (2020) definuje člověka s těžkým funkčním postižením pohyblivosti, jako osobu, která je při dlouhodobě nepříznivém zdravotní stavu schopna jen chůze se značnými obtížemi na krátké vzdálenosti v exteriéru.

Těžkým funkčním postižením orientace se podle MPSV (2020) rozumí stav, kdy má osoba při dlouhodobě nepříznivém zdravotním stavu značné potíže při orientaci v exteriéru.

3. ZTP/P – Nárok na průkaz ZTP/P má osoba se zvláště těžkým funkčním postižením či úplným postižením pohyblivosti či orientace s potřebou průvodce. I do této skupiny se zahrnují osoby s poruchou autistického spektra.

Zvláště těžké funkční postižení pohyblivosti a úplné postižení pohyblivosti vysvětluje MPSV (2020) jako stav, kdy je osoba při dlouhodobě nepříznivém zdravotním stavu neschopna samostatné chůze v exteriéru a pohybuje se zpravidla jen na invalidním vozíku.

Zvláště těžkým funkčním postižením orientace a úplným postižením orientace se podle MPSV (2020) rozumí stav, kdy je osoba při dlouhodobě nepříznivém zdravotním stavu neschopna samostatné orientace v exteriéru.

3.3 Tělesně hendikepovaní a veřejná doprava

Nedílnou součástí cestování je samozřejmě i doprava, bez které by byl pohyb na větší vzdálenosti velmi problematický.

Vlak

České Dráhy – České dráhy (2020) uvádí na své webové stránce, že vlaky umožňující cestování osob na vozíku jsou označeny speciálními symboly.



Obr. č. 4: Symbol označující vůz se zvedací plošinou 1

Zdroj: České dráhy (2020)



Obr. č. 5: Symbol označující vůz se zvedací plošinou 2

Zdroj: České dráhy (2020)

České dráhy (2020) oznamují, že při vyhledávání bezbariérového vlaku na jejich stránkách, je možné zadat službu pro cestující na vozíku. Vyhledávač následně vybere pouze vlaky, které jsou těmto cestujícím uzpůsobené (České dráhy, 2020). České dráhy (2020) také dodávají, že přeprava jejich společností je možná i v dalších vlacích ve služebních vozech a oddílech, ty prý však nesplňují standardy přepravy cestujících s vozíčkem a upozorňují, že pro přepravu osoby na vozíčku je nezbytná rezervace 24 hodin předem, v případě cesty do zahraničí nebo při nutnosti zařazení vozu se zdvihací plošinou 48 hodin předem. Existuje i možnost objednávky asistence, která zajistí pomoc pro tělesně hendikepované při nástupu a výstupu či slouží jako doprovod k vlaku (České dráhy, 2020).

RegioJet – Také RegioJet (2020) uvádí, že vozy vybavené nájezdovou rampou jsou v rezervačním systému označeny symbolem vozíčku a vyzdvihují, že lze přepravit pouze cestující s vozíkem, který nepřesahuje šířku 60 cm a hmotnost 300 kg včetně cestujícího. Dále bohužel informují, že z technických důvodů nelze přepravovat vozíky elektrické. Následně upozorňuje, že ve vlacích nemají speciálně vyhrazená místa, je proto nutné, aby se cestující přesunul na klasické sedadlo. RegioJet (2020) také informuje s jakým předstihem je nutné přepravu objednat v různých stanicích, kde lze využít nájezdovou rampu, jedná se o 24 nebo 48 hodin. Externí mobilní plošinu je nutné objednat 48 hodin předem a jsou zde i nástupiště, ze kterých nelze přepravu imobilních cestujících zajistit vůbec (RegioJet, 2020).

Leo Express – Na stránkách Leo Expressu (2020) je zmíněno, že cestující s vozíkem by měl zaslat potvrzení nejpozději 24 hodin před odjezdem na e-mail. Pro vozíčkáře mají vyhrazená speciální místa a bezbariérovou toaletu. Stanice pro nástup vozíčkářů rozdělují do 3 kategorií: Stanice bez problému obsluhy, stanice s nutností součinnosti staničního personálu a stanice bez možnosti bezpečného nástupu. Níže na stránce mají vypsany seznam stanic a jejich rozčlenění do těchto kategorií. Pouze Leo Express garantuje přepravu elektrického vozíku, jelikož mají všechny vagony nízkopodlažní a s dostatečnou šířkou dveří (Vozka, 2020).

Vozka (2020) uvádí, že z výzkumu veřejného ochránce práv vyplývá, že vlaková přeprava je pro cestující s vozíkem nedostatečně přístupná. Jako nedostatky uvádí, že většina nástupišť není bezbariérová, ne všechny vlaky mají dostatečně široké dveře vagonu a v neposlední řadě nejsou dostupné dostatečné informace o přepravě lidí s vozíkem. Bezbariérový přístup má pouze 452 stanic, což je 18% z celkového počtu, lepší úroveň bezbariérovosti je ve větších městech či stanicích sloužících k odbavení cestujících v mezinárodní přepravě (Vozka, 2020). Problém vidí Vozka (2020) také v nutnosti rezervace 48 hodin předem, jelikož to znemožňuje cestujícímu s vozíčkem měnit své plány v případě potřeby.

Podle Čipery (2020) je cestování vlakem pro lidi s postižením náročné kvůli nepřehlednému systému objednávání nízkopodlažních vlaků. Také naráží na

problém objednávky vlaku den až dva předem a považuje to za velmi nepraktické při každodenním cestování. Jako další zádrhel vyzdvihuje mylné označení vlaků za bezbariérové, jelikož je zde častý výskyt rozbitých či nepoužitelných plošin. Závěrem uvádí výtky i vůči vlakovému personálu, který podle něj není dostatečně proškolený, aby nabídl adekvátní pomoc.

Městská hromadná doprava

Co se týče kvality městské hromadné dopravy, záleží na konkrétním městě, obecně se dá říct, že větší města jsou na tom lépe.

Vidurová (2019) informuje, že se MHD určitě mění k lepšímu a že se vyskytuje větší množství nízkopodlažních spojů. V České republice jsou už i města, kde jsou veškeré autobusy MHD bezbariérové, nebo jejich počet výrazně převažuje, ale na druhou stranu jsou i oblasti, kde se nízkopodlažní spoje ruší, kvůli nedostatečné využitelnosti (Vidurová, 2019). Vyskytuje se zde i problém s nástupišti, která jsou nízká, a tudíž je pro vozíčkáře problém do tramvaje nastoupit bez asistence další osoby, jelikož je schodek příliš vysoký (Vidurová, 2019).

Například město Hradec Králové je jedním z měst v České republice, kde jsou veškeré trolejbusy a autobusy nízkopodlažní (DPMHK,2021). DPMHK (2021) také informuje, že bezbariérově jsou řešeny jen některé zastávky, které jsou označeny v jízdním řádu příslušným symbolem. Tyto zastávky jsou vybaveny speciálním typem obrubníku, díky kterému je možné těsné přistavení vozidla MHD k chodníku s navýšenou hranou, která minimalizuje výškový rozdíl mezi nástupištěm a podlahou vozidla (DPMHK,2021). Nástupní plošinou pro vozíky jsou vybaveny všechny provozované trolejbusy na vybraných linkách a plošinu mají i některé autobusy, tuto informaci je však nutno ověřit u dopravního dispečera telefonicky (DPMHK,2021).

Dálkový autobus

Dle Mrázkové (2020) dálkové autobusové spoje nepočítají s osobou na mechanickém ani elektrickém vozíku. Na internetu se nevyskytují téměř žádné články, které by se zabývaly cestováním dálkovým autobusem s vozíčkem. Tyto

informace neposkytuje ani většina oficiálních stránek dopravců, což podporuje názor Mrázkové (2020).

Letadlo

Harcubová (2018) informuje, že držitelé průkazů ZTTP/P mohou například v Praze na letišti parkovat zdarma neomezeně dlouhou dobu. Také sděluje, že vozíčkář dostane na všech letištích letištního asistenta. Meyra (2020) také upozorňuje, že je důležité domluvit si s letištním personálem asistenci v cílové destinaci. Při nástupu na palubu je vozíčkář přenesen pomocí asistentů na speciální vozík, který se vejde do uličky v letadle a následně je dopraven k sedadlu, invalidní vozík je obsluhou složen a přemístěn do nákladního prostoru (Harcubová, 2018). Vočka (2019) uvádí, že hendikepovaní standardně nastupují do letadla jako první a vystupují jako poslední a také dodává, že vozíčkář sedí z bezpečnostních důvodů na sedadle do uličky. Osobní kontrolu popisuje Harcubová (2018) následovně: Vozíčkář neprochází klasickým rámem, ale je zkontrolován ručně. Boty si vozíčkář sundávat nemusí, jelikož kontrolor otře jeho boty speciálním hadříkem, aby zjistil, zda se na nich nevyskytují nějaké zakázané látky. Jak Harcubová (2018), tak webová stránka Meyra (2020) doporučují být na letišti minimálně 2 hodiny předem a doporučují informovat dopravce o svém hendikepu již při koupi letenky, která musí být rezervována minimálně 48 hodin předem. Čermáková v rozhovoru pro Vočku (2019) uvádí, že již při rezervaci letenky vozíčkář informuje, zda má doprovod a uvádí také rozměry a hmotnost vozíku. Meyra (2020) dále dodává, že cestovat lze pouze se skládacím vozíkem. Vočka (2019) naopak upozorňuje, že s elektrickým vozíkem lze cestovat, pokud má odpojitelné suché baterie, jelikož s vlhkými (kyselinovými) by vozík nebyl většinou leteckých společností přepraven z bezpečnostních důvodů. Následně informuje, že za přepravu vozíčku či jiných zdravotních pomůcek se v běžných případech nedoplácí.

Čermáková v rozhovoru pro Vočku (2019) zmiňuje problém s toaletou během letu, jelikož je příliš malá, a pokud se člověk nepostaví, nemá možnost toaletu využít.

3.4 Kompenzační pomůcky pro osoby s tělesným postižením

Mezi běžné pomůcky pro tělesně postižené lze zařadit různé druhy berlí, chodítek a opěrek. Díky rozvoji technologií se však na trhu začaly objevovat i moderní nástroje, které tělesně postiženým výrazně usnadňují pohyb a napomáhají i při plánování cesty.

3.4.1 Vozíky a kočárky

Všeobecná zdravotní pojišťovna – VZP (2014) uvádí, že vozíky a kočárky jsou určeny pro osoby s limitovanou hybností a podle tíže postižení jsou poté předepsány mechanické či elektrické vozíky nebo kočárky. Dále zmiňují, že je často opomíjen fakt, že kočárky jsou určeny nejen pro děti, ale i pro osoby s velmi těžkým postižením, které nejsou schopny ovládat vozík, a kočárek je tak nejvhodnějším typem zdravotnické pomůcky. Elektrický invalidní vozík je přidělen osobám, které nejsou schopny ovládat mechanický vozík v důsledku úbytku svalové síly či interního onemocnění, a které splňují další kritéria, jako je oční a psychologické vyšetření (VZP, 2014).

K největším světovým výrobcům invalidních vozíků a dodavatelům kompenzačních pomůcek patří Meyra Group. Na svých webových stránkách meyra.cz (2020) uvádí, že se neustále snaží vylepšovat a inovovat své invalidní vozíky, aby vyhověly svému uživateli i v tom nejnáročnějším provozu. Mimo nejmodernějších elektrických vozíků, které jsou vhodné i do náročnějšího terénu a pro delší trasy, nabízí tato společnost například i elektrické skútry.

3.4.2 Mobilní aplikace a webové stránky

Chytrý telefon je nedílnou součástí životů mnoha lidí. Trejbal a Zelenka (2019) informují, že nejběžnějšími operačními systémy smartphonů jsou Android, iOS a Windows Phone. Dále popisují, že se vlastně jedná o malé kompaktní přenosné počítače, mající mnohem více funkcí, než je pouhé volání a psaní SMS, jedná se například o různé senzory (akcelerometry, gyroskopy) či o různé komunikační moduly, jako je např. Wi-Fi, Bluetooth a GSM.

VozejkMap

VozejkMap (2020) svůj projekt, který vznikl s podporou Evropské unie, popisuje jako webové rozhraní a mobilní aplikaci pro chytré telefony, která nabízí mapu, navigaci a také informace o bezbariérových místech v České republice i v zahraničí. Dále umožňuje plánování cesty tak, aby uživatel předešel potížím a mohl cestovat samostatně. Pomůže například s vyhledáním nejbližší bezbariérové restaurace či WC. Data zde zadávají a ověřují samotní vozíčkáři. Veškerá vložená data jsou ověřena administrátorem, který je také vozíčkář, do 3 pracovních dní (VozejkMap, 2020). Místa jsou členěna dle charakteru a účelu a obsahují informace a typu bezbariérového přístupu, dostupnosti toalet a parkovacích míst pro vozíčkáře (VozejkMap, 2020). Aplikace byla spuštěna v únoru 2013 a provozovatelem je Česká asociace paraplegiků – CZEPA (Mráček, 2014).

CZEPA (2020) uvádí, že VozejkMap zahrnuje více než 12500 míst a dodává, že aplikace je určena pro chytré telefony s operačním systémem iOS, Android i Windows Mobile. Dle CZEPA (2020) získal tento projekt řadu ocenění, mezi které patří:

- Cena Rafael (2015) – Nadace Vodafone
- Být vidět (2013) – Fórum dárců
- 2. místo v soutěži Společně otevíráme data (2013) – Fond Otakara Motejla

Aplikace má aktuálně přes 600 sledujících a byla vytvořena pomocí MAPOTIC, což je dle webové stránky startupjobs.cz (2020) mapová digitální platforma umožňující vytvářet a sdílet online obsah vlastních map. Jako výhody této platformy zařazují chytrý systém správy obsahu mapy, možnost doplnění fotografií, videí, popisů atd. ke každému místu na mapě, orientace na mapové komunity či komunitní získávání míst a obsahu.

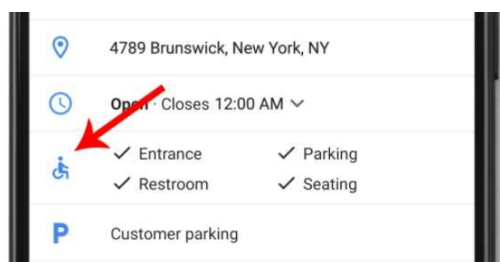
Projekt VozejkMap má mnoho partnerů a podporovatelů, jako např. Era, ČSOB, Euroklíč, Česká pošta (VozejkMap, 2020). Mráček (2014) popisuje, že Vozejkmap byl podpořen také společností Škoda auto, díky jejíž podpoře byla databáze obohacena o kategorie pro vozíčkáře řidiče, a to konkrétně o bezbariérové čerpací stanice, odpočívadla a o prodejní a servisní místa Škoda v České republice.

Google maps

Papadopoulos (2020) na webové stránce mobilenet.cz informuje, že Google maps nově vyznačují místa přístupná pro vozíčkáře. Tuto funkci přináší nejnovější verze aplikace pro iOS i Android. Papadopoulos (2020) dále uvádí, že je tato funkce dostupná zatím jen na území USA, Austrálie, Japonska a Velké Británie, měla by však být brzy zpřístupněna i v dalších zemích.

Duchoslav (2020) doplňuje, že tato funkce má v originále název Accessible Places, v překladu Přístupná místa. Informace o bezbariérovosti určitého místa se uživatel dozví díky ikoně vozíčku, po vybrání konkrétního místa se u ikonky objeví, zda je zde bezbariérové parkoviště, sezení, vchod nebo WC (Duchoslav, 2020).

Duchoslav (2020) vysvětluje, že Google získal informace do své aplikace na základě výzvy uživatelům, aby s ním tyto informace sdíleli. Další významnou podporou byli majitelé obchodů, restaurací, lékáren aj., kteří tento údaj doplnili do svého profilu v aplikaci Moje firma na Googlu.



Obr. č. 6: Přístupná místa v aplikaci Google Maps

Zdroj: The Wonder Of Tech (2020)

Kavi (2020) uvádí informaci, že Google Maps se snaží ulehčovat život vozíčkářům a lidem s limitovanou hybností již od roku 2016, konkrétně před dvěma lety byla přidána funkce zobrazující trasy vhodné pro osoby na vozíčku včetně bezbariérové veřejné dopravy.

Mapy bez bariér

Projekt Mapy bez bariér doplňuje Konto bariéry, což je nejdéle trvající sbírka v České republice, která pomáhá lidem s hendikepem a organizacím pečujících o ně (Konto bariéry, 2020). Dle Mapy bez bariér (2020) tento projekt napomáhá lidem

s omezenou pohyblivostí při plánování výletů a dovolených. Tento projekt vznikl za podpory Evropské unie a Ministerstva pro místní rozvoj a mezi nejvýznamnější partnery projektu patří seznam. cz, forpsi a Asociace krajů České republiky (Mapy bez bariér, 2020).

Konto bariéry (2020) uvádí, že Mapy bez bariér mají více než 29 000 zobrazovaných bodů, čímž se tato mapa stala nejpodrobnější z hlediska přístupnosti v ČR. Data pochází z rozmanitých otevřených zdrojů a jsou šířeny dál, spolupracují tak s komunitními portály, municipalitami, vysokými školami i jednotlivci (Konto bariéry, 2020)

Mapy bez bariér (2020) poukazují na to, že lidé s tělesným postižením si shánějí informace o cílových turistických destinacích velmi obtížně a zdlouhavě, vytvořily tak na základě poptávky osob s handicapem tento projekt, aby jim cestování zjednodušily.

Tento projekt má také svou facebookovou stránku, která má přes 800 sledujících.

Disway

V rozhovoru pro Forbelského (2020) ambasadorka Marie Harcubová uvedla, že Disway je internetový portál jak pro hendikepované, tak pro zdravé lidi, kteří se chystají cestovat, a potřebují si zjistit informace o bezbariérovosti zajímavých lokalit v České republice i v zahraničí. Vysvětluje, že mapují bezbariérovost po celém světě, a poté vkládají tato místa do mapy, netvoří však jen mapu s body a popisem, ale umožňují uživatelům předávat si zkušenosti z cest. Harcubová také zdůrazňuje, že Disway.org hledá zahraniční ambasatory a hendikepované, kteří by se rádi na projektu podíleli, a jelikož je portál v češtině i v angličtině, tak je spolupráce možná především v oblasti poradenství a průvodcovství. Jiří Maule, spoluzakladatel Disway, v rozhovoru pro Jana Forbelského (2020), nastiňuje plány projektu do budoucnosti. Prý připravují mobilní aplikaci, rádi by nabídli turistické průvodce bezbariérových oblastí, rozšířili poradnu pro cestování, získali více zahraničních ambasadorů, doplnili webové stránky o zajímavé rubriky a samozřejmě zaplnili jejich mapu co nejvíce prověřenými lokalitami.

Disway.org (2020) doplňuje, že potenciál rozvoje projektu je vysoký, jelikož se ve světě vyskytuje přes 500 000 000 hendikepovaných cestovatelů. Mezi jejich cílový trh zahrnuje tělesně, zrakově nebo sluchově hendikepované, ve věku 18 až 60 let, využívající počítač nebo chytrý telefon. Aktuální cíle stanovuje následovně: spuštění Disway 3.0, získání 10 tisíc aktivních uživatelů, vytvoření komunity v České republice a minimálně 3 zemí v zahraničí, navazování spoluprací a věnování se marketingovým aktivitám.

Kromě map pro hendikepované existují i různé podpůrné portály a skupiny na sociálních sítích, například na Facebooku se vyskytuje hned několik skupin sdružujících vozíčkáře a tělesně hendikepované. Jedním z významných komunitních portálů je také Vozejkov, který nabízí svým uživatelům aktuality z dopravy, legislativy a dalších sfér, inzerci, příběhy a také je informuje o nadcházejících akcích. Tento portál je provozován Českou asociací paraplegiku – CZEPA (Vozejkov,2020). V návaznosti na světovou pandemií COVID-19 vznikl na stránkách Vozejkov i rozcestník se stejným názvem, pod kterým se skrývá souhrn informací určený nejen vozíčkářům. Ohledně vlivu pandemie na vozíčkáře se vyjádřila Marcela Mrázková, redaktorka portálu, v rozhovoru pro Marii Škardovou (2020). Mrázková (2020) uvedla, že mnozí vozíčkáři mají ke svému hendikepu přidružený další zdravotní potíže, což může přinášet problémy s imunitním systémem, urologické či respirační problémy, musí se tak pečlivě chránit před nákazou Covid-19. Dále dodává, že téměř všem hendikepovaným chybí lázeňská a rehabilitační péče.

4 Praktická část

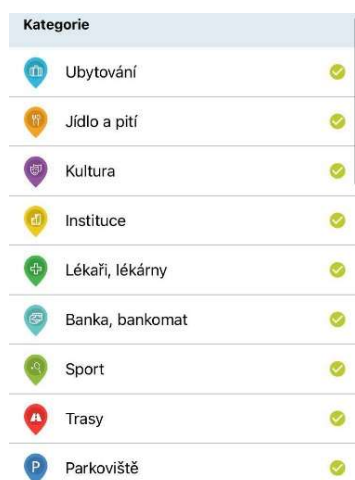
Praktická část je rozdělena na dvě části – kvalitativní a kvantitativní. Kvalitativní část se zabývá popisem vybraných aplikací určených pro hendikepované osoby a následně rozbořem řízených rozhovorů. Kvantitativní část se poté zabývá dotazníkovým šetřením.

4.1 Kvalitativní výzkum

4.1.1 Popis webových a mobilních aplikací

VozejkMap

Uživatel mobilní aplikace si může filtrovat své hledání, nachází se zde 16 různých kategorií (Obr. č. 7). Uživatel má následně možnost navolit si atributy (Obr. č. 8).



Kategorie	
Ubytování	✓
Jídlo a pití	✓
Kultura	✓
Instituce	✓
Lékaři, lékárny	✓
Banka, bankomat	✓
Sport	✓
Trasy	✓
Parkoviště	✓

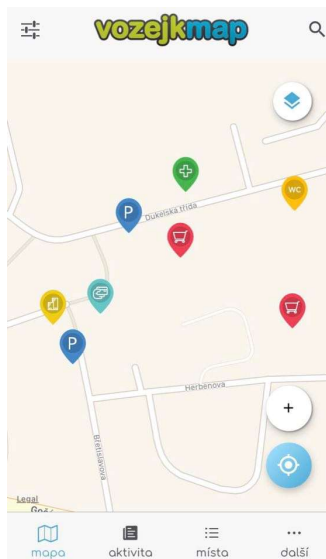
Obr. č. 7: Kategorie míst v aplikaci VozejkMap
Zdroj: VozejkMap (2020)



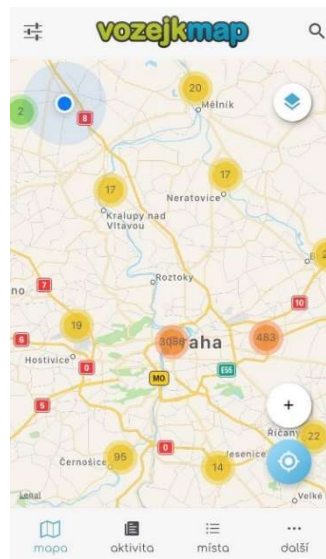
Bez schodu
Nájezd či rampa
Výtah
Schodišťová plošina
Zdvíž
Nájezd či rampa + výtah
Nájezd či rampa + schodišťová plošina
Nájezd či rampa + zdviž
Zdvíž + schodišťová plošina
Zdvíž + výtah

Obr. č. 8: Atributy bezbariérového přístupu
Zdroj: VozejkMap (2020)

Webová i mobilní aplikace zobrazuje mapu ukazující kolik přístupných míst se na daném místě nachází. Po přiblížení mapy se zobrazí konkrétní kategorie. Při povolení polohových údajů ukazuje aktuální pozici uživatele na mapě a nabízí také možnost navigace do místa určení skrz aplikace stažené v telefonu (Waze, Google Maps, Apple Maps aj.). Aplikace navíc obsahuje zakreslení 6 bezbariérových tras.



Obr. č. 9: Přiblížená mapa v aplikaci VozejkMap
Zdroj: VozejkMap (2020)



Obr. č. 10: Oddálená mapa v aplikaci VozejkMap
Zdroj: VozejkMap (2020)

Pro přidávání nových míst slouží ikonka "+". Po kliknutí na ikonu vybere uživatel bod na mapě, napíše jeho název, zařadí ho do kategorie, případně přidá fotografie a poté vytvořené místo nasdílí.

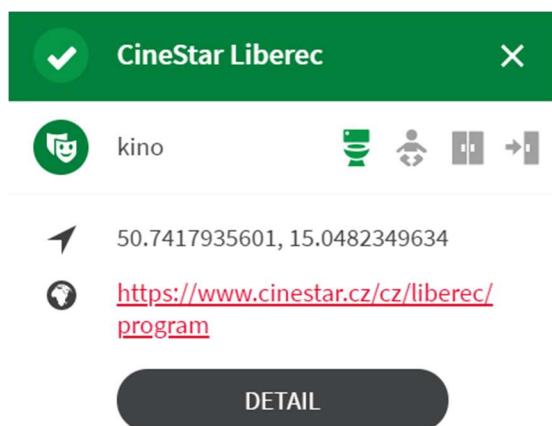
Aplikace kromě napomáhání plánování a navigace také vytváří komunitu. V záložce "aktivita" mohou jak správci aplikace, tak jednotliví uživatelé přidávat příspěvky. Po přihlášení sledování, chodí uživatelé e-maily s novinkami v aplikaci.

V mobilní aplikaci není možné upravovat uživatelský profil, jde to pouze přes webovou stránku, což lze považovat za negativum.

Mapy bez bariér

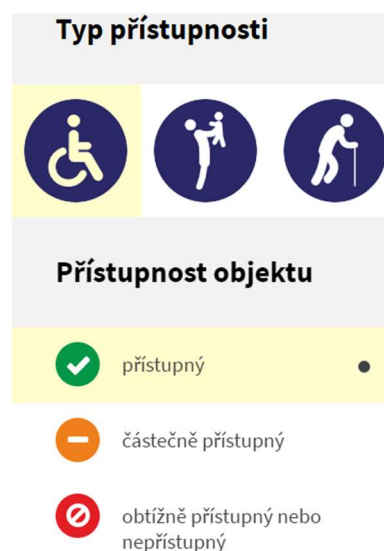
Uživatel si před užíváním mapy vybere typ přístupnosti, který nabízí tři možnosti. Následně si zvolí ze tří úrovní přístupnosti objektu. Nakonec si zvolí typ objektu, mezi uvedené možnosti patří např. služby, doprava, úřady, zdravotnictví, památky, volný čas aj. Mapa po navolení parametrů zobrazí odpovídající místa. Po rozkliknutí konkrétního bodu z mapy se zobrazí tabulka ukazující, zda má objekt bezbariérové toalety, přebalovací pult, zda je přístupný hlavním či vedlejším vchodem. Pokud výše zmiňované atributy objekt má, jsou vybarveny zeleně, pokud ne, zůstávají šedé. Po kliknutí na "DETAIL" se uživatel dozví například zda má

vybrané místo obtížný povrch a sklon, zda jsou zde schody a kolik jich je, zda se zde nachází rampa nebo třeba zúžený průchod. Objeví se také detailní popis objektu, jestli je zde parkování, jak široké jsou dveře, vstupní brány, výška a hloubka schodů, rozměry WC a rampy aj.



Obr. č. 11: Atributy na webu Mapy bez bariér

Zdroj: Mapy bez bariér (2020)



Obr. č. 12: Filtrování na webu Mapy bez bariér

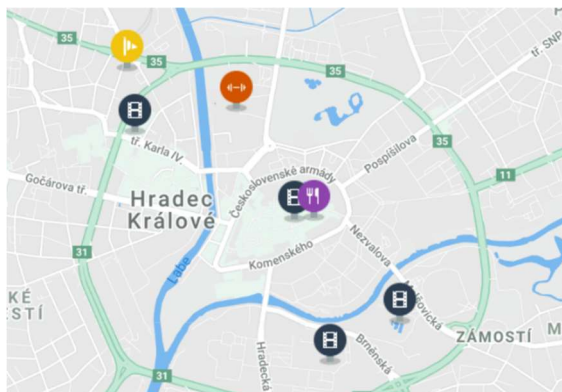
Zdroj: Mapy bez bariér (2020)

Mapy bez bariér nemají mobilní aplikaci, pokud si však uživatel otevře jejich webovou stránku na chytrém mobilním telefonu, funguje stejně jako na počítači. Bohužel zde ale není možnost navigace, která by uživatelům usnadnila cestu do vybraného cíle.

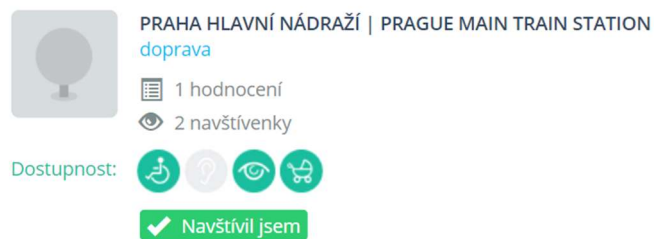
Disway

Před využíváním mapy si uživatelé zvolí typ přístupnosti, kterou vyžadují. Vybírají zde ze 4 možností – vozíčkáři, neslyšící, nevidomí a matky s kočárky. Následně si mohou filtrovat vyhledávané kategorie, jako je např. sport, jídlo, doprava, ubytování, památky nebo zábava. Systém jim dle zvolené přístupnosti a filtrů nabídne vyhovující místa. Po rozkliknutí konkrétního bodu z mapy se uživateli zobrazí tabulka ukazující, pro které osoby je místo vhodné a kolik lidí toto

místo již navštívilo a ohodnotilo. Zeleně vybarvené ikonky jsou vyhovující, šedé neohodnocené. V dolní části stránky vidí uživatel slovní komentář od hodnotitele.



Obr. č. 13: Mapa na portálu Disway
Zdroj: Disway.org (2020)



Obr. č. 14: Zobrazení dostupnosti na portálu Disway
Zdroj: Disway.org (2020)

Srovnávací tabulka

Na základě první části kvalitativního výzkumu byla vytvořena tabulka porovnávající jednotlivé aplikace mezi sebou.

Název aplikace	VozejkMap	Mapy bez bariér	Disway
Anglický jazyk	NE*	ANO	ANO
Mapování v cizině	ANO	ANO	ANO
Mobilní aplikace	ANO	NE	NE
Rozlišení dle hendikepu	NE	NE	ANO
Filtrace dle kategorií	ANO	ANO	ANO
Navigace do místa určení	ANO	NE	NE
Sociální síť	ANO	NE	ANO

*pouze automatický překlad některých názvů

Tabulka č.1: Srovnání VozejkMap, Mapy bez bariér a Disway

Zdroj: Vlastní zpracování

4.1.2 Rozhovor s manažerem VozejkMapu

První skutečně proběhl s manažerem projektu VozejkMap, kterým je v současné době Marek Váša. Rozhovor je rozdělen na dvě části. V té první pan Váša poskytl podrobnější informace o aplikaci VozejkMap. Druhá část se poté zabývala cestováním vozíčkářů. Informace od pana Váši byly velmi přínosné, jelikož on sám je na vozíčku a je velmi zkušeným cestovatelem.

Tento rozhovor proběhl 3. 2. 2021 online přes Google Meets, jelikož nebylo možné se setkat osobně vzhledem k současné epidemiologické situaci.

4.1.2.1 Informace o aplikaci VozejkMap

Některé informace o aplikaci VozejkMap byly již zmíněny v teoretické části, rozhovor se tedy zaměřil na doplnění těchto informací a skládal se z 8 otázek.

Ověřování správnosti zadaných informací do aplikace

Pan Váša informuje, že nově přidané místo prostřednictvím webové či mobilní aplikace se objeví v databázi, kde je viditelné pouze pro administrátory, nikoli pro ostatní uživatele. Administrátor prý následně prověřuje správnost zadaných informací prostřednictvím e-mailu či telefonicky. Pan Váša rozvádí, že tyto typy spojení využívají především u složitějších objektů, jako jsou restaurace či hotely, a ptají se na konkrétní parametry, když se jedná o parkovací místo využívají také funkci street view z portálů mapy.cz či Google maps. Jako krajní případ pan Váša uvádí ověřování na místě a v této souvislosti zmiňuje sesterský projekt s názvem Peer Mentoring, což vysvětluje jako několik velmi zkušených lidí na vozíku, kteří pomáhají čerstvým vozíčkářům v orientaci v problematice. Tito peer mentoři poté fungují pro VozejkMap jako skauti, kteří jsou v případě potřeby vysláni do určité lokality za účelem ověření.

Pan Váša také dodává, že v praxi hodně využívají internetové zdroje. Ve spoustě případů totiž prý přichází neúplně vyplněný formulář. Uvádí, že kromě povinných parametrů lze doplnit i popis, zda se zde nachází bezbariérové WC, parkovací místo, nerovný terén, zda je zde horší manipulace s vozíkem v interiéru či

kontakt na provozovatele objektu, a právě tyto informace doplňují velmi často administrátoři za pomoci internetu.

Problémy VozejkMapu

Na otázku, zda se stává, že nově zadané místo v mapě nakonec bezbariérové není, odpověděl pan Váša, že se to stává málokdy. Poukázal však na jinou problematiku. Vidí problém v tom, že hendikepy jsou napříč pohybovým zraněním různě odstupňovány. Popisuje, že zde existují paraplegici, kvadruplegici, i lidé, co využívají vozík, ale v případě potřeby se postaví a ujdou pár metrů. Každý z těchto lidí má podle pana Váši na bezbariérovost jiný pohled. Tuto problematiku uvedl na příkladu ubytování na hotelovém pokoji, kde je sprchový kout, který není uzpůsobený pro vozíčkáře. Zdatnější vozíčkář, co má možnost se o nohy opřít zmapuje tento pokoj jako bezbariérový, jelikož jeho to neomezí, pro kvadruplegika by to však byl problém. Dále dodává, že aby předešli takovýmto situacím, snaží se upozorňovat svoje uživatele, že bezbariérovost zde musí splňovat nároky kvadruplegiků.

Za nedostatek pan Váša považuje fakt, že uživatelé více využívají webovou stránku než mobilní aplikaci. Popisuje, že mobilní aplikace má více benefitů, jako je například určování polohy, automatické doplnění souřadnic při přidávání nového místa do mapy, či rychlejší vkládání fotek. I přes tyto benefity uživatelé VozejkMapu stále více tíhnou k pohodlnější variantě, kterou je velká obrazovka počítače. Jedním z cílů VozejkMapu je tedy prý nasměrování lidí na využívání mobilní aplikace a také vytvoření přívětivějšího uživatelského rozhraní.

Inovace v aplikaci a plány do budoucna

Pan Váša zmiňuje, že aplikace přešla v roce 2018 na novou platformu Mapotic. Vysvětluje, že tato platforma sdružuje více map, je uživatelsky přívětivější a také nabízí více funkcí. Poté objasňuje, že aplikace byla modernizována přidáním například funkce vládní videí či vytvořením sociálního prostoru, kde si lidé mohou mezi sebou komentovat, sdílet a hodnotit místa. Přibyla prý i možnost vytvářet seznam svých oblíbených míst.

Pan Váša dále zmiňuje, že v současné době pracuje VozejkMap na sociálních sítích a rozesílá notifikace upozorňující na nový obsah v aplikaci. Rozvíjí, že do budoucna chystají videorecenze, které objasní lidem, co je obsahem databáze VozejkMapu, co se v aplikaci dozví a jak tento nástroj využívat v praxi. Pan Váša dále zmiňuje, že je ve hře i partnerství s agenturou CzechTourism, což je podle CzechTourism (2020) státní příspěvková organizace, patřící pod Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Za svůj základní cíl si CzechTourism ukládá propagaci České republiky jako destinace cestovního ruchu v zahraničí i v České republice. Jako další plán zmiňuje pan Váša YouTube kanál pro VozejkMap, kde by se vyskytovala videa hodnotící různé druhy dopravy v České republice. Tato videa by prý měla být i kritická, aby se tato problematika dostala do povědomí a začalo se pracovat na zlepšování podmínek.

Vliv VozejkMapu na cestování vozíčkářů

Pan Váša zmiňuje, že jedním z hlavních dopadů aplikace VozejkMap je odstraňování strachu z cestování na neznámá místa. Toto rozvádí myšlenkou, že lidé na vozíku mají obavy většinou kvůli nedostatku relevantních informací, nebo neví, kde je mají hledat. VozejkMap tedy usnadňuje vyhledávání těchto informací, jelikož obsahuje vše potřebné na jednom místě. Další přidanou hodnotou je podle pana Váši tvorba komunity, která si navzájem otevírá obzory v tom, co je v cestování možné.

4.1.2.2 Názor na cestování vozíčkářů

Tato navazující část rozhovoru s panem Vášou se skládá z 5 otázek zaměřených na vyjádření názoru na podmínky pro cestování vozíčkářů.

Největší překážky při cestování

Pan Váša jako největší problémy zmiňuje strach a nedostatek informací. Vysvětluje, že je zkušený cestovatel, ale že člověk nikdy úplně neví, do čeho jde. Zdůrazňuje, že člověk, který má možnost chodit, bere jako samozřejmost, že se všude bez problémů dostane, jelikož je vše přizpůsobené chůzi. Lidé na vozíčku to mají podle Váši úplně jinak, pokud totiž jede vozíčkář někam na slepo, musí počítat

s tím, že se vyskytne hodně omezujících situací, a proto je důležité mít dostatek informací a nebát se neznámého.

Porovnání připravenosti ČR se zahraničím

Pan Váša navštívil jak Ameriku, tak mnoho evropských zemí. Českou republiku nehodnotí vůči zahraničí vůbec špatně. Informuje, že západ Evropy je na tom lépe, co se týče bezbariérovosti, a východ hůře. Na závěr dodává, že kolem sebe vidí, že se na bezbariérovosti v ČR pracuje, a jako dobrý příklad uvádí městskou hromadnou dopravu ve velkých městech.

Vývoj dostupnosti cestování pro vozíčkáře

Pan Váša zhodnotil různé typy dopravních prostředků. Velký posun vidí v městské hromadné dopravě, naopak v letecké a vlakové dopravě nevidí žádný posun za posledních pět let. Jako problém zmiňuje nutnost objednání vlaků 24 hodin do předu, jelikož to působí nepříjemnosti vozíčkářům cestujících každý den vlakem do práce, kteří musí podat za týden celkem 10 žádostí.

Stejný problém vnímá i u letadel, u tohoto dopravního prostředku však dodává, že je zde proces cestování s vozíkem náročnější, především proto, že ne každý vozík se dá složit a také doplňuje, že cestování letadlem nemá většina lidí na denní bázi.

Názor na zaměstnance ve službách

Podle pana Váši převažují ve službách vstřícnější lidé, jsou prý však často vyděšení a nervózní, jelikož nemají dostatečné informace o tom, jak se k vozíčkářům chovat. Hlavním problémem je dle pana Váši tedy nedostatečné vyškolení zaměstnanců a chybějící zkušenosti s tímto segmentem návštěvníků.

Podpora cestování vozíčkářů

Pan Váša vidí jako skvělý nástroj pro podporu cestování tělesně hendikepovaných mediální kampaň, která by ukázala, jak se dá na vozíku cestovat. Tato kampaň by podle pana Váši měla také ukázat provozovatelům stravovacích, ubytovacích aj. zařízení, že by pro ně bylo výhodné udělat svůj objekt bezbariérový, jelikož by získali více zákazníků.

4.1.3 Anonymní rozhovory

V rámci výzkumu byly uskutečněny 4 rozhovory prostřednictvím videohovoru přes Messenger. Dále jedna žena zvolila možnost písemných odpovědí kvůli vadě řeči. Všichni tito informátoři byli osloveni pomocí facebookové skupiny s názvem Vozíčkáři a hendikepovaní. Účelem těchto rozhovorů bylo prohloubení znalostí ohledně cestování tělesně hendikepovaných. Účastníci těchto rozhovorů si nepřáli, aby byla zveřejněna jejich příjmení, jsou zde tedy uvedena jen křestní jména.

Rozhovor č.1 – paní Jana:

Identifikační údaje:

Pohlaví: Žena

Věk: 43 let

Bydliště: Plzeň

Kompenzační pomůcka: Elektrický invalidní vozík

Paní Jana je člověk, pro kterého cestování znamená vše. Ráda získává nové zkušenosti, utváří si nové zážitky a vzpomínky a při cestování pociťuje svobodu. Bohužel se pandemie velmi těžce podepisuje na jejím psychickém zdraví, jelikož už přes rok neměla možnost jet na výlet či dovolenou. Před pandemií byla velmi aktivní cestovatelkou, jezdila na výlety většinou jednou měsíčně. Na cestách nepotřebuje žádnou asistenci, vše si obstará sama za pomoci elektrického invalidního vozíku

Paní Jana považuje v současné době jako největší problém COVID -19. Mimo pandemii uvedla, že je podle ní velkou překážkou dálkový autobus, který není bezbariérově uzpůsobený. Na otázku, zda má zkušenosti ze zahraničí odpověděla, že jí to přijde všude dost podobné. Dále rozvedla, že podstoupila cestu do zahraničí pouze s pomocí maltézske mládeže, což je podle Česká maltézska mládež (2020) skupina sdružující jak osoby s fyzickým či duševním postižením, tak i dobrovolníky.

Paní Jana také informuje, že vidí velký posun jak u MHD, tak u vlaků, i když tam je nutnost nahlášení předem. Zlepšení vidí také u restaurací a ubytovacích zařízení. Vstřícnost zaměstnanců ve službách zhodnotila paní Jana kladně, avšak

s připomínkou, že je lepší zavolat předem a zjistit si informace o bezbariérovosti. Negativně však hodnotí cenu bezbariérově uzpůsobených ubytovacích zařízení. Zmiňuje, že jsou bezbariérové většinou pouze drahé hotely a za problém považuje nepřístupnost cenově dostupnějších ubytoven a penzionů.

Věcmi, co by nejvíce podpořily cestování vozíčkářů, jsou podle paní Jany hlavně finanční prostředky a zpřístupnění nádraží i v menších městech, v čemž vidí výhodu i pro lidi s kočárkem a jízdním kolem.

Informace na cestu si paní Jana stejně jako většina lidí v dnešní době shání na internetu a v této souvislosti zmiňuje portál Idos.cz. Dále zmiňuje, že využívá telefonní číslo na České dráhy, kde ji poskytnou informace o bezbariérovosti zastávky.

Paní Jana na cestách nikdy nevyužila služeb cestovní kanceláře ani chytré aplikace pro plánování. Při zmínění výše popsaných aplikací odpověděla, že o nich nikdy neslyšela.

V závěru rozhovoru byla Paní Jana požádána o zhodnocení různých druhů dopravních prostředků. Pro své cesty z větší části využívá vlak, který je prý v pořádku, když si ho objedná předem. Dálkový autobus hodnotí velmi negativně s autem zkušenosti nemá. Cestu letadlem ji zařizovala maltézká mládež, chování personálu na palubě letadla však hodnotí pozitivně, byla prý převezena přímo k sedadlu pomocí úzké židle a vozík ji byl snesen do zavazadlového prostoru.

Rozhovor č.2 – Slečna Alena

Identifikační údaje:

Pohlaví: Žena

Věk: 19 let

Bydliště: Praha

Kompenzační pomůcka: Mechanický i elektrický invalidní vozík

Slečna Alena je odkázána na invalidní vozík od pěti let. Kvůli častému navštěvování pražské nemocnice se musela s rodinou do hlavního města přestěhovat. I přes závažná onemocnění, které Alenu provází je aktivní cestovatelkou a sportovkyní, již řadu let se věnuje rugby. Pro tuto slečnu představuje cestování svobodu a únik od všednosti, a proto si aktuálně dělá řidičský průkaz, aby nebyla odkázána na služby veřejné dopravy, která podle ní není úplně ideální. Slečna Alena popisuje, že pokud cestuje na elektrickém vozíku, většinou to zvládá sama. Když je na mechanickém vozíku potřebuje například dovézt na nádraží či tam být vyzvednuta.

Alena považuje za největší problém na jejich cestách nedostatek bezbariérových přístupů a vlaků s plošinami. Také poukazuje na problém, že personál ve vlacích není dostatečně vyškolený na vozíčkáře. Zkušenost má Alena ze zahraničí pouze jednu, návštěvu kempu se sportovním klubem. Na tuto zkušenost Alena se smíchem vzpomíná, jelikož kemp nebyl bezbariérový i když měl být, takže ona i všichni její spoluhráči byli odkázáni na asistenty, kteří je museli nosit po schodech.

Zlepšení dostupnosti cestování pro vozíčkáře slečna Alena vidí. Zdůrazňuje, že je to určitě lepší než před pěti lety, bohužel se ale vše mění velmi pomalu.

Co se týče připravenosti zaměstnanců ve službách na návštěvu vozíčkáře má Alena neutrální postoj, říká, že vždy záleží na konkrétním člověku. Dále říká, že ubytovací zařízení jsou podle ní na dobré úrovni, dodává však, že vždy cestovala s rodiči, kteří ji poskytli pomoc v případě potřeby.

Velký posun v cestování vozíčkářů by podle Aleny bylo vybudování co největšího množství bezbariérových nástupišť. Také upozorňuje na problém objednávky vlaku 24 předem. Prý raději už objednává 3 dny předem, jelikož jí už vícekrát bylo řečeno, že si cestu měla rezervovat dříve.

Alena pro plánování cesty využívá převážně internet. Pro plánování cesty vlakem využívá především oficiální stránky dopravců, ze kterých se dočte, jaké zastávky jsou bezbariérové. Když bylo ještě možné jezdit na výlety, podnikala cesty s rodiči většinou osobním automobilem jednou měsíčně. Informace o bezbariérovosti si zjišťovala na stránkách místa, které měla zrovna v plánu navštívit. K tomuto tématu ještě dodává, že se často vydává na místa bez plánování

předem. Chytré aplikace určené pro usnadnění cestování vozíčkářům Alena nevyužívá žádné, slyšela o VozejkMapu, nezaujal ji však natolik, aby si ho nainstalovala do mobilního telefonu nebo navštívila jejich internetovou stránku.

Co se týče dopravních prostředků využívá Alena především osobní automobil, který hodnotí jako nejlepší variantu. Ve vlaku to podle ní není špatné až na plánování předem. S dálkovým autobusem nemá Alena zkušenosti a dodává, že si nikdy nevšimla nabídky přepravy pomocí bezbariérového autobusu mezi městy. Naopak s městskou hromadnou dopravou má samé dobré zkušenosti, říká, že v Ostravě i Praze to bylo vždy bez problémů.

Rozhovor č.3 – Paní Zuzana

Identifikační údaje:

Pohlaví: Žena

Věk: 53 let

Bydliště: Praha

Kompenzační pomůcka: Mechanický vozík a chodítko

Paní Zuzana byla celý život aktivní cestovatelkou, bohužel je následkem úrazu upoutána na vozík a pomoc ostatních. V dnešní době již paní Zuzana tolik necestuje, jelikož ji přejímá strach, když je však v doprovodu svých dětí, je pro ni cestování příjemnou záležitostí, která ji dopřává vybočení ze stereotypu a nové zážitky a zkušenosti. Dodává, že asistence na cestách je pro ni nutností. Do zahraničí jezdila paní Zuzana jen před nehodou. Jelikož má i určitou vadu řeči, rozhodla se na dotazník odpovědět písemně.

Pro paní Zuzanu je největší překážkou nepřístupnost mnoha vlakových nástupišť, sama nastoupit nedokáže, a proto vždy potřebuje pomoc. Dodává, že se podle ní dostupnost cestování pro vozíčkáře jistě zlepšuje, ale stejně jako předchozí informátoři vidí vlaky jako celorepublikový problém.

Podle paní Zuzany jsou k ní lidé většinou vstřícní, zdůrazňuje však, že by cestování vozíčkářů velmi podpořila větší angažovanost řidičů, průvodčích či spolucestujících.

Pro plánování cesty využívá paní Zuzana většinou internetové stránky, nebo informace od známých, hodně ji v získávání informací pomáhají její děti, které jsou podle Zuzany počítačově zdatnější než ona. Chytré mobilní aplikace pro plánování cesty nevyužívá a neslyšela o žádné z výše popisovaných aplikací.

Co se týče zhodnocení dopravních prostředků, paní Zuzana využívá aktuálně výhradně osobní automobil, má však zkušenosti s vlaky, které ji nevyhovovaly, a proto z jejich využívání upustila. Naopak ubytovací služby v České republice hodnotí velmi pozitivně, říká, že jich mnoho navštívila se synem a dcerou a také, že si často prohlíží různé rekreační objekty na internetu, které se zdají být velmi přívětivé vůči potřebám vozíčkáře.

Rozhovor č.4 – Pan Vojtěch

Identifikační údaje:

Pohlaví: Muž

Věk: 39 let

Bydliště: Liberec

Kompenzační pomůcka: Elektrický vozík a mechanický vozík

Pan Vojtěch je na invalidní vozík odkázán již od dětství, k tomu navíc trpí i částečnou vadou zraku. I přes tato omezení je to člověk, který si užívá každý den. Jeho velkou zálibou je cestování, které pro něj znamená svobodu a možnost poznání nových přátel. Jeho největším koníčkem je však navštěvování koncertů. Říká, že nejdůležitější pro vozíčkáře je pozitivní myšlení a nepřipouštění si strachu. Také dodává, že když jsou vozíčkáři milí a usměvaví, okolí se k nim chová lépe. Před pandemií jezdil pan Vojtěch na výlety zhruba jednou za dva týdny. Většinou cestuje sám, potřebuje však asistenci při nastupování do vozů, objednává si tedy službu asistence přes webovou stránku One Ticket. Nikdy nevyužil služeb cestovní kanceláře.

Největší problém vidí pan Vojtěch v nastupování do dopravních prostředků, konkrétněji do vlaků. Stěžuje si, že kolikrát nefunguje zdvihací plošina nebo není informován průvodčí, i přesto, že si vlak objednal s dostatečným předstihem. Ze

zahraničí má zkušenost pouze z Německa, kde velmi vychvaluje kvalitu vlaků, které jsou modernější, nízkopodlažní.

Zlepšení je podle pana Vojtěcha především ve větším počtu bezbariérových míst. Říká však, že se vše mění velmi pomalu a výraznou pomocí by byly finanční prostředky, které by byly použity na renovaci vlaků a autobusů.

Podle pana Vojtěcha je k němu společnost většinou vstřícná, za jediný problém považuje nedostatečné vyškolení zaměstnanců v cestovním ruchu.

Stejně jako předchozí informátoři si pan Vojtěch plánuje své cesty pomocí internetu a také pomocí chytrého telefonu, kde má předplacená data, aby mohl dohledat potřebné informace i mimo domov. Z výše zmíněných chytrých aplikací pro plánování cesty slyšel pouze o VozejkMapu, nikdy ho však nevyužil.

Na konci samotného rozhovoru hodnotil pan Vojtěch dopravní prostředky a ubytovací služby. Vlak hodnotí jako velmi komfortní během cesty, objednávání dva dny předem, zařizování plošiny a nastupování jako takové vnímá však jako negativum, k problémům dochází prý zhruba u jedné jízdy z deseti. Nejvíce by mu vyhovovala jízda autem, kvůli částečnému zrakovému postižení však nemůže řídit. Co se týče dálkového autobusu, byl zvyklý využívat linku Liberec – Praha od Student Agency, která však byla zrušena, a tak je pan Vojtěch odkázán pouze na vlak. Říká však, že na této lince nebyl nikdy problém. Městskou hromadnou dopravu si minimálně v Liberci pan Vojtěch pochvaluje, říká, že je zde mnoho spojů nízkopodlažních, a pokud nenarazí na neochotného řidiče, tak je vše v pořádku. V ubytování vidí pan Vojtěch obrovský posun, většinou si vše potřebné vyhledá na internetu a pro jistotu se se zaměstnanci daného ubytování telefonicky domluví a doptá se, na co je potřeba, aby předešel případným problémům.

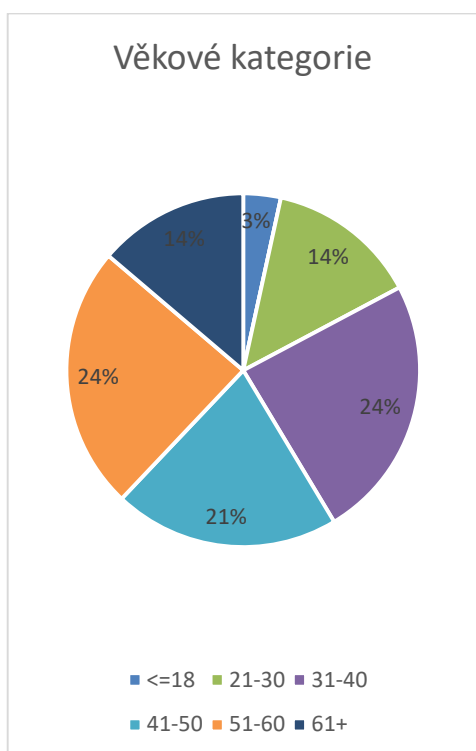
4.2 Kvantitativní výzkum

Tato kapitola je zaměřena na rozbor dotazníkového šetření.

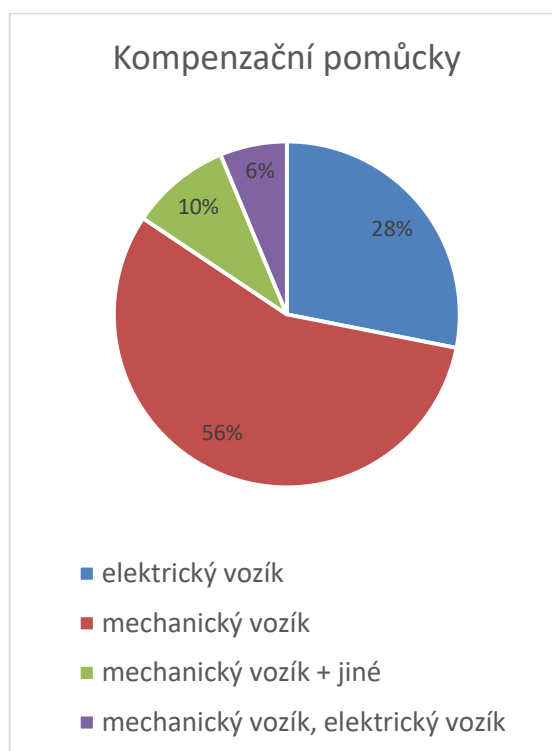
4.2.1 Charakteristika dotazníku

Dotazník byl sestaven z 29 otázek, které měly předurčené větvení na základě předchozích odpovědí respondenta. Tento dotazník byl navržen skrz portál Microsoft Forms. Dotazník byl zveřejněn na dvou Facebookových skupinách

sdužující právě vozíčkáře. Na každé stránce byl dotazník zveřejněn dvakrát, jelikož po prvním zveřejnění neodpovědělo dostatečné množství lidí. Všechny dotazníky byly anonymní a vyplněny elektronicky. Průměrně zabralo respondentovi vyplnění tohoto dotazníku 11 minut a 4 vteřiny. Tento sběr dat proběhl v zimě 2021. Celkový počet respondentů je 32, z nichž 57% byly ženy a 43% muži. Průměrný věk respondentů je 44 let. Co se týče bydliště respondentů byly nejvíce zastoupeny kraje hlavní město Praha s 27% a Liberecký kraj se 17%. Respondentům byla v identifikační části dotazníku položena také otázka, jaké využívají kompenzační pomůcky (Graf č.2). Jiné kompenzační pomůcky než mechanický či elektrický vozík, uvedli pouze tři respondenti a jednalo se o Freewheel, chodítka a francouzské berle.



Graf č. 1: Věkové zastoupení respondentů
Zdroj: Vlastní zpracování



Graf č. 2: Kompenzační pomůcky
Zdroj: Vlastní zpracování

Hlavním cílem dotazníku bylo zjistit, zda vozíčkáři využívají chytré aplikace, které byly navrženy speciálně pro jejich potřeby. Dalším záměrem bylo prozkoumat problematiku cestování na vozíku, proto otázky naváděly respondenta na vyjádření názorů a zkušeností.

Dotazník obsahoval následující typy otázek:

- Otevřené otázky – Tento typ otázek byl v dotazníku nejvíce zastoupen, bylo jich celkem 16. Tento typ otázek byl zvolen především proto, aby respondenti mohli uvést svůj názor.
- Uzavřené otázky – Tyto otázky byly v dotazníku použity pouze tři jako podklad pro následné větvení otázek.
- Škálovací otázky – V dotazníku se objevilo 5 otázek tohoto typu, jedna pro zhodnocení překážek při cestování a druhá zaobírající se zhodnocením dopravních prostředků. Další tři škálovací otázky dávaly respondentům možnost zhodnotit jimi využitě cestovní aplikace.
- Identifikační otázky – Na samotném konci dotazníku se vyskytovaly 4 otázky zjišťující pohlaví, věk a kraj bydliště respondenta.
- Otázky z možností více odpovědí – V dotazníku se tato otázka vyskytla jednou. Dotazovaní měli zaškrtnout cestovní aplikace určené pro vozíčkáře, které někdy využili.

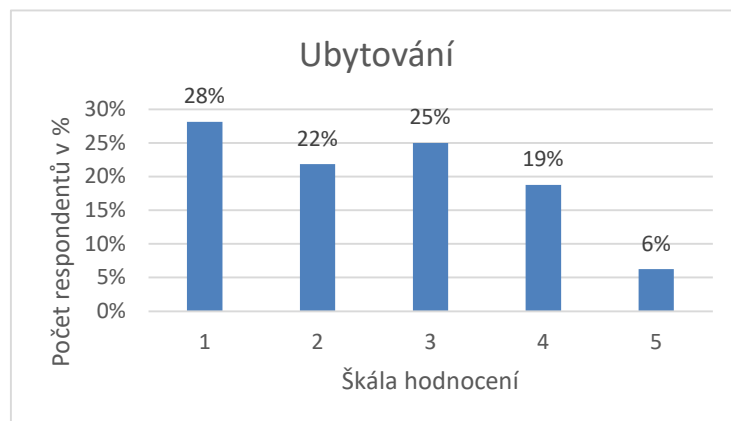
4.2.2 Rozbor odpovědí

Otázka č.1 + č.2: Hodnocení bariér + připomínka

Hodnocení bariér se skládalo ze 7 různých kategorií, ke kterým měli respondenti uvést číslo ze škály 1-5, značící, jak zásadní pro ně daná kategorie je. 1– znamenala nejmenší překážku a 5 největší. K této otázce, měli respondenti možnost dopsat písemné připomínky, z 32 lidí ji napsali pouze 4 lidé.

1. Ubytování

Ubytovací zařízení byla hodnocena průměrným číslem 2,5, což značí, že dle respondentů je ubytování na průměrné úrovni. Tato otázka byla nejčastěji ohodnocena body 1 a 3. Hojně však bylo zastoupeno i hodnocení body 2 a 4, dá se tedy říci, že výsledky zde nejsou jednoznačné.



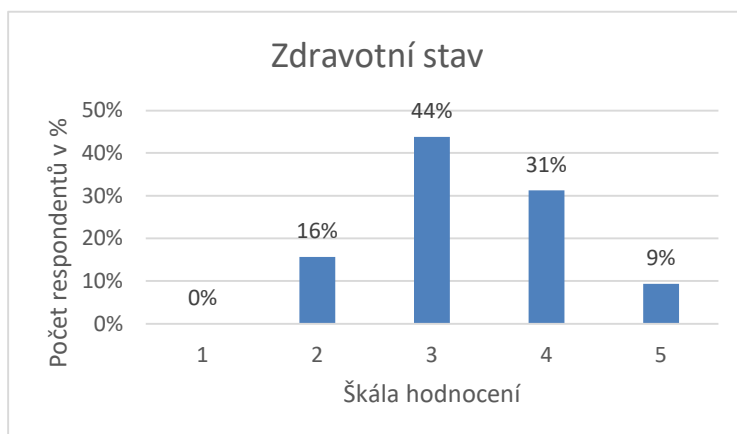
Graf č. 3: Hodnocení ubytování

Zdroj: Vlastní zpracování

Dva respondenti vyjádřili k ubytování připomínku, že bezbariérové hotely bývají bohužel skoro vždy drahé.

2. Zdravotní stav

Zdravotní stav už je dle respondentů větší bariérou a má průměrné číslo 3,3. Tato bariéra byla ohodnocena číslem 3, tedy průměrem, od 44% respondentů. Druhým nejzastoupenějším bodovým ohodnocením bylo číslo 4, které uvedlo 31% odpovídajících.

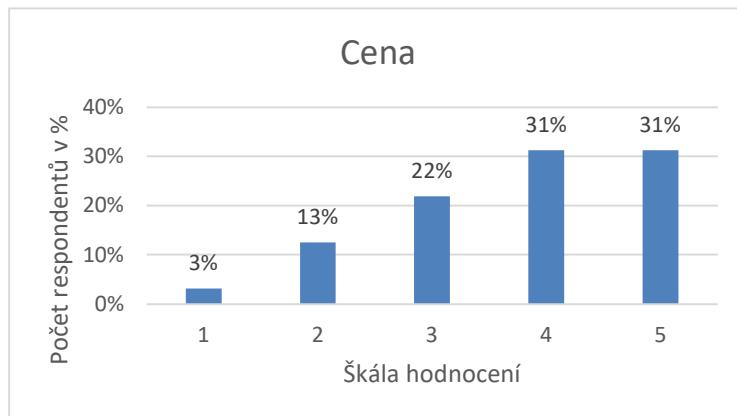


Graf č. 4: Hodnocení zdravotního stavu

Zdroj: Vlastní zpracování

3. Cena

Cenu respondenti hodnotili průměrně číslem 3,8. 62% respondentů uvedlo bodové hodnocení 4 nebo 5, dá se tedy předpokládat, že pro většinu odpovídajících je cena významnou bariérou.

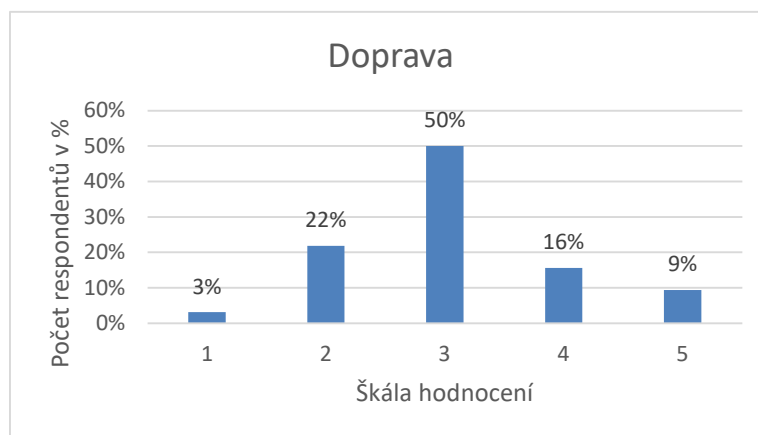


Graf č. 5: Hodnocení ceny

Zdroj: Vlastní zpracování

4. Doprava

Ze všech odpovědí od respondentů připadá na dopravu průměrné číslo 3,1. Zde 50% respondentů hodnotilo číslem 3, dá se tedy vyvodit, že doprava je průměrně velkou bariérou pro tělesně hendikepované cestovatele.



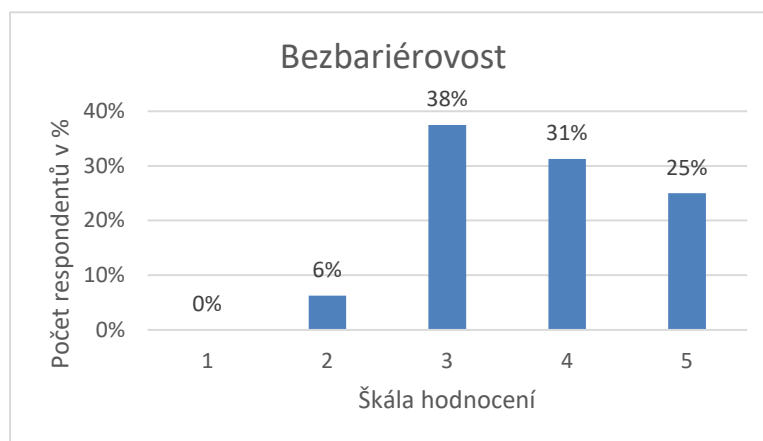
Graf č. 6: Hodnocení dopravy

Zdroj: Vlastní zpracování

Co se týče připomínek k dopravě, dva z respondentů vyjádřili problém s přepravou elektrického vozíku vlakem a letadlem.

5. Nedostatek bezbariérových přístupů

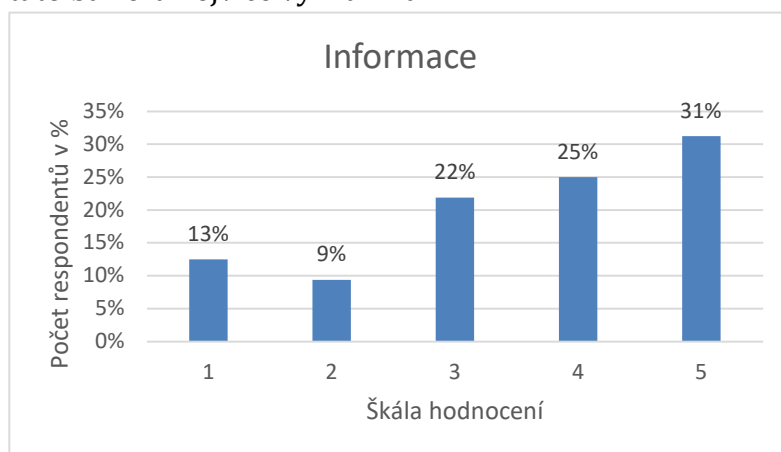
Bezbariérovost byla hodnocena průměrně stejně jako cena, tedy číslem 3,8, je tedy na stejné úrovni. Zde byla většina odpovědí ohodnocena body 3 až 5, což značí významnost této bariéry.



Graf č. 7: Hodnocení bezbariérových přístupů
Zdroj: Vlastní zpracování

6. Nedostatek potřebných informací pro cestu

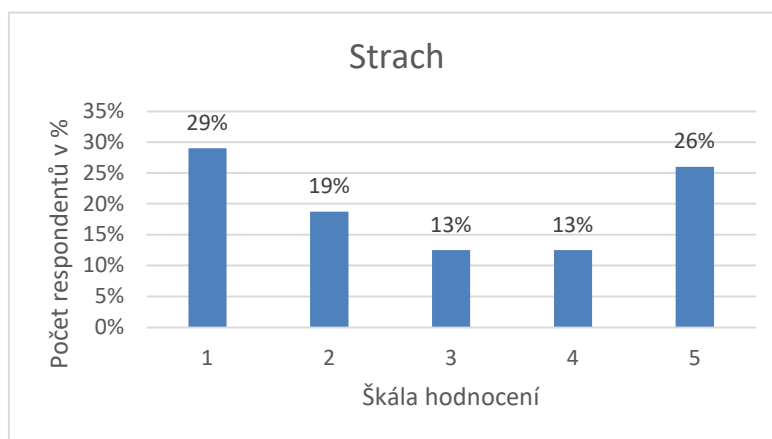
Tato kategorie byla hodnocena průměrným číslem 3,5. Zde 31% respondentů zvolilo nejvyšší možné bodové ohodnocení 5 znamenající, že je pro ně tato bariéra nejvíce významná.



Graf č. 8: Hodnocení dostupnosti informací
Zdroj: Vlastní zpracování

7. Strach

Poslední hodnocenou kategorií byl strach, který nese průměrné číslo 2,9. Zde jsou odpovědi velmi nesourodé, nejvíce jsou zastoupeny odpovědi 1 a 5, pro některé respondenty je strach tedy malou bariérou a pro jiné velmi významnou.



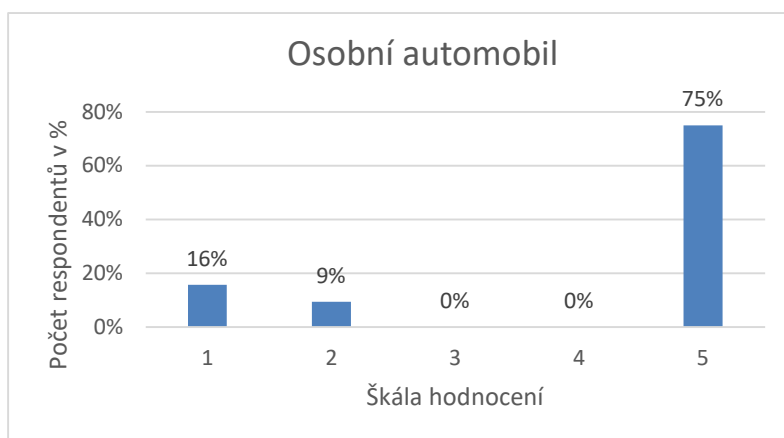
Graf č. 9: Hodnocení významnosti strachu při cestování
Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č.3 + č.4: Hodnocení dopravních prostředků + připomínka

V této otázce hodnotili respondenti na škále 1-5 (5 – nejlepší) pět různých druhů dopravy. Toto hodnocení provedlo všech 32 respondentů, připomínku jich napsalo 12.

1. Osobní automobil

Respondenti ohodnotili osobní automobil průměrným číslem 4,1, z čehož vyplývá, že tento druh dopravního prostředku je mezi vozíčkáři velmi oblíbený. 75% respondentů hodnotilo číslem 5 značícím nejlepší možnost. Jeden z respondentů vznesl připomínku, že auto není zrovna nejlevnější záležitost. Druhý respondent, který měl k automobilu komentář, napsal, že je to nejlepší varianta, pokud lidé nezabírají místa určená pro vozíčkáře. Jeden z odpovídajících také uvedl, že využívá výhradně automobil, jelikož veřejná doprava je dle jeho názoru nedostačující.



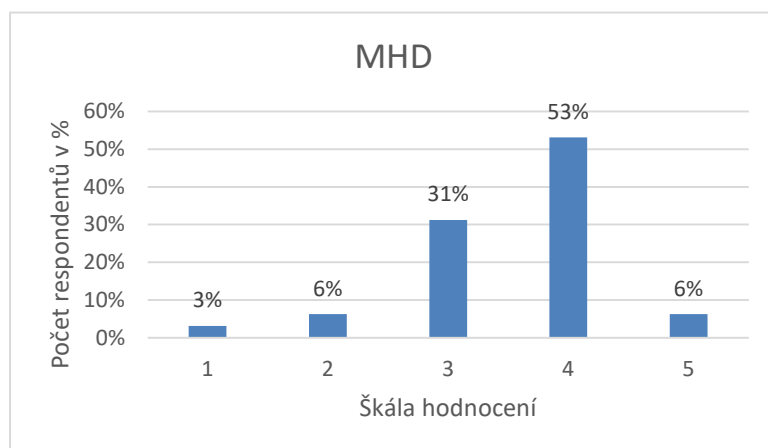
Graf č. 10: Hodnocení osobního automobilu

Zdroj: Vlastní zpracování

2. Městská hromadná doprava

Městská hromadná doprava byla hodnocena průměrným číslem 3,5. 53% respondentů hodnotilo druhým nejvyšším číslem – 4, což značí, že tento dopravní prostředek vůbec není dle respondentů špatný.

Městskou hromadnou dopravu ohodnotil jeden z respondentů jako velmi dostupnou, dodal však, že zde je problém s nechutí řidičů, kteří jsou mnohokrát nesdílní až zlí.



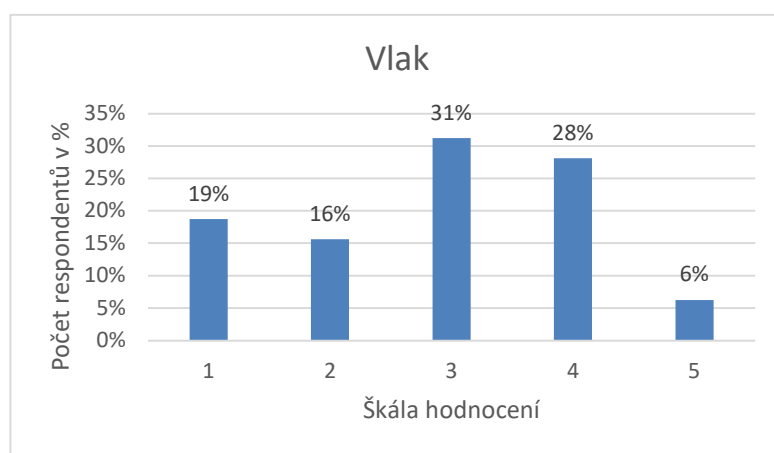
Graf č. 11: Hodnocení MHD

Zdroj: Vlastní zpracování

3. Vlak

Vlak byl ohodnocen průměrným číslem 2,9. Zde 59% respondentů uvedlo odpovědi 3 nebo 4. Hojně však byly zastoupeny i odpovědi 1 a 2, které značí, že tento prostředek není úplně ideální podle některých respondentů, odpovědi jsou tedy velmi různorodé.

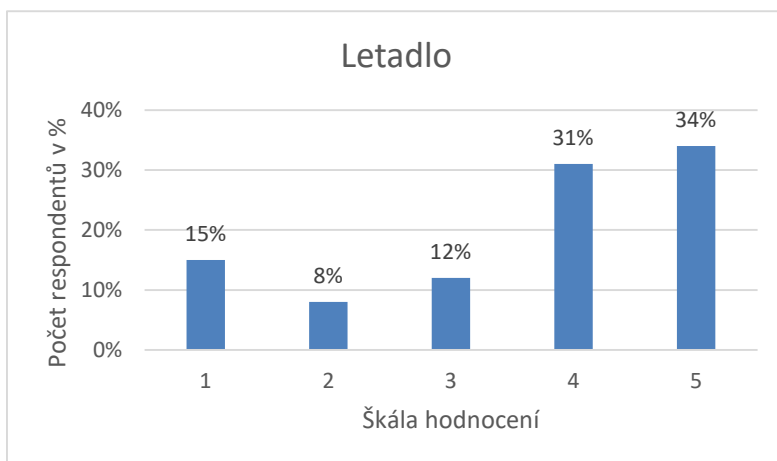
Komentáře k jízdě vlakem byly napsány celkem 4. Jeden z respondentů hodnotí vlak velice kladně, ostatní se shodují, že největším problémem je zde objednávání předem a nedostatek bezbariérových zastávek. Jeden z respondentů také dodal, že se již mnohokrát setkal s rozbitou nástupní plošinou či zamrzlými dveřmi v zimních měsících.



Graf č. 12: Hodnocení vlaku
Zdroj: Vlastní zpracování

4. Letadlo

Respondenti hodnotili letadlo průměrným číslem 3,6, 65% respondentů uvádělo hodnocení 4 a 5, dá se tedy vyvodit, že letadlo není na špatné úrovni. Na tuto otázku však z celkového počtu respondentů odpovědělo pouze 26 lidí. 4 z 6 lidí, co tuto otázku vynechali, doplnili do připomínky, že letadlem nikdy neletěli. Jeden z respondentů také dopsal komentář, že mu jednání v letadle vždy připadalo profesionální a bezproblémové.

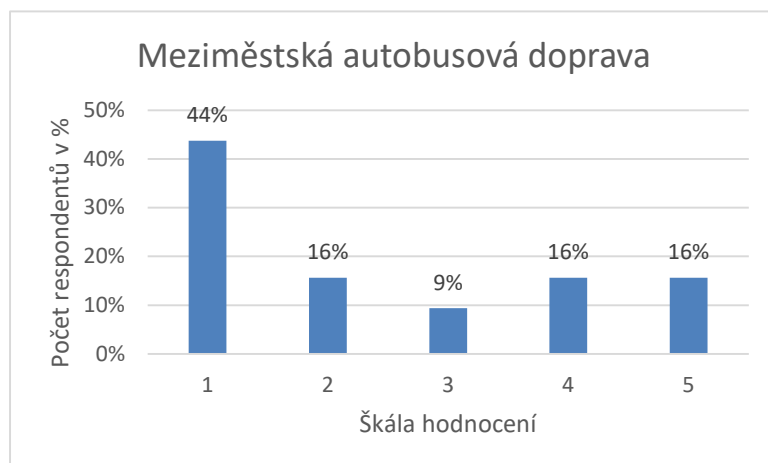


Graf č. 13: Hodnocení letadla

Zdroj: Vlastní zpracování

5. Meziměstský autobus

Dálkový autobus má ze všech hodnocených dopravních prostředků nejhorší průměrné číslo – 2,4. 44% respondentů ohodnotilo tento dopravní prostředek nejhorším možným číslem z čehož vyplývá, že je tento druh dopravního prostředku na velmi špatné úrovni. K dopravě autobusem měli dva respondenti komentář, že hlavně na venkově, ale i mezi městy, je veliký nedostatek bezbariérových spojů.



Graf č. 14: Hodnocení meziměstské autobusové dopravy

Zdroj: Vlastní zpracování

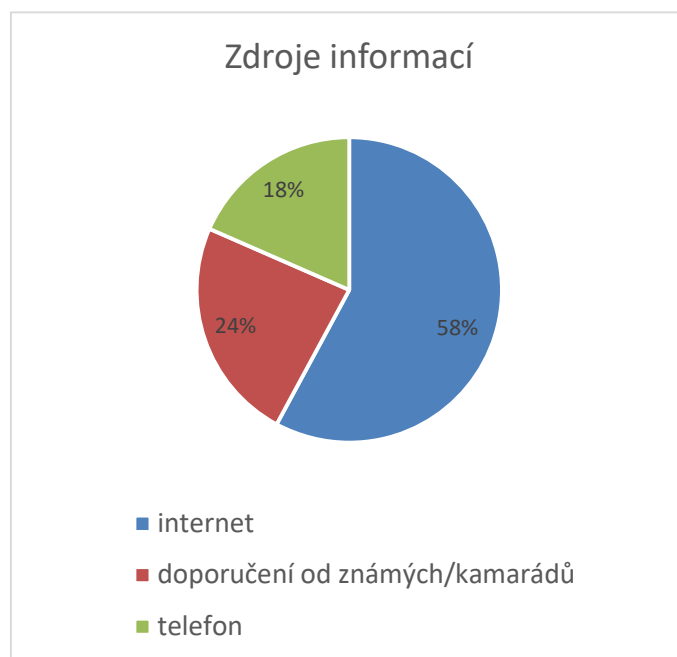
Otázka č.5: Potřeba asistence

75% respondentů odpovědělo, že asistenci potřebuje. 29% respondentů uvedlo, že potřebují pomoc především při nástupu do veřejné dopravy. Druhou nejzastoupenější odpovědí byla pomoc při nakládání/vykládání vozíku z automobilu, což odpovědělo 13% respondentů. Další odpovědi souvisely se špatnou fyzickou kondicí či strachem.

Otázka č.6: Pokrok v dostupnost cestování

Celkem 73% respondentů vidí zlepšení v počtu bezbariérových míst či spojů. 12% respondentů odpovědělo, že je pro ně cestování méně dostupné kvůli zhoršení zdravotního stavu. 8% odpovídajících nevidí žádný posun a 8% uvádí, že nemohou posoudit, jelikož nebyli odkázáni na invalidní vozík před 10 lety. Podle 15% odpovídajících osob se situace zlepšila díky existenci internetu.

Otázka č.7: Zdroj informací pro cestování



Graf č. 15: Zdroj informací pro cestování
Zdroj: Vlastní zpracování

Většina respondentů odpověděla, že si informace shání na internetu. Konkrétněji 19% lidí zodpovědělo že si shání informace na Facebooku a ve skupinách určených pro vozíčkáře. Dvakrát byla uvedena odpověď Idos.cz a stejně tak Mapy.cz a Google Mapy.

Otázka č.8: Znalost produktu či služby podporující cestování lidí s hendikepem

54% respondentů zodpovědělo, že znají nějaký produkt či službu podporující cestování lidí s hendikepem. 14% respondentů odpovědělo, že znají cestovní agenturu Bezbatour, která nabízí zájezdy pro hendikepované. Dále 18% respondentů odpovědělo, že znají aplikaci VozejkMap, jeden však doplnil, že ji nikdy nevyužil. 11% osob uvedlo portál One Ticket, 7% napsalo webovou stránku Vozejkov a 7% respondentů také uvedlo portál Disway.

Otázka č.9: Technologie, která by usnadnila cestování vozíčkářů

37% respondentů uvedlo, že by jim cestování usnadnila především bezbariérovost všech vlaků a nástupišť. 33% respondentů odpovědělo, že je zrovna nic nenapadá. 15% odpovídajících uvedlo, že jim žádná technologie nechybí. 7% lidí uvedlo, že by uvítali informace o bezbariérovosti v Google mapách či v Mapy.cz. Vyskytly se také odpovědi, že by cestování usnadnily zvedáky pro přesun z vozíku do postele či do bazénu a také finance.

Otázka č.10: Obsah ideální cestovní aplikace

U této otázky 21% respondentů uvedlo, že je nic nenapadá. 35% respondentů uvedlo, že by aplikace měla obsahovat především informace o bezbariérovosti, konkrétněji šířku dveří, výšku postelí v hotelech, délku výtahu či výšku stolů v restauracích. 14% lidí by v aplikaci uvítalo popis terénu. 24% odpovídajících uvedlo, že by v aplikaci ocenili nápady na širší využití okolí zadaného místa, např. bezbariérové atraktivita, restaurace, ubytování v okolí. Podle 10% respondentů by aplikace měla být především jednoduchá a přehledná. 10% respondentů také uvedlo, že by aplikace měla být ozvučená a měla by mít možnost hlasového ovládní.

14% lidí také uvedlo, že by aplikace měla mít funkci přivolání asistence, jeden z těchto odpovídajících řekl, že by uvítal inzerci nabídky i poptávky po asistenci.

Otázka č.11 +12: Znalost webových či mobilních portálů určených pro plánování cesty vozíčkářů + jaké

66% respondentů u této otázky odpovědělo, že webové či mobilní aplikace pro usnadnění cestování vozíčkářů nezná. 22% respondentů odpovědělo, že zná portál VozejkMap, 6% lidí uvedlo Disway a jednou byly zastoupeny odpovědi One Ticket, Mapy.cz a Idos.cz

Otázka č.13: Výběr využitých aplikací

Na základě otázky č.11 se respondentům zobrazil seznam tří aplikací, kterými byly VozejkMap, Disway a Mapy bez bariér, ze kterých měli vybrat právě ty aplikace, které někdy využili. Nechyběla zde ani možnost „jiné“, kterou využil jeden respondent a zapsal portál One Ticket.

64% respondentů uvedlo odpověď Vozejkmap, jednou byla zastoupena také možnost Disway. 18% respondentů také uvedlo, že žádnou z aplikací nikdy nevyužili, ale slyšeli o některé z nich.

Otázky č.14, 15, 16, 17: Hodnocení vybraných aplikací + slovní vyjádření názoru

U respondentů nejvíce známá aplikace a webová stránka Vozejkmap získala hodnocení s průměrným číslem 3,5. Ohodnocena byla od osmi respondentů. Nejčastěji respondenti hodnotili číslem 4, což byla druhá nejlepší možnost. Jeden z hodnotících uvedl, že vidí nedostatek VozejkMapu v tom, že nerozlišují mechanický a elektrický vozík ohledně překážek, jelikož elektrický překoná jen 7cm. Vyskytly se také odpovědi, že by aplikace mohla obsahovat tipy na výlety, jednodušší či hlasové ovládání, kvůli omezené hybnosti rukou. 25% z těchto respondentů uvedlo, že aplikace nenabízí nic speciálního a také podle 25% respondentů je aplikace vyhovující, vyzdvihnuta zde byla možnost osobního přidávání a hodnocení míst.

Webový portál Disway byl ohodnocen dvěma osobami s průměrným číslem 3 a oba respondenti ohodnotili tuto aplikaci číslem 3, což se dá považovat za průměr. Jeden z respondentů odpověděl, že nenabízí nic speciálního. Podle druhého komentujícího respondenta, bylo dobrou volbou zaměřením jak na vozíčkáře, tak na nevidomé a neslyšící, jelikož tuto aplikaci využijí lidé s kombinovaným postižením, dodává však, že je zde zatím málo zmapovaných míst.

U portálu Mapy bez bariér nikdo nezodpověděl, že by ho znal, a proto nebyl ani hodnocen.

Otázka č.18, 19, 20: Setkání s nabídkou bezbariérového zájezdu od cestovní kanceláře + kde se respondenti s nabídkou setkali + zda by se zúčastnili takového zájezdu

Zde 66% respondentů zodpovědělo, že se s takovouto nabídkou nikdy nesetkali. 13% respondentů uvedlo, že se o zájezdu dozvěděli z internetu. Dále 13% osob uvedlo, že se s nabídkou setkali na sociální síti Facebook. 6% respondentů uvedlo, že tuto informaci získali od přátel a jeden respondent se o zájezdu dozvěděl přímo v cestovní kanceláři při konzultaci.

97% respondentů uvedlo, že by se takového zájezdu zúčastnili. 23% lidí dodalo, že by záleželo na ceně či destinaci. Jediná respondentka uvedla, že cestuje bez využití cestovní kanceláře, a že ji to takto vyhovuje.

Otázka č.21: Zhodnocení nabídky cestování pro tělesně hendikepované

U této otázky 86% respondentů uvedlo, že jim nabídka přijde nedostatečná. 7% respondentů odpovědělo, že neví a vyskytly se i odpovědi, že se nabídka zlepšuje a že na internetu je těchto nabídek dostatečné množství.

Otázka č.22 + 23: Zájezd či výlet bez využití cestovní kanceláře + problémy

87% respondentů uvedlo, že by zájezd či výlet bez využití cestovní kanceláře někdy podstoupili. 53% odpovědí uvedlo, že se s žádnými problémy nesetkali, převážně proto, že měli doprovod či zjištěné informace předem. 13% respondentů mělo problémy kvůli neochotnému personálu v ubytovacím zařízení a 13% respondentů mělo problém kvůli mylným informacím o bezbariérovosti. 7% lidí

mělo komplikace s náročnějším terénem, než očekávali a jedna osoba zodpověděla, že měla velký problém při shánění bezbariérového ubytování.

Otázka č.24: Zhodnocení vstřícnosti zaměstnanců v cestovním ruchu

Odpovědi se zde velmi lišily. Obecně z odpovědí však vyplynulo, že je personál převážně milý, ale bohužel neumí často poskytnout potřebné informace. Respondenti vidí největší problém v nedostatečném vyškolení personálu.

Otázka č.25: Závěrečné připomínky

Připomínky mělo pouze 9% respondentů. Jeden uvedl, že by rád při cestování využíval elektropohon, jelikož by měl potíží v letadle, kvůli předepsaným rozměrům i typu baterie. Podle webové stránky Sivak (2020) je však tento revoluční elektrický pohon vhodný i do letecké dopravy. Další respondenti uvedli, že největším problémem jsou finance a také zajištění vozíku, který by zvládl snůh.

5 Shrnutí výsledků

Jelikož se bakalářská práce zabývala cestovními aplikacemi, byli za informátory vybráni lidé, co aktivně cestují. Tito lidé berou cestování jako velmi důležitou součást jejich života. Znamená to pro ně svobodu, únik ze všedního života, zážitky, zkušenosti. Občas sice musí překonat strach a musí čelit mnoha bariérám, které je na cestě mohou potkat, ale při pozitivním nastavení mysli, je to pro ně příjemná záležitost, což však bohužel nemusí platit pro všechny hendikepované osoby.

Pro objektivizaci výsledků z kvantitativního výzkumu by bylo jistě vhodnější, mít větší množství respondentů, které se bohužel nepodařilo oslovit, jelikož je tento segment velmi úzce zaměřený. Facebookové skupiny, kam byl dotazník umístěn, měly přes 1000 členů, bohužel i přes opakované vkládání žádosti o vyplnění jich bylo vyplněno pouze 32, závěr tedy vychází z odpovědí od těchto respondentů. Co se týče bydliště a věku respondentů, je vzorek rozmanitý.

5.1 Vyhodnocení výzkumných otázek

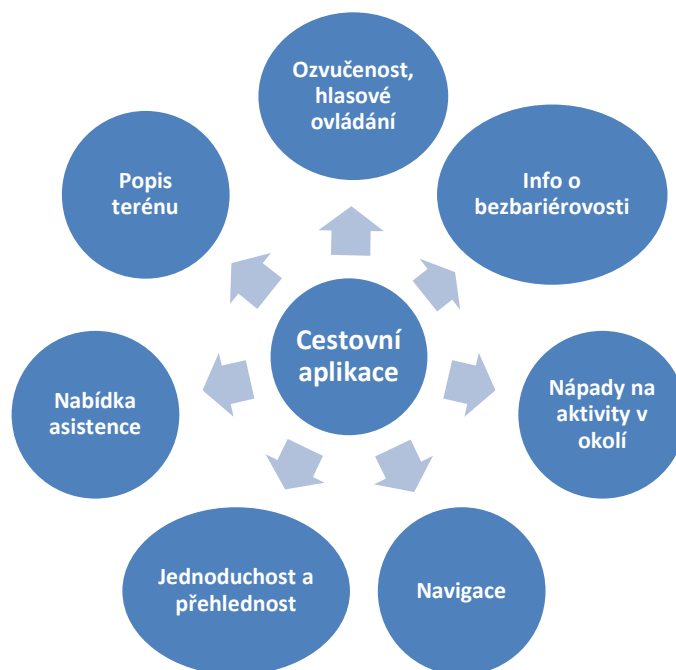
1. *Využívají tělesně hendikepovaní mobilní aplikace/webové portály poskytující informace o bezbariérovosti?*

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že takovéto aplikace zná pouze 34% respondentů. Ne všichni respondenti, co chytré aplikace znají je však někdy využili. Chytré aplikace či webové stránky tedy využívá pouze 28% respondentů. Ze 4 anonymních rozhovorů vyplynulo, že ani tyto osoby tuto technologii nevyužívají.

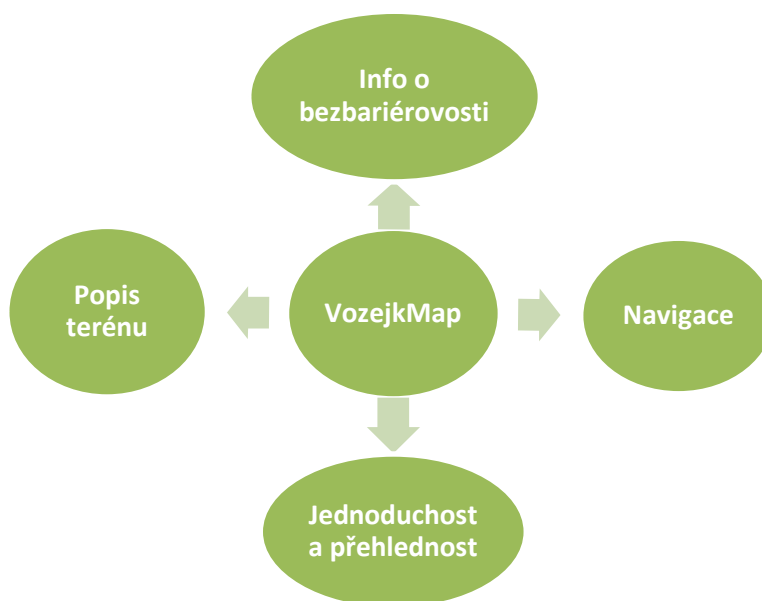
Jelikož ani třetina respondentů tyto aplikace nevyužívá, lze předpokládat, že aktuálně nemají příliš vysoký potenciál. Jelikož se ale u otázky na obsah ideální cestovní aplikace vyskytovaly i odpovědi funkcí, kterými minimálně jedna z aplikací VozejkMap, Mapy bez bariér a Disway disponují, lze se domnívat, že je problém především v propagaci.

2. Jaké mají tyto aplikace nedostatky?

Slovní ohodnocení vybraných aplikací uvedlo bohužel pouze 25% respondentů a žádné odpovědi se neshodovaly. Z otázky zjišťující, jaké funkce by měla ideální cestovní aplikace mít však vyplynulo, že některé funkce u existujících aplikací chybí.



Obr. č. 15: Schéma funkcí ideální cestovní aplikace
Zdroj: Vlastní zpracování



Obr. č. 16: Schéma funkcí aplikace VozejkMap
Zdroj: Vlastní zpracování



Obr. č. 17: Schéma funkcí portálu Disway

Zdroj: Vlastní zpracování



Obr. č. 18: Schéma funkcí portálu Mapy bez bariér

Zdroj: Vlastní zpracování

Ze srovnávacích schémat vyplývá, že nejlepší existující aplikací je z hlediska funkcí VozejkMap, který má 4 podstatné funkce ze 7. Na druhém místě jsou mapy bez bariér, které mají 3 žádoucí funkce a na poslední místě je Disway, který je však teprve v beta verzi a oproti ostatním aplikacím nabízí funkci filtrace dle druhu hendikepu.

3. Je cestování pro tělesně hendikepované dostupnější než před 10 lety?

Při vyhodnocování této otázky byli vyřazeni ti odpovídající, kteří nebyli v takto vzdálené minulosti odkázáni na invalidní vozík, a také ti, pro které je cestování hůře dostupné kvůli zhoršení zdravotního stavu, jelikož se jedná o vnitřní faktor.

Ze zbývajících respondentů vidí 91% posun. Na základě tohoto lze předpokládat, že cestování je v dnešní době pro tělesně hendikepované dostupnější, bude-li pominut výskyt COVID – 19. Respondenti zaznamenávají pokrok především v počtu bezbariérových míst a spojů, z otázek hodnotících překážky však vyplývá, že bezbariérovost je pro většinu respondentů stále problém, jelikož získala průměrné číslo 3,8, což značí, že stále ještě není na dostatečně dobré úrovni.

4. S jakými problémy se tělesně hendikepovaní potýkají při cestování?

Co se týče problémů při cestování směřovala většina komentářů z dotazníku i z rozhovoru k tématu dopravy. Nejvíce stížností padlo na téma vlaků, konkrétně nutnosti objednání předem a na problémy s plošinami. Na téma bezbariérovosti všech vlaků a nástupišť vznikla pod záštitou Asistence, o.p.s. petice, žádající vládu o odstranění bariér při cestování vlakem, která má již přes 4500 podpisů. V otázce, kde respondenti měli zhodnotit dopravní prostředky získal vlak průměrné hodnocení 2,9, což je téměř ve středu hodnotící škály. Z výzkumu však vyplývá, že co se týče dopravy mezi městy, nemají vozíčkáři ve veřejné dopravě prakticky jinou možnost, jelikož dálkový autobus je velmi opomíjeným dopravním prostředkem, co se týče bezbariérovosti.

Z údajů z dotazníku lze také vyvodit, že problémem je nedostatek relevantních informací. Tato otázka byla zhodnocena v průměru číslem 3,5 což znamená, že je to pro vozíčkáře jedna z větších překážek.

Největšími problémy jsou však dle dotazníku nedostatek bezbariérových míst a cena, které získaly stejné hodnocení 3,8.

5.2 Vyhodnocení hypotéz

Hypotézy:

1. Mobilní cestovní aplikace určená pro tělesně hendikepované má vyšší potenciál než pouze webová aplikace.

První výsledky tohoto pilotního výzkumu naznačují, že by bylo možné tuto hypotézu potvrdit, jelikož aplikace VozejkMap byla mezi respondenty nejvíce známá a využívaná, konkrétněji ji znalo 22% respondentů, kdežto portál Disway pouze 6% lidí a Mapy bez bariér neznal žádný respondent.

To, že má mobilní aplikace vyšší potenciál, než webová naznačují i schémata (Obr. 15–18), ze kterých vyplývá, že mobilní cestovní aplikace má více funkcí, které by podle respondentů měla ideální verze obsahovat.

2. Nadpoloviční většina tělesně hendikepovaných respondentů by se zúčastnila bezbariérového zájezdu od cestovní kanceláře.

Výsledky dotazníkového šetření tohoto pilotního výzkumu nastiňují, že by tato hypotéza mohla být potvrzena. 97% respondentů uvedlo, že by se bezbariérového zájezdu zúčastnilo. 23% však dodalo, že by záleželo i na ceně či destinaci. Pro cestovní kanceláře by tedy mohlo být výhodné zaměřit se na tento segment, jelikož by získali nové zákazníky, kteří nemají většinou problém cestovat mimo sezónu.

6 Závěry a doporučení

Jelikož je v České republice již po dobu jednoho roku určitým způsobem omezen volný pohyb, je možné že jsou výsledky z tohoto pilotního výzkumu mírně ovlivněné, i přes fakt, že byli respondenti požádáni, aby brali v potaz dobu před pandemií.

Aplikace a webové portály VozejkMap, Disway a Mapy bez bariér byly vytvořeny s dobrým záměrem a mohou poskytovat jejich uživatelům užitečné informace. Z výsledků kvalitativního i kvantitativního výzkumu lze vyvodit, že hlavním problémem je nedostatečný dosah. Pan Váša během uskutečněného rozhovoru zmínil, že mají v plánu partnerství s CzechTourism a také YouTube kanál s návody, které by ukázaly vozíčkářům, jak se aplikace používá, což bude jistě velkým přínosem, pokud dojde k uskutečnění. Také uvedl, že velikou podporou cestování vozíčkářů by byla mediální kampaň, s čímž nelze nesouhlasit, jelikož je tato skupina lidí zbytkem společnosti často opomíjena. Jistě by bylo vhodné vytvořit kampaň, která by se zaměřila na propagaci chytrých aplikací. Výsledky dosažené z dotazníku budou předány panu Vášovi, jako nápady pro inovaci aplikace VozejkMap.

Dobrým tahem by mohla být propagace aplikací ve skupinách na sociálních sítích, které sdružují tělesně hendikepované, jelikož mají vcelku hodně členů. Mohly by zde být zveřejňovány budoucí videorecenze či návody, jak aplikaci používat. Jelikož sociální síť Facebook poskytuje možnost komentářů, mohla by být komunikace s cílovým segmentem interaktivní a mohla by vést ke zjištění důležitých připomínek či nápadů.

Propagovat by se měla i výstavba bezbariérových přístupů. I přes to, že se tato skutečnost mění k lepšimu, není změna dostatečně rychlá. Počet osob s tělesným hendikepem žijících v České republice není vůbec malý, a takovýto druh propagace by jim jistě pomohl se začleněním do společnosti a zjednodušil by jim podílení se na cestovním ruchu.

Bylo by přínosné zorganizovat plošný výzkum na toto téma, aby mohly být vytvořeny co nejvíce relevantní závěry. Osob s tělesným postižením je přes milion

a rozhodně by stálo za to, zaměřit se na tuto často opomíjenou součást společnosti. Při podstatně vyšším množství respondentů by také bylo možné provést korelační analýzu, která by vedla ke zjištění širších souvislostí mezi jednotlivými odpověďmi od respondentů.

7 Seznam použité literatury

1. Athena na cestách. Přístupný cestovní ruch v kostce, 2010 [online]. Cit. [2021-1-2]. Dostupné z: http://www.czpmsk.cz/pdf/uzitecne/ATHENA_PRIRUCKA_KOMPLET.pdf
2. BERÁNEK, Jaromír. Ihned.cz. Sociální cestovní ruch, 2012 [online]. [cit. 2020-11-28] Dostupné z: <https://ihned.cz/c1-54607020-socialni-cestovni-ruch>
3. CzechTourism. *Základní informace o agentuře CzechTourism*, 2021 [online]. Cit. [2021-03-05]. Dostupné z: <https://www.czechtourism.cz/cs-CZ/O-nas/Zakladni-informace/Zakladni-informace-o-agenture-CzechTourism>
4. Česká asociace paraplegiků. *Vozejkmap*, 2020 [online]. [cit. 2020-11-28] Dostupné z: <https://czepa.cz/vozejkmap/>
5. Česká maltézska mládež. *O nás*, 2020 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <http://cmm.maltezskyrad.cz/kdo-jsme/>
6. České dráhy. *Služby pro cestující na vozíku*, 2021 [online]. Cit. [2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/-29456/>
7. Český statistický úřad. *Lidem se zdravotním postižením nejvíc chybí peníze a dostupná zdravotní péče*, 2019 [online]. Cit. [2020-12-1]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/lidem-se-zdravotnim-postizenim-nejvic-chybi-penize-a-dostupna-zdravotni-pece>
8. ČIPERA, Erik. *Vlakem bez bariér. Výzva vládě ČR*, 2020 [online]. Cit. [2021-03-09]. Dostupné z: <https://vlakembezbarier.cz/>
9. Disway. *Disway – cestování bez bariér*, 2020 [online]. Cit. [2020-12-2]. Dostupné z: https://disway.org/media/disway_onepager_cz.pdf
10. Dopravní podnik města Hradec Králové. *Informace pro přepravu osob na vozíku pro invalidy*, 2021 [online]. Cit. [2021-03-11]. Dostupné z: https://www.dpmhk.cz/38/Preprava_osob_na_voziku_pro_invalidy/
11. DUCHOSLAV, Martin. Smartmania.cz. *Google Mapy nově ukážou místa přístupná pro vozíčkáře*, 2020 [online]. [cit. 2020-11-30] Dostupné z: <https://smartmania.cz/google-mapy-nove-ukazou-mista-pristupna-pro-vozickare/>

12. FORBELSKÝ, Jan. Isp21.cz. Disway: Pomáháme hendikepovaným vstříc novým dobrodružstvím, 2020 [online]. [cit. 2020-12-28] Dostupné z: <https://www.isp21.cz/rozhovor/disway-pomahame-hendikepovanym>
13. HÁJKOVÁ, V. a kol. Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2006, 56 s. Dostupné z <https://www.mmr.cz/getmedia/dec21386-b551-48e4bbad113ab984a35e/GetFile10.pdf>
14. HAMARNEH, Iveta, Ľubomír KMECO a Pavel KRPÁLEK. Cestovní ruch pro všechny: inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů. Vysoká škola obchodní v Praze, Praha, 2020, 82 s. ISBN 978-80-7615-067-6.
15. HARCUBOVÁ, Marie. Disway. *Užitečné rady na cestování s vozíkem*, 2018 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://disway.org/cs/blog/1-zpravy-ambasadoru/165-uzitecne-rady-cestovani-vozikem.html>
16. INDROVÁ, Jarmila. JAROLÍMKOVÁ, Liběna. KIRÁLOVÁ, Alžběta. MLEJNKOVÁ, Lena. PETRŮ, Zdenka. ŠTĚPANOVSÁ, Radka. Cestovní ruch pro všechny. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2008, 89 s. ISBN 978-80-7399-407-05.
17. ISIC. *Průkaz ISIC*, 2020 [online]. Cit. [2020-12-2]. Dostupné z: <https://www.isic.cz/prukazy/prukaz-isic/>
18. ISTO. Who are we?, 2020 [online]. Cit. [2020-12-2]. Dostupné z: <https://isto.international/who-we-are/>
19. JABLONSKA, Jana, Matúš JAREMKO a Gejza M. TIMČÁK. Social Tourism, Its Clients and Perspectives. *Mediterranean Journal of Social Sciences* [online]. 2016 [cit.2020-12-22]. ISSN 20399340. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/303094732_Social_Tourism_Its_Clients_and_Perspectives
20. KAVI, Samuel. oTechnice.cz. Mapy Google pomohou lidem na vozíčku, zobrazí všechna místa s bezbariérovým přístupem, 2020 [online]. [cit. 2020-11-30] Dostupné z: <https://otechnice.cz/mapy-google-pomohou-lidem-na-vozikku-zobrazi-vsechna-mista-s-bezbarierovym-pristupem/>

21. KOTÍKOVÁ, Halina. Nové trendy v nabídce cestovního ruchu. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.
22. Leo Express. *Přeprava vozíků*, 2021 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/preprava/vozik>
23. LINDEROVÁ, Ivica. Cestovní ruch osob se zdravotním postižením. Vyd. 2., rozš. Brno: Paido, 2018. ISBN 978-80-7315-267-3.
24. Meyra. *Cestování pro hendikepované*, 2021 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.meyra.cz/tipy-pro-volny-cas-cestovani-pro-hendikepovane.html>
25. Meyra. *Invalidní vozíky*, 2020 [online]. Cit. [2020-12-2]. Dostupné z: <https://www.meyra.cz/invalidni-voziky.html>
26. MIHAELA, B., ANDREA, N., VIOREL, F., The tourism barriers of the disabled in romania. *Annals Of The University Of Oradea, Economic Science Series* [online]. 2011 [cit.2020-12-22] Dostupné z: <https://core.ac.uk/download/pdf/6294429.pdf>
27. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Přiznání průkazu OZP*, 2021 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/priznani-prukazu-ozp>
28. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Euroklíč*, 2020 [online]. Cit. [2021-04-09]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/podpora-a-rozvoj-regionu/podpora-pro-odstranovani-barier-v-budovach-pro-rok/euroklic-2020>
29. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Národní program podpory cestovního ruchu v regionech (2016–2020)*, 2020 [online]. [cit. 2020-12-30] Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/cestovni-ruch/narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-v-regione>
30. MRÁČEK, Petr. Novinky.cz. Mobilní aplikace a mapy pro vozíčkáře – VozejkMap, 2014 [online]. [cit. 2020-11-27] Dostupné z: <https://www.novinky.cz/vase-zpravy/clanek/mobilni-aplikace-a-mapy-pro-vozikare-vozejkmap-40153165>
31. PAPADOPOULOS, Ioannis. Mobilenet.cz. Google Mapy nově vyznačí místa přístupná pro vozíčkáře, 2020 [online]. [cit. 2020-11-30] Dostupné z:

- <https://mobilenet.cz/clanky/google-mapy-nove-vyznaci-mista-pristupna-pro-vozickare-40822>
32. Pohyblivost.cz. *Co je to karta, průkaz TP, ZTP a ZTP/P*, 2020 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.pohyblivost.cz/co-je-to-karta-prukaz-tp-ztp-a-ztpp.php>
33. Práce OZP. *Tělesné postižení*, 2020 [online]. Cit. [2021-03-05]. Dostupné z: <https://www.praceozp.cz/content/t-lesn-posti-en>
34. RegioJet. *Imobilní cestující*, 2021 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/imobilni-cestujici/>
35. Sivak. *Přídavný pohon Unawheel*, 2020 [online]. Cit. [2021-03-05]. Dostupné z: <https://www.sivak.cz/produkt/pridavny-pohon-unawheel/>
36. StartupJobs. *Mapotic*, 2020 [online]. Cit. [2021-1-2]. Dostupné z: <https://www.startupjobs.cz/startup/mapotic>
37. ŠKARDOVÁ, Marie. Hatefree.cz. *Vozíčkáři se musí chránit před nákazou covid-19. Sehnat potřebné věci v karanténě je náročné. Pomáhá rozcestník*, 2020 [online]. [cit. 2021-1-7] Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blo/clanky/3527-vozejkov>
38. The Wonder of Tech. *Google Maps Update Shows Wheelchair Accessible Places*, 2020 [online]. Cit. [2021-1-2]. Dostupné z: <https://wonderoftech.com/google-maps-accessible-places/>
39. TREJBAL, J., ZELENKA, J. *Mobile Technologies as Support of Travelling of People with Disabilities*. Czech Journal of Tourism [online]. 2019, 8(1), 65-79 [cit. 2021-04-19]. ISSN 1805-9767. Dostupné z: doi:10.2478/cjot-2019-0005
40. TROUSIL, Michal a Veronika JAŠÍKOVÁ. *Úvod do tvorby odborných prací*. Vyd. 2., rozš. Hradec Králové: Gaudemaus [i.e. Gaudeamus], 2015. ISBN 978-80-7435-542-4.
41. UWTO. *Affiliate Members Global Report: Volume 13 - The power of youth travel*, 2016 [online]. Cit. [2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417162>

42. VIDUROVÁ, Aneta. Vozíčkář a spol. *Anketa: Vozíčkáři a MHD*, 2019 [online]. Cit. [2021-03-09]. Dostupné z: <http://www.vozickar.com/anketa-vozickari-a-mhd/>
43. VOČKA, Jan. Fenix. *Cestování letadlem na vozíku*, 2019 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://pcfenix.cz/cestovani-letadlem-na-voziku/>
44. VozejkMap. *VozejkMap-Svoboda pohybu na vozíku*, 2020 [online]. Cit. [2020-12-21]. Dostupné z: <https://www.vozejkmap.cz/about-us>
45. Vozka. *Doprava bez bariér*, 2020 [online]. Cit. [2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.vozka.org/aktuality/doprava/zlepsuje-se-kvalita-cestovani-vozickaru-vlakem-podle-byvale-ombudsmanky-nikoliv-943cz>
46. Všeobecná zdravotní pojišťovna. *Jak předepsat mechanický či elektrický vozík a kočárek*, 2014 [online]. Cit. [2020-12-2]. Dostupné z: <https://www.vzp.cz/poskytovatele/informace-pro-praxi/poradna/jak-predepsat-mechanicky-ci-elektricky-vozik-a-kocarek>
47. ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde Praha, 2012, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

8 Seznam obrázků

Obr. č. 1: Cestovní ruch pro všechny	12
Obr. č. 2: Vnější bariéry hendikepovaných účastníků CR.....	16
Obr. č. 3: Základní skupiny tělesného postižení	22
Obr. č. 4: Symbol označující vůz se zvedací plošinou 1	26
Obr. č. 5: Symbol označující vůz se zvedací plošinou 2	26
Obr. č. 6: Přístupná místa v aplikaci Google Mapy	32
Obr. č. 7: Kategorie míst v aplikaci VozejkMap	35
Obr. č. 8: Atributy bezbariérového přístupu	35
Obr. č. 9: Přiblížená mapa v aplikaci VozejkMap	36
Obr. č. 10: Oddálená mapa v aplikaci VozejkMap.....	36
Obr. č. 11: Atributy na webu Mapy bez bariér.....	37
Obr. č. 12: Filtrování na webu Mapy bez bariér	37
Obr. č. 13: Mapa na portálu Disway.....	38
Obr. č. 14: Zobrazení dostupnosti na portálu Disway	38
Obr. č. 15: Schéma funkcí ideální cestovní aplikace	64
Obr. č. 16: Schéma funkcí aplikace VozejkMap	64
Obr. č. 17: Schéma funkcí portálu Disway.....	65
Obr. č. 18: Schéma funkcí portálu Mapy bez bariér.....	65

9 Seznam grafů

Graf č. 1: Kompenzační pomůcky.....	49
Graf č. 2: Věkové zastoupení respondentů.....	49
Graf č. 3: Hodnocení ubytování	51
Graf č. 4: Hodnocení zdravotního stavu	51
Graf č. 5: Hodnocení ceny	52
Graf č. 6: Hodnocení dopravy	52
Graf č. 7: Hodnocení bezbariérových přístupů.....	53
Graf č. 8: Hodnocení dostupnosti informací.....	53
Graf č. 9: Hodnocení významnosti strachu při cestování.....	54
Graf č. 10: Hodnocení osobního automobilu	55
Graf č. 11: Hodnocení MHD.....	55
Graf č. 12: Hodnocení vlaku	56
Graf č. 13: Hodnocení letadla	57
Graf č. 14: Hodnocení meziměstské autobusové dopravy	57
Graf č. 15: Zdroj informací pro cestování	58

10 Přílohy

10.1 Dotazník

1. Jaké kompenzační pomůcky při cestování využíváte?

2. Prosím ohodnoťte následující bariéry (1 - nejmenší bariéra, 5 - největší bariéra)

- Ubytování
- Zdravotní stav
- Cena
- Doprava
- Nedostatek bezbariérových přístupů
- Nedostatek potřebných informací pro cestu
- Strach

3. Pokud Vás napadají ještě jiné bariéry, které nejsou zmíněny v předchozí otázce, prosím o zhodnocení zde:

4. Zhodnoťte prosím následující druhy dopravy (1 - nejhorší, 5 - nejlepší)

- Osobní automobil
- Městská hromadná doprava
- Vlák
- Letadlo
- Meziměstský autobus

5. Pokud byste chtěli rozepsat své zkušenosti s jednotlivými dopravními prostředky, poprosila bych Vás zde.

6. Potřebujete při cestování asistenci jiné osoby? V jakých situacích? Prosím charakterizujte:

7. Je pro Vás cestování dostupnější nebo méně dostupné než před 10 lety? Proč?
(opomeneme-li COVID-19)

8. Odkud čerpáte informace potřebné pro cestování?

9. Znáte nějaký produkt/službu, který se zaměřuje na podporu cestování lidí s handicapem? Jakou?

10. Chybí Vám na trhu nějaká technologie, která by Vám usnadnila cestování? Jaká?

11. Co by podle Vás měla ideální cestovní aplikace obsahovat? (na webu či na telefonu)

12. Znáte některé webové portály či mobilní aplikace určené pro plánování cesty?

- Ano
- Ne

13. Pokud ano, jaké?

14. Vyberte prosím aplikace/ webové portály, které jste někdy využili.

- VozejkMap
- Disway
- Mapy bez bariér
- Žádnou jsem nikdy nevyužil/a
- Jiná aplikace

15. Ohodnoťte prosím aplikaci Vozejkmap (5- nejlepší).

16. Ohodnoťte prosím portál Mapy bez bariér (5- nejlepší).

17. Ohodnoťte prosím portál Disway (5- nejlepší).

18. Co se Vám ve Vámi využití aplikaci líbilo nebo co Vám naopak chybělo?
19. Setkali jste se někdy s nabídkou zájezdu od cestovní kanceláře přímo určeným pro tělesně hendikepované osoby?
20. Pokud ano, odkud jste se o něm dozvěděli?
21. Zúčastnili byste se takového zájezdu?
22. Přijde Vám nabídka dovolených a výletů pro tělesně hendikepované dostatečná? Svou odpověď prosím zdůvodněte.
23. Absolvoval/a jste někdy zájezd/výlet bez využití cestovní kanceláře?
- Ano
 - Ne
24. Setkal/a jste se na tomto zájezdu s nějakými problémy? Jakými?
25. Myslíte si, že zaměstnanci ve službách (doprava, ubytování, restaurace apod.) jsou dostatečně připravení a vstřícní k zákazníkovi na vozíčku? Odpověď prosím zdůvodněte.
26. Uveďte prosím Vaše pohlaví:
- Žena
 - Muž
27. Uveďte prosím Váš věk
28. Uveďte prosím kraj, ve kterém bydlíte
29. Pokud Vás napadá cokoliv, co byste ještě chtěli zmínit, budu ráda za Vaše názory.

10.2 Oskenované zadání práce



Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

Zadání bakalářské práce

Autor: Kateřina Malířová

Studium: I1800259

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Management cestovního ruchu

Název bakalářské práce: Sociální cestovní ruch. Podpora chytrými technologiemi

Název bakalářské práce Social tourism. Smart Technologies Support

AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Osnova

Anotace

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika zpracování
 1. Cíl práce
 2. Metodika zpracování
3. Teoretická východiska
 1. Sociální turismus
 2. Cestování osob s tělesným handicapem
4. Praktická část
 1. Kvalitativní výzkum
 2. Kvantitativní výzkum – dotazníkové šetření
 3. Diskuse výsledků výzkumu
5. Shrnutí výsledků práce
6. Závěry a doporučení
7. Seznam použité literatury
8. Přílohy

1. ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha: Linde Praha, 2012, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.
2. TROUSIL, Michal a Veronika JAŠÍKOVÁ. Úvod do tvorby odborných prací. Vyd. 2., rozš. Hradec Králové: Gaudemaus [i.e. Gaudeamus], 2015. ISBN 978-80-7435-542-4.
3. LINDEROVÁ, Ivica. Cestovní ruch osob se zdravotním postižením. Vyd. 2., rozš. Brno: Paido, 2018. ISBN 978-80-7315-267-3.
4. INDROVÁ, Jarmila a spol. Cestovní ruch pro všechny, Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008. ISBN 978-80-7399-407-05.
5. KOTÍKOVÁ, Halina. Nové trendy v nabídce cestovního ruchu. Vyd. 2., rozš. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.

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

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

Oponent: Mgr. Dagmar Hrušová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 15.10.2019