

**Iveta Hamarneh (ed.)**

**Karolína Nikolaevová (ed.)**

# **Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4**

## **Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries**



Akademia Wychowania Fizycznego  
im. Bronisława Czecha w Krakowie



# **Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4**

## **Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries**

### **Editoři:**

Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D.

Bc. Karolína Nikolaevová

### **Autoři:**

Ing. Izabela Lazurová

doc. Ing. Ľubica Šebová, PhD.

doc. Ing. Anna Šenková, PhD.

Mgr. Erika Kormaníková

Zygmunt Kruczek, dr hab. prof. AWF

Karolina Korbiel, dr

Katarzyna Gmyrek, dr

Danuta Žižka, dr

Ing. Jan Zýka, Ph.D.

Ing. Eliška Vašíčková

Ing. Hélia Némethová, PhD.

doc. PhDr. Eva Křížová, Ph.D.,

PaedDr. PhDr. Michal Matějka, Ph.D., DBA

Ing. Roman Kořán, PhD.

Ing. Dagmar Zorková, Ph.D.

Bc. Drahomíra Jeřábková

Ing. Jan Lešetický, Ph.D.

RNDr. Eva Henzlerová, Ph.D.

prof. Ing. Pavel Krpálek, CSc., MBA

Prof. PhDr. Beáta Krahulcová, CSc.

PhDr. Monika Válková

Ing. Matěj Pejsar

Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D.

Ing. Petr Houška, PhD.

Mgr. et Mgr. Petra Chaloupková Košílková, Ph.D.

Mgr. Monika Klímová, Ph.D.

doc. Ing. Lubomír Kmeco, PhD.

Ing. Josef Vacl, CSc.

Ečeková Maršálová Aneta

Pavel Carbol

**Recenzent:**

doc. PhDr. Daniela Matušíková, PhD.

**Vydavatel:**

Panevropská univerzita, a.s.

Počet stran 213

Praha 2024

ISBN 978-80-86847-96-2



**PREŠOVSKÁ UNIVERZITA V PREŠOVE**  
**FAKULTA MANAŽMENTU, EKONOMIKY A OBCHODU**  
UL. KONŠTANTÍNOVA 16, 080 01 PREŠOV, SLOVENSKÁ REPUBLIKA

---

## **POSUDOK NA ZBORNÍK**

Názov zborníka: **Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4**  
**Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries**

Meno recenzenta: doc. PhDr. Daniela Matušíková, PhD.

Inštitúcia: Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu, ekonomiky a obchodu

Zborník reflektuje na vysoko aktuálnu problematiku na trhu cestovného ruchu. Aj vzhľadom na nedávnu opätovne prehĺbenú spoluprácu v rámci ministerstiev jednotlivých štátov, dáva príležitosť na hľadanie spoločných východísk pre podporu chodu a rozvoja cestovného ruchu v krajinách Vyšehradskej štvorky.

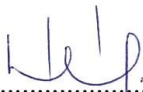
Zborník je výstupom z medzinárodnej konferencie „Application of Principles of Inclusion in Tourism in the V4 Countries“. Prináša vedecké príspevky autorov práve z Vyšehradskej štvorky, ktorí svojím pohľadom obsahovo vhodne napĺňajú tému. Vedecké príspevky sú priblížené v troch jazykových mutáciách (česky, anglicky a poľsky). Dávajú tak možnosť širšiemu publiku oboznámiť sa s jeho obsahom.

Všetky z vedeckých príspevkov sú koncipované jednotne na základe stanovnej štruktúry. Vzhľadom na tento fakt pôsobí zborník nielen vedecky ale aj kompaktné. Po obsahovej štruktúre sú usporiadané v logickom slede. Navzájom na seba nadväzujú. Zborník je taktiež kvalitne graficky spracovaný a terminologicky vhodne podložený.

Teoretický rámec príspevkov je založený na využívaní aktuálnych zdrojov z uvedených problematik, využívajúc zdroje z popredných vedeckých databáz. Výskumná časť príspevkov pracuje s adekvátne stanovenou metodológiou výskumu.

Na základe uvedeného možno zhodnotiť, že zborník predstavuje publikáciu so zaujímavou a prínosnou syntézou teoretických poznatkov v kombinácii s realizovaným výskumom a jeho prezentáciou.

V Prešove, dňa 8.4.2024

  
.....  
doc. PhDr. Daniela Matušíková, PhD.

# Obsah

Úvod .....	12
<b>The Attitude of Disabled Visitors to Debarierization of Museums and Galleries as Tourist Attractions - Lazurová Izabela, Šebová Ľubica .....</b>	<b>13</b>
1. Introduction.....	13
2. Literature review .....	13
2.1 Debarierization as a process of removing barriers limiting participation in tourism.....	14
2.2 Social aspects associated with the debarierization of spaces and services in tourism.....	15
3. Objective and Methods .....	15
4. Results and Discussion .....	16
5. Conclusion .....	20
<b>Accessibility of accommodation facilities in the V4 countries with an accent on the Sustainable Development Goals – Šenková Anna, Kormaníková Erika .....</b>	<b>24</b>
1. Introduction.....	24
2. Literature review .....	25
2.1 Definition of handicap .....	25
3. Objective and Methods .....	27
4. Results and Discussion .....	27
4.1 Requirements for the creation of accessible accommodation.....	27
4.2 Accessibility of accommodation facilities in the V4 countries.....	29
5. Conclusion .....	31
<b>Motives, preferences and determinants of tourist activity of people with disabilities – Korbiel Karolina, Kruczek Zygmunt.....</b>	<b>35</b>
1. Introduction.....	35
2. Literature review .....	35
3. Subject matter and methods of research .....	36

4. Research Results and Discussion.....	37
5. Conclusion .....	40
<b>Dostępność atrakcji turystycznych w Małopolsce dla osób z niepełnosprawnościami</b> <b>Accessibility of tourist attractions in Małopolska for people with disabilities – Kruczek</b> <b>Zygmunt, Gmyrek Katarzyna .....</b>	<b>44</b>
1. Wprowadzenie .....	44
2. Przegląd literatury .....	45
3. Wyniki badan .....	46
3.1 Metodologia .....	46
3.2 Ocena dostępności atrakcji Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami.....	47
3.3 Ocena dostępności atrakcji Zakopanego i Tatr dla osób z niepełnosprawnościami .....	49
4. Wnioski .....	50
<b>Przystosowanie turystycznej bazy noclegowej Małopolski dla osób ze szczególnymi potrzebami</b> <b>Adaptation of tourist accommodation in Małopolska for people with special needs – Gmyrek</b> <b>Katarzyna, Żiżka Danuta .....</b>	<b>54</b>
1. WPROWADZENIE .....	55
2. PRZEPISY REGULUJĄCE PRYZSTOSOWANIE OBIEKTÓW BAZY NOCLEGOWEJ DLA POTRZEB OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI.....	55
3. OBIEKTY NOCLEGOWE W MAŁOPOLSCE (Kraków i powiat tatrzański) .....	57
4. METODOLOGIA BADAŃ - CEL, METODY I NARZĘDZIA.....	59
5. WYNIKI BADAŃ .....	59
6. PODSUMOWANIE I WNIOSKI .....	61
<b>Inclusion in the Sky: How Can Cabin Crew Ensure a Safe and Enjoyable Flight for Everyone?</b> <b>– Zýka Jan, Vašíčková Eliška, Némethová Hélia .....</b>	<b>65</b>
1. Introduction.....	65
2. Special categories of passengers (SCPs) in air transport .....	66
3. Conditions of carriage, denial and exclusion from carriage .....	68

4.	Carriage of people belonging to a special category of passengers .....	68
4.1	Unaccompanied minors.....	68
4.2	People with reduced mobility .....	69
4.3	People with health limitations.....	69
5.	Passenger groups by cultural and religious differences .....	70
5.1	Differences between culture and religion .....	70
6.	Cultural-religious specifics of selected entities and their manifestations on board the aircraft	71
6.1	Europe .....	71
6.2	Asia and Africa .....	71
6.3	North America – USA and Canada.....	72
6.4	South America.....	72
7.	Cabin crew procedures to de-escalate non-standard situations with passengers of different categories .....	73
8.	Conclusion .....	73
	<b>Transformation of the centre of Prague due to overtourism – Křížová Eva.....</b>	<b>77</b>
1.	Introduction.....	77
2.	Objectives and Methods.....	77
3.	Impact of overtourism in Prague.....	78
3.1	Basic overview of the situation in Prague.....	78
3.2	What are the main factors deteriorating the quality of life to residents as related to tourism? 79	
3.3	Night disturbances.....	80
3.4	Loss of authenticity and neighbourhood.....	80
4.	Results and Discussion .....	82
5.	Conclusion .....	82

<b>Lifelong learning: The key to continuous personal development – Matějka Michal, Kořán Roman</b> .....	84
1. Introduction.....	84
2. Andragogy as part of a lifelong process.....	85
2.1 Implementation of andragogical sciences .....	86
2.2 Lifelong learning and its impact on learning processes.....	87
2.3 Lifelong learning and adaptation: the role of universities in a dynamic environment .....	87
3. Motivation for lifelong learning in the pedagogical field.....	88
3.1 A strategy for lifelong development in education for the 21st century .....	89
3.2 The labour market and its impact on competences and education.....	90
3.3 Target.....	91
3.4 Methods.....	91
4. Results and discussion .....	92
5. Conclusion .....	92
<b>Celoživotní vzdělávání: Klíč k neustálému osobnostnímu rozvoji Lifelong learning: The key to continuous personal development – Matějka Michal, Kořán Roman</b> .....	94
1. Úvod.....	94
2. Andragogika jako součást celoživotního procesu.....	95
2.1 Implementace andragogických věd.....	96
2.2 Celoživotní vzdělávání a její vliv na procesy učení.....	97
2.3 Celoživotní vzdělávání a adaptace: Role vysokých škol v dynamickém prostředí .....	97
3. Motivace k celoživotnímu vzdělávání v pedagogické oblasti .....	98
3.1 Strategie celoživotního rozvoje ve vzdělávání pro 21. století .....	99
3.2 Trh práce a je vliv na kompetence a vzdělávání .....	100
3.3 Cíl.....	101
3.4 Metody .....	101



4.	Výsledky a diskuse.....	102
5.	Závěr .....	102
<b>Vliv kritérií přístupnosti na vnímání kvality klientem vyžadujícím přístupné turistické služby v Moravskoslezském kraji – Zorková Dagmar .....</b>		
<b>104</b>		
1.	Úvod.....	104
2.	Vymezení přístupného turismu .....	105
2.1	Definice.....	105
2.2	Segmenty potenciálních klientů přístupného turismu v České republice .....	106
3.	Cíl a metody .....	107
3.1	Design výzkumu .....	107
3.2	Hodnocená kritéria.....	108
4.	Výsledky a diskuse.....	108
5.	Závěr .....	111
<b>Mobilní aplikace pro zrakově handicapované – Jeřábková Drahomíra, Lešetický Jan, Henzlerová Eva .....</b>		
<b>115</b>		
1.	Úvod.....	116
2.	Cíl a metody.....	118
3.	Výsledky a diskuse.....	118
4.	Závěr .....	122
<b>Potenciál aktivit cestovního ruchu při modernizaci sociální práce – Krpálek Pavel, Krahulcová Beáta, Válková Monika .....</b>		
<b>126</b>		
1.	Úvod.....	127
2.	Literární rešerše.....	128
3.	Cíl a metody projektu.....	130
4.	Výsledky a diskuse.....	131
5.	Závěr .....	133

<b>Social Sustainability and Accessible Tourism in the Pilsen Region – Pejsar Matěj .....</b>	<b>136</b>
1. Introduction.....	136
2. Literature review .....	137
2.1 Social Sustainability and Accessible Tourism .....	138
3. Accessibility in the Pilsen Region .....	139
3.1. Practices of accessibility in tourism in the Pilsen Region .....	141
4. Objective(s) and Methods .....	143
5. Results and Discussion.....	143
6. Conclusion .....	144
<b>Překonávání bariér: Směrem k inkluzivnímu a přístupnému cestovnímu ruchu – Hamarneh Iveta, Houška Petr. ....</b>	<b>147</b>
1. Úvod.....	148
2. Literární rešerše.....	148
3. Cíl a metody.....	149
4. Výsledky a diskuse.....	149
5. Závěr .....	154
<b>Cestovní ruch Libereckého kraje v kontextu inkluze Tourism of the Liberec region in the context of inclusion – Chaloupková Košílková Petra, Klímová Monika, Kmeco Lubomír....</b>	<b>157</b>
1. Úvod.....	158
2. Literární rešerše.....	158
3. Cíl a metody.....	161
4. Výsledky a diskuse.....	161
5. Závěr .....	168
<b>Možné synergie umělé inteligence a inkluze jako lidské činností v cestovním ruchu – Vacl Josef .....</b>	<b>171</b>
1. Úvod.....	171

2.	Definice pojmů.....	172
2.1	Umělá inteligence .....	172
2.2	Inkluze.....	173
2.3	Cestovní ruch .....	173
2.4	Památky UNESCO.....	173
3.	Spojení mezi inkluzí a umělou inteligencí.....	173
4.	Možnosti doplňování, rozšiřování, korekce a další kroky k zvýšení reálnosti a spolehlivosti informací v rámci systému umělé inteligence.....	174
5.	Propojení AI a inkluze v cestovním ruchu.....	175
6.	Konkrétní možnosti využití umělé inteligence pro inkluzi a hlubší zapojení v oblasti cestovního ruchu a na příkladu památek UNESCO .....	176
7.	Výsledky a diskuse.....	176
8.	Cíl a metody .....	177
9.	Výsledky a diskuse (2).....	177
10.	Závěr .....	177
	<b>Ečeková Maršálová Aneta .....</b>	<b>180</b>
	<b>Pavel Carbol .....</b>	<b>182</b>

# Úvod

Cestovní ruch je klíčovým prvkem moderního ekonomického prostředí, který má významný dopad na národní hospodářství mnoha zemí, včetně České republiky. Jeho význam spočívá nejen v podpoře zaměstnanosti a pozitivním vlivu na platební bilanci státu, ale také v rozvoji infrastruktury a podpoře malých a středních podniků. V současném světě je však zřejmé, že dynamika cestovního ruchu není statická. Naopak, stále se vyvíjí a přináší nové výzvy i příležitosti.

Jedním z klíčových trendů, který je důležité brát v úvahu při tvorbě strategií cestovního ruchu, je skutečnost, že poptávka určuje nabídku. Tento fakt otevírá prostor pro zapojení nových segmentů, na které musí poskytovatelé služeb cestovního ruchu i celé destinace reagovat a přizpůsobit se jim. To zahrnuje nejen vytvoření vhodných podmínek pro tyto segmenty, ale také rozvoj nabídky služeb a turistických produktů, které odpovídají potřebám nových skupin cestovatelů.

Důležitá je také otázka lidského kapitálu a problematika vzdělanosti a inkluze v rámci cestovního ruchu. Zajištění odpovídající úrovně kvalifikace a inkluzivního prostředí pro všechny turisty, včetně těch se specifickými potřebami, je klíčové pro zajištění jejich plného a rovnocenného přístupu k turistickým destinacím a atraktivitám.

Cestování je pro mnohé samozřejmou aktivitou, ale zřídka si uvědomujeme, jaké překážky mohou někteří lidé při tomto procesu překonávat. Pro osoby se specifickými potřebami mohou být tyto bariéry limitující a omezující. Proto je důležité se zaměřit na odstranění těchto překážek a zlepšení přístupnosti cestovního ruchu pro všechny.

Na základě výstupů z mezinárodní konference „Application of Principles of Inclusion in Tourism in the V4 Countries“ vznikl tento sborník, který si klade za cíl přispět k inkluzi dané cílové skupiny jak na straně cestovatelů, tak i zaměstnanců v cestovním ruchu. Tento sborník chce motivovat poskytovatele služeb cestovního ruchu i celé destinace k postupnému zpřístupňování jednotlivých atraktivit a zlepšení celkového terénu tak, aby byly dostupné a přívětivé pro všechny.

Mezinárodní konference “Application of Principles of Inclusion in Tourism in the V4 Countries”, která se konala ve dnech 15. – 16. 2. 2024 na půdě Panevropské univerzity v Praze, se zaměřila na problematiku cestovního ruchu pro všechny, tedy cestovního ruchu osob se specifickými potřebami, O inkluzivním, bezpečném, bezbariérovém a pro život příjemném prostředí se vedou odborné i laické debaty už dlouho. Jde přece o globální trend, ale s lokálními prvky i naši budoucnost.

Tato konference vycházela z mezinárodního výzkumného projektu se stejnojmenným názvem podpořeného z Visegrad Fund, v rámci, něhož česká, slovenská a polská strana zkoumají možnosti účasti tohoto segmentu v cestovním ruchu a hledají možnosti, jak zpřístupnit konkrétní regiony pro všechny cestovatele.

Součástí sborníku jsou i výsledky primárního výzkumu zaměřeného na problematiku cestovního ruchu pro všechny.

Konference i tento sborník poskytuje platformu pro sdílení výzkumných výsledků, diskuzi o aktuálních tématech a praktických aspektech cestovního ruchu pro všechny.

Pojďte s námi “bořit bariéry” nejen v cestovním ruchu.

# **The Attitude of Disabled Visitors to Debarierization of Museums and Galleries as Tourist Attractions**

**Lazurová Izabela**

Mateja Bel University in Banská Bystrica, Slovak Republic

**Šebová Ľubica**

Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovak Republic

## **Abstract**

The paper deals with the issue of debarierization as a process of removing barriers in museums and galleries and its impact on disabled visitors. The aim of the paper is to examine the social aspects of the debarierization of museums and galleries as tourism attractions and its impact on the integration of people with disabilities into society. The article analyses the primary data obtained by the questionnaire survey. The research sample consists of 84 disabled people in Slovakia as potential visitors of museums and galleries. The results of the survey show that debarierization of spaces and services of museums and galleries can have a positive effect on the number of visitors and can also contribute to integration of disabled visitors into society.

**Key Words:** Debarierization. Disabled visitor. Galleries. Museums.

**JEL Classification:** L<sub>83</sub>, Z<sub>32</sub>

## **1. Introduction**

Attractions play an important role in the tourism system, with the goal of attracting visitors and arousing their interest in the given object or destination. However, cultural facilities serve not only for relaxation and entertainment but also for increasing the educational level of its visitors, thus, they should be equally accessible to everyone. Their attendance can positively affect not only the economic but also the social development of the territory and the entire country in which the facility is located. Considering that culture constitutes a significant determinant of economic and social changes in Europe (Pahos, Stamos, Kicosev, 2010), and accessibility and inclusion should be common standards in museums (Reyes-García, 2021), we examine this phenomenon precisely in museums and galleries located in the Slovak Republic. The aim of this paper is to examine the social aspects of the debarierization of museums and galleries as tourism attractions and its impact on the integration of people with disabilities into society. Due to the heterogeneity of requirements stemming from various forms of disability, we focus exclusively on persons with physical disabilities - those with reduced mobility or individuals facing difficulties in carrying out normal physical activities. This category may not be confined solely to people using wheelchairs (UNWTO, 2016). We suppose that this constitutes the largest group of disabled people, and we anticipate that the benefits of debarierization will extend to other disabled groups, such as seniors, individuals with strollers, or those of short or tall stature.

## **2. Literature review**

Within the European Union, approximately 87 million people have some kind of disability, with Slovakia among the countries with the highest percentage; people with limited mobility make up 31.4% of the total population (European Council, 2022). Neckářová, Rejlová, Telínová (2015) state that the most common causes of the growing number of people with disabilities are diseases, old age,

and related complications, birth defects, and injuries. At the same time, Buhalis, Darcy, and Ambrose (2012) add that the aging population willing and able to travel will soon constitute more than 25% of the total European population.

This statement is also confirmed by data from Eurostat (2023), indicating that the percentage of the aging population has a growing tendency, and in 2022, people over 65 years of age accounted for 21.1% of the total European population.

Individuals with various types and degrees of disability encounter specific barriers daily, and when such a person becomes the consumer of tourism services, they are referred to as disabled visitors. Consequently, they necessitate tailor-made tourism services and products (Figueiredo et al., 2012; Kaganek et al., 2017; Marčeková, Šebová, 2021). According to Marčeková and Šebová (2020), in addition to accessible tourism, social tourism, and tourism for all are dedicated to adapting the tourism offer for people with disabilities and integrating this minority group into society. Linderová (2018) also emphasizes that the participation of disabled people in tourism is linked to sustainable tourism, which should ensure their inclusion. However, the Ministry of Culture of the Slovak Republic (MKSR, 2020) points out that the environment determines whether people with disabilities can fully participate in social life because the disability itself does not represent an obstacle; it becomes a handicap only when encountering barriers.

## **2.1 Debarierization as a process of removing barriers limiting participation in tourism**

Barriers limiting participation in tourism can be understood as factors that can inhibit or influence motivation, needs, and overall satisfaction with travel (Melian, Prats, Coromina, 2018). Smith's (1987) work represents the first and, so far, the most comprehensive evaluation of the barriers hindering the participation of people with disabilities in tourism.

He categorized these barriers into internal, environmental, and interactive barriers. Internal barriers are directly related to the individual's disability, but they can also result from other factors indirectly related to their diagnosis, such as excessive protection and inadequate educational opportunities. These barriers encompass a lack of knowledge, health problems, social incapacity, and physical and psychological dependence. Environmental barriers encompass attitudinal, architectural, financial, ecological, transportation, legal, and regulatory obstacles. Interactive barriers can be understood as communication barriers and insufficient ability to face a challenge, resulting from the interaction of individuals with their social environment.

Findings from Bindu and Devi (2016) indicate that primarily environmental and attitudinal barriers represent significant challenges in the lives of people with disabilities.

Another categorization was proposed by Crawford et al. (1991), who investigated the hierarchical structure of constraints, formed by intrapersonal, interpersonal, and structural barriers. The foundational barrier in this structure is the intrapersonal dimension, which is related to the individual's psychological problems, such as personality factors, attitudes, or transient psychological states (e.g., depression, stress, or anxiety). Intrapersonal limitations are immediately followed by interpersonal barriers that affect interpersonal compatibility and arise as a result of insufficient interaction between family members, friends, colleagues, neighbors, or service providers. Ultimately, participation or non-participation in tourism is determined by structural constraints, examples of which include life cycle stage, financial resources, season, climate, and work schedule.

Due to the growing number of people with food allergies and dietary restrictions, as noted by Eren (2020), we can also discuss dietary barriers. Reyes-García et al. (2021) consider physical, sensory, and cognitive barriers. Similarly, Linderová (2018) focused on the classification of barriers that primarily arise on the supply side. According to the author, we can identify architectural, social, and

economic barriers. Architectural barriers emerge from inadequate solutions for the movement of people using wheelchairs, while social barriers result from the communication and behavior of the staff, and economic barriers are connected to the lack of financial resources that a disabled person could allocate to participating in tourism. We can observe a similar division as in the case of Darcy and Buhalis (2010), where, however, instead of economic barriers, the authors identified information barriers, arising from a lack of information and the inaccessibility of information. It follows from the above that the tourism sector should support all travelers in all stages of travel.

The process of removing these obstacles is called debarrierization and is a basic condition for the inclusion of the disabled in society (<https://ridop.sk>, 2018). However, Lam, Chan, and Peters (2020) draw attention to the fact that removing barriers can be a complicated matter due to the heterogeneity of the accessibility requirements of disabled people. Cole, Hoback, Whiteneck (2016) claim that, according to the disabled people, the central problem of debarrierization is the general attitude and lack of understanding of their needs.

## **2.2 Social aspects associated with the debarrierization of spaces and services in tourism**

Disability is a social phenomenon that no society can avoid. Disadvantages in the field of communication, social relations, and social integration are often associated with any disability (Kollarová, Kollar, 2010). Together with aspects such as unemployment, poverty, crime, sexual, racial, ethnic, and gender discrimination, it is one of the most frequent factors of social exclusion (Koutsogeorgou et al., 2014; Gura et al., 2020). People with disabilities thus face significant barriers in accessing health care, education, employment, or normal leisure activities (European Commission, 2021). Travel can provide an opportunity for personal development through discovering new places, cultures, and civilizations, engaging in physical, artistic, sports, and leisure activities (ISTO, 2011). For most people, traveling is important. It makes them happier, and, thus, it is an essential factor in the development of the quality of life (Gonda, Nagy, Raffay, 2019). Among other things, it has been proven that free time and related activities create a sense of freedom. In conjunction with accessible tourism, this can promote social inclusion, develop knowledge, strengthen skills and abilities of individuals with motor and sensory disabilities, and help to cope with stress. This positive contribution extends to the mental and physical health and well-being of disabled persons (Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, 2015; Moura, Kastenholz, Pereira, 2017; Cavapozzi, Zantomio, 2020).

This marginalized population group, like other visitors, has different motives for participating in tourism. One of these motives is knowledge and culture (Linderová, 2016). By expanding the scope of their basic knowledge, they increase their educational level and thus contribute to the general cultural level, subsequently influencing the forms of cultural and social enjoyment for an individual. The educational and cultural level also affects the social profile of a person (Gúčik, 2020, p. 115). According to Ferrer (2015, In Marčeková, Šebová, 2020, p. 14), non-participation in tourism becomes an indicator of poverty or social exclusion from society. According to the European Commission (2021), people with disabilities are at a higher risk of poverty or social exclusion (28.4%) compared to people without disabilities (18.4%), with more than half of people with disabilities reporting that in 2019 they personally felt discriminated against.

## **3. Objective and Methods**

The aim of this paper is to examine the social aspects of the debarrierization of museums and galleries as tourism attractions and its impact on the integration of people with disabilities into society. The

collection of primary data necessary to fulfil the objective took place from May 2023 to October 2023 and was carried out using the sociological survey method. In the questionnaire on the demand side, represented by people with disabilities as potential visitors, we focused on the barriers that affect them when choosing and visiting museums and galleries, the expenses associated with their visit, and the assessment of attitudes towards making museums and galleries accessible. The questionnaire helps us get closer to the socio-economic status of disabled people in society. We distributed the questionnaire to various groups on the Facebook social network oriented towards people with disabilities. At the same time, we are directing the questionnaire survey to sheltered workshops likely to employ disabled people, and non-profit organizations that bring together disabled people, have daily contact with them, and whose members we perceive as potential visitors of museums and galleries. From the primary survey, we excluded organizations that primarily deal with children, i.e., persons under 15 years of age, organizations for which we could not find contact information, and organizations that have already concluded their activities. We contact 26 organizations in the Bratislava Region, 9 organizations in the Trnava Region, 7 organizations in the Trenčín Region, 5 organizations in the Nitra Region, 6 organizations in the Žilina Region, 6 organizations in the Banská Bystrica Region, 8 organizations in the Prešov Region, and 3 organizations in the Košice Region. We draw up the list of sheltered workshops from the dielne.sk portal, and collectively, they comprise 190 sheltered workshops operating in the territory of the Slovak Republic. The questionnaire was distributed not only electronically but also in person during the sports games at the Kováčová National Rehabilitation Centre, which took place on June 8, 2023, and were attended by people with physical disabilities.

#### **4. Results and Discussion**

Overall, 84 persons who identify themselves as persons with any physical disability or as persons with limited mobility participated in our survey.

The questionnaire was answered by women (51.2%) and men (48.8%) in almost equal proportions, mostly between the ages of 40 and 54 (36.9%). The average monthly income of the respondents is higher than €941 (35.7%) and only in rare cases lower than the subsistence minimum, i.e., €240 (3.6%). The survey was mainly attended by persons with a full secondary education completed (47.6%) and persons with a completed university education (39.3%). From a territorial point of view, the Bratislava Region (16.7%), the Trenčín Region (15.5%), the Nitra Region (15.5%), and the Košice Region (15.5%) were the most represented. The lowest participation was from Trnava Region (3.6%). The results of the survey show that less than half of the respondents (41.7%) do not visit museums and galleries in Slovakia, while up to 80% of them answered positively to whether they would visit them in case of improved accessibility. We were interested in discovering the barriers currently preventing them from visiting museums and galleries. They most often mentioned architectural barriers (78.6%) and information barriers (42.9%), or a combination of both. An interesting finding was that only 7.4% of respondents were prevented from visiting by social barriers resulting from the communication and behaviour of the staff. This contradicts the statement of Chikuta et al. (2018), according to which people with disabilities are more concerned about the way people treat them than physical access. The order of individual barriers, based on the Friedman and Wilcoxon tests, is presented in Table 1. Friedman's test confirmed that one barrier restricts visiting museums and galleries more than the other (p-value = 0.00). The Wilcoxon test subsequently helped us determine the order of individual barriers based on their statistical significance, revealing that financial and social barriers limit disabled persons the least.



Table 1. Order of barriers preventing disabled people from visiting museums and galleries

Barriers	Friedman test (value)	Wilcoxon test	
		Rank	p-value
Architectural	3,37	1.	-
Information	2,63	2.	0,018
Financial	2,04	3.	0,021
Social	1,96	3.	0,564

Source: Own elaboration, 2023.

Other questions concerned only those persons who visit museums and galleries in Slovakia or visited them in the past 5 years (58.3%).

We can agree with the statement of Souca (2010) that disabled people usually do not travel alone and most often come to Slovak museums and galleries accompanied (67.3%). Only a small proportion of respondents visit museums and galleries alone (6.1%).

The provision of relevant information and related information barriers are primarily associated with the planning phase and influence the choice of a travel destination. We queried respondents about the primary sources through which they acquire information regarding the accessibility of museums and galleries, affording them the option to select multiple valid choices. Our findings affirm that, in terms of informational channels, the Internet and recommendations from family and friends are the most frequently mentioned sources among individuals with disabilities, consistent with the observations of Kastenholz, Eusébio, and Figueiredo (2015). The results of our survey reveal that most individuals with disabilities (91.8%) rely on museum and gallery websites for information regarding accessibility. Using the Friedman and Wilcoxon tests, we established the hierarchy of source utilization, demonstrating that the level of usage of distinct sources for obtaining information about accessibility is not uniform across all instances (p-value=0.00) (Table 2).

Table 2. Hierarchy of source utilization

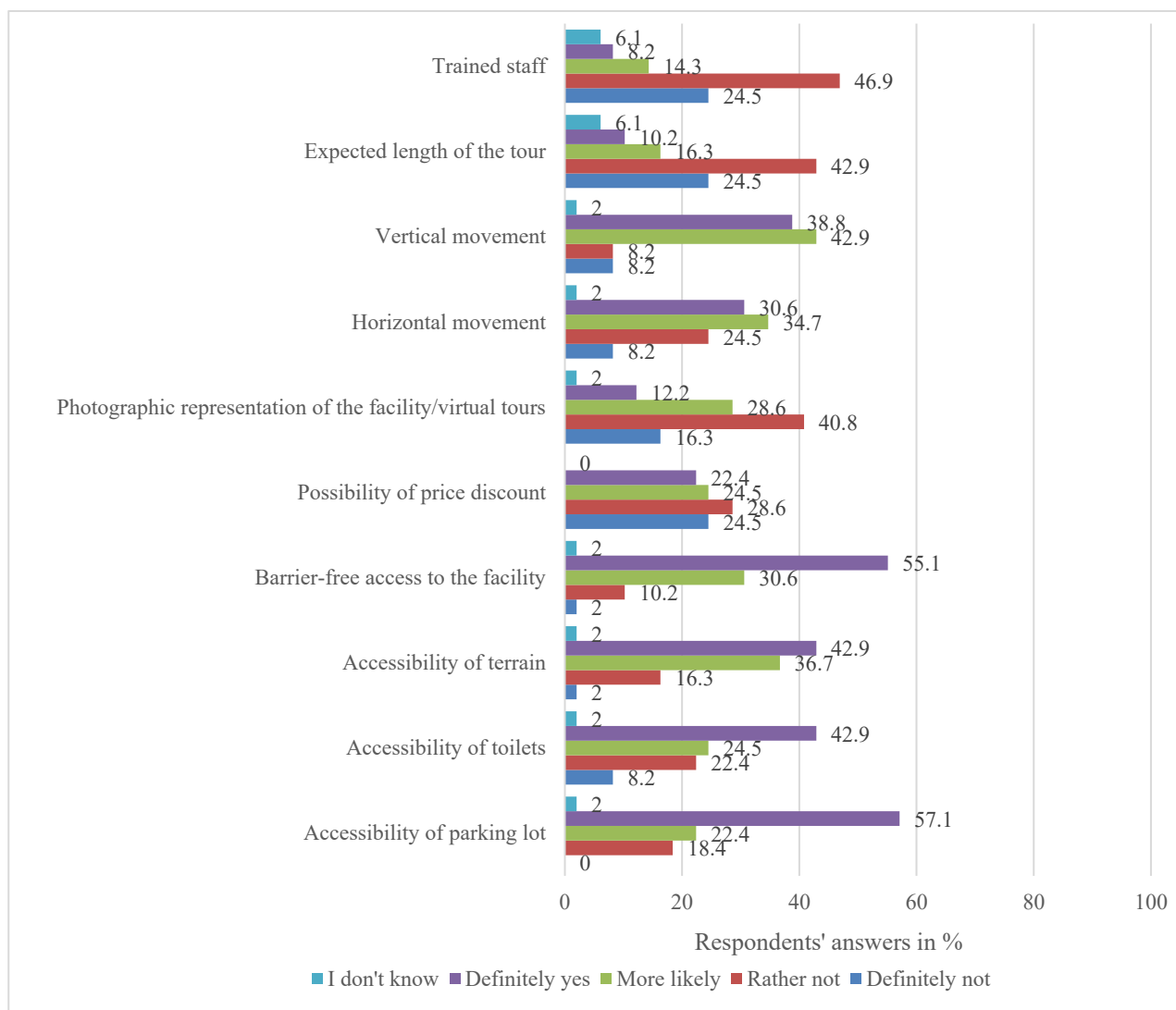
Source	Friedman test (value)	Wilcoxon test	
		Rank	p-value
Website of the facility	5,02	1.	-
Family members, friends	4,10	2.	0,001
Social media	3,31	3.	0,002
Phone, e-mail	3,24	3.	0,841
Leaflet	2,76	3.	0,059
Blogs	2,57	3.	0,317

Source: Own elaboration, 2023.

In anticipation of museum or gallery visits, a predominant proportion of individuals with disabilities (57.1%) manifest a keen interest in ascertaining the presence of a parking lot and its accessibility and information pertaining to the facility's barrier-free access (55.1%). A marginally smaller yet statistically significant group (42.9%) demonstrates an interest in details concerning the terrain, encompassing access routes and surroundings, alongside information regarding accessible toilets (42.9%). On the other hand, the least important information is the one talking about trained staff.

We can also include information on the expected length of the tour or a photographic representation of the facility as less important information that is more likely not sought by disabled persons before visiting museums/galleries (graph 1).

Graph 1. Finding information before visiting the facility



Source: Own elaboration, 2023.

Based on the findings, it can be inferred that the dissemination of information, emphasizing aspects such as parking lot accessibility, entrance conditions, terrain details, restroom facilities, discount opportunities, and considerations for both vertical and horizontal mobility, can be deemed a fundamental requirement for ensuring information accessibility in museums and galleries.

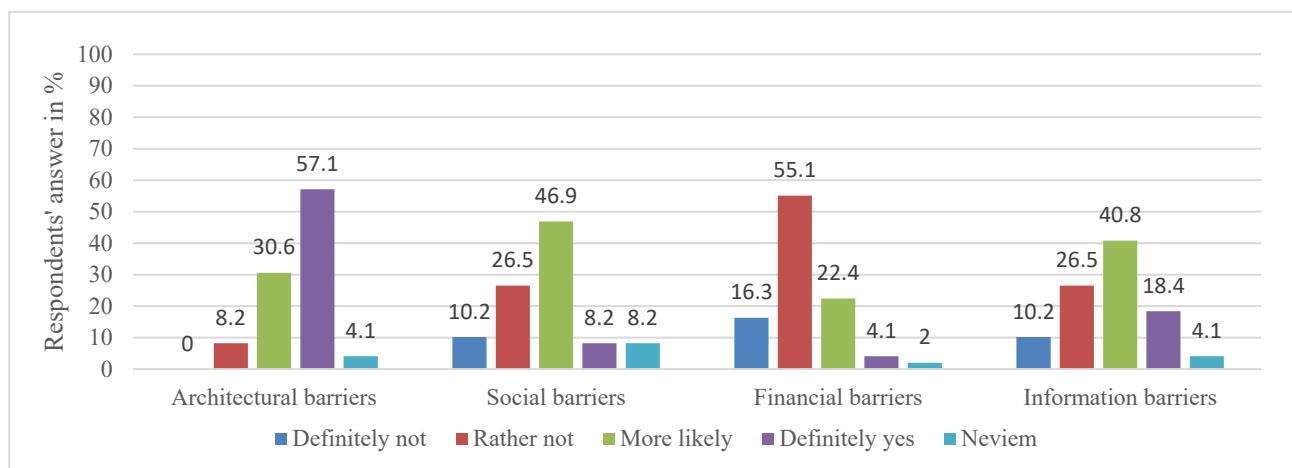
The mean expenditures associated with a single visit to museums and galleries, encompassing entrance fees, parking, food, accommodation, etc., for most respondents, do not surpass €50 (55.1%). Nevertheless, the survey also included disabled individuals who, on average, expend €51-100 (40.8%) or even €101-150 (4.1%) per visit.

The mean expenses linked to a visit to these cultural facilities, across all respondents, do not exceed 150€. Simultaneously, we examined whether the expenditure patterns related to visiting museums

and galleries remain consistent across different income groups. The Kruskal-Wallis test indicates that respondents, regardless of which income group they belong to, spend the same amount of funds. Contrary to the findings of Domínguez, Fraiz, and Aléna (2013), who assert that men with disabilities tend to spend more than women, our study did not reveal distinctions based on gender, age, education, or the respondents' regional origins. In each scenario, the calculated p-value exceeds the predetermined significance level  $\alpha=0.05$ .

Based on the claim that disabled visitors consider non-physical elements of the environment as the main obstacle to achieving a complex experience (Poria, Reichel, Brandt, 2009), we proceeded to investigate, specifically among visitors, the barriers that impact them during their visits of museums and galleries (Graph 2). Architectural barriers definitely prevent respondents from visiting museums and galleries (57.1%). Conversely, limitations arising from social barriers (46.9%) and information barriers (40.8%) are observed to a lesser extent. The results also show that financial barriers are considered to be the least restrictive (55.1%), while a moderately strong indirect dependence between financial barriers and income group was confirmed ( $r_s = -0.340$ ; p-value = 0.018), indicating that higher income levels mitigate the impact of financial barriers.

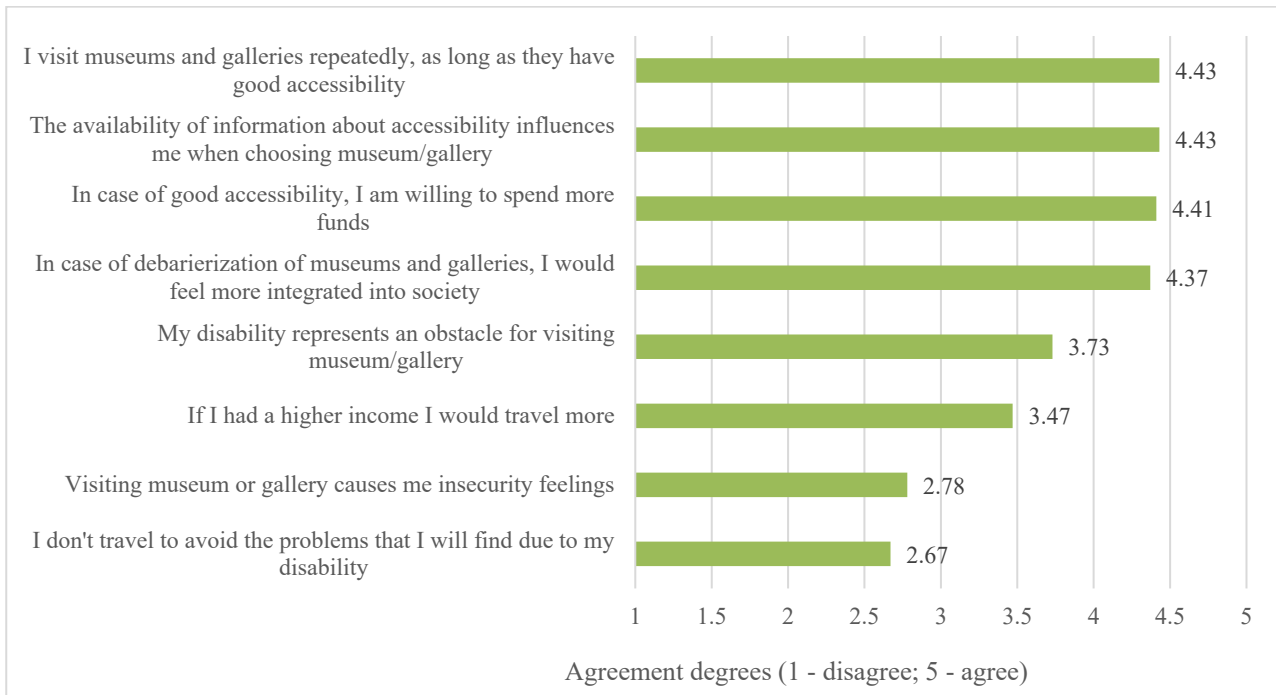
Graph 2. The impact of barriers when visiting museums and galleries



Source: Own elaboration, 2023

Based on the statement that people with disabilities become loyal visitors if they find a facility that meets their expectations (Cockburn-Wooten, McIntosh, 2020), we examined the attitude of the respondents towards visiting cultural and educational facilities, where they commented on individual statements related to visiting museums and galleries in the case of their better accessibility (Graph 3). We positively evaluate the finding that even in our case, disabled persons are willing to repeatedly visit museums and galleries in case of good accessibility. This observation, derived from survey outcomes underscores the potential positive impact of architectural debarrierization and the dissemination of information regarding accessibility. Such measures can contribute not only to cultivating a base of loyal customers but also to augmenting the economic viability of the facility. This connection is underscored by the willingness of disabled individuals to allocate more funds in response to improved accessibility. Furthermore, our findings coincide with similar research, according to which it is essential and extremely important for people with disabilities to provide accurate and detailed information as a crucial criterion in the decision-making and planning processes (Buhalis, Michopoulou, 2011, 2013; Porto et al., 2019; Cockburn-Wooten, McIntosh, 2020).

Graf 3. Attitudes of disabled visitors towards debarierization of museums and galleries



Source: Own elaboration, 2023.

Debarierization can also have a positive effect on the social inclusion of disabled visitors. Contrary to a parallel study conducted on disabled individuals in Portugal (Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, 2015), our findings indicate that, for disabled visitors, financial constraints are less significant compared to limitations stemming directly from their disability.

## 5. Conclusion

The aim of the paper was to examine the social aspects of the debarierization of museums and galleries as tourism attractions and its impact on the integration of people with disabilities into society. To augment museum and gallery visitor rates and foster the societal integration of disabled individuals, it is necessary to gradually eliminate, architectural barriers that most often affect disabled people during a visit or prevent them from visiting museums and galleries. Concurrently, considerable attention should be directed toward addressing non-physical elements such as employee training and information provision. Essential prerequisites for ensuring information accessibility of museums and galleries involve the comprehensive dissemination of information, encompassing details about barrier-free parking, facility entrances, terrain conditions, toilet accessibility, available discounts, and vertical and horizontal mobility options. The survey findings demonstrate that debarierization of spaces and services of museums and galleries can have a positive effect on the number of visitors. Moreover, visitors exhibit loyalty to facilities offering enhanced accessibility and express a willingness to spend more funds. The process of debarierization within museums and galleries may, in turn, contribute to the broader societal integration of disabled individuals.

## Acknowledgements

This state has been supported by the project Application of Inclusion in Tourism in V4 Countries.

## References

1. Bindu, V. T., Devi, M. (2016). Accessible Tourism: Determinants and Constraints; A Demand Side Perspective. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(9), 1-8. doi: 10.9790/487X-1809010108.
2. Buhalis, D., Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168. doi: 10.1080/13683501003653361.
3. Buhalis, D., Darcy, S., Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
4. Cavapozzi, D. Zantomio, F. (2020). Senior Tourism in Italy: The role of disability and socioeconomics characteristics. *Journal of Population Ageing*, 14(14), 229-245. doi: 10.1007/s12062-020-09286-3.
5. Cockburn-Wooten, CH., McIntosh, A. (2020). Improving the Accessibility of the Tourism Industry in New Zealand. *Sustainability*, 12(24). doi: 10.3390/su122410478.
6. Cole, S., Hoback, N., Whiteneck, G. (2016, June). *Travel Service Gaps for Wheelchair Users*. Proceedings of the Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally, Vail, Colorado.
7. Crawford, D. W., Jackson, E. L., Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13(4), 309–320. doi: 10.1080/01490409109513147.
8. Darcy, S., Buhalis, D. (2010). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: View Channel publications.
9. Domínguez, T., Fraiz, J. A., Alén, E. (2013). Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*, 19(6), 1385-1399. doi: 10.5367/te.2013.0246.
10. Eren, S. (2020). Food-Related Barriers to Gastronomy and Tourism: The Role of Food Allergies and Diet Preferences. *MANAS Journal of Social Studies*, 9(2), 1117-1129. doi: 10.33206/mjss.560570.
11. European Council. (2022). Infographic – Disability in the EU: facts and figures. Retrieved from <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>.
12. European Commission. (2021). *Únia rovnosti: Stratégia v oblasti práv osôb so zdravotným postihnutím na roky 2021 – 2030*. Online [2021, March 3]. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=COM:2021:101:FIN#PP4Contents>
13. Eurostat. (2023). Population structure and ageing. Online [2023, February]. Retrieved from [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population\\_structure\\_and\\_ageing#The\\_share\\_of\\_elderly\\_people\\_continues\\_to\\_increase](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing#The_share_of_elderly_people_continues_to_increase)
14. Figueiredo, E., Eusébio, C., Kastenholz, E. (2012). How diverse are tourists with disabilities? A pilot study on accessible leisure tourism experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 531-550. doi: 10.1002/jtr.1913.
15. Gonda, T., Nagy, D., Raffay, Z. (2019). The impact of tourism on the quality of life and happiness. *Interdisciplinary Management Research*, 15, 1790-1803
16. Gúčik, M. (2020). *Cestovný ruch v ekonomike a spoločnosti*. Bratislava: Wolters Kluwer.
17. Gura, D., Kiryunikova, N., Lesovaya, E., Pshidatok, S. (2020). Barrier-free environment as an aspect for the development of accessible ecotourism. *E3S Web of Conferences*, 175(21). doi: 10.1051/e3sconf/202017510013

18. Chikuta, O., Du Plessis, E., Saayman, M. (2018). Accessibility Expectations of Tourists with Disabilities in National Parks. *Tourism Planning & Development*, 16, 1-18. doi: 10.1080/21568316.2018.1447509
19. ISTO. (2011). *The social and economic benefits of social tourism*. Online [2011, May 18]. Retrieved from [http://nationbuilder.s3.amazonaws.com/appgonsocialtourism/pages/23/attachments/original/ISTO\\_-\\_Inquiry\\_Social\\_Tourism.ISTO.pdf?1314889615](http://nationbuilder.s3.amazonaws.com/appgonsocialtourism/pages/23/attachments/original/ISTO_-_Inquiry_Social_Tourism.ISTO.pdf?1314889615)
20. KAGANEK, K. Ambrozy, T., Mucha, D., Jurczak, A. (2017). Barriers to participation in tourism in the disabled. *Polish Journal of Sport and Tourism*, 24(2), 121-129. doi: 10.1515/pjst-2017-0013.
21. Kastenholz, E., Eusébio, C., Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30(8), 1259-1281. doi: 10.1080/09687599.2015.1075868.
22. Kollarová, A., Kollar, M. (2010). *Viacnásobné postihnutie ako sociálny problém*. Online [2010, September 29]. Retrieved from <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/viacnasobne-postihnutie-ako-socialny-problem>
23. Koutsogeorgou, E., Leonardi, M., Bickenbach, J. E., Cerniauskaite, M., Quintas, R., Raggi, A. (2014). Social Capital, Disability, and Usefulness of the International Classification of Functioning, Disability and Health for the Development and Monitoring of Policy Interventions. *Disability & Society*, 29(7), 1104-1116. doi: 10.1080/09687599.2014.910106.
24. Lam, L. K., Chan, CH. S., Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing & Management*, 17. doi: 10.1016/j.jdmm.2020.100434.
25. Linderová, I. (2016, February). *Přístupnost památek UNESCO pro zdravotně postižené návštěvníky v České republice*. Proceeding of Topical Issues of Tourism, Jihlava, 234-235.
26. Linderová, I. (2018). *Cestovní ruch osob se zdravotním postižením*. Brno: Paido.
27. Marčeková, R., Šebová, E. (2020). *Ponuka cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov na Slovensku*. Banská Bystrica: Vydavateľstvo Belianum.
28. Melian, A. G., Prats, L., Coromina, L. (2018). Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation. *Documents d'anàlisi geogràfica*, 64(1), 49-71. doi: 10.5565/rev/dag.364.
29. MKSR. (2020). *Informácie o stave fyzickej a informačnej debarierizácie v organizáciach v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky*. Informatívny materiál. Online [2020, February 4]. Retrieved from [https://www.culture.gov.sk/wp-content/uploads/2020/02/info\\_debar\\_all.pdf](https://www.culture.gov.sk/wp-content/uploads/2020/02/info_debar_all.pdf)
30. Moura, A. F. A., Kastenholz, E., Pereira, A. M. S. (2017). Accessible tourism and its benefits for coping with stress. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 241-264. doi: 10.1080/19407963.2017.1409750
31. Neckářová, A., Rejllová, K., Telínová, M. (2015). Průzkum dostupnosti vybraných jihlavských objektů cestovního ruchu pro osoby se zdravotním postižením. *Studia Turistica*, 6(2), 28-36.
32. Pahos, A., Stamos, A., Kicosev, S. (2010). Cultural Tourism in Europe. *UTMS Journal of Economics*, 1(1), 85-92.
33. Poria, Y., Reichel, A., Brandt, Y. (2009). People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 117-129. doi : doi.org/10.1080/17438730802366508

34. Porto, N., Clara, R. A., Darcy, S., Garbero, N. (2019). Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America. *Tourism Management*, 75, 169-185. doi: 10.1016/j.tourman.2019.04.012
35. Reyes-García, M. E., Criado-García, F., Camúñez-Ruíz, J. A., Casado-Pérez, M. (2021). Accessibility to Cultural Tourism : The Case of the Major Museums in the City of Seville. *Sustainability* 13(6). doi: 10.3390/su13063432
36. Smith, R. W. (1987). Leisure of Disabled Tourists. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389. doi: 10.1016/0160-7383(87)90109-5.
37. Souca, M. L. (2010). Accessible Tourism – The Ignored Opportunity. *Annals of the University of Oradea: Economic Science*, 1(2), 1154-1157.
38. UNWTO. (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices*. Madrid: UNWTO.

**Ing. Izabela Lazurová**

ORCID ID: 0009-0005-2464-6839

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Economics, Matej Bel University, Tajovského 10, 975 90 Banská Bystrica, Slovak republic.

Email: izabela.lazurova@umb.sk

Izabela Lazurová is a full-time PhD student of Tourism at the Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovakia. Her research is focused on debarrierization and accessibility of tourist attraction.

**doc. Ing. Ľubica Šebová, PhD.**

ORCID ID: 0000-0003-3786-9212

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Economics, Matej Bel University, Tajovského 10, 975 90 Banská Bystrica, Slovak republic.

Email: lubica.sebova@umb.sk

Ľubica Šebová is an Associate Professor at Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovakia. She is personally interested in issues related to the efficiency and performance of tourism organizations, financial controlling, destination management, accessible tourism, and sharing economy.

# Accessibility of accommodation facilities in the V4 countries with an accent on the Sustainable Development Goals

Šenková Anna

University of Prešov, Prešov, Slovakia

Kormaníková Erika

University of Prešov, Prešov, Slovakia

## Abstract

Accessible tourism focuses on removing and tackling barriers that make it difficult for some customer groups to travel or discourage them from participating in tourism. Very important in this respect are accommodation facilities, which should be accessible to different segments of visitors, including those with disabilities. In this context, the aim of this paper is to present the results of an analysis of the accessibility of accommodation facilities in the V4 countries in the context of the Sustainable Development Goals. At the research level of the paper, we worked with secondary data and used Pearson correlation coefficient to investigate the associations between the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries and their impact on the two SDGs. The finding that the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries does not affect the achievement of SDGs 03 and 10 confirms the assumption that sustainability is a complex phenomenon and its level in a country is not determined only by the number of accessible accommodation facilities.

**Key Words:** accessibility, V4 countries, sustainable development, SDGs.

**JEL klasifikácia:** Q01, Z32.

## 1. Introduction

The basic prerequisite for creating conditions for the development of tourism for all, which responds to the requirements related to the social sustainability of society, is the application of ethical principles in its creation, which means creating equal opportunities for all by gradually eliminating elements of discrimination in this sector.

Making tourist destinations and services accessible to youth or socially deprived families can be achieved mainly through changes in the approach of tourism business management, but making facilities accessible to clients with limited mobility and orientation also requires changes in the approach to the creation of tourist destination environments (Rollová 2012).

Accessibility refers to the ability of all visitors to have easy access to facilities, buildings, transport, information, communications, and other services, to be able to actively participate in and benefit from guest programmes and events (Cunalata et al. 2021). The competencies of employees and their ability to respond to specific customer needs play an important role (Vanicek 2017).

Accessible tourism seeks to enable all people to travel and participate in the community, regardless of age or health status. The trend of an ageing population is a factor to which organisations and businesses operating in the tourism sector are seeking to adapt their offerings. Families with children as well as persons with disabilities (Darcy and Dickson 2009).

The idea of accessibility in tourism is based on the philosophy of universal design. The International Centre for Universal Design defines universal design as the design of products and environments



usable by all, as far as possible without the need for adaptations or specialised design (Burgstahler 2016). From a global perspective, many authors consider universal design to be a paradigm that extends the notion of continuous pathways, accessibility and mobility, and barrier-free environments, including the inclusion of intergenerational planning that recognizes the relationship between aging, disability, and the development of people's abilities across the lifespan (Gillovic et al. 2018).

The UNWTO Secretary-General stresses that accessible tourism should be central to any tourism policy. It is a human right and an expanding business opportunity. First and foremost, accessible travel does not only benefit persons with disabilities or special needs but benefits all people (UNWTO 2013).

## **2. Literature review**

In 1963, the IV. BITS (Burea International du Tourisme Social) was founded at the International Congress of Social Tourism in 1963, which now exists under the name of The International Social Tourism Organisation (ISTO).

This organisation has strived and still strives to make travel accessible to all people, especially low-income groups, young people, families, the elderly, and people with disabilities. ISTO has divided the social tourism agenda into three working groups - Youth Tourism, Accessible Tourism, Tourism for All and Solidarity Tourism, Sustainable Tourism, Fair Tourism, Responsible Tourism, Ethical Tourism. From the above division of the agenda, there is a clear distinction between the concepts of social tourism, which is broadly conceived, and tourism for all, which is based on the removal of barriers in the environment, in the services provided and in communication (Rollová 2012).

In 1989, a report was presented in the UK entitled *Tourism for All*. The aim of this report was to reach out to tourism operators and encourage them to create quality tourism products for potential clients, including those with special needs (Hamarneh 2020).

In the literature, we encounter different verbal variations of this form of tourism. In the research of Teixeira et al. (2022), tourism is described as accessible, but in the research by Darcy et al. (2020); Qiao et al. (2022); Liasidou et al. (2019); Nyajom et al. (2018) refer to this form of tourism as accessible tourism. In the research of Ruiz et al. (2020) this form of tourism is defined as inclusive tourism.

However, the definitions of this form of tourism rely on the presence of a disability on the part of the customer and the creation of a special material and technical base for the provision of services aimed at disabled customers.

### **2.1 Definition of handicap**

Accessible tourism is very closely linked to the concept of disability. We can look at this concept from several perspectives. According to Hartl and Hartl (2000, p. 442), physical disability can be understood as "an impairment that prevents mobility, work activity. A physically handicapped person can be considered to be an individual with defects in the musculoskeletal (muscular), weight-bearing (skeletal), and nervous systems that cause impairment in his or her mobility."

A handicap, or disability, can also be understood as the loss or limitation of the ability to perform certain activities in a certain way. This impairment, from which the disability arises, restricts access to the fulfilment of the goals that the disabled individual has just set for himself or herself. Society also tends to confuse disability with the term's impairment or disorder. An impairment can be understood as any loss, for example, in psychological, physiological, or mental structure (Fisher 2008).

The literature lists 5 basic types of disabilities, which are divided based on different approaches (perspectives) to a particular impairment (Slowik 2007). We present this division in Table 1 below.

Table 1. Basic types of handicaps

<b>Approach to handicap</b>	<b>Definition</b>
Biological	Disability due to permanent severe organic or functional brain damage, a syndrome conditioned by disease processes in the brain.
Psychological	Primarily a reduced level of intellectual ability as measured by standardized IQ tests (relative to the population norm).
Social	A disability characterised by disorientation in the world and in society, which limits one's ability to manage one's own social existence independently without the help of others.
Pedagogical	Reduced learning ability, but this includes those who are gifted.
Legal	Reduced legal capacity.

Source: Slowik 2007.

In addition to the five basic types of handicaps, other types of handicaps are also mentioned in the literature. According to Bazalová (2014), these include:

- physical disabilities - these include disabilities that have arisen as a result of illness, injury, loss of movement or mobility; they may also be congenital disabilities;
- communication disorders - these include perceptual, visual, hearing, speech and learning disabilities;
- mental disorders - problems relating to intellectual abilities; these are congenital disorders and include mental retardation, dementia and also disorders acquired during life;
- behavioural disorders - this includes various addictions, lying, defiance; it also includes behaviour that is related to crime and puts the whole community at risk.

Disability does not only affect people with disabilities, but it also significantly affects the lives of the whole family and the surrounding community. In addition to pre-existing impairments, it can disrupt social relationships, reduce, or completely cancel the employment of close caregivers (Konečná 1992). The care of the disabled person varies according to the degree of handicap from which the disabled person suffers.

At present we know three degrees, which are:

- mild degree handicap - the differences from the norm are minimal; this handicap can be managed thanks to basic pedagogical means, for example, if it is a childhood disorder;
- moderate degree disability - this is a degree that needs a special approach and methods; when working with the individual, the involvement of specialists or special institutions is necessary;
- handicap of severe degree - this is a disability that needs special care and assistance from the whole environment; such care is carried out in special institutions (Bazalová 2014).

Physical disabilities can be either congenital or acquired during life. Congenital disorders arise at the time at birth or just after it. These disorders can arise due to the influence of certain medications, alcoholism, radiation, insufficient nutrition of the mother, environmental influences, and many other reasons (this includes fatal damage, compression of the head, in which bleeding in the brain can occur). They are also referred to as genetic for disposition. Acquired disorders, on the other hand, arise during a person's individual development, either through disease processes, injury, adverse

environmental influences, or poor upbringing. They can arise at different ages and can vary in severity (Monatova 1996; Fischer 2008).

### **3. Objective and Methods**

The aim of this paper is to present the results of an analysis of the accessibility of accommodation facilities in the V4 countries in the context of the Sustainable Development Goals.

As the literature study revealed an association between accessibility and sustainability through the two SDGs, we set two research questions in the research level of the paper:

1. Is there a statistically significant association between the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries and the achievement of Goal 03-Good Health and Well-being, of these countries?
2. Is there a statistically significant association between the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries and the achievement of Goal 10-Reducing Inequalities, of these countries?

The data we work with in this paper are of a secondary nature and have been obtained from publicly available databases on the implementation of the SDGs produced by the Statistical Office of the European Union and data from the Booking.com reservation system on the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries.

Among the research methods, we use correlation analysis tests, while in the case of validation of both research questions we use Pearson's correlation coefficient to detect statistically significant relationships between the identified research variables. The research questions and their associated research hypotheses were tested in the statistical program R.

### **4. Results and Discussion**

For an accommodation facility to be accessible it is necessary that the specified requirements are met. These requirements for accommodation facilities are established for each country at national level by the competent authorities and are also subject to general global requirements which are set by world organisations (for tourism, e.g. UNWTO) in the same wording for all countries in the world. In the following subsection we therefore give some examples of requirements for accommodation facilities in terms of accessibility.

#### **4.1 Requirements for the creation of accessible accommodation**

All accommodation facilities that wish to carry the "barrier-free" label must be barrier-free at least in the parts intended for the public. There should be short-term parking for cars and buses directly in front of the entrance so that guests can get out and unload their luggage conveniently. In the lobby, the reception desk and bar counter (if in the lobby area) shall be lowered at least in part to 85 cm (Figure 1) so that a guest in a wheelchair can comfortably interact with the staff. Information shall also be provided at the reception desk for guests with hearing and visual impairments. The lobby facilities shall include public toilets, including a wheelchair-accessible toilet. An elevator shall be provided to traverse the floors in the accommodation (PUN 2024).

Accessible rooms shall be designed using the design-for-all method since the future occupant is unknown. In addition to a sink and toilet, a wheelchair accessible shower equipped with grab bars and a shower seat shall be designed in the bathroom of this room. The bathtub is inappropriate for many guests (Figure 1). If the room has a balcony, it should also be wheelchair accessible.

Meals and other services provided by the accommodation must be wheelchair accessible. A wheelchair accessible toilet shall be available near the catering. The swimming pool, if the establishment has one, shall have an accessible changing room with hygiene facilities and a mobile lifting device for transporting severely disabled guests to the swimming pool. It is important that the facility has an evacuation plan for guests with disabilities (PUN 2024).

Figure 1. Examples of barrier-free solutions in accommodation



Source: PUN 2024.

For the mobility impaired, the following accommodation requirements are according to WHEELCHAIR TRAVEL (2024):

- a requirement to remove the bed frame or box spring to lower the bed to a more acceptable height,
- a request to place the bed frame on risers provided by the guest so that a lifting device or hoist can be used,
- a request to move a telephone or other device to a more accessible location,
- a request to remove other furniture from the room (such as chairs or tables) that might impede access for the wheelchair user,
- a request to provide a mini fridge to store medication,
- a request to remove internal doors in the guest room (such as bathroom doors) that might otherwise obstruct access for the wheelchair user,
- a request to provide an extension led to allow better access to electricity.

According to SAGE INCLUSION (2024), a property can succeed if it incorporates these 7 steps into its corporate strategy:

1. Be accessible to customers - all pathway components should have minimal barriers to accessibility according to the seven principles of universal design.
2. Demonstrate accessibility to customers - clear, detailed, and comprehensive accessibility information should be publicly available so that travellers with disabilities can decide for themselves whether their accessibility needs will be met.
3. Speak to customers in an accessible way - staff should receive training specific to their roles on how best to serve disabled customers.
4. Standardise accessibility - accessibility features should meet international standards for all products, for all countries and for the whole industry (currently accessibility in tourism is standardised by ISO standards 21902:2021 and 21902:2024).

5. Leadership focused on accessibility - the leadership team should communicate a vision for accessibility.
6. Involve the disabled in accessibility decision making - people with disabilities should be involved in accessibility decision making.
7. Accessible marketing - marketing aimed at disabled travellers should be proactive, welcoming, and targeted.

ISO Standard 21902:2024 specifies the following requirements for accessible accommodation:

- there shall be an adequate number of accessible rooms (e.g. at least one accessible guest room) with space for two suitable beds and a suitable accessible bathroom for persons using wheelchair-accessible equipment,
- the proportion of accessible guest rooms required in hotels or other accommodation may be subject to national, regional, or local regulations,
- where it is not possible to provide more than one accessible guest room with an accessible bathroom, the bathroom shall be located a short distance from the guest room and on an accessible route,
- in accommodation establishments with guest rooms of different types and categories, it must be possible to provide accessible guest rooms in these different categories (e.g. accessible suites or family rooms),
- accessible guest rooms shall be of a preferential, non-exclusionary nature, therefore, if there is no specific request from guests with disabilities, the room shall be available for use by other guests,
- as regards the rooms, there shall be sufficient manoeuvring space to allow easy and comfortable use of all facilities, including minibars, safes, coffee, and tea making facilities, lockers and luggage racks and access, where appropriate, to the bathroom,
- furniture, including tables, seats, shelves, luggage benches, hangers, and counters, shall be accessible to facilitate access by a disabled person.

#### 4.2 Accessibility of accommodation facilities in the V4 countries

As for the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries, it varies and depends mainly on the number of tourist areas in the country. In terms of the largest number of accessible accommodation establishments, Poland ranks first with 2 286 establishments. This is followed by the Czech Republic, Hungary and finally Slovakia with the lowest number of accessible and barrier-free accommodation facilities. This data was obtained as of 18.1.2024 from the Booking.com website. The results are presented in Table 2 below.

Table 2. Number of accessible accommodation facilities across the V4 countries

V4 country	Number of accessible and barrier-free accommodation facilities
Poland	2 286
Czech Republic	579
Hungary	522
Slovak Republic	198
<b>TOTAL for the V4 countries:</b>	<b>3 585</b>

Source: Booking.com 2024.

The number of all accessible accommodation facilities in the V4 countries is quite extensive and, in addition to accessible accommodation facilities, there are also other facilities in the surveyed countries that meet the accessibility conditions. Such research was carried out in 2022 in Wrocław by Dobrowka and Gurszka, who, using selected tourism establishments as examples, make several suggestions on how to improve the level of accessibility for customers in a destination.

Using Poland as an example, the authors mention the need to create a special website that would provide the disabled with the necessary information. At the same time, an equally important aspect is the collection of data from disabled visitors, which would be important for tourism establishments in terms of building a material and technical base that will be adapted to the needs of the disabled visitor. It is very important that this data exchange is active.

In the case of the Czech Republic, the authors recommend that other tourist areas should be at the same level (in terms of accessibility) as in the metropolis. The authors have encountered that accessible solutions in other parts of the country are largely lagging the capital. The authors further suggest improving the level of digital accessibility.

Using Hungary as an example, the authors assess that the level of Braille signage in the country is insufficient. As was also the case in Poland, there is a lack of a suitable website that provides all relevant information for the disabled in one place, and cooperation with visitors with disabilities is also mentioned. At the same time, in the research the authors applaud the creation of a sufficient number of parking spaces for the disabled, which are lacking not only at tourism facilities but also in public spaces.

As far as Slovakia is concerned, the authors agree that in the case of this country it is necessary to increase the capacity of accommodation facilities that are adapted for guests with disabilities. The need for a dedicated website with all the relevant information for this customer segment is again highlighted. At the same time, training of staff in communicating with such guests should be provided.

In terms of requirements for accessible accommodation facilities, according to Drozdowska and Gruzka (2022), the following are the most frequently applied in accommodation facilities in the V4 countries:

- installation of lifts and ramps,
- placing chairs in the room at an appropriate height,
- Braille terminals,
- speech recognition software,
- specially trained staff to communicate with disabled guests,
- installation of screens in the accommodation (readers, screen magnifiers, etc.),
- provision of interpretation (if necessary),
- lowered reception desk,
- lowered refuse counters,
- widened doors and corridors to wheelchair width,
- accessible toilets,
- extended parking spaces in the car park outside the accommodation and other miscellaneous items.

As such, accessibility is now also part of two Sustainable Development Goals (17 Sustainable Development Goals). It is part of Goal 03 - Good health and well-being, which aims to ensure healthy lives for all at all ages (UN 2024). Similarly, accessibility also relates to SDG 10 - Reducing Inequalities, which is about equal access for all, both healthy and disabled.

As our research questions were specifically about the links between the number of accessible accommodations and SDGs 03 and 10, for this reason we will first present data on the achievement of these goals for the year 2023 (SDR 2023).

We present the data in Table 3 below on a scale of 1-4, with 1 representing the most significant achievement and 4 representing the least significant achievement.

Table 3. Implementation of SDGs 03 and 10 by individual V4 countries

V4 country	Goal 03	Goal 10
Poland	3	2
Czech Republic	3	2
Hungary	3	2
Slovak Republic	2	2

Source: own processing according to SDR 2023.

Thus, from Table 3 it can be deduced that almost all V4 countries had the same SDGs 03 and 10 achievements for 2023. The only exception to this is Slovakia, which was more successful than the other V4 countries in meeting SDG 03. So here we return to our research questions of whether the achievement of the targets and the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries are correlated. Since both variables are numerical, we use Pearson's correlation coefficient to test both research questions.

We present the individual findings from the data matching in the statistical program R in the following Table 4.

Table 4. Statistical analysis of research questions

Research question 1	Research question 2
$H_0: \beta_1 = 0$ vs. $H_1: \beta_1 \neq 0$	$H_0: \beta_1 = 0$ vs. $H_1: \beta_1 \neq 0$
$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,05$
$p\text{-value}: 0,5056$	$p\text{-value}: \text{---}$
Conclusion - the p-value is more than the significance level - the variables are unrelated.	Conclusion - The hypothesis cannot be tested because the standard deviation is 0.

Source: own processing.

Thus, from the results presented in the table it can be concluded that in testing the first hypothesis we found that the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries is not related to the achievement of SDG 03 - good health and well-being. In the case of the second hypothesis, it could not be verified as the standard deviation had a zero-value due to the same achievement of Goal 10 (Table 3). Hence, we can only draw conclusions for the first hypothesis which did not confirm the association between the number of accessible accommodation facilities and the achievement of Goal 03.

## 5. Conclusion

As the statistical analysis has shown, the correlation between the achievement of the SDGs and the number of accommodation facilities in the V4 countries has not been demonstrated, therefore we can conclude that the number of accessible accommodation facilities in the V4 countries is not decisive for the level of sustainability of a given country. At the same time, accessibility itself is a complex

phenomenon and the number of accessible accommodation facilities alone does not determine the accessibility of a country as such. In fact, accessible solutions can be found not only in the tourism sector, but also in other areas such as retail, wholesale, etc. At the same time, accessible solutions are also applied in the public sector, so one area cannot be seen as having a significant impact on accessibility as such. Nevertheless, it is important to pay attention to accessibility nowadays, and since our paper is about accommodation facilities, we also give some recommendations on accessibility for accommodation facilities.

We would include among the most important recommendations for the accommodation sector in terms of accessibility, encouraging service providers to invest in accessible tourism and to demonstrate its economic and social benefits. At the same time, accessibility should be a commitment of society as a whole and not only of accommodation establishments, which duly includes the promotion of accessibility by politicians and government decision-makers. Education and training at an early age is also needed to educate people, whose future investment in accessibility will also be aimed at. Šambronská and Kocanová (2017) also emphasise raising awareness of the importance and benefits of social tourism. They consider the area of education and training of students to work with disabled visitors to be important. Therefore, this issue should be an important part of the curricula of colleges and universities.

At the same time, the issue of accessibility should also become one of the areas of strategic planning. This includes not only planning in terms of the finances that will be allocated to building accessible infrastructure, but also prioritising accessibility from the customer's point of view. Equally accessible should be marketing that is specific to the disabled customer. Just as the facility should have barrier-free solutions, the guest's access to information should also be barrier-free. Undoubtedly, training staff in accessibility is also important so that they can provide customers with the relevant information they need at the time.

Finally, it is also important to consider the results of the research conducted by Drozdowska and Gruszka in 2022, which stresses the need for a special website containing all relevant information for the disabled visitor, not only for all V4 countries, but for each country separately. The information is also important from the service provider's point of view, where a research gap has been demonstrated, which is currently an important topic. The point is that just as the customer needs relevant information about the solutions available in the destination, the service provider itself needs relevant information from the customer about their needs to provide them with a package of services that will satisfy their needs. Therefore, this collaboration between the disabled visitor and the service provider in data collection will become a key issue in the future in the field of accessible tourism.

## **Acknowledgement**

The paper is one of the outputs of the project KEGA 005PU-4/2022: Innovation of the study programme Tourism, Hotel Management and Spa in the first cycle of study in the field of study Economics and Management.

## **References**

1. Bazalová, B. (2014). *Dítě s mentálním postižením a podpora jeho vývoje*. Praha: Portál, s.r.o.
2. BOOKING.COM. (2024). *Bezbariérové ubytovanie v Poľsku, Maďarsku, Česku a na Slovensku*. Online [18.01., 2024]. Retrieved from <https://www.booking.com/accessible-traveling/country/pl.cs.html>.



3. Burgstahler, S. (2016). *Universal Design Instruction*. Online [22.01., 2024]. Retrieved from <http://www.washington.edu/doit/universal-design-instruction-udi-definition-principles-guidelines-and-examples>.
4. Cunalata, G. M. T., Rosero, D. A. C., Avila, M. B. O. (2021). Accessible Tourism: Bibliometric Study. *Anuario Turismo Y Sociedad*, 28(1), 115-132. doi: 10.18601/01207555.n28.06.
5. Darcy, S., Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to Tourism: The case of Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. doi: 10.1375/jhtm.16.1.32.
6. Darcy, S., McKercher, B., Schweinsberg, S. (2020). From tourism to disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144. doi: 10.1108/TR-07-2019-0323.
7. Drozdowska, M., Gruszka, I. (2022). *Best practices of accessible tourism case study from V4 countries*. Wrocław.
8. Fischer, S. (2008). *Speciální pedagogika. Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha.
9. Hamarneh, I. (2020). Cestovní ruch pro všechny v podmínkách České republiky. *Cestovní ruch pro všechny: inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů*, 25-34. Online [17.01., 2024]. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/345065669\\_Iveta\\_Hamarneh\\_ed\\_Cestovni\\_ruch\\_pro\\_vsechny\\_inkluze\\_a\\_lidsky\\_kapital\\_pro\\_rozvoj\\_regionu\\_2020](https://www.researchgate.net/publication/345065669_Iveta_Hamarneh_ed_Cestovni_ruch_pro_vsechny_inkluze_a_lidsky_kapital_pro_rozvoj_regionu_2020).
10. Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., Cockburn-Wooten, C. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 615-630. doi: 10.1080/09669582.2017.1377209.
11. Hartl, P., Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha.
12. ISO 21902:2021. *Tourism and related services. Accessible tourism for all. Requirements and Recommendations*.
13. ISO 21902:2024. *Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení*.
14. Konečná, K. (1992). *Hendikepování v společnosti*. Košice.
15. Liasidou, S., Umbelino, J., Amorim, É. (2019). Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 19(2), 112-125. doi: 10.1080/15313220.2018.1522289.
16. Monatová, L. (1996). *Kritické životní situace dětí a mladistvých s tělesným zdravotním postižením: Sborník z konference somatopedie společnosti*. Brno.
17. Nyajom, J., Boxall, K., Slaven, J. (2018). Towards Inclusive Tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675-697. doi: 10.1080/14616688.2018.1477828.
18. PUN. (2024). *Projekt univerzálne navrhovanie*. Online [17.01., 2024]. Retrieved from <https://p-un.sk/stavby/bytove-budovy/byvanie/#sekcia-27>.
19. Qiao, G. H., Ding, L., Zhang, L. L., Yan, H. L. (2022). Accessible Tourism: a bibliometric review (2008-2020). *Tourism Review*, 77(3), 713-730. doi: 10.1108/TR-12-2020-0619.
20. Rolová, L. (2012). Univerzálne navrhovanie v sektore turizmu. *Architektonické listy fakulty architektúry STU*, 2/2012, 4-13. Retrieved from <https://www.yumpu.com/xx/document/read/45122288/alfa-2-2012-fakulta-architektary-stu>

21. Ruiz, J. S., Tene, M. L., Torres, D. C. (2020). Accessible and Inclusive Tourism in Ecuador compared to accessible Tourism in other countries. *Revista Universidad Sociedad*, 12(1), 225-231.
22. SAGE INCLUSION. (2024). *Seven Keys to Success in Accessible Travel*. Online [17.01., 2024]. Retrieved from <https://sageinclusion.com/inclusion>.
23. SDR. (2023). *Sustainable development report 2023*. Online [17.01., 2024]. Retrieved from <https://s3.amazonaws.com/sustainabledevelopment.report/2023/sustainable-development-report-2023.pdf>.
24. Slowik, J. (2007). *Speciální pedagogika*. Praha: Grada Publishing.
25. Šambronská, K., Kocanová, K. (2017). Analýza bezbariérových hotelov v okrese Prešov. *Journal of tourism, hospitality, and commerce*. 8(1), 43-52.
26. Teixeira, P., Teixeira, L., Euscébio, C. (2022, jun-july). *Access@tour: A digital platform to promote Accessible Tourism*. Paper presented at the conference: 16th International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction (UAHCI) Held as Part of the 24th International Conference on Human-Computer Interaction (HCII), ELECTRONETWORK.
27. UN. (2024). *The 17 Goals*. Online [17.01., 2024]. Retrieved from <https://sdgs.un.org/goals>.
28. UNWTO. (2013). *Recommendation to Accessible Tourism*. Online [22.01., 2024]. Retrieved from <http://dtx4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityenok.pdf>.
29. Vaníček, J. (2017). *Gastronomie a cestovní ruch*. Opava: Slezská univerzita v Opavě.
30. WHEELCHAIR TRAVEL. (2024). *ADA Design Requirements for Hotels*. Online [17.01., 2024]. Retrieved from <https://wheelchairtravel.org/hotels/ada-design-requirements/>.

**doc. Ing. Anna Šenková, PhD.**

ORCID ID: 0000-0002-5291-1194

University of Prešov: Department of tourism and Hotel Management, Faculty of Management and Business, Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia, <https://www.unipo.sk/>.

Email: [anna.senkova@unipo.sk](mailto:anna.senkova@unipo.sk)

Anna Šenková is the Head of the Department of Tourism and Hotel Management at the Faculty of Management, Economics and Business of the University of Prešov. In her scientific and research activities she focuses on current problems and sustainable development of various areas of tourism, especially hotel, spa and culinary tourism.

**Mgr. Erika Kormaníková**

ORCID ID: 0000-0002-1071-669X

University of Prešov: Department of Tourism and Hotel Management, Faculty of Management and Business, Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia, <https://www.unipo.sk/>.

Email: [erika.kormanikova@smail.unipo.sk](mailto:erika.kormanikova@smail.unipo.sk)

The author has been working since 2022 as an internal PhD student at the Department of Tourism and Hotel Management at the Faculty of Management, Economics and Business of the University of Prešov. In her scientific and research activity she deals with the issues of sustainable development of tourism, hotel industry, gastronomy and ETIS system. In her dissertation she focuses on research and verification of the possibility of implementation of ETIS (European Tourism Indicators System) to increase the competitiveness of domestic tourism in the conditions of Slovakia after the pandemic COVID-19.

# Motives, preferences and determinants of tourist activity of people with disabilities

**Karolina Korbiel**

University School of Physical Education in Krakow, Poland

**Zygmunt Kruczek**

University School of Physical Education in Krakow, Poland

**Abstract:** Sport, culture, recreation and tourism play an important role in the process of rehabilitation of people with disabilities and their inclusion in social life. Tourist activity, understood as various forms of spending free time through trips outside the place of permanent residence, plays an important role in the process of rehabilitation, leisure and counteracting social exclusion of this group of people. The aim of the work is to identify the motives and conditions of tourism for disabled people. Responses were obtained from people with mobility dysfunction, visual and hearing impairments, as well as mental retardation. The study was carried out using the method of a diagnostic survey with the use of a questionnaire. The results presented in the paper are a preliminary analysis of the answers obtained so far. They indicate the dominant motives, preferred places of tourist activity for people with disabilities, forms of obtaining information necessary to travel and the most important barriers limiting this activity.

**Key Words:** people with disabilities, tourism, activity, motives, preferences, conditions.

**JEL Classification:** H13, HS4, Z3

## 1. Introduction

In relation to people with disabilities, tourism has an integrative function, increases self-confidence, lowers the level of tension and increases self-esteem, and being with other people improves well-being and allows you to break away from the daily routine (Midura, Żbikowski 2005). Getting to know the determinants of tourism for people with disabilities along with the diversity of possibilities resulting from particular types of disability may increase the chance of their participation in tourism, which is defined as a form of rehabilitation (Kaganek 2013). People with disabilities, however, are often discriminated against by their health condition and have limited access to tourist products and services (Popiel 2015). Sustainable and responsible tourism is an opportunity to increase the tourist activity of people with disabilities (Kruczek et al. 2023).

The aim of the study is to identify the motives and conditions of tourism for people with disabilities. The following conditions were taken into account in the study: gender, age, place of residence, education, degree of disability, per capita income, assessment of one's own financial situation, nature of work, use of assistance from third parties.

## 2. Literature review

The issue of tourist activity of people with disabilities is becoming more and more often the subject of interest of Polish and international researchers. Tourism for people with disabilities is not only about satisfying typical tourist needs, such as changing places, getting to know each other, relaxing, but very often the only opportunity to test oneself and one's abilities, acquire new skills and habits, overcome mental barriers and believe in oneself (Maulligan et al. 2012). Tourism and recreation, in

addition to providing the right amount of exercise, can make life more attractive and desirable, toughen up the body and help master the ability to control health and physical fitness. Physical exertion accompanying tourist and recreational activities, combined with sightseeing values, allows for socialization and leaving the "four walls of home" (Kasperczyk et al. 2013).

In recent years, there have been many papers presenting research on the preferences and experiences of tourists with disabilities, which, by showing the specificity of such tourists, often in comparison to people without disabilities or depending on the type of health dysfunction, indicate the urgent need to include this social group in tourist activities. The Scopus and Web of Science databases index, m.in papers by Chung & Lee (2019), Evcil (2018), (Gassiot-Melian et al. (2016), Reindrawati et al. (2022), Yates (2007), Darcy & Daruwall (1999), Zawadka (2018) and Załuska et al. (2022).

Studies are also often undertaken to point to tourism as an effective form of rehabilitation for people with disabilities (Trybuś 2014, Churilina et al. 2021; Coppola et al. 2012; Kravchenko et al. 2021; Makhov et al., 2017).

In Poland, the pioneering works of Tadeusz Łobożewicz (1995, 2000), publications by Teresa Skalska (2003, 2010, 2023), Krzysztof Kaganek (2009, 2013), Alina Zajadacz (2012, 2015) and Katarzyna Trybuś (2014, 2023), who in her last work analyzed the impact of selected demographic characteristics on the tourist activity of people with disabilities on the basis of surveys. (Trybuś 2023).

### **3. Subject matter and methods of research**

According to the literature review, sport, culture, recreation and tourism play an important role in the process of rehabilitation of people with disabilities and their inclusion in social life. Tourist activity is understood as a variety of forms of spending free time through trips outside the place of permanent residence for various purposes according to individual preferences. It plays an important role in the process of rehabilitation, relaxation and counteracting social exclusion of this group of people. Participation in tourism for people with disabilities has a significant impact on improving physical and mental condition (Trybuś, 2014).

The subject of the study is the tourist and recreational activity of people with disabilities.

The aim of the research conducted as part of the Visegrad grant project "Application of Principles of Inclusion in Tourism in V4 Countries' 2023–2024" is to determine the impact of selected demographic, economic and social characteristics on the tourist activity of people with disabilities. The evaluation was based on the results of a survey on a sample of 63 respondents.

In non-exhaustive studies based on a non-random sample, there is rarely a justification for a sample size of less than 30 or more than 500 units (Kozłowski, Szreder 2020). In order to collect statistical data, a paper questionnaire and an electronic questionnaire were used. The survey was conducted in the second half of 2023 and in the first half of 2024 and included 184 people. A total of 63 people with various dysfunctions were selected for the analysis, excluding a group of 121 seniors. Due to the specificity of this group, the analysis of the tourist activity of seniors will be the subject of a separate study. In this paper, we discuss the preliminary results of research on the tourist activity of people with various dysfunctions.

The study used the diagnostic survey method, the technique of a printed questionnaire delivered directly to the respondent or a link to the Forms application. In such a survey, the respondent answers previously prepared questions in writing or electronically. Such a research procedure is often used in order to examine large populations as quickly as possible. The questionnaire was anonymous and included both closed and metric questions. The invocation to the survey included the purpose of the survey, a request to complete the survey and an assurance of its anonymity. The method of sampling was non-random

The presented results of the study are an introduction to the discussion on the advisability of research on the tourist activity of people with disabilities taking into account the type of dysfunction.

In the presented studies, the factors determining tourist activity took into account such characteristics as gender, age, place of residence, education, degree of disability, income per person, assessment of one's own financial situation, nature of work, use of help from third parties.

#### 4. Research Results and Discussion

63 people with various types of disabilities took part in the research - with reduced physical fitness, which constituted the largest group of respondents, and reduced sensory or intellectual fitness. Their detailed characteristics are presented in table 1.

Table 1. Characteristics of the study group

<b>Characteristics of the study group (n=63)</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sex</b>		
male	25	40%
female	37	59%
lack of answer	1	2%
<b>Age</b>		
less than 20	11	17%
21 - 30	14	22%
31 - 40	12	19%
41 - 50	12	19%
51 - 60	2	3%
61 - 70	6	10%
71 and more	5	8%
lack of answer	1	2%
<b>Type of disability</b>		
mobility disabilities (people using wheelchairs, crutches or a cane)	28	44%
hearing impairment (people who are hard of hearing or completely deaf)	9	14%
mental retardation (intellectual disability)	18	29%
visual impairments (people who are visually impaired or completely blind)	8	13%
<b>Monthly net income per person in your household</b>		
less than 2 250 PLN	26	41%
2 250 - 4 500 PLN	27	43%
4 501 - 6 750 PLN	5	8%
6 751 - 11 250 PLN	3	5%
more than 11 250 PLN	1	2%
lack of answer	1	2%
<b>Social status</b>		
employee/entrepreneur	14	22%
pensioner (after working the required number of years)	11	17%

maternity/parental leave	4	6%
pensioner (health reasons)	14	22%
pupil/student	16	25%
unemployed	3	5%
lack of answer	1	2%
<b>Need for special assistance while traveling</b>		
yes	28	44%
no	34	54%
lack of answer	1	2%
<b>Having your own travel assistant/companion</b>		
yes	29	46%
no	33	52%
lack of answer	1	2%

Source: own research

The largest number of surveyed people with disabilities, 52%, said that traveling is their hobby and they like to travel a lot, slightly less, 46%, declared traveling from time to time. Only 1 person admitted that they do not travel at all. The most common travel motives included seeing new places and getting away from everyday life, changing the environment, but learning new skills was not indicated by any of the respondents. A detailed list of travel motives is presented in Figure 1. Respondents could also enter reasons for traveling other than those mentioned above. The answers included medical purposes, and the goal of some tourists is to show other people with disabilities that it is possible to travel.

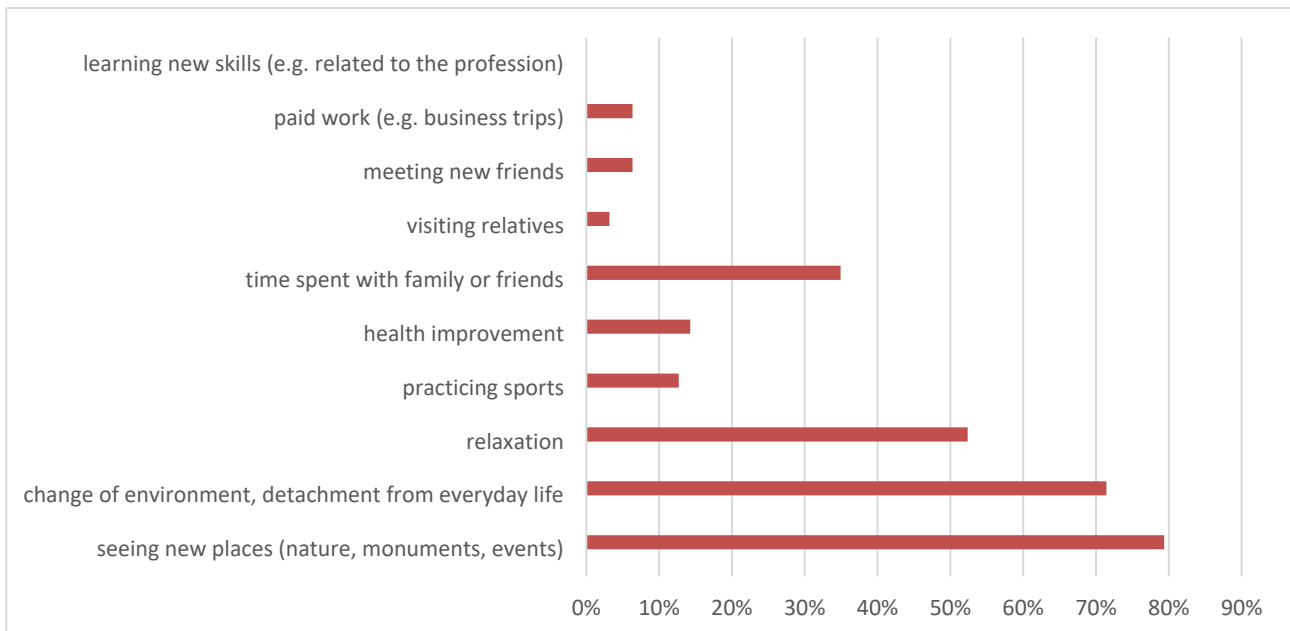


Fig. 1. Traveling motives of surveyed people with disabilities (one could choose a maximum of 3 answers), source: own research

The places most frequently visited by respondents are areas related to water, as well as places of historical and cultural nature. Mountain areas, viewpoints and natural areas are also of interest to respondents. Detailed results are shown in Figure 2.

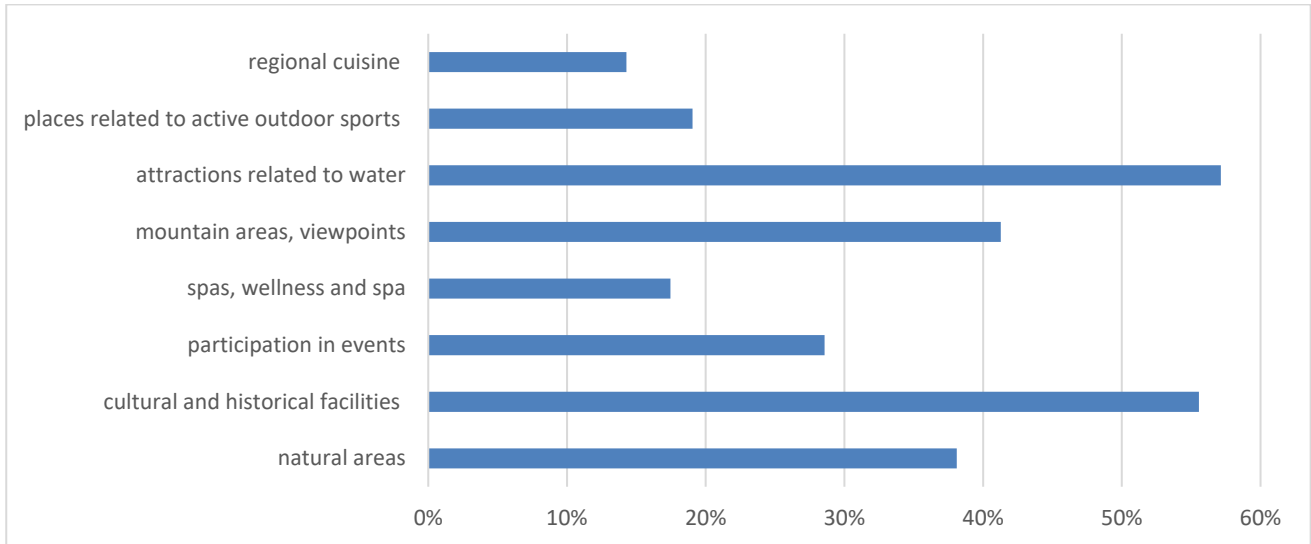


Fig. 2. Attractions most frequently visited by surveyed people with disabilities (one could choose a maximum of 3 answers), source: own research

The respondents indicated websites dedicated to travel topics as the most frequently used source of tourist information. Social media (Facebook is the most popular and TikTok is the least popular), traditional media, blogs and printed materials are used to a slightly lesser extent. The results regarding this issue are visible in Figure 3.

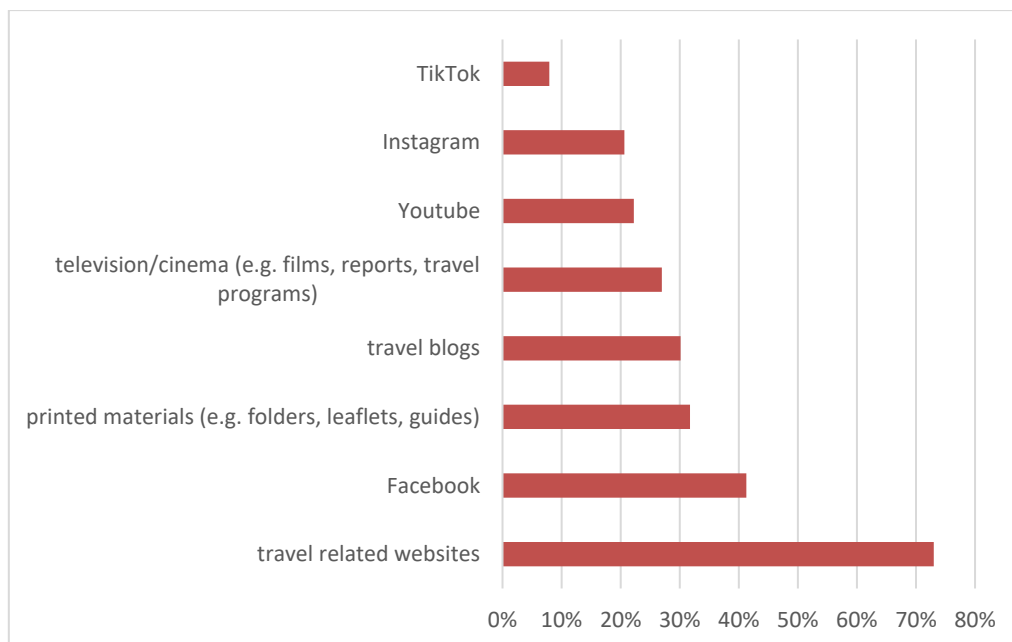


Fig. 3. Sources of tourist information declared by respondents (one could choose a maximum of 3 answers), source: own research

As shown in Figure 4, the greatest barriers hindering or preventing the travel of surveyed people with disabilities include limited financial possibilities, their own health and, surprisingly, staff reluctant to help. The smallest barriers most frequently indicated were potential problems with adapting the diet to individual needs, psychological problems and the possible lack of assistant services. Respondents also had the opportunity to describe in an open question a barrier of a decisive nature due to their health limitations. The most frequently mentioned are those related to lack of physical accessibility, e.g. too small space, architectural obstacles, but there were also social problems, mainly lack of understanding and patience of other people.

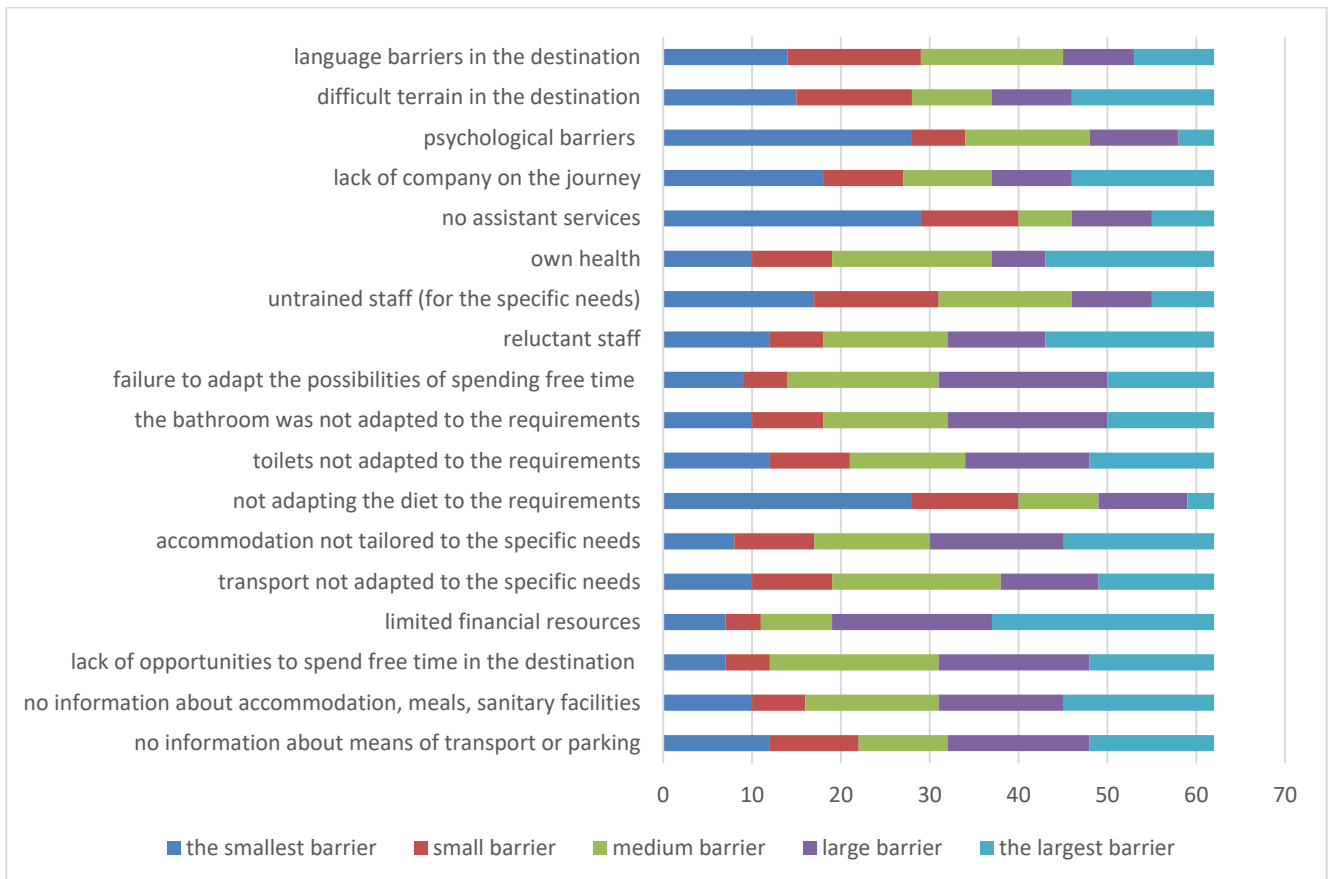


Fig. 4. Assessing the importance of barriers encountered during travel, source: own research

## 5. Conclusion

The results of the study indicate the therapeutic function of travelling for people with disabilities. For the majority of respondents, tourist activity is even a hobby activity.

The motives for undertaking this activity include the desire to see new places (nature, monuments, events); a change of environment, relaxation and the desire to spend time with friends. The respondents value areas related to water as a destination, as well as places of historical and cultural nature. Mountain areas, viewpoints and natural areas are also of interest to respondents. The change of the environment and coming into contact with new surroundings, especially natural and cultural ones during tourist activities seems to be a key factor distinguishing recreation at home from recreation outside the place of residence, which brings much better effects, especially for mental rest and health.



The respondents indicated websites dedicated to travel topics as the most frequently used source of tourist information. Social media (Facebook is the most popular and TikTok is the least popular), traditional media, blogs and printed materials are used to a slightly lesser extent. In this respect, people with disabilities do not differ from able-bodied tourists. Facebook, which is the most popular among the surveyed people, allows you to create interest groups. There are many different groups of this type dedicated to people with disabilities, including those related to tourism, where one can share experiences and advice.

The greatest barriers hindering or preventing the travel of surveyed people with disabilities include limited financial possibilities, their own health and, surprisingly, staff reluctant to help. Among the open answers the most frequently mentioned barriers are those related to lack of physical accessibility, e.g. too small space, architectural obstacles, but there were also social problems, mainly lack of understanding and patience of other people. These results draw attention to the constant need to develop accessible tourism, also in terms of financing projects for such travels. Educational programs for tourist staff also require adjustments. In Poland, curricula for studies at tourism faculties rarely include subjects related to customer with special needs service.

The presented research results concern people with various dysfunctions. The diversity of needs and conditions related to a specific type of disability indicates the need to conduct research in homogeneous groups.

## Acknowledgements

The work was created as part of the Visegrad grant "Application of Principles of Inclusion in Tourism in V4 Countries' 2023–2024"

## References

1. Chung, J. Y., & Lee, H. (2019). Desired recreation companionship and travel behaviour of people with disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(4), 314–324. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1564343>
2. Churilina, I., Larchenko, L., Anisimov, T., & Volkov, A. (2021). Inclusive tourism as a method for rehabilitation and restoration of human well-being. In E. Vatskel & D. Mikhaylova (Eds.), *International Conference Sport and Healthy Lifestyle Culture in the XXI Century (Sport Life XXI)* (Vol. 29). <https://doi.org/10.1051/bioconf/20212901004>
3. Coppola, S., Sakornsatian, S., Thongkuay, S., & Trevittaya, P. (2012). Innovative practice in accessible and inclusive tourism. In *World Federation of Occupational Therapists Bulletin* (Vol. 66, Issue 1, pp. 43–46). <https://doi.org/10.1179/otb.2012.66.1.016>
4. Darcy S., Daruwalla P. S. (1999). The trouble with travel: People with disabilities and tourism, *Social Alternatives* Vol. 18
5. Evcil, A. N. (2018). Barriers and preferences to leisure activities for wheelchair users in historic places. *TOURISM GEOGRAPHIES*, 20(4, SI), 698–715. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1293721>
6. Gassiot Melian, A., Prats, L., & Coromina, L. (2016). The perceived value of accessibility in religious sites – do disabled and non-disabled travellers behave differently? *Tourism Review* (Vol. 71, Issue 2, pp. 105–117). <https://doi.org/10.1108/TR-11-2015-0057>
7. Kaganek, K. (2009). *Turystyka osób niepełnosprawnych w aspekcie wybranych uwarunkowań*. Kraków: European Association for Security.
8. Kaganek, K. (2013). Uwarunkowania uprawiania turystyki aktywnej przez osoby niepełnosprawne. *Folia Turistica*, 9, 7-30.

9. Kasperczyk, H., Walaszek, R., Ostrowski M., (2013). Turystyka, rekreacja i sport osób niepełnosprawnych – teoria a rzeczywistość. *Folia Turistica*, 9, 149-162.
10. Kozłowski, A., Szreder, M. (2020). *Informacje spoza próby w badaniach statystycznych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
11. Kravchenko, O., Molochenko, I., & Skochko, M. (2021). Rehabilitation for People with Disabilities by Means of Art: Example of the International Art Symposium-Plenary of People with Disabilities. In *Lecture Notes in Networks and Systems* (Vol. 263, pp. 313–319). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80744-3\\_39](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80744-3_39)
12. Kruczek, Z., Gmyrek, K., Żizka D., Korbiel, K. (2023). *Miejsce turystyki inkluzywnej w koncepcjach zrównoważonego rozwoju. Analiza bibliometryczna podejmowanych badań. [w:] 11th International Scientific Conference Proceedings Current Trends in Spa, Hotel and Tourism "Tourism in times of dynamic changes in the environment"*, Wrocław University of Economics and Business, s. 56-66.
13. Kwai-sang You M., McKercher B., Packer T.L. (2004) Traveling with a disability. More than an access issue, *Annals of Tourism Research*, Vol. 31. No. 4, s. 947-960.
14. Łożewicz, T. (1995). *Wpływ turystyki i rekreacji na przywracanie sprawności psychofizycznej osób o specjalnych potrzebach*. W: J. Ślężyński, W. Peteryński (red.). *Postęp w turystyce na rzecz osób o specjalnych potrzebach*. Kraków: PSON.
15. Łożewicz, T. (2000). *Turystyka i rekreacja osób niepełnosprawnych*. DrukTur, Warszawa.
16. Łożewicz, T. (red.). (1991). *Turystyka ludzi pełnosprawnych*. Warszawa: COiT.
17. Makhov, A., Seselkin, A., & Solimene, U. (2017). *Social tourism and adaptive sports: inclusion and accessibility* (A. Maloletko, D. Tipuric, & M. Cingula, Eds.; WOS:000659195700015; pp. 155–161).
18. Midura F., Żbikowski J. red. (2005). *Krajoznawstwo i turystyka osób niepełnosprawnych*, Wyd. PWSZ, Biała Podlaska.
19. Mulligan HF, Hale LA, Whitehead L, Baxter GD. (2012) Barriers to physical activity for people with long-term neurological conditions: a review study, *Adapt Phys Activ Q.*, 29(3): 243–265.
20. Popiel M., Odpowiedzialna oraz zrównoważona turystyka szansą na aktywizację osób niepełnosprawnych. (2015). *Europa Regionum*, T. XXIV, doi: 10.18276/er.2015.24-24
21. Reindrawati, D. Y., Noviyanti, U. D. E., & Young, T. (2022). Tourism Experiences of People with Disabilities: Voices from Indonesia. *Sustainability*, 14(20). <https://doi.org/10.3390/su142013310>
22. Skalska, T. (2003). *Turystyka osób niepełnosprawnych. Ograniczenia i możliwości rozwoju*. Warszawa: Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej.
23. Skalska, T. (2010). *Nowe wyzwania gospodarki turystycznej. Turystyka osób niepełnosprawnych: porady dla usługodawców*. Warszawa: Szkoła Wyższa Przymierza Rodzin w Warszawie.
24. Skalska, T. (2011). *Turystyka osób niepełnosprawnych*. W: A. Dłużewska (red.), *Nowe wyzwania edukacji turystycznej*. Warszawa: Szkoła Wyższa Przymierza Rodzin w Warszawie.
25. Skalska, T. (2023). Identifying quality gaps in tourism for people with disabilities: Importance-Performance Analysis (IPA). *Turyzm/Tourism*, 33(1), 41–48. <https://doi.org/10.18778/0867-5856.33.1.04>
26. Trybuś, K. (2014). *Turystyka jako forma rehabilitacji osób niepełnosprawnych w świetle wyników badań ankietowych*, W: E. Rutkowska, M. Płaszewska (red.), *Aktywizacja osób z*

- niepełnosprawnością*. Wybrane problemy medyczne i kultury fizycznej. Biała Podlaska: Akademia Wychowania Fizycznego w Białej Podlaskiej.
27. Trybuś, K. (2023). Wpływ cech społeczno-ekonomicznych i demograficznych osób z niepełnosprawnością na ich aktywność turystyczną. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 67(1).
  28. Yates, K. (2007). Understanding the experiences of mobility-disabled tourists. In *International Journal of Tourism Policy* (Vol. 1, Issue 2, pp. 153–166). <https://doi.org/10.1504/IJTP.2007.015525>
  29. Zajadacz, A. (2012). *Turystyka osób niesłyszących – ujęcie geograficzne*. Poznań: Bogucki Wydawnictwo Naukowe.
  30. Zajadacz A., 2015, Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism”, *Journal of Tourism Futures*, Vol. 1 Iss: 3: 189 – 202.
  31. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Grześkowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 17). <https://doi.org/10.3390/ijerph191710575>
  32. Zawadka, J. (2019). Charakterystyka wyjazdów turystycznych aktywnych turystycznie niepełnosprawnych mieszkańców miast. *Folia Turistica*, 48, s. 161-184, DOI: 10.5604/01.3001.0012.7697

**Zygmunt Kruczek, dr hab. prof. AWF**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3015-2139>

Affiliation: Department of Tourism Geography and Ecology, Faculty of Tourism and Recreation, University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland, <https://wtir.awf.krakow.pl/institut-turystyki/zaklad-geografii-turystyki-i-ekologii?id=94>,

**Email:** [zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl](mailto:zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl)

Geograf, profesor, doktor nauk humanistycznych w zakresie kultury fizycznej, specjalizuje się w badaniach nad atrakcjami turystycznymi, regionalnymi aspektami geografii turystyki, zrównoważoną turystyką i kadrami turystycznymi. Autor podręczników akademickich i ponad 200 prac naukowych. Prezes Stowarzyszenia Ekspertów Turystyki, podróżnik (odwiedził 128 krajów).

**Karolina Korbiel, dr**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5338-5862>

Department of Tourist Traffic Service, Faculty of Tourism and Recreation, University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland, <https://wtir.awf.krakow.pl/katedra-turystyki-i-rekreacji/zaklad-teorii-rekreacji-i-turystyki/17-kat-tur-rek/artykuly-pracownikow3/423-dr-karolina-korbiel>

Email: [karolina.korbiel@awf.krakow.pl](mailto:karolina.korbiel@awf.krakow.pl)

Karolina Korbiel holds a PhD in Physical Education from the University School of Physical Education in Krakow, her main research interests are the impact of new media (in particular social media) on consumer behavior in tourism and recreation. Her recent work has been published in important Polish scientific journals, such as "*Folia Turistica*", "*Journal of Outdoor Recreation and Tourism*" and "*Tourism*".

# **Dostępność atrakcji turystycznych w Małopolsce dla osób z niepełnosprawnościami**

## **Accessibility of tourist attractions in Małopolska for people with disabilities**

**Zygmunt Kruczek,**

University School of Physical Education in Kraków, Poland

**Katarzyna Gmyrek,**

University School of Physical Education in Kraków, Poland

**Abstrakt:** Celem pracy jest ocena dostępności dla osób z niepełnosprawnościami flagowych atrakcji turystycznych zlokalizowanych w Krakowie, mieście o bogatym dziedzictwie historycznym, oraz Zakopanem i regionie polskich Tatr. Przeprowadzone badania pokazują w jakim stopniu atrakcje zabytkowego miasta Krakowa są przystosowane do przyjęcia odwiedzających z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Zbadano dostępność 25 atrakcji (tras turystycznych, muzeów, obiektów sakralnych i innych) wykorzystując kwestionariusz wywiadu z gestorami atrakcji oraz wyniki wizji lokalnej osób testujących. Wyniki badań przedstawiono w formie tabelarycznej z wykorzystaniem skali Likerta do ilustracji stopnia dostępności atrakcji. W odniesieniu do Zakopanego i Tatr przedstawiono wstępne wyniki badań, w szczególności działania samorządu miasta Zakopane oraz Tatrzańskiego Parku Narodowego na rzecz kreowania dostępności do atrakcji turystycznych i infrastruktury.

**Abstract:** The aim of the work is to assess the accessibility for people with disabilities of flagship tourist attractions located in Krakow, a city with a rich historical heritage, and Zakopane and the Polish Tatra Mountains region. The conducted research shows to what extent the attractions of the historic city of Krakow are adapted to accommodate visitors with various types of disabilities. The accessibility of 25 attractions (tourist routes, museums, religious buildings and others) was examined using an interview questionnaire with the attraction operators and the results of a local visit of the testers. The research results were presented in tabular form using a Likert scale to illustrate the degree of accessibility of attractions. In relation to Zakopane and the Tatra Mountains, preliminary research results were presented, in particular, the activities of the Zakopane city government and the Tatra National Park to create accessibility to tourist attractions and infrastructure.

**Słowa kluczowe:** Małopolska, Kraków, Zakopane, atrakcje turystyczne, dostępność, osoby z niepełnosprawnościami

**Keywords:** Małopolska, Kraków, Zakopane, tourist attractions, accessibility, people with disabilities

**JEL Classification:** H5, H7, L83

## **1. Wprowadzenie**

Turystyka dostępna wymaga współpracy wszystkich interesariuszy, takich jak stowarzyszenia osób niepełnosprawnych, touroperatorzy, menedżerowie atrakcji i hoteli oraz lokalni przewodnicy turystyczni. Zarówno podczas podróżowania, jak i radzenia sobie w codziennym życiu zawsze chodzi o najwyższy stopień niezależności i samostanowienia. Dla osób dotkniętych niepełnosprawnością jak

i opiekunów ich podróży, oferty bez barier są warunkiem koniecznym, aby w ogóle móc zaplanować i przeprowadzić podróż. Dzieci, osoby starsze, osoby czasowo niepełnosprawne, a ostatecznie my wszyscy, również korzystamy z udogodnień kierowanych do beneficjentów turystyki dostępnej (Steinbauer 2019, Załuska i inn. 2022). W tym celu powinno się prowadzić, zgodnie z wytycznymi UNESCAP, tzw. „projektowanie uniwersalne”, które polega na kształtowaniu otoczenia, produktów i usług tak, aby każdy na równych prawach mógł uczestniczyć w działaniach społecznych.

Celem pracy jest ocena dostępności, dla osób z niepełnosprawnościami, flagowych atrakcji turystycznych zlokalizowanych w Krakowie, mieście o bogatym dziedzictwie historycznym, wyróżnionym tytułem Access City Award oraz w polskich Tatrach i Zakopanem. Są to dwa wyróżniające się miejsca recepcji turystycznej w regionie Małopolski.

Małopolska wyróżnia się w skali kraju, zajmując czołowe miejsca wśród innych regionów, pod względem cech składających się na potencjał turystyczny. Posiada bogate i cenne walory naturalne i kulturowe. Region ten zajmuje zaledwie 5% powierzchni kraju, ale tutaj znajduje się 6 parków narodowych, 11 parków krajobrazowych, liczne rezerваты i pomniki przyrody. Ponad połowa jego obszaru objęta jest ochroną przyrodniczą. Podobnie w odniesieniu do światowej rangi miejsc wpisanych na Listę Światowego Dziedzictwa Kultury i Natury UNESCO – z 29 obiektów w Polsce, aż 12 znajduje się w Małopolsce.

Małopolska jest w skali kraju pod względem potencjału turystycznego i jego wykorzystania na czołowym miejscu (Kruczek, Borkowski, Mazanek 2022), w 2019 r. Małopolskę odwiedziło 18 mln osób. Ruch turystyczny koncentrował się w stolicy regionu – Krakowie (14,5 mln odwiedzających), ale także w Zakopanem i Tatrach. Pojawiły się prace wskazujące na nadmierną liczbę turystów i negatywnych skutkach takiej koncentracji, zwanej overtourismem, w odniesieniu do Krakowa (Kruczek, 2019; Szromek, Kruczek & Walas, 2020), oraz Zakopanego i Tatrzańskiego Parku Narodowego (Majdak, Maliszewska, Kruczek 2023).

Po kryzysie spowodowanym pandemią covid-19 turystyka w Małopolsce powoli wraca do poziomu z 2019 r., ale w 2023 r. wielkość ruchu turystycznego w Krakowie była niższa, natomiast w Zakopanem i Tatrzańskim Parku Narodowym nawet przekroczyła poziom z 2019 r. Kraków prowadzi politykę zrównoważonej turystyki, elementem której jest kształtowanie dostępności przestrzeni miejskiej dla mieszkańców i turystów (Walas, red. 2021).

## 2. Przegląd literatury

Turystyka dostępna to taka „forma turystyki”, która wymaga współpracy między interesariuszami w celu umożliwienia osobom z różnymi wymaganiami – związanymi z mobilnością, wzrokiem, słuchem i wymiarem poznawczym – samodzielnego, godnego funkcjonowania. Taka współpraca polega na dostarczeniu uniwersalnie zaprojektowanych produktów turystycznych i usług oraz zapewnieniu uniwersalnie zaprojektowanego dostępu do przestrzeni” (Buhalis, Darcy 2011, Zajadacz 2015).

Badania nad turystyką dostępną dotyczą różnych powiązanych ze sobą aspektów związanych z podróżowaniem, z których część związana jest z transportem (Park, Chowdhury 2018) i dostępnością bazy noclegowej (Darcy 2010). Często podejmowana jest również problematyka dostępności atrakcji turystycznych (Kahtani, Xia, Veenendaal 2011, Jamaludin Kadir, 2012). Opisywano dostępność atrakcji turystycznych znajdujących się na popularnych trasach turystycznych w całym kraju, np. w Polsce (Francuz, Calińska-Rogala 2019) lub w miastach historycznych (Duda-Seifert, Zajączkowski 2011). W odniesieniu do Krakowa już w latach 90-tych ubiegłego wieku przeprowadzono badania dostępności walorów krajoznawczych i bazy hotelowej dla turystów

niepełnosprawnych (Kruczek, Stanisławczyk 1994) na podstawie których opracowano informator dla zwiedzających Kraków osób z niepełnosprawnością narządów ruchu<sup>1</sup>.

Dostępność miejsc i atrakcji turystycznych w Hiszpanii prezentują w swoich pracach Rucci and Porto (2022) oraz Santana i inn. (2022), a Espinosa i Bonmatí (2013) opracowali manual dostępności muzeów oraz obiektów wpisanych na listę światowego dziedzictwa UNESCO.

W Polsce analizowano dostępność infrastruktury turystycznej (Śledzińska 2011) oraz obiektów i ofert turystycznych w Krakowie (Popiel 2017). Zbadano również dostępność muzeum Krakowa dla różnych grup osób z niepełnosprawnościami (Kruczek, Gmyrek, Żizka, Korbiel i Nowak 2024).

W procesie udostępniania atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami warto zwrócić uwagę na to, że przystosowywanie to odbywa się na różnych płaszczyznach, z jednej strony poprzez przystosowanie architektoniczne obiektów i przestrzeni, z drugiej zaś poprzez aktywizację i różnego rodzaju programy, które mają zmotywować do uczestniczenia w różnych wydarzeniach.

### 3. Wyniki badan

#### 3.1 Metodologia

Celem podjętych badań jest ocena dostępności, dla osób z niepełnosprawnościami, atrakcji zlokalizowanych w Krakowie oraz Zakopanem i Tatrach. Do badań wybrano 25 atrakcji w Krakowie i 25 w Zakopanem, które możemy uważać za tzw. atrakcje flagowe lub kultowe<sup>2</sup>. Przeprowadzone badania mają pokazać w jakim stopniu są one przystosowane do przyjęcia odwiedzających z ograniczoną mobilnością ruchową oraz z upośledzeniem wzroku i słuchu.

Aby odpowiedzieć na to pytanie dokonano weryfikacji informacji zawartych w publikacji „Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością” i informacji publikowanych przez miasto Zakopane oraz Tatrzański Park Narodowy. Weryfikacja odbywała się poprzez badania terenowe oraz wywiady z gestorami atrakcji z wykorzystaniem ustrukturyzowanego kwestionariusza. Zebrany materiał pozwolił na określenie w jakim stopniu wybrane atrakcje są przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Kluczowym etapem była ocena stopnia przystosowania każdego z badanych obiektów dla osób z niepełnosprawnością ruchu, wzroku i słuchu. Stopień dostępności poszczególnych atrakcji został określony poprzez przypisanie oceny w skali Likerta - od obiektów zupełnie nieprzystosowanych (ocena 0), do obiektów całkowicie dostępnych (ocena 3).

Podczas oceny brano pod uwagę takie kryteria jak ilość i rodzaj udogodnień w obiektach, wyznaczenie specjalnych miejsc parkingowych, przeszkolenie personelu w zakresie obsługi i udzielania pomocy osobom ze specjalnymi potrzebami, fakt zatrudnienia osób z dysfunkcjami oraz umieszczenie deklaracji dostępności obiektów na stronie internetowej. Następnie, na podstawie ocen cząstkowej dokonano oceny każdej atrakcji.

W odniesieniu do atrakcji turystycznych Tatr i Zakopanego prezentowane w tej pracy analiza oparta jest na kwerendzie zastanych materiałów, wywiadach i dokumentach, w szczególności działaniach samorządu miasta Zakopane oraz Tatrzańskiego Parku Narodowego na rzecz kreowania dostępności do atrakcji turystycznych i infrastruktury. Ocena 25 topowych atrakcji tego regionu zostanie przeprowadzona w następnej fazie projektu „Application of Principles of Inclusion in Tourism in V4

<sup>1</sup> Zwiedzamy Kraków. Informator dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządów ruchu. Autorzy: Z. Kruczek, K. Stanisławczyk, Krakowski Ośrodek Informacji Turystycznej, Kraków 1991.

<sup>2</sup> Atrakcje flagowe (flagship) są rozumiane jako najlepsze, najważniejsze, przypisuje się im międzynarodowe znaczenie, duże rozmiary i znaczne efekty ekonomiczne. Atrakcje kultowe (icons) to obiekty reprezentatywne, stanowiące symbol dziedzictwa kulturowego, godne podziwu (Leask, Fyall 2006, Kruczek 2011).

Countries", prowadzonego przez Akademię Wychowania Fizycznego w Krakowie, we współpracy z Paneuropean Univerzita w Pradze i Uniwersytet im. Beli Mateja w Banskjej Bystricy.

### 3.2 Ocena dostępności atrakcji Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami

W tabeli 1 zawarto wyniki oceny stopnia wybranych atrakcji turystycznych Krakowa dla 3 podstawowych grup osób z niepełnosprawnościami (ruchu, wzroku, słuchu). Oceny przedstawiono w skali Likerta od 0 (brak dostępności) do 3 (pełna dostępność). Analizowane atrakcje pogrupowano wg ich rodzajów: Droga Królewska i obiekty znajdujące się na tym trakcie, muzea, atrakcje otwartej przestrzeni, obiekty widowiskowo-sportowe i pozostałe.

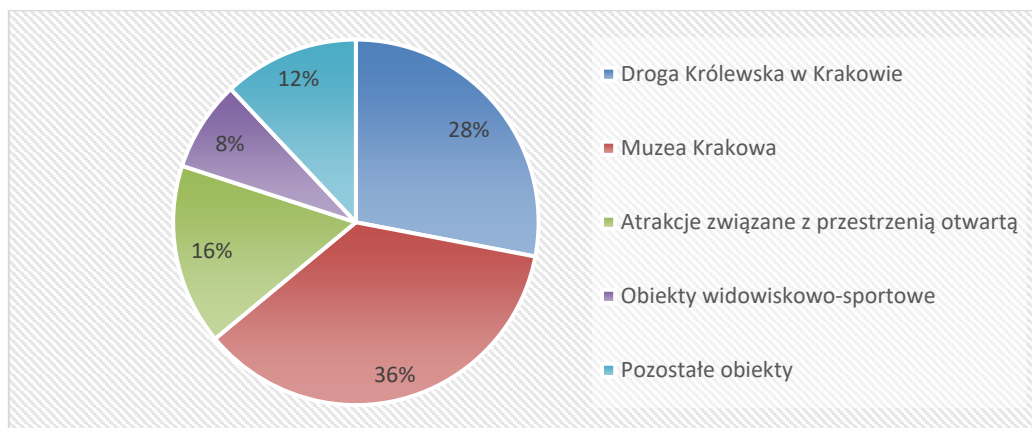
Tabela 1. Stopień przystosowania wybranych atrakcji Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami

Lp.	Nazwa atrakcji	Ocena przystosowania atrakcji dla osób z niepełnosprawnością w skali 0-3		
		ruchu	wzroku	słuchu
<b>Droga Królewska w Krakowie</b>		<b>1,6</b>	<b>1,4</b>	<b>0,7</b>
1.	Barbakan (oddział Muzeum Krakowa)	1	1	1
2.	Mury Obrotne (oddział Muzeum Krakowa)	0	1	1
3.	Kościół Mariacki	2	1	0
4.	Sukiennice na Rynku Głównym	3	2	0
5.	Rynek Podziemny (oddział Muzeum Krakowa)	2	2	1
6.	Katedra na Wawelu	1	1	0
7.	Zamek Królewski na Wawelu	2	2	2
<b>Muzea Krakowa</b>		<b>2,3</b>	<b>2</b>	<b>1,8</b>
8.	Muzeum Narodowe w Krakowie - Gmach Główny	3	2	2
9.	Muzeum Książąt Czartoryskich (oddział Muzeum Narodowego w Krakowie)	3	3	3
10.	Pałac Krzysztofory (oddział Muzeum Krakowa)	3	2	2
11.	Fabryka Emalia Oskara Schindlera (oddział Muzeum Krakowa)	2	2	2
12.	Stara Synagoga (oddział Muzeum Krakowa)	0	1	1
13.	Muzeum Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie	2	2	0
14.	Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOCAK	3	2	2
15.	Muzeum Lotnictwa Polskiego	3	3	3
16.	Trasa Turystyczna i Muzeum Żup Krakowskich w Wieliczce	2	1	1
<b>Atrakcje związane z przestrzenią otwartą</b>				
17.	Bulwary Wiślane	2	0	0
18.	Kopiec Kościuszki	3	1	0
19.	Rynek Główny w Krakowie	3	0	0
20.	Rynek Podgórski w Krakowie	3	1	0
<b>Obiekty widowiskowo-sportowe</b>				
21.	Centrum Kongresowe ICE Kraków	3	2	1
22.	Tauron Arena	3	2	2
<b>Pozostałe obiekty</b>				
23.	Ogród Doświadczeń im. Stanisława Lema	2	1	1
24.	Park Wodny w Krakowie S.A.	3	2	2
25.	Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach	3	2	0

Źródło: Opracowanie własne

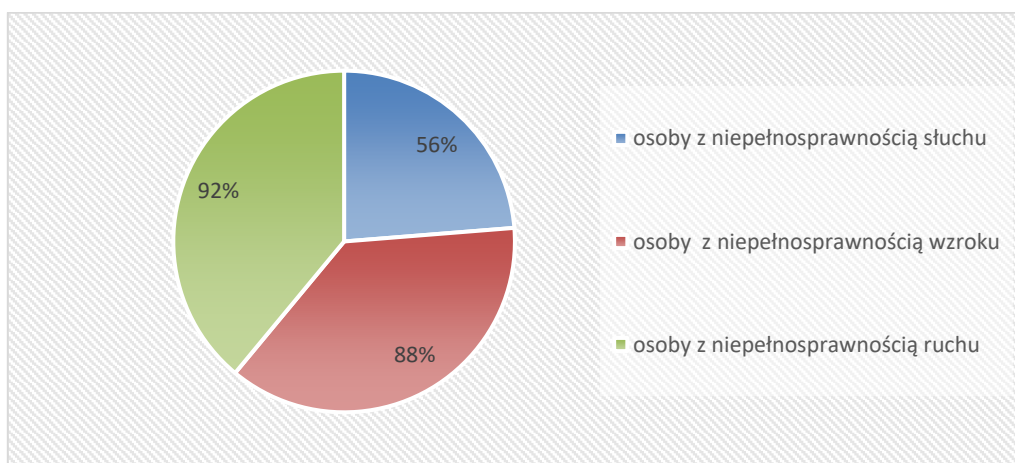
Jak wynika z powyższego zestawienia, atrakcjami najlepiej przystosowanymi, dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, są muzea krakowskie oraz Droga Królewska. Można także zauważyć, że wszystkie oceniane obiekty posiadają udogodnienia przede wszystkim skierowane dla

osób z ograniczoną mobilnością ruchową, dotyczy to zarówno muzeów i Drogi Królewskiej, jak i atrakcji związanych z otwartą przestrzenią, obiektów sportowo-widowiskowych oraz pozostałych. Niżej zostały ocenione udogodnienia, które ułatwiłyby korzystanie z obiektów osobom z upośledzeniem wzroku, najmniej udogodnień skierowanych jest do osób z upośledzeniem słuchu.



Rycina 1. Udział poszczególnych grup atrakcji Krakowa w badaniu  
Źródło: Opracowanie własne

Wśród badanych obiektów (ryc.1) najliczniejszą grupę, bo 36% stanowiły muzea krakowskie oraz atrakcje wchodzące w skład głównego traktu turystycznego Krakowa jakim jest Droga Królewska (28%). Analizowano również atrakcje związane z przestrzenią otwartą (16%), obiekty widowiskowo-sportowe (8%) oraz inne (12%)



Rycina 2. Odsetek przystosowania badanych atrakcji Krakowa dla osób z wybranymi niepełnosprawnościami  
Źródło: Opracowanie własne

Wyniki wywiadów wskazują, że 92% spośród badanych obiektów posiada pewne udogodnienia z myślą o osobach z niepełnosprawnością ruchu, 88% obiektów może gościć osoby niepełnosprawne wzrokowo, natomiast osoby z dysfunkcją narządu słuchu znajdują udogodnienia w 56% obiektach (ryc.2). Należy jednak pamiętać, że sam fakt posiadania pewnych elementów przystosowawczych nie jest tożsamy z możliwością pełnego i komfortowego zapoznania się z ofertą danej atrakcji.



### 3.3 Ocena dostępności atrakcji Zakopanego i Tatr dla osób z niepełnosprawnościami

Miasto Zakopane przez wielu uważane jest za zimową stolicę Polski i perłę Tatr. O atrakcyjności miasta i całego regionu decydują cenne walory przyrodnicze typowe dla krajobrazu wysokogórskiego, dziedzictwo kulturowe budujące tożsamość regionu, a także rozbudowane zaplecze bazowe i infrastrukturalne, stwarzające dogodne warunki do uprawiania różnych form turystyki i rekreacji. Tatrzański Park Narodowy, którego duża część znajduje się w granicach administracyjnych miasta, odwiedza rocznie ok. 5-6 mln turystów. Według oficjalnych danych statystycznych samo miasto zamieszkuje nieco ponad 27 000 osób i oferuje łącznie 40 924 miejsca noclegowe w obiektach o różnym standardzie.

Należy również zauważyć, że oprócz legalnie działających obiektów, w tzw. szarej strefie działa również duża liczba obiektów noclegowych, wg szacunków może ich być nawet 150 tysięcy (Majdak, Manowska, Kruczek 2023; Zawilińska 2023).

Aktualnie realizowany jest projekt „Zakopane bez barier. W urzędzie miasta powstało nowe stanowisko asystenta burmistrza ds. osób niepełnosprawnych. Rada powiatu tatrzańskiego przyjęła w 2001 r. Program Działań na Rzecz Niepełnosprawnych na lata 2001 – 2025”. Jego adresatami są zarówno mieszkańcy powiatu tatrzańskiego jak i turyści. Na ulicach miasta jak i w całym regionie mało jest stosunkowo turystów z niepełnosprawnościami, co wiąże się z powolnym procesem likwidacji barier architektonicznych czy brakiem przystosowania atrakcji turystycznych do ich specyficznych potrzeb.

Popularność Tatr jako regionu turystycznego o jedynych w Polsce warunkach alpejskich jest ogromna, o czym świadczy frekwencja turystów w parku narodowym, która w 2023 r. przekroczyła 4,5 mln osób. Uprawianie turystyki górskiej umożliwia gęsta sieć znakowanych szlaków turystycznych. Tatrzański Park Narodowy (TPN), który jest gestorem tych szlaków działa na rzecz dostosowania niektórych z nich dla rodziców z dziećmi w wózkach, osób starszych i niepełnosprawnych. Należą do nich szlaki prowadzące popularnymi dolinami – Kościeliską i Chochołowską oraz Strążyską, Olczyską i Drogą pod Reglami.

Największa atrakcja krajobrazowa polskich, Morskie Oko jest dostępna dla osób poruszających się na wózkach, z możliwością wsparcia technicznego i organizacyjnego ze strony służb TPN. Proponuje się m.in. dostawki elektryczne, zapewniające dodatkowy napęd wózkom inwalidzkim. Wytrzymała bateria zapewnia napęd, a kierownica umożliwia samodzielne sterowanie wózkiem, dając tym samym znaczną niezależność i samodzielność kierującemu. Od 2023 r. na tatrzańskich szlakach można korzystać z wózków Joëlette, które dają znacznie większą swobodę w pokonywaniu tatrzańskich szlaków (ryc. 3). Wózek ma formę lektyki z jednym kołem z kublekowym siedziskiem i czterema uchwytami dla dwóch osób pomagających.



Rycina 3. Wózek Joëlette w dolinie Strążyskiej

Źródło: <https://gazetakrakowska.pl/zakopane-szlak-do-doliny-strazyskiej-bedzie-dostepny-dla-osob-niepełnosprawnych-w-tatrach-rusza-nowy-projekt-tpn/ar/c7-16944871>

Niewidomi lub niedowidzący mogą za pomocą dotyku poznać szczegóły tatrzańskiej przyrody. Na szlaku w dolinie Strążyskiej pojawi się wkrótce tablica tyflograficzna z makietą Giewontu, napisana w języku Braila, oraz aplikacja audio przewodnika. Projektem objęto też głuchych i niesłyszących, dla których organizowane są wycieczki z tłumaczami języka migowego. Przygotowane są opisy 10 tras w Tatrach w języku migowym.

W odniesieniu do procesu udostępniania atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami, warto wspomnieć, o różnego rodzaju inicjatywach i programach, wspierających turystykę aktywną wśród osób z niepełnosprawnościami (np. „Niepełnosprawni w górach”, „Razem na szczyty”). Główną ideą jest integracja środowisk niepełnosprawnych i pełnosprawnych.

#### 4. Wnioski

Przystosowania atrakcji turystycznych dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami napotyka zarówno w wypadku historycznego miasta jakim jest Kraków jak i region górskiego jakim są Tatry na wiele problemów przestrzennych, architektonicznych, organizacyjnych i społecznych.

Dążenie Krakowa do bycia miastem bardziej dostępnym dla osób ze specjalnymi potrzebami przejawia się w dostosowywaniu poszczególnych atrakcji na przyjęcie tych grup odwiedzających, co zostało stwierdzone w naszych badaniach. Zadanie to w znacznym stopniu utrudniają bariery architektoniczne, które towarzyszą wielu zabytkowym obiektom. Najlepszym przykładem jest „Droga Królewska” i atrakcje położone na jej trasie, które uwidaczniają kanony budownictwa obowiązujące w dawnych czasach - nierówne nawierzchnie, schody i progi, wąskie przejścia czy też ciężkie drzwi. Kolejnym problemem jest dostęp do miejsc parkingowych, w tym tych wydzielonych dla osób z niepełnosprawnościami. Badania ukazały, że podejmowane są próby odpowiedniej adaptacji zabytkowych powierzchni dla niepełnosprawnych ruchowo poprzez stosowanie platform, wind oraz zapewnianie dostępu do specjalnych toalet. Oferta zwiedzania coraz częściej uwzględnia także osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu - umieszczane są odpowiednie makiety, opisy w alfabecie Braille’a, pętle indukcyjne oraz niejednokrotnie pojawia się możliwość zwiedzania

z tłumaczem języka migowego. Dzięki tym działaniom historyczna część miasta już teraz jest w pewnym stopniu dostępna dla turysty niepełnosprawnego, choć wymaga jeszcze wielu działań w tym zakresie.

Większość krakowskich atrakcji turystycznych ma udogodnienia techniczne zapewniające możliwość i odpowiedni komfort zwiedzania osobom ze schorzeniami narządu ruchu, wzroku oraz słuchu. Takie udogodnienia znajdziemy w nowopowstających atrakcjach, które projektowane są już z myślą o tych odwiedzających. Z analizy dostępności wybranych krakowskich muzeów wyłonił się ogólny, bardzo korzystny obraz ich przystosowań dla turystów z różnymi niepełnosprawnościami.

Atrakcje związane z przestrzenią zewnętrzną również są dobrze zaaranżowane, ale głównie dla osób, które mają problem z poruszaniem się. Powinny zatem zostać podjęte działania, aby zapewnić dostępność turystom z innymi niepełnosprawnościami.

Pozostałe badane obiekty, w tym widowiskowo – sportowe także nie wykluczają z życia kulturowo-społecznego osób ze specjalnymi potrzebami. W tej kategorii znów największy nacisk został położony na wyeliminowanie trudności związanych z dysfunkcją ruchową.

Mimo że można doszukać się pewnych elementów przystosowawczych, to osoby niewidzące i niedowidzące oraz niesłyszące i niedosłyszące stale czekają na wprowadzenie dodatkowych rozwiązań.

Zakopane i Tatry to domena aktywnej turystyki górskiej, podziwiania krajobrazów i poznawania uroków przyrody, wypoczynku w górskiej scenerii.

Gospodarzem Tatr jest Tatrzański Park Narodowy, który realizuje projekt „Tatry dla wszystkich – zwiększenie dostępności Tatrzańskiego Parku Narodowego dla osób z niepełnosprawnościami” finansowany ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, w ramach programu „Obszar chroniony, obszar dostępny”. W ramach tego projektu wybrane obiekty oraz szlaki poddawane są adaptacji do użytkowania przez osoby z niepełnosprawnościami zarówno w obszarze ruchowym, jaki i wzroku oraz słuchu.

## Literatura

1. Al Kahtani, S.J.H.; Xia, J.; Veenendaal, B. (2011). Measuring accessibility to tourist attractions. In: Proceedings of the Geospatial Science Research Symposium, Melbourne, Australia, 12–14
2. Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tour. Manag.* 31, 816–826
3. Duda-Seifert M., Zajączkowski J. (2011). Accessibility of Wrocław tourist attractions for people with physical disabilities, „Tourism Role in the Regional Economy”, Vol. 3, Social, Health-Related, Economic and Spatial Conditions of Disabled People’s Tourism Development, Wyższa Szkoła Handlowa, Wrocław
4. Espinosa Ruiz A., Bonmatí Lledó C. (eds.) (2013). Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural. Gijón
5. Francuz S., Calińska-Rogała D. (2019). Ocena przystosowania atrakcji turystycznych dla osób z niepełnosprawnościami w Polsce. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie. Tom XX | Zeszyt 2 Część II* | ss. 315–328
6. Jamaludin, M.; Kadir, S.A. (2012). Accessibility in Buildings of Tourist Attraction: A case studies comparison. *Procedia-Soc. Behav. Sci.* 35, 97–104.
7. Kapusta P. (2018), Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnościami. Urząd Miasta Krakowa, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych.
8. Kruczek Z., Stanisławczyk K. (1994). Ocena dostępności walorów krajoznawczych i bazy hotelowej Krakowa dla turystów niepełnosprawnych. *Folia Turistica. Nr 5, 1994, s. 29-46.*

9. Kruczek Z., Atrakcje turystyczne. (2011). Fenomen, typologia, metody badań. Proksenia.
10. Kruczek, Z.; Gmyrek, K.; Ziżka, D.; Korbiel, K.; Nowak, K. (2024). Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities: A Case Study on Krakow Museums. *Sustainability* 16, 318. <https://doi.org/10.3390/su16010318>
11. Park, J.; Chowdhury, S. (2018). Investigating the barriers in a typical journey by public transport users with disabilities. *J. Transp. Health*, 10, 361–368
12. Popiel, M. (2017). Wybrane aspekty turystyki dostępnej w Krakowie w opinii studentów z niepełnosprawnością. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego*, 31(3), 50–63. <https://doi.org/10.24917/20801653.313.4>
13. Majdak P., Maliszewska A., Kruczek Z. (2023). Unveiling the Impact of Over-tourism: A Case Study on Zakopane, Exploring Symptoms, Effects, and Strategies for Sustainable Management. *European Research Studies Journal* Volume XXVI, Issue 4, pages 889-903. DOI: 10.35808/ersj/3334
14. Kruczek, Z., Borkowski, K., i Mazanek, L. (2022). Turystyka w regionie małopolskim w czasie pandemii COVID-19. *Studia Periegetica*, 1(37), 107-129. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.9044>
15. Rucci, A.C. and Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research*, 31, 3108.
16. Santana, S.B.; Peña-Alonso, C.; Espino, E.P.C. (2020). Assessing physical accessibility conditions to tourist attractions. The case of Maspalomas Costa Canaria urban area (Gran Canaria, Spain). *Appl. Geogr.* 125
17. Śledzińska J. (2011). Turystyka dla wszystkich. Dostępność infrastruktury turystycznej w Polsce dla osób z różnymi niepełnosprawnościami [w:] Wyrzykowski J., Marak J. (red.), *Tourism role in the regional economy*, Wrocław, Uniwersytet Ekonomiczny
18. Walas, B. (Ed.) (2021). *A Sustainable Tourism Policy for Krakow in the Years 2021–2028, Diagnosis and Recommendations*, Municipality of Krakow; Resolution of the Kraków City Council: Krakow, Poland, <https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/327249/karta>, dostęp 31.12.2023.
19. Zajadacz A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *J. Tour. Futures* 2015, 1, 189–202.
20. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., Grześkowiak, A., 2022. Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(17), 10575

**Zygmunt Kruczek, dr hab. prof. AWF**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3015-2139>

Affiliation: Department of Tourism Geography and Ecology, Faculty of Tourism and Recreation, University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland, [www.proksenia.pl/?page=kr070208](http://www.proksenia.pl/?page=kr070208),

Email: [zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl](mailto:zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl)

Geographer, professor, Ph.D. in physical culture, Head of Department of Geography of Tourism and Ecology at the Faculty of Tourism and Recreation in Krakow. He specializes in research on tourist attractions, regional aspects of the geography of tourism, tourism promotion and information, President of the Polish Association of Tourism Experts, traveler, visited 128 countries.

**Katarzyna Gmyrek, dr**

ORCID ID: 0000-0002-6053-6208

Affiliation: Department of Tourism Geography and Ecology, Faculty of Tourism and Recreation (<https://wtir.awf.krakow.pl/>), University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland (<https://www.awf.krakow.pl/>)

Email: [katarzyna.gmyrek@awf.krakow.pl](mailto:katarzyna.gmyrek@awf.krakow.pl)

Katarzyna Gmyrek is a doctor of physical culture at the Academy of Physical Education in Krakow, an employee of the Department of Geography and Ecology of Tourism at the Faculty of Tourism and Recreation in Krakow. Her research interests focus on spatial planning and development in tourism and recreation, spa and health tourism, as well as on the forms and conditions of nature tourism. Her work has been published in many scientific journals.

# **Przystosowanie turystycznej bazy noclegowej Małopolski dla osób ze szczególnymi potrzebami**

## **Adaptation of tourist accommodation in Małopolska for people with special needs**

**Katarzyna Gmyrek**

University School of Physical Education in Kraków, Poland

**Danuta Żiżka**

University School of in Kraków, Poland

**Abstrakt:** Celem podjętych badań była ocena przystosowania, dla osób ze szczególnymi potrzebami, obiektów noclegowych województwa małopolskiego. Badania miały pokazać, czy i w jakim zakresie obiekty noclegowe dostosowane są dla osób ze specjalnymi potrzebami oraz czy istnieją statystycznie istotne różnice pomiędzy przystosowaniem obiektów hotelarskich i innych obiektów świadczących usługi noclegowe w Małopolsce. Badania przeprowadzono metodą skategoryzowanego wywiadu, z wykorzystaniem standaryzowanego kwestionariusza w wersji elektronicznej, w okresie od lipca do grudnia 2023 roku. Uzyskano dane z 49 obiektów.

Badania wykazały, że w większości dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, związane jest z architektonicznymi udogodnieniami. Zdecydowanie mniej budynków posiada rozwiązania technologiczne ułatwiające korzystanie z obiektu osobom z niepełnosprawnościami sensorycznymi. Analiza danych wskazała na istotne statystycznie różnice, w porównaniu dostosowania dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami obiektów hotelarskich i innymi obiektami świadczącymi usługi noclegowe. Obiekty hotelarskie są lepiej przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością, szczególnie fizyczną.

**Abstract:** The purpose of the research undertaken was to assess the adaptation, for people with special needs, of accommodation facilities in Malopolska province. The research was intended to show whether and to what extent accommodation facilities are adapted for people with special needs, and whether there are statistically significant differences between the adaptation of hotel facilities and other facilities providing accommodation services in Malopolska. The research was conducted by a categorized interview method, using a standardized questionnaire in electronic version, from July to December 2023. Data were obtained from 49 facilities.

The study showed that in the majority of the adaptation of facilities to the needs of people with disabilities, is related to architectural amenities. Significantly fewer buildings have technological solutions to facilitate the use of the facility for people with sensory disabilities. Analysis of the data indicated statistically significant differences, when comparing the adaptation to the needs of people with disabilities of hotel facilities and other facilities providing accommodation services. Hotel facilities are better adapted to the needs of people with disabilities, especially physical disabilities.

**Słowa kluczowe:** baza noclegowa, osoby ze szczególnymi potrzebami, przystosowanie obiektów

**Key Words:** accommodation, people with special needs, adaptation of facilities

**JEL Classification:** Z32, Q01, Z39

## 1. WPROWADZENIE

Podróże, obok zajęć fizycznych i rekreacyjnych stanowią ważną część życia osób z niepełnosprawnościami, są formą ucieczki od codziennej rutyny, wzmocnieniem więzi rodzinnych oraz promowaniem zdrowia, pewności siebie i niezależności (Yfantidou i in. 2017). Są one jedną z najbardziej popularnych form spędzania wolnego czasu osób ze szczególnymi potrzebami, których specyficzne potrzeby mogą wynikać z przyczyn wrodzonych lub nabytych, stałych lub tylko czasowych. Segment osób z niepełnosprawnościami i osób starszych rośnie, bo trendy demograficzne wskazują na starzenie się społeczeństwa, dlatego istotne jest tworzenie oferty turystycznej z dostępnością zapewnioną na wszystkich etapach podróży (Kowalski 2023).

Osoby z niepełnosprawnościami stanowią duży i rozwijający się rynek dla przedsiębiorstw turystycznych, zwykle podróżują one w dużych grupach, zatrzymują się na dłuższy okres i łatwiej niż inni turyści stają się „lojalnymi klientami” wracając do miejsc zapewniających im dobrą dostępność. I chociaż mają takie same prawa do turystyki jak każda grupa społeczna, nadal muszą wziąć pod uwagę więcej czynników niż zwykli ludzie i stawić czoła większym wyzwaniom podczas podróży (Yfantidou i in. 2017). Dlatego, coraz częściej podkreśla się znaczenie turystyki dostępnej, turystyki inkluzywnej oraz tzw. projektowania uniwersalnego (z ang. *Universal Design*), które stanowi wyzwanie dla branży turystycznej i osiągnięcia równowagi społecznej.

Filozofia projektowania uniwersalnego koncentruje się na upraszczaniu życia każdego człowieka poprzez projektowanie produktów, form komunikacji i środowiska naturalnego tak, aby było ono bardziej przyjazne dla większości ludzi przy niewielkich lub żadnych dodatkowych kosztach.

W wielu krajach ramy rozwoju dostępnej turystyki lub zastosowania projektowania uniwersalnego można znaleźć w przepisach budowlanych i standardach dostępności (Yfantidou i in. 2017). Każda przestrzeń powinna umożliwiać maksymalnie samodzielne i świadome jej użytkowanie. Powinna być dostępna i pozbawiona barier architektonicznych, tak aby wszystkie pomieszczenia i urządzenia jej towarzyszące były dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami spełniając ich potrzeby i oczekiwania.

Według *Standardów dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami* (2017), w projektowaniu uniwersalnym należy kierować się siedmioma zasadami, do których należą: 1) sprawiedliwe wykorzystanie (użyteczność projektu), 2) elastyczność użytkowania (szeroki zakres projektu), 3) prosta i intuicyjna obsługa (łatwość korzystania z projektu), 4) zauważalna informacja (efektywność łączenia informacji w projekcie), 5) tolerancja błędów (minimalizacja zagrożenia związana z wykonaniem projektu), 6) niewielki wysiłek fizyczny (minimalny wysiłek podczas wykonania), 7) wymiary i przestrzeń dostępne i użyteczne (odpowiednia wielkość i przestrzeń projektu).

Projektowanie uniwersalne jest strategicznym podejściem do planowania i projektowania zarówno produktów jak i odpowiedniego otoczenia, mających na celu promowanie społeczeństwa włączającego wszystkich obywateli oraz zapewniającego im pełną równość oraz możliwość uczestnictwa w życiu społecznym, w tym podróżowaniu.

## 2. PRZEPISY REGULUJĄCE PRZYSTOSOWANIE OBIEKTÓW BAZY NOCLEGOWEJ DLA POTRZEB OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Mimo ogólnych tendencji i programów zwracających uwagę na konieczność projektowania uniwersalnego i dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, w Europie nie ma wspólnej polityki dotyczącej standardów, jakie powinny spełniać obiekty bazy noclegowej w kontekście przystosowania ich do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Tymczasem baza noclegowa oraz

usługi w niej świadczone są uznawane za podstawowy element infrastruktury turystycznej, który warunkuje możliwość rozwoju turystyki na danym obszarze (Pawlikowska-Piechotka 2013). Usługi świadczone w odpowiednio przystosowanych do tego obiektach określamy mianem usług hotelarskich (Kowalczyk, Derek 2010).

W Polsce świadczenie usług hotelarskich objęte jest regulacjami prawnymi, są to *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* oraz *Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie*.

W terminologii i prawodawstwie polskim rozróżniamy pojęcie obiektu hotelarskiego oraz pojęcie innego obiektu świadczącego usługi noclegowe.

Zgodnie z *Ustawą o usługach turystycznych* do obiektów hotelarskich zaliczamy 8 typów bazy noclegowej: hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, schroniska oraz pola biwakowe. Hotelom, motelom i pensjonatom - które klasyfikowane są według pięciu kategorii oznaczonych gwiazdkami oraz domom wycieczkowym i schroniskom młodzieżowym – które klasyfikowane są według trzech kategorii, oznaczonych cyframi rzymskimi; kategorie przyznaje Marszałek Województwa. Natomiast kempingi – które klasyfikowane są według czterech kategorii oznaczonych gwiazdkami oraz pola biwakowe ewidencjonuje wójt (burmistrz lub prezydent miasta) i przyznaje im kategorie.

Aktem prawnym, nakładającym realne obowiązki na właścicieli obiektów hotelarskich w zakresie zapewnienia standardów niezbędnych dla goszczenia osób z niepełnosprawnościami jest wspomniane *Rozporządzenie...* z 2004 roku.

Rozporządzenie to określa, że w obiektach hotelarskich, na każde 50 jednostek mieszkalnych, co najmniej jedna jednostka powinna być przystosowana dla osób z niepełnosprawnościami, w zakresie umeblowania i wyposażenia w poręcze i uchwyty ułatwiające korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Poza tym każdy obiekt powinien być zaopatrzony w urządzenia komunikacji wewnętrznej oraz przyciski i włączniki umieszczone na wysokości, umożliwiającej swobodne korzystanie osobom poruszającym się na wózku. Ponadto co najmniej jeden telefon ogólnodostępny powinien być przystosowany do korzystania przez osoby z niepełnosprawnościami. Co najmniej jedno stanowisko recepcyjne powinno dysponować ladą o obniżonej wysokości i podjazdem lub obiekt hotelarski powinien mieć wydzielone osobne stanowisko recepcyjne w celu obsługi osób poruszających się na wózkach. Ponadto rozporządzenie stanowi, że pomieszczenia gastronomiczne oraz wielofunkcyjne powinny znajdować się w miejscach, które umożliwiają korzystanie z usług hotelowych osobom poruszającym się na wózkach. Przyciski sterujące windami powinny być opisane w sposób jasny dla osób niewidzących, a windy wyposażone w sygnalizację dźwiękową.

Rozporządzenie szczegółowo określa również wymagania względem kempingów (niezależnie od wymagań dla budynków usytuowanych na ich terenie). Rozporządzenie nie wymaga natomiast dostosowywania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami schronisk górskich pozbawionych dojazdu drogą publiczną oraz schronisk młodzieżowych i domów wycieczkowych posiadających mniej niż 150 miejsc noclegowych.

W kwestii obowiązku przystosowywania obiektów hotelarskich dla osób ze szczególnymi potrzebami warto zwrócić uwagę na fakt, że dla obiektów, które wpisane są do rejestru zabytków, *Rozporządzenie ...* z 2004 roku, dopuszcza się pewne odstępstwa w kwestii wymagań wyposażenia i zakresu świadczonych usług (Pawlikowska-Piechotka 2013). Ma to szczególne znaczenie w miejscowościach atrakcyjnych turystycznie o historycznej zabudowie, do których to miast należy m.in. Kraków i Zakopane. Wykaz wszystkich obiektów hotelarskich, które pozytywnie przeszły wszystkie



procedury ewidencjonowany jest w Centralnym Wykazie Obiektów Hotelarskich (CWOH), który publikowany jest na stronach rządowych.

Zupełnie inaczej wygląda kwestia tzw. innych obiektów świadczących usługi noclegowe, pod tym pojęciem rozumiemy m.in. ośrodki wczasowe, kolonijne, szkoleniowo-wypoczynkowe, kwatery agroturystyczne, pokoje gościnne, internaty i szkoły zamienione w czasie wakacji i ferii na schroniska, hostele, aparthotele, apartamenty, wille.

Zgodnie z przepisami obiekt, w którym świadczone są usługi hotelarskie musi spełniać wymogi budowlane, sanitarne i przeciwpożarowe; musi też spełniać minimalne wymagania co do wyposażenia. Nie ma natomiast ustawowego obowiązku i wytycznych co do przystosowania tych obiektów dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Na terenie Gminy Miejskiej Kraków, Prezydent Miasta Krakowa prowadzi ewidencję obiektów świadczących usługi hotelarskie, niebędących obiektami hotelarskimi oraz ewidencję pól biwakowych (Krakowskie Obiekty Noclegowe <https://ekon.um.krakow.pl/>). Ponadto powołany został Zespół ds. Kontroli Bazy Noclegowej pozostającej w ewidencji Prezydenta Miasta Krakowa.

### **3. OBIEKTY NOCLEGOWE W MAŁOPOLSCE (Kraków i powiat tatrzański)**

Jak podaje Urząd Statystyczny w Krakowie (2023), w 2022 r. w województwie małopolskim działalność prowadziło 1,3 tys. turystycznych obiektów noclegowych, w których do dyspozycji turystów przygotowano 97,9 tys. miejsc; wśród nich najwięcej było hoteli oraz pokoi gościnnych/kwater prywatnych. Obiekty całoroczne stanowiły 87,1% wszystkich obiektów; znajdowało się w nich 91,8% ogólnej liczby miejsc noclegowych.

Obiekty hotelowe (hotele, motele, pensjonaty i inne obiekty tego rodzaju – m.in. domy gościnne i zajazdy) stanowiły 41,7% ogólnej liczby turystycznych obiektów noclegowych; najwięcej było hoteli (70,6%), w których mieściło się 85,2% pokoi.

Wśród turystycznych obiektów noclegowych niewchodzących w skład obiektów hotelowych określanych jako „pozostałe” (16 rodzajów obiektów) prawie 48% obiektów stanowiły pokoje gościnne/kwatery prywatne. Znajdowało się w nich 27,6% ogólnej liczby miejsc noclegowych będących w ofercie obiektów „pozostałych”.

Przeciętny turystyczny obiekt noclegowy dysponował 75 miejscami noclegowymi. Największymi obiektami były zakłady uzdrowiskowe, w których średnia liczba miejsc noclegowych przypadająca na obiekt wyniosła 144. Najmniejsze były natomiast kwatery agroturystyczne – 18 miejsc na 1 obiekt.

Z turystycznych obiektów noclegowych skorzystało 5,2 mln turystów, stopień wykorzystania miejsc noclegowych kształtował się na poziomie 41,8%.

Interesujące, z punktu widzenia podjętej problematyki badawczej, wydaje się porównanie struktury bazy noclegowej w Krakowie i powiecie tatrzańskim. W roku 2020, według danych Urzędu Statystycznego w Krakowie *Turystyka w województwie małopolskim 2020-2021*, baza noclegowa w Krakowie wynosiła 238 obiektów, przy czym w tej liczbie było 185 (78%) obiektów hotelarskich i 53 (22%) obiektów świadczących usługi noclegowe. W tym samym roku w powiecie tatrzańskim było 488 obiektów, z czego 112 (23%) hotelarskich i 376 (77%) - świadczących usługi noclegowe. Podobną strukturę obiektów noclegowych zanotowano w 2021 roku. W Krakowie były to 243 obiekty, z czego 192 (79%) to obiekty hotelarskie, a 51 (21%) - inne świadczące usługi noclegowe. W powiecie tatrzańskim było to odpowiednio: 479 obiektów, 109 (23%) - hotelarskich, 370 (77%) - pozostałych świadczących usługi noclegowe.

Porównanie struktury bazy noclegowej w Krakowie i powiecie tatrzańskim wskazuje na większy udział obiektów hotelarskich w Krakowie (ponad dwie trzecie ogólnej liczby obiektów

noclegowych), natomiast w powiecie tatrzańskim proporcje są odwrotne - inne obiekty świadczące usługi noclegowe stanowią ponad dwie trzecie ogólnej liczby obiektów noclegowych.

Kraków jako dynamicznie rozwijający się ośrodek turystyczny o międzynarodowej renomie, oferuje bardzo zróżnicowaną bazę noclegową, którą reprezentują zarówno obiekty hotelarskie jak i inne obiekty świadczące usługi noclegowe. Zgodnie z danymi Urzędu Miasta (stan na dzień 30.06.2023r.) obiektów hotelarskich, z wyłączeniem kempingów, było w Krakowie 200. Najliczniej reprezentowana była grupa hoteli – 190; wśród nich 5 obiektów stanowiły hotele 1-gwiazdkowe, 14 hotele 2-gwiazdkowe, 89 hotele 3-gwiazdkowe, 62 hotele 4-gwiazdkowe i 20 hotele 5 gwiazdkowe. Oprócz hoteli, Kraków dysponował ośmioma pensjonatami, jednym domem wycieczkowym oraz schroniskiem młodzieżowym. Łącznie dało to 24151 miejsc noclegowych.

W przypadku innych obiektów świadczących usługi noclegowe, liczebność bazy jest zdecydowanie większa, ale też są to często mniejsze obiekty nie wymagające kategoryzacji i spełnienia obligatoryjnych wytycznych co do wyposażenia i przystosowania dla osób ze szczególnymi potrzebami. Wśród tej grupy najliczniej reprezentowane są apartamenty - 542 zewidencjonowanych obiektów, następnie hostele – 93, pokoje gościnne – 74 i aparthotele – 53 obiekty.

Biorąc pod uwagę udogodnienia, dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, w obiektach noclegowych, w województwie małopolskim (tab.1.), możemy zauważyć, że najpopularniejszym przystosowaniem obiektów, niezależnie od ich kategorii, jest wyznaczenie specjalnych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami. Również często występującym udogodnieniem są pochylnie wjazdowe.

Tab.1. Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych ruchowo w wybranych obiektach noclegowych województwa małopolskiego w roku 2021

Typ obiektu noclegowego	Udogodnienie			
	Pochylnia wjazdowa	Drzwi otwierane automatycznie	Przystosowana winda	Parking z wyznaczonymi miejscami
hotele	172	154	204	181
motele	2	1	0	4
pensjonaty	23	8	11	18
inne obiekty hotelowe	14	3	7	13
domy wycieczkowe	0	0	0	1
szkolne schroniska młodzieżowe	6	0	4	5
ośrodki wczasowe	13	5	9	15
ośrodki kolonijne	2	0	0	2
osrodki szkoleniowo-wypoczynkowe	10	9	14	10
domy pracy twórczej	0	0	0	5
zespoły domków turystycznych	0	0	0	6
kempingi	0	0	0	1
pola biwakowe	3	2	3	2
hostele	22	13	27	27
zakłady uzdrowiskowe	20	2	7	15
pokoje gościnne	0	0	1	0
kwatery agroturystyczne	11	4	13	8
pozostałe niesklasyfikowane				

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych - Urząd Statystyczny w Krakowie *Turystyka w województwie małopolskim 2020-2021*

Analizując z kolei typy obiektów, w zależności od posiadanych udogodnień, można stwierdzić, że hotele, pensjonaty, ośrodki wczasowe, ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe, zakłady uzdrowiskowe oraz pokoje gościnne były najlepiej przygotowane pod kątem przyjęcia klientów ze specjalnymi potrzebami.

#### **4. METODOLOGIA BADAŃ - CEL, METODY I NARZĘDZIA**

Celem podjętych badań była ocena przystosowania, dla osób ze szczególnymi potrzebami, obiektów noclegowych województwa małopolskiego, na przykładzie Krakowa i powiatu tatrzańskiego. Przeprowadzone badania miały pokazać, w jakim stopniu obiekty hotelarskie i inne obiekty świadczące usługi noclegowe, przystosowane są do przyjęcia klienta z ograniczoną mobilnością ruchową, z upośledzeniem wzroku i słuchu, z niepełnosprawnością umysłową oraz seniorów, rodzin z małymi dziećmi, kobiet w ciąży i osób z ograniczeniami dietetycznymi, a także jakie udogodnienia są dedykowane tym grupom odbiorców.

Aby osiągnąć cel postawiono następujące pytania robocze:

1. Czy i w jakim zakresie obiekty noclegowe Małopolski dostosowane są dla osób ze specjalnymi potrzebami?
2. Czy istnieją statystycznie istotne różnice pomiędzy przystosowaniem obiektów hotelarskich i innych obiektów świadczących usługi noclegowe w Małopolsce?

Badania, na podstawie których uzyskano odpowiedzi na zadane powyżej pytania, przeprowadzono metodą skategoryzowanego wywiadu (Ruslin i in. 2022). Jest to metoda polegająca na posługiwaniu się podczas badań dokładnie opracowanym kwestionariuszem. Badania zostały przeprowadzone w okresie od lipca do grudnia 2023 roku, w wybranych obiektach noclegowych Krakowa oraz Zakopanego i okolic; uzyskano dane z 49 obiektów. Narzędziem badań był standaryzowany kwestionariusz wywiadu zawierający 43 pytania wyboru i uzupełnień. Kwestionariusz został przygotowany w wersji elektronicznej w aplikacji Forms i dostarczony osobom odpowiedzialnym za dostępność obiektu dla osób z niepełnosprawnościami w postaci linku.

Do sprawdzenia istotności statystycznej różnic w stopniu przystosowania obiektów noclegowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, wykorzystano test istotności dla dwóch frakcji (Mann–Whitney U Test), dla obiektów hotelarskich oraz tzw. innych obiektów świadczących usługi noclegowe. Test U Manna – Whitneya stosuje się do danych nieparametrycznych (zwykle danych porządkowych) i należy go wziąć pod uwagę przy korzystaniu z danych rankingowych, danych odbiegających od akceptowanych wzorców rozkładu lub gdy zauważalne są różnice w liczbie badanych w dwóch grupach porównawczych (MacFarland, Yates 2016).

#### **5. WYNIKI BADAŃ**

Badania sondażowe przeprowadzono wśród 49 obiektów noclegowych, z czego 47% stanowiły hotele, 24% - apartamenty. Pozostałe obiekty ujęte w badaniu to, apartohotele, pokoje gościnne i hostele.

Właściciele badanych obiektów noclegowych deklarują ich dostosowanie przede wszystkim do potrzeb dzieci (65%), osób z niepełnosprawnościami fizycznymi (63%), rodzin z dziećmi w wózkach (51%) oraz seniorów (49%) i kobiet w ciąży (37%). Zdecydowanie mniej obiektów hotelarskich dostosowanych jest do potrzeb osób niedowidzących/niewidzących (18%)

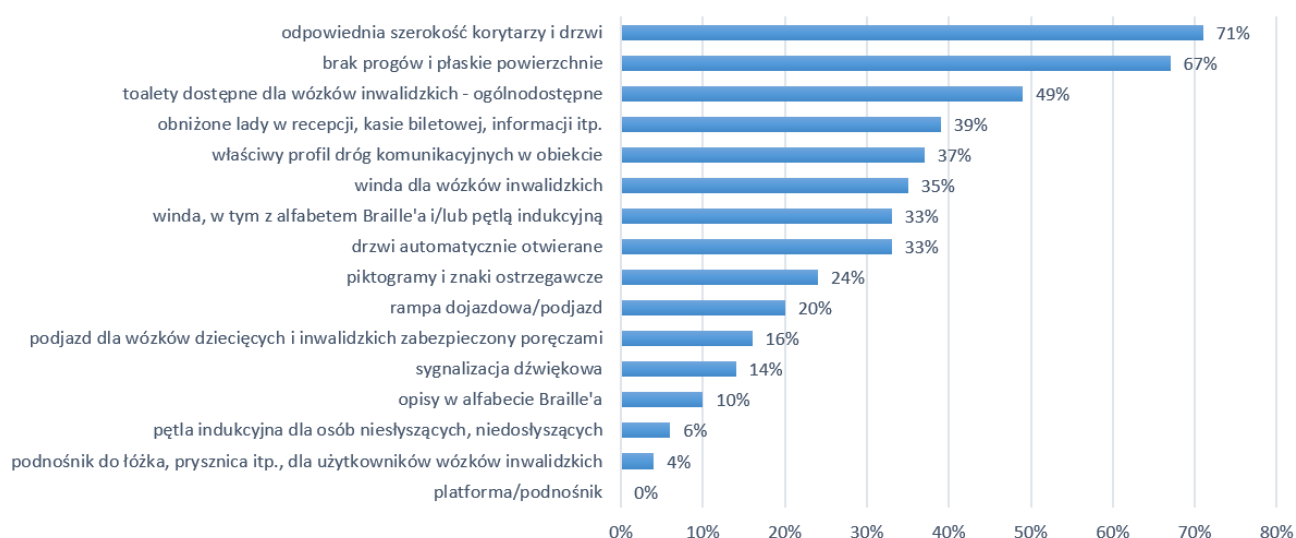
i niedosłyszących/niesłyszących (18%). Wskazane wyniki badania korespondują z danymi uzyskanymi na temat najczęściej przyjmowanych klientów w badanych obiektach. W większości badanych obiektów przyjmowanymi klientami są małe dzieci (73%) i rodziny z dziećmi w wózkach (59%), a także seniorzy (67%), kobiety w ciąży (51%) i osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi (65%). Mniej niż połowa obiektów (39%), w których wykonano badanie, przyjmuje turystów z ograniczeniami dietetycznymi. Pojedyncze obiekty goszczą osoby z upośledzeniem wzroku (16%), słuchu (10%) i z niepełnosprawnością umysłową (18%).

W zakresie infrastruktury, 39% badanych obiektów noclegowych posiada miejsca parkingowe dedykowane dla osób z niepełnosprawnością fizyczną, z których jest dostęp do chodnika (brak progów - 35% lub rampa dojazdowa/podjazd - 6%). Tylko 10% obiektów posiada miejsca parkingowe przeznaczone wyłącznie dla rodzin z wózkami dziecięcymi. W 43% badanych obiektów znajdują się udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami fizycznymi w całym budynku, a w 24% - w części budynku. W 63% obiektów przestrzeń publiczną dostosowane są do wspólnego przebywania osób bez i ze szczególnymi potrzebami.

Biorąc pod uwagę udogodnienia i pomoce dla osób ze szczególnymi potrzebami (ryc.1.) obiekty noclegowe posiadają wiele rozwiązań ułatwiających poruszanie się po budynku, m.in. w formie odpowiedniej szerokości korytarzy i drzwi (71%), posiadania płaskich powierzchni bez progów (67%) oraz właściwego profilu dróg komunikacyjnych (37%).

Prawie połowa obiektów (49%) dysponuje ogólnodostępnymi toaletami przystosowanymi dla wózków inwalidzkich, przy czym 6% budynków ma toalety zamykane na klucz przez obsługę, a 2% toalety dostępne w aplikacji EuroKey. 1/3 ankietowanych obiektów wprowadziła, jako formę udostępnienia obiektu, obniżone lamy w recepcji (39%), windy dla wózków inwalidzkich (35%), windy z alfabetem Braille'a i/lub pętlą indukcyjną (33%) oraz drzwi automatycznie otwierane (33%). Niewiele badanych obiektów noclegowych posiada takie udogodnienia jak podnośniki do łóżka dla użytkowników wózków inwalidzkich (4%) czy pętla indukcyjna (6%). Warto zwrócić również uwagę na fakt, że 22% ankietowanych zgłosiło brak posiadania jakichkolwiek udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Ryc. 1. Wybrane udogodnienia i pomoce dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdujące się na terenie obiektów noclegowych w Krakowie i Zakopanem



Źródło: Opracowanie własne

Z analizy wyników wynika, że występują statystycznie istotne różnice pomiędzy przystosowaniem obiektów hotelarskich i innych obiektów świadczących usługi noclegowe, dla osób ze szczególnymi potrzebami. Różnice w odpowiedziach, na korzyść obiektów hotelarskich były istotne statystycznie, na poziomie istotności  $p=0,01$ , w przypadku posiadania przez obiekt: odpowiedniej szerokości korytarzy ( $U=3,43$ ), drzwi automatycznie otwieranych ( $U=3,36$ ), właściwych profili dróg komunikacyjnych ( $U=3,23$ ), opisów w alfabecie Braille'a ( $U=2,45$ ), windy dla wózków inwalidzkich ( $U=2,14$ ), ogólnodostępnych toalet dostępnych dla wózków inwalidzkich ( $U=5,04$ ), braku progów i posiadania płaskich powierzchni ( $U=4,22$ ), posiadania piktogramów i znaków ostrzegawczych ( $U=2,41$ ) oraz sygnalizacji dźwiękowej ( $U=2,45$ ). W pozostałych przypadkach nie wykazano statystycznie istotnych różnic pomiędzy przystosowaniem obiektów dla osób ze specjalnymi potrzebami: podjazd/rampa dojazdowa, platforma/podnośnik, pętla indukcyjna, winda, w tym z alfabetem Braille'a i/lub pętlą indukcyjną, podnośnik do łóżka, prysznic itp., dla użytkowników wózków inwalidzkich, podjazd dla wózków dziecięcych i inwalidzkich zabezpieczony poręczami.

Najczęściej podawaną przyczyną braku dostosowania obiektu do potrzeb osób z niepełnosprawnością fizyczną są ograniczenia przestrzenne (31%), wynikające z istniejącego projektu architektonicznego lub posiadania statusu budynku historycznego. W zdecydowanie mniejszej liczbie obiektów przeszkodą jest brak informacji o oczekiwaniach potencjalnych klientów ze szczególnymi potrzebami (16%), czy kwestia poniesienia określonych kosztów finansowych (10%). Warto zwrócić uwagę, że tylko właściciel jednego obiektu noclegowego (2%) zadeklarował korzystanie ze środków unijnych w zakresie dostosowania budynku do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Pozostałe obiekty nie korzystają z żadnych, poza własnymi, źródeł finansowania.

W prawie połowie badanych obiektów (49%) oferowana jest w ramach usług gastronomicznych dieta alternatywna (np. wegetariańska), w 41% placówek - żywienie dla osób z nietolerancją pokarmową lub alergią. W pozostałych badanych obiektach nie jest prowadzona działalność gastronomiczna lub nie dostosowano tej oferty do potrzeb osób z ograniczeniami dietetycznymi.

W ponad połowie badanych obiektów (55%) zadeklarowano przeszkolenie personelu placówki w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (fizycznymi, słuchowymi, wzrokowymi, umysłowymi). W niewielu obiektach (10%) zatrudnione są osoby o szczególnych potrzebach.

## 6. PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Według danych GUS 12,2% Polaków, to osoby z niepełnosprawnościami, a ich liczba rośnie wraz z wiekiem. W 2021 r. osoby w wieku 60 lat i więcej stanowiły 25,7% populacji Polski, a GUS szacuje, że w 2050 r. stanowić będą 40%. Dziś osoby z niepełnosprawnością i starsze stanowią ponad 30% potencjalnych klientów organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej, a w ciągu niespełna 30 lat mogą stać się co drugim podróżnym, uczestnikiem wycieczki lub osobą szukającą informacji (Kowalski 2023).

W ostatnich latach coraz więcej mówi się o turystyce inkluzywnej, tworzy się na różnych szczeblach planowania programy. Projektowanie dla grup o specjalnych potrzebach, np. osób starszych, czy osób z niepełnosprawnościami – to postulat poruszany od wielu lat, także w literaturze naukowej. Tendencja projektowania uniwersalnego, projektowania włączającego, projektowania dla wszystkich, projektów bez barier czy projektów dostępnych są widoczne w przypadku branży turystycznej, szczególnie w odniesieniu do bazy noclegowej. Pełne i świadome dostosowywanie obiektów noclegowych jest ważne nie tylko z moralnego punktu widzenia, które zakłada równość wszystkich grup społecznych pod względem dostępu do obiektów użyteczności publicznej, ale także ze względów ekonomicznych (Butlewski, Jabłońska 2014).

Istotnym argumentem za inkluzywnym podejściem do turystyki jest również promowana koncepcja turystyki przez całe życie. Podejście takie wynika z faktu, że szacuje się, iż 30% populacji w dowolnym momencie będzie miało wymagania dotyczące dostępu, a większość ludzi będzie niepełnosprawna na jakimś etapie swojego życia (Darcy, Dickson 2009).

W odniesieniu do bazy noclegowej, w ustawodawstwie polskim, przepisy określają szczegółowo dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich, wymagania przystosowania dla osób ze specjalnymi potrzebami, w przypadku innych obiektów świadczących usługi noclegowe, takich wytycznych nie ma (z wyjątkiem ogólnych, określających, że każdy obiekt budowlany powinien spełniać warunki umożliwiające przebywanie w nim osób z niepełnosprawnościami). Są to przepisy obowiązujące w Polsce i odnoszące się do obiektów znajdujących się w Polsce. W innych krajach standardy odnośnie przystosowania obiektów dla osób z niepełnosprawnościami, mogą znacznie się różnić; nie ma obecnie regulacji, które ustalają jednolity system klasyfikacji w Unii Europejskiej. Unifikacja takich wytycznych bez wątpienia ułatwiłaby podejmowanie aktywności turystycznych osobom ze szczególnymi potrzebami.

Przeprowadzone badania obiektów noclegowych na terenie Małopolski, wskazują na ich dostosowanie przede wszystkim do zróżnicowanych potrzeb grup wiekowych i społecznych: dzieci, rodzin z dziećmi w wózkach, seniorów i kobiet w ciąży. Większość obiektów przystosowana jest również do potrzeb osób z niepełnosprawnościami fizycznymi. Zdecydowanie mniej obiektów hotelarskich dostosowanych jest do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku, słuchu czy umysłową. Badania wykazały, że w większości dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, związane jest z architektonicznymi udogodnieniami, przede wszystkim w postaci odpowiedniej szerokości korytarzy i drzwi, właściwych profili dróg komunikacyjnych, płaskich powierzchni, obecności wind, obniżonych lad recepcji oraz automatycznie otwieranych drzwi. Zdecydowanie mniej budynków posiada rozwiązania technologiczne ułatwiające korzystanie z obiektu osobom o potrzebach innych niż tych związanych z niepełnosprawnością ruchową (np. potrzebach osób z niepełnosprawnością wzrokową czy słuchową). Uzyskane w tym zakresie wyniki badań empirycznych korespondują z danymi innych autorów (Martin-Fuentes, Mostafa-Shaalan, Mellinas 2021). Analiza opisowa z ponad 31 000 hoteli z internetowego biura podróży Booking.com, w 100 najbardziej turystycznych miastach na świecie, pokazała, że główne adaptacje dostosowania infrastruktury hotelowej do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, to te, które pomagają ominąć bariery mobilności, natomiast niewiele jest adaptacji do niepełnosprawności sensorycznych, takich jak niepełnosprawność wzrokowa.

Ciekawych wyników dostarczają badania w zakresie przyczyn braku dostosowania obiektu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Najczęściej podawaną przyczyną są ograniczenia przestrzenne, a nie, jakby można było przypuszczać, konieczność poniesienia nakładów finansowych. Tymczasem dane badań międzynarodowych (Martin-Fuentes, Mostafa-Shaalan, Mellinas 2021), wskazują na fakt, iż stopień adaptacji hoteli do potrzeb osób niepełnosprawnych jest najlepszy w krajach o największym dochodzie na jednego mieszkańca.

Analiza statystyczna danych empirycznych wskazała na istotne statystycznie różnice, w porównaniu dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami obiektów hotelarskich, które ustawowo zobligowane są do posiadania udogodnień, a innymi obiektami świadczącymi usługi noclegowe. Obiekty hotelarskie są lepiej przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością, szczególnie fizyczną, ale też są często obiektami dysponującymi większą liczbą miejsc noclegowych.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż brakuje kompleksowych międzynarodowych badań dotyczących zakwaterowania osób niepełnosprawnych. Istnieją jedynie badania na poziomie lokalnym (Martin-Fuentes, Mostafa-Shaalan, Mellinas 2021), co wskazuje na konieczność kontynuowania badań, celem

poszukiwania korzystnych rozwiązań dla rozwoju dostosowania obiektów noclegowych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach.

## BIBLIOGRAFIA

1. Butlewski, M., Jabłońska, J. (2014), *Ergonomic model of hotel service quality for the elderly and people with disabilities*, Occupational Safety and Hygiene II - Selected Extended and Revised Contributions from the International Symposium Occupational Safety and Hygiene, 633-638.  
([https://www.researchgate.net/publication/260564905\\_Butlewski\\_M\\_Jablonska\\_J\\_2014\\_Ergonomic\\_model\\_of\\_hotel\\_service\\_quality\\_for\\_the\\_elderly\\_and\\_people\\_with\\_disabilities\\_Occupational\\_Safety\\_and\\_Hygiene\\_II\\_-\\_Selected\\_Extended\\_and\\_Revised\\_Contributions\\_from](https://www.researchgate.net/publication/260564905_Butlewski_M_Jablonska_J_2014_Ergonomic_model_of_hotel_service_quality_for_the_elderly_and_people_with_disabilities_Occupational_Safety_and_Hygiene_II_-_Selected_Extended_and_Revised_Contributions_from))
2. Darcy, S., Dickson, T.J. (2009), *A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences*. *Journal of Hospitality and Tourism Management* Open Access Volume 16, Issue 1, Pages 32 - 44
3. Kowalczyk A., Derek M. (2010), *Zagospodarowanie turystyczne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
4. Kowalski K. (2023), *Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami - Poradnik dla organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej*, Warszawa
5. MacFarland, T.W., Yates, J.M. (2016). *Mann-Whitney U Test* . In: *Introduction to Nonparametric Statistics for the Biological Sciences Using* 103-132, Springer, Cham ([https://doi.org/10.1007/978-3-319-30634-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-30634-6_4))
6. Martin-Fuentes, E., Mostafa-Shaalan, S., Mellinas, J.P. (2021). *Accessibility in inclusive tourism? Hotels distributed through online channels*. *Societies* Volume 11, Issue 2 June 2021 Article number 34
7. Pawlikowska-Piechotka A. (2013), *Planowanie przestrzeni turystycznej*, Nova Res – Wydawnictwo Innowacyjne, Gdynia
8. *Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (Dz. U. z 2006 r. poz. 169) (<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20041881945>)
9. Ruslin, R., Mashuri, S., Rasak, M., Alhabsyi, F., Syam, H. (2022), *Semi-structured Interview: A methodological reflection on the development of a qualitative research instrument in educational studies*, IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME), 2022, DOI: 10.9790/7388-1201052229
10. *Standarty dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami*, 2017, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa (<https://www.gov.pl/attachment/d572d636-c625-467d-aa22-1c40fb7ab2fa>)
11. Urząd Statystyczny w Krakowie, 2022, *Turystyka w województwie małopolskim 2020-2021*, ([https://krakow.stat.gov.pl/download/gfx/krakow/pl/defaultaktualnosci/846/3/23/1/2022\\_turystyka\\_2020\\_2021.pdf](https://krakow.stat.gov.pl/download/gfx/krakow/pl/defaultaktualnosci/846/3/23/1/2022_turystyka_2020_2021.pdf))
12. Urząd Statystyczny w Krakowie, 2023, *Wykorzystanie turystycznych obiektów noclegowych w województwie małopolskim w 2022 r.* ([https://krakow.stat.gov.pl/download/gfx/krakow/pl/defaultaktualnosci/745/2/18/1/02.\\_wykorzystanie\\_miejsc\\_noclegowych\\_woj\\_mal\\_2022.pdf](https://krakow.stat.gov.pl/download/gfx/krakow/pl/defaultaktualnosci/745/2/18/1/02._wykorzystanie_miejsc_noclegowych_woj_mal_2022.pdf))
13. Yfantidou G., Spyridopoulou E., Chatzigeorgiou T., Malliou P., (2019), *Hotel Innovation and the Creation of Competitive Advantage*, In: *Smart Tourism as a Driver for Culture and*

*Sustainability*, 135-144, Springer, Cham ([https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-03910-3\\_10](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-03910-3_10))

14. Yfantidou G., Spyridopoulou E., Papaioannou A., Balaska P. (2017), *Service innovation in hotels for people with disabilities*, 835-848, 20th Excellence in Services International Conference University of Verona September 7 and 8, 2017

**Katarzyna Gmyrek, dr**

ORCID ID: 0000-0002-6053-6208

Affiliation: Department of Tourism Geography and Ecology, Faculty of Tourism and Recreation (<https://wtir.awf.krakow.pl/>), University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland (<https://www.awf.krakow.pl/>)

Email: [katarzyna.gmyrek@awf.krakow.pl](mailto:katarzyna.gmyrek@awf.krakow.pl)

Katarzyna Gmyrek is a doctor of physical culture at the Academy of Physical Education in Krakow, an employee of the Department of Geography and Ecology of Tourism at the Faculty of Tourism and Recreation in Krakow. Her research interests focus on spatial planning and development in tourism and recreation, spa and health tourism, as well as on the forms and conditions of nature tourism. Her work has been published in many scientific journals.

**Danuta Żizka, dr**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7367-6568>

Affiliation: Department of Recreology and Wellness, Faculty of Recreation and Space Sports, University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland <https://wtir.awf.krakow.pl/instytut-rekreacji-i-sportow-przestrzeni/zaklad-rekreologii-i-odnowy-biologicznej?id=579>

Email: [danuta.zizka@awf.krakow.pl](mailto:danuta.zizka@awf.krakow.pl)

Ph.D. in physical culture, Head of Department of Recreology and Wellness at the Faculty of Recreation and Space Sports in Krakow. Her main research interests are in physical activity and its importance for human health and its place in the lifestyle and structure of other health behaviors of people with different needs and abilities.



# **Inclusion in the Sky: How Can Cabin Crew Ensure a Safe and Enjoyable Flight for Everyone?**

**Zýka Jan**

Pan-European University, Prague, Czech Republic

**Vašíčková Eliška**

Pan-European University, Prague, Czech Republic

**Némethová Hélia**

Pan-European University, Prague, Czech Republic

## **Abstract**

The aim of the article is to highlight the importance of individual approach of the cabin crew in air transport to different groups of passengers, such as those with health, mobility or orientation limitations. The crew's ability to recognise these and other specificities, such as cultural, religious or other ones, can in many cases contribute significantly to the prevention and resolution of potential conflicts.

Air traffic is seasonal, which in practice means that the clientele is constantly changing. Each group of passengers has its own habits and specificities, which are reflected in individual behaviour. It is important that the crew familiarise themselves with these specificities and are able to deal with them appropriately during the flight. Cabin crews are repeatedly trained for their work. They must be familiar with the basics of health issues, aircraft technology, emergency procedures, aviation regulations and teamwork. However, every flight is unique and it is not always possible to know in advance how to behave in a given situation without prior experience.

On the other hand, a knowledge of these characteristics will help crew members to recognise and respect the individual needs of each passenger. In non-routine situations, where psychological and physical stresses need to be managed, communication with passengers is a key skill of the cabin crew. Thorough preparation and training of the crew are essential to ensure the safe conduct of the flight and the highest possible comfort of any passenger with medical or other limitations.

**Key Words:** air transport, cabin crew, special categories of passengers (SCPs), reduced mobility.

**JEL Classification:** L93, R4

## **1. Introduction**

The job of cabin crew is to ensure safety during the flight, which is carried out in accordance with established regulations, internal company rules and generally applicable rules that are universally applicable to any situation that may arise during the flight. Cabin crew is divided into flight crew, i.e. pilots, and cabin crew, also known as cabin crew. Training of cabin crew begins with 'initial training', the content and length of which is determined by the national authority - the civil aviation authority of the country in which the airline is based. Generally, however, it is an approximately six-week course in which flight attendants are taught health and safety, aircraft science, emergency and safety procedures, standard procedures, standards governing crew rest and the permitted length of scheduled duty, the ability to deal with complications arising during flights, improvement in language skills, crew cooperation and much more. The initial training is very intensive, and at the end there is usually

a test of theoretical knowledge in the classroom and practical skills during the familiarisation flights themselves. After successful completion of all training, the flight attendant is integrated into the basic crew.

However, the training does not end there, there are annual recurrent trainings, which are significantly shorter than the initial course and are mostly divided into thematic blocks, which aim to keep everything in mind. Each year, each steward must be re-examined in-flight to observe his ability to perform professionally in front of passengers, to manage his job duties and then to be tested on his theoretical knowledge.

Every day, cabin crew strive to ensure the safe conduct of the flight and then look after the passengers and flight crew. Although most flights are standard, unforeseen situations can arise that each crew member must manage and follow the applicable rules. The training is very detailed and can prepare everyone for almost everything that awaits them on board. However, daily practice and experience deepens the ability to approach each situation flexibly according to the actual need.

Ensuring a safe and enjoyable flight for everyone requires a multifaceted approach. Crew resource management (CRM) training, which emphasizes communication, teamwork, and problem-solving, is crucial for pilots and cabin crew to work together effectively (Kolander, 2019). The health and fitness of cabin crew, particularly in the context of the COVID-19 pandemic, is also a key consideration (Grout & Leggat, 2021). Modern flight quality and safety are enhanced by providing increased comfort and ensuring high safety standards (Petrescu et al., 2017). The proactive personality of cabin crew, influenced by safety attitude and climate, can further improve safety behaviors (Ji et al., 2019). Positive factors in the airline cabin crew team system, such as a sense of belonging and communication, can enhance job satisfaction and mental health (Ko et al., 2021). However, heavy workloads and job demands can lead to burnout and health problems among cabin crew (Chen & Chen, 2012), underscoring the need for effective management of these factors. Job resources, such as support and flexibility, are crucial for promoting safety behaviors (Chen & Chen, 2014). Emotional labor, cognitive flexibility, and relational energy are also important variables to consider in the context of cabin crew well-being (Reddy & Baruah, 2018).

## **2. Special categories of passengers (SCPs) in air transport**

Dividing passengers into groups according to their specific needs is very important. The air carrier is required to comply with the safety rules and regulations that are crucial for the group and other passengers on board. Rules applicable to one group may be irrelevant to another, and having a full awareness of all the elements involved in the process will greatly simplify and streamline the process for everyone involved. Although air transport is no longer something extraordinary, with constantly tightening security rules, it is fair to say that it is a more complicated process than any other type of transport.

In the air transport sector, passengers have to go through a protracted process before boarding the aircraft, which can be a major stress factor for many. When travelling to long-haul destinations, this is likely to be the only possible travel mode, but even so, there may be situations where, in an effort to comply with all regulations and procedures, this might lead to unwanted conflicts. This requires the crew to be constantly aware of each passenger's state of mind. Each crew member should always be able to intervene professionally, either alone or with the help of colleagues.

For the purposes of the basic categorisation of passengers with regard to safety, the simplest and unmistakable indicator used is the age of the person being considered. In the airline industry, there are three basic groups of passengers. The purpose of such a general categorisation is primarily the

ability of the flight crew to ensure the correct seating of passengers in the aircraft cabin and thus to achieve strict compliance with the safety rules:

- Infant: passenger aged 0-2 years old
- Child: 2-12 years old
- Adult: from 12 year old

Other groups of passengers that are differentiated to maintain safety are the so-called special groups.

This category includes in particular:

- Unaccompanied minors
- People with reduced mobility (PRM)
- People with health limitations

During pre-flight preparation or from the documents required for the flight, supplied by the airport ground services, the crew is usually informed of the relevant passenger groups. The grouping of passengers into appropriate groups is very important in order to ensure the correct seating of passengers in the aircraft cabin and thus to achieve strict compliance with the safety rules.

Examples of **situations that most often trigger conflicts** are regularly recurring phenomena, such as the **seating of persons without any limits in rows with emergency exits, the not respecting of 'fasten seat belt' signs, the showing of a medical certificate for passengers with more serious medical conditions or the prohibition of self-consumption of alcohol on board the aircraft**. These cases are just a sample of situations that can arise unexpectedly and must not be underestimated. Any initially small misunderstanding or miscommunication can eventually lead to a complicated safety issue.

The crew is usually informed of the presence of passengers requiring special attention from the documents required for the flight. This particular document is called a Passenger Information List, or PIL for short. It is a list of the names of all the passengers on board, their seating distribution, and includes any other special information.

In response to concerns about the safety of passengers with special needs during flights, the European Union Aviation Safety Agency (EASA) has proposed a set of measures aimed at improving their well-being and survivability in case of an emergency (EASA, 2014). These measures, which are based on the recommendations of a comprehensive study by TÜV Rheinland, seek to enhance the existing procedures for handling SCPs (Special Categories of Passengers) and address the specific needs of individuals with reduced mobility, infants and unaccompanied children, deportees, and inadmissible passengers.

One key aspect of the proposal is the establishment of clear guidelines for determining when a safety assistant is required for an SCP. This assistant would be responsible for providing assistance during emergency procedures, ensuring that the SCP is properly secured and understands safety instructions. The proposal also includes recommendations on establishing maximum SCP load limits and developing appropriate seating allocations and safety information procedures for SCPs and their assistants.

EASA emphasizes that the proposed changes are intended to enhance safety for all passengers on board, including those without special needs. The agency is committed to ensuring that SCPs are treated with dignity and respect, while also recognizing the importance of mitigating potential risks during emergency situations.

### 3. Conditions of carriage, denial and exclusion from carriage

The Conditions of Carriage specify the rights and obligations of both the airline and the passenger. Passengers must be familiar with them when they purchase their ticket, and thus legally agree to them, or they are freely available for viewing on the website of the relevant airline. For example, the conditions of carriage state in which situations the air carrier will require passengers to obtain a medical certificate of competency to fly.

The air carrier shall specify in its conditions of carriage in which cases it shall **be allowed to exclude a passenger from carriage or not to accept him/her for carriage**. The following cases often arise:

- if the air carrier cannot fulfil the conditions laid down in the contract of carriage by air
- due to compliance with applicable safety regulations and procedures
- if the passenger is unable to care for himself or herself because of his or her physical or mental condition and does not have a companion with him or her to provide the necessary care,
- if the passenger violates the regulations applicable in the country of departure, arrival, transit or transfer,
- if the passenger is suffering from a notifiable infectious disease or a serious illness, the sudden manifestations of which could negatively affect safety,
- if he/she disrupts flight safety or public order by his/her behaviour or is not dressed appropriately,
- a breach of any of his/her obligations with regard to the safety of air transport (Czech Airlines, 2024)

### 4. Carriage of people belonging to a special category of passengers

Every day the cabin crew has to prepare for the carriage of persons belonging to a special category of passengers. As mentioned above, these include, for example, children, the aged, the disabled or persons with reduced mobility. The crew must be trained to assist these passengers and have the necessary equipment.

#### 4.1 Unaccompanied minors

The group of children consists of passengers aged between 2 and 12 years. Children must be accompanied by an adult or as a pre-registered passenger, known as an unaccompanied minor (UM). If the child is travelling unaccompanied, the airline and crew must also be informed in advance. In such a case, the UM shall be accompanied on board by an authorised person who, together with the protocol of handover of the UM to the cabin crew, shall also hand over the minor's documents, usually to the cabin crew. The UM should ideally sit close to the crew and be assigned a passenger who will take care of him/her in the emergency or otherwise non-standard situation.

In air transport, there is also a service called Meet and Assist, abbreviated as MASS. This is essentially the same as UM, but in this case, it is for a child over the age of twelve who is treated as an adult from the airline's point of view, but from the parents' point of view it is safer for them to be given the care they need (Czech Airlines, 2024; Smartwings, 2024).

## 4.2 People with reduced mobility

This group includes passengers with various types of reduced mobility. For most air carriers, passengers with reduced mobility are classified according to the level of their limitations into three basic categories, as follows:

- passengers unable to walk longer distances
- passengers unable to walk up stairs
- a passenger who is immobile, usually permanently seated in a wheelchair

If traveling with a wheelchair, passengers should be aware that most of these devices are electrically powered. The air carrier must allow the person to transport these wheelchairs.

**Lithium batteries, which are often used in these wheelchairs**, fall into a specific category of dangerous goods for air transport. For this reason, a special procedure may be required by the air carrier. **Passengers with reduced mobility must not be seated in rows at emergency exits.**

## 4.3 People with health limitations

Although the crew is trained to perform first aid, there are certain cases where the passenger is obliged to inform the air carrier of his/her medical condition.

The list of health limitations that require a written medical certificate of ability to fly, called the "Fit to Fly" form, is listed in the specific carrier's conditions of carriage. However, the majority of these are major illnesses, post-surgery and post-accident conditions:

- heart attack - within 21 days of the incident
- stroke - within 10 days of the incident,
- newborn babies - within 7 days of birth
- decompression sickness,
- pneumothorax - within 14 days of the incident
- request for stretcher service - Stretcher
- when travelling with an incubator
- need for medical oxygen during flight
- inability to maintain an upright position while sitting
- head injury- within 14 days of the incident
- fractures - except uncomplicated fractures of the upper limbs and fingers
- plaster cast - except for casts of the upper limbs and fingers
- severe venous thrombosis
- severe mental illness - the passenger must travel with a companion who is provided with a side seat
- any serious or acute infectious disease, including chicken pox (Smartwings, 2024)

Bigby (2019) identified three main difficulties in traveling for people with communication disabilities: variable accessibility of information, negative impact of a large and complex service system, and an uncertain culture of help seeking and giving. The paper suggests that using multiple modes of communication with attention to understandability and consistent responses from public contact staff skilled to interact in multiple ways may be the most flexible and effective means of responding to difficulties posed by the complex and unpredictable nature of air transport services.

**Pregnant mothers are also included** in this category and, although they do not normally need a certificate, the airline is allowed not to accept passengers for carriage beyond a certain stage of pregnancy. Air travel during pregnancy is generally considered safe for healthy women up to the 36th

week, with some potential risks such as exposure to cosmic radiation, drop in air pressure, and increased risk of venous thromboembolism (Rabinerson 2008, Cannegieter 2013, Mohan 2014). Pregnant women with specific medical conditions, such as respiratory and cardiac diseases, are advised to avoid flying (Koren 2008). However, the risk of adverse pregnancy outcomes, such as spontaneous abortions and preterm birth, is greater in-flight attendants and air passengers (Magann 2010). Traffic-related air pollution is also a concern for pregnant women and newborns, with potential effects on birth weight and respiratory health (Slovic 2017).

Passengers with disabilities also include **blind and deaf passengers**. In most cases, these people travel with an accompanying person, but it is still the crew's responsibility to pay special attention to them. For people with reduced ability to see, individual instruction on emergency and rescue equipment is necessary. It is not unusual for an airline to have a Braille safety manual in several languages on board the aircraft. Blind passengers may travel with a guide dog. The carriage of a guide dog is subject to special regulations where it is not required to be fitted with a muzzle and does not have to travel in a box. In this case, the passenger will normally be seated in the first row, where there is an increased space on most aircraft.

## **5. Passenger groups by cultural and religious differences**

Seasonality affects probably every airline in the world. We generally divide summer and winter operations. In Europe, the summer season is considered to be the main season, while in Canada and the USA, for example, the winter season is busier. Among airlines, so-called ACMI rentals are common, where aircraft are rented out to the world, including crew, to destinations with higher demand. It follows that crew members may operate flights in different parts of the world, encountering a diverse range of cultures and religious specificities. Thoughtfulness and tolerance are fundamental pillars of modern society. Therefore, the crew's education in this aspect also has a positive effect on the smooth conduct of the flights under consideration.

### **5.1 Differences between culture and religion**

On closer examination we find that one will not be complete without the other, and the mutual influence is indisputable. Both bring together a group of individuals with the same intrinsic values. There is a diverse spectrum of religious and cultural entities in the world. It is not uncommon for a particular religion to directly shape the culture itself of a given society, as is the case, for example, in Arab countries where Islam is essentially synonymous with the cultural habits of the country. The same is the case in Israel with Judaism or further in the case of Christianity in Latin America and Buddhism, Hinduism with a majority in Asia. However, the point is that the symbolism of gestures, customs and specific communication can mean something quite different in one religious-cultural entity than in another.

Table 1. Basic differences between culture and religion

<b>Culture</b>	<b>Religion</b>
Defines certain beliefs held by a group of individuals living in a particular area	Defines the spiritual beliefs of a group of individuals
It is defined by geographic location	It is defined by faith, God or spiritual purpose
Includes religion	Can be practiced by individuals across cultures
A person is defined by the culture in which he or she was socialized	A person can live with or without a religious identity
It is constantly evolving	Change is less likely

Source: (Staff, 2024)

## 6. Cultural-religious specifics of selected entities and their manifestations on board the aircraft

It is important for cabin crew to respect the cultural and religious specificities of passengers. This applies in particular to meals, dress and religious ceremonies. These specifics naturally vary in different parts of the world.

### 6.1 Europe

The group differences between European cultures and the perception of cultures for representatives of the same entity do not bring much difference. Simplistically, it could be said that the southern nations appear more temperamental, while the northern nations tend to act more conservatively. The temperament of the southern nations is mainly manifested by a higher volume in communication, less demands on personal space and a generally more contact-like demeanour.

In general, the Europeans have a preference for precision, planning and more consistent organisation, which again weakens slightly in the southern and eastern direction. However, European peoples may also have different perceptions of specific gesticulations. A good example is the head nodding of the Balkan peoples, where this gesture may have the opposite meaning to that of other European nations.

### 6.2 Asia and Africa

While some of the characteristics of these national entities are more or less social in nature, other nationalities are assumed to have a strong emphasis on the religious specifics that make up the cultural perception of the individuals in the group.

- **First-class services** - A person working in the service sector is often perceived as a so-called "servant". Here, helpfulness, courtesy and superior treatment are taken as standard. A practical example with regard to the on-board experience is active assistance in stowing luggage and directing passengers to their seats. During the service it is necessary to communicate actively and with a smile, the opposite is perceived as strict and unfriendly. Passengers of this group, unlike Europeans or Americans, do not thank.
- **Less personal space** - representatives of this group usually have a different perception of personal space. It may be perceived as inappropriate to step back during a conversation and try to increase the given spacing in the aircraft cabin.

- **Eye contact** - Direct eye contact is expected mostly among men. When direct eye contact is made between a man and a woman, this act can be perceived as an invitation for closer intimacy.
- **Gesticulation** - Some gestures may have different meanings. Finger pointing is considered rude even when dealing in European regions, but is very unsuitable for this group.
- **Bargaining** - Negotiating and haggling is an integral part of everyday life, so it's to be expected even on board an aircraft.
- **Using the left hand** - The left hand is perceived as unclean, so it is advisable to keep this in mind when handing things.
- **Personal contact** - Although personal space requirements tend to be lower for this group, touching between the opposite sexes can be perceived as inappropriate and offensive.
- **Language barrier** - English is less widely spoken by travellers in these countries. However, when travellers do speak English, it is often with a strong, not always understandable accent. (Japan, China, India...).
- **Conversational topics** - More frequent conversation is to be expected in a friendly manner. When conversing, it is advisable to avoid religious topics, debates about family and politics.

Different perceptions of the status of men and women are very common. It is therefore always better to direct communication towards men in an appropriate way. When talking between a man and a woman, it is advisable to maintain a significant distance between them. The woman should keep her head slightly bowed and avoid direct eye contact. There is a strong emphasis on family and family life in these areas. Travellers in this group can be expected to dress in a specific way that is traditional for them.

### 6.3 North America – USA and Canada

Passengers coming from this region expect courteous manners and excellent customer service. Decorum can be less formal and a friendly attitude is desirable. The ability to make choices and compromises towards the customer can be helpful. Providing complete information with some meaning is desirable. For this group, it is traditional to express an individual's opinion and communicate criticisms and complaints. Awareness of one's personal rights and their presentation is also an integral part of everyday behaviour. There is a strong individualism and the associated individual approach to the person concerned.

More personal distance in communication is appropriate than among Asian peoples. Planning and accuracy are a key factor leading to a satisfied feeling (Althen, G & Bennett, 2011).

### 6.4 South America

Passengers from this region are characterised by temperamental behaviour. Impulsive and louder informal behaviour is common. Communication is conducted at close range and the use of supportive, helpful and expressive gestures is common. They give a friendly impression and are happy to converse. Perceptions of punctuality and timing are not as important (Truell et al., 2012).



## 7. Cabin crew procedures to de-escalate non-standard situations with passengers of different categories

In the cabin crew of an aircraft, there is a designated cabin chief who is directly responsible to the aircraft captain, but is also able to handle in-flight situations when the captain is busy flying the aircraft.

The specific training for the position of cabin crew leader is therefore focused not only on the administrative requirements, but more importantly on the ability to take a leadership role in necessary situations and delegate the actions needed to manage the situation.

Handling situations that threaten the safe conduct of a flight may occur several times during the same flight and the perfect performance of the crew as a unit is key to dealing with the situation. However, if the situation is considered minor in nature, there are auxiliary steps that each cabin crew can apply to maintain order on board the aircraft. These procedures may be considered appropriate regardless of cultural and religious specificities or medical limitations:

- **To listen** - Travelling can be a stressful experience for some people and it is important to listen to the passenger when a conflict arises. Do not interrupt the speaking person.
- **Stay calm** - When a conflict situation arises, staying calm and keeping the necessary distance can positively affect the entire course of problem solving. Not raising your voice and being professional will help the crew maintain the necessary respect.
- **Lower your posture** - Passengers usually sit in their seat and the cabin crew stands in the aisle. In this case, the steward's eye level is much higher than the passenger's which psychologically indicates a clear superiority of the standing person. Therefore, if the steward is trying to seem more approachable, kneeling may help.
- **Subject of the problem and proposed solution** - To try to understand the problem, to let them explain everything that is important to the passenger and to be open to proposed solutions. Attempt to reassure the passenger that the crew is concerned about the resolution of the situation and will take the necessary steps in the future if necessary.
- **Colleague assistance** - Crew members are people affected by the same problems as passengers. Therefore, if a situation arises in which the cabin crew member feels that a conflict is not getting resolved, or even getting worse, it is not inappropriate to ask the passenger for a moment of patience and to send a colleague to replace him or her, even if the passenger is offered the same solution (Cabin Crew Wings, 2022).

## 8. Conclusion

The aim of the article was to point out the importance of the individual approach of crew members to individual groups, which were also defined in this text. Respecting health, cultural and religious differences teach everyone to tolerate each other and is therefore crucial in an aviation environment that operates internationally.

Before defining the different groups and their specificities, it was also important to point out the actual job description of cabin crew members. It is evident from the text that in the air transport industry everything has clearly defined rules that everyone must follow. As already mentioned in the introduction, although crew members are regularly trained in many areas, each flight is original in its own way and there is not always a clear set of instructions in the operating procedures on how to behave in each situation. Respecting local habits while complying with all safety rules and regulations is not always an easy task. It is therefore important to pay close attention to this issue.

A range of studies have highlighted the challenges and needs of passengers with medical disabilities and special needs in their communication with cabin crew. Bigby (2019) and Morris (2013) both emphasize the importance of accessible and effective communication, with the former suggesting the use of multiple communication modes and the latter highlighting the role of caregivers. Zhu (2015) and Wang (2014) focus on the importance of good communication and collaboration between cockpit and cabin crew, with the latter also emphasizing the need for individualized services. Bell (2012) and Boardman (2014) both stress the need for improved communication between people with disabilities and hospital staff, with the former suggesting the use of a Hospital Passport. Campese (2016) and Hemsley (2011) discuss the role of assistive technology and the communication needs of adults with developmental disabilities, respectively. These studies collectively underscore the need for improved communication strategies and the use of assistive technology to better meet the needs of passengers with medical disabilities and special needs. When studying relevant literature on the topic, it became apparent that most airlines include training of their employees on cultural issues in their training programme, which is considered highly desirable.

## References

1. Alemzadeh-Ansari, M., Izadi, M., Kazemisaleh, D., Moshkani-Farahani, M., & Shafiee, A. (2015). Do pregnant women have a higher risk for venous thromboembolism following air travel? *Advanced Biomedical Research*, 4(1), 60.
2. Althen, G & Bennett J. (2011). *American ways: A cultural guide to the United States*. 3rd ed. Boston: Intercultural Press.
3. Bell, R. (2012). Does he have sugar in his tea? Communication between people with learning disabilities, their carers and hospital staff. *Tizard Learning Disability Review*, 17(2), 57–63.
4. Bigby, C., Johnson, H., O'Halloran, R., Douglas, J., West, D., & Bould, E. (2017). Communication access on trains: A qualitative exploration of the perspectives of passengers with communication disabilities. *Disability and Rehabilitation*, 41(2), 125–132.
5. Boardman, L., Bernal, J., & Hollins, S. (2014). Communicating with people with intellectual disabilities: A guide for general psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment*, 20(1), 27–36.
6. Cabin Crew Wings. (2022). 9 Tips for Dealing with Difficult Passengers. *Cabin Crew Wings*. Retrieved January 23, 2024, from <https://www.cabincrewwings.com/blog/9-tips-for-dealing-with-difficult-passengers/>
7. Campese, C., Silva, T. N. R. da, Silva, L. L. G. da, Figueiredo, J. P., & Menegon, N. L. (2016). Assistive technology and passengers with special assistance needs in air transport: Contributions to cabin design. *Production*, 26(2), 303–312.
8. Cannegieter, S. C., & Rosendaal, F. R. (2013). Pregnancy and travel-related thromboembolism. *Thrombosis Research*, 131, S55–S58.
9. Chen, C.-F., & Chen, S.-C. (2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41–58.
10. Chen, C.-F., & Chen, S.-C. (2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*, 41, 45–52.
11. Committee on Obstetric Practice. (2002). Air travel during pregnancy. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 76(3), 338–339.

12. Czech Airlines. (2024). Conditions of Carriage | Czech Airlines. *ČSA.cz*. Retrieved January 25, 2024, from <https://www.csa.cz/cz-en/travel-information/before-the-flight/conditions-of-carriage/>
13. EASA. (2014). Carriage of Special Categories of Passengers (SCPs). *European Union Aviation Safety Agency*. Retrieved January 30, 2024, from <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/CRD%202014-01.pdf>
14. G. Koren. (2008). Is air travel in pregnancy safe? *Canadian Family Physician Medecin de Famille Canadien*.
15. Grout, A., & Leggat, P. A. (2021). Cabin crew health and fitness-to-fly: Opportunities for re-evaluation amid COVID-19. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 40, 101973.
16. Hemsley, B., Balandin, S., & Worrall, L. (2011). The “Big 5” and beyond: Nurses, paid carers, and adults with developmental disability discuss communication needs in hospital. *Applied Nursing Research*, 24(4), e51–e58.
17. Ji, M., Liu, B., Li, H., Yang, S., & Li, Y. (2019). The effects of safety attitude and safety climate on flight attendants’ proactive personality with regard to safety behaviors. *Journal of Air Transport Management*, 78, 80–86.
18. Ko, Y., Lee, H., & Hyun, S. S. (2021). Airline Cabin Crew Team System’s Positive Evaluation Factors and Their Impact on Personal Health and Team Potency. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10480.
19. Kolander, C. K. (2019). Flight and Cabin Crew Teamwork. In: *Crew Resource Management* (pp. 407–420). Elsevier.
20. Magann, E. F., Chauhan, S. P., Dahlke, J. D., McKelvey, S. S., Watson, E. M., & Morrison, J. C. (2010). Air Travel and Pregnancy Outcomes: A Review of Pregnancy Regulations and Outcomes for Passengers, Flight Attendants, and Aviators. *Obstetrical & Gynecological Survey*, 65(6), 396–402.
21. Mohan, A. R., & Nelson-Piercy, C. (2014). Air travel in pregnancy. *Obstetrics, Gynaecology & Reproductive Medicine*, 24(11), 345–346.
22. Morris, M. A., Dudgeon, B. J., & Yorkston, K. (2013). A qualitative study of adult AAC users’ experiences communicating with medical providers. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 8(6), 472–481.
23. Petrescu, R. V., Aversa, R., Akash, B., Berto, F., Apicella, A., & Petrescu, F. I. T. (2017). The Modern Flight. *Journal of Aircraft and Spacecraft Technology*, 1(4), 224–233.
24. Reddy, Kj., & Baruah, R. (2018). Implication of emotional labor, cognitive flexibility, and relational energy among cabin crew: A review. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22(1), 2.
25. Slovic, A. D. ee, Diniz, C. S., & Ribeiro, H. (2017). Clean air matters: An overview of traffic-related air pollution and pregnancy. *Revista de Sa Ude Publica*, 51(0).
26. Smartwings. (2024). Conditions of carriage. Smartwings a.s. Retrieved January 25, 2024, from <https://www.smartwings.com/en/conditions-of-carriage>
27. Staff, E. (2024). Difference between Culture and Religion. *Difference.Guru*. <https://difference.guru/difference-between-culture-and-religion/>
28. Truell, P., Tranquilli, L., Boegh, B., & Luna, A. (2012). Emotional Expressivity between the United States and Brazil.
29. Veldman, A., Hodges, R., Diefenbach, M., Rohrbeck, C., Pannu, R., Schmitt-K" astner, S., & Fischer, D. (2020). Long-distance aeromedical repatriation of women at risk for preterm labor and delivery. *Clinical Obstetrics, Gynecology and Reproductive Medicine*, 6(4).

30. Wang, W., & Cole, S. (2013). Perceived Onboard Service Needs of Passengers with Mobility Limitations: An Investigation among Flight Attendants. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(11), 1239–1259.
31. Zhu, S., & Ma, W. (2015). Cockpit/cabin Crew Communication: Problems and Countermeasures. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*.

**Ing. Jan Zýka, Ph.D.**

ORCID ID: 0000-0001-7407-668X

Affiliation: Department of Air Transport, Faculty of Business, Spálená 76/14, 110 00, Prague 1, Czech Republic, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz)

Email: [jan.zyka@peuni.cz](mailto:jan.zyka@peuni.cz)

Jan Zýka has been working as the head of the Department of Air Transport at the Pan-European University in Prague with specialisation with Air Traffic Services, Air Transport and Aviation Safety and Security. He has participated in the European project BEMOSA - Behavioral Modeling for Security in Airports or the joint project of the Ministry of Industry and Trade and the Energy Security Technology Platform "Protection of EU Critical Infrastructure - Protection of the Air Transport Route". He graduated from Ph.D. studies at the Jan Perner Transport Faculty of the University of Pardubice by developing a methodology for assessing the influence of ergonomic factors of the working environment on the reliability of air transport screening operators.

**Ing. Hélia Némethová, PhD**

ORCID ID: 0000-0003-0264-7556

Affiliation: Department of Air Transport, Faculty of Business, Pan-European University, Spálená 14, 110 00 Prague 1, Czech Republic, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz).

Email: [helia.nemethova@peuni.cz](mailto:helia.nemethova@peuni.cz)

Hélia Némethová graduated from the Technical University of Košice, Faculty of Aeronautics in 2016 in the field of Air Traffic Controller, and in 2018 in the program Air Traffic Management. In 2018 she took part in the Erasmus program, where she earned more practical skills from the flight planning process and worked in Prague as a flight dispatcher in the air company Time Air s.r.o. From 2018 to 2021 she taught pilots, air traffic controllers, and manager students at the TUKE, and worked there as the pseudo-pilot and ATCO instructor for the basic ATCO training program for students. In 2021 she earned her PhD. at the same University. Also, she worked in the flight school F-air, s.r.o.

She focuses her research mainly in the field of human factors in aviation – especially the impact of the circadian rhythm on the ATCO and pilots' work performance and their psychomotorical abilities, skills, and reaction time.

**Ing. Eliška Vašíčková**

Affiliation: Department of Air Transport, Faculty of Business, Pan-European University, Spálená 14, 110 00 Prague 1, Czech Republic, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz).

e-mail: [machkova.el@gmail.com](mailto:machkova.el@gmail.com)

Eliska Vasickova is a Senior cabin crew. During her career Eliska had a chance to work with many different companies operating on various places in the world. From Europe, Middle East, Canada, Usa to many more. With FAA and CAA cabin crew licence, she is able to understand differences between European and US aviation regulations. While flying she managed to finish her masters degree and graduated from Pan-European University in Prague.

# Transformation of the centre of Prague due to overtourism

Eva Křížová

Pan-European University, Prague, Czech Republic

## Abstract

This paper reports about the transformation of the centre of Prague resulting from overtourism. It presents the main negative impacts that also may be an obstacle for a more inclusive tourism. Overcrowding is objectively evidenced by the tourism statistics, also the changes in exteriors have been largely documented. Overtourism must be recognized as a public problem that requires social engagement, social actions and political solutions.

**Key Words:** overtourism, quality of life, residents, simulacrum.

## JEL Classification:

A13 Relation of Economics to Social Values

A14 Sociology of Economics

Z3 Tourism Economics

## 1. Introduction

Overtourism, as an excessive extent of tourism, has demonstrated negative effects all over the world. All touristic destinations are threatened by overtourism. This includes Prague and especially its historical centre, i.e. Prague 1, which falls under UNESCO protection of the cultural world heritage. This paper examines the consequences of overtourism, that has firstly culminated shortly before the onset of the covid-19 pandemic. During 2019, there were clear signs that Prague's city centre was extremely overloaded by tourists. Tensions and conflicts between different interest groups, especially between residents and entrepreneurs or residents and tourists, have intensified. Overtourism is transforming destinations in different ways and some changes are irreversible.

## 2. Objectives and Methods

The purpose of this paper is to summarise the main factors how overtourism changes the centre of Prague. The paper aims to draw our attention to a fair regulation of tourism that will appropriately balance between the needs of all stakeholders. Additionally, the paper suggests a correlation between destructive impact of overtourism and barriers for a more inclusive tourism. Crowded and noisy streets can be a hindrance to the development of socially inclusive tourism, similarly a limited offer of services and shops that is only accommodated for specific groups of tourists does not fully satisfy legitimate needs of other tourists groups, including persons with disabilities. The paper is based on an observation study conducted between 2018-2019 and on a literature analysis.

### **3. Impact of overtourism in Prague**

#### **3.1 Basic overview of the situation in Prague**

Prague 1 is historically the oldest area of Prague, it has a high number of culturally valuable monuments originating in different periods and styles. In the second half of the 20th century, it was an area with a technically backward building condition compared to the newly developing modern districts. Socially, it was an area with a widely mixed population representing all social classes. During the 1990s, privatisation of the public housing property was initiated, allowing existing tenants to buy their flats. Many of them took the advantage of the emerging market offers and have sold their flats, that often were in poor technical condition requiring an expensive and complete renovation, to market buyers. As a result, a significant part of the housing stock in Prague 1 is used for commercial short-term rentals and thus different groups of permanent residents and short-term tourists coexist in the area and often in the same building. Their different needs lead to burdens and conflicts which significantly reduce the quality of life for permanent residents. According to a recent sociological study (Prokop, 2022), the remaining residents of Prague 1 are strongly identified with the area in which they want to stay, but at the same time their quality of living is significantly impaired by tourism. Such problems are typical for the historic centres of many European cities and unfortunately potentially lead to depopulation of the centres.

In sum, in the last decades, Prague 1 has transformed socially and technically: from an area with a socially mixed population, it became a place for the rich and business, and from an area with a backward technical and building condition of houses it has become a gentrified quarter with high prices of flats, rents and goods. A significant number of flats is commercially used in the purpose of tourist accommodation. The highest number of AirBnB units per 1000 inhabitants has been found in the Old Town (149 units per 1000 inh.) (Marianovská, Němec, 2018:4). A significant proportion of landlords (31 % per estimation, *ibid*) own more than 1 unit. Almost 40 % of all tourists were accommodated in Prague 1 in 2019 (Návštěvnost...2020).

### 3.2 What are the main factors deteriorating the quality of life to residents as related to tourism?

Speaking objectively, the numbers of tourists are at least equal to, but very probably higher than the local population. Thus, there is an excessive density and mobility of people in a highly anonymous environment. The high numbers of people are not limited to selected parts of the year, nor to parts of the day, they are permanent throughout the year and on days and nights. Prague, even compared to other tourist destinations, shows a higher load than e.g. Krakow or (Walas et al., 2023). The number of people in the centre can be estimated from the number of people accommodated in Prague 1 (year 2019) in hotel establishments and non-hotel accommodation such as AirBnB (Table 1). According to the statistics a total of 6,605,0174 persons were accommodated in Prague 1 in 2018, converted to a daily rate of about 18 096 persons, additionally another 10 598 persons are estimated to stay in non-hotel accommodation statistics like AirBnB (based on estimated 40 % occupancy rate and the number of AirBnB beds, Marianovská, Němec 2018, 23). Hypothetical overall daily number of people accommodated in Prague 1 made in 2019 almost 28 694 which is only slightly less than the number of residents in Prague 1 (29 486 in 2018, Statistický bulletin 2019). Additionally, tourists accommodated also in other districts of Prague should be calculated among potential visitors of the centre. The total number of tourists accommodated only in hotel facilities in overall Prague makes then 44 854 persons. This huge number reaching between 50 000 and 60 000 persons (including so called shared facilities) doubles the number of residents in Prague 1 (29 486 as above mentioned).

Table 1. Estimated traffic load in the center of Prague (based on the statistics of accommodation in hotel and AirBnB facilities)

	16 371 962
Estimated daily number of foreign tourists in Prague with a high probability of visiting the centre (based on the number of foreign tourists overnight accommodated in hotels (2019) divided by 365)	44 854
Estimated daily number of foreign tourists in the centre, accommodated in hotels in Prague 1 (based on the number of overnight stays of foreign tourists in hotel in Prague 1 in 2019 (6 605 174 divided by 365)	18 096
Estimated daily number of foreign tourists in the centre, accommodated in Prague 1 within Airbnb (calculated on the basis of number of beds offered and the occupancy rate of 60%) (Marianovská, Němec 2018, 23)	10 598
Estimated daily number of people accommodated in Prague 1 (based on figures from Marianovská, Němec, 2018 and CSU sources).	28 694
Number of residents in Prague 1 (2018)	29 486

Sources: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Praze ve 4. čtvrtletí a od počátku roku 2019. ČSÚ, 2020, Marianovská, Němec, 2018, Statistický bulletin - Hl. m. Praha - 1. až 4. čtvrtletí 2018. own calculation.

The high level of the traffic load in Prague is also documented by foreign authors. According to Walas et al. (Walas 2023, 7) the Defert index of the number of people staying overnight per 1 km<sup>2</sup> is highest in Prague (15,917) compared to Krakow (7,307) and Braga (3,530). Also, the traffic intensity index is higher in Prague (ibid) resulting in overcrowded streets and historical documents (Photo 1).



Photo 1 Source: Křížová 2023

### 3.3 Night disturbances

It was criticised not only in Czech media but also in foreign newspapers (Tait, 2019) that Prague is promoted as a city tolerant to alcohol abuse and as a city with easily available alcohol and cheaper prices. This tourism marketing created conditions for a boom of specific entrepreneurship connected with night parties, alcohol and drug consumption and night life amusement generally etc. Organised „drinking parties “have caused a high level of night noise and disturbances and resulted in a growing need of higher local policy engagement.

### 3.4 Loss of authenticity and neighbourhood

From a sociological perspective, overtourism disrupts the neighbourhood in the community and contributes to a loss of historical and cultural authenticity of the place. The historical places are overlaid with a new, artificial reality, serving to the needs of tourists and especially tourism business. The term simulacrum (introduced by Baudrillard, 1996) not only expresses that the original reality has been covered by something new, but more importantly, it expresses the fact that the original reality has irreversibly disappeared. Often this alien, artificial reality is composed in the style of a fairy tale, as expressed by the term disneyisation (Bryman, 1999). This problem of a profound transformation of the historical site is not only tackling Prague, on the contrary, all the general problems of overtourism, as observed in other destinations and described in scientific terms, have now been proven in Prague (Photo 2 shows an Italian-like restaurant in a very precious renaissance house that is fully covered by the Italian sceneries).





Photo 2 Source: Křížová, 2023

Busking in terms of diverse performances for tourists in public spaces with animals, toys or masks was a matter of heavy critics during 2019. In Prague, busking was banned shortly before the pandemic (Politici schválili změnu vyhlášky o buskingu 2019). Today it is not allowed to perform with huge figures of plastic bears, Mickey Mouse and other figures in the Old Town Square (Photos 3-4, Old Town Square before the ban on busking)



Photo 3 Source: Křížová, 2023



Photo 4 Source: Křížová, 2023

In the city centre, people of different cultures move around and cultural values can be confronted, often in the context of pre-wedding parties, so-called bachelor parties, which involve men dressing up as women, contacting local women or using various erotic symbols. Apart from the clash of foreign values, the problem with tourism is that even European socialised tourists behave differently abroad

than at home. This concept is called *akrasia* (Fennel, 2015), and it expresses the fact that tourism also serves as a kind of social tension valve, which tourists take out by visiting a tourist destination and return home consolidated and able to fulfil their social roles.



Photo 5 Křížová 2023

#### **4. Results and Discussion**

Similarly, to other popular touristic destinations, the centre of Prague has also been exposed to an expanding overtourism in the last decades. Shortly before the onset of the covid 19 pandemics the extent of overtourism has culminated resulting also in a rising number of complaints by local residents and a visible effort to implement some regulation that however was not successful due to lack of political consensus. Additionally, the statutory hierarchy of the capital of Prague over Prague 1 that has not a legal autonomy has complicated a successful and effective political solution. The high level of tourism and the lack of political actions to address it efficiently have led to strong negative emotions among the locals that have felt their home had been lost, that no one cared about their needs.

#### **5. Conclusion**

Overtourism significantly transforms touristic places both in aesthetic and social dimensions. Covid 19 pandemics has contributed to a significant temporary relief that was needed. As tourism is newly growing in the post-covid era, the issue of negative impacts of overtourism is again emerging. Obviously, tourism has a high positive potential but in its excessive mass the overtourism produces risks and difficulties, especially for local residents of the cities. Overtourism can also be viewed as an obstacle for a more inclusive tourism.

As the further depopulation of the historical centre (in terms of a decrease of permanent inhabitant) must be prevented the municipalities and political representatives are expected to better balance the interests of diverse stakeholders and especially find a new equilibrium between economic benefits of mass tourism and the legitimate needs of local residents for a fair quality of life.

## Acknowledgements

This paper is based on the publication Krizova, E: "Sociology of (over- and post) tourism" (2023) which has been supported by Hlavka Foundation, Prague.

## References

1. Bryman, A. (1999). The Disneyization of Society. *The Sociological Review*, 47 (1): 25-47.
2. Baudrillard, J. (1996). *Disneyworld Company. Liberation*. Online [4.3.1996]. Retrieved from <http://www.egs.edu/faculty/jean-baudrillard/articles/disneyworld-company>.
3. Fennell, D. 2015. Akrasia and tourism: why we sometimes act against our better judgement? *Tourism Recreation Research*, 40 (1): 95-106. doi:10.1080/02508281.2015.1006419.
4. Křížová, E. (2023). *Sociologie (over- a post) turismu*. Studie Národohospodářského ústavu Josefa Hlávky, Praha: Karolinum.
5. Marianovská, V., Němec, M. (2018) *Fenomén Airbnb a jeho dopady v kontextu hl. m. Prahy*. IPR, Praha. Online. [2018]. Retrieved from <https://iprpraha.cz/assets/files/files/078cf11fe352bb3d8b0858fa62326ae0.pdf>.
6. Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Praze ve 4. čtvrtletí a od počátku roku 2019. ČSÚ. Online. [7. 2. 2020]. Retrieved from <https://www.czso.cz>.
7. Politici schválili změnu vyhlášky o buskingu 2019. Webportal of the city of Prague. Online. [20.09.2019]. retrieved from <https://www.praha.eu>.
8. Prokop, D. et al. *Praha 1- Výzvy a a kvalita života očima obyvatel*. PaQ research. Online. [2022]. Retrieved from <https://www.paqresearch.cz/post/praha1>, <https://www.praha1ocimaobcanu.cz/>.
9. Statistický bulletin - Hl. m. Praha - 1. až 4. čtvrtletí 2018. Online. [5.4.2019]. Retrieved from <https://www.czso.cz/csu/czso/d-obyvatelstvo--x767b4cvu7>.
10. Tait, R. 2019. *The fall of Prague: Drunk tourists are acting like they've conquered our city*. (online) 25. 8. 2019. <https://www.theguardian.com/world/2019/aug/25/prague-drunk-tourists-conquer-our-city>. staženo 5.9.2019.
11. Walas, E., et al. (2023). Minimizing conflicts between residents and local tourism stakeholders as a way to achieve sustainable tourism in Prague, Krakow and Braga. November 2023. *Tourism Review*. doi:10.1108/TR-04-2023-0210.

## Authors name and titles

**doc. PhDr. Eva Křížová, Ph.D.**

ORCID ID: 0000-0001-5651-5853

Affiliation: Department of Economics and Human Resources, Pan-European University, Spálená 16, Praha 1, Czech Republic, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz).

Email: [eva.krizova@peuni.cz](mailto:eva.krizova@peuni.cz)

Eva Křížová is associate professor at the Dept of Economics and Human Resources at the Pan-European University. Her field of interest is the sociology of tourism, overtourism and post-tourism.

# **Lifelong learning: The key to continuous personal development**

**Matějka Michal**

Pan-European University, Faculty of Business College, Prague, Czech Republic

**Kořán Roman**

Pan-European University, Faculty of Business College, Prague, Czech Republic

## **Abstract**

Lifelong learning is an essential factor for the continuous personal development of an individual. This paper examines the importance and impact of lifelong learning on personal growth and development. It includes a review of current theories and research on the relationship between education and personal development. It analyses the factors that influence the effectiveness of lifelong learning, such as the motivation of the individual, the availability of educational resources and the support of the environment. It also looks at the benefits and challenges associated with lifelong learning and highlights its key role in today's dynamic and competitive environment. This thesis provides a comprehensive view of the importance of lifelong learning as a means of personal development and highlights its relevance in modern society.

**Key Words:** Adaptation, lifelong learning, motivation, personal development, labour market.

**JEL klasifikace:** I23, I23, I26

## **1. Introduction**

In the context of a modern society that is constantly evolving and changing, education is a key element for individual and collective success. This thesis explores the importance of lifelong learning as a fundamental pillar for the continued personal development of the individual. Education ceases to be merely a means of achieving academic degrees, but rather becomes a process of continuous learning and adaptation to new challenges and knowledge.

Lifelong learning is not only about formal study programmes, but also informal learning, courses, seminars and personal development. It covers a wide range of activities, from traditional school-based learning programmes to online courses, workshops and mentoring programmes. In this sense, lifelong learning is in line with the demands of the modern labour market, which requires continuous improvement and adaptation (Matouš, et al., 2021).

An important part of successful lifelong learning is individual motivation. Studies show that motivated individuals are better and more fully engaged in learning activities and achieve better results. In addition, support from employers is also key and society as a whole, which can motivate individuals to pursue continuous learning. This paper reviews current theories and research on the relationship between education and personal development. It analyses the factors that influence the effectiveness of lifelong learning, and examines its benefits and challenges. The aim of this paper is to provide a comprehensive view of the importance of lifelong learning as a key to continuous personal development in today's era of dynamic social and economic change (Matthew, et al., 2021). In addition, it discusses the role of lifelong learning in improving employability and competitiveness in the labour market, as well as its impact on personal satisfaction and quality

life. This work also addresses the importance of inclusiveness and accessibility of education for all segments of society to ensure equality of opportunity and social mobility. Andragogy, as a science of adult education and learning, is an important aspect of the debate on lifelong learning. Its development has been influenced by many disciplines, which has contributed to its interconnection with other humanities disciplines. Andragogy is trying to find its place alongside pedagogy and social sciences in the education system. The discipline has developed out of the need to create the conditions for adult education, which is a fundamental pillar of lifelong learning. Despite initial criticism, andragogy has gradually taken hold as an important discipline that contributes to the personal development and professional growth of adult individuals.

## 2. Andragogy as part of a lifelong process

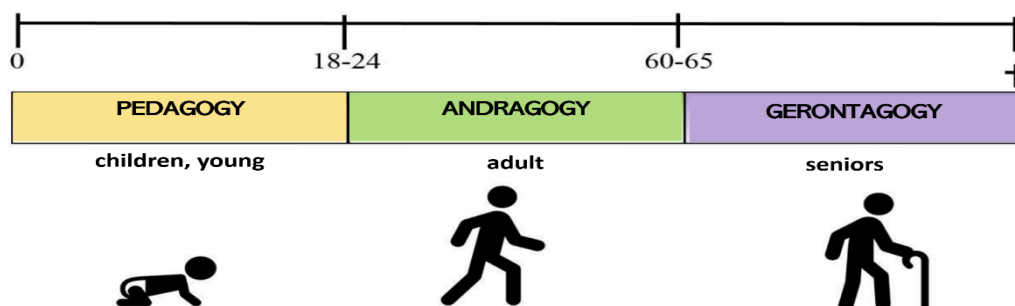
*"Andragogy is a science and field of study focusing on all aspects of adult education and learning. There are different conceptions of andragogy. In our conception, andragogy is a specific part of the science of education, learning and teaching." (Beneš, 2014, s. 11)*

Andragogy, as a scientific discipline, focuses on the education and teaching of adults, with the aim of improving and enhancing the conditions for their education in its entirety.

This discipline is characterised as educational andragogy, which systematically examines and provides appropriate strategies for human resource development, corporate training and consultancy activities in the field of lifelong learning. There is also a specialised strand called HR andragogy, which serves as a tool for optimising employee performance in the corporate environment, maintaining productive working relationships and effective management and leadership (Paulovčáková, 2020).

Andragogy is considered to be an auxiliary discipline that not only supports traditional adult education practitioners but also contributes to the development of continuing education at the university level. The link with university extension contributes to the broadening of education not only for educators but also for the wider public and the implementation of awareness-raising activities, which is an important aspect in the dissemination of scientific knowledge and the transmission of narrower information to different target audiences. This activity plays an important role in ensuring access to scientific information for the public. Popularisation of science through outreach activities is a key element in helping to spread awareness of science and raise awareness not only in educational institutions but also in society as a whole. In this way, science is presented as an attractive option for further study and research, which results in an increased interest in education and strengthens the public's positive attitude towards scientific research. In addition, outreach activities also help to fill the free time of individuals interested in further education outside traditional school structures and contribute to their personal development and search for meaning in life (Bartonova, 2010).

Diagram 1. Diagram of the concept of lifelong learning and education according to Veteška, 2016



Zdroj: (Veteška, 2016, s. 97), poupraveno autory práce, 2024

## 2.1 Implementation of andragogical sciences

### History of andragogy:

- History of Andragogy explores the development of the field, historical sources, and influences that have shaped the direction of andragogy within the scientific system.

### Comparative Andragogy:

- This discipline analyses, compares, and evaluates different forms of adult education on a global level.

### Androdidactics:

- Androdidactics is concerned with the direct didactic methods that are applied in adult education, both from a theoretical and practical perspective.

### Andragogical diagnostics:

- This field focuses on both the theoretical and practical aspects of diagnosis in adult education, including classification and assessment of learning levels.

### Personnel Andragogy:

- Personnel andragogy, also known as professional development andragogy, is concerned with the management and leadership of adult individuals in the work environment and adjacent fields.

### Cultural andragogy:

- Cultural andragogy examines the processes of adaptation and integration of adult individuals into cultural and social settings, with an emphasis on their identity and roles within society.

### Social Andragogy:

- Social andragogy focuses on the social integration of adult individuals into society and on improving interpersonal relationships within their social environment.

### Special andragogy:

- Special andragogy is concerned with the education and support of adults with special needs, including those with mental or physical disabilities, with the aim of integrating them into society and the labour market.

### Gerontagogy:

- Gerontagogika is dedicated to educating and supporting the needs of seniors, with an emphasis on filling their free time with activities that contribute to their quality of life.

### Andragogical Psychology:

- Andragogical psychology studies the psychological processes involved in adult learning and education, and applies psychological knowledge to optimize educational strategies for adults.

### **Andragogical Sociology:**

- Andragogical sociology studies the social aspects of adult learning and education, with an emphasis on the interactions between individuals and social structures.

### **Andragogical Counseling:**

- Andragogical counseling is concerned with providing individual help and support to adults in various life situations, including change and crisis situations, with an emphasis on their educational and personal needs (Veteška, 2016)

## **2.2 Lifelong learning and its impact on learning processes**

Andragogy enables the education of adults from the partially mentally handicapped to the elderly. Today's society requires continuous education throughout life. This concept, known as andragogical didactics or androdidactics, is being developed in the light of the needs of adults. Andragogy is applicable in all spheres of continuing education and contributes to the improvement of professional standards not only in the business environment but also in educational institutions where continuing education is essential. However, it should be noted that higher education often emphasises classical pedagogical methods, similar to secondary schools. Andragogy is based on a real-life context and works with adults as full-fledged individuals with a wealth of experience on which to build new knowledge. In this way, the information gained is linked to practical experience, which provides an effective form of learning (Průcha, (ed.), 2009).

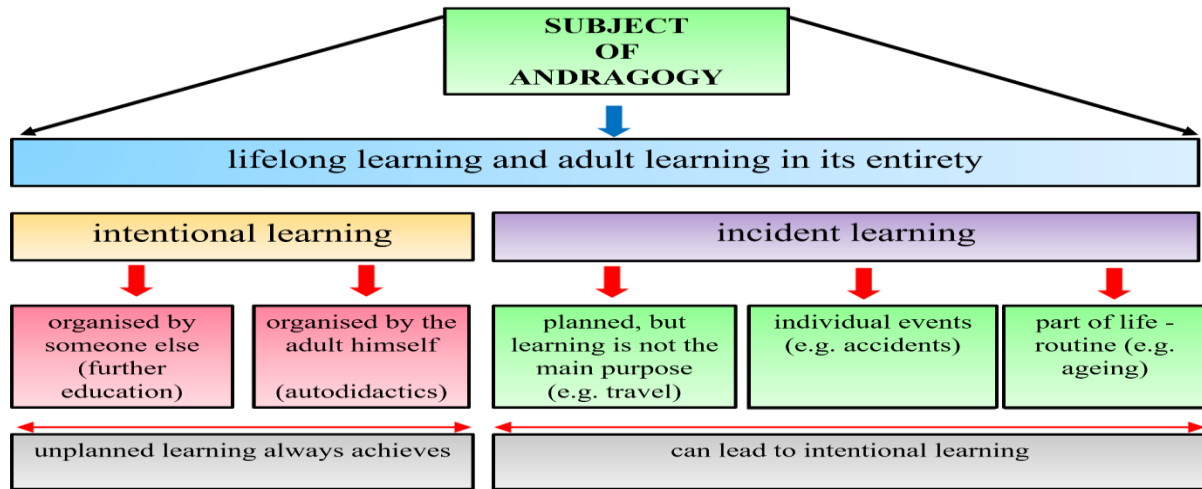
*"The mission from beginning to end should be to seek and find a way to make it possible for teachers to teach less but pupils to learn more, so that shouting, the feeling of ugliness, the consciousness of futile work have no place in schools."* (Jan Amos Komenský, 1592-1670)

## **2.3 Lifelong learning and adaptation: the role of universities in a dynamic environment**

Adaptation to lifelong learning involves a wide range of processes and activities that enable individuals to maintain and develop their knowledge, skills and competences throughout their lives.

These are a dynamic process that requires a constant openness to new learning opportunities and the ability to adapt to changing conditions in society, the workplace and higher education institutions. One of the key elements of adaptation to lifelong learning is the ability to reflect on one's own needs and interests and to actively seek opportunities for development. This may include attending a variety of courses, seminars, workshops and conferences, as well as using online resources and materials available via the internet. Universities play a key role in this process by providing formal learning opportunities that enable individuals to acquire new knowledge and skills in a variety of fields. Another aspect of adaptation to lifelong learning is the ability to respond flexibly to changes in one's personal and professional life. This may mean adapting to new work tasks, technologies or work environments, and actively seeking new opportunities for growth and development. It is also important to keep an open mind and be willing to take on new challenges and learn from new experiences. Overall, adaptation to lifelong learning is essential for the personal and professional growth of individuals in today's ever-changing society. It is a process that requires not only individual effort and initiative, but also support from educational institutions, higher education institutions and employers to enable individuals to effectively adapt to new conditions and reach their full potential (Yang, Schneller, Roche, (ed.), 2015).

Diagram 2. Diagram of the subject andragogy and its division: diversity and perspectives of adult education according to Beneš, 2014



Source: (Beneš, 2014, p. 56), modified by the authors, 2024

**Legend:**

- 1) **Intentional learning** – refers to learning that is based on conscious intention or intent. Through this type of learning, an individual actively and purposefully seeks new knowledge, skills, or understanding of a particular topic or area. Intentional learning is often carried out through structured activities such as courses, seminars, study groups or individual study with the explicit aim of achieving specific learning objectives. This approach to learning is the opposite of informal learning, which can take place spontaneously and unplanned. Intentional learning emphasizes a systematic and purposeful approach to acquiring new knowledge and skills (Janečková, 2018).
- 2) **Incidental learning** – is a form of learning that occurs unplanned or unintentionally as a result of everyday experiences, events or situations. This type of learning is not explicitly guided or organised, but rather arises from chance situations in which an individual acquires new information, skills or knowledge. Incidental learning can take place, for example, when solving problems in the work environment, when interacting with other people, or in normal everyday activities. This type of learning is often associated with hands-on exploration and experimentation, which allows individuals to gain new knowledge through their own experiences and mistakes. Incidental learning plays an important role in the process of personal development and adaptation as it allows individuals to respond flexibly to new situations and acquire new skills and competencies over time (Janečková, 2018).

**3. Motivation for lifelong learning in the pedagogical field**

Motivation to learn is a key factor influencing young people's career choices. It can often be the case that an inappropriate choice of university or specialisation can lead to difficulties in finding employment in a given field. This situation, where a student does not find opportunities to use his or her skills and knowledge after graduation, can be very demotivating, especially in fields that require complex interpersonal skills, such as special education. However, it is important to note that the absence of interest or aptitude for a profession does not automatically mean that an individual cannot be a successful educator. Over time, one's attitude and search for one's own direction may evolve,



leading to finding one's teaching prowess. It should be remembered that teaching professions often involve high emotional demands and may be associated with the risk of burnout or dissatisfaction. For this reason, it is essential that each potential teacher reflects on his or her own motivations and goals that bring him or her joy and meaning. The ability to self-motivate and the ability to rekindle an appetite for new challenges are key to long-term success in a teaching environment. Only those who are able to find inner motivation and manage their emotions can successfully overcome obstacles and contribute to the development of the educational process.

The authors of this paper see the purpose of teaching as providing help and support to individuals and perceive pedagogy as a vocation that enables them to contribute to the development of knowledge. It is important not only to understand the needs of others, but also of oneself, which enables effective work with human thinking. Only by understanding our own motivations can we begin to understand the needs of others and contribute to their development (Armstrong, 2009, adapted).

### **Causes and motives for lifelong learning:**

- 1. Personal interests and passions:** Motivation to learn is significantly influenced by individual interests and passions. When an individual is studying a field of study in which he or she is genuinely interested and finds satisfaction, he or she is more likely to pursue learning and develop competence in that field.
- 2. Goals and aspirations:** When an individual sets clearly defined goals that he or she wants to reach, it provides direction and impetus for his or her learning efforts and personal development.
- 3. Praise and recognition:** When an individual is recognized for his or her achievements and abilities, he or she is more likely to feel motivated to continue learning and growing.
- 4. Support and encouragement:** When an individual realizes that they have support from those around them, they are more likely to be motivated to achieve their learning goals.
- 5. Experience of success:** The positive experience of achieving success and meeting goals can serve as a powerful motivator for continued learning. When an individual experiences success and sees their progress, they are more likely to be motivated to continue learning and develop their skills.
- 6. Interest in the topic:** A natural interest in a particular topic or area of study can play an important role in motivation to learn. When an individual shows an interest and desire to learn about a topic, they are more likely to be motivated to explore and deepen their knowledge and understanding in that area.
- 7. Experience a positive learning environment:** A positive experience with a learning environment that is supportive and stimulating can positively influence motivation to learn. When an individual perceives learning as an enjoyable and rewarding activity, he or she is more likely to be motivated to actively engage in the learning process (Armstrong, 2009).

### **3.1 A strategy for lifelong development in education for the 21st century**

The European Union's strategic documents reflect an approach to lifelong learning in terms of employment, human resource development and education. In line with current trends and needs, these documents approach lifelong learning from a comprehensive perspective that includes economic, environmental and social aspects. The Lifelong Learning Strategy of the Czech Republic derives from this comprehensive concept. The Lisbon process, which was a decisive moment in defining the direction of EU policy and action for the 21st century, was launched at the European Council in 2000. This process, which aimed to transform Europe into the most dynamic and competitive

economy in the world, emphasises the use of knowledge as a cornerstone for sustainable growth, job creation and the promotion of social cohesion. Lifelong learning is seen as a key element (<sup>1</sup>MŠMT, 2007).

The subsequent European Council in Stockholm in 2001 further developed the Lisbon process in the field of education. This led to the first official document outlining a comprehensive and unified European approach to national education and training policies. This document was further complemented by a detailed work programme for achieving the objectives set, which was endorsed by the Barcelona European Council in 2002.

This programme, entitled Education and Training in Europe (Vzdělávání 2010), provides a strategic framework for policy action in the field of education and training at EU level. The European Council Brussels in May 2003 endorsed five European benchmarks focusing on employment. These indicators were designed as tools for coordinating Member States' national policies on lifelong learning. Further assessment and evaluation of the Lisbon Strategy in the field of education and employment was carried out in the following years. The report of the Employment Task Force, chaired by Wim Kok and produced in November 2003, stressed the need to promote lifelong learning, but noted that concrete progress was still weak. Governments are key players in this area and have a key role to play in promoting and funding lifelong learning (<sup>2</sup>MŠMT, 2020).

### **3.2 The labour market and its impact on competences and education**

Nowadays, companies are often characterised by various epithets, e.g. (phrases) including terms such as "knowledge economy", "knowledge society" and "e-economy". The term 'knowledge economy' itself indicates the key importance attached to knowledge and education. However, the use of the term 'knowledge' can be confusing, as in today's economy and labour market, competences are preferred to mere knowledge.

Without relevant competences, knowledge is useful but insufficient. Thus, it can be argued that education has a universally recognised importance in contemporary society (Soukup, Rathouský, 2013).

During the last decades, with the transition from the industrial era to the post-industrial era, we can observe the ever-increasing importance of education for both individuals and society not only in the Czech Republic but also in the world in general. The proportion of the population that is educated is increasing, and the time frame devoted to education is expanding, both in terms of the length of individual educational stages and the share of education in the overall course of human life. At the same time, the complexity of the education system and the improvement of its infrastructure are increasing. Today, approximately one third of the population reaches higher education each year. The trend in education, including postgraduate studies, is towards extending to the thirty-year mark. Education, including lifelong learning, is closely related to the issue of competitiveness of organizations, regions, states or international communities (Plamínek, 2014).

The educational structure of the population is one of the factors influencing the competitiveness of regions and countries. Education is therefore key to the success of both individuals and countries. A society composed of a society composed of highly educated individuals has a higher potential for development, since it is educated and skilled individuals who drive the economic and cultural development of a society.

International comparisons show that the level of education of a population has an increasing influence on the prosperity and economic growth of a country. In the Czech Republic, the growth of educational attainment and the availability of higher education to as many people as possible is a key factor in improving overall competitiveness compared to other countries. Quality education has become a key

condition for obtaining quality employment and reducing the risk of unemployment. Income gaps between individuals with different levels of education are increasing, with the Czech Republic being one of the countries with the largest income gap between people with lower (secondary) and higher (university) education (Plamínek, 2014).

It is clear that university-educated individuals are less likely to be unemployed and generally find employment more easily, achieving better status and higher salaries. Their work is usually more skilled and interesting. This can be attributed not only to the fact that these individuals are highly qualified, but also to their greater flexibility, their ability to learn and adapt quickly to new stimuli, and their better use of new technologies and information.

It is clear from the available statistics that the higher the level of education an individual achieves, the better he or she adapts to the demands of the labour market and the more flexible he or she is in responding to changes in the labour market. It is also easier for a university-educated individual to find employment outside his or her field of study.

A university degree thus provides its holders with the opportunity to achieve a better position and higher salaries compared to individuals with less education. On the basis of the above relevant information, we can conclude that education is clearly a profit good that significantly affects the socio-economic status of an individual. A higher level of education usually brings not only better financial rewards for work, but is also often associated with a higher quality of life. Education is often a prerequisite for increasing cultural and social capital, as well as material and financial. The desire for the highest possible standard of living motivates people to invest in education. The economic benefits associated with higher education usually bring higher incomes, which are the main motivating factor influencing an individual's decision to invest in education. It is clear from the above that the benefits of education are clear both for the individual and for society as a whole. Thus, education is often referred to as intellectual capital (Siegel, 2007).

### 3.3 Target

- Identify the key elements of lifelong learning and its importance for the ongoing personal development of the individual.
- Analyse current trends and approaches to lifelong learning in the context of the changes and needs of modern society.
- Evaluate the effectiveness of different methods and approaches to lifelong learning in supporting an individual's personal growth.
- To comparatively assess the advantages and limitations of different models of lifelong learning and their applicability in different socio-cultural contexts.
- Propose recommendations for optimizing lifelong learning strategies and methods to maximize their contribution to an individual's personal development.

### 3.4 Methods

- **Systematic literature analysis:** a review of relevant professional sources and research papers on lifelong learning and its impact on personal development.
- **Comparative analysis:** Comparison of different approaches, models and strategies of lifelong learning from different countries and cultures to identify their advantages and limitations.

## 4. Results and discussion

Lifelong learning is a key factor for the continuous personal development of individuals in a modern society that is constantly on the move. This includes both adaptation to new technologies and changes in working practices, as well as the ability to respond to economic and social changes. In addition, motivation plays a crucial role in how actively individuals engage in lifelong learning. Strong motivation can lead to higher engagement and success in learning activities.

### Design changes:

Possible changes to improve the situation: it is clear that improving the availability and diversity of training programmes is essential to better adapt to labour market needs. This includes a broader range of courses, training and online learning opportunities that are more relevant to current trends and employer demands. In addition, strengthening support and incentives for individuals to participate in lifelong learning is key. This can include financial support, mentoring programs, and personal development support programs to help individuals overcome barriers and achieve learning goals.

## 5. Conclusion

Lifelong learning is crucial for continuous personal development and adaptation to dynamic changes in the labour market. Studies suggest that individuals' active participation in training programmes throughout their lives leads to higher success rates and better adaptability to new challenges and technological innovations. However, improving this situation requires expanding and improving the availability of training programmes. This includes a wider range of courses and training, including the use of modern technologies for online learning, which will enable individuals to access education regardless of location and time. Furthermore, promoting personal motivation to learn is important. Financial support, mentoring programmes and support for personal development can strengthen individuals' commitment and help overcome barriers that may prevent them from achieving their educational goals. The benefits of lifelong learning are not limited to the individual level, but can have wider positive impacts on society as a whole.

Investing in the education of individuals contributes to improving the skills of the workforce, increases productivity and innovation and strengthens a country's competitiveness. In this respect, the development and promotion of lifelong learning is therefore a strategic step towards the future that will benefit not only individuals but also society as a whole.

## References

1. Armstrong, M, (2009). *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2890-2.
2. Bartoňová, H, (2010). *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada. ISBN 978-80247-2914-5.
3. Beneš, M, (2014). *Andragogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4824-5.
4. Janečková, B, (2018). *Informální učení v pojetí studentů kombinované formy studia oboru Andragogika*. Olomouc: Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. Vedoucí práce: Jana Poláková Vašátková. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://theses.cz/id/jkc6vv/24824358>
5. Komenský, J. A. (1592-1670). *Citáty online*. Online [11.2.2024]. Dostupné z: <http://citaty.net/autori/jan-amos-komensky/?page=3>

6. Matouš, Z., et al., (2021). *Management vzdělávání dospělých a vzdělávacích organizací*. Praha: Česká andragogická společnost. ISBN 978-80-907809-3-4.
7. <sup>1</sup>MŠMT, (2007). *Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-254-2218-2.
8. <sup>2</sup>MŠMT, (2020). *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-87601-47-1.
9. Paulovčáková, L, (2020). *Management kvality vzdělávacích organizací*. Praha: Česká andragogická společnost. ISBN 978-80-906894-7-3.
10. Plamínek, J. (2014). *Vzdělávání dospělých*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4806.1.
11. Průcha, J. (ed.), (2009). *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-546-2.
12. Siegel, Z. (2007). *Jak hledat a najít zaměstnání – rady a tipy pro uchazeče*. Praha: Grada. 978-80-247-2048-7.
13. Soukup, J., Rathouský, B. (2013). *Znalostní ekonomika v České republice*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-266-6.
14. Veteška, J, (2016). *Gerontagogika-Psychologicko-andragogická specifika edukace aktivizace seniorů*. Praha: Česká Andragogická společnost. ISBN 978-80-905460-4-2.
15. Veteška, J, (2016). *Přehled andragogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1026-9.
16. Yang, J., Schneller, Ch., Roche, S. (Eds), (2015). *The Role of Higher Education in Promoting Lifelong Learning*. Hamburg, Germany, UNESCO Institute for Lifelong Learning Feldbrunnenstrasse. ISBN: 978-92-820-1194-2.

**PaedDr. PhDr. Michal Matějka, PhD., DBA**

ORCID ID: 0009-0006-0734-5177

Univerzity teacher – external – Department of Economics and Human Resources (FVŠO) Pan-European University in Prague. Email: matejka5@is.peuni.cz, matejka24@gmail.com

**Ing. Roman Kořán, PhD.**

ORCID ID: 0009-0001-5747-9062

Head of Department – Department of Economics and Human Resources (FVŠO) Pan-European University in Prague. Email: koran@is.peuni.cz

# **Celoživotní vzdělávání: Klíč k neustálému osobnostnímu rozvoji**

## **Lifelong learning: The key to continuous personal development**

**Matějka Michal**

Panevropská Univerzita, Fakulta Vysoká škola obchodní, Praha, Česká republika

**Kořán Roman**

Panevropská Univerzita, Fakulta Vysoká škola obchodní, Praha, Česká republika

### **Abstrakt**

Celoživotní vzdělávání je zásadním faktorem pro neustálý osobnostní rozvoj jedince. Tato práce se zabývá významem a vlivem celoživotního vzdělávání na osobní růst a rozvoj. Zahrnuje přehled současných teorií a výzkumů týkajících se vztahu mezi vzděláváním a osobnostním rozvojem. Analyzuje faktory, které ovlivňují efektivnost celoživotního vzdělávání, jako jsou motivace jedince, dostupnost vzdělávacích zdrojů a podpora ze strany okolí. Dále se zaměřuje na výhody a výzvy spojené s celoživotním vzděláváním a zdůrazňuje jeho klíčovou roli v dnešním dynamickém a konkurenčním prostředí. Tato práce poskytuje ucelený pohled na význam celoživotního vzdělávání jako prostředku k osobnostnímu rozvoji a zdůrazňuje jeho relevanci v moderní společnosti.

**Klíčová slova:** Adaptace, celoživotní vzdělávání, motivace, osobnostní rozvoj, trh práce

### **Abstract**

Lifelong learning is an essential factor for the continuous personal development of an individual. This paper examines the importance and impact of lifelong learning on personal growth and development. It includes a review of current theories and research on the relationship between education and personal development. It analyses the factors that influence the effectiveness of lifelong learning, such as the motivation of the individual, the availability of educational resources and the support of the environment. It also looks at the benefits and challenges associated with lifelong learning and highlights its key role in today's dynamic and competitive environment. This thesis provides a comprehensive view of the importance of lifelong learning as a means of personal development and highlights its relevance in modern society.

**Key Words:** Adaptation, lifelong learning, motivation, personal development, labour market

**JEL klasifikace:** I23, I23, I26

## **1. Úvod**

V kontextu moderní společnosti, která se neustále vyvíjí a mění, je vzdělání klíčovým prvkem pro individuální i kolektivní úspěch. Tato práce se zabývá významem celoživotního vzdělávání jako základního pilíře pro trvalý osobnostní rozvoj jednotlivce. Vzdělání přestává být pouze prostředkem dosažení akademických hodnot, ale stává se spíše procesem kontinuálního učení a adaptace na nové výzvy a poznatky. Celoživotní vzdělávání není pouze o formálních studijních programech, ale také o informálním učení, kurzech, seminářích a osobním rozvoji. Zahrnuje široké spektrum aktivit, od tradičních školních vzdělávacích programů až po online kurzy, workshopy a mentorské

programy. V tomto smyslu je celoživotní vzdělávání v souladu s požadavky moderního trhu práce, který vyžaduje neustálé zlepšování a adaptaci (Matouš, et al., 2021).

Důležitou součástí úspěšného celoživotního vzdělávání je motivace jednotlivce. Studie ukazují, že motivovaní jedinci jsou lépe a uceleněji angažováni ve vzdělávacích aktivitách a dosahují lepších výsledků. Kromě toho je klíčová také podpora ze strany zaměstnavatelů a společnosti jako celku, která může motivovat jedince ke kontinuálnímu vzdělávání. Tato práce se zaměřuje na přehled současných teorií a výzkumů týkajících se vztahu mezi vzděláváním a osobnostním rozvojem. Analyzuje faktory, které ovlivňují efektivnost celoživotního vzdělávání, a zkoumá jeho výhody a výzvy. Cílem této práce je poskytnout ucelený pohled na význam celoživotního vzdělávání jako klíče k neustálému osobnostnímu rozvoji v dnešní době dynamických společenských a ekonomických změn (Matouš, et al., 2021).

Kromě toho je zde diskutována role celoživotního vzdělávání při zlepšování zaměstnatelnosti a konkurenceschopnosti na trhu práce, stejně jako jeho vliv na osobní spokojenost a kvalitu života. Tato práce se také zabývá důležitostí inkluзивity a přístupnosti vzdělání pro všechny vrstvy společnosti, aby se zajišťovala rovnost příležitostí a sociální mobilita. Andragogika, jako věda o vzdělávání a učení se dospělých, je důležitým aspektem diskuse o celoživotním vzdělávání. Její vývoj byl ovlivněn mnoha vědními obory, což přispělo k jejímu propojení s dalšími humanitními disciplínami. Andragogika se snaží najít své místo vedle pedagogiky a sociálních věd v systému vzdělávání.

Tento vědní obor se vyvinul z potřeby vytvořit podmínky pro vzdělávání dospělých, což je základním pilířem celoživotního vzdělávání. I přes počáteční kritiku se andragogika postupně ujala jako důležitá disciplína, která přispívá k osobnostnímu rozvoji a profesnímu růstu dospělých jedinců.

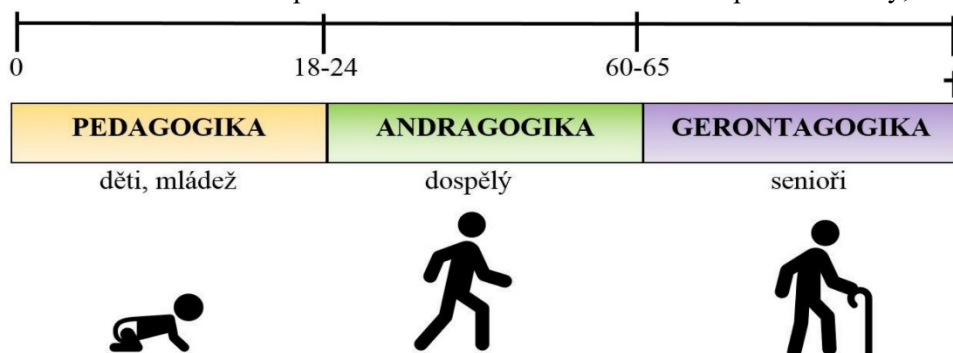
## 2. Andragogika jako součást celoživotního procesu

*„Andragogika je vědní a studijní obor zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých. Existují rozdílné koncepce andragogiky. V našem pojetí je andragogika specifická součástí vědy o výchově, vzdělávání a vyučování.“ (Beneš, 2014, s. 11)*

Andragogika, jako vědní disciplína, se zaměřuje na výchovu a vyučování dospělých, s cílem zlepšit a zkvalitnit podmínky pro jejich vzdělávání v celém rozsahu. Tento obor je charakterizován jako andragogika vzdělávací, která systematicky zkoumá a poskytuje vhodné strategie pro rozvoj lidských zdrojů, firemního školení a poradenských aktivit v oblasti celoživotního vzdělávání (CŽV). Existuje rovněž specializovaný směr nazývaný andragogika personální, která slouží jako nástroj pro optimalizaci výkonů pracovníků v podnikovém prostředí, udržování produktivních pracovních vztahů a efektivního řízení a vedení firem (Paulovčáková, 2020). Andragogika se považuje za pomocnou vědní disciplínu, která nejen podporuje tradiční pedagogické pracovníky ve vzdělávání dospělých, ale také přispívá k rozvoji dalšího vzdělávání na univerzitní úrovni. Propojení s univerzitní extenzí přispívá k rozšiřování vzdělanosti nejen pedagogů, ale i širší veřejnosti a realizaci osvětových aktivit, což představuje důležitý aspekt ve šíření vědeckých poznatků a přenášení zúžených informací na různé cílové skupiny posluchačů. Tato činnost hraje významnou roli v zajištění přístupu k vědeckým informacím pro veřejnost. Popularizace vědy prostřednictvím osvětových aktivit je klíčovým prvkem, který napomáhá šíření povědomí o vědě a zvyšuje informovanost nejen ve vzdělávacích institucích, ale i v celé společnosti. Tímto způsobem je věda prezentována jako atraktivní možnost pro další studium a badatelskou práci, což má za následek zvýšení zájmu o vzdělávání a posiluje pozitivní postoj veřejnosti k vědeckému bádání. Dále také osvětové aktivity napomáhají zaplnění volného času jednotlivců, kteří mají zájem o další vzdělávání

mimo tradiční školní struktury, a přispívají k jejich osobnímu rozvoji a hledání smyslu života (Bartoňová, 2010).

Schéma 1. Schéma koncepce celoživotního učení a vzdělávání podle Vetešky, 2016



Zdroj: (Veteška, 2016, s. 97), upraveno autory práce, 2024

## 2.1 Implementace andragogických věd

### Dějiny andragogiky:

- Andragogické dějiny zkoumají vývoj oboru, historické prameny a vlivy, které ovlivnily směřování andragogiky v rámci vědeckého systému.

### Komparativní andragogika:

- Tato disciplína analyzuje, srovnává a hodnotí různé formy vzdělávání dospělých na globální úrovni.

### Androdidaktika:

- Androdidaktika se zabývá přímými didaktickými metodami, které jsou aplikovány při vzdělávání dospělých, a to jak z teoretického, tak praktického hlediska.

### Andragogická diagnostika:

- Tento obor se zaměřuje na teoretické i praktické aspekty diagnostiky v oblasti edukace dospělých, včetně klasifikace a hodnocení úrovně vzdělávání.

### Personální andragogika:

- Personální andragogika, známá také jako andragogika profesního rozvoje, se zabývá řízením a vedením dospělých jedinců v pracovním prostředí a přílehlých oblastech.

### Kulturní andragogika:

- Kulturní andragogika zkoumá procesy adaptace a integrace dospělých jedinců do kulturního a společenského prostředí, s důrazem na jejich identitu a role v rámci společnosti.

### Sociální andragogika:

- Sociální andragogika se zaměřuje na sociální integraci dospělých jedinců do společnosti a na zlepšení mezilidských vztahů v jejich sociálním prostředí.

### Speciální andragogika:

- Speciální andragogika se zabývá vzděláváním a podporou dospělých osob se specifickými potřebami, včetně osob s mentálním nebo fyzickým postižením, s cílem jejich začlenění do společnosti a trhu práce.

### Gerontagogika:

- Gerontagogika se věnuje vzdělávání a podpoře potřeb seniorů, přičemž klade důraz na naplnění jejich volného času aktivitami, které přispívají k jejich kvalitě života.



### **Andragogická psychologie:**

- Andragogická psychologie studuje psychologické procesy spojené s učením a vzděláváním dospělých, a aplikuje psychologické poznatky na optimalizaci vzdělávacích strategií pro dospělé.

### **Andragogická sociologie:**

- Andragogická sociologie zkoumá sociální aspekty vzdělávání a výchovy dospělých, s důrazem na interakce mezi jednotlivci a společenskými strukturami.

### **Andragogické poradenství:**

- Andragogické poradenství se zabývá poskytováním individuální pomoci a podpory dospělým osobám v různých životních situacích, včetně změn a krizových situací, s důrazem na jejich vzdělávací a osobní potřeby (Veteška, 2016)

## **2.2 Celoživotní vzdělávání a její vliv na procesy učení**

Andragogika umožňuje vzdělávat dospělé jedince od částečně mentálně hendikepovaných až po seniory. Současná společnost vyžaduje kontinuální vzdělávání během celého života. Tento koncept, známý jako andragogická didaktika nebo androdidaktika, se rozvíjí s ohledem na potřeby dospělých. Andragogika je aplikovatelná ve všech sférách dalšího vzdělávání a přispívá ke zkvalitnění profesních standardů nejen v podnikatelském prostředí, ale i ve vzdělávacích institucích, kde je nezbytná kontinuální edukace. Nicméně, je třeba podotknout, že vysokoškolské vzdělávání často klade důraz na klasické pedagogické metody, podobně jako střední školy. Andragogika vychází z reálného životního kontextu a pracuje s dospělými osobami jako s plnohodnotnými jedinci s bohatými zkušenostmi, na nichž staví nové poznatky. Tímto způsobem se získané informace propojují s praktickými zkušenostmi, což přináší efektivní formu učení (Průcha, (ed), 2009).

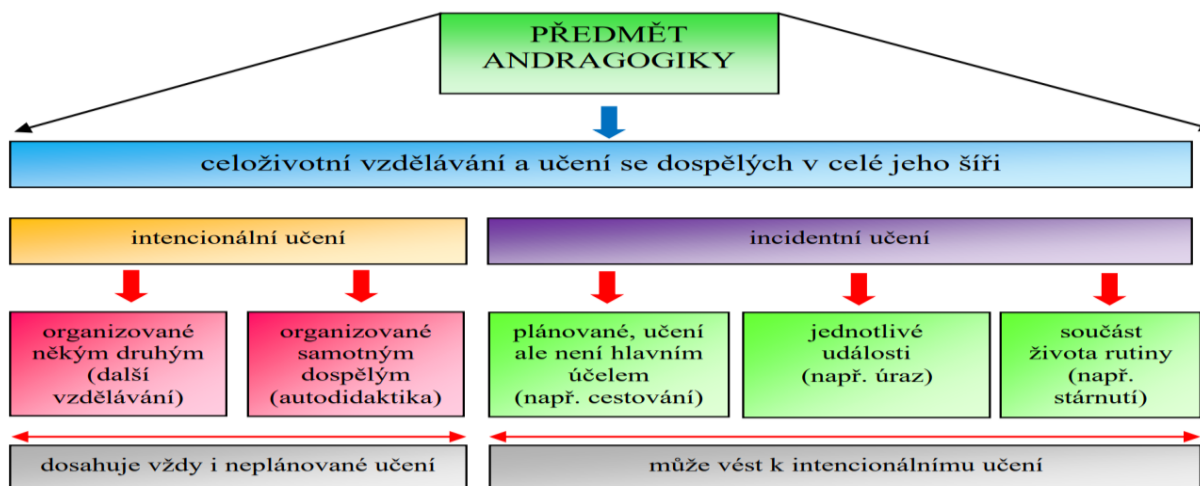
„Posláním od začátku do konce budiž hledati a nalézati způsob, který by umožnil, aby učitelé méně učili, žáci se však více naučili, aby ve školách neměl místa křik, pocit ošklivosti, vědomí marné práce.“ (Jan Amos Komenský, 1592-1670)

## **2.3 Celoživotní vzdělávání a adaptace: Role vysokých škol v dynamickém prostředí**

Adaptace na celoživotní vzdělávání zahrnuje širokou škálu procesů a aktivit, které umožňují jednotlivcům udržovat a rozvíjet své znalosti, dovednosti a kompetence po celý život. Jedná se o dynamický proces, který vyžaduje neustálou otevřenost k novým příležitostem učení a schopnost přizpůsobit se měnícím se podmínkám ve společnosti, pracovním prostředí a vysokých školách. Jedním z klíčových prvků adaptace na celoživotní vzdělávání je schopnost reflektovat své vlastní potřeby a zájmy a aktivně hledat příležitosti k rozvoji. To může zahrnovat účast na různých kurzech, seminářích, workshopech a konferencích, stejně jako využívání online zdrojů a materiálů dostupných prostřednictvím internetu. Vysoké školy hrají v tomto procesu klíčovou roli tím, že poskytují možnosti formálního vzdělávání, které umožňují jednotlivcům získávat nové znalosti a dovednosti v různých oblastech. Dalším aspektem adaptace na celoživotní vzdělávání je schopnost flexibilně reagovat na změny ve svém osobním a profesním životě. To může znamenat přizpůsobení se novým pracovním úkolům, technologiím nebo pracovním prostředím, a aktivní hledání nových příležitostí pro růst a rozvoj. Důležité je také udržovat otevřenou mysl a být ochoten přijímat nové výzvy a učit se z nových zkušeností. Celkově lze říci, že adaptace na celoživotní vzdělávání je nezbytná pro osobní a profesní růst jednotlivců v dnešní neustále se měnící společnosti. Je to proces, který vyžaduje nejen individuální úsilí a iniciativu, ale také podporu ze strany institucí vzdělávání,

vysokých škol a zaměstnavatelů, aby se jednotlivci mohli efektivně přizpůsobit novým podmínkám a dosáhnout svého plného potenciálu (Yang, Schneller, Roche, (ed.), 2015).

Schéma 2. Schéma předmětu andragogika a jeho dělení: Rozmanitost a perspektivy vzdělávání dospělých podle Beneše, 2014



Zdroj: (Beneš, 2014, s. 56), upraveno autory práce, 2024

### Legenda:

- 1. Intencionální (záměrné) učení** – se odkazuje na učení, které je založeno na vědomém záměru nebo úmyslu. Tímto typem učení jedinec aktivně a cíleně vyhledává nové znalosti, dovednosti nebo porozumění určitému tématu nebo oblasti. Intencionální učení se často provádí prostřednictvím strukturovaných aktivit, jako jsou kurzy, semináře, studijní skupiny nebo individuální studium s jasným cílem dosažení určitých vzdělávacích cílů. Tento přístup k učení je protikladem neformálního učení, které může probíhat spontánně a neplánovaně. Intencionální učení klade důraz na systematický a cílený přístup k získávání nových znalostí a dovedností (Janečková, 2018).
- 2. Incidentní (náhodné) učení** – je forma učení, která nastává neplánovaně nebo neúmyslně jako důsledek každodenních zkušeností, událostí nebo situací. Tento typ učení není explicitně řízený nebo organizovaný, ale spíše vychází z náhodných situací, ve kterých jedinec získává nové informace, dovednosti nebo poznatky. Incidentní učení může probíhat například při řešení problémů v pracovním prostředí, při interakci s ostatními lidmi nebo při běžných každodenních činnostech. Tento typ učení je často spojen s praktickým zkoumáním a experimentováním, které umožňuje jednotlivcům získávat nové poznatky prostřednictvím vlastních zkušeností a chyb. Incidentní učení hraje důležitou roli v procesu osobního rozvoje a adaptace, protože umožňuje jednotlivcům flexibilně reagovat na nové situace a získávat nové dovednosti a kompetence v průběhu času (Janečková, 2018).

### 3. Motivace k celoživotnímu vzdělávání v pedagogické oblasti

Motivace k učení je klíčovým faktorem ovlivňujícím rozhodnutí mladých jedinců v jejich volbě povolání. Často se může stát, že nevhodná volba vysoké školy nebo specializace vedou k obtížím při nalezení uplatnění v daném oboru. Tato situace, kdy student po absolvování studia nenachází možnosti využití svých schopností a znalostí, může být velmi demotivující, zejména v oblastech,

kteří vyžadují komplexní mezilidské dovednosti, jako je například speciální pedagogika. Nicméně je důležité si uvědomit, že absence zájmu či předpokladů pro danou profesi nemusí automaticky znamenat, že jedinec nemůže být úspěšným pedagogem. Časem se může vyvíjet jeho postoj a hledání vlastního směru, což může vést k nalezení učitelského umu v pedagogické činnosti. Je třeba mít na paměti, že pedagogické profese často přináší vysoké emoční nároky a mohou být spojeny s rizikem vyhoření nebo nespokojenosti. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby každý potenciální pedagog reflektoval své vlastní motivace a cíle, které mu přináší radost a smysl. Schopnost samo-motivace a schopnost oživit chuť k novým výzvám jsou klíčové pro dlouhodobou úspěšnost v pedagogickém prostředí. Pouze ti, kteří jsou schopni nalézt vnitřní motivaci a řídit své emoce, mohou úspěšně překonávat překážky a přispívat k rozvoji vzdělávacího procesu. Autoři této práce vidí v pedagogické činnosti smysl v poskytování pomoci a podpory jedincům a vnímá pedagogiku jako poslání, které mu umožňuje přispět k rozvoji poznání. Důležité je nejen chápat potřeby druhých, ale i sebe sama, což umožňuje efektivní práci s lidským myšlením. Pouze pochopením vlastních motivací můžeme začít porozumět potřebám druhých a přispět k jejich rozvoji (Armstrong, 2009, upraveno).

### **Příčiny a motivy k celoživotnímu vzdělávání:**

- 1. Osobní zájmy a vášně:** Motivace k učení je podstatně ovlivněna individuálními zájmy a vášněmi. Když jedinec studuje obor, který ho opravdu zajímá a který mu přináší uspokojení, je pravděpodobnější, že se bude intenzivněji věnovat učení a rozvíjet své kompetence v dané oblasti.
- 2. Cíle a aspirace:** Stanovení konkrétních cílů a aspirací může fungovat jako klíčový hnací motor motivace k učení. Když si jedinec stanoví jasně definované cíle, ke kterým se chce dostat, poskytuje to směr a podněcující sílu pro jeho učební snahy a osobní rozvoj.
- 3. Pochvala a ocenění:** Pozitivní zpětná vazba a ocenění za dosažené úspěchy mají tendenci posilovat motivaci k učení. Když je jedinec oceněn za své úspěchy a schopnosti, je pravděpodobnější, že se bude cítit motivován k dalšímu učení a růstu.
- 4. Podpora a povzbuzení:** Podpora a povzbuzení ze strany rodiny, přátel a pedagogů mohou hrát klíčovou roli v podpoře motivace k učení. Když si jedinec uvědomuje, že má podporu ze strany svého okolí, je pravděpodobnější, že bude motivován k dosažení svých učebních cílů.
- 5. Zážitek z úspěchu:** Pozitivní zkušenost s dosažením úspěchu a splněním cílů může sloužit jako silný motivační faktor pro další učení. Když jedinec prožívá úspěch a vidí svůj pokrok, je pravděpodobnější, že bude motivován pokračovat v učení a rozvíjet své dovednosti.
- 6. Zájem o dané téma:** Přirozený zájem o konkrétní téma nebo oblast studia může hrát důležitou roli v motivaci k učení. Když jedinec projevuje zájem a touhu po poznání daného tématu, je pravděpodobnější, že bude motivován prozkoumat a prohloubit své znalosti a porozumění v dané oblasti.
- 7. Zkušenost s pozitivním učebním prostředím:** Pozitivní zkušenost s učebním prostředím, které je podporující a stimulující, může pozitivně ovlivnit motivaci k učení. Když jedinec vnímá učení jako příjemnou a obohacující činnost, je pravděpodobnější, že bude motivován k aktivnímu zapojení do učebního procesu (Armstrong, 2009).

### **3.1 Strategie celoživotního rozvoje ve vzdělávání pro 21. století**

Strategické dokumenty Evropské unie reflektují přístup k celoživotnímu učení z hledisek zaměstnanosti, rozvoje lidských zdrojů a vzdělávání. Tyto dokumenty, v souladu s aktuálními trendy a potřebami, přistupují k celoživotnímu učení z komplexní perspektivy, která zahrnuje jak ekonomické, tak environmentální a sociální aspekty. Strategie celoživotního učení České republiky

se odvozuje z tohoto komplexního pojetí. Lisabonský proces, jenž byl rozhodujícím momentem v definování směru politiky a činnosti EU pro 21. století, byl zahájen na zasedání Evropské rady v roce 2000. Tento proces, který měl za cíl transformaci Evropy do nejdynamičtější a nejvíce konkurenceschopné ekonomiky světa, klade důraz na využití znalostí jako základního kamenem pro udržitelný růst, tvorbu pracovních míst a podporu sociální soudržnosti. Celoživotní učení je zde považováno za klíčový prvek (<sup>1</sup>MŠMT, 2007).

Následující zasedání Evropské rady v Stockholmu v roce 2001 dále rozpracovalo Lisabonský proces v oblasti vzdělávání. To vedlo k vytvoření prvního oficiálního dokumentu, který nastínil komplexní a sjednocený evropský přístup k národním politikám v oblasti vzdělávání a odborné přípravy. Tento dokument byl dále doplněn podrobným pracovním programem pro dosažení stanovených cílů, který byl schválen na zasedání Evropské rady v Barceloně v roce 2002.

Tento program, nazvaný Vzdělávání a odborná příprava v Evropě (Vzdělávání 2010), poskytuje strategický rámec pro politická opatření v oblasti vzdělávání a odborné přípravy na úrovni EU. Evropská rada v Bruselu v květnu 2003 schválila pět evropských srovnávacích ukazatelů zaměřených na oblast zaměstnanosti. Tyto ukazatele byly navrženy jako nástroje pro koordinaci národních politik členských států v oblasti celoživotního učení. Další posouzení a hodnocení Lisabonské strategie v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti bylo prováděno v následujících letech. Zpráva Pracovní skupiny pro zaměstnanost, vedená Wimem Kokem a vypracovaná v listopadu 2003, zdůraznila potřebu podpory celoživotního učení, avšak konstatovala, že konkrétní pokrok je zatím slabý. Klíčovými aktéry v této oblasti jsou vlády, které mají klíčovou roli v podpoře a financování celoživotního učení (<sup>2</sup>MŠMT, 2020).

### 3.2 Trh práce a je vliv na kompetence a vzdělávání

V dnešní době jsou společnosti často charakterizovány různými epiteti např. (fráze), mezi něž patří pojmy jako "znalostní ekonomika", "znalostní společnost" a "e-ekonomika". Výraz „znalostní ekonomika“ sama o sobě naznačuje klíčový význam, který se přikládá znalostem a vzdělání. Nicméně použití pojmu „znalostní“ může být matoucí, neboť v dnešní ekonomice a na trhu práce jsou kompetence preferovány před pouhými znalostmi. Bez příslušných kompetencí jsou znalosti sice užitečné, avšak nedostatečné. Lze tedy tvrdit, že vzdělání má v současné společnosti všeobecně uznávaný význam (Soukup, Rathouský, 2013).

V průběhu posledních desetiletí, s přechodem od industriální éry k éře postindustriální, lze pozorovat stále rostoucí důležitost vzdělání jak pro jednotlivce, tak pro společnost nejen v České republice, ale i ve světě obecně. Zvyšuje se podíl populace, která se vzdělává, a rozšiřuje se časový rámec věnovaný vzdělávání, jak z hlediska délky jednotlivých vzdělávacích etap, tak i podílu vzdělávání na celkovém průběhu lidského života. Současně s tím dochází k vzrůstu komplexity vzdělávacího systému a zdokonalení jeho infrastruktury. V dnešní době dosahuje vysokoškolského vzdělání přibližně třetina populace každoročního ročníku. Trend vzdělávání, včetně postgraduálního studia, směřuje k prodlužování do hranice třiceti let. Vzdělávání, včetně celoživotního vzdělávání, úzce souvisí s problematikou konkurenceschopnosti organizací, regionů, států či mezinárodních společenství (Plamínek, 2014).

Struktura vzdělanosti populace je totiž jedním z faktorů ovlivňujících konkurenceschopnost regionů i států. Vzdělání je tedy klíčem k úspěchu jak jednotlivců, tak zemí. Společnost složená z vysoce vzdělaných jednotlivců má vyšší potenciál k rozvoji, neboť právě vzdělání a kvalifikovaní jednotlivci jsou hnací silou ekonomického a kulturního rozvoje společnosti.

Mezinárodní srovnání dokazují, že úroveň vzdělání obyvatelstva má stále větší vliv na prosperitu a ekonomický růst dané země.

Růst úrovně vzdělání a dostupnost vyššího vzdělání pro co největší počet obyvatel je v České republice klíčovým faktorem pro zlepšení celkové konkurenceschopnosti v porovnání s ostatními zeměmi. Kvalitní vzdělání se stalo klíčovou podmínkou pro získání kvalitního zaměstnání a snížení rizika nezaměstnanosti. Rozdíly v příjmech mezi jednotlivci s různým vzděláním se stále zvětšují, přičemž Česká republika patří k zemím s největším rozdílem v příjmech mezi lidmi s nižším (středním) a vyšším (vysokoškolským) vzděláním (Plamínek, 2014).

Je zjevné, že vysokoškolsky vzdělaní jednotlivci mají menší riziko nezaměstnanosti a obecně snadněji nacházejí zaměstnání, dosahují lepšího postavení a vyšších platů. Jejich práce je obvykle kvalifikovanější a zajímavější. To lze přičíst nejen skutečnosti, že tito jednotlivci jsou vysoce kvalifikovaní, ale také jejich větší flexibilitě, schopnosti rychle se učit a adaptovat na nové podněty, a lepšímu využití nových technologií a informací. Z dostupných statistik je jasné, že čím vyšší úroveň vzdělání dosáhne jedinec, tím lépe se přizpůsobuje požadavkům trhu práce a pružněji reaguje na jeho změny. Vysokoškolsky vzdělaný jedinec také snadněji nachází zaměstnání i mimo svůj obor studia. Vysokoškolský diplom tak poskytuje jeho držitelům příležitost k dosažení lepšího postavení a vyššího platu ve srovnání s jedinci s nižším vzděláním. Na základě uvedených relevantních informací můžeme konstatovat, že vzdělání je jednoznačně profitabilním statkem, který významně ovlivňuje socioekonomický status jednatelce. Vyšší úroveň vzdělání obvykle přináší nejen lepší finanční odměnu za práci, ale také často spojení s vyšší kvalitou života. Vzdělání je často nezbytným předpokladem pro zvýšení kulturního a sociálního kapitálu, stejně jako materiálního a finančního. Touha po co nejvyšší životní úrovni motivuje lidi k investicím do vzdělání. Ekonomické výhody spojené s vyšším vzděláním, obvykle přináší vyšší příjmy, které jsou hlavním motivačním faktorem, který ovlivňuje rozhodnutí jednatelce investovat do vzdělání. Z uvedeného je zřejmé, že přínos vzdělání je zřetelný jak pro samotné jedince, tak pro celou společnost. Vzdělání je tak často označováno jako intelektuální kapitál (Siegel, 2007).

### 3.3 Cíl

- Identifikovat klíčové prvky celoživotního vzdělávání a jeho význam pro neustálý osobnostní rozvoj jednatelce.
- Analyzovat současné trendy a přístupy k celoživotnímu vzdělávání v kontextu změn a potřeb moderní společnosti.
- Zhodnotit efektivnost různých metod a přístupů k celoživotnímu vzdělávání v podpoře osobnostního růstu jednatelce.
- Komparativně posoudit výhody a omezení různých modelů celoživotního vzdělávání a jejich aplikovatelnost v různých sociokulturních kontextech.
- Navrhnout doporučení pro optimalizaci strategií a metod celoživotního vzdělávání s cílem maximalizovat jejich přínos pro osobnostní rozvoj jednatelce.

### 3.4 Metody

- Systémová analýza literatury: Prozkoumání relevantních odborných zdrojů a výzkumných prací týkajících se celoživotního vzdělávání a jeho vlivu na osobnostní rozvoj.
- Komparativní analýza: Porovnání různých přístupů, modelů a strategií celoživotního vzdělávání z různých zemí a kultur s cílem identifikovat jejich výhody a omezení.

## 4. Výsledky a diskuse

Celoživotní vzdělávání je klíčovým faktorem pro neustálý osobnostní rozvoj jednotlivců v moderní společnosti, která je neustále v pohybu. To zahrnuje jak adaptaci na nové technologie a změny v pracovních postupech, tak i schopnost reagovat na ekonomické a společenské změny. Kromě toho, motivace hraje zásadní roli v tom, jak aktivně se jednotlivci zapojují do procesu celoživotního vzdělávání. Silná motivace může vést k vyšší angažovanosti a úspěchu v rámci vzdělávacích aktivit.

### Navržení změn:

Možné změny pro zlepšení situace: Je zřejmé, že zlepšení dostupnosti a rozmanitosti vzdělávacích programů je nezbytné pro lepší přizpůsobení se potřebám trhu práce. To zahrnuje širší nabídku kurzů, školení a možností online vzdělávání, které budou lépe odpovídat aktuálním trendům a požadavkům zaměstnavatelů. Kromě toho, posílení podpory a motivace pro jednotlivce k účasti na celoživotním vzdělávání je klíčová. To může zahrnovat finanční podporu, mentorské programy, a programy podpory osobního rozvoje, které pomohou jednotlivcům překonat překážky a dosáhnout vzdělávacích cílů.

## 5. Závěr

Pro neustálý osobnostní rozvoj a adaptaci na dynamické změny trhu práce je klíčové celoživotní vzdělávání. Studie naznačují, že aktivní účast jednotlivců ve vzdělávacích programech po celý jejich život vede k vyšší úspěšnosti a lepší přizpůsobivosti novým výzvám a technologickým inovacím. Nicméně, zdokonalení této situace vyžaduje rozšíření a zlepšení dostupnosti vzdělávacích programů. To zahrnuje širší nabídku kurzů a školení, včetně využití moderních technologií pro online vzdělávání, což umožní jednotlivcům přístup k vzdělání nezávisle na místě a čase. Dále je důležitá podpora osobní motivace k vzdělávání. Finanční podpora, mentorské programy a podpora osobního rozvoje mohou posílit angažovanost jednotlivců a pomoci překonat překážky, které by jim mohly bránit v dosažení jejich vzdělávacích cílů. Výhody celoživotního vzdělávání nejsou omezeny pouze na individuální úroveň, ale mohou mít širší pozitivní dopady na společnost jako celek. Investice do vzdělání jednotlivců přispívá k zlepšení kvalifikace pracovní síly, zvyšuje produktivitu a inovativnost a posiluje konkurenceschopnost země. V tomto ohledu je tedy rozvoj a podpora celoživotního vzdělávání strategickým krokem směrem k budoucnosti, který přinese prospěch nejen jednotlivcům, ale i celé společnosti.

## Použité zdroje

1. Armstrong, M, (2009). *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2890-2.
2. Bartoňová, H, (2010). *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada. ISBN 978-80247-2914-5.
3. Beneš, M, (2014). *Andragogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4824-5.
4. Janečková, B, (2018). *Informální učení v pojetí studentů kombinované formy studia oboru Andragogika*. Olomouc: Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. Vedoucí práce: Jana Poláchová Vašřatková. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://theses.cz/id/jkc6vv/24824358>
5. Komenský, J. A. (1592-1670). *Citáty online*. Online [11.2.2024]. Dostupné z: <http://citaty.net/autori/jan-amos-komensky/?page=3>

6. Matouš, Z., et al., (2021). *Management vzdělávání dospělých a vzdělávacích organizací*. Praha: Česká andragogická společnost. ISBN 978-80-907809-3-4.
7. <sup>1</sup>MŠMT, (2007). *Strategie celoživotního učení ČR*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-254-2218-2.
8. <sup>2</sup>MŠMT, (2020). *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-87601-47-1.
9. Paulovčáková, L, (2020). *Management kvality vzdělávacích organizací*. Praha: Česká andragogická společnost. ISBN 978-80-906894-7-3.
10. Plamínek, J. (2014). *Vzdělávání dospělých*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4806.1.
11. Průcha, J. (ed.), (2009). *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-546-2.
12. Siegel, Z. (2007). *Jak hledat a najít zaměstnání – rady a tipy pro uchazeče*. Praha: Grada. 978-80-247-2048-7.
13. Soukup, J., Rathouský, B. (2013). *Znalostní ekonomika v České republice*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-266-6.
14. Veteška, J, (2016). *Gerontagogika-Psychologicko-andragogická specifika edukace aktivizace seniorů*. Praha: Česká Andragogická společnost. ISBN 978-80-905460-4-2.
15. Veteška, J, (2016). *Přehled andragogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1026-9.
16. Yang, J., Schneller, Ch., Roche, S. (Eds), (2015). *The Role of Higher Education in Promoting Lifelong Learning*. Hamburg, Germany, UNESCO Institute for Lifelong Learning Feldbrunnenstrasse. ISBN: 978-92-820-1194-2.

**PaedDr. PhDr. Michal Matějka, PhD., DBA**

ORCID ID: 0009-0006-0734-5177

vysokoškolský pedagog – externí – Katedra ekonomiky a lidských zdrojů (FVŠO) Panevropská univerzita v Praze. Email: matejka5@is.peuni.cz, matejka24@gmail.com

**Ing. Roman Kořán, PhD.**

ORCID ID: 0009-0001-5747-9062

Vedoucí katedry – Katedra ekonomiky a lidských zdrojů (FVŠO) Panevropská univerzita v Praze. Email: koran@is.peuni.cz

# Vliv kritérií přístupnosti na vnímání kvality klientem vyžadujícím přístupné turistické služby v Moravskoslezském kraji

Zorková Dagmar

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

## Abstrakt

Článek se zabývá problematikou přístupného turismu. V úvodní části jsou analyzovány definice přístupného turismu a představena teoretická východiska. Analytická část článku interpretuje výsledky primárního výzkumu v Moravskoslezském kraji. Cílem výzkumu bylo zjištění vlivu, který mají kritéria přístupnosti na vnímání kvality celkové turistické služby, a to u klientů se specifickými potřebami. Výzkum prokázal vliv přístupnosti na vnímání kvality služby.

**Klíčová slova:** přístupnost, bezbariérovost, specifické potřeby, kvalita, turismus, služby

## Abstract

The article deals with the issue of accessible tourism. In the introductory part, the definitions of accessible tourism are analysed and the theoretical background is presented. The analytical part of the paper interprets the results of primary research in the Moravian-Silesian region. The aim of the research was to determine the influence of accessibility criteria on the perception of the quality of the overall tourist service among clients with specific needs. The research showed the influence of accessibility on the perception of service quality.

**Key Words:** accessibility, barrier-free, specific needs, quality, tourism, services

**JEL klasifikace:** L83

## 1. Úvod

V České republice je cestovní ruch považován za významné odvětví národního hospodářství, ovlivňující svým multiplikačním efektem další odvětví a oblasti ekonomiky. Z mohutného růstu však vyplynulo také nebezpečí postupného ničení vlastních předpokladů existence cestovního ruchu, což následně vedlo k otevření problematiky udržitelnosti, která má ekonomické, ekologické a sociální aspekty.

Zvyšování významu společenské odpovědnosti firem s sebou následně přineslo vznik a rozvoj cestovního ruchu pro všechny<sup>3</sup>, sociálního<sup>4</sup> a přístupného cestovního ruchu, který je předmětem tohoto příspěvku. Významným faktorem, který bude stále výrazněji ovlivňovat přístupnost turistických služeb, je demografický trend stárnutí populace, který je zřejmý bez ohledu na to, zda se jedná o země Evropské unie nebo globální trh.

<sup>3</sup>Cestovní ruch pro všechny usiluje o vytváření přístupných turistických destinací a produktů a přijímá opatření, která umožní cestovat a plnohodnotně využívat služby cestovního ruchu všem skupinám potenciálních zákazníků bez ohledu na jejich ekonomickou situaci, při respektování jejich jedinečnosti a individuality. Zdroj: Kazuist, ENAT, NRZP a Trianon, (2010).

<sup>4</sup>Sociální cestovní ruch obsahuje všechny iniciativy, které zpřístupňují CR osobám se zvláštními potřebami, především pak lidem s nízkými příjmy. Zahrnuje činnosti organizované odborovými organizacemi, zaměstnavateli, vládou, místními samosprávami. Na mezinárodní úrovni se touto problematikou zabývá OITS Mezinárodní organizace pro sociální CR. Zdroj: Kazuist, ENAT, NRZP a Trianon (2010).



## 2. Vymezení přístupného turismu

### 2.1 Definice

Přístupnost v turismu vychází z filozofie „univerzálního designu,“ která je Mezinárodním Centrem pro univerzální design definována jako design výrobků a prostředí, použitelný pro všechny lidi, v co největší míře, bez nutnosti úprav nebo specializovaného designu (Burgstahler, 2015). Česká autorka Navrátilová (2011, s. 3) popisuje univerzální design jako přístup k navrhování, jež se dnes posunuje k tzv. inklusivnímu designu: „Produkty, budovy, prostředí, ale také služby navržené a fungující v tomto duchu, jsou použitelné pro co nejvíce lidí v rozumné míře na celosvětové úrovni, v mnoha různých situacích, a to bez nutnosti speciálních úprav nebo speciálního řešení.“ Z celosvětového hlediska považuje řada autorů „univerzální design za paradigma, které rozšiřuje pojetí kontinuálních cest, přístupnosti a mobility a bezbariérového prostředí, včetně začlenění mezigeneračního plánování, které uznává spojitost mezi stárnutím, postižením a vývojem schopnosti lidí v průběhu jejich života“ (Aslaksen, Bergh, Bringa, a Heggem, 1997; Ostroff, 2001; Steinfeld a Shea, 2001, in: Darcy, Cameron a Pegg, 2010, s. 519).

Přístupný cestovní ruch je v odborné literatuře definován z různých pohledů, Buhalis a Darcy (2011, s. 10) jej považují za „cestovní ruch zahrnující a vyžadující spolupráci všech zúčastněných stran. Výsledkem této spolupráce je univerzálně navržený turistický produkt, služby a prostředí, které umožňují lidem se specifickými požadavky na přístupnost, včetně mobility, zraku, sluchu a kognitivních funkcí, samostatnou rovnoprávnou a důstojnou účast na turismu.“ V této definici je zdůrazněn celoživotní přístup ke klientům.

Jako na komplexní, vícesložkový proces pohlíží na přístupný turismus Darcy (2006), přičemž se na něm podílí veřejnoprávní, podnikatelské a občanské složky. Výsledkem tohoto procesu je, že lidé se zdravotním postižením a senioři mohou během užívání všeobecných produktů cestovního ruchu fungovat nezávisle, rovnoprávně a důstojně. V českém prostředí se této problematice věnovala společnost Kazuist, jež považuje za cíl přístupného turismu „odstraňování či potlačování překážek, které určitým skupinám zákazníků cestování komplikují nebo je od účasti na cestovním ruchu odrazují. Přístupnost vyjadřuje možnost všech návštěvníků (s různými potřebami a schopnostmi) turistické destinace mít jednoduchý přístup k zařízením, stavbám, dopravě informacím, komunikaci, atrakcím a jiným službám, aktivně se zapojit do programů a akcí pro hosty a mít z nich prospěch. Odráží se v ní také kompetence personálu, jmenovitě schopnost reagovat na specifické potřeby zákazníků“ (Kazuist, ENAT, NRZP, Trianon, 2010, s. 2 - 3).

Z komparace výše uvedených pohledů na přístupný turismus lze shrnout jeho základní charakteristiky:

- univerzálně navržený turistický produkt (služby) a prostředí v destinaci,
- celoživotní přístup ke klientům,
- nezávislost a důstojnost klientů,
- lidské právo,
- podnikatelská příležitost,
- přínos pro všechny.

Přístupnost nabídky turistických služeb je tvořena dimenzemi:

- fyzická, tj. bezbariérová přístupnost (budovy a prostředí, doprava, infrastruktura),
- informační přístupnost (spolehlivost informací, informace o bezbariérovosti, přístupné komunikační kanály, standardy pro posuzování přístupnosti),
- komunikační přístupnost (komunikace personálu s klienty, schopnost řešit individuální požadavky),

- ekonomická přístupnost (výběr z různých cenových úrovní).

Šestáková a Lupač (2010, s. 9) definují fyzickou přístupnost neboli bezbariérovost): „pojem bezbariérová přístupnost a užívání stavby zahrnuje soubor technických, případně technicko-administrativních opatření, zajišťujících samostatný pohyb (tzn. bez pomoci další osoby) a užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace.“

## 2.2 Segmenty potenciálních klientů přístupného turismu v České republice

Mezi segmenty potenciálních zákazníků přístupného turismu, mající během cestování specifické potřeby (pro účelu výzkumu jsou označeny zkratkou OV, tedy osoby vyžadující přístupné prostředí) patří:

- osoby ve věku nad 65 let,
- osoby znevýhodněné zdravotním postižením,
- osoby doprovázející děti do tří let
- těhotné ženy,
- osoby alergické,
- osoby s chronickým onemocněním,
- osoby s onemocněním vnitřních orgánů,
- osoby s akutním úrazem znemožňujícím pohyb,
- osoby obézní, malého nebo nadměrného vzrůstu, s objemnými zavazadly apod.

Přičemž hlavními nejvýznamnějšími segmenty jsou lidé ve věku nad 65 let, lidé znevýhodnění zdravotním postižením a lidé doprovázející děti do tří let. Počet osob v těchto segmentech činí v české republice více než 3 milióny osob, z toho v Moravskoslezském kraji se jedná o 393 966 osob, jak je patrné z tabulky 1.

Tabulka 1 Počet osob v hlavních segmentech přístupného turismu v ČR

Segment přístupného turismu	Počet osob v ČR	Počet osob v MSK
Osoby nad 65 let	1 825 544	207 466
Osoby se zdravotním postižením	1 077 673	125 238
Osoby s dětmi do tří let	325 254	61 262
<b>Celkem</b>	<b>3 228 471</b>	<b>393 966</b>

Zdroj: ČSÚ, 2013

### 3. Cíl a metody

Cílem výzkumu bylo zjistit vliv bezbariérové, informační a komunikační přístupnosti<sup>5</sup> na vnímání kvality klienty, kteří vyžadují přístupnost (bezbariérovost – zkratka bb).

#### 3.1 Design výzkumu

Metoda: šetření typu Survey

Výběr vzorku: kombinace kvótního výběru a úsudkového výběru

Způsob sběru dat, nástroj: osobní dotazování, záznamový arch pro řízený rozhovor

Rámec výběrového souboru: výběrový soubor je dán osobami, které vyžadují přístupné prostředí (zkratka OV – osoby vyžadující přístupnost),

Skupina OV zahrnuje respondenty z podskupin:

- osoby doprovázející děti do tří let (OsD),
- osoby zdravotně znevýhodněné – postižené (OZP),
- osoby ve věku nad 65 let (On65).

Specifikace výběrového souboru OV probíhala dle následujících kontrolních znaků: osoby vyžadující přístupnost, osoby aktivně cestující.

Velikost vzorku: výpočet velikosti vzorku vycházel ze vzorců a postupů Kozla, Mlynářové a Svobodové (2011, s. 198-199):  $n \geq (z^2 \times p \times q) / \Delta^2$ . Celková velikost vzorku činila 234 respondentů. Vzorek respondentů je rozčleněn do tří podskupin, jejichž relativní četnosti odpovídají jejich zastoupení v populaci MSK,<sup>6</sup> jak charakterizuje následující tabulka 2.

Tabulka 2: Vzorek respondentů ve skupině OV vzhledem k populaci MSK

Vybrané podskupiny ze skupiny OV	Počet osob v MSK	Podíl na celkové populaci MSK (%)	Podíl na skupině OV v MSK (%)	Počet respondentů ve vzorku	Podíl respondentů na vzorku (%)
Osoby nad 65 let věku	207 466	17	53	105	45
Osoby zdravotně postižené	125 238	10	31	68	29
Osoby doprovázející děti	61 262	5	16	61	26
<b>Celkem</b>	<b>393 966</b>	<b>32</b>		<b>234</b>	

Zdroj: ČSÚ, 2013

Data byla sesbírána ve všech šesti turistických oblastech Moravskoslezského kraje, ve dvanácti turistických cílech (atraktivitách) vybraných z hlediska návštěvnosti. Přičemž zohledněn byl také typ turistického cíle (technický, historický, kulturní, zábavní atd.). Dotazování probíhalo v prostorách

<sup>5</sup>Ekonomická přístupnost jako čtvrtá dimenze není do výzkumu zahrnuta.

<sup>6</sup> Během reálného dotazování v terénu musely být vzaty v úvahu skutečnosti, vyplývající z dosažitelnosti daných podskupin. Osoby zdravotně postižené necestují v takové míře, aby bylo reálné se dotazovat plánovaného počtu respondentů ve vybraných turistických atraktivitách (tuto skutečnost autorka předpokládala a byla také potvrzena během pilotáže). Z tohoto důvodu byly tyto osoby osloveny v lázních Klimkovice, které jsou samy o sobě turistickou atraktivitou, ale původně v plánu výzkumu nefigurovaly. Co se týká ochoty jednotlivých podskupin odpovídat na otázky dotazníku, největší neochota se projevila u podskupiny osoby nad 65 let, naopak největší ochota u podskupiny osoby s dětmi.

turistických atraktivit, ubytovacích a stravovacích služeb<sup>7</sup> a v informačních centrech, což představuje základní typy subjektů cestovního ruchu. Sběr dat probíhal v rozmezí let 2016–2019.

### 3.2 Hodnocená kritéria<sup>8</sup>

Přístupnost je znak kvalitativní nominální a jako takový nabývá kategorie, rozdělné do tří dimenzí:

- dimenze bezbariérovosti: 8 kritérií (bezbariérovost parkoviště, přístupu k objektu, vstupu, vnitřních prostor, místnosti pro stravování, WC, místnosti pro děti, pokoje)
- dimenze informační: 4 kritéria (obsah informací, srozumitelnost informací, velikost písma, informace o bezbariérovosti)
- dimenze komunikační: 3 kritéria (profesionalita personálu, vstřícnost, řešení individuálních požadavků).

Výše uvedeným dimenzím odpovídají baterie otázek, seskupené do tabulek, za účelem komparace míry vlivu přístupnosti na vnímání podskupin klientů výzkumu.

U škálových otázek byl vliv kritérií přístupnosti hodnocen na škále od 0 do 5, pro přehlednost výsledků byly v jednotlivých dimenzích přístupnosti stanoveny čtyři kategorie:

- 0 znamená žádný vliv, tato hodnota byla do škály zařazena, aby byl nalezen rozdíl mezi klienty, kteří neshledávají žádný vliv daného kritéria na kvalitu (nespojují dané kritérium s kvalitou a pravděpodobně je to dosud nikdy nenapadlo) a klienty, kteří hodnotí vliv daného kritéria na kvalitu hodnotou 1 (tedy jeho vlivu na kvalitu jsou si vědomi, ale považují ho za velice nízký),
- 1, 2 znamená nízký vliv,
- znamená střední vliv,
- 4, 5 znamená vysoký vliv na kvalitu.

Záznamový arch je uveden v příloze č.1. Vzhledem k charakteru těchto otázek jsou použity hodnotící škály. Vyhodnocení dat primárního výzkumu bylo provedeno s využitím testu nezávislosti chí kvadrát pro kontingenční tabulku a Pearsonova kontingenčního koeficientu<sup>9</sup>.

## 4. Výsledky a diskuse

V následující kapitole jsou uvedeny nejdůležitější výsledky realizovaného výzkumu.

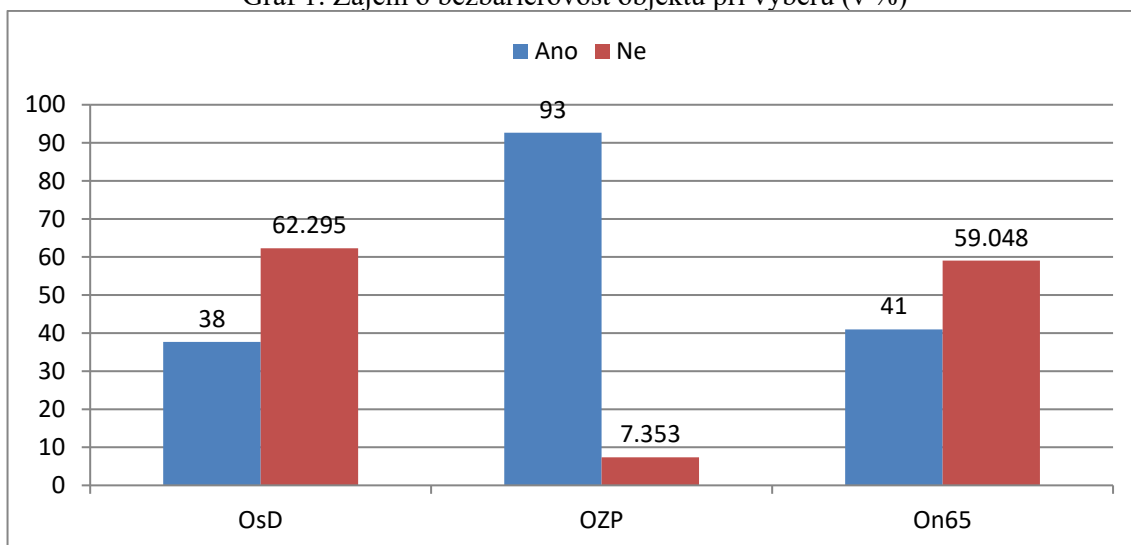
V procesu výběru se o bezbariérovost objektu zajímaly samozřejmě nejvíce osoby zdravotně postižené (93 %) a míra zájmu osob s dětmi (38 %) a osob nad 65 let (41 %) se lišila pouze o 3 %, což dokazuje, že tyto segmenty mají během cestování v tomto ohledu podobné potřeby, což je patrné z grafu 1.

<sup>7</sup>Byla vybírána ubytovací a stravovací zařízení, která jsou pro návštěvníka dosažitelná z turistické atraktivity.

<sup>8</sup> Zařazení kritérií do výzkumu vycházelo z výsledků Výzkumu poptávkové strany přístupného turismu (Zorková, 2014)

<sup>9</sup> Test nezávislosti chí kvadrát je základním testem používaným ke zjišťování vzájemné závislosti dvou kategoriálních znaků (jedná se o proměnné nominální, ordinální nebo kvantitativní). Testovaná dvojice znaků byla vždy nejprve analyzována prostřednictvím relativních četností znázorněných graficky, následovalo testování testování nezávislosti na základě stanovení nulové a alternativní hypotézy a poté výpočet Pearsonova kontingenčního koeficientu. V rámci výzkumu jsou testovanými dvojicemi znaků Segment respondentů a Vliv kritérií přístupnosti na celkovou kvalitu.

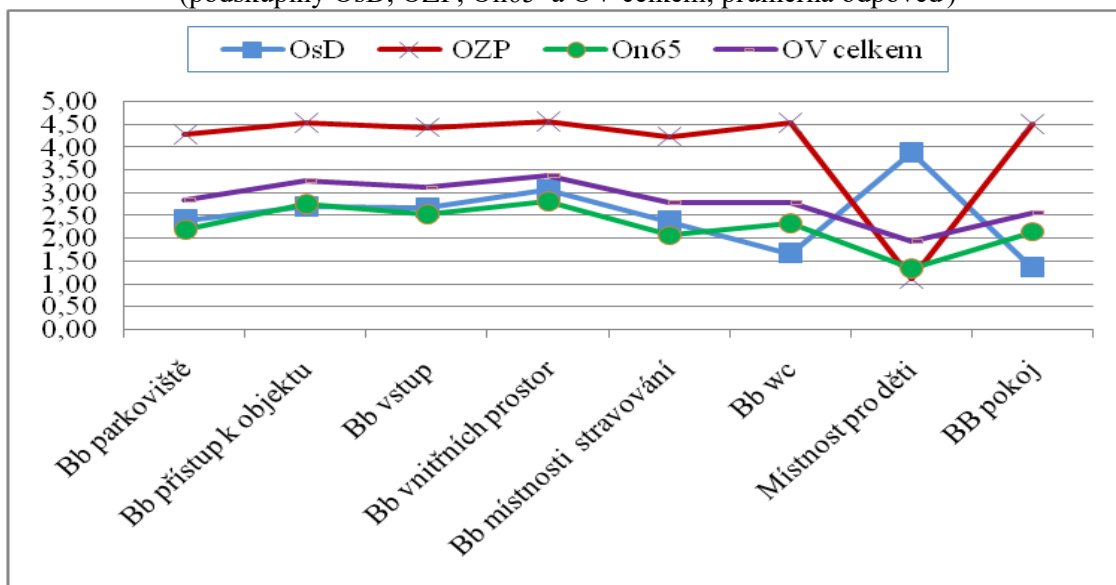
Graf 1: Zájem o bezbariérovost objektu při výběru (v %)



Zdroj: vlastní výzkum

Vliv jednotlivých osmi kritérií bezbariérovosti na vnímání kvality služby ukazuje následující graf 2.

Graf 2: Vliv dimenze bezbariérovost na vnímání celkové kvality služby (podskupiny OsD, OZP, On65 a OV celkem; průměrná odpověď)

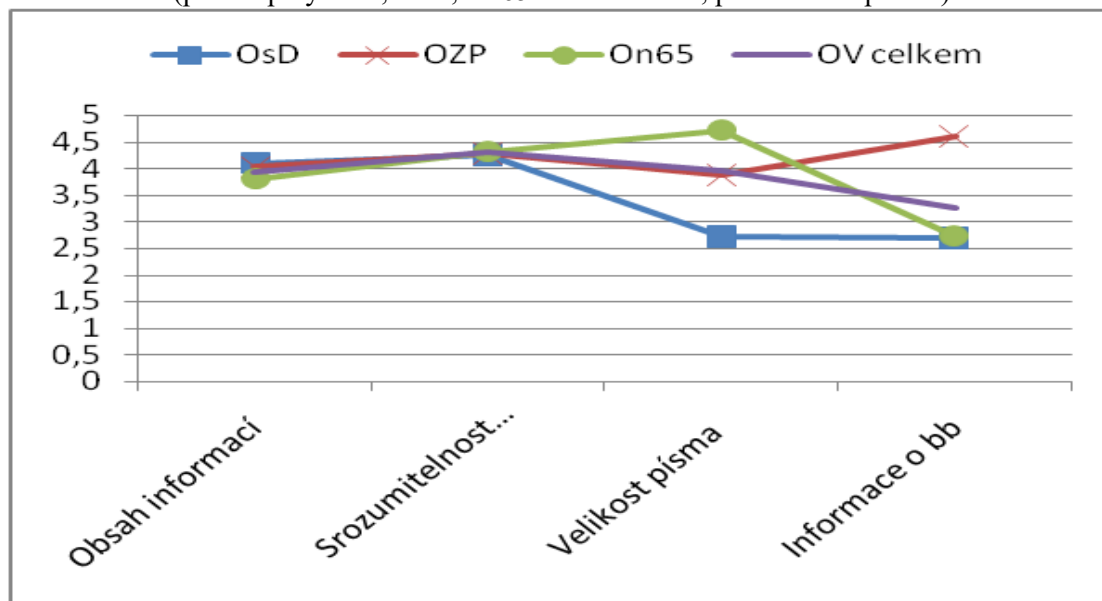


Zdroj: vlastní výzkum

Hodnocení dimenze bezbariérovosti respondenty skupiny OV lze považovat spíše za umírněné, odpovědi jsou rozloženy v rámci celé hodnotící škály. Z hlediska míry vlivu na vnímání kvality převládají odpovědi odpovídající střednímu a vysokému vlivu. Všechny podskupiny vykazují potřebu bezbariérovosti, míra její důležitosti je však rozdílná. (Kritérium Místnost pro děti vykazuje jiné výsledky než ostatní kritéria dimenze bezbariérovosti. Jedná se o kritérium, jehož podstatou není bezbariérovost ale spíše vybavenost).

Následující graf 3 zobrazuje hodnocení vlivu kritérií informačních na kvalitu celkové služby.

Graf 3: Vliv informační dimenze na vnímání celkové kvality služby (podskupiny OsD, OZP, On65 a OV celkem; průměrná odpověď)

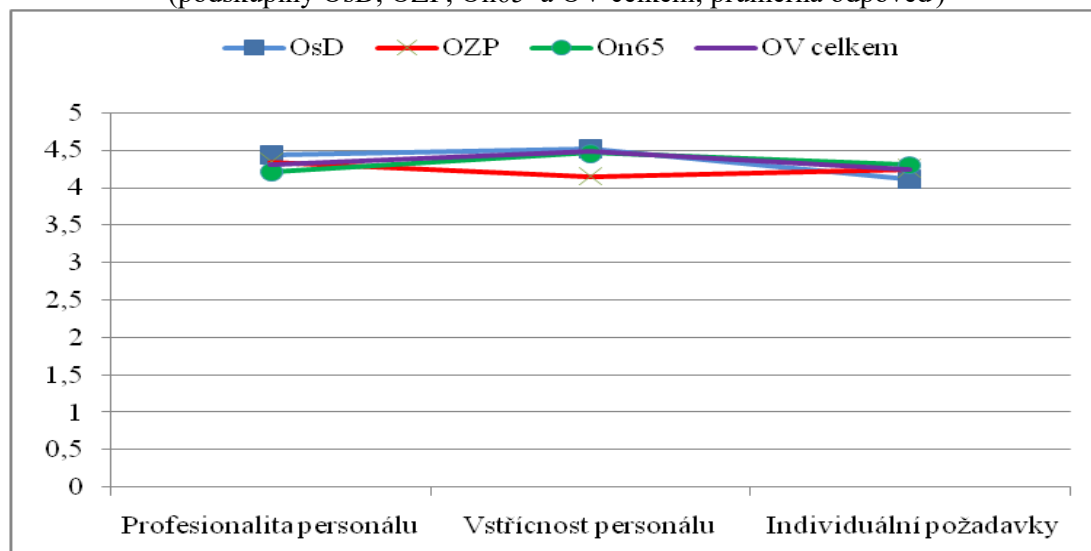


Zdroj: vlastní výzkum

V hodnocení kritérií informační dimenze převládají odpovědi odpovídající vysokému vlivu na kvalitu. Ohodnocení kritérií komunikace začíná dokonce na hodnotě 4,1.

Graf 4 zobrazuje hodnocení poslední, třetí dimenze, konkrétně jaký vliv má obsah a kvalita informací na kvalitu celkové služby.

Graf 4: Vliv komunikační dimenze na vnímání celkové kvality služby (podskupiny OsD, OZP, On65 a OV celkem; průměrná odpověď)

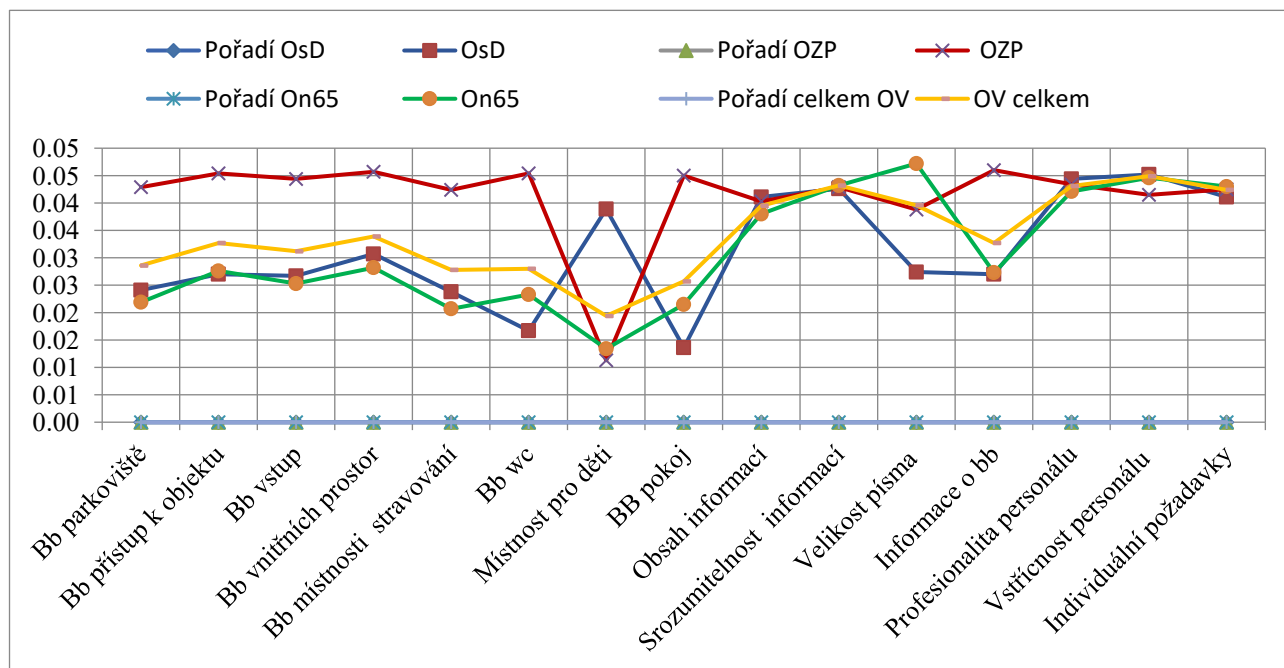


Zdroj: vlastní výzkum

Z hodnocení komunikační dimenze vyplývá, že vliv profesionality a vstřícnosti personálu i řešení individuálních požadavků považují všechny podskupiny za velice důležité.

Následující graf 5 se věnuje komparaci výsledků vlivu na kvalitu u všech hodnocených dimenzí přístupnosti.

Graf 5: Komparace výsledků – vliv bezbariérové, informační a komunikační dimenze na vnímání celkové kvality služby  
(podskupiny OsD, OZP, On65 a OV celkem; průměrná odpověď)



Zdroj: vlastní výzkum

Míra vlivu dimenzí bezbariérovost, informace, komunikace na vnímání kvality celkové služby:

- dimenze bezbariérovost: OsD střední, OZP vysoký, On65 střední, souhrn skupina OV střední vliv
- dimenze informační: OsD vysoký, OZP vysoký, On65 vysoký, souhrn skupina OV vysoký vliv
- dimenze komunikační: OsD vysoký, OZP vysoký, On65 vysoký, souhrn skupina OV vysoký vliv

Výsledek výzkumu: Míra vlivu na vnímání kvality klientem se specifickými potřebami je u kritérií: bezbariérovosti střední, informací vysoká a komunikace vysoká.

Výsledky statistického testování závislosti

Statisticky významná závislost byla prokázána mezi znakem Segment respondentů a znakem Vliv na kvalitu u všech kritérií bezbariérové přístupnosti. Z kritérií informační přístupnosti byla závislost prokázána u kritéria uvedení informací o bezbariérovosti. Sílu statistické závislosti vyjadřuje Pearsonův kontingenční koeficient  $C_p$ , který nabývá nejvyšší hodnotu u kritéria bezbariérovost místnosti pro stravování a následující kritéria bezbariérovost WC, parkoviště a vstupu.

## 5. Závěr

Realizovaný výzkum prokázal vliv přístupnosti na vnímání kvality celkové turistické služby klienty, kteří mají specifické potřeby, čímž se problematika přístupnosti propojuje do oblasti managementu kvality turistických služeb.

Přístupnost nepochybně zvyšuje kvalitu celkové služby, přivede poskytovatelům nové zákazníky a tímto zvyšuje konkurenceschopnost subjektu na trhu, což je z hlediska dlouhodobého fungování velice důležité.

Poptávka po individualizovaném cestování a cestování bez ohledu na věk a zdravotní stav bude mít nepochybně rostoucí tendenci. Jak destinace, tak provozovatelé turistických služeb budou nuceni reagovat na tento sílící vývojový trend, analyzovat svou zákaznickou perspektivu a nabídnout segmentům zákazníků se specifickými potřebami odpovídající služby, což pro ně v důsledku může znamenat významnou konkurenční výhodu.

## Použité zdroje

1. BUHALIS, D. and S. DARCY, 2011. *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: ChannelViewPublications. ISBN 978-1-84541-161-9.
2. BURGSTHALER, S., 2015. *Universal Design of Instruction (UDI): Definition, Principles, Guidelines, and Examples* [online] [vid. 15. května 2017]. Dostupné z: <http://www.washington.edu/doit/universal-design-instruction-udi-definition-principles-guidelines-and-examples>
3. DARCY, S., 2006. *Accessible tourism research*. [online]. [vid 10. dubna 2017]. Dostupné z: <http://accessibletourismresearch.blogspot.cz/2010/01/towards-definition-of-accessible.htm>.
4. DARCY, S., B. CAMERON and S. PEGG, 2010. Accessible tourism and sustainability: discussion and case study. *Journal of Sustainable tourism*. [online]. Vol. 18, No, May 2010, 515-537 [vid 5. června 2017]. Dostupné z: <http://search.proquest.com/docview/365474380/2A5F612CBD4C02PQ/1?accountid=16966>
5. KAZUIST, EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM (ENAT), Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, TRIANON, 2010. *Athena na cestách. Přístupný cestovní ruch v kostce*. Třinec, (CZ 1.04/5.1.01/12.00018).
6. KOZEL, R., MLYNÁŘOVÁ, L., SVOBODOVÁ, H. 2011. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3527-6.
7. NAVRÁTILOVÁ, B., 2011. *Univerzální design a přístupnost staveb*. Praha: Fakulta architektury ČVUT, Ústav nauky o budovách, publikace v rámci projektu FRVŠ. [online]. [vid. 9. prosince 2016] Dostupné z: <http://www.facvut.cz/.../Blanka%20NavrátilováUniverzální%20design%20a>
8. ŠESTÁKOVÁ, I. a P. LUPAČ, 2010. *Budovy bez bariér*. Praha: Grada. ISBN 978-80-2473225-1.
9. Webový portál ČSÚ [online] [vid. 10. října 2017], údaje za rok 2013. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/czso/krajske-rocenky>; vlastní zpracování.

### Ing. Dagmar Zorková, Ph.D.

Instituce: |Katedra cestovního ruchu, Panevropská univerzita, a.s., Fakulta: Vysoká škola obchodní, Spálená 76/14, 110 00, Praha 1, Česká republika, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz)

Email: [zorkova.poradenstvi@seznam.cz](mailto:zorkova.poradenstvi@seznam.cz)

Hlavní výzkumná oblast se týká přístupnosti turistických služeb. Další oblastí je profesionální koučování.



## Příloha č. 1 Záznamový arch strukturovaného rozhovoru (výzkum A, klient)

Vážená paní, vážený pane,  
rádi bychom Vás požádali o krátkou spolupráci na výzkumu přístupného cestovního ruchu, který je realizován Slezskou univerzitou v Opavě. Přístupný cestovní ruch se snaží umožnit rovný přístup ke službám cestovního ruchu všem, včetně seniorů, osob zdravotně postižených, rodin s malými dětmi apod., a to dle jejich individuálních potřeb a přání. Cílem výzkumu je zjistit, jaký vliv mají bezbariérovost, kvalita informací a přístup personálu na vnímání kvality zákazníkem.

Dotazník je anonymní a výsledky budou využity pouze k výzkumným účelům.

- Váš pobyt zde bude trvat:
  - jeden den (bez přenocování)
  - více dnů (s přenocováním)
- Z jakého zdroje jste se dozvěděl/a o tomto zařízení cestovního ruchu (možnost více variant):
  - doporučení přátel, známých
  - návštěva informačního centra
  - doporučení zde v místě
  - reklama tištěná
  - internetové stránky oblasti (destinace)
  - rozhlas (reklama, pořad)
  - internetové stránky zařízení
  - TV (reklama, pořad)
  - venkovní reklama (billboard, poutač)
  - jiný .....
- Zajímá/a jste se při výběru tohoto zařízení o bezbariérovost<sup>10</sup> jeho prostor?
  - ano
  - ne
- Má bezbariérovost objektu vliv na Váš výběr poskytovatele služeb během cestování (hotel, restaurace, turistické atraktivity, kulturní zařízení, historické památky atd.)? Označte prosím velikost vlivu na stupnici:  
(žádný vliv) 0 1 2 3 4 5 (maximální vliv)
- Jaký vliv má bezbariérovost níže uvedených částí objektu na Vaše posouzení celkové kvality služby,  
označte prosím X na stupnici (žádný vliv) 0 - 5 (maximální vliv).

	0	1	2	3	4	5
a/ bezbariérovost parkoviště u objektu						
b/ přístup k objektu (povrch, výška a sklon chodníků, obrubníky)						
c/ bezbariérový vstup do objektu (šířka dveří, směr otevírání, madla)						
d/ bezbariérové vnitřní prostory (chodby, výtah)						
e/ bezbariérová místnost pro stravování (restaurace, bufet apod.)						
f/ bezbariérové WC						
g/ místnost pro specifické potřeby malých dětí a doprovázejících						
h/ bezbariérový pokoj (vyplňte pouze u ubytovacího zařízení)						
i/ další						

<sup>10</sup>Bezbariérová přístupnost a užívání stavby zahrnuje soubor technických, případně technicko-administrativních opatření, zajišťujících samostatný pohyb (tzn. bez pomoci další osoby) a užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

6. Jaký vliv má charakter informací o nabídce na Vaše posuzování celkové kvality služby (jídelní lístky, letáky, programy, balíčky, apod.),  
označte prosím X na stupnici (žádný) 0– 5 (maximální vliv).

	0	1	2	3	4	5
a/ dostatečnost obsahu						
b/ srozumitelnost informací						
c/ velikost písma						
d/ informace o bezbariérovosti						
e/ další						

7. Jaký vliv má chování personálu na Vaše posuzování celkové kvality služby,  
označte prosím X na stupnici (žádný) 0 - 5 (maximální vliv).

	0	1	2	3	4	5
a/ profesionalita						
b/vstřícnost						
c/ řešení individuálních požadavků						
d/další						

8. Vaše připomínky a náměty k bezbariérovosti, informacím a přístupu personálu k hostům v navštíveném zařízení cestovního ruchu:

.....  
 .....  
 .....

Děkujeme za Váš čas, který jste věnoval/a odpovědím na otázky dotazníku.

9. Respondent:

a/ nevyžadující PP

b/ vyžadující PP

b1/ rodič s dítětem do 3 let

b2/ osoba ZP

b3/ senior nad 65 let

Turistický region:

Název zařízení:

# Mobilní aplikace pro zrakově handicapované

## Mobile apps for visually impaired

**Jeřábková Drahomíra**

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

**Lešetický Jan**

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

**Henzlerová Eva**

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

### Abstrakt

Mobilní aplikace jsou denně využívány lidmi s různými handicapy, kteří díky nim získávají větší samostatnost nejen v běžném životě, ale i při cestování. V Česku mohou asistivní technologie pomoci 74 tisícům slabozrakých a nevidomých osob. Tento příspěvek prezentuje dílčí výsledky diplomové práce zabývající se mobilními aplikacemi pro zrakově handicapované v kontextu cestovního ruchu. Cílem toho příspěvku je pomocí řízených rozhovorů zjistit, jaké aplikace jsou zrakově handicapovanými uživateli využívány a jaká omezení vnímají při jejich používání. Na základě odpovědí byly vybrány aplikace pro komparaci a testování. Respondenti uvedli, že při cestování a plánování cest, využívají běžné mapové aplikace v kombinaci s technologiemi jako je Talk Back pro Android a VoiceOver pro iOS. Specializované aplikace (BlindSquare a Lazarillo) byly vyloučeny, a to zejména z důvodu nepřesností hardwarového původu. Mezi komparované a testované aplikace byla zařazena kategorie aplikací, která je zaměřena na počítačové vidění. Tato skupina byla respondenty označena jako užitečná, ale také jako nejméně spolehlivá. V rámci realizovaných testů dosáhla nejlepších výsledků aplikace Seeing AI. Respondenti vyjádřili ochotu platit za kvalitní aplikace, ale po negativních zkušenostech jsou opatrní. Závěry výzkumu naznačují, že mobilní aplikace jsou pro zrakově postižené užitečným nástrojem, ale aplikace využívající počítačové vidění mají nedostatky, které by mohly být vyřešeny hardwarovým doplňkem, jako jsou například „Envision Glasses“.

**Klíčová slova:** asistivní technologie, smartphone, zrakové postižení, aplikace, cestovní ruch

### Abstract

Mobile apps are used daily by people with various disabilities, giving them greater independence in everyday life and travel. In the Czech Republic, assistive technologies could help 74,000 visually impaired and blind people. This paper presents partial results of a master thesis dealing with mobile applications for the visually impaired in the context of tourism.

The aim of this paper is to use guided interviews to ascertain which applications are used by visually impaired users and what limitations they perceive in using them. Based on the responses, apps were selected for comparison and testing. Respondents indicated that when travelling and planning trips, they use common mapping apps in combination with technologies such as Talk Back for Android and VoiceOver for iOS. Specialized apps (BlindSquare and Lazarillo) were excluded, mainly due to hardware inaccuracies. The category of apps that were compared and tested included apps that are scaled to computer vision. This group was identified by respondents as useful, but also as the least reliable. Within the tests conducted, the Seeing AI application achieved the best results. Respondents expressed a willingness to pay for quality apps, but after negative experiences they are cautious. The research findings suggest that mobile apps are a useful tool for the visually impaired, but apps using computer vision have shortcomings that could be addressed by hardware add-ons such as 'Envision Glasses'.

**Key Words:** assistive technology, smartphone, visual impairment, apps, tourism

**JEL klasifikace:** O33, I19

## 1. Úvod

V poslední době se ve velké míře hovoří nejen o udržitelnosti cestovního ruchu, ale zvyšují se (s výjimkou období pandemie covid-19) také počty účastníků cestovního ruchu s nejrůznějšími zdravotními omezeními. Svoji důležitou roli v tomto trendu hraje rychlý rozvoj v oblasti informačně komunikačních technologií, internetu a užívání chytrých mobilních telefonů a mobilních aplikací. Mobilní aplikace využívají na denní bázi také osoby s nejrůznějšími handicapy, kterým pomáhají k samostatnosti v běžném životě i během cestování.

Handicap byl dlouhou dobu vnímán jen jako zdravotní záležitost. Z tohoto důvodu bylo postižení vnímáno pouze jako osobní problém člověka, protože vyplývá z nemoci nebo úrazu, a lze ho tedy kompenzovat lékařskou péčí. Tento přístup se v dnešní době transformuje a převažuje přístup sociálního modelu. To znamená, že handicap nevychází z osobních faktorů, ale z okolních bariér, které těmto lidem brání v plnohodnotném a rovnoprávném zapojení ve společnosti. Sociální přístup pracuje s termínem „omezení“, zdravotnický přístup s termínem „postižení“ (OSN, 2023; Centers for Disease Control and Prevention, 2022).

Zdravotní postižení se dělí na vrozená a způsobená. Vrozená postižení představují asi 3–5 % případů, zbytek tvoří zdravotní postižení způsobená, která se během života projeví jako důsledek úrazu, nehody, onemocnění nebo genetické poruchy (Linderová, 2018).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vymezuje zdravotní postižení jako *“tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby”*.

Naopak WHO popisuje handicap jako částečné, nebo úplné omezení schopnosti vykonávat některou činnost nebo více činností, které je způsobeno poruchou nebo disfunkcí orgánů (WHO, 2023).

Podle ČSÚ v České republice mezi 15letými a staršími žije 1,15 mil. (tabulka 1) obyvatel se zdravotním handicapem, který je dlouhodobě omezuje v běžném životě (ČSÚ, 2023a). Vzhledem k tomu, že lidé se zdravotním omezením většinou necestují sami, jedná se z hlediska cestovního ruchu o ještě větší skupinu. Osob se zrakovým postižením (v tomto případě slabozrakých a nevidomých) u nás žije více než 74 tis. (poslepu.cz, 2018).

Absence zraku má dopad především na funkce poznávací, orientační a pohybové. Osoby se zrakovým postižením jsou *„osoby trpící oční vadou či chorobou, kdy i po optimální korekci mají stále zrakové vnímání narušeno natolik, že jim činí problémy v běžném životě”* (poslepu.cz, 2018). Závažnost zrakového postižení spočívá ve skutečnosti, že až 90 % informací je získáváno pomocí zraku.

Poruchy zrakového vnímání se dle WHO rozdělují do několika kategorií podle závažnosti: lehká a střední slabozrakost, těžká slabozrakost, těžce slabý zrak, praktická nevidomost a úplná nevidomost. Mezi úplně nevidomé patří cca 10 % všech zrakově postižených. (SONS, 2015).

Tabulka 1. Osoby se zdravotním postižením podle pohlaví a věku v ČR, 2019

Věková skupina	Počet v tis.			Podíl na populaci (%) *)			Struktura podle pohlaví (%)			Struktura podle věku (%)		
	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy
Celkem	1 151,9	510,9	641,0	13,2	12,0	14,4	100,0	44,4	55,6	100,0	100,0	100,0
15–34 let	64,6	35,6	29,0	2,8	3,0	2,6	100,0	55,1	44,9	5,6	7,0	4,5
35–49 let	136,6	64,5	72,1	5,7	5,4	5,9	100,0	47,2	52,8	11,9	12,6	11,2
50–64 let	313,6	154,7	158,9	15,8	15,6	16,0	100,0	49,3	50,7	27,2	30,3	24,8
65–79 let	415,9	191,7	224,3	25,6	25,8	25,5	100,0	46,1	53,9	36,1	37,5	35,0
80 a více let	221,2	64,4	156,7	56,4	44,1	63,8	100,0	29,1	70,8	19,2	12,6	24,4

\*) Podíl z celkového počtu osob v dané socio-demografické skupině žijících v soukromých domácnostech

Zdroj: <https://www.czso.cz/documents/10180/90600407/26000619101.pdf>

Asistivní technologie (více známé pod českým názvem kompenzační pomůcky) pomáhají lidem, kteří mají problémy s mluvením, psaním, čtením, pamětí, zrakem, sluchem, pohybem atp., a dělí se na asistenční pomůcky a asistenční služby. Asistenční pomůcky představují nástroje, zařízení nebo software, které mají za úkol zlepšit jejich fyzické nebo psychické funkce, zlepšit tak kvalitu života a usnadnit každodenní činnosti. Asistenční služby jsou služby poskytující pomoc se získáním a užíváním asistenčních pomůcek.

Revoluční pomůcku pro osoby se zrakovou nedostatečností představují „brýle“ společnosti Envision – Envision Glasses, které jsou do určité míry schopny kompenzovat zrak tím, že uživatelům umí přečíst text, rozpoznat bankovky, najít v prostoru osoby a předměty, rozpoznat a načíst QR kódy a rozeznat světlo a barvy. Kromě těchto unikátních brýlí existují binokulární brýle, které umožňují pohled do dálky pro osoby s refrakční vadou, a vibrační brýle, které upozorňují nevidomé na překážky v úrovni hlavy (Envision, 2022). Jako doplněk k bílé holi je k dispozici náramek Sunu Band (Grieb Help, 2019), který na bázi echolokace pomáhá s pohybem v prostoru. Na trhu jsou k dispozici také hodinky, teploměry, osobní i kuchyňské váhy s hlasovým oznámením.

Nelze také opomenout bílou hůl, která patří po staletí k hlavní a základní výbavě nevidomých a slabozrakých (Tyflocentrum, 2023).

Podle výsledků šetření ČSÚ z roku 2023 používá mobilní telefon 99 % obyvatel Česka starších 16 let. Mezi osobami ve věku 16–24 let používá chytrý telefon téměř každý (99,6 %), v mladším seniorském věku 65–74 let si cestu k chytrému telefonu našla již více než polovina (56 %) osob, z osob starších 75 let jej v roce 2023 používal bezmála každý čtvrtý (24 %). Ve specifické skupině invalidních důchodců používá mobilní telefon 92 % osob, když sedm z deseti invalidních důchodců vlastní chytrý telefon (ČSÚ, 2023b). Bohužel nejsou k dispozici údaje o konkrétním handicapu, ale lze předpokládat, že mobilní aplikace mohou být vhodným doplňkem, který osobám s handicapem pomáhá tento handicap vyrovnat. V posledních třech měsících před zmiňovaným průzkumem si alespoň jednu aplikaci stáhlo 64 % uživatelů chytrých telefonů, přičemž zpoplatněnou aplikaci si stáhlo pouze 12 % uživatelů (ČSÚ, 2023b).

Prezentovaný článek představuje dílčí výsledky diplomové práce zaměřené na mobilní aplikace pro handicapované, které lze využít v rámci cestovního ruchu.

## 2. Cíl a metody

Cílem toho příspěvku je pomocí řízených rozhovorů zjistit, jaké aplikace jsou zrakově handicapovanými uživateli využívány a jaká omezení vnímají při jejich používání. Dílčím cílem je následná realizace základního testování (ověření spolehlivosti, ovladatelnosti atd.) vybraných mobilních aplikací. V rámci celého výzkumu bylo realizováno celkově čtyřicet řízených rozhovorů, přičemž deset respondentů bylo zrakově handicapovaných. Řízené rozhovory byly realizovány osobně, online (Skype) a telefonním hovorem, a to v období měsíce února a března roku 2023.

Výzkum byl rozdělen do tří navazujících fází. V první fázi výzkumu byl využit řízený rozhovor, který měl stanovit dílčí kritéria, (základním byl zrakový handicap) dle kterých budou vyhledány a základně komparovány mobilní aplikace. Při řízeném rozhovoru se zrakově handicapovanými byly kladeny následující dotazy:

1. Používáte mobilní aplikace při cestování nebo plánování cesty?
2. Plánujete si cestu předem?
3. Jsou pro Vás aplikace užitečné?
4. Jsou pro Vás snadno ovladatelné?
5. Odpovídají informace v aplikaci realitě?
6. Jste ochotni za aplikaci zaplatit?
7. Jaké funkcionality v aplikacích postrádáte?

Ve druhé fázi bylo pro komparaci mobilních aplikací využito kromě omezujících podmínek zjištěných v první fázi výzkumu i technických kritérií. Mezi kritéria byla stanovena použitelnost na operačních systémech (Android a iOS), dostupnost informací (online, offline), využití integrovaného fotoaparátu a cenová dostupnost (zdarma). Bodové hodnocení bylo řešeno následovně: splněno (1 b.), částečně splněno (0,5 b.), nesplněno (0 b.).

Ve třetí fázi výzkumu bylo realizováno testování vybraných mobilních aplikací. Testování vycházelo z výsledků řízeného rozhovoru, a to z otázek číslo pět a šest. V rámci testů byly využity následující zařízení: Samsung Galaxy Note 20 Ultra 5G (Android 13), Samsung Galaxy S21 5G (Android 14), iPhone 12 (iOS 16) a iPhone 13 (iOS 16). Dále byla stanovena tato kritéria: OCR (čtení krátkého i delšího textu), počítačového vidění (rozpoznávání osob, bankovek, předmětů a barev).

Bodové hodnocení bylo řešeno následovně: splněno s funkcí navíc (3 b.), splněno (2 b.), splněno s výhradou (1 b.), nesplňuje (0 b.). Speciální kategorií v hodnocení bylo kritérium další funkce, kde byl udělen vždy 1 bod za funkci, která byla vyhodnocena jako využitelná pro zrakově handicapované.

## 3. Výsledky a diskuse

V rámci řízeného rozhovoru (první fáze výzkumu) bylo z prvních dvou otázek zjištěno, že všichni dotazovaní využívají mobilní aplikaci při cestování a plánování cesty. Dle zjištěných výsledků nevidomí a zrakově postižení velice často využívají Google Maps, Apple Maps, případně mapy.cz. Pomocí odcítače (Talk Back pro Android a VoiceOver pro iOS) je pro ně jednoduché zadat trasu cesty a pomocí sluchátek poslouchat navigační instrukce, které ovšem nejsou dle odpovědí vždy úplně přesné. Záleží hlavně na signálu GPS a u některých aplikací i na kvalitě mobilního připojení. Problémy s GPS bývají v hustších zástavbách a vnitřních prostorách budov. Nejčastěji zmiňovanými specializovanými aplikacemi pro prostorovou orientaci byly BlindSquare (placené) a Lazarillo (zdarma). Dalšími příklady aplikací, které mají využití v cestovním ruchu, jsou aplikace Booking, Regiojet, Vlaky nebo IDOS.

Oslovení respondenti na základě třetí otázky považují mobilní aplikace za užitečné, a to nejen ty specializované. Shodují se však na tom, že některé jsou méně spolehlivé. Jsou to zejména ty, které se

zaměřují na využití fotoaparátu smartphone zařízení, tedy na počítačové vidění. Otázka číslo čtyři se ptala na obtížnost ovladatelnosti mobilních aplikací a v odpovědích na ni se respondenti názorově rozcházeli. Většina respondentů odpověděla, že aplikace, které jsou vytvořené přímo pro zrakově handicapované, jsou vcelku jednoduché na ovládání. U běžných aplikací se ale vyskytují problémy s ovládáním. V případě ztížené ovladatelnosti dochází k žádosti o pomoc blízkých osob. Dále také docházelo ke shodě v názoru v tom, že u aplikací, pokud nejsou vytvářeny ve spolupráci se zrakově handicapovanou osobou, je jejich užitečnost (resp. spolehlivost) a ovladatelnost značně ztížena.

Dílním zjištěním z odpovědí získaných v rámci řízeného rozhovoru, jsou kritéria (rozpoznání osob, objektů a barev), která upřesňují aplikace pro druhou fázi výzkumu. Níže jsou uvedeny mobilní aplikace, které oslovení zmiňovali, spolu se stručným popisem hlavních funkcionalit, jež byly na základě výsledků první fáze výzkumu zařazeny do komparace.

**Be My Eyes** je bezplatná celosvětová databáze (ve více než 150 zemích světa a ve více než 180 jazycích), dostupná ke stažení jak pro Android, tak pro iOS, Tato pomocná služba nevidomým a slabozrakým je založena na práci dobrovolníků, kteří se zaregistrují v databázi stejně tak jako nevidomí a slabozrací. Pomocí videa a sdílení polohy (LBS) se dostane osobě se zrakovým postižením okamžitá pomoc v situaci, kdy si nevystačí s bílou hůlkou, nebo jinou asistenční pomůckou (Be My Eyes, 2023).

**Envision AI** – bezplatná popisovací a rozpoznávací aplikace. Aplikace s umělou inteligencí umí rozpoznat čárové kódy, dokáže přečíst text hlasovým výstupem, rozpozná obličej, popisuje prostor, kde se člověk nachází, umí vyhledat předměty. K tomu, aby správně fungovala, potřebuje fotoaparát, kterým se namíří na objekt nebo do prostoru a dobré připojení k internetu (Envision, 2022).

**Seeing AI** – tato aplikace uvádí téměř shodné funkcionality jako Envision AI. Rozdílností jsou zejména funkce pro čtení krátkých textů, dokumentů a čárových kódů. Je schopná rozeznávat ve 3D, popisuje věci, které se nacházejí kolem uživatele. Aplikace je dostupná pouze pro iOS (verze 14) a zařízení od řady 12 a novější, jelikož využívá integrovaný senzor LiDAR (Microsoft, 2023).

**Seeing Assistant Home** – vyvinutá polskou společností Transit Technologies pro Android i iOS a stejně jako Seeing AI analyzuje kamerou mobilního zařízení texty, QR a čárové kódy, které umí nejen přečíst, ale také generovat a uživatel si může doma sám označit předměty kolem sebe. Nechybí funkce rozpoznávání barev, detekce světla a kamerová lupa. Funkce „hlasové příkazy“ umožňuje aplikaci ovládat mluveným hlasem bez nutnosti aktivace funkce prstem (Transition Technologies, 2023).

**One Step Reader** – aplikace je placená (iOS a Android) a umí nahlas přečíst uživatelem vyfocený text i v režimu offline. Textem se v tomto případě rozumí jakýkoliv text (nejen krátký). Výhodou aplikace je to, že umožňuje s textem dále pracovat. Aplikace je vhodná nejen pro zrakově handicapované, ale i pro osoby, které mají obecně problém se čtením (Blind Help Project, 2023).

V tabulce 2 je uvedena základní komparace parametrů vybraných aplikací pro zrakově handicapované. Na základě výsledků komparace bylo rozhodnuto, že pro další testování budou vybrány aplikace Envision AI, Seeing Assistant Home a Seeing AI. Poslední jmenovaná sice získala stejně bodů jako aplikace Be My Eyes a One Step Reader, ale oproti ostatním ji lze považovat za univerzální, a to z důvodu funkce rozpoznávání osob, objektů a barev.

Tabulka 2: Komparace základních parametrů aplikací pro zrakově handicapované

	Be My Eyes	Envision AI	Seeing AI	Seeing Assistant Home	One Step Reader
iOS	1	1	1	1	1
Android	1	1	0	1	1
Zdarma	1	1	1	1	0
Offline	0	0	0	0,5 (zčásti)	1
Video (live)	1	1	1	1	0
Fotografie	0	0	0	0	1
Rozpoznávání	0	1	1	1	0
Celkem (body)	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5,5</b>	<b>4</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Aby mohl člověk bez zrakového postižení pochopit (alespoň částečně) potřeby a možnosti nevidomých a zrakově handicapovaných, je důležité realizovat základní testování vybraných aplikací. Třetí fáze testování vycházela z výsledků řízeného rozhovoru, a to konkrétně z otázek číslo pět a šest. Většina respondentů odpověděla na otázku číslo pět, zda informace v aplikaci odpovídají realitě, spíše negativně. Konkrétně docházelo k průběžným záměnám v určení objektu, např. že se na fotoaparátu nachází stůl a popsán jako skříň. Další zajímavostí, kterou respondenti zmínili, byla záměna u domácího zvířectva, např. byl identifikován pes, ale snímána byla kočka. Dále část respondentů upozornila na fakt, že aplikace s možností rozpoznávání, resp. detekcí osob, objektů nebo barev jsou zajímavé, ale v praxi kvůli problematice GDPR obtížně využitelné. V odpovědích bylo zdůrazněno, že oceňují funkcionalitu, která řekne např. „třicetiletá žena, která se směje“, ale pro mnoho lidí (zejména focených) to může být velice obtěžující a mohou toto považovat za citlivou a osobní věc. Na základě odpovědí na otázku číslo šest „Jste ochotni za aplikaci zaplatit?“, lze konstatovat, že uživatelé jsou ochotni za dobrou a funkční aplikaci zaplatit, ale po některých negativních zkušenostech si nákupy neznámých aplikací velmi rozmýšlejí.

Z výše uvedených poznatků bylo sestaveno testování tří aplikací (Envision AI, Seeing Assistant Home a Seeing AI), pomocí kterého bylo snahou ověřit negativní zkušenosti uživatelů. Všechny zmíněné aplikace využívají pro svoji funkci fotoaparát v živém náhledu (live mode). Konceptně využívají spodní část obrazovky pro ovládací prvky jako je čtení krátkého textu, rozpoznávání scény, lidí, objektů nebo čtení čárových kódů. V rámci uvedených funkcí mají aplikace k dispozici navigaci (zvukovou a vibrační), která pomáhá uživatelům správně nasměrovat kameru na snímáný objekt či dokument.

Všechny uvedené aplikace dokáží velmi dobře využívat funkci OCR (Optical Character Recognition) pro přečtení tištěného textu, a to nejen v případě krátkých textů. Za přínosnou lze hodnotit i funkci čtení čárových kódů, kterou lze využít například pro rozeznání některých potravin a nápojů. Rozpoznání bankovek bylo v rámci testovaných aplikací velmi obdobné. Docházelo k rozeznání hodnoty, ale měna nebyla ani v jednom případě správně určena. Aplikace Seeing Assistant Home identifikovala bankovky 100 a 200 (CZK) jako ruský rubl (RUB). Největších rozdílů ve funkčnosti docházelo v rámci testů zaměřených na rozeznávání osob, objektů a barev. Níže jsou uvedeny hlavní zjištěné poznatky a rozdílnosti.



Aplikace **Seeing AI** je k dispozici pouze pro iOS a její funkce na rozpoznávání osob a tváří je velice zdařilá. Uživatel si může osoby uložit a pojmenovat a při příští identifikaci umí aplikace říct rovnou jméno dotyčné osoby. Aplikace poměrně spolehlivě rozpozná, zda je dotyčná osoba žena, muž, mladší, starší nebo dítě, umí rozpoznat náladu a řekne přibližný věk dotyčného. V rámci testování byl testovacím objektem muž ve věku 41 let, kterého aplikace odhadla na 39 let. Dále pak dívka ve věku 4 let, která byla odhadnuta na 5 let. Ženu ve věku 60 let odhadla zcela přesně. Aplikace je schopna i rozpoznání činnosti, které se snímaná osoba věnuje, například „stojí u okna a drží sklenici“. Nicméně pro stanovení spolehlivosti by bylo vhodné realizovat rozsáhlejší sadu testů. Při testu rozpoznávání objektů byla židle označena jako křeslo, čímž se tedy potvrdilo tvrzení o nespolehlivosti z řízených rozhovorů.

Druhou aplikací, která byla testována, byla **Envision AI** bez hardwarového doplňku „Envision Glasses“. Za jistý nedostatek lze považovat absenci rozpoznávání činnosti snímané osoby, kdy dochází k nepřesným, možná až zavádějícím popisům dané scény. Při zkušební fotografii, kde se usmívala žena, byl obrázek popsán jako „žena s úsměvem pro fotoaparát“, když žena našpulila rty, fotografie byla popsána jako „vypadá jako žena s selfie“. Zajímavou funkcí, kterou tato aplikace disponuje je hledání přednastavených předmětů, osoby či zvířete. V případě zaměření hledaného objektu se ozve zvukový signál, který se snaží osobu navigovat. Celkově lze tuto funkci pro zrakově handicapovaného považovat za obtížnou, jelikož nejsou oznamovány směrové instrukce.

Poslední testovanou aplikací byla **Seeing Assistant Home**, která pro většinu svých funkcí, kromě generování a čtení čárových kódů, nevyžaduje připojení k internetu. Detekce osob není v aplikaci k dispozici a objekty jsou řešeny pouze pomocí vygenerovaných čárových kódů. Na základě testování lze říci, že tato funkcionalita může zvýšit spolehlivost detekce objektu, ale vyžaduje asistenci a administraci ze strany osoby bez zrakového handicapu.

Oproti předchozím aplikacím disponuje funkcemi navíc, a to hlasovým ovládním, detektorem světla a lupou, která využívá optického a digitálního zoomu fotoaparátu. Detektor světla využívá zvukové signalizace v závislosti na naměřené intenzitě světla, se snižující se intenzitou jsou využívány tóny nižší. Jistým nedostatkem je rozdílnost funkcí aplikace mezi operačním systémem Android a iOS.

Tabulka 3. Porovnání aplikací SA Home, Seeing AI a Envision AI

Funkce (kritérium)		SA Home	Envision AI	Seeing AI
OCR (čtení)	krátký text	2	2	2
	dlouhý text	2	2	2
Počítačové vidění (rozpoznávání)	osob	0	2	3
	předmětů	1	2	2
	bankovek	1	0	1
	barev	1	1	1
Ostatní funkce	popisování předmětů vlastními kódy	1	0	0
	skenování NFC	1	0	0
	detektor světla	1	0	1
	hlasové příkazy	1	0	0
Celkem (body)		<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

V tabulce 3 je uvedeno hodnocení pro jednotlivé části testovaných funkcí, resp. kritérií. Aplikace Seeing AI získala nejvíce bodů (12 b.), a to zejména z důvodu propracovaného rozpoznávání osob. Další aplikací, která získala o jeden bod méně, je Seeing Assistant Home. Naopak velmi překvapivě získala nejméně bodů aplikace Envision AI, u které lze konstatovat, že počítačové vidění nereflektuje prostředí tak dokonale jako Seeing AI. Autoři tohoto příspěvku se domnívají, že tento nedostatek může být způsoben tím, že zřejmě není využíván integrovaný senzor LiDAR, jako tomu je v případě aplikace Seeing AI. Tato domněnka je podložena faktem, že je aplikace Seeing Assistant Home dostupná jak pro operační systém Android, tak iOS, a to pro všechna zařízení i ta, která zmíněným senzorem nedisponují.

Všechny testované aplikace vykazovaly nejvyšší chybovost ve funkcionalitě rozpoznávání barev. U aplikace Envision AI dostupné pro operační systém iOS i Android, docházelo k nejvýraznějším rozdílům ve výsledcích. Lze tedy předpokládat, že spolehlivost této funkce je ovlivněna nejen osvětlením či typem povrchu snímaného objektu, ale i kvalitou integrovaného fotoaparátu. Na poslední doplňující otázku „Jaké funkcionality v aplikacích postrádáte?“ v závěru řízených rozhovorů, byla nejvíce zmiňována absence funkcionality, která by byla zaměřena na navigaci v prostoru nádražních budov. Respondenti zejména zmiňovali komplikovanost přístupu k perónům.

Z odpovědí také vyplynulo, že dotazovaní postrádají aplikace zaměřené na kulturu. Konkrétně se jednalo o funkcionalitu, která by jasně informovala o tom, zda je např. v muzeu dostupný audio komentář, nebo zda je výstava přizpůsobena i pro zrakově handicapované návštěvníky.

#### 4. Závěr

Prezentovaný příspěvek představuje dílčí výsledky diplomové práce zaměřené na mobilní aplikace pro handicapované, které lze využít v rámci cestovního ruchu. V rámci výzkumu bylo realizováno celkově čtyřicet řízených rozhovorů, přičemž deset respondentů bylo zrakově handicapovaných. Na základě odpovědí respondentů bylo zjišťováno, jaké mobilní aplikace využívají a jaká omezení pociťují při jejich používání. Odpovědi, které byly od respondentů získány, byly dále použity jako kritéria pro základní komparaci a následné testování mobilních aplikací. Zmíněné testování se snaží alespoň částečně pochopit potřeby a možnosti nevidomých a zrakově handicapovaných, a to zejména pro další navazující výzkumy, které se týkají návrhu a vývoje mobilních aplikací pro zmíněnou skupinu uživatelů.

Respondenti řízených rozhovorů uváděli, že při cestování a plánování využívají běžné aplikace, jako jsou Google Maps, Apple Maps a mapy.cz, a to v kombinaci s odečítačem Talk Back pro Android a VoiceOver pro iOS. Nejčastěji zmiňovanými specializovanými aplikacemi pro prostorovou orientaci byly BlindSquare (placené) a Lazarillo (zdarma). U všech výše zmíněných aplikací se respondenti shodovali, že v některých případech dochází k navigačním nepřesnostem. Vzhledem k tomu, že nepřesnosti jsou závislé zejména na signálu GPS a u některých aplikací i na kvalitě mobilního připojení, proto se autoři toho příspěvku rozhodli tyto aplikace vyloučit z komparace a následného testování.

Do skupiny aplikací, u nichž jsou funkcionality považovány za přínosné, ale méně spolehlivé, byly zařazeny aplikace, které se zaměřují na využití fotoaparátu smartphone zařízení, tedy na počítačové vidění. Respondenti se názorově shodli na tom, že u aplikací, které nejsou vytvářeny ve spolupráci se zrakově handicapovanou osobou, je jejich užitečnost (resp. spolehlivost) a ovladatelnost značně ztížena. Na základě těchto výsledků bylo rozhodnuto, že zmíněná skupina aplikací je vhodná pro komparaci a testování. Pro komparaci byly vybrány na základě řízených rozhovorů a základních kritérií (rozpoznávání osob, objektů a barev) následující aplikace: Be My Eyes, Envision AI, Seeing AI, Seeing Assistant Home a One Step Reader. Na základě výsledků komparace byly pro další

testování vybraných aplikací Seeing Assistant Home (5,5 b.) Envision AI (5 b.) a Seeing AI (4 b.). Poslední jmenovaná sice získala stejně bodů jako aplikace Be My Eyes a One Step Reader, ale oproti ostatním ji lze považovat za univerzální, a to z důvodu funkce rozpoznávání osob, objektů a barev. Testování vybraných aplikací (Envision AI, Seeing Assistant Home a Seeing AI) si kladlo za cíl ověřit negativní zkušenosti uživatelů. Sekundárním cílem bylo alespoň částečné pochopení potřeb a možností zrakově handicapovaných uživatelů při používání mobilních aplikací. Všechny zmíněné aplikace využívají pro svoji funkci fotoaparát v živém náhledu (live mode). Konceptně využívají spodní část obrazovky pro ovládací prvky jako je čtení krátkého textu, rozpoznávání scény, lidí, objektů nebo čtení čárových kódů. V rámci uvedených funkcí mají aplikace k dispozici navigaci (zvukovou a vibrační), která pomáhá uživatelům správně nasměrovat kameru na snímání objektu či dokumentu. Všechny uvedené aplikace dokáží velmi dobře využívat funkci OCR (Optical Character Recognition) pro přečtení tištěného textu, a to nejen v případě krátkých textů. Za přínosnou lze hodnotit i funkci čtení čárových kódů, kterou lze využít například pro rozeznání některých potravin a nápojů. Rozpoznání bankovek bylo v rámci testovaných aplikací velmi obdobné. Docházelo k rozeznání hodnoty, ale měna nebyla ani v jednom případě správně určena. Aplikace Seeing Assistant Home identifikovala bankovky 100 a 200 (CZK) jako ruský rubl (RUB). Všechny testované aplikace vykazovaly nejvyšší chybovost ve funkcionalitě rozpoznávání barev. U aplikace Envision AI, která je dostupná jak pro operační systém Android a iOS, docházelo k nejvýraznějším rozdílům ve výsledcích. Lze tedy předpokládat, že spolehlivost této funkce je ovlivněna nejen osvětlením či typem povrchu snímaného objektu, ale i kvalitou integrovaného fotoaparátu.

V rámci testování byla potvrzena chybovost, která byla respondenty zmiňována, a to že při rozpoznávání osob a objektů docházelo k průběžným změnám určení objektu. Dále bylo také potvrzeno, že i přes zvukovou navigaci může být pro zrakově handicapovaného uživatele obtížné přesně zaměřit smartphone na snímání objektu. Dále bylo ze strany respondentů zmiňováno, že pro mnoho lidí (focených) to může být velice obtěžující a mohou toto považovat za citlivou osobní věc. Jistým hardwarovým řešením obou zmíněných nedostatků, mohou být „Envision Glasses“, které nebyly záměrně pro výzkum využity, z důvodu dodržení shodných podmínek pro všechna testování. Z testování v rámci jednotlivých funkcí, a to OCR (čtení krátkého i delšího textu), počítačového vidění (rozpoznávání osob, bankovek, předmětů a barev), byla vyhodnocena jako nejlepší aplikace Seeing AI. Zmíněná aplikace získala nejvíce bodů (12 b.), a to zejména z důvodu propracovaného rozpoznávání osob. Další aplikací, která získala o jeden bod méně, je Seeing Assistant Home. Naopak velmi překvapivě získala nejméně bodů aplikace Envision AI, u které lze konstatovat, že počítačové vidění nereflektuje prostředí tak dokonale jako Seeing AI.

Autoři tohoto příspěvku se domnívají, že tento nedostatek může být způsoben tím, že zřejmě není využíván integrovaný senzor LiDAR jako tomu je v případě aplikace Seeing AI.

Tato domněnka je podložena faktem, že je aplikace Seeing Assistant Home dostupná jak pro operační systém Android, tak iOS, a to pro všechna zařízení, která zmíněným senzorem nedisponují.

Na základě odpovědí na otázku „Jste ochotni za aplikaci zaplatit?“ lze konstatovat, že uživatelé jsou ochotni za dobrou a funkční aplikaci zaplatit, ale po některých negativních zkušenostech si nákupy neznámých aplikací velmi rozmýšlejí. Toto zjištění potvrzuje výsledky šetření ČSÚ z roku 2023, které uvádí, že zpoplatněnou aplikaci si stáhne pouze 12 % uživatelů (ČSÚ, 2023b). V závěru řízených rozhovorů byla položena doplňující otázka „Jaké funkcionality v aplikacích postrádáte?“. Nejčastěji byla zmiňována absence funkcionality, která by byla zaměřena na navigaci v prostoru nádražních budov. Respondenti zejména zmiňovali komplikovanost přístupu k perónům. Z odpovědí také vyplynulo, že dotazovaní postrádají aplikace zaměřené na kulturu. Konkrétně se jednalo o funkcionalitu, která by jasně informovala o tom, zda je např. v muzeu dostupný audio komentář, nebo zda je výstava přizpůsobena i pro zrakově handicapované návštěvníky.

Výsledky realizovaného výzkumu potvrzují, že mobilní aplikace jsou osobami se zrakovým handicapem využívány a lze je považovat za vhodným doplněk k bílé holi. Z výsledků řízených rozhovorů i testování bylo potvrzeno, že aplikace, které využívají integrovaný fotoaparát a snaží se tím kompenzovat zrak uživatele, vykazují jisté nedostatky. Na základě realizovaného výzkumu lze konstatovat, že řešením zjištěných nedostatků by mohl být hardwarový doplněk, a to zřejmě ve formě nositelné elektroniky – brýlí.

## Použité zdroje

1. Be My Eyes (2023). *Be My Eyes*. Online. 2023-04-07. Dostupné z: <https://www.bemyeyes.com/>
2. Blind Help Project (2015). *Blind help Project*. Online [cit. 2023-07-14]. Dostupné z: <https://blindhelp.net/software/onestep-reader>.
3. Blindshell (2023) *Blindshell*. Online [cit. 2023-07-12]. Dostupné z: <https://www.blindshell.cz/>.
4. Centers for Disease Control and Prevention (2022). *Disability and health overview*. Online [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability.html>.
5. Česká republika (2006). *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Online. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006).
6. ČSÚ (2023a). *Výběrové šetření osob se zdravotním omezením*. Online. Česká republika: ČSÚ, 2023 [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/vykazy/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-omezenim-vspo>.
7. ČSÚ (2023b). *Využívání komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami – 2023*. Online. Česká republika: ČSÚ, 2023 [cit. 2024-02-06]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologii-v-domacnostech-a-mezi-osobami-2023>.
8. Envision (2022). *Envision Glasses*. Online [cit. 2023-07-12]. Dostupné z: <https://www.letsenvision.com/glasses>.
9. Envision (2022). *Envision App*. Online. [cit. 2023-07-14]. Dostupné z: <https://www.letsenvision.com/app>.
10. Gieb Help (2019). *Sunu náramek*. Online [cit. 2023-07-12]. Dostupné z: <https://giebhelp.eu/sunu-naramek/>.
11. Lazarillo (2021). *Lazarillo*. Online [cit. 2023-07-09]. Dostupné z: <https://lazarillo.app/theapp/>.
12. Linderová, I. (2018) *Cestovní ruch osob se zdravotním postižením*. Brno: Paido.
13. Microsoft (2023). *Seeing AI*. Online [cit. 2023-07-14]. Dostupné z: <https://www.microsoft.com/en-us/ai/seeing-ai>
14. OSN (2023). *Promoting accessible tourism for all*. Online [cit. 2023-06-27]. Dostupné z: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.html>.
15. Poslepu.cz (2018). *Kolik je v České republice zrakově postižených lidí?* Online [cit. 2023-06-30]. Dostupné z: <https://poslepu.cz/kolik-je-v-ceske-republice-zrakove-postizenych-lidi/>.
16. SONS (2015). *Klasifikace zrakového postižení podle WHO* [online]. Praha: SONS, 2015 [cit. 2023-06-30]. Dostupné z: <http://archiv.sons.cz/klasifikace.php>
17. SYMBIO Access devices (2023). Online [cit. 2023-07-12]. Dostupné z: <http://www.isymbio.cz/>.

18. Transition Technologies, (2023). *Seeing Assistant Home*. Online [cit. 2023-07-14]. Dostupné z: <https://seeingassistant.tt.com.pl/home/>.
19. Tyflocentrum (2023). *Seznam kompenzačních pomůcek*. Online [cit. 2023-07-12]. Dostupné z: <http://www.tyflocentrumjihlava.cz/sluzby/seznam-kompenzacnich-pomucek/>.
20. Vision labs (2019). *Cash Reader*. Online [cit. 2023-07-13]. Dostupné z: <http://mouthmouse.eu/cz/>
21. WHO (2023). *Disability*. Online [cit. 2023-06-30]. Dostupné z: [https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1).

**Bc. Drahomíra Jeřábková**

Instituce: Katedra digitální ekonomiky, informatiky a statistiky, Fakulta Vysoká škola obchodní, Panevropská univerzita, Spálená 76/14, 110 00, Praha 1, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz)

Email: [jerabkova@is.peuni.cz](mailto:jerabkova@is.peuni.cz)

Studentka Panevropské univerzity.

**Ing. Jan Lešetický, Ph.D.**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4783-1226>

Instituce: Katedra digitální ekonomiky, informatiky a statistiky, Fakulta Vysoká škola obchodní, Panevropská univerzita, Spálená 76/14, 110 00, Praha 1, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz)

Email: [jan.leseticky@peuni.cz](mailto:jan.leseticky@peuni.cz)

Vedoucí Katedry digitální ekonomiky, informatiky a statistiky FVŠO Panevropské univerzity. Ve výuce se věnuje zejména předávání znalostí z oblasti informatiky. V odborných předmětech se zaměřuje například na tvorbu webových a mobilních aplikací, modelování v CAD a 3D tisk. Mezi oblasti odborného zájmu patří počítačová bezpečnost, letecké simulátory a bezpitotní prostředky.

**RNDr. Eva Henzlerová, Ph.D.**

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-7285-4613>

Instituce: Katedra digitální ekonomiky, informatiky a statistiky, Fakulta Vysoká škola obchodní, Panevropská univerzita, Spálená 76/14, 110 00, Praha 1, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz)

Email: [eva.henzlerova@peuni.cz](mailto:eva.henzlerova@peuni.cz)

Členka Katedry digitální ekonomie, informatiky a statistiky FVŠO v Praze a Odboru komunikace ČSÚ. Je členkou České demografické společnosti. Věnuje se historické demografii, matematickému modelování věkových struktur a analýze dat.

# Potenciál aktivit cestovního ruchu při modernizaci sociální práce

## The Potential of Tourism Activities in the Modernization of Social Work

**Krpálek Pavel**

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci, Praha 15, ČR

**Krahulcová Beáta**

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci, Praha 15, ČR

**Válková Monika**

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci, Praha 15, ČR

### Abstrakt

Příspěvek je ve vztahu k zaměření konference pojat jako vstupní diseminace východisek rozsáhlého rozvojového projektu, řešeného od podzimu 2023 v rámci operačního programu *Zaměstnanost plus* Evropských sociálních fondů. Autoři jsou jádrem multidisciplinárního řešitelského týmu příspěvkové organizace *Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15*. Projekt s názvem *Modernizace sociální práce na Praze 15* je rozložen do tří let řešení, od září 2023 do srpna 2026. V souladu s názvem projektu je zaměřen na komplexní posouzení stávajícího modelu sociální práce, identifikaci silných a slabých míst, eliminaci případných rezerv a implementaci nových progresivních postupů, umožňujících dosáhnout efektivní a pro klienty příznivou cestu kontinuální modernizace sociální práce v konkrétní městské části hlavního města Prahy. V této závažné, komplexní a složité sociálně zdravotní problematice se může zdát komponenta obohacování života klientů o aktivity sociálního cestovního ruchu jako téma marginální a obtížně uchopitelné. Autoři jsou si toho vědomi, vnímají to jako výzvu a rozhodně se tomuto aspektu se ve svém zkoumání nebudou vyhýbat. Jejich snahou je všestranná podpora klientů pro jejich co možná nejplnohodnotnější život. Výzkum je ovšem ještě na úplném začátku, probíhá aktualizací desk research, analýza situačních východisek a nastavení evaluačních procesů. Účast na konferenci a publikování tohoto příspěvku zamýšleli autoři jako vítanou příležitost pro navázání kontaktů pro spolupráci a koordinaci výzkumných aktivit s českými a zahraničními partnery, kteří se profilují v této oblasti sociální a charitativní práce.

**Klíčová slova:** modernizace sociální práce; ošetrovatelská pomoc; sociálně zdravotní péče; sociální cestovní ruch; klientský přístup; efektivnost; komfort klientů sociálních služeb.

### Abstract

In relation to the focus of the conference, the contribution is conceived as an initial dissemination of the starting points of a large-scale development project, solved from autumn 2023 as part of the operational program *Employment plus* of the European Social Funds. The authors are the core of the multidisciplinary research team of the contribution organization *Center for Social and Nursing Assistance Prague 15*. The project entitled *Modernization of social work in Prague 15* is divided into three years of solution, from September 2023 to August 2026. In accordance with the name of the project, it is focused on a comprehensive assessment of the existing of the social work model, identification of strong and weak points, elimination of potential reserves and implementation of new progressive procedures, enabling to achieve an efficient and client-friendly path of continuous modernization of social work in a specific urban area of the capital city of Prague. In this serious, complex and complex social health issue, the component of enriching clients' lives with social tourism activities may seem marginal and difficult to grasp. The authors are aware of this, perceive it as a challenge and will certainly not avoid this aspect in their research. Their endeavor is all-round support

of clients for their fullest possible life. However, the research is still at the very beginning, updating desk research, analysis of situational starting points, setting up of evaluation processes are underway. The authors intended the participation in the conference and the publication of this contribution as a welcome opportunity to establish contacts for cooperation and coordination of research activities with Czech and foreign partners who are prominent in this area of social and charitable work.

**Key Words:** modernization of social work; nursing assistance; social health care; social tourism; client access; efficiency; comfort of social service clients.

**JEL klasifikace:** I14; I18; Z32.

## 1. Úvod

Obraz sociální práce a aktivity pomáhajících profesí jsou tradičně rámovány fyzickým a duševním zdravím, krizovou intervencí a komunitním dosahem. Příslušná konotace pokračuje směrem ke zdravotně sociálním intervencím, individuálnímu a rodinnému poradenství, zdraví a lidskému blahu. Krizová intervence a komunitní rozvoj jsou v tomto kontextu zpravidla vnímány jako typické kariérní dráhy sociálních pracovníků. Zatímco takto orientované kariéry a projekty nabízejí angažovaným sociálním pracovníkům cenné cesty, zainteresované organizace usilující o vytvoření zdravějších a šťastnějších komunit ve svých zařízeních i mimo ně očekávají od těchto profesionálů, aby jako lídři vedli sociální práci zaměstnanců a dobrovolníků, motivovali je a zapojovali do rozvojeschopné komunity (Randstad RiseSmart, 2024). Klienti jsou epicentrem zájmu, generální složkou i cílem praxe sociální práce. Záměrem je pomoci ohroženým jedincům komunikovat, identifikovat a řešit jejich problémy vyplývající z nerovnováhy mezi nimi a zdánlivě či reálně insuficientním prostředím, vyjasnit oblasti nespokojenosti mezi lidskými bytostmi a jejich prostředí pro prevenci výskytu nerovnováhy.

Z hlediska účinné diagnostiky a prevence je účelem sociální práce identifikovat a posílit schopnosti lidských bytostí individuálně nebo kolektivně fungovat s lidmi (Ghosh, 2021, pp. 1). Pro efektivní praxi sociální práce jsou tedy stěžejní vztahy, jejich přesné zmapování (Wilson et al., 2008). Sociální práce se zabývá mnoha aspekty neopakovatelných situací klientů v obtížných rodinných, zdravotních, sociálně ekonomických podmínkách vždy jedinečné emoční situace. Na mikroúrovni praxe pomáhá klientovi jako jednotlivci, aby lépe zapadl do “prostředí” ve kterém se ocitl, a na makroúrovni praxe sociální práce optimalizuje toto prostředí tak, že i z pohledu jednotlivců funguje lépe (Segal et al., 2010). Profese sociální práce tedy vychází z filozofie, která si klade za cíl zabývat se problematikou vzájemné závislosti mezi lidmi a prostředím, saturováním potřeb klientů sociální práce, zajištěním jejich zdraví a psychické pohody a souběžně s tím optimálního fungování sociálních institucí vůči sociálním, finančním, zdravotním a bezpečnostním aspektům života klientů (Tangeberg; Kemp 2002). Sociální práce vyrostla z humanitních a demokratických ideálů a její hodnoty jsou založeny na respektu k rovnosti, hodnotě a důstojnosti lidských bytostí (Hefferhan, 2006).

Proto si tým autorů v souladu s mezinárodními trendy sociální práce vytknul za cíl modernizovat sociální práci vytvořením důstojnějších podmínek pro život klientů od záchytu lidí s potřebou intervence, přes case management a koordinované průběžné hodnocení kvality služeb až po každodenní terénní práci s klienty, kteří potřebují podporu v mnoha životních oblastech. Součástí takové modernizace je systém zajišťování a vnitřního hodnocení kvality, založený na evaluačních

procesech za asistence multidisciplinárního týmu a vytvoření “učící se organizace”, tzn. vzdělávací základny pro transfer poznatků nejen z teorie do praxe, ale i z praxe do teorie sociální práce.

## 2. Literární rešerše

Cestovní ruch chápeme jako součást moderního životního stylu, jde o specifický soubor aktivit, zaměřený na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase. Jejich cílem je odpočinek, zdraví, poznání, rozptýlení a zábava, kulturní a sportovní vyžití, služební cesty, tj. získání komplexního zážitku (Gučík, 2000: In Linderová, 2013b). Podle UNWTO (United Nations World Tourism Organization, 1991) je cestovní ruch činnost osoby, která cestuje na přechodnou dobu do místa mimo svého běžného životního prostředí, přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě (Linderová, 2013b).

Sociální cestovní ruch zahrnuje cestování seniorů, zdravotně postižených osob, nízkopříjmových skupin obyvatelstva, tzn. mládeže a rodin s nízkými příjmy. Evropská unie označuje sociální cestovní ruch jako „cestovní ruch pro všechny“ (Linderová, 2013a). Podle Světové organizace cestovního ruchu je cestování osob se zdravotním postižením a dalších skupin obyvatelstva spadajících pod kategorii sociální cestovní ruch důležitým prvkem odpovědného a udržitelného rozvoje cestovního ruchu. V roce 2005 přijala UNWTO rezoluci *Cestovní ruch pro všechny (Accessible Tourism for All)*, soubor doporučení pro takto orientovaný cestovní ruch, se zaměřením na nutnost poskytování jasných informací o dostupnosti zařízení a služeb v destinaci pro takto dotčené kategorie osob. Dalším specifickým rysem sociálního cestovního ruchu je zpravidla vícezdrojové financování nákladů na cestování nebo dotované cestování. To znamená, že určitá část nákladů nebo dokonce celé náklady na cestování pro sociálně znevýhodněné osoby (vysoký věk, nízké příjmy, tělesné nebo duševní postižení apod.) nebo pro osoby v rámci motivačních programů hradí z rozpočtových kapitol stát, různé instituce, vládní nebo nevládní neziskové organizace, nadace, asociace apod. Do této kategorie spadají například vybrané pooperační, rekondiční, lázeňské a léčebné pobyty, incentivní cestovní ruch, různé tábory apod. Filosofie cestovního ruchu pro všechny splňuje podmínky kvalitního cestovního ruchu, kde kvalita znamená, že destinace vzala v úvahu veškerá relevantní očekávání účastníků cestovního ruchu se speciálními potřebami a nabízí jim přiměřený komfort, atraktivitu a bezpečnost v souladu s právem na účast na cestovním ruchu, které je obecným právem každého člověka (Indrová et al., 2008, s. 25-26).

O právech tělesně postižených osob pojednává i *Charta práv tělesně postižených*, v jejíž preambuli se uvádí: „*Charta práv tělesně postižených vychází z Prohlášení lidských a občanských práv, Všeobecného prohlášení o lidských právech, Evropské konvence lidských zdrojů a Všeobecného zákona o tělesně postižených, vydaného v Paříži v roce 1975. V souladu s těmito dokumenty má každá tělesně postižená osoba stejná práva a povinnosti jako kdokoliv jiný. Je tedy potřebné podporovat každou ekonomickou a sociální politiku, která k právům a povinnostem postižených osob přihlíží. Tělesné postižení vede k omezení pohybové aktivity a taková osoba se stává ve zvýšené míře závislou na okolním prostředí, na svých blízkých i na celé společnosti. Je proto povinností společnosti napomáhat při integraci těchto našich spoluobčanů do normálního života. Postižení mají plné právo na samostatný a nezávislý způsob života, jaký si sami zvolí. Mají právo začlenit se do společenského života, mají právo na splnění všech svých přání a tužeb...*“



Praktická znalost praxe pomáhajících profesí v oblastech podpory tělesně postižených osob při společném stravování, cestování, při identifikaci nároků na bezbariérové ubytování a služby pomáhá profesionálům v cestovním ruchu nalézat a odstraňovat bariéry v oblasti sociálního cestovního ruchu, potlačovat zjevnou i skrytou diskriminaci této kategorie návštěvníků, nalézat prostředky přímé podpory tělesně postižených návštěvníků upravenými balíčky poskytovaných služeb, zřízovat konzultační poradenská pracoviště zaměřená na situaci znevýhodněných osob a ukotvovat evaluační nástroje k vyhodnocení nově přijatých opatření (Hájková et al., 2006, s. 6). Zdravotně postižení se nejčastěji setkávají s bariérami účasti na cestovním ruchu v ubytovacích zařízeních, ve stravovacích zařízeních, v dopravě, v kulturních zařízeních a historických objektech (Indrová et al., 2008, s. 80).

Sociální cestovní ruch je ze své podstaty oborem multidisciplinárním, zdrojově závislým na podpoře a intervencích ze strany vlády, místních orgánů státní správy a samosprávy, vládních a nevládních neziskových organizací a asociací. Praktikují jej zpravidla hendikepované a nízkopříjmové skupiny obyvatelstva a je to, jak uvádí M. Andre Poplimont, *“specifický segment cestovního ruchu, kterého se účastní osoby, jež nejsou schopny unést cestovní náklady bez sociální intervence, tzn. bez asistence asociace, k níž dané osoby patří”* (Poplimont: In Goeldner; Richie, 2014, pp. 284).

Sociální cestovní ruch, tak jak jej vnímá většina autorů, se tedy zabývá širším spektrem osob v cílové skupině, kam patří nízkopříjmové skupiny obyvatelstva, rodiny s dětmi, osoby zdravotně postižené, senioři apod. Tito lidé mají jen malou šanci vyrovnat se zbytku společnosti, a tato šance je mnohdy závislá na pomoci ostatních lidí. Publicita sociálního cestovního ruchu se v souvislosti s tím zaměřuje na problematiku zpřístupnění cestovního ruchu osobám, které disponují pouze nízkými příjmy, osobám, kterým brání v cestování nějaké postižení anebo je limitují jiné specifické potřeby. Osoby s postižením se rozdělují do tří skupin: osoby s vážným, těžkým či mírným postižením. Přitom platí, že čím vážnější je postižení, tím speciálnější péče je potřebná, a to nejen ze strany poskytovatelů služeb. Osoby s vážnějším typem zdravotního postižení při cestování vyhledávají klidnější destinace, ve kterých se dá očekávat, že jim bude zajištěn bezbariérový přístup a kde budou moci být více nezávislí. Co se týká dopravy u osob se středním a vážnějším postižením, takoví klienti využívají převážně přepravu za pomoci automobilu, dodávky a letadla (Goeldner; Richie, 2014, s. 280).

Tak jak počet indikovaných a podpořených osob se zdravotním postižením v populaci roste, dochází ke zvyšování počtu potenciálních i reálných účastníků cestovního ruchu. Lidé z této skupiny osob ve většině případů necestují sami. Na sociálním cestovním ruchu se tak podílejí nejen oni sami, ale zprostředkovaně také jejich rodinní příslušníci, přátelé a v neposlední řadě i sociální pracovníci. Vzhledem k technickému rozvoji a modernizaci informačních technologií se osoby se zdravotním postižením lépe dostávají k potřebným informacím a snáze si tak mohou svoji účast na cestovním ruchu naplánovat a zorganizovat. Dalším nesporným činitelem podporujícím potenciál sociálního cestovního ruchu je fakt, že osoby se zdravotním postižením cestují i mimo hlavní sezónu. Destinacím cestovního ruchu tak zajišťují určitou celoroční jistotu v návštěvnosti. Mezi nejčastější formy cestovního ruchu osob se zdravotním postižením patří okružní plavby lodí, poznávací cestovní ruch, lázeňský a zdravotní cestovní ruch, rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích, náboženský cestovní ruch spočívající v návštěvách poutních míst, kulturní cestovní ruch převážně v oblasti Evropské unie a nákupní cestovní ruch (MMR ČR, 2008). Zdravotně postižení klienti sociálního cestovního ruchu se nejčastěji zúčastňují krátkodobých pobytů v podobě prodloužených víkendů, a to v délce 3 až 4 dnů nebo týdenních pobytů. Podle uskutečněných výzkumných šetření se až 66 % zdravotně postižených osob účastní domácího cestovního ruchu. Nejčastějším cílem cestování jsou zdravotní anebo rekreační lázeňské pobyty, případně i návštěvy členů rodiny a přátel. Z aktivit během

pobytu upřednostňují zdravotně postižené osoby poznávací autobusové výlety, případně i náboženské poutě (Hamarneh et al., 2020). Účast na nějaké formě sportovních aktivit závisí na stupni zdravotního postižení, přičemž osoby s těžkým stupněm zdravotního postižení upřednostňují okružní plavby lodí, divadelní představení, koncerty a jiné kulturní akce, pokud možno přímo v areálu příslušného ubytovacího zařízení, možnosti půjčení knih a časopisů a odpočinek na terase (Bergier; Kubińska, 2010; In. Linderová, 2013b). Nejobvyklejší způsob kategorizace zdravotně postižených osob je podle převládajícího typu zdravotního postižení. Nejčastěji se lze setkat s tělesným postižením, dále mentálním a duševním, zrakovým, sluchovým a řečovým. Existují i nejrůznější kombinovaná postižení a osoby postižené komplikovanými následky civilizačních chorob. Osoby s mentálním postižením mají významně sníženou úroveň rozumových schopností projevujících se sníženým intelektem, zhoršenou schopností učení, problémy v oblasti paměti, pozornosti, myšlení, řeči anebo poruchami v adaptačním chování. Mentální postižení vzniká v důsledku poškození mozku v raném vývoji. Duševní postižení představuje psychické příznaky nebo abnormální chování vyvolávající akutní nebo chronické postižení. Jde o psychické procesy projevující se v myšlení, prožívání a chování člověka a ovlivňující jeho vztahy k ostatním lidem. Mezi duševní postižení patří poruchy způsobené užíváním psychoaktivních látek, poruchy nálady, neurotické poruchy, demence a další defekty (Mentálně postižení, Duševně postižení, 2015).

Všichni shora citovaní autoři se shodují v tom, že sociální cestovní ruch, příležitost poznávat cizí kultury, umožňuje klientům významné obohacení jejich života, vymanění se z domácího stereotypu, získávání vítaných kontaktů, přinášející jim důležité nové podněty, otevírají se jim další obzory, díky tomu se z nich mohou stát vyrovnanější, stabilnější, ohleduplnější a tolerantnější lidé s nadhledem, snadněji překonávající nástrahy nejistoty a stresu, ke kterým strhávají stáří a nemoci. Přínosy lze spatřovat i v oblastech rozvoje měkkých dovedností, motivace učit se novým věcem, komunikovat, navazovat a udržovat vztahy, interpersonální a intrapersonální kompetence a resilience. Důležité je v tomto ohledu sebevědomí a sebeúcta klientů, deficiencie nebo úplná ztráta sebeúcty má devastující vliv na psychiku (Krpálek et al., 2021).

### 3. Cíl a metody projektu

Projekt modernizace sociální práce je orientován univerzálně na podporu cílové skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením nebo již sociálně vyčleněných mimo běžný životní standard většinové společnosti. V mnoha případech jde o osoby sociálně slabé, závislé na dávkách státní sociální pomoci, invalidní, vážně nemocné, polymorbidní, s chronickými duševními onemocněními a duševními poruchami. Společným znakem takto specifikované cílové skupiny je potřeba dlouhodobé péče (long-term care), v mnoha případech spojená s duševním onemocněním. Tito lidé jsou závislí na pomoci druhých osob.

Z výše uvedené základní charakteristiky cílové skupiny a priori vyplývá velmi omezený prostor, který je zde pro zajišťování nějakých aktivit sociálního cestovního ruchu, který sice není zcela vyloučen, ale nepochybně výrazně limitován. Má přinejlepším komplementární charakter a omezené formy pro různé skupiny klientů, postupně diferencované do kategorií podle výsledků jednotlivých případových studií. Je to velice komplikovaný postup, protože každý případ je jedinečný a hraniční, jde o pomezí zdravotně sociální práce, eticky citlivé, upravené kogentními právními normami a limitované GDPR. Case management bude probíhat v rámci komplexních aktivit a sdílení výsledků multidisciplinárním týmem, který po nashromáždění potřebného množství dat provede expertní diferenciaci kazuistik na bázi metody kritických incidentů. V první etapě řešení projektu, která byla aktuálně započata probíhá

sběr dat pomocí prvních sérií kazuistik, shromažďovaných ve sdíleném úložišti. Souběžně probíhá vývoj prvního návrhu metodiky.

Jedná se tedy o typický kvalitativní sociální výzkum, který má charakter aplikovaného výzkumu, přičemž výzkumný model je postaven na bázi pozorování, terénní práce s klienty, vypracovávání, analýz, vyhodnocování a kategorizace kazuistik. Pro potřeby projektu se kazuistikou rozumí osobní případová studie. V rámci projektu má osobní případová studie několik funkcí: je základním nástrojem pro záchyt, záznam, specifikaci a následnou analýzu dat, je jedinečným (prokazatelným) záznamem výsledku práce sociálního pracovníka, dokumentujícím jeho spolupráci s klientem, je zároveň výkazem dokladujícím činnost koordinátora výzkumných šetření a základní podklad pro jednání case managementu, v případě uvedeného projektu ještě i základ pro kategorizaci a přijetí systémových opatření k modernizaci a zefektivnění sociální práce. Aby byla zaručena srovnatelnost výsledků a usnadnila se následná sumarizace a kategorizace výsledků kazuistik byl vyhotoven etalon kazuistiky s jasně danou osnovou a navržen mindmapping okolností případu jako fakultativní příloha. Součástí osnovy je identifikace potřeb a přání klienta, deskripce nepříznivé zdravotní a/nebo sociální situace klienta. V diagnostické fázi se hledají příčiny problémů a možné intervence ve prospěch klienta a stanovují se cíle, jichž má být dosaženo. Z cílů pak rezultuje etapa plánování sociální terapie nebo zdravotní intervence, spočívající v návrhu konkrétních postupových kroků, kdo, co, za jakých podmínek udělá a v jakém časovém horizontu. Před uzavřením kazuistiky je provedeno zhodnocení výsledku, tedy podrobné přezkoumání a rekapitulace stavu, nakolik se podařilo skutečně naplnit potřeby klienta, společně nastavené dílčí úkoly, zda a nakolik bylo dosaženo cíle.

Takový úkolově orientovaný metodický přístup (task-centered approach) je naprosto ideální pro řešení tohoto druhu praktických problémů, kde i relativně malý pokrok podporuje naději a rozvíjí sebedůvěru. Metodiku opíráme o soudobé teorie sociálního učení, teorie systémů, teorie komunikace, teorie rolí a kognitivní teorie. Jde o typické kategorie přístupů orientované na řešení problémů, které vznikly a osvědčily se na základě dlouhé řady empirických výzkumů. Psychosociální přístup bazíruje právě na vztazích. Každý zdařile zachycený a interpretovaný vztah je významným faktorem následné úspěšné intervence, podmiňuje instrumentální charakter intervence. Důležitými parametry pro zdařilou identifikaci a interpretaci vztahů v kazuistikách jsou respekt k osobnosti klienta, důvěrný charakter sdělení a vztahu, apriorně nehodnotící postoj, individualizace, akceptace bez ohledu na charakter výpovědi a potřeb, autenticita vyjadřování pocitů a kontrolovaná emoční angažovanost. Diagnostické posouzení, intervence a kategorizace kazuistik pak představuje proces, který se skládá z analýzy, směřující k odhalení jádra a porozumění problému, dekompozici faktorů, podílejících se na příčinách problému (zpravidla jde o komplexní problémy) a návrhu intervence ve prospěch klienta, tzn. návrhu možných cest k řešení problému, co a jak může být změněno anebo doplněno.

#### **4. Výsledky a diskuse**

S ohledem na začátek výzkumů, proponovaných do tříletého řešitelského období od září 2023 do srpna 2026, byl na začátku roku 2024 shromažďován pouze malý vzorek uzavřených kazuistik, natolik aby bylo možné prezentovat první podložené výsledky, vztahující se k zaměření článku a konference, z toho důvodu hovoříme pouze o potenciálu cestovního ruchu a zamýšlíme se nad možnostmi, jak jej identifikovat a přiměřeně podpořit. V dané souvislosti půjde primárně o zjištění zájmu a preferencí klientů, možností technického a ekonomického charakteru, stejně jako zdravotních omezení a rizik. Nepochybně v případě realizace konkrétních aktivit sociálního cestovního ruchu půjde o nutnost nalezení zdrojů financování, protože ze strany klientů lze předpokládat jen velmi omezenou možnost

plného financování nebo i jen spolufinancování takových aktivit. Bude tedy nezbytné zmapovat možnosti dotování těchto aktivit v rámci grantů nebo prostředků nadací a nadačních fondů, případně takové zřídit. Stejně tak i zajištění součinnosti s dobrovolníky, kteří by se byli ochotni věnovat tomuto druhu aktivit.

V souvislosti s provedenými rešeršemi dostupných zdrojů a při zohlednění zahraničních zkušeností máme za prokázané, že sociální cestovní ruch je společensky vysoce žádaný, obohacující aktivita, která není z hlediska infrastruktury a moderních podmínek cestování vyloučena pro hendikepované osoby. Jako součást moderního životního stylu by bylo přínosné ji v dostupné míře integrovat do péče o klienty i u naší cílové skupiny, byť jako výrazně limitovaná a nadstandardní složka. Mnohdy se jedná o osoby depresivní, přecitlivělé, demotivované, s chronickým duševním onemocněním a duševními poruchami. Za duševní poruchy se označují jak stavy podmíněné vrozenými dispozicemi člověka, tak i stavy, u nichž se za rozhodující příčinu vzniku pokládá vliv prostředí a/nebo zažité trauma. Podněty podporující a udržující kognitivní schopnosti mohou být přínosem pro mentální zdraví a bohatší život klientů. V rámci vyhodnocení potenciálu některé z aktivit cestovního ruchu a jejich zařazení do poskytovaných služeb bude vždy nezbytné postupovat individuálně podle predispozic, fyzického a duševního zdraví, úrovně motivace, zájmů a schopností klienta a příležitostí ke změně v prostředí. Diagnostické výsledky je potřebné chápat jako pracovní pravděpodobnosti, které budou průběžně doplňovány a zpřesňovány. Mnohdy probíhající léčba postupně odhaluje dosud skrytou diagnózu. V diagnostickém procesu se postupuje od anamnézy přes situaci gestalt až po identifikaci příčin stavu až po nastavení léčby a péče. V diagnostickém procesu se má postupovat od popisu reality klient-situace gestalt směrem ke zjištění proč k němu došlo. Východiskem zkoumání je zjištění, nakolik a jak minulost ovlivňuje přítomnost. Následně se hledá optimální nastavení způsobu, jak intervenovat a zároveň preventivně působit (Ondrušová; Krahulcová, 2020).

Pro hlubší deskripci dlouhodobé péče u cílové skupiny je určující potřeba zkombinovat podíly zdravotní a sociální péče. Dlouhodobou péči potřebují tito klienti v důsledku zhoršené schopnosti sebeobsluhy, která může být díky zdravotnímu postižení vrozená nebo získaná v průběhu života v důsledku zhoršení zdravotního stavu (Válková, 2015). V rámci projektu je systémově řešena též podpora a edukace pracovníků v sociálních službách, na které se vztahuje § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tak zdravotních pracovníků, vykonávajících činnost podle zvláštního předpisu v souladu s § 117 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tito odborníci jsou součástí multidisciplinárního týmu a budou zapojeni i do dalšího vzdělávání v rámci souběžně připravovaného studijního programu k akreditaci.

Prezentovaný projekt příspěvkové organizace Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15 je založen na vytvoření a implementaci moderního modelu sociální práce, komplexně zajišťujícího péči o cílovou skupinu klientů a v rámci úvodní fáze řešení se multidisciplinární tým nevyhýbá žádnému z prvků potenciálního obohacení života klientů. Snahou je co nejkompaktněji nastavit metriky kazuistik pro terénní šetření. Case management je vnímán jako základní nástroj kvalitativního výzkumu, přinášející data pro hodnocení kvality a komplexity služeb, posouzení efektivity způsobu organizace služeb a postupů pro práci s lidmi, kteří potřebují podporu v mnoha životních oblastech. Identifikované problémy a jejich příčiny vycházejí z dlouholetých zkušeností v oblasti sociální práce a z dokonalé znalosti místního prostředí, kde organizace řadu let úspěšně působí. V sídle organizace byl vybudován dům s pečovatelskou službou, domov se zvláštním režimem, odlehčovací pobytová služba, jsou poskytovány rozsáhlé terénní pečovatelské služby osobám, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního pojištění, a rodinám s dětmi,

jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Funguje zde lékárna, cenově dostupné stravování, odborné sociální poradenství, klub seniorů a senior taxi (Taxík Maxík). Poskytované služby jsou s ohledem na cílovou skupinu již nyní skutečně komplexní, nicméně je zájem v rámci řešení projektu je ještě dále rozšiřovat a zdokonalovat. K tomu by mohlo vést zavedení nových opatření komunitního charakteru ve prospěch klientů vyžadujících dlouhodobou péči, která povedou ke zkvalitnění života těchto osob a podpoří jejich návrat do společnosti. Je zřejmé, že aktivity sociálního cestovního ruchu z toho nemohou být vyloučeny, právě naopak. Výsledkem by měla být kontinuální a odborně fundovaná podpora sociální soudržnosti a začleňování cílové skupiny v lokalitách městských částí Prahy 10 a 15. Záměrem řešitelů je výsledky přiměřeně zobecnit a poskytnout jako příklady dobré praxe pro celorepublikovou oblast sociální práce a prezentovat je také v mezinárodním rozměru.

## 5. Závěr

Sociální cestovní ruch je důležitým komplexním fenoménem kvality života, přičemž je dbáno na jeho efektivitu a udržitelnost, kam náležejí atributy jako jsou sociální soudržnost, solidarita a přístupnost pro znevýhodněné skupiny. Základními systémovými předpoklady sociálního cestovního ruchu jsou životní okolnosti, které zakládají znevýhodnění (fyzické nebo mentální postižení), ekonomická situace, věk, osobní nebo rodinná izolace, snížená pohyblivost apod. Primárními hodnotami jsou reálné uspokojení specifických potřeb cílových skupin sociálního cestovního ruchu, humanizace jako lidský rozměr a hodnoty aktivit praxe sociálního cestovního ruchu, ekonomická hlediska (efektivnost, rentabilita ekonomická i sociální), zajištění udržitelnosti v cílových destinacích, zlepšení místního prostředí, „sociální kultivace“ lidského faktoru, výměna informací a znalostí. Vzrůstající trend stárnutí populace, transformace psychiatrické péče a upřednostňování komunitní péče v přirozeném prostředí přináší celou řadu problémů, ale také příležitostí, které se mohou promítnout do nabídky sociálního cestovního ruchu i u mimořádně znevýhodněných skupin klientů sociální péče. Prezentovaný projekt se při projekci a následné implementaci modernizovaného modelu sociální péče bude zabývat potenciálem sociálního cestovního ruchu, který by mohl směřovat zejména do oblastí kulturního, zdravotního a lázeňského cestovního ruchu, rekondičních a wellness pobytů.

## Poděkování

Příspěvek byl vypracován jako úvodní teoretická studie v rámci prvního roku řešení grantového projektu reg. č. CZ.03.02.02./00/22\_027/0001229 Modernizace sociální práce na Praze 15 na základě udělené podpory v Operačním programu Zaměstnanost plus Evropského sociálního fondu Evropské unie.

## Použité zdroje

1. Ghosh, K. (2021). *Social Work Intervention in Human Resource Management: The Conceptual Framework*. Int. J. Soc. Sci., 10(01): 81-87.
2. Goeldner, Ch. R., Ritchie, J. R. B. (2014). *Cestovní ruch: Principy, příklady, trendy*. 1. vydání. Brno: BizBooks, 545 s. ISBN 978-80-251-2595-3.
3. Gučík, M. (2000). *Základy cestovního ruchu*. 1. vydání. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, 152 s. ISBN 80-8055-355-6.
4. Hamarneh, I. (ed.) et al. (2020). *Cestovní ruch pro všechny: inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů*. Online [2024-02-09]. Retrieved from <<https://www.peuni.cz/studium/dokumenty/fvso/20200203052233121.pdf>>.

5. Hájková, V. et al. (2006). *Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 59 s.
6. Hefferhan K. (2006). Social Work, New Public Management and Language of Service Users, *The British Journal of Social Work: British Assoc. Soc. Workers*, 36(1).
7. Indrová, J. et al. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Tribun EU, Knihovnicka.cz. 89 s. ISBN 978-80-7399-407-5.
8. Krpálek, P. et al. (2021). Formation of Professional Competences and Soft Skills of Public Administration Employees for Sustainable Professional Development. *Sustainability 2021*, 13,5533. Online [2024-02-09]. <https://doi.org/10.3390/su13105533>.
9. Linderová, I. (2013a). Pripravenosť na poskytovanie služieb v cestovnom ruchu zdravotne postihnutým návštevníkom v Českej republike. In *Aktuální problémy cestovního ruchu Cestovní ruch – destinace – regionální rozvoj*, sborník z mezinárodní konference. Jihlava: VŠPJ. 2013. s. 117-127. ISBN 978-80-87035-70-2.
10. Linderová, I. (2013b). *Cestovní ruch – Základy a právní úprava*. 1. vydání. Jihlava: VŠPJ, 265 s. ISBN 978-80-8703582-5.
11. *Mentálně postižení, Duševně postižení*. (2015). Online. [cit. 2023-09-20]. Retrieved from <<http://www.sluzbypostizenym.cz>>.
12. Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky. (2008). *Cestovní ruch pro všechny* Online [cit. 2015-12-12]. Retrieved from <[http://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14\\_1.pdf](http://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf)>.
13. Ondrušová, J.; Krahulcová, B. (2020). *Gerontologie pro sociální práci*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 368 s., ISBN 978-80-246-4383-0.
14. Randstad RiseSmart (2024). *The New Role of Social Workers in Strengthening Employee Engagement*. Online [cit. 2024-09-11]. Retrieved from <<https://www.randstadrisemart.com/insights/talent-trends/blog/new-role-social-workers-strengthening-employee-engagement>>.
15. Segal, E. A. et al. (2010). *Professional Social Work' Indian Edition*, Cengage Learning India Private Limited, New Delhi.
16. Tangeberg, K. M.; Kemp, S. (2002). Embodied Practice: Claiming The Body's Experience, Agency and Knowledge for Social Work, *Social Work J. NASW*, 47(1): 1-96.
17. Válková, M. (2015). *Hodnocení kvality poskytovaných zdravotních služeb*. 1. vydání. Praha: Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví, 78 s., ISBN 978-80-87023-45-7.
18. Wilson, K. et al. (2008). *Social Work, An introduction to contemporary practice*, Pearson Education Limited Harlow, England.

**prof. Ing. Pavel Krpálek, CSc., MBA**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7665-5316>

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15, Parnská 390, 109 00 Praha 10, Česká republika, <https://www.csop-praha15.cz/>

Email: [pavel.krpalek@centrum.cz](mailto:pavel.krpalek@centrum.cz)

V projektu Modernizace sociální práce na Praze 15 působí na pozici metodika I. a odborného garanta, jako člen multidisciplinárního týmu se podílí na ekonomických, metodických a edukačních aspektech řešení problematiky. Jde o zkušeného akademického pracovníka, řešitele řady výzkumných projektů, ekonoma, oborového didaktika a manažera vzdělávání.

**prof. PhDr. Beáta Krahulcová, Ph.D.**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9945-9406>

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15, Parnská 390, 109 00 Praha 10, Česká republika,  
<https://www.csop-praha15.cz/>

Email: [beakra@email.cz](mailto:beakra@email.cz)

V projektu Modernizace sociální práce na Praze 15 působí na pozici evaluátora, jako emeritní vedoucí katedry psychosociálních věd a etiky na Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy se významným způsobem zasloužila o rozvoj oboru sociální a charitativní práce, a zdaleka nejen na tomto pracovišti, multidisciplinární tým se opírá o její vědecké poznatky z dlouholeté práce v oboru a cenné zkušenosti, které jako součást užšího managementu projektu využívá při vnitřním hodnocení a zajišťování kvality výstupů projektu.

**PhDr. Monika Válková**

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15, Parnská 390, 109 00 Praha 10, Česká republika,  
<https://www.csop-praha15.cz/>

Email: [valkova@csop-praha15.cz](mailto:valkova@csop-praha15.cz)

Ředitelka organizace Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15. V projektu Modernizace sociální práce na Praze 15 působí na pozici manažera projektu, je autorkou a hlavní řešitelkou tohoto projektu. Kromě uvedené manažerské funkce má dlouholeté zkušenosti z práce na vedoucích pozicích v decizní sféře a také v akademickém prostředí, podílí se na vzdělávání budoucích sociálních pracovníků na katedře psychosociálních věd a etiky na Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy, řešitelskou celé řady grantových úloh z oblasti sociální práce a uznávaným odborníkem z praxe v oblasti sociální práce a pomáhajících profesí.

# Social Sustainability and Accessible Tourism in the Pilsen Region

**Ing. Matěj Pejsar**

Regional authority of the Pilsen Region, Pilsen, Czech republic

## **Abstract**

Social sustainability and accessible tourism are increasingly recognized as crucial aspects of regional development strategies. These strategies aim to ensure that tourism's benefits are widely distributed and accessible to all segments of society, including those with disabilities or other access needs. This paper explores the integration of accessibility and accessible tourism within the Pilsen Region, a culturally rich and historically significant area in the Czech Republic known for its architectural heritage, brewing tradition, and vibrant cultural scene.

The research mainly adapts a form of secondary research that utilizes existing data about accessibility in the Pilsen Region, like strategic documents of the Regional Authority of the Pilsen Region and websites of Pilsen itself. Other crucial sources are materials provided by the Department of Culture, Landmark Preservation, and Tourism regarding accessible sites, objects, and landmarks. The primary method used in this research paper is a literature review and analysis of existing documents. The author also utilizes a form of primary research by visiting some of the accessible attractions to verify the obtained information.

The research reveals that while the Pilsen Region has made significant advancements in enhancing physical accessibility, especially regarding public transportation, public spaces, and tourist attractions, challenges remain in areas such as accessible accommodation and transportation. People with disabilities also have many options to access information about accessibility from different sources, such as websites and information materials. Moreover, this paper highlights the importance of integrating accessibility into the planning and development of tourism products and experiences from the outset rather than as an afterthought.

**Key Words:** Tourism, accessible tourism, social sustainability, inclusion

**JEL Classification:** Z300, Z320, Q01

## **1. Introduction**

The discussion surrounding sustainability has broadened significantly in the tourism industry in recent years, expanding beyond the environmental issues, which were the main focus regarding this phenomenon, along with the economic pillar. The social aspect of sustainability should have been recognized and was often viewed as less important than the other aspects. As the topic and discussion surrounding sustainability progressed over the years, social sustainability drew more attention and began to rise in importance, primarily due to the rapid and broader development of the tourism industry, when some of its social impacts became more apparent.

Social sustainability now plays an essential role when discussing sustainability as a whole. This reflects the growing recognition of the importance of this aspect and mitigating the negative impact of tourism on local cultures and economies while maximizing the benefits and positive impacts of tourism in a way that promotes and respects diversity and mutual understanding. Inclusion and accessible tourism could be considered one of the significant components of social sustainability as it encompasses a range of issues and considerations, from physical accessibility for people with



disabilities (PWD) to cultural awareness, which involves understanding other cultures and incorporating local traditions and communities into the tourism industry.

This paper explores social sustainability and inclusion and the importance of these two subjects in tourism destinations and their development. It will focus on what is considered social sustainability, why it is essential, and some of the practices of inclusion and accessible tourism in the Pilsen Region. The research questions of this paper are: Q1: Why is social sustainability and inclusion important? Q2: How is inclusion addressed in the Pilsen Region? These questions will be answered through a review of relevant literature and documents as well as a review of available online sources.

## 2. Literature review

To better understand social sustainability, it is important to first review sustainability, sustainable development and sustainable tourism in general. Sustainability and sustainable development were first defined in the 1987 in the so called Brundland Report which defines sustainable development as a development that meets the needs of present without compromising the ability to meet the needs of future generations. This report was also first to establish and discuss three pillars of sustainability, the economic, social and environmental sustainability (World Commission on Environment and Development, 1987). According to the United Nations (2023) sustainability involves balancing economic growth, social inclusion and environmental protection. In addition to these three pillars some authors such as Zhang (2019) discusses how culture, viewed as a system of symbols arising from human interpretations of the world, is imperative to the sustainability discourse and should be incorporated as a fourth pillar of sustainability. Ben-Eli (2018) emphasizes sustainability as an integration of five core principles into a systematic perspective aiming to balance ecological, economic and social dimensions to achieve long term growth and viability. The five core principles are represented by different domains. The Material Domain which constitutes the basis for regulating the flow of materials and energy that underlie existence. The Economic Domain providing a guiding framework for defining, creating and managing wealth. The Domain of Life emphasizes the respect to other forms of life and provides basis for appropriate behavior in the biosphere. The Social Domain lays out the basis for social interactions and lastly the Spiritual Domain which provides basis for universal code of ethics and the necessary attitudinal orientation (Ben-Eli, 2018).

Sustainable tourism is defined as fully aware of and considering its immediate and future impacts on the economy, society, and environment while meeting the requirements of travelers, the tourism sector, the natural surroundings, and the local communities (UNEP & UNWTO, 2005). According to Demunter (2017), the concept of sustainable tourism that applies the propositions of sustainable development has gained increased attention and interest in recent years, and its importance will only increase in the future. In addition to reaching economic objectives, sustainable tourism emphasizes assessing environmental and social aspects to minimize, mitigate, or enhance the adverse environmental, social, and economic effects (Loaiza et al., 2019). Some authors, like Gautam (2022), emphasize the critical role of local residents' support in sustainable tourism development. His study suggests that emotional solidarity, reduced tourism-related stress, and enhanced quality of life among local residents significantly contribute to their support for sustainable tourism initiatives. This resident-centric approach highlights the importance of community involvement and social sustainability in tourism planning and management. To get local residents' support in sustainable tourism development, Hysa, Karasek and Zdonek (2021) claim that social media can be a powerful tool for sustainable tourism marketing and promote a wide range of responsible and sustainable tourism behaviors.

With the development of modern technologies, new innovative approaches to sustainable tourism

have emerged, like the concept of metaverse tourism, which would allow a visitor to experience different tourism products by utilizing virtual and augmented reality. Go and Kang (2022) define metaverse tourism and explore its potential for sustainable tourism development, aligned with the United Nations World Tourism Organization's Sustainable Development Goals (SDGs). They suggest that metaverse experiences could provide alternative and profitable resources for tourism destinations, promoting sustainability through licensed and profitable metaverse tourism products. Based on the literature review, sustainable development and tourism have become critical focus areas for researchers, policymakers, and practitioners worldwide. Sustainable development aims to meet the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs. In the context of tourism, sustainable tourism development seeks to minimize its negative impacts on the environment and local cultures while maximizing its economic benefits to local communities.

## **2.1 Social Sustainability and Accessible Tourism**

Social sustainability is a concept that encompasses the importance of understanding and integrating social considerations into sustainable development. It has been discussed and defined by various authors. The concept underscores the importance of diversity, equity, quality of life, and democratic governance in achieving sustainability. Nobel Laureate Amartya Sen highlighted these dimensions, pointing out that social cohesion and interconnectedness are crucial for true sustainability (Berlin & Adams, 2017). Coetzee (2022), in his paper about social sustainability scorecards, defines social sustainability as the process of creating and maintaining conditions for a fair and equitable society where individuals and communities can thrive and meet their basic needs. This encompasses various aspects, including human rights, labor standards, community development, and social inclusion. Social sustainability is an essential part of the broader sustainability framework because it recognizes the interconnectedness of social, environmental, and economic factors in achieving long-term prosperity. Paul (2021) states that the social sustainability framework encompasses various stakeholders, especially the public, and diverse natural-social-engineering sciences and technologies.

In tourism, social sustainability is described as a process that supports the involvement of local communities in the decision-making process, ensuring that economic benefits from tourism are fairly distributed. It emphasizes the protection and promotion of cultural heritage while simultaneously supporting social cohesion and improving the quality of life of local inhabitants. Social sustainability also includes strengthening the capacities and education of local communities, enabling them to effectively participate in the tourism industry and protect their cultural values (Malijani, 2019). Achieving this goal in tourism has its specifications due to a large number of actors and stakeholders that need to be included in its definition, declaration, and realization (Pásková & Zelenka, 2018). Social sustainability is indispensable because it contributes to achieving a quality and fair life for everyone and ensures social justice, equal opportunities, and inclusivity. It supports the development of strong, resilient communities capable of facing social, economic, and environmental challenges. The importance of social sustainability is increasing in the context of global challenges such as inequality, poverty, discrimination, and the need for sustainable development that considers the needs of both current and future generations (Paul, 2021). According to Raphael (2015), social sustainability is crucial for maintaining a stable and peaceful society capable of balancing social, political, and economic processes, as it promotes adaptation and adaptability, learning and evolution, stability, and peace. Gantait et al. (2022) add several reasons why social sustainability is important, such as Economic Empowerment and Poverty Alleviation, Promotion and Preservation of Local Culture,

Community Participation and Empowerment, Enhanced Visitor Experience, and Minimization of Negative Impacts of tourism.

An inseparable part of social sustainability is accessibility. Accessibility for individuals with disabilities is a fundamental aspect of creating an inclusive society where every person has the opportunity to participate fully in all aspects of life. Accessibility encompasses the design of products, devices, services, or environments for people who experience disabilities, aiming to remove barriers that might prevent them from using a service or product (Zablotsky et al., 2019). However, accessibility is not only about physical access but also includes digital inclusion, which ensures that people with disabilities can use information and communication technologies (ICT) effectively. The rights of persons with disabilities to access information technology and communication are recognized as fundamental human rights, aiming to ensure everyone can benefit from the digital economy and society (Liu, 2022). According to Klingberg (2021), ensuring accessibility for people with disabilities requires a multifaceted approach involving legislation, technology, and societal change. It is not only about removing barriers but also about creating opportunities for people with disabilities to lead fulfilling lives, contributing to their communities and the economy. As society continues to evolve, it is imperative to keep accessibility at the forefront of our efforts to create an inclusive world for everyone, regardless of their abilities.

Accessible tourism aims to ensure that tourist destinations, products, and services are accessible to all people, regardless of physical limitations, disabilities, or age. It goes beyond mobility issues, encompassing mental, vision, speech, hearing, and other conditions. Accessible tourism is crucial for achieving fundamental human rights and creating tourist offers available to everyone. They assert the importance of removing physical barriers, implementing universal design principles, and educating staff as key factors in creating additional tourist value.

Their research in Istria County, Croatia, reveals practical implications for adapting to the needs of this market segment through a focus on physical, informative, and service-based accessibility (Popović et al., 2022).

### **3. Accessibility in the Pilsen Region**

The need to invest and support the development of accessible infrastructure and services and promotion of accessibility to help to equalize people with disabilities (PWD) is addressed in the document "Regional plan for equalizing opportunities for people with disabilities for the period 2024 – 2028" prepared by the Department of the Social Affairs of the Pilsen Region in cooperation with the Czech National Disability Council. This document outlines a strategic framework for the future development and improvement of PWD's opportunities. The plan takes into consideration the needs of various stakeholders and their part in making the Pilsen Region more accessible for PWD (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

The document defines specific initiatives and projects aimed to enhance the well-being, opportunities, and quality of life and create a barrier-free environment for PWD. Key areas include improving public infrastructure and transport accessibility, promoting inclusive education and vocational training, improving healthcare and social services tailored to the needs of disabled individuals, and ensuring their active participation in cultural, sports, and leisure activities. The areas are divided into seven chapters, each chapter describing implementation and measures regarding the given topic (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

The first main areas are educational (awareness) activities and access to information, which aims to educate the public about disabilities and PWD as well as provide up to date, accessible information to the broader public and PWD alike. These issues are addressed in the first chapter of the regional

plan. This chapter encompasses two goals that should be fulfilled: A positive shift in the attitude of mainstream society towards PWD and making relevant information as accessible as possible to PWD. It emphasizes the importance of improving social attitudes and ensuring access to information through different activities such as public campaigns, conferences, internet portals, and informational materials related to disability. Attention is given to destigmatization and promotion of inclusive citizenship (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

The second chapter is dedicated to Making buildings accessible. The goal is to increase the number and level of barrier-free spaces in the Pilsen Region. Measures to achieve this goal include informing municipalities about funding opportunities and subsidies for building and renovating public facilities in an accessible way, as well as providing consultations and methodical activities on technical requirements for a barrier-free building (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023)

The third topic is transport accessibility, split into two goals. The systematic minimalization of barriers in the transport of PWD through new requirements for new vehicles like trains and buses, improving the accessibility of railway stations and bus stops, and cooperating with municipalities and transport providers to remove barriers and facilitate more effortless movement. The second goal is to increase the mobility of PWD in the Pilsen Region by marking the barrier-free vehicles, railway stations, and bus stops, consulting and discussing future investment with the Czech National Disability Council, and analyzing new possible ways to support providers of social services (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

Education and schooling are the fourth areas addressed in the regional plan. It aims to improve the quality and effectiveness of education for persons with disabilities. Strategies include promoting student transition plans, supporting mentoring for students with special educational needs, and enhancing the qualifications of educators and professionals working with students with disabilities to ensure inclusive education. They also support renovations and adjustments in schools to ensure their accessibility. The two main objectives in this area are the Improvement of quality and efficiency of education for PWD and the Maximum possible equality of opportunity in access to education (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023)

The fifth chapter discusses Healthcare and medical care, which focuses on gradually eliminating barriers to the treatment and hospitalization of PWD. Actions include supporting projects for the hospitalization of severely immobile individuals, creating and distributing informational materials about disability issues to medical professionals, and organizing informal events focused on communication skills with patients having sensory impairments and disabilities (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

Employment and social affairs are other vital areas that are addressed. The main goal is to achieve a more favorable living condition for PWD in the Pilsen Region and to further support and develop future employment opportunities. This includes supporting the development of community-based services, emphasizing the importance of inclusive housing solutions, and promoting the employment of individuals with disabilities directly rather than opting for alternative compliance (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

The final chapter focuses on ensuring equal opportunities in cultural, sports, and recreational activities. Measures include continually updating information resources on accessible cultural and sporting venues and tourism, incorporating accessibility aspects into grant programs, and supporting projects aimed at removing barriers in cultural and historical sites and sports facilities. Table 1 below contains the main goal and different measures that should be implemented by the Department of Culture, Landmark Preservation and Tourism (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, 2023).

Table 1 Measures implemented by the Department of Culture, Landmark preservation and Tourism

<b>Maximum possible equality of opportunities to cultural, sporting, and social activities</b>	Continue to systematically incorporate information materials, publications, and databases of the Pilsen Region in the field of culture, sports, and tourism with data on accessibility for people with disabilities.
	Systematically include the aspect of accessibility for people with disabilities in the preferential conditions for financial support of organizers of cultural, sporting, and tourism events in the subsidy programs of the Pilsen Region.
	The Pilsen Region's subsidy programs specifically support projects that remove barriers for people with various types of disabilities in historical monuments, cultural and sports facilities, and tourist locations.
	Organize the preparation of facilities for a supraregional conference at the Mariánská Týnice complex on the topic of making historical monuments accessible, to be organized by the Czech National Disability Council in cooperation with the National Institute for the Protection and Conservation of Monuments and Sites and the Museum and Gallery of Northern Pilsen.

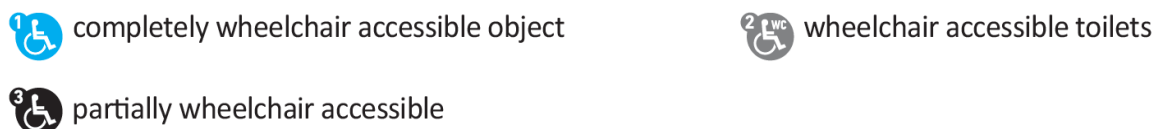
Source: (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje 2023)

### 3.1. Practices of accessibility in tourism in the Pilsen Region

As mentioned before, accessibility in tourism plays a vital role in future development and equalizing opportunities for PWD so they can participate in cultural, sporting, social, and tourism activities. Accessibility does not make traveling and life easier only for the PWD but also for regular people since it makes everything more accessible for older people, families with children, and strollers, so its development and support benefit the wider public, not only PWD.

The Department of Culture, Landmark Preservation and Tourism in the Pilsen Region promotes accessibility by supporting and funding renovations and projects regarding this issue. Regarding tourism, the primary way to support PWD is to provide reliable information about accessible tourist attractions and destinations, which is implemented by using pictograms, maps, and brochures, as seen in picture 1, that describe the level of accessibility of different landmarks and attractions. This system is currently implemented only in a small number of brochures.

Picture 1 Pictograms used to label tourist attractions



Source: Department of Culture, Landmark preservation and Tourism

The first pictogram describes attractions that are completely wheelchair accessible, which means that the whole building, including higher floors, is accessible by elevator, etc. The second pictogram shows if there are any accessible toilets, and the last one labels attractions and landmarks that are only partially accessible, meaning that some parts, such as higher floors, are not accessible by wheelchair. How the pictograms are implemented in practice is shown in picture 2, which shows one of the completely wheelchair-accessible objects but without a wheelchair-accessible toilet.

Picture 2 Example of tourist attraction as shown in the brochures

▼ DOBRÁ VODA U HARTMANIC – CHURCH OF ST. VINTÍŘ 

Checkout of the museum Dr. Šimon Adler **Tel.:** 376 593 412 **Open:** IV–X: Tu–Su 9–12:00 12:30–17:00 XI–III: Tu–Su 09–12:00 12:30–16:00. The place is connected with legendary actions of St. Vintíř. On the site of the wooden shrine, there was a chapel build in the early 17th century, which was gradually extended to a church in the 18th century. The interior is decorated with a monumental (reredos), regarded as the absolute European rarity. There is a Museum of Dr. Šimon Adler nearby.

Source: Department of Culture, Landmark preservation and Tourism

Another example of providing information for PWD is the internet portal “Plzeň bez bariér” or Barrier-free Pilsen, which is dedicated to improving accessibility and providing information for people with reduced mobility and orientation in Pilsen. It offers practical, straightforward information about different facilities. This information is organized into different categories, such as accessible public and state offices, healthcare facilities, schools, libraries, transport and mobility, cultural venues, shops, restaurants, accommodation, services, public restrooms, and others. Contacts for different facilities are also provided so that the person can reach out and verify the given information and ask additional questions regarding accessibility. This site is updated annually in cooperation with the Czech National Disability Council, so the information provided is reliable and up to date.

When it comes to attractions and accessible tourism, there are many places PWD can visit. One of the highlights of accessible tourism in the Pilsen Region is the Pilsner Urquell Brewery, which offers tours adapted for visitors with mobility impairments. The brewery has made significant efforts to ensure that its tours are accessible, including installing ramps and elevators to allow everyone to explore the birthplace of Pilsner beer. Another key attraction is the Techmania Science Center, designed to be accessible to visitors with disabilities. It offers interactive exhibits that are both educational and accessible, ensuring that all visitors, regardless of their physical abilities, can engage with and enjoy the science exhibits. The Pilsen Zoo is another example of an accessible tourist destination in the region. The zoo strives to be fully accessible to visitors with disabilities by providing adapted paths, rest areas, and accessible services, making it a family-friendly destination for everyone. Table 2 below contains more examples of accessible attractions and landmarks divided into completely wheelchair-accessible and partially wheelchair-accessible objects.

Table 2 Examples of wheelchair accessible objects

Completely wheelchair accessible objects	Partially wheelchair accessible objects
Great Synagogue in Pilsen	Cathedral of St. Bartholomew in Pilsen
West Bohemian Museum	Chateau Křimice
Chateau Kozel	Monastery Chotěšov
Chateau Spálené Poříčí	Church of St. Vitus in Dobřany
Chateau Hradiště Blovice – Museum of the Southern Pilsen Region	Church of the Assumption of Virgin Mary in Přeštice
Mariánská Týnice - Museum of the Northern Pilsen Region	Chateau Zbiroh
Chateau Žihobce	Monastery Plasy
Fortress Dešenice	Monastery Tachov
Dobrá Voda u Hartmanic – Church of St. Gunther	Riding Hall Světce
Water forge in Dobřív	Castle Kašperk

Source: Department of Culture, Landmark preservation and Tourism

Transportation in the Pilsen Region is also geared towards accessibility to make traveling in the Pilsen Region possible and more accessible for PWD. Public transport systems, including buses and trams, are increasingly equipped with low-floor vehicles and audio-visual systems to aid travelers with mobility issues or visual and hearing impairments. Additionally, the region offers accessible taxi services and parking facilities designed to accommodate travelers with disabilities. All these steps toward a more accessible region that offers high quality of life to PWD are implemented following the Regional plan for equalizing opportunities for people with disabilities for the period 2024 – 2028.

#### 4. Objective(s) and Methods

The main objective of this paper is to create a comprehensive literature review about social sustainability, explain its importance, and briefly analyze the situation regarding inclusion, accessibility, and accessible tourism in the Pilsen Region. The paper answers these two research questions:

Q1: Why is social sustainability and inclusion important?

Q2: How is inclusion addressed in the Pilsen Region?

The questions are answered through secondary research using already existing sources. Methods used in this paper are literature review and analysis of available documents. Later, synthesis will be used to utilize the secondary data and information acquired by these methods to achieve the objectives of this paper and answer the research questions. The author also visited some of the attractions mentioned in this paper to verify the information about accessibility as a form of primary research.

#### 5. Results and Discussion

This paper argued the vital role of social sustainability in sustainable development as a crucial aspect often overlooked in the past since it promotes social development, creates jobs, and elevates poverty. The research conducted in the Pilsen Region revealed several key findings related to the state of accessible tourism and its implications for social sustainability. Firstly, there are notable efforts to improve accessibility in public transportation, public spaces, and major tourist attractions, with efforts

made to eliminate architectural barriers and enhance mobility for individuals with physical disabilities. However, gaps in accessibility were evident, such as providing information for PWD about the accessibility of different objects and sites. This information was available only in a few brochures regarding tourist attractions in the Pilsen Region. Regarding different cities and towns in the region, only the city of Pilsen had a comprehensive website providing information about accessibility in the city. This is one of the areas that require improvement.

The findings underscore the importance of adopting a holistic and integrated approach to accessible tourism that goes beyond physical accessibility to consider sensory, cognitive, and economic aspects. Such an approach is crucial for ensuring that the Pilsen Region's tourism sector aligns with broader social sustainability goals, making tourism experiences more inclusive and equitable.

Moreover, the study points to the economic rationale for improving accessibility in tourism. By broadening the accessibility of its offerings, the Pilsen Region can tap into a broader market segment, including tourists with disabilities and older adults, thereby enhancing the economic sustainability of its tourism sector.

## **6. Conclusion**

This paper on social sustainability and accessible tourism in the Pilsen Region highlights the critical intersection between inclusivity and sustainable development in the tourism sector. While the region has made strides in enhancing physical accessibility in public spaces and attractions, significant gaps remain, particularly in accommodation, transportation, and accessible information.

These gaps not only hinder the full participation of individuals with disabilities but also impede the region's progress toward achieving comprehensive social sustainability in tourism.

The research questions that were established in objectives and methodology can be answered as follows, based on the findings:

### **Q1: Why is social sustainability and inclusion important?**

Social sustainability and inclusion are important for various reasons, particularly because it enhances wellbeing of individuals, reduces conflicts within societies by fostering understanding and cooperation, promotes equality, human rights and fair practices and provides stable and inclusive economic growth.

### **Q2: How is inclusion addressed in the Pilsen Region?**

To address inclusion in the Pilsen Region and enhance accessibility for disabled individuals, various strategies and measures are being implemented. The Regional plan for equalizing opportunities for people with disabilities for the period 2024 – 2028 aims to ensure equal opportunities for all, focusing on different areas such as education to improve conditions in mainstream schools, developing counseling systems, providing support through extracurricular activities, and minimizing risks associated with special educational needs, public transportation by adjusting the vehicles for PWD, and leisure activities such as tourism, theaters.

The findings underscore the necessity of a holistic approach to accessible tourism, one that takes not only physical accessibility but includes sensory, cognitive, and economic considerations. Such an approach is crucial for creating an inclusive environment that welcomes all visitors, regardless of their physical abilities or socio-economic backgrounds. Furthermore, the study emphasizes the role of accessible tourism in sustainable development.

The Pilsen Region faces challenges and opportunities in its pursuit of accessible tourism and social sustainability. By prioritizing accessibility and inclusivity in tourism planning and development, the



region can enhance its appeal as a destination and advance toward a more equitable and sustainable future. This requires concerted efforts from all stakeholders, including government bodies, tourism operators, advocacy groups, and the community, to implement the recommendations identified in this study. Through such collaboration, the Pilsen Region can set a benchmark for accessible tourism, demonstrating how inclusivity is integral to the broader objectives of social sustainability and economic prosperity in the tourism industry. In conclusion, accessibility makes lives easier for PWD and the broader public by making it undemanding to access, reach, and visit different places, objects, venues, and sites. Overall, promoting accessibility not only helps a person with movement impairments, a blind person, or a deaf person, but it can benefit older people, families with strollers, children, and people in general.

## References

1. Arnab Gantait, Kuldeep Singh, Saikat Bhowmik, & G. Anjaneya Swamy. (2022). *Can Community-Based Tourism Be a Sustainable Solution For A Better Community Life? Discussing the Concept, Benefits, and Challenges*. In *Emerging Trends in Social Science Research Volume II* (s. 63–79). Archers & Elevators Publishing House. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6930170>
2. Ben-Eli, M.U. (2018) Sustainability: definition and five core principles, a systems perspective. *Sustainability Science* **13**, 1337–1343. <https://doi.org/10.1007/s11625-018-0564-3>
3. Berlin C. and Adams C. (2017), Social Sustainability. In: Berlin C. & Adams C, *Production Ergonomics*. London: Ubiquity Press. DOI: <https://doi.org/10.5334/bbe.m>
4. Coetzee, Diederik. (2022). Social Sustainability Scorecards: A comprehensive review of the current literature on Social Sustainability Scorecards. DOI: 10.13140/RG.2.2.22530.66246.
5. Demunter, C. (2017). Tourism Statistics: Early Adopters of Big Data? 6th UNWTO International Conference on Tourism Statistics (pp. 1–2), June 21–23, Manila, Phillipines. Retrieved November 25, 2021, from <https://www.unwto.org/archive/asia/event/6th-internationalconference-tourism-statistics-measuring-sustainable-tourism>
6. Gautam, V. (2022). Why local residents support sustainable tourism development? *Journal of Sustainable Tourism*, *31*, 877 - 893. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2082449>
7. Go, H. and Kang, M. (2023), Metaverse tourism for sustainable tourism development: Tourism Agenda 2030, *Tourism Review*, Vol. 78 No. 2, pp. 381-394. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2022-0102>
8. Hysa, B., Karasek, A., & Zdonek, I. (2021). Social media usage by different generations as a tool for sustainable tourism marketing in society 5.0 idea. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(3), 1–27. <https://doi.org/10.3390/su13031018>
9. Klingberg, G. (2021). Children with Disabilities. *Wright's Behavior Management in Dentistry for Children*. DOI: <https://doi.org/10.4135/9780857025753>
10. Liu, H. (2022). Rights of Persons with Disabilities. In: *China's Path of Human Rights Development*. *China Insights*. Springer, Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-16-3981-4\\_8](https://doi.org/10.1007/978-981-16-3981-4_8)
11. Loaiza, J. P. V., Pérez-Torres, A., & Contreras, K. M. D. (2019). Semantic icons: A sentiment analysis as a contribution to sustainable tourism. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(17), <https://doi.org/10.3390/su11174655>
12. MALIJANI, O. (2019). TOWARDS COMMUNITY INCLUSION: CHONGONI WORLD HERITAGE SITE AND SUSTAINABLE CULTURAL TOURISM IN MALAWI. *The*

- South African Archaeological Bulletin*, 74(209), 35–41.  
<https://www.jstor.org/stable/26841987>
13. Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje. (2023). *Krajský Plán Vyrovnávání Příležitostí Pro Osoby Se Zdravotním Postižením Na Období 2024 - 2028*. Online [ 28<sup>th</sup> February, 2024] Retrieved from: <https://socialnisluzby.plzensky-kraj.cz/Article/Details/616>.
  14. Pásková, M., & Zelenka, J. (2018). *Společensky odpovědný cestovní ruch*. Idea servis. ISBN 978-80-85970-91-3
  15. Paul, B. (2021), Why Is Social Sustainability Indispensable? *Indian Journal of Social Work* 82(3):283. doi: 10.32444/ijsw.2021.82.3.283-290
  16. Popović, D., Slivar, I., & Gonan Božac, M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative Sciences*. DOI: <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>
  17. Raphael, D. (2015), *Social Sustainability HANDBOOK for Community-Builders*. Daniel Raphael Consulting.
  18. UNEP & UNWTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284408214>
  19. United Nations. (2023). *Fast Facts - What is Sustainable Development*. Online [ 25<sup>th</sup> February, 2024] Retrieved from: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/blog/2023/08/what-is-sustainable-development/>
  20. World Commission on Environment and Development. (1987). *UN Documents*. Online [ 25<sup>th</sup> February, 2024] Retrieved from: <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>
  21. Zablotsky, B., Black, L. I., Maenner, M. J., Schieve, L. A., Danielson, M. L., Bitsko, R. H., Blumberg, S. J., Kogan, M. D., & Boyle, C. A. (2019). *Prevalence and Trends of Developmental Disabilities among Children in the United States: 2009–2017*. *Pediatrics*, DOI: <https://doi.org/10.1542/peds.2019-0811>
  22. Zhang, D. (2019). Cultural Symbols in Chinese Architecture. *Architecture and Design Review*, 1(1). <https://doi.org/10.18282/adr.v1i1.556>

### **Ing. Matěj Pejsar**

Affiliation: Regional Authority of the Pilsen Region, Pilsen, Czech republic.

Email: [matej.pejsar98@gmail.com](mailto:matej.pejsar98@gmail.com)

Author works in the tourism industry in the field of destination management at the Regional Authority of the Pilsen Region. Author is responsible for the agenda of DMOs in the Pilsen Region, statistics, strategic documents. Main field of research is destination management and sustainability.

# **Překonávání bariér: Směrem k inkluzivnímu a přístupnému cestovnímu ruchu. Overcoming Barriers: Towards an Inclusive and Accessible Tourism**

**Hamarneh Iveta**

Panevropská univerzita, a.s., Praha, Česká republika

**Petr Houška**

Panevropská univerzita, a.s., Praha, Česká republika

## **Abstrakt**

Tento příspěvek se zabývá problematikou přístupného cestovního ruchu, jehož význam neustále roste v kontextu globální ekonomiky a sociokulturního rozvoje. Hlavním cílem práce je analyzovat klíčové výzvy a příležitosti spojené s realizací inkluzivních a přístupných turistických služeb pro osoby se specifickými potřebami, včetně osob s fyzickými, smyslovými nebo kognitivními omezeními. Příspěvek klade důraz na identifikaci existujících bariér, které brání plné participaci této cílové skupiny v cestovním ruchu, a na navrhování praktických řešení pro jejich odstranění. Práce vychází z komplexní rešerše odborné literatury a analýzy sekundárních dat. Příspěvek zdůrazňuje význam implementace mezinárodních norem, jako je ISO 21902, a zvyšování informovanosti mezi poskytovateli služeb a veřejností jako klíčových kroků k dosažení tohoto cíle. Výsledky práce ukazují, že přístupný cestovní ruch nejenže přináší ekonomické a sociální přínosy, ale také přispívá k větší sociální inkluzi a rovnosti. Doporučení formulovaná v tomto příspěvku mají za cíl poskytnout praktické návody pro podniky, vlády a komunity na cestě k vytvoření plně inkluzivního a přístupného cestovního ruchu, který je otevřený pro všechny.

**Klíčová slova:** univerzální design, inkluzivní cestovní ruch, pandemie COVID-19, přístupný cestovní ruch, ISO

## **Abstract**

This paper addresses the issue of accessible tourism, whose importance is continuously growing in the context of the global economy and sociocultural development. The main goal of the study is to analyze key challenges and opportunities associated with the implementation of inclusive and accessible tourism services for individuals with specific needs, including those with physical, sensory, or cognitive impairments. The paper emphasizes identifying existing barriers that prevent the full participation of this target group in tourism and proposing practical solutions for their removal. The work is based on a comprehensive review of academic literature and analysis of secondary data. The paper highlights the importance of implementing international standards, such as ISO 21902, and increasing awareness among service providers and the public as key steps towards achieving this goal. The findings of the study indicate that accessible tourism not only brings economic and social benefits but also contributes to greater social inclusion and equality. The recommendations formulated in this paper aim to provide practical guidelines for businesses, governments, and communities on the path to creating a fully inclusive and accessible tourism sector that is open to everyone.

**Key Words:** universal design, inclusive tourism, COVID-19 pandemic, accessible tourism, ISO

**JEL klasifikace:** H5, H7, L83

## 1. Úvod

Cestovní ruch jako klíčový průmysl globální ekonomiky je dynamickým a rychle se rozvíjejícím sektorem, který přináší nejen ekonomické, ale i sociokulturní přínosy. S ročním počtem přibližně 1,4 miliardy mezinárodních cest a přímým přispěním k vytvoření každého jedenáctého pracovního místa na světě se cestovní ruch stal nezbytnou součástí ekonomického výkonu mnoha zemí. Jeho růst však přináší také výzvy, zejména v oblasti přístupnosti a inkluzivity, které vyžadují komplexní řešení.

V posledních desetiletích se zvýšila pozornost věnovaná potřebám osob se specifickými potřebami v kontextu cestovního ruchu. Tento trend reflektuje rostoucí uznání významu přístupného cestovního ruchu, který se snaží být inkluzivní a otevřený pro všechny, bez ohledu na fyzické, smyslové nebo kognitivní schopnosti. Tato studie se zaměřuje na analýzu současných přístupů, výzev a příležitostí přístupného cestovního ruchu s cílem představit ucelený přehled a navrhnout směry k dalšímu rozvoji. Klíčovým aspektem přístupného cestovního ruchu je snaha o eliminaci bariér, které brání plné účasti všech skupin populace na cestovním ruchu. To zahrnuje nejen fyzické překážky v infrastruktuře, ale také bariéry v komunikaci, službách a informacích. Úspěch v této oblasti vyžaduje nejen technická řešení, ale i změny v postojích a povědomí veřejnosti, podniků a politiků o důležitosti a přínosech přístupného cestovního ruchu.

Vzhledem k rostoucímu významu tohoto tématu je nezbytné prozkoumat existující praxe, identifikovat překážky a poskytnout doporučení pro zainteresované strany. Cílem této studie je tedy nejen zdůraznit význam přístupného cestovního ruchu, ale také navrhnout cesty, jak tento sektor učinit plně inkluzivním a přístupným pro všechny.

## 2. Literární rešerše

Analýza dostupných literárních zdrojů odhaluje významnou diskrepanci mezi teoretickým potenciálem přístupného cestovního ruchu a jeho praktickou realizací. Tato problematika je reflektována například ve strategických dokumentech a výzkumných pracích zabývajících se rozvojem cestovního ruchu (UN Tourism, 2020). Významným dokumentem v podmínkách České republiky, který se dotýká této problematiky, je "Strategie rozvoje cestovního ruchu ČR 2021-2030" schválená vládou České republiky, která se zaměřuje na udržitelný rozvoj cestovního ruchu a podporu integrace specifických skupin do plánování služeb a nabídek v cestovním ruchu. Strategie klade důraz na udržitelnost, efektivitu, kvalitu, inovativní přístup a digitalizaci a definuje klíčové priority pro rozvoj cestovního ruchu včetně podpory inovativní nabídky, zvyšování kvality služeb, a rozvoje systému řízení cestovního ruchu (MMR ČR, 2021).

Přestože demografický vývoj poukazuje na postupné stárnutí populace a současně na vzrůstající počet lidí se zdravotním postižením či osob s jinými speciálními potřebami (ČSÚ, 2022; EK, 2024; WHO, 2024), sektor cestovního ruchu se často jeví jako nedostatečně vybavený k adekvátnímu naplnění těchto specifických požadavků. Tato situace poukazuje na nutnost intenzivnějšího úsilí o integraci těchto skupin do plánování služeb a nabídek v rámci cestovního ruchu.

Implementace mezinárodních norem, jako je ISO 21902 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení, představuje klíčový krok k překlenutí zmíněné propasti. Tyto normy poskytují jasně definovaný rámec pro zlepšování přístupnosti a inkluzivity v oblasti cestovního ruchu. Nabízejí soubor mezinárodně uznávaných kritérií, které mohou sloužit jako orientační bod pro organizace a turistické destinace v procesu implementace praktických opatření pro zvýšení přístupnosti. Adopce těchto norem může vést k vytvoření jednotných standardů, které usnadní orientaci v cestovním ruchu pro osoby se specifickými potřebami.

Současná literatura dále zdůrazňuje značný ekonomický potenciál přístupného cestovního ruchu (IAAPA, 2023; CBI, 2022). Adaptace služeb a infrastruktury na potřeby osob se specifickými potřebami nejenže rozšiřuje jejich možnosti cestování, ale také otevírá nové tržní příležitosti pro podniky v tomto sektoru. Ekonomický argument podporuje investice do přístupného cestovního ruchu, poukazuje na jeho přínosy pro celkovou ekonomiku a zdůrazňuje, že poskytování inkluzivních turistických služeb může být ziskové.

Vzdělávání a informovanost zaměstnanců hrají zásadní roli ve vývoji přístupného cestovního ruchu. Školení personálu o specifických potřebách osob se zdravotním postižením, seniorů či dalších segmentů, je nezbytné pro zlepšení kvality služeb a zákaznického zážitku. Efektivní komunikace a poskytování přesných a aktuálních informací o přístupnosti zvyšují důvěru a spokojenost zákazníků, což jsou klíčové faktory pro úspěch v konkurenčním prostředí cestovního ruchu (Gillovic & McIntosh, 2020).

Adaptace infrastruktury je skutečně klíčová pro rozvoj přístupného cestovního ruchu, jak zdůrazňují odborné zdroje (UN Tourism, 2020). Důležité úpravy v ubytovacích zařízeních, dopravních prostředcích, turistických atrakcích a dalších službách nejen zlepšují dostupnost pro osoby se specifickými potřebami, ale často zvyšují i celkový komfort pro všechny cestovatele. Tyto úpravy vyžadují významné investice a pečlivé plánování. Významnou roli zde hraje i technologie, která může podporovat personalizaci služeb na základě specifických požadavků uživatelů a zlepšovat dostupnost webových stránek a sociálních médií pro osoby se zdravotním postižením (Cassia, Castellani, Rossato & Baccarani, 2020). Technologie, jako jsou internet, robotika, virtuální nebo rozšířená realita, big data, nabízí nové možnosti pro zlepšení přístupného turistického zážitku ve službách a destinacích. Důležité je také zaškolit zaměstnance v digitálních dovednostech, aby lépe přizpůsobili tyto služby skutečným a specifickým potřebám různých typů a úrovní postižení nebo omezené mobility

### **3. Cíl a metody**

Cílem tohoto příspěvku je analyzovat a identifikovat klíčové faktory, které ovlivňují přístupnost a inkluzivitu v sektoru cestovního ruchu, a navrhnout účinné strategie pro jejich zlepšení. Zdůrazňujeme potřebu vytvoření inkluzivního a přístupného cestovního ruchu, který je otevřený všem bez ohledu na fyzické, smyslové nebo kognitivní omezení. Tento výzkum se zaměřuje na identifikaci bariér, které brání plnému využití cestovního ruchu osobami se specifickými potřebami, a na hledání inovativních řešení, která tyto bariéry odstraní. Vycházíme z předpokladu, že úspěšná implementace mezinárodních norem a vylepšení informovanosti může významně přispět k odstranění stávajících překážek a zlepšení celkové přístupnosti v cestovním ruchu.

Metody zpracování zahrnují komplexní literární rešerši, analýzu případových studií a zpětnou vazbu od stakeholderů v sektoru cestovního ruchu, včetně poskytovatelů služeb, odborníků na přístupnost, zástupců veřejného sektoru a osob se specifickými potřebami. Zaměříme se na zhodnocení stávajících praxí a norem, jako je ISO 21902, a na identifikaci mezery mezi teoretickým potenciálem a praktickou realizací přístupného cestovního ruchu.

### **4. Výsledky a diskuse**

Cestovní ruch je jedním z nejrychleji rostoucích odvětví světové ekonomiky. Během přípravy a zpracování normy ISO 21902:2021 cestuje po světě přibližně 1,4 miliardy lidí a toto odvětví vytváří každé jedenácté pracovní místo na světě. Cestování může být náročný proces v celém dodavatelském řetězci cestovního ruchu pro 15 % světové populace, která žije s nějakou formou zdravotního postižení, a pro osoby s požadavky na přístupnost (ISO 21902:2021). Zlepšení přístupnosti v sektoru

cestovního ruchu by prospělo i starším lidem, především pokud uvážíme, že se předpokládá nárůst podílu osob ve věku 65 let a více, z 10 % v roce 2022 na 16 % v roce 2050 (UN, 2022).

Lidé se znevýhodněním nebo s jinými požadavky na přístup mohou v odvětví cestovního ruchu a v mnoha destinacích čelit fyzickým, smyslovým, kognitivním a kulturním překážkám. Při hledání vhodných míst a služeb cestovního ruchu může být obtížné najít jasné a přesné informace o přístupnosti nabídky, služby nebo zařízení destinace. Tuto situaci lze zlepšit důslednějším uplatňováním norem a lepším školením/výcvikem pracovníků v cestovním ruchu.

Existují některé dokumenty (např. kodexy, normy a pokyny), které uvádějí doporučení a požadavky na některé klíčové aspekty přístupnosti v různých prostředích a službách (např. v letectví). Kromě toho existují také normy, které odkazují na koncept univerzálního designu pro dopravní služby a pracovní prostředí, aniž by zohledňovaly klíčové aspekty cestování a cestovního ruchu. Stávající normy však vykazují mezery a mohou se lišit mezi jednotlivými zeměmi, a dokonce i mezi různými regiony v rámci jedné země. To může vyvolat nerealistická očekávání ohledně přístupnosti služeb a zařízení, které návštěvník v dané destinaci očekává.

Cestovní ruch hraje klíčovou roli v hospodářském rozvoji a přináší řadu výhod. Cestovní ruch však musí být udržitelný a inkluzivní pro všechny lidi. Zahrnutím zásad přístupnosti a univerzálního designu od samého počátku lze investiční náklady snížit na minimum; tím se společnosti v cestovním ruchu stávají udržitelnějšími, přitahují nové publikum a mohou zaměstnávat lidi s funkční rozmanitostí, vytvářet obchodní příležitosti a větší diferenciaci produktů. Inkluzivní politiky umožňují vytvořit nabídku dostupných turistických nabídek. Navíc podnikatelé, kteří uplatňují „design pro všechny“, přistupují ke kvalitním službám, které je umisťují lépe na trhu. Absence globálně schválených regulačních a poradenských nástrojů stále znemožňuje srovnávat destinace z hlediska úrovně jejich dostupnosti.

Většina studií o přístupném cestovním ruchu ukázala, že jedním z hlavních problémů při uplatňování norem je nedostatečná informovanost poskytovatelů služeb cestovního ruchu o existujících nástrojích a možných řešeních. Chybí informace o tom, kde hledat návod, a v různých zemích a regionech mohou být v různých normách protichůdné informace, zatímco v některých zemích nejsou k dispozici žádné normy. Poskytovatelé služeb cestovního ruchu se navíc potýkají s obtížemi, když nevědí, jak postupovat v situacích, pro které dosud nebyly přijaty žádné mezinárodní normy.

Veřejný sektor má odpovědnost za podporu všeobecně přístupného prostředí a služeb cestovního ruchu pro občany a návštěvníky. Toho lze dosáhnout zavedením postupů, které budou vyžadovat přístupnost u každého projektu financovaného z veřejných prostředků. Odhaduje se, že veřejné zakázky tvoří 15 až 20 % celosvětového HDP (EC, 2024). Veřejné orgány tak mohou prokázat vedoucí úlohu v oblasti rozvoje cestovního ruchu tím, že budou vyžadovat koncept univerzálního designu ve výběrových řízeních na veřejné zakázky a při zadávání zakázek na infrastrukturu, budovy, dopravu a vybavení. Tímto způsobem tam, kde jsou veřejné investice směřovány do rozvoje cestovního ruchu budou projektanti, návrháři, výrobci a dodavatelé v oblasti cestovního ruchu povzbuzováni k vytváření přístupného prostředí a destinací cestovního ruchu, což přinese výhody návštěvníkům, podnikům a místním komunitám. V současné době je nabídka přístupných služeb v dodavatelském řetězci cestovního ruchu poměrně nízká, zatímco poptávka po těchto službách roste. Vypracování a uplatňování mezinárodní normy pomůže poskytovatelům služeb cestovního ruchu a jejich dodavatelům při řešení zajištění přístupnosti.

Mezinárodní normy jsou nástrojem k odstraňování technických bariér pro volný pohyb výrobních faktorů – osob, zboží, služeb a kapitálu. Globalizace je dlouhodobým procesem v rámci světové ekonomiky. Globalizace je silou, která ovlivňuje národní a regionální ekonomiky. Služby, včetně cestovního ruchu, jsou nejrychleji rostoucím sektorem globální ekonomiky (vyjma krizových období). Výsledkem globalizace je snadnější překračování hranic, což v oblasti průmyslu cestovního

ruchu znamená vyšší podíl mezinárodního cestovního ruchu, ale také vyšší mezinárodní konkurenci mezi mezinárodními turistickými destinacemi. Globalizace ovlivňuje cestovní ruch (Dwyer et al., 2008), toky cestovního ruchu, uplatňování informačních a komunikačních technologií v cestovním ruchu, vytváření sítí v cestovním ruchu, výběr destinací/regionů, růst cestování a cestovního ruchu. Cestovní ruch byl jedním z nejrychleji rostoucích ekonomických sektorů na světě do roku 2019 (UNWTO, 2021a). Na druhé straně díky pandemii COVID-19 zaznamenal mezinárodní cestovní ruch také v roce 2020 největší propad ve své historii, a to o 83 % (UNWTO, 2021b). Cestovní ruch díky určitým přijatým opatřením (národním, regionálním a mezinárodním, včetně mezinárodních norem) zaznamenal určitou obnovu, přestože původních čísel roku 2019 dosud nebylo dosaženo (UNWTO, 2022a).

Na národních úrovních se dlouhodobě projevuje trend k definování nových norem/standardů pro různé činnosti cestovního ruchu za účelem dosažení určité kvality, bezpečnosti a konkurenceschopnosti. Prostřednictvím norem/standardů se poskytovatelé služeb cestovního ruchu mohou seznámit s očekáváními mezinárodních turistů. Toto je využitelné i pro poskytovatele služeb cestovního ruchu v České republice, pokud daná oblast činnosti není přísněji regulována zákonem. Tento trend je v poslední době viditelný zejména u nově se rozvíjejících zemí v oblasti příjezdového cestovního ruchu. Rozvíjející se země jsou těmi zeměmi, které většinou vyžadují mezinárodní pomoc, pokud jde o definování norem/standardů kvality pro jejich činnosti v cestovním ruchu za účelem lepšího zapojení se do mezinárodního trhu cestovního ruchu.

Mezinárodní normalizace poskytuje všem zainteresovaným subjektům odpovídající systém k tvorbě dobrovolných dokumentů, které mohou být využity jako reference pro transparentní výměnu služeb cestovního ruchu. V cestovním ruchu turisté díky mezinárodním normám mohou získat nejnovější informace o kvalitě a bezpečnosti služeb, které mohou v dané destinaci očekávat. Stejně tak, jsou tyto informace důležité pro ty, kteří působí nebo chtějí na trh cestovního ruchu vstoupit s nabídkou služeb cestovního ruchu.

ISO (International Organization for Standardization) je největší světovou organizací, která vyvíjí dobrovolné technické normy. ISO je nevládní organizace, která byla založena v roce 1946, má sídlo v Ženevě ve Švýcarsku a jejími členy jsou národní normalizační organizace ze 170 zemí, přičemž každá země má jednoho člena (ISO, 2024). Tyto národní normalizační organizace jsou v některých případech národními asociacemi vytvořenými na základě průmyslových a spotřebitelských zájmů; v ostatních případech jsou to konkrétní vládní ministerstva nebo odbory, které mají národní mandát pro vývoj norem. Všechny však mají určitou formu oficiálního uznání své národní role a mezinárodní angažovanosti v této oblasti. ISO vyvíjí normy, které splňují a reagují na požadavky trhu.

V roce 2004 jednotliví členové ISO z různých zemí světa vyjádřili zájem o vytvoření mezinárodních standardů pro služby cestovního ruchu. Na základě těchto požadavků byla v roce 2005 ustanovena Technická komise ISO/TC 228 Cestovní ruch a související služby pod zdvojeným vedením UNE (Španělsko) a INNORPI (Tunisko). Členy tohoto výboru je 103 zemí a je zapojeno 23 přidružených organizací (ISO, 2022). Rozsah standardizace je definován jako: „*Standardizace terminologie a specifikací služeb nabízených poskytovateli služeb cestovního ruchu, včetně souvisejících činností, turistických jimi používaných, s cílem poskytnout kupujícím, poskytovatelům a spotřebitelům cestovního ruchu kritéria pro informovaná rozhodnutí*“.

V reakci na pandemii COVID-19 ISO zřídila v roce 2020 pracovní skupinu „Opatření ke snížení šíření COVID-19 v cestovním ruchu“ (WG 18) v rámci ISO/TC 228 Cestovní ruch a související služby, aby připravila nový standard. Tato norma byla založena na 21 specifikacích UNE (Španělská asociace pro standardizaci) vyvinutých ve Španělsku s cílem omezit šíření koronaviru a poskytovat bezpečnější služby cestovního ruchu. Španělská asociace pro standardizaci - UNE ve spolupráci s Institutem pro kvalitu španělského cestovního ruchu (ICTE) zveřejnila Specifikace, které stanoví

pokyny a doporučení pro snížení rizika infekce COVID-19 v odvětví cestovního ruchu. Na těchto specifikacích byl založen a přijat v roce 2021 ISO/PAS 5643:2021 Cestovní ruch a související služby — Požadavky a pokyny ke snížení šíření Covid-19 v odvětví cestovního ruchu. Tento dokument popisoval základní pokyny k prevenci šíření koronaviru v cestovním ruchu a doplňoval stávající národní protokoly. Tato opatření měla přispět k oživení odvětví cestovního ruchu a obnovit důvěru cestujících a stanovit požadavky a doporučení pro turistické organizace, aby zabránily šíření koronaviru a aby ochránily své zaměstnance. Tento dokument se vztahoval na celý hodnotový řetězec cestovního ruchu, včetně následujících 20 pododvětví: ubytování, dobrodružný cestovní ruch a ekoturistiku, pláže, stravovací služby, golfové služby, léčebné lázně a wellness lázně, MICE, muzea a kulturní památky, přírodní chráněné oblasti, noční zábavu, potápění, lyžařské areály, tematické a zábavní parky (včetně vodních parků, zvířecích parků jako jsou zoologické zahrady, akvária, přírodní rezervace a centra rodinné zábavy), turistickou dopravu, turistické průvodce, turistické návštěvy, turistické informační kanceláře, cestovní kanceláře, ale i jedinečná veřejná prostranství, přístavy jachet a námořní aktivity.

V roce 2021 jako reakce na dokument ISO/PAS 5643:2021 Cestovní ruch a související služby — Požadavky a pokyny ke snížení šíření Covid-19 v odvětví cestovního ruchu byla přijata evropská norma CWA 5643-2:2021 jako dohoda mezi CEN (Evropský výbor pro normalizaci) a ISO (Mezinárodní organizace pro standardizaci). Tato dohoda se skládala ze dvou částí. První část odpovídala ISO/ PAS 5643:2021 a vztahovala se na celý hodnotový řetězec cestovního ruchu, včetně 20 pododvětví. Druhá část pak měla pomoci propagovat Evropu jako bezpečnou turistickou destinaci odolnou vůči COVID-19 prostřednictvím společné vizuální identity. Společná vizuální identita měla napomoci vybudovat důvěru mezi cestovateli z Evropské unie a mezinárodními cestovateli.

V roce 2021 byla zveřejněna první mezinárodní norma pro bezbariérový cestovní ruch, který má pomoci odvětví cestovního ruchu zpřístupnit cestování všem (ISO 21902:2021). Tato mezinárodní norma poskytuje požadavky a pokyny pro rovný přístup a prožitek z cestovního ruchu pro lidi všech věkových kategorií a schopností. Normy ISO jsou vždy převáděny do národních norem podle významu a potřeby té které země.

Z mezinárodních norem ISO pro cestovních vycházejí i některé mezinárodní dobrovolné organizace při tvorbě svých norem a doporučení. Příkladem může být i Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO), která mj. cílí na etiku, kulturu a společenskou odpovědnost, udržitelný a univerzálně dostupný cestovní ruch. Mimo jiné rozpracovává v konkrétních oblastech normu ISO 21 902:2021 formou Sbírkou příruček „Jak aplikovat normu ISO 21902“ zdůrazňuje klíčové aspekty tohoto nástroje pro administrativu, ubytovací a pohostinská zařízení, dopravní zařízení a cestovní ruch (Fundación ONCE, 2024).

Problematiku mezinárodní spolupráce při vytváření norem a jejich implementace do formy ČSN v rámci Úřadu pro technickou normalizaci, měření a státní zkušebnictví, resp. České agentury pro standardizaci mají tzv. Centra technické normalizace. Smluvním partnerem ÚNMZ jako Centrum technické normalizace služeb cestovního ruchu a souvisejících pro mezinárodní normalizaci služeb cestovního ruchu v rámci ISO/TC 228 je Ing. Petr Houška, PhD. z Katedry cestovního ruchu Panevropské univerzity, a.s., který též ovlivňuje zařazení mezinárodních norem ISO v dané oblasti do plánu technické normalizace úřadu. Z důvodu zásadního významu normy ISO 21 902 bylo norma v první fázi transponována v roce 2022 bez překladu v anglické verzi. V únoru 2024 pak vyšla česká verze ISO 21902:2024 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch ISO pro všechny – Požadavky a doporučení. Na převodu normy do českého jazyka se kromě zpracovatele Mgr. Jakuba Neumanna podíleli mj. i Ing. Petr Houška, PhD. a Ing. Hana Lhotová z Panevropské univerzity a.s. Dále se ing. Petr Houška, PhD. účastní práce mj. v souvisejících pracovních skupinách vytvářejících



mezinárodní normy ISO, a to ISO/TC 228 WG 21 Semantics applied to tourism a ISO/TC 228 WG 19 Online travel agencies.

Norma ČSN ISO 21902:2024 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch ISO pro všechny – Požadavky a doporučení stanovuje požadavky a doporučení týkající se osvědčených postupů. Je možné, že pro některé poskytovatele služeb cestovního ruchu v některých prostředích bude splnění těchto požadavků představovat nepřiměřenou nebo nadměrnou zátěž, a v takovém případě tito poskytovatelé služeb cestovního ruchu pravděpodobně nebudou moci tento dokument použít. Tento dokument stanovuje požadavky a poskytuje směrnice pro „přístupný cestovní ruch pro všechny“ s cílem zajistit rovný přístup a využívání cestovního ruchu co nejširšímu okruhu osob všech věkových kategorií a schopností. Tento dokument poskytuje informace o klíčových aspektech tvorby politiky, strategie, infrastruktury, produktů a služeb a je určen všem zainteresovaným stranám zapojeným do dodavatelského řetězce cestovního ruchu, ať už z veřejného nebo soukromého sektoru. Aplikovatelné jsou na místní, regionální, národní i mezinárodní úrovni. Bylo provedeno mapování, na jehož základě byl vypracována tato norma.

Tato norma zohledňuje následující aspekty:

- a) Základní požadavky a doporučení (platné pro všechny zainteresované strany) týkající se návrhu služeb, informací a komunikace, školení/výcviku a zastavěného prostředí.
- b) Samostatné články pro různé typy zainteresovaných stran:
  - politiky a strategie pro veřejný sektor;
  - doprava;
  - městská a venkovská turistická místa;
  - volnočasové aktivity;
  - zasedání, incentivní akce, kongresy a výstavy (MICE);
  - ubytování;
  - stravovací služby;
  - cestovní kanceláře a agentury.

Tento dokument je určen širokému okruhu zainteresovaných stran, aby pokryl celý hodnotový řetězec přístupného cestovního ruchu:

- národní nebo regionální orgány veřejné správy (národní správy cestovního ruchu (NTA), národní nebo regionální rady pro podporu cestovního ruchu, organizace destinačního managementu (DMO), obce, veřejné subjekty odpovědné za politiku infrastruktury, rozvoje a legislativních nebo regulačních rámců, organizace nebo odborníci pracující v oblasti správy a ochrany kulturního dědictví);
- zainteresované strany v odvětví cestovního ruchu (investoři do destinací a odvětví cestovního ruchu, podniky cestovního ruchu, zejména malé a střední podniky (MSP) v celém odvětví cestovního ruchu: doprava, ubytování, cestovní kanceláře a agentury, výrobci dopravních prostředků, ubytování a stravování, další poskytovatelé služeb cestovního ruchu a obchodní sdružení);
- podniky a organizace z podpůrných odvětví: například společnosti pověřené prováděním stavebních prací v rámci destinací, architekti, vývojáři a propagátoři podpůrných nástrojů a služeb pro osoby se specifickými požadavky na přístupnost a společnosti nebo odborníci působící v oblasti informačních a komunikačních technologií (IKT);
- turistické destinace;
- koneční uživatelé (tj. turisté a místní obyvatelé se specifickými požadavky na přístupnost nebo bez nich).

**Z uvedených důvodů je proto aplikace shora uvedené normy v praxi z pohledu přístupného cestovního ruchu zásadní.**

## 5. Závěr

Z analýzy předloženého textu vyplynulo, že cestovní ruch jako klíčový průmysl globální ekonomiky se potýká s řadou výzev, které vyžadují inovativní a inkluzivní přístupy. Dynamika a růst cestovního ruchu přináší jak ekonomické, tak sociokulturní přínosy, avšak zároveň zdůrazňují potřebu zvýšené přístupnosti a inkluzivity pro osoby se specifickými potřebami. Přestože existuje teoretický potenciál pro přístupný cestovní ruch, jeho praktická realizace čelí mnoha překážkám. Strategické dokumenty a normy, jako je ISO 21902, nabízejí cenný rámec pro zlepšení situace, avšak jejich úspěšná implementace vyžaduje koordinované úsilí všech zúčastněných stran.

Z výzkumu a diskusí vyplynulo, že mezi hlavní překážky patří nedostatečná informovanost poskytovatelů služeb, rozdílné mezinárodní standardy a obecná absence globálně schválených regulačních nástrojů. Aby se cestovní ruch stal plně inkluzivním, je nutné se zaměřit na odstranění těchto bariér, podporu vzdělávání a zvyšování povědomí o potřebách osob se zdravotním postižením a dalších skupin vyžadujících speciální přístup. Je také zásadní, aby veřejný sektor hrál klíčovou roli v prosazování principů přístupnosti a univerzálního designu, což by přispělo k větší sociální inkluzi a ekonomickým přínosům pro celou společnost.

V závěru, je důležité zdůraznit, že úspěch přístupného cestovního ruchu závisí na spolupráci mezi vládami, podniky a komunitami s cílem vytvořit inkluzivní a přístupné prostředí pro všechny. Implementace mezinárodních norem a zlepšení informovanosti mohou výrazně přispět k odstranění existujících bariér. Vzhledem k rostoucí poptávce po přístupném cestovním ruchu a demografickým změnám je nyní více než kdy jindy důležité, aby sektor cestovního ruchu adaptoval a přijal opatření pro zajištění rovnosti a inkluzivity. Pouze tak může cestovní ruch udržet svůj status klíčového průmyslu globální ekonomiky, který je otevřen a přístupný pro všechny.

### Poděkování

Příspěvek vznikl v rámci projektu Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4 (Visegrad Grant No. 22220127).

### Použité zdroje

1. Cassia, F, Castellani, P., Rossato, Ch. & Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, Volume 33 Issue 1. ISSN 1754-2731.
2. CBI. (2022). *The European market potential for accessible tourism*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.cbi.eu/market-information/tourism/accessible-tourism/market-potential>.
3. ČSÚ. (2022). *Aktuální populační vývoj v kostce*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/aktualni-populacni-vyvoj-v-kostce#:~:text=>
4. Dwyer, L., Edwards, D., Mistilis, N., Roman O., Scott, N., & Cooper, Ch. (2008). *Megatrends underpinning tourism to 2020: Analysis of key drivers for change*. Australia: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
5. EC. (2024). *Public procurement*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: [https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/public-procurement\\_en](https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/public-procurement_en).
6. EK. (2024). *Demografická síla*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/impact-demographic-change-europe\\_cs](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/impact-demographic-change-europe_cs).

7. Fundación ONCE. (2024). *How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all\\_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrflbXxG83JI](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrflbXxG83JI).
8. Gillovič, B. & McIntosh, A. (2020). Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, 12(22). <https://doi.org/10.3390/su12229722>.
9. IAAPA. (2023). Gilling, J. *Unlocking the Potential of Accessible Tourism*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.iaapa.org/news/funworld/unlocking-potential-accessible-tourism>.
10. ISO 21902:2021. *Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations*.
11. ISO. (2022). Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.iso.org/standards.html>.
12. ISO. (2024). *About ISO*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.iso.org/about-us.html>.
13. MMR ČR. (2021). *Strategie rozvoje cestovního ruchu ČR 2021-2030*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/archiv/koncepc-strategie/strategie-rozvoje-cestovniho-ruchu-cr-2021-2030>.
14. UN. (2022). *World Population Prospects 2022: Summary of Results*. Online [20.3.2024]. Dostupné z: [https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesa\\_pd\\_2022\\_wpp\\_key-messages.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesa_pd_2022_wpp_key-messages.pdf).
15. UN Tourism. (2020). Accessible Tourism Identified as “Game Changer” for Destinations. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/news/accessible-tourism-identified-as-game-changer-for-destinations>.
16. UNWTO. (2021a). *2020: Worst Year in Tourism History with 1 Billion fewer International Arrivals*. Madrid. Spain. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/210128-barometer-en.pdf?GaI1QTYG.Ky9LDZ2tIDKc.iRZkinJeuH>.
17. UNWTO. (2021b). *Tourism Numbers Down 83 % but Confidence Slowly Rising*. Madrid. Spain. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-06/210602-unwto-barometer-en.pdf?rNy0Q9kCLL.4MgS3dLlc8vpDxNCUt7LY>.
18. UNWTO. (2022a). *International Tourism Back to 60 % of Pre-pandemic Levels in January-July 2022*. Madrid. Spain. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/news/internationaltourism-back-to-60-of-pre-pandemic-levels-in-january-july-2022>.
19. WHO. (2024). Ageing and health. Online [20.3.2024]. Dostupné z: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.

**Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D.**

ORCID ID: 0000-0002-4724-098X

Instituce: Panevropská univerzita, a.s, Fakulta: Vysoká škola obchodní, Katedra cestovního ruchu, Spálená 76/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz).

Email: [iveta.hamarneh@peuni.cz](mailto:iveta.hamarneh@peuni.cz)

Dr. Hamarneh se věnuje přednáškové a konzultační činnosti (v českém i anglickém jazyce) na Panevropské univerzitě, a.s., kde zároveň působí jako vedoucí katedry cestovního ruchu. Od roku 2015 se věnuje lektorské činnosti na Prague City Tourism. Její specializací je geografie cestovního

ruchu, ekonomika cestovního ruchu, mezinárodní cestovní ruch a marketing v cestovním ruchu. V rámci projektové činnosti se zabývá společenskou odpovědností, udržitelností a přístupným (bezbariérovým) cestovním ruchem. Je členkou Společnosti vědeckých expertů v cestovním ruchu, Czech Travel Press a NECSTouR.

**Ing. Petr Houška, PhD.**

ORCID ID: 0000-0002-2940-8371

Instituce: Panevropská univerzita, a.s, Fakulta: Vysoká škola obchodní, Katedra cestovního ruchu, Spálená 76/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, [www.peuni.cz](http://www.peuni.cz).

Email: [petr.houska@peuni.cz](mailto:petr.houska@peuni.cz)

Absolvent VŠE v Praze a doktorského studia na Prešovské univerzitě, nyní působí jako přednášející na Panevropské univerzitě s zaměřením na cestovní ruch, mezinárodní ekonomickou integraci a management kvality v turismu. Jeho praxe zahrnuje působení na Ministerstvu pro místní rozvoj, expertní účast v EU a WTO. Autor legislativy pro cestovní ruch a člen pracovních skupin pro tvorbu norem ČSN a ISO, včetně opatření proti COVID-19 v turismu.

## **Cestovní ruch Libereckého kraje v kontextu inkluze** **Tourism of the Liberec region in the context of inclusion**

**Chaloupková Košílková Petra**

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

**Klímová Monika**

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

**Kmeco Lubomír**

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

### **Abstrakt**

Liberecký kraj láká svým bohatým kulturním a přírodním dědictvím návštěvníky jak z České republiky, tak ze zahraničí. Úvodní část textu se věnuje charakteristice destinace, jejímu kulturně-historickému potenciálu a koordinaci turismu v kraji. Druhá část textu se zabývá tím, zda je inkluze tématem pro stakeholdery cestovního ruchu v destinaci a zda nabídka cestovního ruchu reaguje na poptávku osob se specifickými potřebami. Data byla získána z webových stránek, analýzy strategických dokumentů, rozhovorů s představiteli samosprávy a provozovateli služeb cestovního ruchu a z vlastního pozorování. Ačkoliv zjištění naznačují, že stávající nabídka je nedostatečná, byly identifikovány příklady dobré praxe. V závěru textu jsou diskutovány možnosti zlepšení dostupnosti turistických atraktivit a zdůrazněna důležitost inkluzivního turismu pro rozvoj destinace.

**Klíčová slova:** Inkluze, turismus, Liberecký kraj, kulturní dědictví, cestování pro všechny, boření bariér, destinační management, příklady dobré praxe.

### **Abstract**

The Liberec Region attracts visitors from both the Czech Republic and abroad with its rich cultural and natural heritage. The introductory part of the text focuses on characterizing the destination, its cultural-historical potential, and tourism coordination in the region. The second part of the text explores whether inclusion is a topic for tourism stakeholders in the destination and whether the tourism offer responds to the demand of people with specific needs. Data were obtained from websites, analysis of strategic documents, interviews with representatives of local authorities and tourism service providers, and from our own observations. Although the findings suggest that the current offer is inadequate, examples of good practice have been identified. In the conclusion of the text, possibilities for improving the accessibility of tourist attractions are discussed, and the importance of inclusive tourism for destination development is emphasized.

**Key Words:** Inclusion, tourism, Liberec region, cultural heritage, travel for all, breaking barriers, destination management, examples of good practice.

**JEL klasifikace:** Z1, Z32

## 1. Úvod

Inkluze v cestovním ruchu představuje klíčový faktor pro rozvoj udržitelného a odpovědného turismu, který je přístupný všem bez rozdílu. Cílem textu je prozkoumat, jak kraj reaguje na potřeby osob se specifickými potřebami prostřednictvím nabídky cestovního ruchu s důrazem na kulturně-historický potenciál, a zda je inkluze v cestovním ruchu prioritou pro místní stakeholdery koordinující turismus v destinaci. Pro naplnění tohoto cíle byly formulovány dvě hlavní výzkumné otázky, jejichž zodpovězení spočívalo ve zmapování stávající nabídky cestovního ruchu, analýze strategických dokumentů i webů potřebných objektů, realizaci polostrukturovaných rozhovorů se stakeholdery cestovního ruchu v destinaci a vlastního pozorování. Další důležitá data byla získána z ročenek Agentury CzechTourism a Českého statistického úřadu.

Liberecký kraj nabízí bohaté kulturní dědictví, malebnou krajinu a mnoho atrakcí, které lákají turisty jak z České republiky, tak ze zahraničí. Je proto důležité zkoumat, jak je tento kraj přístupný pro všechny účastníky cestovního ruchu a jak může být jeho zkušenost přínosná i pro jiné regiony. Téma inkluzivního cestovního ruchu má význam nejen lokálně, ale i v mezinárodním kontextu. Příklady dobré praxe, které budou součástí praktické části textu, ukáží, že inkluzivní turismus je nejen možný, ale také přínosný pro všechny zúčastněné strany.

## 2. Literární rešerše

Liberecký kraj je druhým územně nejmenším krajem v České republice (rozloha 3 163 km<sup>2</sup>), na jehož území žije více jak 449 tisíc obyvatel. Přesto se však může pyšnit bohatým kulturním a přírodním dědictvím, které přitahuje návštěvníky ze širokého okolí. Podél svých hranic sousedí se spolkovou zemí Sasko, polským Dolnoslezské vojvodství a s krajem Ústeckým, Středočeským a Královéhradeckým. Z hlediska administrativy je členěn na okres Libec, Česká Lípa, Jablonec nad Nisou a Semily. Destinace je dobře dostupná z hlavního města České republiky, přičemž páteří komunikace vede ze 2/3 po dálnici. Statutární město Liberec je automobilem dosažitelné za 60 minut (Český statistický úřad 2023).

Kraj se může pochlubit několika nej. Jedná se o nejlesnatější kraj České republiky s nejstarším národním parkem, kterým je Krkonošský NP, a nejstarší chráněnou krajinnou oblastí v podobě Českého ráje. Mezi další CHKO kraje patří Jizerské hory, Kokořínsko, České Středohoří, Lužické hory. Na území Libereckého kraje se rovněž nachází Národní přírodní rezervace Jizerskohorské bučiny, která se jako první česká přírodní památka dostala na Seznam světového dědictví UNESCO, a to v roce 2021. V rezervaci se nacházejí stromy staré více jak 350 let a také Velký Štolpich, největší vodopád Jizerských hor. Z výše uvedeného vyplývá, že povrch destinace je velmi členitý. Vyjma povrchových a podzemních vod se zde rovněž nacházejí rašeliniště a minerální prameny. Blahodárné účinky zdejších minerálních vod lze vyzkoušet ve městě Lázně Libverda, kde se primárně soustředí na léčbu pohybového aparátu, diabetes, kardiovaskulárních, onkologických a neurologických onemocnění. Svůj věhlas získaly již ve 14. století a mezi významné postavy, které tamní lázně navštívili, patří například císař Josef II., Franz Kafka či Carl Maria von Weber. Ten se zdejší přírodou nechal inspirovat k sepsání části své opery Čarostřelec. Mezi hlavní průmyslová odvětví kraje patří strojírenství, sklářství a potravinářství. V minulosti byla destinace významná svým textilním průmyslem, což se v současné době odráží zejména v architektonické podobě kraje.

Obrázek 1. Geografická mapa Libereckého kraje



Zdroj: Český statistický úřad (2023). Statistická ročenka Libereckého kraje 2023.  
<https://www.czso.cz/csu/czso>

Pro svůj přírodní a kulturně-historický potenciál je kraj vhodnou destinací cestovního ruchu jak v zimním, tak v letním období. Vzhledem k tomu, že se níže představený výzkum zaměřoval na provozovatele služeb cestovního ruchu a kulturní atraktivitu kraje, bude se následující část textu věnovat primárně jeho kulturně-historickému potenciálu. Destinace disponuje rozsáhlou soustavou horských rozhleden, hradů a zámků, muzeí a galerií, lidové architektury, tradic (hl. šperkařství, výroba bižuterie a sklářství), lázeňství a zábavních parků. Hlavní dominantou zdejší krajiny a neopomenutelným turistickým cílem je Televizní vysílač a hotel Ještěd od architekta K. Hubáčka, který se může pyšnit nejen svým ojedinělým tvarem a interiérovou výzdobou od předních českých umělců, ale i prestižním oceněním Augusta Perreta, jehož dosáhla jako jediná stavba v ČR. Vyjma rozhleden mohou účastníci cestovního ruchu navštívit i tamní hrady a zámky. Zástupcem této kategorie může být Státní zámek Lemberk, který byl původně středověkým hradem. Ve své stávající barokní přestavbě zve své návštěvníky na tři základní prohlídkové okruhy (reprezentativní prostory, provozní zázemí a historické styly). Velkým lákadlem je renesanční kazetový strop s bajkami v hlavním sále a skutečnost, že se zde natáčelo mnoho pohádek (např. Tajemství staré bambitky, Císařův pekař – Pekařův císař aj.) a televizních pořadů. V jeho návštěvnickém centru se nachází haptický model zámku a dále je zde k dispozici haptická knížka s textem v Braillově písmu a vyobrazením hlavních částí objektu. Dalším příkladem dobré praxe může být zřícenina gotického hradu Rotštejn v Klokočských skalách, jež svým návštěvníkům nabízí zejména celou řadu kulturních akcí a seznámení se s historií hradu i jeho okolím. Procházku hradem je možné absolvovat v Českém znakovém jazyce, přičemž tamní naučná stezka Klokočskými skalami je vhodná jak pro osoby se sluchovým, tak pro osoby se zrakovým postižením.

Dle prodeje hradních vstupenek objekt v roce 2023 navštívilo celkem 12 040 osob, z čehož bylo 3 896 osob s omezenou schopností pohybu a orientací se svým doprovodem. Z tohoto segmentu pak 614 osob absolvovalo běžné prohlídky, 3 282 osob se prohlídky zúčastnilo v rámci speciálních programů a zájezdů (Hlubučková 2024). Vhled do přírodních krás, historie, umění, řemesel a života našich předků nabízí široká škála muzeí a galerií Libereckého kraje. Severočeské muzeum v Liberci představuje nejstarší uměleckoprůmyslové muzeum v České republice, a kromě výše uvedeného nabízí svým návštěvníkům exkurzi do světa hudebních automatů a krásného mechanického Metelkova betlému. Díky rozsáhlé rekonstrukci, jež byla završena v roce 2021, je muzeum přívětivé i pro osoby s tělesným postižením. Kromě bezbariérové toalety je zde schodišťová plošina a výtah, většina expozic je v rovném terénu.

Rovněž v Oblastní galerii Liberec je možné absolvovat prohlídku s pohybovým omezením, přičemž kromě výtahu, nájezdových plošin a bezbariérového WC je zde možnost vypůjčení invalidního vozíku, židličky a kočárku. Liberecký kraj je rovněž bohatý na lidovou architekturu, která v kontextu cestovního ruchu prezentuje zejména život našich předků a řemesla spjatá s místem. Unikátním příkladem zachovalého souboru lidových staveb je Zvědavá ulička v Jilemnicích, jež vznikly na konci 18. století poté, co obec zachvátil rozsáhlý požár. Ulici uzavírá známý Šaldův statek, který je v současné době restaurací. Zlatem Libereckého kraje je jeho sklářská, šperkařská a bižuterní tradice. Díky tomuto dědictví mohl vzniknout úspěšný produkt cestovního ruchu pod názvem Crystal Valley, který v sobě spojuje mimo jiné hutě, dílny, školy, muzea/galeria a služby cestovního ruchu. Do produktu je rovněž zapojená firma Rautis z Poniklé, jejíž výroba foukaných perličkových ozdob je od roku 2020 součástí Seznamu světového nehmotného kulturního dědictví UNESCO. Na stejnojmenný seznam se v závěru roku 2023 dostala i ruční výroba skla, přičemž významnou roli v tomto sehrálo jablonecké Muzeum skla a bižuterie.

V roce 2023 Liberecký kraj vykazoval 1 152 539 příjezdů v rámci HUZ. Z hlediska národnosti převažovali účastníci cestovního ruchu z České republiky (83%), dále pak z Německa, Polska a Slovenska. Průměrná délka pobytu v destinaci jsou 4 dny, přičemž v rámci HUZ hosté preferují tříhvězdičkové hotely a penziony (Králiková 2024). Celková kapacita HUZ v kraji byla 992 zařízení pro rok 2022 (Český statistický úřad 2023). Mezi hlavní kategorie navštěvovaných cílů za rok 2022 patří hrady a zámky (23,15%), věda a technika (21,14%) a ZOO, zahrady a akvária (17,93%) (Kupčíková 2023).

Tabulka 1. Nejnavštěvovanější atraktivity Libereckého kraje 2022

Atraktivita	Počet návštěvníků v tis.
ZOO Liberec	442,2
iQLandia science center	381,7
DinoPark Liberec	148,7
Centrum Babylon Liberec Aquapark	132,7
Centrum Babylon Liberec Funpark	106,2
Státní zámek Sychrov	92,0

Zdroj: Kupčíková (2023). Návštěvnost turistických cílů 2022: Liberecký kraj, Tourdata.cz

Z hlediska koordinace cestovního ruchu v destinaci jsou zapojeny následující instituce: Odbor kultury, památkové péče a cestovního ruchu krajského úřadu, Odbor kultury, školství a cestovního ruchu města Liberec, stejně jako 5 certifikovaných organizací destinačního managementu oblastní úrovně – Český ráj, Jizerky, Krkonoše, Lužické hory, Máchův kraj, a 9 místních akčních skupin.



V rámci kraje také existuje příklad přeshraniční spolupráce mezi Polskem, Českou republikou a Německem v podobě Euroregionu Nisa.

Problematiku cestování osob se specifickými potřebami obsahují krajské strategické dokumenty Strategie rozvoje Libereckého kraje 2021-2027 a Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2021–2024. Webový portál liberecky-kraj.cz pak u některých turistických cílů informuje o jejich přístupnosti formou semaforového značení. Z certifikovaných organizací destinačního managementu toto téma reflektuje destinační management Lužické a Žitavské hory, z.s. Rovněž Euroregion Nisa ve svých projektech cestování osob se zdravotním postižením zmiňuje. V obecné rovině je pak problematika obsažena ve strategických dokumentech města Liberec, a to zejména ve Strategii rozvoje statutárního města Liberec 2021+ a v Plánu sociálního začleňování Liberec 2022–2027.

### 3. Cíl a metody

Cílem tohoto textu je charakterizovat Liberecký kraj v kontextu inkluzivního cestovního ruchu. Je potřeba si uvědomit, že segment osob se specifickými potřebami je velmi široký. Nejen s ohledem na typ postižení, ale i v rámci jednotlivých hendikepů. Podoba bariér, které lidé se specifickými potřebami během svého cestování překonávají, se tak liší. Nicméně je lze shrnout do obecných kategorií, jež se týkají fyzického prostředí, komunikace, psychologických a technických překážek.

Pro naplnění cíle byly stanoveny dvě základní výzkumné otázky:

- Q1 Jakým způsobem reaguje primární a sekundární nabídka destinace na cestování osob se specifickými potřebami?
- Q2 Je inkluze v kontextu turismu tématem stakeholderů cestovního ruchu v Libereckém kraji?

S ohledem na výše uvedený cíl byl zmapován kulturně-historický potenciál kraje a jeho sekundární nabídka. Pro tyto účely byly využity informace z webových stránek, z dříve provedených výzkumů a z vlastního pozorování. Dále byly vedeny polostrukturované rozhovory se zástupci samospráv, destinačního managementu a provozovatelů služeb cestovního ruchu. Celkem se uskutečnilo 13 rozhovorů, které byly vedeny jak osobní, tak elektronickou cestou. Jejich vyhodnocení proběhlo formou tematické analýzy. Opomenuty nebyly ani strategické dokumenty hlavních aktérů rozvoje cestovního ruchu v destinaci.

### 4. Výsledky a diskuse

Liberecký kraj vzhledem ke své poloze, členitosti terénu a četným přírodním i kulturně historickým potenciálem disponuje mnohými předpoklady především pro sportovní aktivity, různé formy turistiky. Liberecký kraj láká svým bohatým kulturním a přírodním dědictvím návštěvníky jak z České republiky, tak ze zahraničí. Výhodu kraje objevují i turisté upřednostňující návštěvy kulturně historických atraktivit, návštěvníci sakrálního cestovního ruchu, filmového. Výzkum prováděný v letech 2023–2024 se soustředil především na možnost využívání zmíněného potenciálu turisty se specifickými potřebami, zjišťoval dostupnost konkrétních památek. Data byla získána z webových stránek, analýzy strategických dokumentů, rozhovorů s představiteli samosprávy a provozovateli služeb cestovního ruchu a z vlastního pozorování i terénního šetření. Ačkoliv zjištění naznačují, že stávající nabídka je nedostatečná, byly identifikovány příklady dobré praxe.

Tabulka 2. Přístupnost hradů a zámků Libereckého kraje

Název	Umístění	Přístupnost pro cílové segmenty
Zřícenina hradu Štěpanice	Benecko	
Hrad Bezděz	Bezděz	
Zřícenina hradu Roimund	Bílý Kostel nad Nisou	
Hrad Houska	Blatce	
Hrad Ronov u České Lípy	Blíževedly	
Zřícenina hradu Hřídělík	Blíževedly	
Zřícenina hradu Bradlec	Bradlecká Lhota	
Renesanční červený dům	Česká Lípa	
Vodní hrad Lipý	Česká Lípa	
Zámek Doksy	Doksy	
Hrad Návarov	Držkov	
Skalní hrad Čap	Dubá	
Skalní hrad Pustý zámek	Dubá	
Zřícenina hradu Chudý	Dubá	
Zřícenina hradu Starý Berštejn	Dubá	
Hrad a zámek Frýdlant v Čechách	Frýdlant	Prohlídka hradu není vhodná pro osoby s pohybovým omezením, okruhy vedou po schodištích, nicméně lze domluvit prohlídku kuchyně z nádvoří. Haptický půdorysný model hradu a zámku. Je umístěn v návštěvnickém centru, aby si jej mohli návštěvníci osahat a získat tak lepší představu o hradozámeckém komplexu
Zříceniny hradu Frýdštejn	Frýdštejn	
Zřícenina hradu Děvín	Hamr na Jezeře	
Zámek Vítkovec – Vřísek u Zahrádek	Holany	
Zřícenina hradu Rybnov	Holany	
Zřícenina hradu u Hostíkovíc	Holany	
Zřícenina hradu Vítkovec u Milčanského rybníka	Holany	
Zřícenina skalní tvrze Jiljov	Holany	
Zámek Horní Branná	Horní Branná	
Pohádkový zámek Horní Libchava	Horní Libchava	

Hrad Grabštejn v srdci Trojzemí	Hrádek nad Nisou	Přístupné je velké dolní nádvoří, odkud přes toalety a zahradu k bezbariérovému výtahu. Ten návštěvníky vyveze je do 1. patra hradu, které je bezbariérové. Po domluvě lze navštívit i kapli sv. Barbory). Příjezd k hradu je umožněn jen po předchozí dohodě. K dispozici je haptický model hradu i haptická knížka - obsahuje základní informace o historii hradu a také soše svaté Barbory v Braillově písmu, doplněna je o haptická vyobrazení erbu Clam-Gallasů, pohledu na hrad a sochy svaté Barbory
Zámek Lemberk	Jablonné v Podještědí	Lze dojet přímo k zámku, všeobecně je však přístup náročnější, návštěvník s pohybovým omezením rozhodně potřebuje doprovod. Vhodný je okruh č. 2, který je v přízemí, přesto jsou součástí prahy a jeden či dva malé schody. Haptický púdorysný model zámku i haptická knížka jsou k dispozici.
Zámek Nový Falkenburk v Jablonném v Podještědí	Jablonné v Podještědí	
Skalní hrad Jestřebí	Jestřebí	
Zřícenina kostela sv. Jakuba	Jindřichovice pod Smrkem	
Zřícenina hradu Zbirohy	Koberovy	
Zřícenina hradu Kvítkov u České Lípy	Kvítkov	
Zříceniny hradišť Levín a Pravín	Levínská Olešnice	
Liberecký zámek	Liberec	Momentálně je veřejnosti nepřístupný.
Zřícenina hradu Hamrštejn	Liberec	
Zřícenina hradu Kozlov u Lomnice nad Popelkou	Lomnice nad Popelkou	
Hrad Vranov	Malá Skála	
Zřícenina hradu Ralsko	Mimoň	
Zámek Kuřívody	Ralsko	
Zřícenina skalního hradu Stohánek	Ralsko	
Skalní hrad v Oldřichově v H.	Raspenava	
Hrad Trosky	Rovensko pod Troskami	
Skalní hrad a poustevna Sloup	Sloup v Čechách	
Zámek Vartenberk	Stráž pod Ralskem	
Zámek Svijany	Svijany	Zámek je pro handicapované návštěvníky připraven, je zde výtah, pro jednotlivce není nutná objednávka.
Skalní hrádek Svojkov	Svojkov	

Hrad Milštejn	Svor	
Zámek Sychrov	Sychrov	Areál státního zámku Sychrov je bezbariérová památka pouze z části. Volně dostupné jsou veškeré exteriéry zámeckého areálu jako např. čestný dvůr, nádvoří a anglický park včetně oranžerie (zde se nachází kavárna s bezbariérovou toaletou. Haptická knížka - obsahuje základní informace o objektu v Braillově písmu, doplněna je o haptická vyobrazení dominantních částí objektu. Nejvhodnějším místem k parkování z hlediska dostupnosti je parkoviště, které se nachází západně od hlavní zámecké budovy a ze kterého je přístup k zámku po rovině. Bezbariérová toaleta je součástí WC pro návštěvníky, které se nachází na nádvoří zámku.
Hrad Kumburk u Nové Paky	Syřenov	
Hrad Valdštejn	Turnov	
Zámek Hrubá Skála	Turnov	
Zámek Hrubý Rohozec	Turnov	Návštěva zámku se nedoporučuje, prohlídkové okruhy vedou po schodištích. Lze navštívit zámecký park a nádvoří s kavárnou.
Zřícenina hradu Rotštejn	Český ráj - Turnov	
Zřícenina hradu Kozlov	Všeň	
Zřícenina hradu Nístějka u Vysokého nad Jizerou	Vysoké nad Jizerou	
Zámek Zahrádky na Českolipsku	Zahrádky	
Zámek Zákupy	Zákupy	Prohlídkové okruhy vedou po schodištích, zde je možné navštívit zámeckou zahradu a Anglický park
Zámek Návarov	Zlatá Olešnice	

Zdroj: Vlastní výzkum

Výzkum se rovněž zaměřil na přístupnost muzeí a galerií v Libereckém kraji. Data byla získána ze zmapování webových stránek jednotlivých objektů a z vlastního pozorování.

Tabulka 3. Přístupnost muzeí a galerií Libereckého kraje

Název	Umístění	Vhodné pro segment
Archeologické muzeum Šatlava	Česká Lípa	Bezbariérový přístup, dotykové obrazovky
Vlastivědné museum a galerie v České Lípě	Česká Lípa	Bezbariérový přístup, virtuální výstavy
Památník K. H. Máchy	Doksy	Není bezbariérový
Expozice Šindelka	Harrachov	Částečně bezbariérové
Hornické muzeum	Harrachov	Nevhodné
Ski museum	Harrachov	Nevhodné
Městská galerie MY	Jablonec nad Nisou	Bezbariérová
Muzeum hraček	Jablonec nad Nisou	Bezbariérový přístup
Muzeum skla a bižuterie v Jablonci n. Nisou	Jablonec nad Nisou	Bezbariérový přístup, zvukový záznam pro osoby se sluchovým postižením dostupný na YouTube
Muzeum výroby korálků	Jablonec nad Nisou	Bezbariérové
Nisa Factory	Jablonec nad Nisou	
Muzeum místní historie	Josefův Důl	
Muzeum Jizerských hor	Kořenov	
Muzeum skla a bižuterie - Kristianov	Kristianov	Nevhodné
Liberecká radnice	Liberec	Bezbariérová, jeden okruh vhodný – nutno objednat týden předem
Oblastní galerie Liberec	Liberec	Bezbariérová, možnost vypůjčení židličky, invalidního vozíku a kočárku
Severočeské muzeum	Liberec	Bezbariérová budova
Technické muzeum	Liberec	Pavilony bezbariérové, vyjma expozice s letadlem (2. pavilon)
Rodný dům Ferdinanda Porscheho	Liberec	Bezbariérová budova, možnost vstupu s asistenčním psem
Městské muzeum a galerie	Lomnice nad Popelkou	
Továrna Mastných	Lomnice nad Popelkou	
Městské muzeum	Mimoň	
Sklářské muzeum	Nový Bor	
Krkonošské muzeum	Paseky nad Jizerou	Část vhodná pro osoby s pohybovým omezením
Kittelův dům	Pěnčín	
Zemědělské muzeum	Pěnčín	Stodola s bezbariérovým přístupem
Muzeum krkonošských řemesel	Poniklá	
Muzeum a galerie Starý Kravín	Rokytnice nad Jizerou	
Muzeum psacích strojů	Roprachtice	
Městské muzeum	Rovensko pod Troskami	

Rodný dům Ivana Olbrachta	Semily	Nevhodné pro osoby s pohybovým omezením
Muzeum obrněné techniky	Smržovka	Částečně bezbariérové, možnost vstupu se psy
Galerie Granát Turnov	Turnov	Po požádání zaměstnanců možnost bezbariérového vstupu do 1. patra
Muzeum Českého ráje	Turnov	Bezbariérové
Městská galerie Vlastimila Rady	Železný Brod	Trasa pro osoby s pohybovým omezením
Vlastivědné muzeum	Vysoké nad Jizerou	
Eduard Held muzeum	Zákupy	
Městské muzeum	Železný Brod	Nevhodné
Muzeum socialistických vozů	Železný Brod	Bezbariérový přístup

Zdroj: Vlastní výzkum

Dále bylo důležité zjistit i nabídku služeb stravovacích a ubytovacích. Dle dat získaných z MÚ, KÚ a infocentra MÚ Liberec a terénním šetřením bylo zjištěno, že z více než 200 ubytovacích zařízení v kategorii hotelu, penzionu, chat, apartmánů a ubytování v soukromí je schopno 21 ubytovacích zařízení vyhovět specifickým potřebám zejména segmentu rodiče s dětmi a kočárky. V rámci stravovacích služeb umožňuje pokrýt poptávku 26 stravovacích zařízení.

Tabulka 4. Stravovací a ubytovací zařízení vhodná pro sledovaný segment

Zařízení	Vhodnost pro konkrétní turistický segment
Ananda	Vegetariánská restaurace
Apartmá Sun garden	Vhodné pro rodiny, zahrada, dětský koutek, v blízkosti ekoparku
Apartmány Terasy Café	Apartmány v centru města, wellness, kavárna
Bílý mlýn	Světová kuchyně, dětský koutek, také pension
Bistro Tulipán	Tradiční česká kuchyně, denní menu, dětský koutek, chráněné pracoviště
Friday Apartmány	Rodinné apartmány, v blízkosti centra Liberce, areál se zahradou
Horský hotel Ještěd	Je možnost dojet autem až k vysílači, ale doporučuje se předem zavolat na recepci hotelu, aby bylo místo k zaparkování. Přístup do přízemí hotelu je bezbariérový a v létě funguje na stejném patře i Bistro1012 pro občerstvení. Zbytek budovy je v původním stavu, jak jsem byl upozorněna. Hotel ani restaurace není vybavena bezbariérově. Do restaurace a do hotelu veden malý výtah, který lze případně použít. Z mého pohledu lze Ještěd doporučit jako cíl výletu v letních měsících s možností stravování v bistru (na přání lez přinést i menu z restaurace). - poněkud sporné, proto zařazuji pod čáru
Hospoda DOMOV	Do hospůdky vedou tři schody (takže lépe využít pro lidi s berlemi nebo s asistencí)
Hotel Královka	Spa, wellness, restaurace, vybavení pro rodiny s dětmi, česká kuchyně, rozhledna
Hotel Petra	Rodinný hotel, restaurace s českou kuchyní, dětský koutek, školící místnost, domácí mazlíčci povoleni

La fonduta	Pizzerie, dětský koutek, snídaně
Nostalgia restaurant	Italská restaurace, dětský koutek
Obří sud Javorník	Hotel, restaurace, ski areál, rodinné prostředí, sportovní vyžití
Pension Jitka	Rodinný penzion, apartmány, pokoje, klidná lokalita
Pension York	Okrajová část města, restaurace
Plaudit	Pizzerie, italská kuchyně, dětský koutek, terasa, toalety v patře
Pytloun grandhotel Imperial	Hotel v centru města, vlastní restaurace
Restaurace Milenium	Pizzerie, italská kuchyně, mezinárodní kuchyně, dětský koutek
Steakhouse	Česká kuchyně, plzeňské pivo, steaková kuchyně
Wellness hotel Centrum Babylon	Restaurace, zábava pro celou rodinu, wellness, aquapark, v centru města
Wellness penzion u Muzea	Rodinný penzion, zahrada, wellness, centrum města, dostupnost památek
Wellness hotel Fénix	Vhodné pro rodiny, zahrada, dětský koutek, kavárna

Zdroj: Vlastní výzkum

Nedostačující počty ubytovacích zařízení nabízejících ubytování vozíčkářům či osobám se sníženou pohyblivostí je překvapivý. Např., hotel Babylon nacházející se v blízkosti nebo přímo v areálu nejnavštěvovanějších turistických cílů: Centrum Babylon, IQ landia, Dinopark (tabulka 1) má ve svých prostorách pouze jeden jednolůžkový plně bezbariérový pokoj. K dispozici je sice bezbariérový výtah, umožněno parkování na vyhrazených parkovacích místech pro invalidy, personál je ochoten doprovod invalidního návštěvníka ubytoval v sousedním pokoji, případně do bezbariérového pokoje umístit přistýlku, ale pokud se sejdou dva návštěvníci se stejnými specifickými potřebami, ubytování je nedostačující. Zmíněný hotel je vhodný spíše pro běžné turisty, segment rodičů s dětmi. Podobná situace je i v dalších ubytovacích zařízeních. Jako příklad dobré praxe z výzkumu vyplynul resort Jitavský Dvorec v Rynolticích. Resort je schopen pokrýt poptávku širšího segmentu osob se specifickými potřebami, a to seniory, rodiče s kočárky a malými dětmi, turisty s pohybovým omezením, osobami s potravinami intolerancemi. V resortu se nalézá hotel, pension, restaurace a pivnice, koňská farma. Mimo tyto turisty využitelné objekty patří i část statku, kde chovají skot – anguské plemeno. Personál restaurace i pivnice je proškolen v znalosti nabízených pokrmů, případných alergenů. Může tak zcela fundovaně poradit a případně upozornit na možné alergeny, zodpovědět otázky strážníků vztahující se k složení nabízených pokrmů. Velké plus obou stravovacích zařízení je fakt, že část využívaných surovin pro výrobu pokrmů v Jitavském Dvorci je místních, vypěstovaných nebo odchovaných. Restaurace i pivnice je bezbariérová, toalety jsou také využitelné lidmi se sníženou pohyblivostí, vozíčkáře.

Restaurace a kavárna Centrum v Liberci je zařízení součástí Střední odborné školy gastronomie a služeb v Liberci. Po rekonstrukci budovy provedené v době před Covidem-19 došlo ke změně dispozic jednotlivých provozoven, tak k přizpůsobení budovy poskytování služeb osobám se specifickými potřebami. Restaurace a kavárna s cukrárnou byly z prvního patra přemístěny do přízemí, čímž se přizpůsobily využití osobami se sníženou pohyblivostí. Vchod do obou zmíněných zařízení je zcela bezbariérový, bez jakéhokoliv schůdku lze projít rovnou z rozlehlého prostranství u zastávky autobusu, parkoviště. Objekt je vhodný i pro segment rodičů s kočárky. Budova je vybavena dvěma výtahy – jedním pro běžné návštěvníky, druhým bezbariérovým. Výtahy se tak pohodlně dostanou všichni, kteří hodlají využít služeb krejčovství či kadeřnictví.

Zoologická zahrada Liberec, Botanická zahrada v Liberci jednoznačně patří mezi příklady dobré praxe nejen pro citlivou postupnou přestavbu cest a prohlídkových tras v areálu, kdy cesty byly rozšířeny a uzpůsobeny tak, že i v členitém kopcovitém terénu zahrady se mohou pohodlně pohybovat lidé na vozíku, rodiče s kočárky, návštěvníci s pohybovými omezeními, senioři. V případě potřeby lze v ZOO zapůjčit invalidní vozík i kočárek. K dispozici pro nevidomé návštěvníky je haptická mapa a vstup je možný i s asistenčními psy.

Podobné služby nabízí i Botanická zahrada. Její areál je kromě širokých pohodlných cest rozmístěn do několika rozlehlých skleníků, přístupných bezbariérově, s asistenčními psy. S kočárky. Bezbariérově dostupné občerstvení i dětský koutek jsou vítaným doplňkem nabízených služeb pro potřebný segment návštěvníků obou atrakcí.

Státní hrad a zámek ve Frýdlantu v Čechách je objektem, který byl sice historicky stavěn tak na vysoké čedičové skále, zejména hradní areál je zcela nevhodný pro lidi s pohybovým omezením. Zámecká část, respektive přízemí s kuchyňskými prostory lze po předchozí domluvě s vedením zámku navštívit přímým vstupem přímo z nádvoří. Na možnostech turisty potom záleží, zdali budou po několika drobných schůdkách chtít absolvovat prohlídku i pánského patra. Vedení hradu i zámku je velmi vstřícné a nápomocné lidem se zrakovým omezením – haptická mapa, vstup s vodícím psem, možnost hmatově si prohlédnout vybrané exponáty jsou konkurenční výhodou v porovnání s řadou jiných pamětihodností. Zajímavou aktivitou nápomocnou nevidomým je i spolupráce se školiteli asistenčních psů, kdy mají možnost absolvovat tréninky právě v hradozámeckém objektu.

## 5. Závěr

Přestože Liberecký kraj se svou jedinečnou kombinací přírodních krás a kulturního dědictví má potenciál stát se destinací, jež může nabídnout bezbariérové cestování široké škále účastníků cestovního ruchu, stávající situace odhaluje několik výzev, které je třeba překonat. Ačkoliv jsou záměry podpory inkluzivního cestovního ruchu deklarovány v některých strategických dokumentech kraje a tamních organizací destinačního managementu, implementace konkrétních opatření se zdá být nedostatečná. Koordinace cestovního ruchu v kraji se jeví jako roztržitá, chybí jednotný postup při identifikaci bariér, které omezují přístupnost destinace pro osoby se specifickými potřebami, a při jejich odstraňování. Subjekty cestovního ruchu necítí podporu ze strany kraje, poukazují na nedostatečné vzdělávání v této oblasti a neexistenci souhrnných informací, jak postupovat při uzpůsobení nabídky cestovního ruchu. Výše uvedené se rovněž projevuje v nedostatečném povědomí o širí segmentu osob se specifickými potřebami a slabé motivaci provozovatelů služeb investovat do potřebných změn.

Inkluze v cestovním ruchu by měla být vnímána nejen jako morální imperativ, ale také jako příležitost pro rozvoj turismu, který je udržitelný, odpovědný a ekonomicky výhodný pro destinaci. Liberecký kraj stojí před výzvou proměnit deklarované záměry v konkrétní akce a strategie. To vyžaduje zvýšené úsilí v oblasti destinačního managementu, větší podporu ze strany krajských a místních orgánů, a především změnu mindsetu u podnikatelů v cestovním ruchu. Příklady dobré praxe nabízejí cestu vpřed, ukazují, že boření bariér v cestování pro všechny je nejen potřebné, ale i možné, a mohou sloužit jako inspirace pro další rozvoj v tomto směru.

## Poděkování

Visegrad Fund, Project ID # 22220127 Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries.

Mgr. Eva Ouzká, Vedoucí oddělení cestovního ruchu, Krajský úřad Libereckého kraje



Nad'a Buriánová, Koordinátor pro kulturu, cestovní ruch a partnerskou spolupráci Město Hodkovice nad Mohelkou

## Použité zdroje

1. Český statistický úřad (2023). *Statistická ročenka Libereckého kraje 2023*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/statisticka-rocenka-libereckeho-kraje-2023>
2. Drabešová, Lenka. Inkluze v marketingové komunikaci destinací cestovního ruchu v ČR. 2023.
3. Hamarneh, I., Lhotová, H., Klímová, M., Chaloupková Košlíková, P. (2023). Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu: perspektivy ve vzdělávání studentů na vysoké škole případová studie-jablonec nad nisou-nabídka destinace. *Media4u Magazine*, 20(3).
4. Hlubučková, H. T. (2024). *Statistika návštěvnosti hradu Rotštejn 2023*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://www.hradrotstejn.info/cs/groups/navstevnost>
5. Hamarneh, Iveta; Křištofiaková, Lucia. Cestovní ruch pro všechny: inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů. 2020.
6. Hlubučková, H. T. (2024). *Statistika návštěvnosti hradu Rotštejn 2023*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://www.hradrotstejn.info/cs/groups/navstevnost>
7. Kralíková, A. (2024). *Domácí a zahraniční hosté HUZ dle krajů 2023 Q*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/domaci-a-zahranicni-hoste-huz-dle-kraju-2023-q/>
8. Kupčíková, T. (2023). *Návštěvnost turistických cílů 2022: Liberecký kraj*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-turisticky-ch-cilu-2022-liberecky-kraj/>

### **Mgr. et Mgr. Petra Chaloupková Košlíková, Ph.D.**

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-8975-0647>

Instituce: Katedra cestovního ruchu, Fakulta VŠO, Panevropská univerzita, a.s., Spálená 76/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, peuni.cz

Email: [petra.koslikova@peuni.cz](mailto:petra.koslikova@peuni.cz)

Členka Katedry cestovního ruchu na Panevropské univerzitě v Praze. Své praktické zkušenosti s implementací principů inkluze a destinačního managementu přetavuje do výuky cestovního ruchu a výzkumu. Jejím hlavním zaměřením je kulturní cestovní ruch, destinační management, venkovský turismus a gastronomický cestovní ruch.

### **Mgr. Monika Klímová, Ph.D.**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1661-1119>

Instituce: Katedra cestovního ruchu, Fakulta VŠO, Panevropská univerzita, a.s., Spálená 76/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, peuni.cz

Email: [monika.klimova@peuni.cz](mailto:monika.klimova@peuni.cz)

Členka Katedry cestovního ruchu na Panevropské univerzitě v Praze. Své zkušenosti s principy inkluze uplatňuje při tvorbě produktů cestovního ruchu, v péči pro VIP klienty cestovního ruchu i ve výuce odborných předmětů a ve výzkumných projektech. Jejím hlavním zaměřením je interkulturní komunikace v cestovním ruchu, MICE a lázeňství, ubytovací a stravovací služby v cestovním ruchu.

**doc. Ing. Lubomír Kmeco, PhD.**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0622-0605>

Instituce: Katedra cestovního ruchu, Fakulta VŠO, Panevropská univerzita, a.s., Spálená 76/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, peuni.cz

Email: [lubomir.kmeco@peuni.cz](mailto:lubomir.kmeco@peuni.cz)

Lubomír Kmeco je docentem v oboru cestovního ruchu. V současné době působí na Panevropské vysoké škole v Praze, Fakultě podnikatelské. Zabývá se především destinačním managementem cestovního ruchu, cestovním ruchem pro všechny, dopady cestovního ruchu, kulturním cestovním ruchem a marketingem cestovního ruchu. Píše články a prezentuje výsledky svého výzkumu v různých časopisech, účastní se domácích i zahraničních konferencí, seminářů apod.

# Možné synergie umělé inteligence a inkluze jako lidské činností v cestovním ruchu

Vačl Josef

Panevropská univerzita, Praha, Česká republika

## Abstrakt

Umělá inteligence i inkluze jsou velmi frekventované pojmy a souhrny činností s různým stupněm podílu lidské činnosti. Jsou chápány dosti často kontroverzně až nepřátelsky nebo s obavami. Umělá inteligence však může v řadě případů pomoci procesu inkluze v cestovním ruchu. Především ve dvou oblastech. Jednou z nich je vyhledávání, opravování a současně i vytváření nových informací o tom, co inkluze znamená a jakým způsobem může pomoci rozvíjet cestovní ruch mj. tím, že do něj zapojí osoby, které mohou řadu činností vykonávat i když mají nějaký tělesný hendikep. Tedy kontrolovat a opravovat existující informace v systému AI týkající se cestovního ruchu. Současně i to, jak jsou některé destinace, historické a přírodní památky a další atraktivity v cestovním ruchu vhodné pro skupiny účastníků v cestovním ruchu.

Současně mohou kontrolovat a zároveň vytvářet systémy informací o tom, jak jsou turistické atraktivity pro osoby se zdravotním postižením připraveny a jsou-li pro ně vhodné. Tato databáze usnadní informovanost všech turistů a může působit i jako propagace pro hendikepované s tím, že překážky jsou k překonání nebo existuje možnost překážky překonat.

Památky UNESCO v České republice, které nejsou v systému AI dostatečně kvalitně popsány a chybí u nich řada důležitých informací, o absenci jazykových mutací nemluvě, mohou nejlépe ukázat, jak jsou komunikovány, jsou-li o nich informace přesné, dostačené a pravdivé. Současně mohou posloužit jako ukázka toho, jak jsou připraveny na plnohodnotné zapojení do cestovního ruchu pro hendikepované turisty, tedy jak respektují požadavek inkluze.

Umělá inteligence nejen mapuje stávající turistické atraktivity, ale může vytvářet i nové. Pro turisty v rámci inkluze i programy v rovině virtuální. Na základě toho podporovat tvorbu organizačně-technických předpokladů, usnadňujících a podporujících návštěvnost památek UNESCO. Vzniklá synergie AI, inkluze a konkrétních cílů cestovního ruchu v České republice umožní jeho rozvoj do nových oblastí lidské činnosti a existence.

**Klíčová slova:** Umělá inteligence. OpenAI, ChatbotDPT, Inkluze. Cestovní ruch. Památky UNESCO

## 1. Úvod

V současnosti snad není módnějších nebo citovanějších termínů, alespoň v některých oblastech lidské činnosti, především ve vzdělání, jako jsou možnosti využití umělé inteligence (dále jen AI – Artificial Intelligence). A velmi často i otázky týkající se inkluze. K oběma termínům se vytvářejí ambivalentní, často nesmiřitelné skupiny, které je buď obdivují a obhajují nebo naopak, především u AI před jejich využíváním varují a upozorňují i na možné negativní souvislosti a negativní dopady.<sup>1</sup> V obou případech je to důsledkem to, že terminologii často není věnována dostatečná pozornost z hlediska upřesnění významu a mnohdy chybí i diskuse a vědecká polemika.

Na počátku byla nespokojenost s tím, jak se materiálech ChatGPT informuje o některých skutečnostech, které jsou předmětem kurzu pro vysokoškolské studenty. Alespoň ty, které se týkaly údajů kolem piva. Vznikla tak myšlenka prozkoumat, jaké informace jsou k dispozici o českých

památkách UNESCO. Ukázalo se, že ani tyto informace nejsou správné. Přesněji, nejsou uvedeny komplexně a dostatečně vyčerpávajícím způsobem. A odtud byl jen krok k tomu se pokusit vyhledat něco, co by propojilo tři fenomény.

Motivem k hledání uvedeného společného působení mezi AI, inkluzí a cestovním ruchem, specificky památkami UNESCO byl fakt, že tyto informace v systému OpenAI jsou, jak uvedeno, nepřesné, zavádějící, nedostatečné, chybné, málo vypovídající atd.

Domníváme se, že cestovní ruch, např. zvolené památky UNESCO mohou být jako významný a pozitivní fenomén ukázkou toho, jak jim AI a inkluze mohou posloužit a tím i specifické skupině postižených osob.

Dále se domníváme, že právě studenti speciálně, aniž bychom chtěli opomenout jiné skupiny osob mohou na tomto poli nejen doplnit chybějící znalosti a vědomosti, ale mohou iniciovat mnoho dalších pozitivních řešení.

Právě umělá inteligence dle našeho posouzení má bohaté předpoklady k tomu, co, kdy a jak nabídnout v kombinaci s dalším, u nás velmi diskutovaným problémem, a tím je inkluze obecně i ve vzdělávacím procesu.

Právě cestovní ruch, přes mnohé pozitivní faktory zdaleka není pro všechny příležitostí se do něj zapojit za stejných podmínek.

Na příkladu celosvětového fenoménu památek UNESCO a na případu České republiky, prozkoumáme propojení se dvěma zmíněnými jevy. tedy využití AI a inkluzí je usnadnění přístupu osob se zdravotním postižením k účasti v cestovním ruchu.

Právě cestovní ruch nabízí příležitost navrhnout, jak propojení realizovat a v konečném důsledku nejen nabídnout studium a pracovní zapojení, ale především odstranění bariér v cestování pro ty, pro které je to obtížné nebo úplně nemožné. A také, představit tolik potřebnou invenci. A tím pomoci. Více využívat kulturně-historické bohatství lidstva.

Určitou inspirací ke zkoumání problematiky byla i Mezinárodní konference „Cestovní ruch pro všechny – inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů“ uspořádaná EJM-Akademie für Bildung und internationale Zusammenarbeit ve spolupráci s Vysokou školou obchodní v Praze, o.p.s. a za podpory Česko-německého fondu budoucnosti v německém Silberbachu 14. – 15. listopadu, 2019. <sup>2</sup>

## 2. Definice pojmů

### 2.1 Umělá inteligence

AI jako vědní disciplína je, do jisté míry, chápána kontroverzně. Prozatím stále o ní málo víme. A především ne vždy víme, jak ji chápat, jak její potenciál, také prozatím neprobádaný využít a jak ji uchopit a pro lidstvo využít. Je třeba mj.:

2.1.1. Ještě přesněji ji definovat

2.1.2. Co od ní očekáváme, jaké úkoly by měla řešit a co pro lidstvo může znamenat, co mu může přinést.

Využití AI je nejčastěji realizovatelné prostřednictvím výukového robota. Jednou z oblastí, kde AI ukazuje výrazný potenciál, jsou chatboti určené ke generování textu. Nejsklouňovanějším chatovacím robotem posledních týdnů je jednoznačně ChatGPT od OpenAI.<sup>3</sup>

ChatGPT je výukový model společnosti OpenAI a není k dispozici ke stažení. Je k dispozici pouze jako služba poskytovaná přes OpenAI.

## 2.2 Inkluze

Pojem „inkluze“ se objevil v politické diskuzi v Evropě poprvé v 90. letech v kontextu vzdělávací politiky Salamanského usnesení. Na světové konferenci pořádané organizací UNESCO a španělskou vládou roku 1994 v Salamance na téma „Pedagogika pro speciální potřeby“ s cílem „Vzdělání pro všechny“ podepsaly vlády 92 zemí rezoluci, ve které propagovaly a stanovily si za cíl zásadní politickou a pedagogickou změnu ve vývoji inkluzivní pedagogiky, to znamená pedagogiky a školy pro všechny děti.<sup>4</sup>

Inkluze je pojem z oblasti sociologie a její podstatou je začlenění jedinců s postižením nebo znevýhodněním do většinové společnosti a změna postoje okolí k těmto osobám. Objektem inkluze jsou také příslušníci menšin, přistěhovalci nebo uprchlíci, osoby jinak vyloučené ze společnosti.

Inkluze probíhá v celé společnosti, je samozřejmou součástí například školství, kde se do běžných tříd integrují postižení nebo jinak znevýhodnění žáci.<sup>5</sup>

V rámci inkluze je třeba:

- 2.2.1. Zlepšit komunikaci. Ačkoliv terminologie kolem pojmu inkluze se již víceméně ustálila, stále je veřejností málo chápána jako příležitost začlenit osoby se zdravotním postižením více do společnosti.
- 2.2.2. Hledat způsoby, jak ji výrazně více začlenit do tvůrčího procesu obecně.
- 2.2.3. Zkoumat intenzivněji, jak je možné propojit lidi, mj. kteří jsou z mnoha důvodů předmětem inkluze

## 2.3 Cestovní ruch

Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO)<sup>6</sup> definuje cestovní ruch jako činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí (mimo místo bydliště), a to na dobu kratší, než je 1 rok u mezinárodního cestovního ruchu, 6 měsíců u domácího cestovního ruchu, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.<sup>7</sup>

## 2.4 Památky UNESCO<sup>89</sup>

Seznam památek UNESCO zahrnuje vybrané kulturní památky (architektonická díla, díla monumentálního sochařství a malířství, skupiny budov, kombinování díla člověka a přírody, místa archeologických nálezů) a přírodní celky (přírodní jevy, geologické a geomorfologické útvary, přírodní lokality) vynikající univerzální hodnoty, tj. hodnoty, která přesahuje národní hranice.

## 3. Spojení mezi inkluzí a umělou inteligencí<sup>10</sup>

Pokusme se stručně ukázat, jak může AI fungovat s inkluzí ve vzdělávacím procesu a především, jaké vidíme možnosti ji využít například v cestovním ruchu.

Inkluze se obecně týká začleňování všech lidí do společnosti bez ohledu na jejich odlišnosti, a to včetně osob se zdravotním postižením, etnických menšin, pohlavních menšin a dalších skupin.

V kontextu AI se inkluzivní přístup může projevit několika způsoby:

- 3.1. Rovnoprávný přístup k technologiím: Je důležité zajistit, aby byly technologie včetně AI dostupné a použitelné pro všechny skupiny lidí bez ohledu na jejich specifické potřeby a schopnosti.

3.2. Omezení biasu, tedy zaujatosti: AI systémy jsou náchylné k vytváření a posilování předpojatosti, což může negativně ovlivnit určité skupiny lidí. Inkluzivní přístup k vývoji AI zahrnuje snahu minimalizovat neobjektivnost a zajistit férové zacházení s různými skupinami.

3.3. Vzdělávání a osvěta: Inkluzivní přístup k AI zahrnuje také vzdělávací a osvětové iniciativy, které mají za cíl zvýšit povědomí a porozumění výzvám a příležitostem spojeným s UNESCO památkami v České republice se zapojením umělé inteligence.

3.4. Zahrnutí různorodých perspektiv: Při vývoji AI systémů je důležité zahrnout různorodé perspektivy a zkušenosti, aby byly brány v úvahu potřeby a očekávání široké škály uživatelů.

3.5. Přizpůsobení se individuálním potřebám: Inkluzivní AI by měla být schopna přizpůsobit se individuálním potřebám uživatelů, zejména těch s různými schopnostmi a omezeními.

Inkluzivní přístup k umělé inteligenci má tedy za cíl zajistit, aby vývoj a nasazení těchto technologií přinášely prospěch všem členům společnosti a nepodporovaly sociální nebo technologické nerovnosti.

#### **4. Možnosti doplňování, rozšiřování, korekce a další kroky k zvýšení reálnosti a spolehlivosti informací v rámci systému umělé inteligence<sup>11</sup>**

Obecně se ukazuje, že řada informací AI ne vždy odpovídá skutečnosti a je potřeba s nimi velmi pečlivě pracovat. Nabízí se otázka, jak informace doplňovat, jak obohatit prozatím velmi nedostatečné a omezené informace ve zdrojích AI. Existují podle AI čtyři, někdy se uvádí i pět způsobů upravení textu, ale jistě budou další.

ChatGPT navrhuje tyto možnosti, případně i další<sup>12</sup>:

4.1. Korekce textu: Pokud jste schopni určit, které informace jsou nesprávné, můžete text ručně upravit nebo přeformulovat tak, aby obsahoval správné informace. Ujistěte se, že označíte provedené úpravy tak, aby bylo zřejmé, co bylo změněno.

4.2. Označení chyby: Pokud nejste schopni opravit text AI přímo, můžete místo toho označit nesprávné informace a zdůraznit, že jsou nepřesné. To může pomoci zamezit šíření dezinformací.

4.3. Informace o zdroji: Zahrnutí informací o zdroji nebo odkazu na důvěryhodný zdroj může pomoci čtenářům ověřit informace sami.

4.4. Odstranění nesprávných informací: Pokud jste přesvědčeni, že text AI obsahuje nesprávné informace, můžete se rozhodnout odstranit tyto informace z textu. To je však složitější, pokud máte AI, kterou nelze upravit nebo řídit.

Samotný chatbot na konci textu v posledním odstavci upozorňuje, že jeho informace jsou omezené, především proto, že ne vždy má nejaktuálnější informace.

Podle ChatGPT je doplnění nesprávných informací do textu AI problematické a neetické a AI by mělo být používáno s odpovědností a transparentností, zejména pokud jde o šíření dezinformací nebo falešných informací. S tímto problémem se setkáváme častěji, než bychom čekali.

Důležité je být transparentní a etický ve svém postupu při využívání obecně AI, především pokud jde o opravu nebo změnu obsahu AI textu s nesprávnými informacemi. AI by měla být používána tak, aby poskytovala spolehlivé a pravdivé informace a měla by se vyvarovat šíření dezinformací.

Etika při využívání možností umělé inteligence a potřeb inkluze je zásadní.<sup>13</sup>

## 5. Propojení AI a inkluze v cestovním ruchu

Velkou příležitostí pro pochopení jedné z rolí AI je cestovní ruch, který, jak se domníváme bude vždy hodně závislý na lidském faktoru. Již z definice pojmu. Bude třeba prozkoumat a ověřit, co může AI pro jeho rozvoj udělat. V našem případě specificky, aby fenomén památek UNESCO byl ještě více využit k zapojení do společnosti, konkrétně do cestovního ruchu cestou inkluze. Potvrdit, že se jedná o problém malého zapojení osob se zdravotním postižením. Uvedené lze řešit. Ne jako strašák, ale změníme-li vytvořené aktivity, projekty a programy v výhody. Díky tomu a v rámci inkluze se mohou více zapojit do vytvoření konceptu, jak památky UNESCO pro ně využít a jejich prostřednictvím zapojovat i osoby mimo rámec inkluze.

Vybrali jsme oblast, která má nesporný ekonomický, sociální, kulturní význam, vedle řady dalších, a to jsou památky UNESCO v České republice.

Otázek a problémů k řešení je několik. Formulujeme možné zadání:

- 5.1. Do jaké míry jsou informace v AI pravdivé a aktuální a odpovídají skutečnosti. S tím souvisí i to, je-li jejich četnost dostatečná, mají-li potřebnou vypovídací schopnost a do jaké míry si zaslouží rozšíření.
- 5.2. Nezbytné je zjistit, jak je to s jazykovou variabilitou dostupných informací. Jsou informace v cizích jazycích jen překladem základní verze, kterou je čeština nebo naopak vycházejí z popisu, který k udělení statusu historické památky vydala samotná organizace UNESCO?
- 5.3. Kdo by se měl o aktualizaci památek starat? Stát, výzkumné a a vzdělávací instituce, profesní organizace nebo někdo další?
- 5.4. Do jaké míry jsou využívány otevřené encyklopedie, jako je například wikipedie ale i další obdobné instituce, ke korekcím nebo rozšiřováním obsahu nebo k aktualizacím textu?
- 5.5. Stanovit i režim ověřování pravdivosti, relevantnosti informací o památkách prostřednictvím AI.
- 5.6. Existuje stoupající četnost systémů AI, a ten, kdo bude situaci na trhu AI v této oblasti sledovat, získá odbornost, která zaručí pravdivé a etické informování o zkoumané problematice. Nesporně se objeví řada dalších problémů, které vyvstanou a bude je potřeba řešit.

To všechno vede k tomu, že právě propojení AI s cestovním ruchem a námi zkoumaným okruhem památek nabídne silný komunikační potenciál a konkurenční výhodu.

Inkluzi chápeme jako systém, který pro mnohé osoby se zdravotním postižením umožní do systému vstoupit nikoliv pasivně, ale velmi aktivně. Následujícími cestami:

- Především samotným procesem ověřování dat, jejich správnosti, aktuálnosti, objektivitě.
- Dále ukáže, do jaké míry jsou památky v současnosti komfortní nebo naopak, málo nebo vůbec přístupné pro určité skupiny lidí s hendikepem. Právě tato skupina osob může fakta o přístupnosti vybraných objektů doplnit nebo častěji vytvořit a zároveň se postarat o to, aby se tyto informace dostaly do povědomí veřejnosti v míře co nejvyšší.
- Doplněním nejen systému AI, ale již existující informační a vzdělávací zdroje, jako je např. wikipedie.

Inkluze, tedy možná nepřesně „systém pro všechny“ právě za využití AI prokáže svou smysluplnost, o které zdaleka ne všichni jsou přesvědčeni.

## 6. Konkrétní možnosti využití umělé inteligence pro inkluzi a hlubší zapojení v oblasti cestovního ruchu a na příkladu památek UNESCO

Synergie mezi umělou inteligencí, inkluzí a cestovním ruchem, specificky památkami UNESCO u nás může výrazným způsobem, výše uvedené fenomény propojit. Zvýšit hodnotu památek, neboť umožní lepší informovanost o jejich dostupnosti, vzdělávací hodnotě a doplní roli edukační i o zábavu.

Asi největší potenciál se jeví jako využití bakalářských a diplomových prací na vysokých školách. Právě zvolení konkrétní památky nebo památek a jejich doplnění o potřebné informace o „přístupnosti“ pro daleko širší okruh návštěvníků, než jsou ti, kteří nemají žádné fyzické problémy památku vidět, slyšet, bez problémů navštívit. Rovněž to může vést k tomu, že určité památky začnou v míře mnohem větší než doposud vytvářet programy, které formou virtuální produkce umožní vidět, slyšet, nebo obecněji vnímat památku třeba jen tím, že vizuálně bude k dispozici na konkrétním místě nebo třeba na webu nebo šířeji, ve virtuálním prostředí.

A kdo jiný by to vše měl posoudit z hlediska správnosti, vhodnosti, a kritérií dalších než právě hendikepované osoby. Právě ony programy s využitím AI vyhotovily, ověřily, a také třeba doporučily v rámci svých zájmových skupin.

Jakým způsobem doplnit do AI text, obsahuje-li nesprávné informace? Co tedy mohou lidé v rámci inkluze s využitím umělé inteligence dělat proto, aby jim památky UNESCO byly více než doposud otevřeny?

6.1. Současný popis fungování památek UNESCO v rámci ChatGPT není dostatečný.<sup>14</sup> Je nepřesný, především v jiném jazyce než v češtině, nutně potřebuje opravit, doplnit, vytvořit mnohem širší rámec. To sice může vytvořit i kdokoliv jiný, ale pro lidi v inkluzi je to příležitost prokázat své odborné schopnosti doplněním informací a zdrojů do systému OpenAI a jejich nástroje, ChatGPT a do budoucna i dalších, podobných systémů na bázi Microsoftu, Googlu a systémů, které již existují v Číně, Rusku, a především v Indii.

6.2. Odborníci ze sféry inkluze patrně mají největší předpoklady prověřit, zdali tyto památky jsou připravené přijímat osoby ze sféry inkluze a to na nejširší možné bázi, z hlediska různých zdravotních hendikepů, zábran, omezení atd. Vytvořit systém informací o již existujících památkách UNESCO a jejich přístupnosti pro hendikepované a hlavně doporučit, co by měly jednotlivé památky udělat nebo jejich vlastníci, aby této skupině osob byly přístupnější a s nimi často i mnoha lidem, kteří je doprovázejí a někdy právě pro možné těžkosti takto nečinily.

6.3. Vysokoškolské instituce mohou pomoci odstranit nebo alespoň minimalizovat existující překážky pro hendikepované, památky zmapovat a doplnit informace. Cest je řada a je možné s nimi začít ihned, pokud se tak již nestalo. Jsou to

6.3.1. bakalářské a diplomové práce,

6.3.2. společné projekty s institucemi, které jsou vlastníky památek UNESCO<sup>15</sup> nebo je mají ve správě

6.3.3. konference, semináře a jiná odborná setkání, která vytvářejí vhodnou platformu pro sdílení informací co, kde, jak a třeba i za kolik.

## 7. Výsledky a diskuse

Umělá inteligence nejen mapuje, ale může vytvářet nové programy pro turisty v rámci inkluze například programy v rovině virtuální a na základě toho podporovat tvorbu organizačně-technických předpokladů, usnadňujících a podporujících návštěvnost památek UNESCO, tedy společně bohatství



lidstva. Vzniklá synergie AI, inkluze a konkrétních cílů cestovního ruchu v České republice umožní jeho rozvoj do nových oblastí lidské činnosti a existence.

Napomáhá rozvoji ekonomické i společenské role turismu. Je jednou z důležitých cest s vysokým potenciálem k jejímu dalšímu rozvoji.

## **8. Cíl a metody**

Cílem statě bylo prokázat, že propojení umělé inteligence, inkluze a cestovního ruchu je možné, užitečné a má nesporný význam pro uplatnění v cestovním ruchu. Na příkladu památek UNESCO v České republice se ukazuje, že prozatím nejsou využity všechny předpoklady a možnosti, které synergie všech tří fenoménů nabízí. To však neznamená, že cesty pro jejich lepší využití neexistují. Právě synergie může nabízený potenciál lépe využít.

Při zpracování odborného textu byly využity metody objevovací a zjišťování faktů. Tedy především obsahová analýza textu, ale i využití vlastních pozorování.

Dále byly použity metody zpracování údajů za využití analytických a porovnávacích postupů.

## **9. Výsledky a diskuse (2)**

Umělá inteligence i inkluze jsou velmi frekventované pojmy a souhrny činností s různým stupněm podílu lidské činnosti. Jsou chápány dosti často kontroverzně až nepřátelsky nebo s obavami. Umělá inteligence však prokazatelně může v řadě případů pomoci procesu inkluze v cestovním ruchu. Především ve dvou oblastech. Jednou z nich je vyhledávání, opravování a současně i vytváření nových informací o tom, co inkluze znamená a jakým způsobem může pomoci rozvíjet cestovní ruch mj. tím, že do něj zapojí osoby, které mohou řadu činností vykonávat i když mají nějaký tělesný hendikep. Tedy kontrolovat a opravovat existující informace v systému AI týkající se cestovního ruchu. Současně i to, jak jsou některé destinace, historické a přírodní památky a další atraktivitivy v cestovním ruchu vhodné pro různé skupiny účastníků v cestovním ruchu.

Současně mohou kontrolovat pravdivost údajů. Mohou vytvářet systémy informací o tom, jak jsou atraktivitivy pro osoby se zdravotním postižením připraveny a jsou-li pro ně vhodné. Tato databáze usnadní informovanost všech turistů a může působit i jako propagační moment s tím, že překážky jsou k překonání nebo existuje možnost překážky překonat.

Památky UNESCO v České republice nejsou v systému AI dostatečně kvalitně popsány. Chybí u nich řada důležitých informací, o absenci jazykových mutací nemluvě. Také mohou nejlépe ukázat, jak jsou komunikovány, jsou-li o nich informace přesné, dostačené a pravdivé.

Současně mohou posloužit jako ukázka toho, jak jsou připraveny na plnohodnotné zapojení do cestovního ruchu pro hendikepované turisty, tedy respektování požadavků inkluze.

Umělá inteligence nejen mapuje, ale může vytvářet nové programy pro turisty v rámci inkluze. Například v rovině virtuální a na základě toho podporovat tvorbu organizačně-technických předpokladů, usnadňujících a podporujících návštěvnost památek UNESCO. Vzniklá synergie AI, inkluze a konkrétních cílů cestovního ruchu v České republice umožní jeho rozvoj do nových oblastí lidské činnosti a existence.

## **10. Závěr**

Hledání synergie nejnovějších technologií a jejich propojení s inkluzí obecně a konkrétně v cestovním ruchu a využívání potenciálu historického dědictví UNESCO je zřejmé. Nabízí současně i naplnění základních etických principů, kterými jsou především pravdivost, kvalita poskytnutých

informací a současně i postupné bourání bariér mezi lidmi, především těmi, kterým doposud zdravotní postižení neumožňovalo adekvátní zapojení do lidské činnosti. On line propojení, je dnes již standardem. Umožní rychlou, efektivní výměnu informací, diskusi v reálném čase a mnoho dalších výhod.

Lze konstatovat, že hledání cest synergie většího využití AI pro potřeby inkluze na příkladu cestovního ruchu a využití památek UNESCO k posílení mezilidských vazeb je výzvou, ale i příležitostí. Pokud tato práce, která si nemohla klást za cíl zvolenou problematiku vyčerpávajícím způsobem popsat a analyzovat alespoň trochu přispěje k posunu v řešení uvedené problematiky nebo přispěla k větší diskusi o daném tématu, lze tento výstup považovat za přínos. Především k diskusi a následným konkrétním krokům. Teprve budoucnost ukáže, jak se uvedené oblasti lidské činnosti budou vyvíjet.

## Použité zdroje

<sup>1</sup> Náš vynález může ohrozit lidstvo, varovali vědci z OpenAI. Online. Dostupné z: <https://echo24.cz/a/H7Xh9/zpravy-svet-vyzkumnici-pred-odvolanim-altmana-varovali-pred-prelomovym-objevem-v-ai> [cit. 8.2.2024]

<sup>2</sup> *Iveta Hamarneh (ed.) Cestovní ruch pro všechny: inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů 2020.* Online. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/345065669\\_Iveta\\_Hamarneh\\_ed\\_Cestovni\\_ruch\\_pro\\_vsechny\\_inkluze\\_a\\_lidsky\\_kapital\\_pro\\_rozvoj\\_regionu\\_2020](https://www.researchgate.net/publication/345065669_Iveta_Hamarneh_ed_Cestovni_ruch_pro_vsechny_inkluze_a_lidsky_kapital_pro_rozvoj_regionu_2020) [cit. 8.2.2024]

<sup>3</sup> Význam OpenAI. Online. Dostupné z: <https://aicrunch.cz/slovník-pojmu/openai/> [cit. 8.2.2024].

<sup>4</sup> INKLUZE. Online. Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/med/jaro2020/MPSM101/um/INKLUZE.pdf> [cit. 8.2.2024]

<sup>5</sup> Co to je Inkluze? Význam slova. Online. Dostupné z: <https://cojeto.superia.cz/skolstvi/inkluze.php> [cit. 8.2.2024]

<sup>6</sup> UNWTO (The United Nations World Tourism Organization). Online. Dostupné z: <https://www.unwto.org> [cit. 10.2.2024]

<sup>7</sup> Malá, Vlasta. *Základy cestovního ruchu.* Vysoká škola ekonomická. Praha 2002. ISBN 80-245-0439-1

<sup>8</sup> UNESCO památky Online. Dostupné z: <https://www.unesco-czech.cz/unesco-pamatky/> [cit. 8.2.2024].

<sup>9</sup> Poznej světové dědictví UNESCO Online. Dostupné z: <https://www.unesco-media.in.cz/1-unesco-15/> [cit. 8.2.2024].

<sup>10</sup> Spojení mezi inkluzí a umělou inteligencí Online. Dostupné z: <https://chat.openai.com/c/b0d8491b-7971-40b3-8baa-d677f04a7cd3> [cit. 8.2.2024]

<sup>11</sup> ChatGPT <https://chat.openai.com/c/2d7c9366-5584-4293-aed3-c85eae30dced> [cit. 8.2.2024]

<sup>12</sup> ChatGPT <https://chat.openai.com/c/f69792ae-1c94-4a01-b17d-a109491c3322> [cit. 8.2.2024]

<sup>13</sup> Zedníček, J. ChatGPT – OpenAI | Generativní umělá inteligence (AI), proč někdy lže? Online. Dostupné z: <https://janzednicek.cz/chatgpt-openai-generativni-umela-inteligence-ai-proc-nekdy-lze/> [cit. 8.2.2024]

<sup>14</sup> ChatGPT <https://chat.openai.com/c/e7422328-4e7e-43fe-a200-c3d07a1033a8> [cit. 8.2.2024]

<sup>15</sup> UNESCO monuments in the Czech republic. Online. Dostupné z: <https://chat.openai.com/c/783dd0e8-9d78-47ed-a943-34b0cdb8d406> [cit. 8.2.2024]

---

**Ing. Josef Vacl, CSc.**

Fakulta: Vysoká škola obchodní

Panevropská univerzita, a.s.

Spálená 76/14, 110 00 Praha 1, Česká republika

[www.peuni.cz](http://www.peuni.cz)

Email: [jvacl@seznam.cz](mailto:jvacl@seznam.cz)

Ing. Josef Vacl, CSc., absolvent Vysoké školy ekonomické v Praze, kde po promoci působil jako odborný asistent. Zabýval se problematikou mezinárodního cestovního ruchu. Poté dlouhou dobu pracoval v Čedoku. Mj. vedl zahraniční zastoupení v New Yorku a byl ředitelem Reklamy ČEDOK. V roce 1991 obhájil dizertaci s názvem Eefektivnost služeb v rámci ceaktivního cestovního ruchu. Pedagogicky působil na Vysoké škole cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, mj. Byl jejím prorektorem. Vystoupil na několika mezinárodních konferencích o cestovním ruchu (Singapur, Soluň aj.). Publikoval řadu odborných článků. V současnosti působí na University of NewYork in Prague a je externistou na PEUNI, fakultě Vysoké školy obchodní.

## 1. Euroklíč

Co je to, proč si ho pořídit?

Euroklíčem se rozumí univerzální klíč, s jehož pomocí se dostane osoba se zdravotním postižením či rodič pečující o dítě do tří let na vybraná bezbariérová WC a plošiny ve veřejných budovách, v metru, na nádražích i na čerpacích stanicích ve většině států Evropy.

Můžete ho získat, pokud máte kartu TP, ZTP, ZTP/P či jste diabetik, onkologický pacient, máte Crohnovu chorobu, Parkinsonovu chorobu, roztroušenou sklerózu, stomii či inkontinenci.

Nezapomeňte si, prosím, občanský průkaz, kartu ZTP či k nahlédnutí lékařskou zprávu osvědčující vybrané diagnózy. Distribučních míst je mnoho. Přehled na: <https://www.euroklic.cz/...aje>.

## 2. I.C.E. karta nebo-li Seniorská obálka

Jednoduchý papírový formulář určený především seniorům, kteří žijí osamoceně ve svém domově a též rodičům samoživitelům, cizincům.

Zapisují se do něho důležité údaje o zdravotním stavu, kontakt na blízkou osobu, ošetřujícího lékaře.

Může výrazně pomoci v případě ohrožení na zdraví či na životě v přednemocniční péči...

Karta se umísťuje na viditelné místo na vnitřní stranu vchodových dveří nebo na lednici. Mimo domácí verzi je k dispozici cestovní I.C.E. karta.

Záchranná služba, hasiči a policie jsou o kartě informováni.

## 3. Průkaz stomika

Jedná se o mezinárodní průkaz, který se vydává stomikům, lidem s vývodem střeva nebo močového měchýře. Pomůcky, které stomik používá mohou obsahovat kovové části zjištěitelné detektorem kovů. Každý uživatel má navíc vedle běžných zavazadel též příruční zavazadlo, obsahující nezbytné náhradní pomůcky, chirurgický materiál k běžnému hygienickému ošetřování vývodu. Je-li nutné

---

prohlédnout osobu spolu s pomůckami, je třeba, aby byl přítomen kvalifikovaný lékař nebo nelékařský zdravotnický personál a nedocházelo k dehonestaci uživatele při celní kontrole.

V průkazu stomika je poučení jak v ČJ, tak v AJ, NJ a tím ulehčí osobě se stomii cestování veřejnými dopravními prostředky, a i vlastním autem, zejména pak při nouzovém zastavení.

## **4. Virtuální klub Ečeková Maršálová**

Zajímají-li vás informace o chystaných bezplatných exkurzích či akcích po zajímavých pražských objektech, můžete se na [aneta.marsal@seznam.cz](mailto:aneta.marsal@seznam.cz) zaregistrovat k odběru pravidelného emailu a zúčastňovat se akcí dle svého výběru. Většina exkurzí je v budovách cíleně vedena bezbariérovou trasou.

**Aneta Ečeková Maršálová**, zdravotní sestra, propagátorka domácí zdravotní péče, lektorka besed o zdravotních pomůckách, sociálních příspěvcích a popularizátorka bezbariérové přístupnosti, distributorka Euroklíče, karty I.C.E., Mezinárodního průkazu stomika.

Kontakt: [aneta.marsal@seznam.cz](mailto:aneta.marsal@seznam.cz), tel. 776 246 938.

# **Projekt INTEGRACE II. Dostojevského Opava**

- **Začátek projektu 01.2021**
- **Realizace projektu 05.-08.2023**
- **Předání projektu do užívání dětem 23.09.2023**

**Pavel Carbol  
Opavskem bez bariér, z.s.**





A	B	C	D	E	F	G
□	□	□	□	□	□	□
H	I	J	K	L	M	N
□	□	□	□	□	□	□
O	P	Q	R	S	T	U
□	□	□	□	□	□	□
V	W	X	Y	Z		
□	□	□	□	□	□	□



Duglo

Duglo

Duglo







**Buglo**





**INTEGRITY**

## Integrity

**Integrity for BUGLO** is a very serious matter. This is why we've designed a whole line dedicated to help with it.

**The BUGLO integration line** is intended to finally integrate children in the playground, so that everybody can spend an adventurous time at the play area. It provides children with an unusual and entertaining playground, made of high quality materials, that will catch the eye of everyone for many years. Appropriate selections of modules ensure multidirectional development of our young ones and the surprising obstacles increase the level of difficulty in playing, stimulating both physical and intellectual and social development.





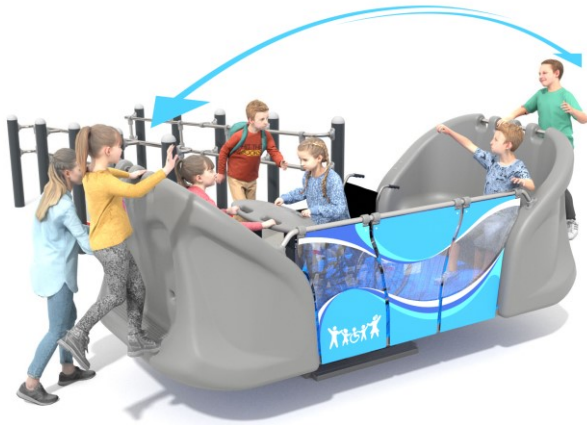
## GOOD TO KNOW

- 1 Wide porches and stainless steel handrails make it easier for children on wheelchairs to move around. Wide platforms allow free rotation.
- 2 Various games and interactive panels stimulate senses, develop motor skills, and the sense of space.
- 3 Wide passes and big platforms allow a bigger group of children enjoy the equipment at the same time.
- 4 Nets, climbing walls and posts encourage to play and pose a challenge adapted to physical prowess levels.
- 5 Ellipsoidal roofs made of LDPE by rotomoulding technique, give the product a unique look and design.



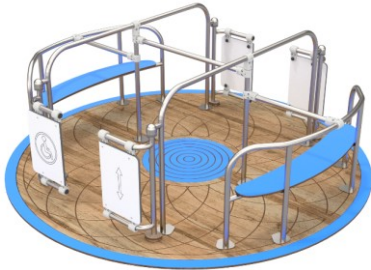
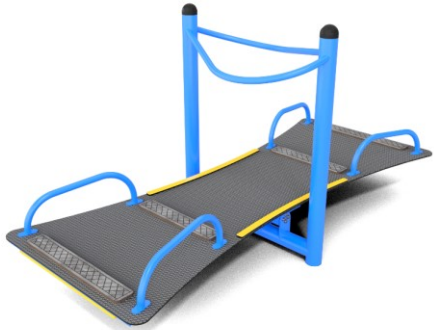
## First accessible swing compliant with EN 1176!

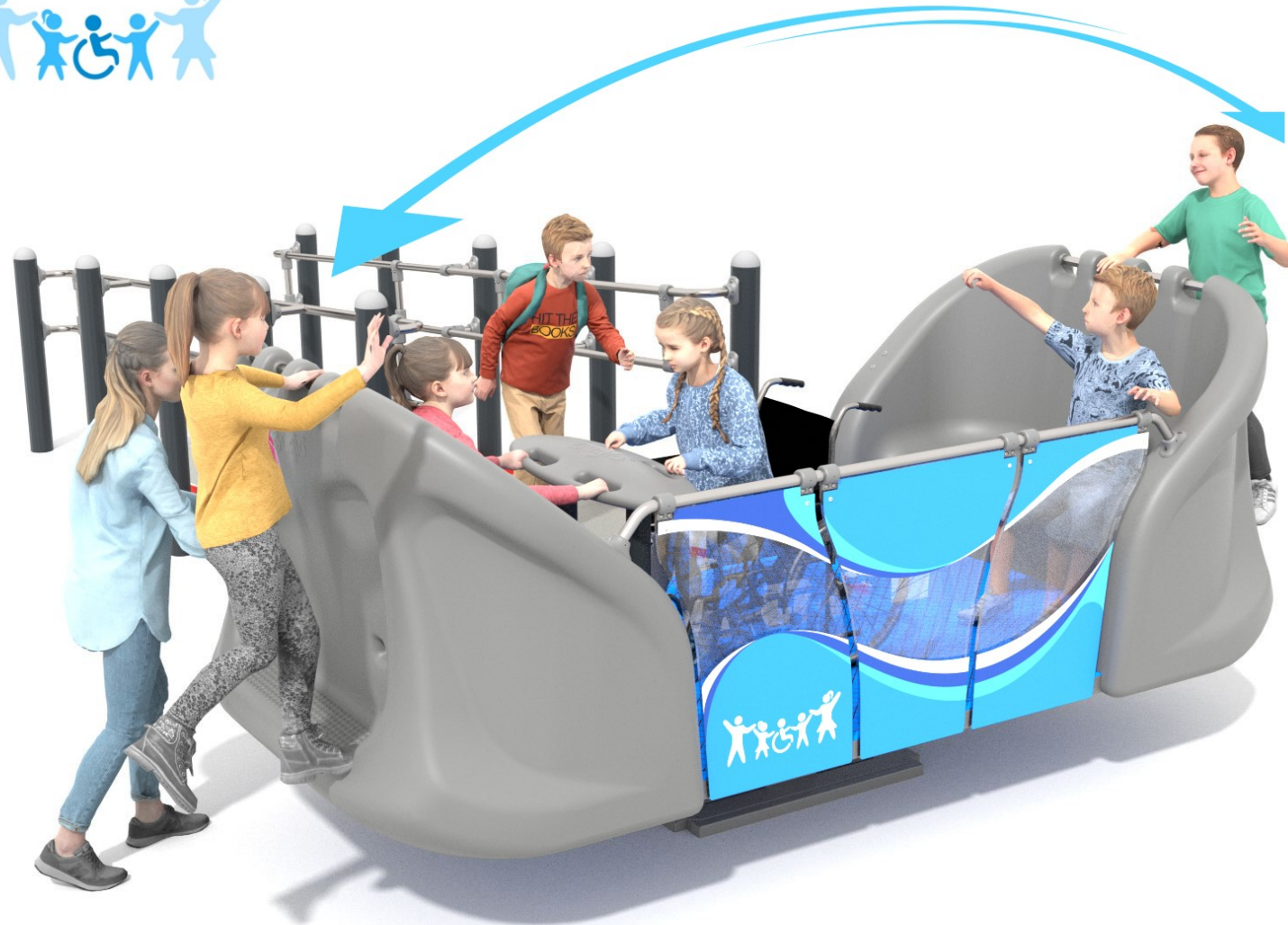
Taking integrity into a higher level our designers developed a full integrative swing as FIRST in EUROPE!!!





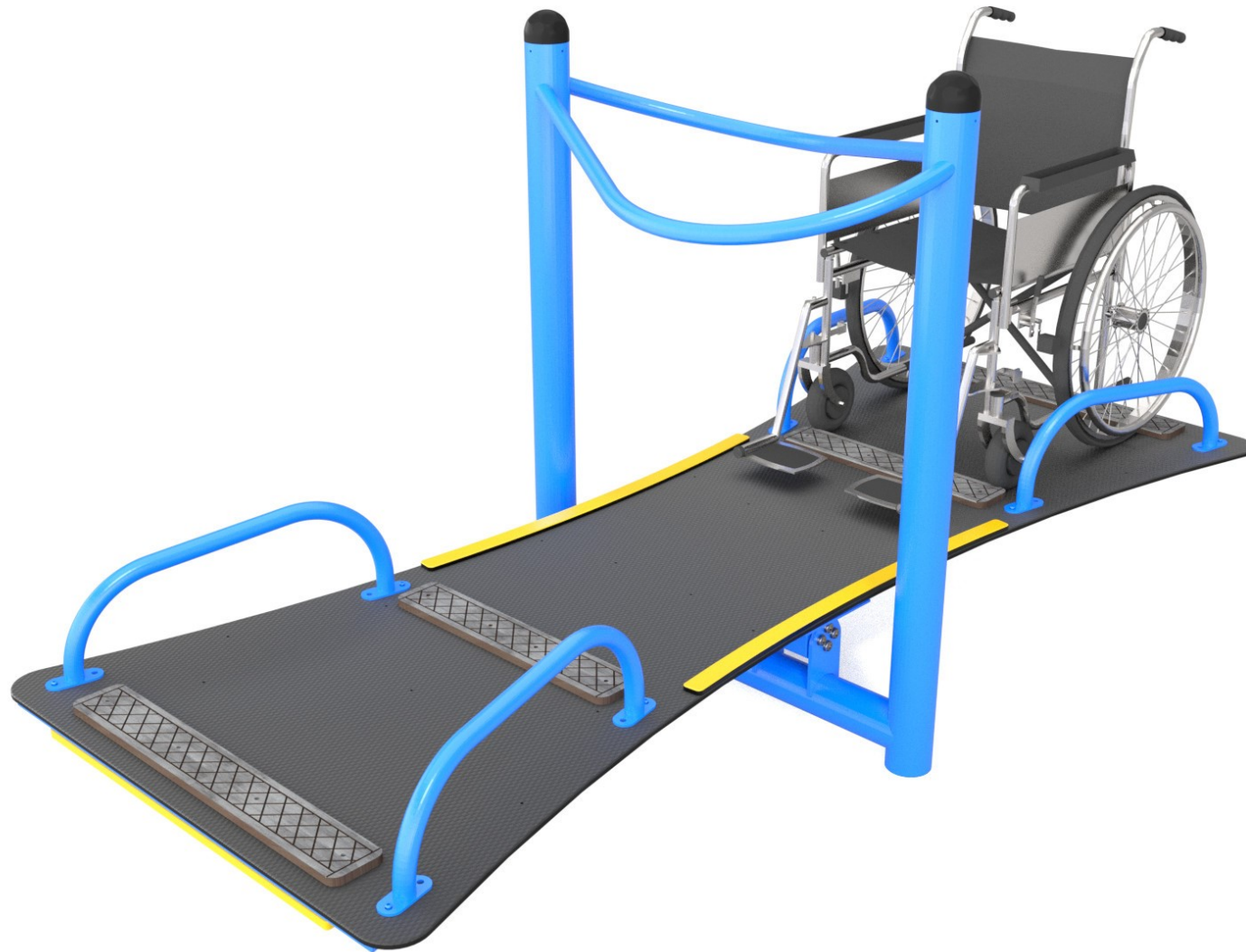
# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND







## INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND







# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND







# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND



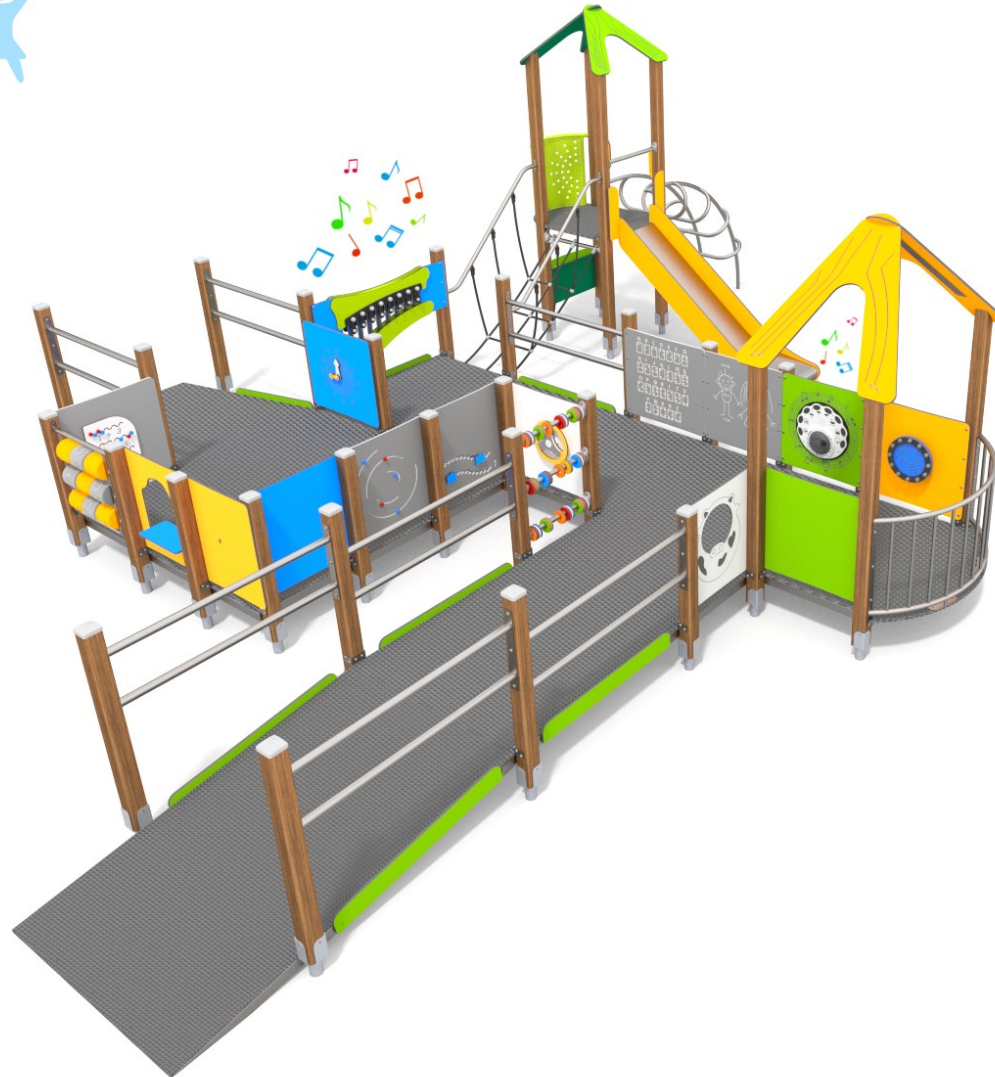


# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND



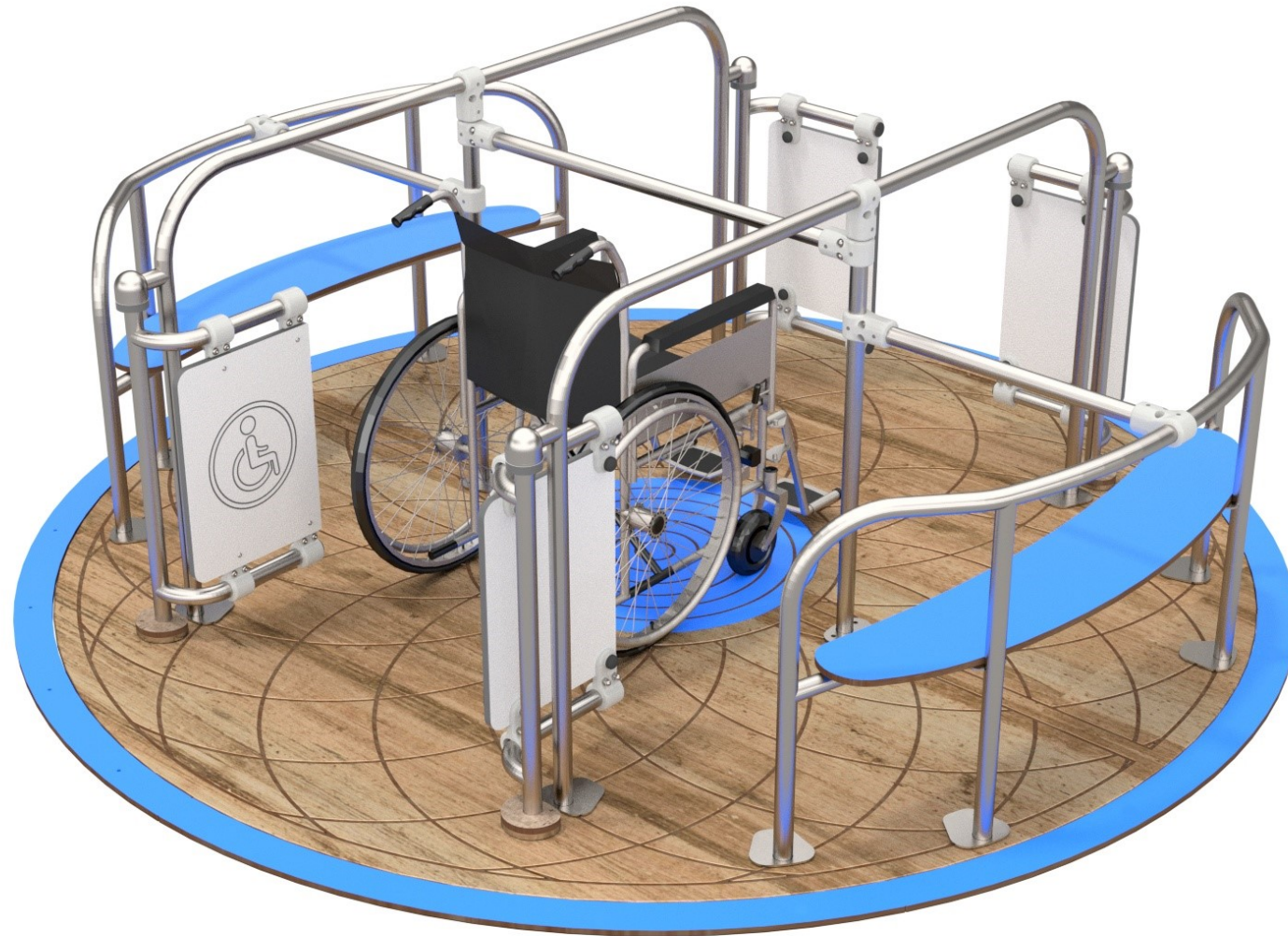


# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND



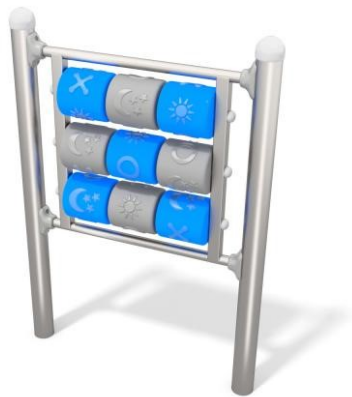
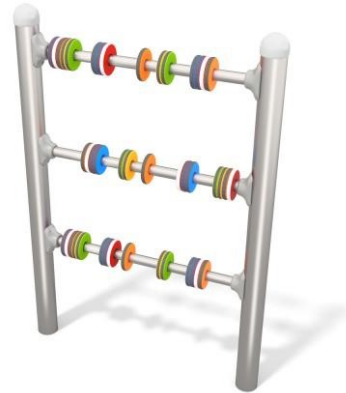


# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND



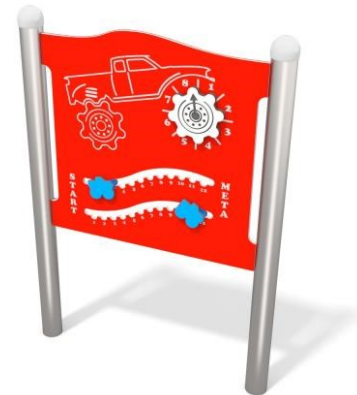
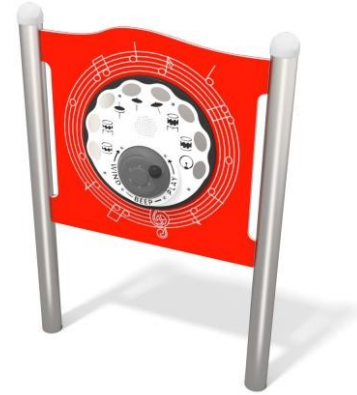


# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND

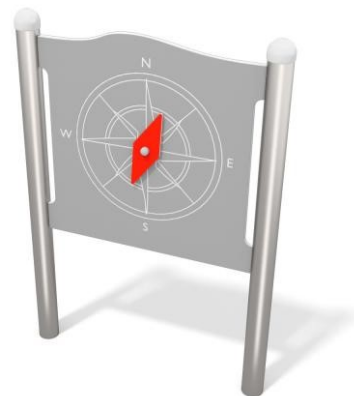
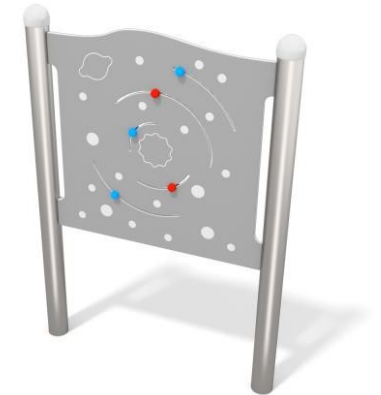
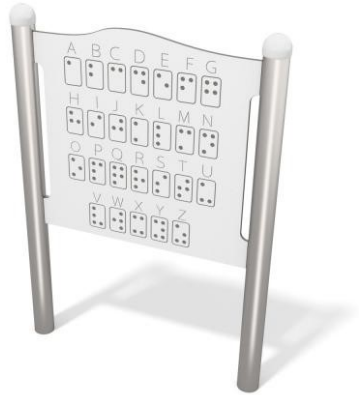




# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND



# INCLUSIVE PRODUCTS FOR THE PLAYGROUND





# VARIANT COLOR VERSIONS AVAILABLE



OCEAN **BLUE**



FRESH **GREEN**



RECYCLED



NATURAL



ENERGY



THANK YOU



[www.buglo.cz](http://www.buglo.cz)

mail: [info@buglo.cz](mailto:info@buglo.cz)

Tel: 731 775 197



BUGLO Play Sp. Z. o.o.

Ul BoWiD 4

[www.buglo.pl](http://www.buglo.pl)

