

A background image showing a man wearing a hat and a sweater crouching down to talk to a woman sitting in a wheelchair. The scene is outdoors, possibly on a path or in a park. The image is overlaid with a red-to-blue gradient.

Toplines

Handicapovaní turisté

nms

MARKET RESEARCH

Pozadí výzkumu



Cíl

Zmapovat skupinu handicapových lidí, kteří cestují či mají zájem cestovat (a mohou cestovat), jejich zkušenosti a motivátory a bariéry spojené s cestováním i v porovnání se zahraničím.

Zjistit zkušenosti a potenciál webu nebo aplikace, která handicapovaným pomůže s cestováním.



Design výzkumu

Online komunita se skupinou handicapovaných
Moderované online diskuze

Komunita v ČR

2 týdny (6. 12. – 17. 12.)

30 handicapovaných, kteří mohou a mají zájem cestovat:

12 vozíčkářů

12 neslyšících

6 rodičů, kteří cestují s kočárkem

Hlavní zjištění I

- Přestože motivace cestovat je pro všechny zkoumané skupiny téměř shodná: poznat něco nového, vyjít ze stereotypu a zrelaxovat se, při cestování mají své specifické bariéry a potřeby:
- **NESLYŠÍCÍ:** Mají největší problémy s informovaností během dopravy, kdy jsou hlášení často pouze zvuková. Veškerá důležitá oznámení potřebují vidět. Občas jim chybí textový průvodci při prohlídkách památek.
- **VOZÍČKÁŘI:** Potřebují bezbariérovou dopravu, ubytování, možnost občerstvení a WC. Často se setkávají s tím, že místo prezentované jako bezbariérové tomu neodpovídá. Na výletech je pro ně důležitý sjízdný terén.
- **RODIČE S KOČÁRKY:** Sdílí se lidmi na vozíku potřebu bezbariérovosti a dostatku prostoru v dopravě a důležitost terénu na výletech.



Hlavní zjištění II

- Handicapovaní během svých cest využívají nejčastěji **mapové aplikace** (jak pro plánování trasy, tak pro kontrolu terénu) a **jízdní řády** (Idos).
- Využívají také standardní aplikace pro **ubytování** (Booking nebo Airbnb).
- Bližší informace k **památkám a výletům** čerpají z vyhledávání na Google, na Tripadvisoru, přímo webech akcí a památek.
- Specificky pak:
- **NESLYŠÍCÍ** – deaftravel.guide a aplikace pomáhající s přepisem řeči (Okamžitý přepis); daleko více než pro ostatní skupiny je pro ně však důležitá textová informovanost přímo během cesty – hlavním zdrojem informací jsou pro ně pak informační tabule
- **VOZÍČKÁŘI** – Vozejkmap.cz, Vozejkov.cz, disway.org, wheelchairtravel.org
- **RODIČE S KOČÁRKY** – si spíše pro své potřeby hledají recenze dalších rodičů (zajímá je, zda je terén vhodný pro kočárky nebo výlet zvládnutelný pro malé děti)



Hlavní zjištění III

- S mobilními aplikacemi ještě **není velká část handicapovaných příliš sžitá**. Informace si spíše hledají na webech. Využívají obvykle základní aplikace, které znají už dlouho, jsou na ně zvyklí a začínali s nimi přes web (mapy, Idos).



Ideální platforma by tedy měla začít jako webová stránka a po zažití je možné uživatele postupně motivovat k využití aplikace.

- Každá skupina handicapovaných má své **jedinečné potřeby**, které by web/aplikace mohli brát v potaz. Aby je portál reflektoval, byla by potřeba **oddělených specifických modulů** (např. pro neslyšící modul přepisu mluvené řeči, pro lidi na vozíčku modul s podrobnými informacemi k ubytování, WC v okolí a jejich bezbariérovosti). Proto je důležité **přizpůsobit obsah portálu na základě např. rozcestníku nebo navolením „Profilu“**.
- Je ale spousta společných „témat“ jako integrované informace o jízdních řádech, které jsou maximálně aktuální a podrobně popisují, jak bude vypadat cesta; terén výletu apod.



Detailní zjištění

nms

MARKET RESEARCH

Motivací cestovat je nejčastěji touha poznávat, bavit se a relax.

OBECNÉ MOTIVACE pro cestování jsou:

- Touha poznávat nová místa – kulturu, památky, přírodu
- Zažehnat nudu, zažít něco nevšedního, změnit prostředí
- Forma relaxace, oddechnutí od práce
- Strávit zajímavě čas s rodinou
- Za sportem nebo prací

SPECIFICKÉ MOTIVACE:

- | | |
|---|---|
| — Bezbariérové ubytování, toalety | — Doporučení známých, lidí z komunity |
| — Slevy na jízdném/letenkách | — Akce v komunitě neslyšících |
| — Výhodné pojištění | — Online možnost komunikace s ubytováním |
| — Nemuset se starat o jídlo | — Přímý spoj – nemusí se přestupovat |
| — Lékařská péče v místě destinace | — Bezbariérové spoje, možnost objednání včas i na poslední chvíli |
| — Panely s informacemi ve vlacích, v aplikaci | |
| — Blízký, vhodný parking | |



Tipy a inspirace pro cestování získávají handicapovaní:

- Od **rodiny** nebo **známých**
- Z **knih** a **filmů**
- Z dokumentů v **TV** (např. pořad Toulavá kamera a Objektiv, Českem nejen za sportem, Prima Zoom)
- Z **Instagramu** (vyhledání konkrétní destinace nebo sledování: bestvacations, cestovatele_cz, uzasna.mista, Dominika Pokludová, Inka Testinská)
- Ze skupin na **Facebooku** (např. Loudavým krokem; Honzovy letenky; skupiny s Čechy žijící v daných oblastech; skupiny, kde cestovatelé hledají doprovod)
- Z **webů**, které se věnují cestování (kudyznudy.cz, mazanevylety.cz)
- Z **reklam** na zvýhodněné pobyty nebo reklam **agentur** (CK Adventura)
- Z **Youtube** (Honest guide)



- **FB influenceri** Jak ta jedle (o rodině s dětmi, přidávají i tipy k cestování)
- Inspirace **Barborou Novotnou**



- Časopis **Můžeš a Vozíčkář**
- **FB: Cestuj s handicapem, Dovolená a výlety na vozíku**

Příprava na cestování – předem si zjišťují:

Neslyšící:



- **Dopravní dostupnost** a zároveň, co **nejméně přestupů**, které mohou generovat další potíže kvůli tomu, že neuslyší hlášení
- **Přístupnost textů prohlídek** v muzeu / hradu / zámku
- Veškeré **informace ohledně cílové destinace** (ubytování, stravování), aby byli připraveni předem na to, co je čeká

Vozíčkáři



- **Bezbariérovost** (jak v dopravě – např. u vlaku je nutné 48 hod* dopředu objednat bezbariérový vůz; u letadla upozornit na cestujícího na vozičku; **ubytování**, tak **okolí**, WC) – někdy je potřeba ubytování plánovat s dostatečným předstihem, aby byl bezbariérový pokoj volný
- **Délka cesty** (při dlouhých cestách se potýkají se značným nepohodlím)
- **Parkování** (co nejbliže k cíli)
- **Terén** v okolí (kam se dostanou s vozíkem)

Rodiče s kočárky



- Spoje s **bezbariérovým přístupem**, v přírodě se koukají na **terén**
- **Doprava** – místo pro kočárek a aby se s ním dalo dobře nastoupit
- Jsou pro ně **lepší vlaky**, kde je pro kočárek **více** místa oproti autobusům.
- **Cesta** - co nejjednodušší, aby dobře navazovala a neřešili příliš často přestupy a přesuny s kočárkem. Berou v potaz i část dne – ráno je menší koncentrace lidí a provoz.
- **Počasí** – při hezkém počasí se raději přesouvají pěšky

Vozíčkáři – motivace a příprava na cestování



- **RELAXACE, ZMĚNA PROSTŘEDÍ, VYJÍT ZE STEREOTYPU, STRÁVIT PŘÍJEMNÝ ČAS S RODINOU JSOU RELEVANTNÍMI POTŘEBAMI PRO CESTOVÁNÍ**

“ Je to taková forma relaxace, upuštění od každodenních stresů a úkolů z práce, opuštění stereotypu a jednotvárnosti každodenní rutiny. Potřebuju vypadnout z pracovního prostředí, bez počítače, mobilu, být v přírodě, dýchat čistý vzduch, nic nedělat, odpočívat. Změna prostředí. Potřeba změny prostředí. A taky společná rodinná aktivita.

- **BEZBARIÉROVOST JE ZÁSADNÍ, POMOHOU FOTKY, ZKUŠENOSTI, MNOZÍ DO UBYTOVÁNÍ RADĚJI VOLAJÍ PRO UJIŠTĚNÍ**

“ Důležitá je určitá bezbariérovost (bez schodů, možnost projet dveřmi). Taky mám radši víc hvězdiček (minimum 4), ale letos jich asi bylo méně. Cena pro mě není až tak rozhodující.

- **DÉLKA CESTY, POČET PŘESTUPŮ, CELKOVÁ NÁROČNOST JE PRO MNOHÉ TAKÉ KRITÉRIUM VÝBĚRU**

“ Důležitá je i vzdálenost autem, cesta tam 2–3 hod., delší dobu sedět v autě už je mi nepříjemné, pak to prostřídat sezením na vozíku a cestě zpět. Samozřejmě zjišťuji jak na netu, webu třeba daného místa, reference třeba na google nebo i seznamu a celkem pravidelně si i na konkrétní místo zavolám a aspoň trochu se poptám, jak to tam je s bariérami... ty běžné, schůdky, třeba a případně WC.

- **Z DŮVODŮ ČASTO MYLNÝCH INFORMACÍ NA WEBECH /UBYTOVÁNÍ/ SE VOZÍČKÁŘI SNAŽÍ NAPOJIT NA MÍSTNÍ KOMUNITU VOZÍČKÁŘŮ A ZJIŠŤOVAT INFORMACE**

“ Když cestuji do zahraničí, snažím se dostat i k místní komunitě vozíčkářů a ptám se přímo jich na situaci v zemi nebo zjišťuji tipy na bezbariérové výlety.

- **SPECIFICKÉ POTŘEBY VYŽADUJÍ DETAILNÍ PŘÍPRAVU NA CESTY**

“ Po dvoutýdenních přípravách měsíc a půl předem, kdy jsem ověřoval každý metr trasy od svého bytu, přes vlak, chodníky, tramvaje, penzion, zastávky na jídlo a totéž zpět až zpátky domů, jsem to s detailním plánem na metry i minuty risknul.

Vozíčkáři – motivace a příprava na cestování



– DŮLEŽITÁ JE MÍRA KOMFORTU PŘI CESTĚ I CELÉM POBYTU, POHYBU V MÍSTĚ

“ Pokud jedu na více dnů na jedno místo, to už hledám bezbariérovost, třeba hotelu. Pro větší pohodlí a náročnost určitě bezbariérové místo a jeho okolí, toalety, délka cesty a možnost odpočinku. Čím cestu absolvovat (autem – pohodlí), kudy jet – plánování trasy, výběr přesného místa, zjištění dostupnosti a pohybu v místě, ubytování, jaké mají podmínky pro handicapované.

– BEZBARIÉROVOST PŘI CESTOVÁNÍ A V UBYTOVÁNÍ JE ZÁSADNÍ, ROLI HRAJÍ I „MALIČKOSTI“ TYPU VYSOKÁ POSTEL

“ Cestujeme autem, takže určitě zajištěný parking u cíle cesty (tak ať není daleko, popř. pro člověka na vozíku hlavně dostupný).
Ubytování:
– bezbariérový přístup jak na recepci, tak na pokoj, popř. do jídelny či restaurace,
– prostorný pokoj,
– bezbariérové WC (myšleno ne jen nainstalované madlo, ale také výška WC, umístění tak, ať si s vozíkem mohu k němu zajet)
– bezbariérová koupelna (myšleno ne jen velký sprchový kout bez rantlu, ale také se sedátkem, ať si člověk má kam z vozíku přesehnout, umístění umyvadla tak, ať se dá pod něj zajet),
– vysoká postel (myšleno v úrovni cca vozíku, někdy bývají opravdu hrozně nízké a dovršené ještě strašně měkkou matrací, že se člověk propadne. Není podmínkou, ale když je, je to super

– KRITÉRIEM VÝBĚRU JE I MÍSTNÍ INFRASTRUKTURA

“ Ať je pokud možno blízko obchod a restaurace s dobrým přístupem (myšleno jak cesta z ubytování – bez patníků a dřevých chodníků, tak přístupy bez schodů).“

– NĚKTEŘÍ CESTUJÍ Z TOUHY POZNÁVAT

“ Touha poznávat cizí města, lidi, kulturu, gastronomii, nová prostředí, úžasné památky.

“ Tak já asi nejčastěji cestuji pro poznání nového, je to forma zábavy – ať kultura, památky, příroda.

Vozíčkáři často upozorňovali, že není bezbariérovost jako bezbariérovost.

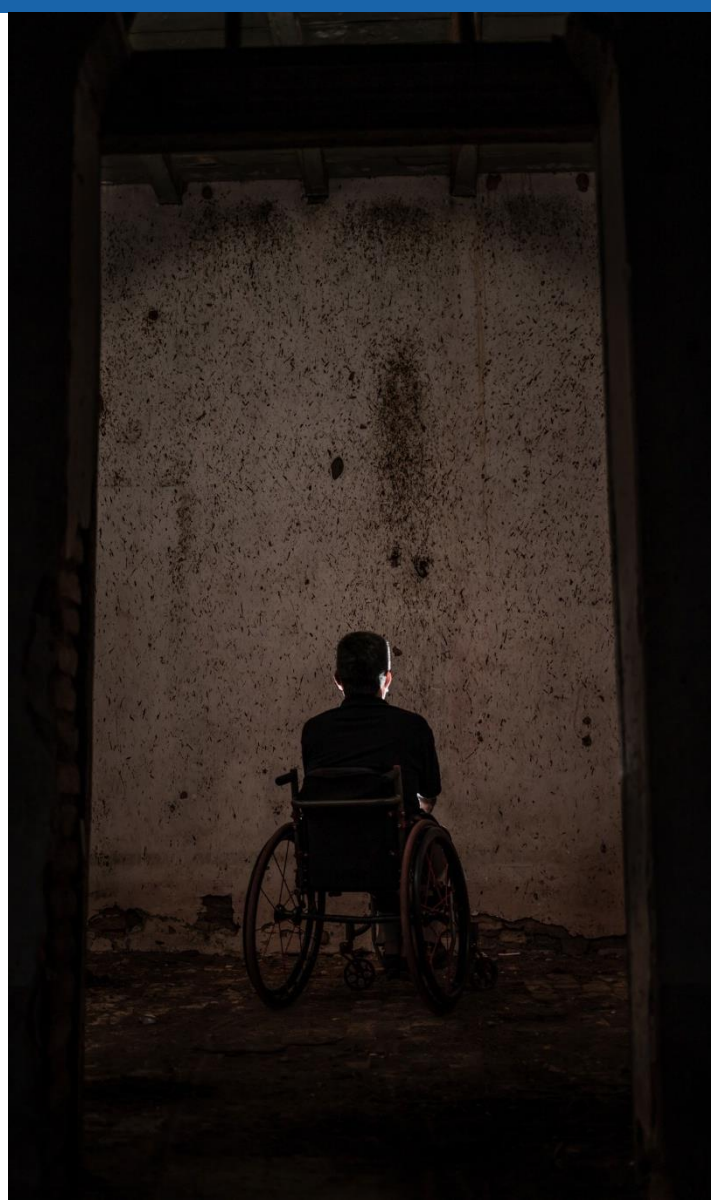
Často se totiž setkávají s tím, že ubytování / restaurace / WC jsou označeny jako bezbariérové, ale není tomu tak.

Skutečná bezbariérovost znamená:

- **Ubytování** (dostatek prostoru v pokoji; dveře dost široké, vysoká postel v úrovni vozíků, aby se z něj dalo pohodlně přesednout; případná přítomnost výtahu)
- **WC a koupelna** (je ve správné výšce; má madla; k WC nevedou schody; koupelna se sedátkem; umyvadlo umístěné tak, aby se pod něj dalo s vozíkem zajet)

“*Bezbariérovost v pojetí slečny sekretářky spočívala v tom, že tam nevedou schody. Samotná kabinka malá, nízké sedátko, žádná madla, na kliku nešlo dosáhnout. Jak se tedy dostanu z WC? Křičela jsem o pomoc, naštěstí jsem dveře nezamkla a sekretářka na mne čekala na chodbě. Dlouho se neodvažovala otevřít kabinku, kde jsme byla uvězněná. nakonec se odvážíla – a pak mne ta malá útlá slečna pracně tahala ze záchodové mísy. Nebýt jí, tak tam asi sedím dodnes...(zkušenost z Ministerstva kultury).*”

- **Restaurace** (přístupná; bez schodů; s bezbariérovým WC; pod stůl lze zajet vozíkem)
- **Cesty** (bez vysokých obrubníků a děr chodníku)



Neslyšící – motivace a příprava na cestování



– MOTIVACÍ JE POTŘEBA ODPOČINKU, TOUHA PO POZNÁNÍ, PRÁCE A KONÍČKY

“ Jde o chuť poznávat svět.

“ Hlavním impulsem k cestování je samozřejmě to, abych si odpočinul. Zrelaxoval. Zdravotně se třeba dal do pořádku.

“ Ale poznávat obecně kulturu dané země je hodně důležité a hodně doporučuju poznávat víc.

“ V rámci ČR cestuji hlavně pracovní. Jezdím na osobní schůzky. Také cestuji relaxačně a občas za rodinou.

– PŘÍPRAVA NA CESTOVÁNÍ JE DETAILNÍ, SHROMAŽDUJÍ CO NEJVÍCE INFORMACÍ A ROLI V ROZHODOVÁNÍ HRAJÍ I FINANCE

“ Než se rozhodnu vycestovat, informace jsou pro mě hlavní. Tedy si o daném místě zjišťuji předem vše, co jen zjistit mohu, aby cesta, příjezd, ubytování, stravování, seznamování atd. bylo pro mě co nejhladší a abych byla co možná nejvíce připravená na to, co mě čeká.

“ Většinou uvažuji nad tím, jak cestu zjednodušit. Vybírám si spoje, kde je nejméně přestupování.

“ Rozhoduji se na základě ceny ubytování a souvisejících aktivit a na základě atraktivity dané lokality.

“ Také hraje roli to, že průkaz ZTP umožňuje cestování se slevou.

– VELMI DŮLEŽITÁ JE PRO NESLYŠÍCÍ DOSTUPNOST TEXTOVÝCH INFORMACÍ

“ Když jedu sám, tak koukám hlavně na přístupnost textů prohlídek v muzeu/hradu/zámku, abych z dané oblasti poznal co nejvíce.

Kočárek – motivace a příprava na cestování



– NEJDŮLEŽITĚJŠÍM KRITÉRIEM JE DOSTUPNOST CÍLE A ZDA CESTU ZVLÁDNE DÍTĚ

- “ Pro mě důležitá informace jestli to zvládne dítě a nebo jestli je cesta vhodná pro kočárek.
- “ Dostupnost pomocí dopravních prostředků a možnost vzít kočárek – auto, MHD, vlak, bus.
- “ Nejdůležitější při plánování naší cesty je najít spoje, kde je bezbariérový přístup a to je občas nadlidský výkon takové spoje najít.
- “ A když je najdeme, občas se stane že stejně nejede bezbariérový, i když je v jízdním řádu. Například když jedeme vlakem snažím se brát vagon pro matky s dětmi, pokud je teda zrovna v den naší cesty k dispozici.
- “ V rámci ČR cestuji hlavně pracovně. Jezdím na osobní schůzky. Také cestuji relaxačně a občas za rodinou.

– PŘÍPRAVĚ NA CESTOVÁNÍ VĚNUJÍ HODNĚ ČASU, SNAŽÍ SE ELIMINOVAT PŘESTUPY

- “ Plánovat se snažím tak, abych měla časový komfort a jistotu jasných přestupů, které se snažím minimalizovat. Radši si zajedu třeba o 15–20 minut delší cestu tramvají, než dvakrát přestupovat v rámci delší cesty.
- “ Od nás většinou cestujeme vlakem protože tam máme lepší přístup a prostor na kočárek. I když vlaky jezdí do Prahy méně než autobusy, i tak je to pro nás lepší.
- “ Většinou dne před odjezdem plánuju trasu přes internetové stránky tak, aby nám cesta dobře navazovala.
- “ Cesty a plánování mě stresují, proto ráda ráno zabalím a jedu, nebo cestu celý den neřeším a připravuji se až když je partner doma.

– ROLI HRAJE I PŘEHLEDNOST TERÉNU A POČASÍ

- “ Dále je pro mě důležitá znalost lokalit, kde by se případný přestup konal, některé dopravní uzly jako Palmovka nebo Karlák jsou vždy plné zmatku.
- “ Rozhodující je také počasí. V hezký den se ráda kus projdu, nebo zvolím část cesty pěšky abych se vyhnula dopravě hromadnou dopravou.

Potíže, se kterými se vozíčkáři setkávají z důvodu svého handicapu:



DOPRAVA

- MHD není vždy dostatečně bezbariérová (vlaky – málo prostoru pro vozík, vlaky i autobusy – nemají nájezdovou plošinu)

! Pozor! Mechanický a elektrický vozík není to samé. Zatímco s mechanickým je zvládnutelný i menší schůdek, s elektrickým je to problém.

- Vlak v čas, který potřebují, nemusí být uzpůsoben vozíčkářům a nemusí jim pak na něj navazovat další spoje.
- Bezbariérový vůz je nutné objednat 24 – 72 hodin předem, což znemožňuje uskutečnit spontánnější výlety.
- Spoje, které jsou označené jako bezbariérové, takové nejsou.

“ Jednou se mi stalo, že jsem vytipoval v pro mě neznámém městě po večerním programu poslední bezbariérový spoj k hotelu. Spoj ovšem bezbariérový nebyl, řidič mě bez pokusu o pomoc nekompromisně vyrazil a musel jsem na zastávce čekat přes noc na spoj ranní. V prosinci. Se sníženou imunitou a zvýšeným rizikem pneumonie.

WC A SPRCHY

- Výlety někteří plánují spíše kratší (do 3 dnů), aby se vyhnuli nutnosti řešit WC a sprchu.

CHYBĚJÍCÍ DOPROVOD

- Pro některé aktivity (lyžování, návštěva safari) jim chybí doprovod – častou bariérou je, že by za ně dovolenou musel platit.

PARKOVÁNÍ

- ne všude je vyhrazené parkování pro pohybově postižené a někdy je to daleko od místa, kam se chtějí handicapovaní dostat.

NEDOSTATEČNÁ DEKLAROVANÁ BEZBARIÉROVOST ([více zde](#))

Potíže, se kterými se setkávají rodiče s kočárky:



DOPRAVA

- **Nástupy a výstupy** s kočárkem – často jsou odkázáni na pomoc ostatních, z toho důvodu se také snaží volit trasu s co nejméně přestupy.

“ Pokud jsem jela autobusem, kde bezbariérový přístup nebyl, byl to dost velký problém. Několikrát se mi stalo že mi nikdo nepomohl a musela jsem kočárek nějak sama dostat do autobusu. Taky se mi často stávalo, že i když jsem zmáčknula v autobuse nebo trolejbusu, že budu vystupovat s kočárkem, že řidič zastavil tak, že byla velká mezera mezi chodníkem a autobusem a nemohla jsem vyjet ven, nebýt občas hodných lidí kteří by mi pomohli, strávila bych s tím půl dne. Občas byl i problém že nebyl v autobuse vymezen žádný prostor pro kočárek, takže jsem třeba jela až 3. spojem, kam jsem kočárek mohla dát.

- **Dostatek místa** pro kočárek (např. náhradní autobusová doprava znamená nutnost kočárek složit).
- U městských linek se **nastupuje uprostřed a pak se platí vpředu u řidiče** – rodiče musí nechat dítě samotné uprostřed autobusu.
- “ U meziměstských linek se musí nastoupit s kočárkem uprostřed a pak jít dopředu k řidiči zaplatit lístek – obava o to, že musím dítě nechat uprostřed autobusu samotné (i když se jedná jen o chvilku, ale i tak je mi to nepříjemné).

Potíže, se kterými se neslyšící setkávají z důvodu svého handicapu:



HOTELOVÉ POKOJE

- Neslyší, když na ně někdo zaklepe a chce jim sdělit nějakou informaci. Často není vyřešené hlášení požárního poplachu – je pouze zvukový signál. Řešením by bylo světelné znamení (např. blikající lustr).
- Občas chybí možnost pustit si titulky při sledování TV a personál často neví, jak je nastavit.

DOPRAVA

- Velký problém s hlášením o změnách časů/nástupišť/mimořádných událostí na nádražích, které je často pouze zvukové. Neslyšící se orientují podle světelných tabulí, kde často mimořádné změny nejsou uvedené.
- I u MHD je potřeba dobře viditelné značení – neslyšící např. nemohou zaznamenat hlášení aktuální a příští zastávky (pomůže, když je zastávka písemně uvedena na světelné tabuli).
- Letiště – neslyšící mají strach, že informace o změně bude pouze hlášena, nebude nikde napsaná. Zároveň přímo v letadle jsou ochuzeni o informace od personálu, protože kromě bezpečnostní instruktáže jsou informace předávány pouze zvukově.

! S problémy ohledně přeslechnutí hlášení se ale mohou setkat v podstatě kdekoli, jedna respondentka popsala strach, když zastavila lanovka – bála se, že informace o tom, proč lanovka stojí a co má dělat budou hlášené pouze zvukově.

PROHLÍDKY

- Při prohlídkách památek chybí psaní průvodci.

“ *Leckde jsou totiž tištěni průvodci pro turisty v angličtině, v němčině, španělštině, už jsem dokonce zaregistroval, že jsou výklady ve znakovém jazyce, ale v češtině toho je opravdu pramálo. Přitom by to stačilo vytisknout, zapéci do folie, dát do kroužkového bloku a zapůjčovat návštěvníkům s postižením sluchu, kteří komunikují česky.. A to jsou např. senioři, kteří se někam vydají s vnoučaty, ale z návštěvy pomalu nic nemají, když neslyší.*

Příběhy neslyšících způsobené pouze hlasovým hlášením mimořádných událostí



- “ Přijdu na stanici tramvaje a právě přijede tramvaj č. 18. Protože nemá na boku napsáno, kudy jede, jdu studovat jízdní řady, jestli jede přes "Karlovo náměstí" a ona mezitím odjede. Zeptat se řidiče, jestli "tam" jede je pro osoby se sluchovým postižením téměř nemožné. Mnohdy se ani dveře tramvaje u řidiče neotevrou (novější vozy), když ano a osoba se sluchovým postižením se zeptá (Jedete "tam"?), řidič sice ochotně odpoví. Ale třeba s otočenou hlavou a "není vidět co říká". Málokdy kývne ano/ne (to je vidět dobře) a ani netuší, že se ho ptá neslyšící – "neslyšení" není nijak poznat jako třeba nevidomost.
- “ Chvilí po odjezdu se vlak zastavil a stál. Jako neslyšící jsem neslyšela hlášení, ve kterém asi byl řečen důvod, proč stojíme, Viděla jsem ostatní lidi, jak začali telefonovat. Oslovila jsem tedy revizorku a na mobilu napsala dotaz, co se stalo. Ona pokrčila rameny a odešla. Po chvíli jsem ji zastavila znovu a napsala na mobil, že jsem neslyšící a chci vědět, co se stalo. Ona odpověděla mluvenou řečí, ale měla nasazenou roušku. Já gestikulovala, že neslyším a potřebuji odezírat. Ona ale gestikulací rukou naznačila, že si roušku sundávat nebude. Vzala si můj mobil a napsala: Čekáte ve vlaku. Vlak se rozjel a vracel se zpět. Podívala jsem na nástupišti na tabuli odjezdů a příjezdů. U každého vlaku bylo zpoždění 200 minut. Došlo mi, že musím jen počkat. Vrátila jsem se a čekala na odjezd. Revizorka mi o zpoždění přeci mohla říci rovnou.
- “ Před nastoupením jsem promluvil s průvodčím a oznámil, že neslyším a zeptal se, jestli nejsou po cestě výluky a jestli to jede vůbec do Berouna. Průvodčí mi ochotně sdělil: "Žádné obavy, je mi to jasné. Tohle vás odveze přímo do Berouna bez přestupování a kdyby něco, tak vám dám vědět., Usadil jsem se ve vagóně a četl si zprávy, když mi přišlo divné, že vlak už nějak dlouho nedrncá. Koukl jsem z okna, kde vlastně jsme a byl to Zbůch u Plzně. Přitom jsem se všiml, že u nádražní budovy stojí dav lidí a s nimi ten náš průvodčí. Rozhlédl jsem se po vagóně a byl jsem tam sám. "Ty vado! Asi výluka!" Vystartoval jsem tedy z vagónu a šel k tomu davu. Jenže když jsem byl v polovině cesty, tak se dav rozešel zpět na nádraží. Zastavil jsem průvodčího a ptal se, co se děje. "Ona byla na trati nehoda a mělo se jed autobusem. Jenže už to odstranili a jede další vlak, tak se pojede tím dalším vlakem." "A proč jste mě neupozornil? Vždyť jste při nástupu říkal, že případně dáte vědět?" "Také jsem dal. V každém vagóně jsem to nahlas ohlásil."
- “ Když se usadím tam, kde je nejvíc místa – v posledním voze vlaku, vytáhnou knížku a čekám. Nějak dlouho to nejede... Vykouknu z okna – lokomotiva se zbytkem vlaku fuč. A tak vystoupím a ptám se výpravčího, co se děje. Prý proč jsme si tam sedala, vždyť on přece hlásil rozhlasem, že bude poslední vagón odpojen...
- “ Neslyšela jsem oznámení, že můj let přesouvá do jiného vchodu. Místo vysněné dovolené jsem mohla letět úplně jinam. Bylo by dobré upozornit aspoň SMS.

Obecnou bariérou často postihující handicapované ze všech skupin jsou finance.

- Výlety si pak vybírají tak, aby se **vešli do rozpočtu**. Pokud potřebují ke své cestě **asistenta** nebo **doprovod**, někdy musí **cestu hradit i za něj**.

“ No bohužel finance hrají velkou roli z invalidního důchodu moc nezaplatí tě a to ještě když jede s vámi doprovod, to je velký problém.

“ Finanční náročnost hraje stěžejní roli už na začátku cesty. Prostě něco NEJDE. Nemám neomezený možnosti.

“ Jediná bariéra, proč cestu neuskutečnit jsou hlavně finance a absence doprovodu.

- **Pomáhá jim zvýhodněné cestování** na základě průkazu ZTP, ale to bohužel **neplatí úplně všude** (zejména v zahraničí) nebo pro rodiče zvýhodněné jízdenky a vstupy pro děti.

“ Pro držitele průkazu ZTP/P je cestování výhodné – jízdenky většinou 75% sleva, MHD zdarma a doprovod téměř vždy zdarma. V zahraničí takové slevy většinou neplatí.

“ Finanční náročnost u nás hraje velkou roli vybíráme výlety a tak, abychom na to vše měli jsem máma samoživitelka, takže některé výlety díky cestování nás vyjdou na velké peníze. Nejlépe je třeba řešené cestování pro děti v Praze, kde to nevyjde na takové peníze a ještě děti do 3 let plus doprovod jezdí zdarma.

Zkušenosti ze zahraničí I

- Rozdíl oproti zahraničí vnímají handicapovaní zejména v **přístupu lidí**. Mají pocit, že v ČR se s nimi lidé často bojí komunikovat a nejsou tak ochotní pomáhat nebo naopak pomoc chtějí, ale neví jak, tak panikaří.
- “ Třeba v Británii mají luxusní přístup k našemu handicapu. Ví jak se chovat u nás v ČR občas lidé začnou panikařit a neví jak pomoci, nebo někdy je pomoc až příliš. Mají takový přirozený přístup, při komunikaci zapojí gesta, snaží se, jako neslyšící dostali informace. Myslím si, že v Británii to mají ve školství nebo obecně multikulturní život.
- “ V zahraničí se cítím svobodněji, komunikace mezi dvěma je velký rozdíl oproti naší republice. Nebojí se komunikovat s námi neslyšícími.
- Co se týče lepšího poskytovaného vybavení, neslyšící zmínili například **sadu, která je pro ně k zapůjčení v ubytování**, která obsahuje vibrační budík a světelnou signalizaci zvonění.
- Také na letišti mají **lepší zkušenost s péčí personálu**.
- “ Na letišti v USA i v Kanadě mi stačilo oznámit na informacích, že jsem neslyšící, a už mi zavolali asistenci, která se o mne opravdu postarala a pak mne ještě předali letušce, která mne v letadle usadila na sedadlo a v cílové destinaci oznámili, že přiletí neslyšící, tak už tam na mne čekali a převzali od letušky. Prostě pohoda. Nemohlo se stát, že bych kvůli nějaké změně času a místa odletu či chybné orientaci letadlo zmeškala. Prostě to tam mají nastavené jinak.
- Na druhou stranu, řečené lepší zkušenosti mají zejména ze **západních států**, na Východě jsou na tom spíše hůře, než u nás.
- “ Pokud jde o cestování do ciziny, více mi vyhovují západní státy, jelikož disponují větším množstvím světelnými, vizuálními pomůckami pro upozornění a oznamování potřebných informací, dějů. Např. v Asii nemají v autobusech žádné cedule a značení, jako jsme zvyklí u nás v MHD, tedy se dost těžko orientuje.

Zkušenosti ze zahraničí II



- Vozíčkáři mají zase zkušenost s **lepší bezbariérovostí**.

“ Určitě třeba v USA potěšilo, jak je tam bezbariérovost naprosto všude tak nějak přirozeně automatická. Ne nějaká polovičatá řešení jako u nás. (Záporný příklad Karlštejn. Že je na kopci, OK, to už tak hrady bývají. Ale že v době mé ložské návštěvy inzerovali WC s vozíkem, byl brutál. Možná, že WC mělo madla, vše podle parametrů. Ale nevyzkoušel jsem, jelikož bylo pod schodištěm. Docela mě to rozesmálo.

“ Třeba v New Yorku jsou všechny městské autobusy s plošinou pro vozíčkáře. V Dublinu takřka všechny; když přijede ten bez plošiny, hned řidič s omluvou telefonuje do garáží, že na zastávce je vozíčkář. A nečekáte dlouho...!

- A i oni mají **zkušenost s větší péčí na letišti**:

“ V mém milovaném Bulharsku mi velice pomohla letištní asistence. Nemusela jsem si ji objednávat dopředu a přesto pro mě okamžitě přišel asistent. Kompletně odbavená, i s rentgenem zavazadel jsem byla do 15 minut. Dokonce zavolali do Prahy, kde na mě u letadla čekalo speciální auto a asistent nám dokonce i přinesl kufry a doprovodil na MHD.



Weby a aplikace, které pomáhají při cestování nebo poskytují podrobnější informace:

- Pro info o dopravě: **idos**, **Můjvlak**, **zdopravy.cz**
- **Google Mapy** (a **GoogleEarth**) a **Seznam Mapy**, **Waze**, **HERE WeGo** (plánování trasy, prohlížení terénu)
- **Google** – vyhledávání info k destinacím, recenze destinací
- Pro ubytování: **Booking** (sledují i recenze ostatních uživatelů; možnost zaškrtnout bezbariérové ubytování), **Airbnb**
- **Tripadvisor** (pro tipy na výlety, hodnocení ostatních turistů)
- Přímé **weby památek / akcí** – kde pak hledají podrobnější info o podmínkách
- Informace k výletům na **Slevomat**
- **Informuji.cz**
- **Liftago** a další taxi aplikace
- **Aladin** a další aplikace s předpovědí počasí
- **Kiwi** nebo **Ryanair**, **checkmytrip** k hledání a koupi letenek
- **Záchranka**



- <https://deaftravel.guide/>
- **Google translator**
- **Okamžitý přepis**
- **eScribeDroid**



- **Vozejkmap.cz**
- **Vozejkov.cz**
- **FB skupina: Toaleta pro všechny, Cestování bez bariér**
- **Disway.org**
- **wheelchairtravel.org**

Podrobně – zdroje informací pro neslyšící



– VELKÉ MNOŽSTVÍ INFORMACÍ ČERPAJÍ NESLYŠÍCÍ NA PORTÁLECH NABÍZEJÍCÍCH UBYTOVÁNÍ

“ Různé skupinky na stránkách FB, Recenze ubytování na booking.com a destinací na google.com.

“ Nejvíc využívám booking, Slevomat, airbnb. Tam je nejvíc informací.

– DALŠÍM ZDROJEM INFORMACÍ JSOU SOCIÁLNÍ SÍTĚ, INFLUENCERŮ A SKUPINY ZAMĚŘENÉ NA CESTOVÁNÍ

“ Ohledně cestování sleduji pouze FB skupinu "Loudavým krokem", ale jinak v podstatě nic. Proč? Dva cestovatelé po světě, kteří se snaží pro lidi vybírat tipy na výlety tak, aby to bylo hezký.

“ Stránky s nabídkou levných letenek, facebook skupiny Čechů žijících v dané oblasti, uživatelé na instagramu se zaměřením na cestování. bestvacations (instagram), cestovatele_cz (instagram), Honzovy letenky (facebook stránka), Češi na Mallorce a spoustu podobných skupin. Nebo hledám informace ve vyhledávači google.

– ČÁST RESPONDENTŮ ČERPÁ Z FILMŮ A TELEVIZNÍCH POŘADŮ

“ Aktuálně inspiraci čerpám z různých filmů a následně ty místa chci navštívit. Rozhodně je to pořad Objektiv nebo od České televize nebo dokumenty si vyhledávám sám – buď si je stáhnou na internetu nebo se podívám na Netflix.

“ Pokud jde o ČR, tak tady informace získávám nejvíc z mého oblíbeného ČT pořadu "Toulavá Kamera". Ten sleduji každou neděli a místa, kde jsem ještě nebyl, si zaznamenávám a po čase se na něj vypravím.

– JAKO ZDROJ INFORMACÍ SLOUŽÍ I WEBY DOPRAVCŮ

“ RegioJet, má skvělé ceny a dobré služby – ale je horší informování. V aplikaci později informují. Můj vlak je přesnější.

Podrobně – zdroje informací pro vozíčkáře



– INFORMACE VOZÍČKÁŘI ZÍSKÁVAJÍ NA SPECIALIZOVANÝCH STRÁNKÁCH A SKUPINÁCH NA FACEBOOKU

- “ Na Facebooku je skupina "Toalety pro všechny", ve které lidé mapují, kde všude jsou a kde nejsou bezbariérové toalety.
 - “ Vozejkov a různé skupiny na Facebooku. Různé skupinky na Facebooku : cestuj s handicapem například.
 - “ Pak pravidelně kouknu i sem <https://www.vozejkmapp.cz/> případně na FB skupiny Dovolená a výlety na vozíku a Úžasná místa v Česku – to je opravdu pro inspiraci, případně ta "dovolená" – tam už člověk může najít konkrétní tipy nebo rady.
 - “ Díky kolegyni zde z komunity jsem objevil projekt disway.org, který mi připadá naprosto geniální, může mít i mezinárodní přesah a prostor k růstu.
 - “ Když cestuji do zahraničí, největším pomocníkem je wheelchairtravel.org nebo se inspiroji na sociálních sítích (Facebook, Instagram).
- ## – DÁLE VYUŽÍVAJÍ BĚŽNÉ CESTOVATELSKÉ STRÁNKY A POŘADY A NÁSLEDNĚ OVĚŘUJÍ A PŘIZPŮSOBUJÍ BEZBARIÉROVOST
- “ Když chci v Praze vyrazit na nějakou kulturní akci, podívám se na stránky informuji.cz. Po ČR se inspiroji na kudyznudy.cz a poté zjišťuji bezbariérovost přímo u organizátora telefonicky nebo e-mailem. Je to nejrychlejší ale někdy se podívám i na stránky vozejkmapp.cz. Mimo bezbariérový přístup se zajímám i o bezbariérovou toaletu.

- “ Úžasná místa – tam opravdu prostě čerpám na zajímavá místa, samozřejmě si pak výlet upravím dle vozíku.

Podrobně – zdroje informací pro rodiče s kočárky



– INSPIRACE ZEJMÉNA Z INSTAGRAMU A FB

- “ Pravidelně sleduji facebookové stránky tipů na výlety s dětmi, internetovou stránku kudyznudy nebo nějaké profily na Instagramu.
- “ Inspiraci čerpám na internetu, většinou na Instagramu vidím někoho, že je na nějakém hezkém místě, které mě zaujalo a pak si ho uložím a pátrám po více informacích. Na Facebooku je rodinka Jak ta jedle, mají děti a přidávají velmi užitečné rady k cestování. Jedna z cest byla v létě na Čeladnou, je tam stezka po medvědích tlapkách, zjišťovala jsem jestli se dá projít s kočárem, jaká je náročnost, vzdálenost, jaké jsou zajímavé body v okolí trasy.
- “ Nejvíce mě v této oblasti baví na Instagramu Dominika Pokludová, na povzbuzení a zvýšení sebevědomí k cestování třeba Inka Testinská a její (A)top život, která ukazuje, že i s autoimunním onemocněním se dá žít a užívat si život. Co se týče prožívání plnohodnotného i společenského života jako matka jednoznačně u mě vede Barbora Novotná, která u nás ve firmě vede Pražskou pobočku a spolu s dalšími kolegyněmi si na konci léta odskočila porodit a pokračuje dál ve své kariéře bez toho aby zanedbávala nebo věnovala méně důležité pozornosti maličké Natálce. Tyto profily mě motivují a inspirují k tomu vydávat se na cesty.
- ## – DALŠÍM ZDROJEM VYHLEDÁVÁNÍ INFORMACÍ JSOU GOOGLE RECENZE
- “ Procházíme doporučená místa na Google, kde také často přispíváme recenzemi a tipy, najdeme zde veškeré potřebné informace ohledně dopravy, dostupnosti i náročnosti trasy výletu, WC a vhodnosti cesty s dětmi, nebo pejsky. Nesmím také zapomenout na průvodce Honest guide neboli Kluky z prahy, kteří dokáží poradit jak ozvláštnit je krátkou návštěvu Prahy třeba návštěvou krásné kavárny nebo jiného místa.

Ideální informační kanál pro výlety po ČR

- Na jakémkoli info kanále by uvítali možnost zavolat na **infolinku** / **chatbota** / **možnost napsat e-mail**.
- Ideální informační kanál by začínal **rozcestníkem** – tam by bylo možné zvolit jak případný **handicap** (kterému by se pak obsah přizpůsobil), tak **cíl cesty** (výlety za přírodou / za památkami / s dětmi,...).
- Handicapovaní se shodují, že by uvítali, kdyby existovala platforma, která by všechny informace, které hledají, **integrovala** a nemuseli by je hledat na různých místech.

DŮLEŽITÉ INFORMACE, KTERÉ BY NEMĚLY CHYBĚT:

- Jak je možné se na místo dopravit (propojení např. s IDOS, ale také dalšími možnostmi dopravy jako taxi pro  handicapované a nabídky dopravy neziskových organizací; maximálně důležitá je aktuálnost dopravních informací – dobře popsané výluky a mimořádnosti na trase a instrukce pro cestující) 
- Délka trasy výletu
- Aktuální počasí a výhled (a doporučení s ohledem na místo)
- Zda je v blízkosti: občerstvení, dětská hřiště, koupaliště,  možnost ubytování (info o bezbariérovosti*),  kino s titulky 
- Vhodnost terénu pro kočárek a vozíček (ideálně včetně foto)  
- Náročnost (pro děti) 
- Časová náročnost trasy
- Fotografie místa
- Tipy a zajímavosti z historie
- Dostupnost lékařské pohotovosti
- Kontakt na zaměstnance, kteří budou ochotní a schopní poradit s bezbariérovostí (např. při cestě vlakem) 
- Info k parkování, WC, zda je výtah (a jeho rozměry) a plošina 
- Kontakt na opravnu vozíků 
- Památky s tištěným průvodcem 

Ideální informační kanál pro cestování v zahraničí

DŮLEŽITÉ INFORMACE, KTERÉ BY NEMĚLY CHYBĚT:

- Tipy – co navštívit
- Zda jsou dané památky / akce bezbariérové ♿
- Ceny
- Sídlo ambasády
- Dostupnost lékařské péče
- Předpověď počasí na následující dny
- Základní omezení / zákazy týkající se dané země
- Povinné očkování nebo rizika, info k covidovým podmínkám
- Důležitá telefonní čísla
- Dostupné bankomaty a směnárny
- Jazyk dané země a hlavní město
- Bezpečnostní upozornění pro turisty
- Možnosti ubytování včetně informace o bezbariérovosti* ♿
- Kontakty na weby měst / asociací, které pomáhají handicapovaným ♿
- Odkaz na zahraniční Tichou linku ☎
- Bankomaty, směnárny, měnové kurzy
- Půjčovny aut, skútrů + ceny pohonných hmot



Ideál informační kanál pro neslyšící



– CHYBÍ AKTUÁLNÍ INFORMACE, NAPŘ. O COVID SITUACI

“ Proto bych zvážil informační kanál, který by se zaměřoval pouze na aktuální novinky, nikoliv zastaralé informace. musejí být pro diváky především užitečné. Když informační platforma nebude mít žádný smysl, nemá smysl do toho investovat čas. Jaké aktuální informace by se týkaly? Asi bych se v současné době zaměřil, jaká je covidová situace např. v Polsku. V každé zemi jsou jiná pravidla.

– VELMI DŮLEŽITÉ JSOU PRO NESLYŠÍCÍ INFORMACE VE VIZUÁLNÍ FORMĚ, MONITORY, INFORMAČNÍ PANELE NEBO PIKTOGRAMY

“ Pokud máte na mysli informační platformu jako informační upozorňovač na vlakovém nástupišti, rozhodně bych tam přidal monitor, který by vše přepisoval, co se říká v reproduktorech, rozhodně by se v tomto směru lépe orientovala osoba se sluchovým postižením.

“ Chybí mi orientační informační panely. To na většině míst. A také světelná tabule se základními informacemi, kdy co kam jede, ze které koleje a hlavně se změnami – když vlak pojede z jiného nástupiště nebo má zpoždění a podobně. Jsem totiž neslyšící a nestačí mi hlášení nádražního rozhlasu.

“ Určitě bych kromě obecných informací uváděl alespoň piktogramy, které by značily, pro které postižení je daná lokalita přístupná. Některé tyto značky už dlouhá léta používá známá hra Geocaching a je to skvělé. Na svém informačním kanálu bych to udělal podobně.

– INFORMAČNÍ PANELE BÝVAJÍ NA NEVYHOVUJÍCÍCH MÍSTECH A NEJSOU VŽDY UDRŽOVÁNA FČNÍ

“ Na mnoha místech jsou optická informační zařízení instalována, ale mnohde jsou na nevyhovujících místech, či neudržovaná, mimo provoz, informační tabule neaktuální či zcela nefunkční. Litera zákona (povinnost instalace) je pak sice splněna, ale je to stejné, jako by tam zařízení nebylo.

Ideál informační kanál pro vozíčkáře



– VOZÍČKÁŘI BY UVÍTALI KONTAKT NA ASISTENČNÍ OSOBU

“Možná by na takovém informačním kanálu neměl chybět kontakt na osobu, která pomůže – něco jako infolinka či chatovací bot.

– POŽADAVEK NA SNADNÉ VYHLEDÁVÁNÍ UBYTOVÁNÍ V LOKALITĚ

“Mně by se líbila představa, že by byly např. webové stránky, kde by byla všechna ubytovací zařízení, která jsou v daném místě dostupná. U každého by byla info o bezbariérovosti, fotka prostoru, vč. pokoje, koupelny, WC. Něco jako cestovka. Nebo webovka, kam napíšu název zařízení, kam chci jet a vyskočily by na mě tyto info.

– TAXI A VOZIDLA CHARITY JAKO SOUČÁST NABÍDKY DOPRAVY

“Co se způsobů dopravy týče, platforma by měla zvládat i něco ve stylu idos, kde si uživatel nakliká odkud, kam a kdy, poté získá výsledky dle svých limitů (např. rozměr vozíku). Kromě meziměstských spojů by stejně jako Idos zvládal i vnitroměstské, ovšem bral by v potaz i existenci TAXI pro vozíčkáře či neziskovek a charit, které také transport zajišťují.

– INDIVIDUÁLNÍ NASTAVENÍ PROFILU PODLE POŽADAVKŮ A POSTIŽENÍ

“Rozhodně by měl být uzpůsobený na míru, v profilu uživatele by měly být možnosti, jak si zaškrtnat či vyplnit specifické potřeby. Mělo by jít o potřeby spojené s pohybem (hole, vozík, jeho typ a rozměry, schopnost přesednout si, ...), zrakem, sluchem, ale třeba i dietou, psychickými potížemi (např. riziko panického záchvatu ve výtahu, nebo nevím co). Ideálně nějaká zaškrtačková políčka či posuvníky, aby šlo o syrová strojová data. Tato data by následně zpracoval algoritmus a nabízel uživateli možnosti dle jeho nároků. Přitom myslet na maličkosti, například vůbec neřešit toaletu, když uživatel přístup na toaletu při cestování nepotřebuje.

Ideál informační kanál pro rodiče s kočárky



– RESPONDENTI BY PŘIVÍTALI ROZDĚLENÍ DO KATEGORIÍ

“ Na kanálu bych chtěla mít místa rozdělená podle kategorií, např. výlety pro rodiny s dětmi, výlety pro náročné, výlety za památkami, výlety za přírodou. Důležité jsou pro mě informace jako je místo, délka trasy, informace o místech v okolí, jestli se dá zastavit a občerstvit, jestli jsou tam dětská hřiště, koupaliště, jestli je trasa vhodná pro kočárek, nebo je trasa kamenitá a nelze projet kočárkem. Náročnost, časová náročnost, ocenila bych fotografie. Jestli je někde v okolí možnost ubytování, přespání. Názvy zastávek pokud k výletu využiji MHD.

– POSKYTNUTÍ SOUHRNNÝCH INFORMACÍ, ZDŮRAZNIT BEZPEČNOSTNÍ A ZDRAVOTNÍ RIZIKA

“ Představuju si obrovskou tabuli na které by bylo uvedeno:

- v cizí zemi je důležité znát sídlo ambasády
- dostupná lékařská péče
- předpověď počasí na následující dny
- základní omezení/zákazy týkající se dané země třeba v souvislosti s náboženstvím, nebo zvláštnosti
- povinné očkování nebo rizika
- důležitá telefonní čísla, jako je záchranná služba, policisté, hasiči, odtahová služba a autoservis, taxík
- dostupné bankomaty a směnárny
- jazyk dané země a hlavní město (i když většina lidí si tohle zjišťuje již dopředu)
- bezpečnostní upozornění pro turisty – / na některých webových stránkách jsem se třeba dočetla, kde v dané lokalitě není vhodné sám jít, že by se večer neměl opouštět areál hotelu, jak postupovat v případě pokousání pavoukem, který se v této lokalitě nachází a jak postupovat v případě odcizení dokladů na letišti před odletem, co se smí vyvážet z dané země a co nesmí.

– OCENĚNO BY BYLO PROPOJENÍ INFORMACÍ O LOKALITĚ S DOPRAVOU A AKTUÁLNÍ /AKTUALIZACE/ INFORMACE

“ Co mi na tipech na výlety často chybí je propojení s dopravou a dostupností, neaktuálnost informací neb doporučení v rámci počasí. Některé stezky prostě po dešti nejsou schůdné, nebo jsou velice obtížně pro dopravu s kočárkem, jinde není uvedeno, zda výsledný bod poskytuje občerstvení. Mám ráda i zajímavosti a tipy jako i informace a zajímavosti z historie :-) Co se týče cestování opět se musím vrátit z náročnosti přestupů.

Tip na ideální platformu pro cestování

“ Rozhodně by měl být uzpůsobený na míru, v profilu uživatele by měly být možnosti, jak si zaškrtnat či vyplnit specifické potřeby. Mělo by jít o potřeby spojené s pohybem (hole, vozík, jeho typ a rozměry, schopnost přesednout si, ...), zrakem, sluchem, ale třeba i dietou, psychickými potížemi (např. riziko panického záchvatu ve výtahu, nebo nevím co). Ideálně nějaká zaškrtnávací políčka či posuvníky, aby šlo o syrová strojová data.

Tato data by následně zpracoval algoritmus a nabízel uživateli možnosti dle jeho nároků. Přitom myslet na maličkosti, například vůbec neřešit toaletu, když uživatel přístup na toaletu při cestování nepotřebuje.

Šlo by o různé cíle či zastávky, ať už jde o restaurace, kulturní vyžití, knihovny, vzdělávací programy, poznávací zájezdy, relaxační pobyty, wellness, možná i zájmové kluby, třeba šachové. Vše o takovémto místě by mělo být podrobně popsáno tak, aby uživatele lákalo ho navštívit, zároveň musí transparentně prezentovat limity (něco jako: na tenhle zámek se na vozíku dostaneš, počítej ale s tím, že sklon trasy od parkoviště je velký a jedeš přitom po kočičích hlavách, zvládneš jen okruh A, a to pouze na půjčeném schodolezu). Zkrátka eliminovat nepříjemná překvapení.

Určitě by tam mělo být, jak moc je to místo bezbariérové, co vše se dá navštívit, jaké benefity člověk s handicapem má. Jak je možné se na určené místo dostat pokud to nejde vlastním dopravním prostředkem. Kde je nějaký informační stánek nebo nějaké informace na telefonu o daném místě.



Pro neslyšící jsou ideálními informačními kanály spíše světelné tabule na místě

- Neslyšící jsou při cestování zejména **odkázáni na viditelné informace**.
- Proto je pro ně více než cokoli jiného důležité, aby byly **informační tabulky funkční, dobře viditelné a aktuální**.
- Usnadněním by pro ně byl i **automatický přepis** čehokoli hlášeného do psané podoby.

“ Rozhodně bych tam přidal monitor, který by vše přepisoval, co se říká v reproduktorech, rozhodně by se v tomto směru lépe orientovala osoba se sluchovým postižením.

- Zároveň pro dorozumění s osobou za přepážkou je pro neslyšící osobu klíčové, aby na sebe s prodejcem **dobře viděli**.



Informační panel je pouze po jedné straně nádražní haly. Cestující mají informační panel za zády. Neslyšící osoba by musela každou chvíli otáčet hlavu dozadu.

Lamely znemožňují odezírání



Zvenku neprůhledná zrcadlová skla



Kouřová skla



Platforma pro neslyšící

- Platforma pro neslyšící by měla pomáhat zejména s **orientací v dopravě**.
- Například **mapové aplikace** využívají neslyšící i k tomu, aby **nepřežili zastávku, jejíž hlášení neslyší**.
- Ideální pro jejich nesnáze během přestupů by byla **aplikace, která by věděla o všech výlukách a neslyšícímu podrobně nastínila, jak jeho cesta bude vypadat**. Zároveň by ocenili, kdyby aplikace dokázala zasílat **notifikace s hlášením, které se hlásí na nástupišti**.

“*Seriózní společnosti jako u nás STUDENT AGENCY či různé letecké společnosti upozorňují, že spoj má zpoždění, ale ty menší společnosti tyhle možnosti nevedou a bylo by dobrý, kdyby do budoucna bylo vše propojené – něco jako dnešní aplikace od IDOS, ale ještě na lepší úrovni, včetně pravidelné hlášení, který běžně hlásí hlasatel na nástupišti.*

- Ocenili by také aplikaci, která by dokázala přenášet **různé jazyky do psané podoby** (jako příklad uvedli Newton Dictate, která je v tuto chvíli ale pouze pro počítače). Okamžitý přepis od Google nebo Siri od Apple nejsou v českém jazyce ještě příliš přesné.
- **Tichá linka***, která je jim dobrým pomocníkem v Čechách, by mohla být na mezinárodní úrovni a fungovat **pro více jazyků**.



Platforma pro vozíčkáře



- Vozíčkáři by uvítali platformu, která by **nabízela bezbariérové ubytování včetně podrobných a pravdivých informací** (např. rozměry) **o bezbariérovosti** ideálně i s fotografiemi + **informace o možnostech výletů v okolí**. Ubytování by mohlo být virtuálně prezentované:
- “ Nyní, během covidu některé obchody, eshopy nabízejí už i službu "virtuální živé prohlídky zboží". Kdy se s prodávacem člověk spojí po tel, videohovorem a prodavač/ka zboží odprezentuje. Takhle kdyby byli ochotní lidé nabízející hlavně služby, v ubytování, stravování, případně i jinde.
- Dále by ocenili, kdyby bylo možné si **objednat asistenta** (ať už odborníka nebo dobrovolníky, kteří budou v aplikaci hlásit, že jsou k dispozici pro případnou pomoc / nebo se nabídnou jako parták na cestu).
- Zároveň by hlásila **mimořádnosti pro vozíčkáře**:
- “ Třeba, že v divadle je rozbitý výtah, někde nejede plošina. Rozkopaná cesta bez možnosti náhradní bezbariérové cesty a podobně.
- Pomohlo by **sjednocení užívaných piktogramů**:
- “ Rozšíření piktogramů, či jejich sjednocení v jízdních řádech. Jak to myslím? Ikonku vozíčkáře má v jízdním řádu třeba nízká podlažní regionova nebo regioshark či regiopanter, kterými mohu jet bez objednání. Jenže tu samou ikonku má u sebe třeba pendolino, kde se musím objednat, aby mě plošinou naložili.
- Pomohlo by **zkrácení doby, která je nutná pro předobjednání vlaku pro vozíčkáře** (Správa železnic nyní 48 hod). Ideální by byla možnost takového **objednání vlaků kdekoli v EU**.

Tip na platformu pro vozíčkáře



“ Do mobilu jsem si stáhl aplikaci ZTPHelp (hloupý název, ale jako pracovní postačí), která je inspirovaná eRouškou. Po naskenování průkazu ZTP(/P) aplikaci aktivuji a nyní se umím identifikovat coby vozíčkář vůči jiným zařízením v okruhu několika metrů. Zároveň mám přímo v mobilu euroklíč, stačí jen přiložit mobil k zámku jako při platbě u kasy. Veškeré MHD v každé obci EU je kvůli zákonům o přístupnosti bezbariérové s výsuvnou rampou. Díky ZTPHelp o mně řidič ví už předem, než zastaví. Nemusím mačkat žádný čudlík na voze, na který stejně nedosáhnu, ani o to nikoho prosit, rampa se pro mě vysune automaticky. Stejně tak bude fungovat automatické odemykání vedlejších bezbariérových vchodů, přivolání pomoci na benzinkách atp. Všude, kde jde eliminovat ten potupný krok, kdy o něco extra musím požádat, byť i tlačítkem, eliminován díky ZTPHelp bude. Dále tu máme TAXI. Díky regulacím od státu/EU musí mít každá firma provozující TAXI služby minimálně 1 vůz z 10 uzpůsobený k převozu člověka na vozíku. Co se přístupnosti obecně týče, kromě piktogramu pro vozík mechanický vznikne piktogram i pro vozík elektrický, který má jiné prostorové i nosnostní nároky. Veškeré piktogramy přístupnosti budou chráněny dle zákona, podobně jako Klasa u potravin, přičemž právo užívat je bude uděleno až po řádné inspekci a praktickém otestování (takzvaně papírově něco ověřit nestačí, praxe bývá jiná). Dále mě napadá služba drobných pomocí, která by také byla řízena mobilní aplikací. Uživatel, a nemusel by to být jen člověk s postižením, by požádal v aplikaci o drobnější, časově či fyzicky méně náročnou činnost. Třeba vynést koš, pověsit prádlo, vyzvednout léky v lékárně, doprovodit na koncert, Za to by nabídl 20–100 Kč dle náročnosti pomoci, zadal čas a místo. No a někdo, kdo by byl v okolí nebo měl prostě jen cestu kolem, by pomoc poskytl. I to by při cestování pomohlo.

Platforma pro rodiče s kočárky



- Nejvíce by rodiče cestující s kočárky ocenili platformu s **tipy na výlety a bližšími informacemi k terénu a bezbariérovosti**:

- “ Byla by fajn aplikace, která by mi našla zajímavá místa v okolí místa dovolené, která je možné navštívit s pejskem a kočárkem (dohromady).
- “ Vyzkoušela jsem aplikaci od Úžasná místa, ale tato aplikace mne velmi zklamala. Využívá turistickou mapu z mapy.cz, jsou zde většinou extrémně známá místa a ne u všech je napsán potřebný popis – terén, případně vstupy atd., nedostatečné množství fotek (navíc jde vždy o fotku od nějakého fanouška, takže jsou přeupravované a většinou nedostatečně ukazují ono místo). Nelze zde hledat přidáním lokace, ale aplikace hledá nejbližší místa podle mobilní polohy.
- Užitečná by byla možnost sdílení **zkušeností / recenzí dalších uživatelů**:
 - “ Ano, to je skvělý nápad. Nejenom zkušenosti s cestováním v daném místě (bezbariérovost stanice...), ale i tipy kam po okolí.
- Uvítali by také pomoc **během dopravy** – podrobnější informace, než aktuálně nabízí aplikace idos.
- “ Tady mě napadá hned jako první cestování MHD v Praze. Stále se k tomu vracím, ale některé přestupy jsou opravdu zmatené, zastávky za rohem nebo dál v ulici se špatně hledají a ani v aplikaci idos se lehce nenajdou. Uvítala bych tedy lepší navádění.





Veronika Hřebenářová
Client Service Manager

m (+420) 732 879 428

e veronika.hrebenarova@nms.cz



Kateřina Mullerová
Moderátorka

NMS Market Research
U Nikolajky 13, 150 00 Praha 5

t (+420) 222 351 611

w www.nms.cz

nms

MARKET RESEARCH