

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Podmínky pro rozvoj cestovního ruchu bez bariér na příkladu města Plzně

**The requirements for development of accessible tourism using example
of the city of Plzeň**

Kateřina Rajchlová

Plzeň 2013

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina RAJCHLOVÁ**
Osobní číslo: **K10B0360P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Název tématu: **Podmínky pro rozvoj cestovního ruchu bez bariér na příkladu města Plzně**
Zadávací katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Obecně charakterizujte problematiku přístupnosti k aktivitám cestovního ruchu a znevýhodněné skupiny.
2. Identifikujte hlavní bariéry cestovního ruchu v Plzni a dostupnost služeb cestovního ruchu.
3. Pomocí vhodných metod analyzujte postoj znevýhodněných skupin k současné situaci v oblasti služeb cestovního ruchu v Plzni.
4. Shrňte výsledky a zpracujte návrhy na zlepšení.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: 40 - 60

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- **BUHALIS, Dimitrios, DARCY, Simon.** *Accessible Tourism: Concepts and Issues.* Bristol, UK: Channel View Publications, 2011, 350 s. ISBN 978-1-84541-161-9.
- **INDROVÁ, Jarmila, et al.** *Cestovní ruch pro všechny.* Praha: MMR, 2008, 88 s. ISBN 978-80-7399-407-05.
- **RYGLOVÁ, Kateřina, BURIAN, Michal, VAJČNEROVÁ, Ida.** *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi. 1. vydání.* Praha: Grada, 2011, 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.
- **HESKOVÁ, Marie, et al.** *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy.* Praha: Fortuna, 2006. ISBN 80-7168-948-3.

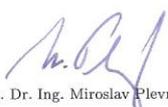
Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Jan Thuchoř, Ph.D.

Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: 31. října 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: 3. května 2013


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan




Doc. Ing. Petr Cimr, CSc.
vedoucí katedry

V Plzni dne 31. října 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Podmínky pro rozvoj cestovního ruchu bez bariér na příkladu města Plzně“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Plzni, dne 02. 05. 2013

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu Ing. Janu Tluchořovi, Ph.D. za jeho ochotu a vstřícnost při vedení mé bakalářské práce a za jeho cenné rady a připomínky.

Rovněž děkuji všem respondentům za jejich čas a poskytnutí potřebných informací k vypracování praktické části této práce.

Obsah

Úvod.....	7
1 Cestovní ruch bez bariér	9
2 Význam cestovního ruchu bez bariér	11
3 Skupiny znevýhodněných osob v cestovním ruchu.....	14
3.1 Cestovní ruch zdravotně postižených osob	14
3.2 Cestovní ruch seniorů.....	16
3.3 Cestovní ruch rodin s dětmi	18
4 Potřeby a bariéry znevýhodněných skupin v cestovním ruchu	20
4.1 Fyzický přístup.....	20
4.2 Informační přístupnost	22
4.3 Přístup personálu služeb cestovního ruchu	23
5 Plzeň jako destinace bezbariérového cestovního ruchu	24
6 Hodnocení bezbariérového cestovního ruchu v Plzni z pohledu externího pozorovatele.....	26
6.1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti.....	26
6.2 Euroklíč v Plzni.....	28
6.3 Informovanost	28
6.3.1 Internet	28
6.3.2 Brožury	29
6.3.3 Turistická informační centra	30
6.4 Doprava a mobilita.....	30
6.5 Památky a atraktivity.....	33
6.6 Ubytovací zařízení	35
6.7 Stravovací zařízení	37
6.8 Kina a divadla	40
6.9 Sportovní zařízení	40
6.10 Obchody	41
6.11 Bezbariérové trasy.....	42
6.12 Shrnutí hodnocení z pohledu pozorovatele	43
7 Hodnocení bezbariérového cestovního ruchu v Plzni z pohledu vozíčkářů.....	46
7.1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti.....	46
7.2 Euroklíč v Plzni.....	46
7.3 Informovanost	47
7.4 Doprava a mobilita.....	48
7.5 Památky a atraktivity.....	49
7.6 Ubytovací zařízení	49
7.7 Stravovací zařízení	50
7.8 Kina a divadla	50
7.9 Sportovní zařízení	50
7.10 Obchody	51
7.11 Bezbariérové trasy.....	51
7.12 Shrnutí hodnocení z pohledu vozíčkářů.....	52

8	Návrhy na zlepšení	54
8.1	Doporučení	54
8.2	Tipy na výlety	55
	Závěr	61
	Seznam tabulek	62
	Seznam obrázků	63
	Seznam použitých zkratk	64
	Seznam použitých zdrojů	65
	Použitá legislativa	75
	Seznam příloh	76

Úvod

Cestovní ruch představuje v současné době významnou oblast národního hospodářství většiny vyspělých zemí světa, podílí se na zvyšování životní úrovně obyvatelstva a postupně se stává nedílnou součástí spotřeby. Díky měnícím se požadavkům, například změnám v životním stylu a specifickým potřebám účastníků, se cestovní ruch neustále vyvíjí a vznikají jeho nové formy.

V současné době jsou vyžadována kritéria na vytváření rovných a kvalitních podmínek pro potenciální klienty cestovního ruchu, včetně těch se speciálními potřebami v souvislosti s jejich stavem, a to fyzickým, psychickým, vyplývajícím z jeho věku nebo z příslušnosti k sociální vrstvě.

V literatuře je tato problematika zmiňována jako problematika přístupnosti cestovního ruchu. Přístupnost nechápeme pouze jako otázku invalidních vozíků, ale jako vyjádření, jak jednoduché je pro kohokoliv dorazit k budově, vstoupit a použít budovu, její venkovní prostory a zařízení, nezávisle a bez speciálních úprav, také poskytování informací o přístupu a zlepšování přístupnosti pro osoby, které chtějí cestovat a které to mohli v minulosti považovat za obtížné (Westcott, 2004, s. 5).

Souhrnným názvem pro oblast cestovního ruchu zabývající se přístupem je takzvaný *accessible tourism*. Toto slovo nemá v češtině přesný ekvivalent, nejlépe význam slova naznačuje pojem bezbariérový cestovní ruch, přístupný cestovní ruch či bezbariérový turismus.

Právě touto problematikou se budu zabývat ve své bakalářské práci. Vysvětlím význam cestovního ruchu bez bariér, představím hlavní skupiny jeho účastníků a poté upozorním na hlavní bariéry, na které tyto skupiny při cestování narážejí. Dále se podíváme se na město Plzeň jako na destinaci bezbariérového cestovního ruchu.

Cílem práce je zhodnotit současný stav bezbariérového cestovního ruchu v Plzni, definovat jeho nedostatky a zpracovat návrhy na vylepšení. Plzeň bude zkoumána z několika úhlů, nejprve bude zhodnocen celkový postoj města k problematice bezbariérovosti a jeho zapojení do programu Euroklíč. Poté bude ohodnoceno, jak město informuje o bezbariérově přístupných místech, také možnosti mobility a dopravy zdravotně postižených do a uvnitř města; přístupnost památek a atraktivit; ubytovacích,

stravovacích a sportovních zařízení; kin; divadel a obchodů. Na závěr budou analyzovány možnosti pro bezbariérové výlety v Plzni.

Hodnocení je rozděleno do dvou částí, v první je zhodnocena bezbariérovost služeb cestovního ruchu z pohledu externího pozorovatele (zdravé osoby) a v druhé části ohodnotí bezbariérovost Plzně sami zástupci znevýhodněných osob, tedy vozíčkáři. Při šetření pozorovatele, budou použity sekundární zdroje (tištěné a elektronické) i primární informace (např. telefonáty). Vozíčkáři při hodnocení budou vycházet z vlastních zkušeností. Pro výzkum byly zvoleny osoby upoutané na invalidním vozíku, neboť ze všech skupin s požadavky bezbariérovosti nejvíce tvoří bezbariérový cestovní ruch a jejich potřeby na úpravu prostor jsou nejnáročnější. Zároveň upravený přístupný prostor pro vozíčkáře mohou využít i ostatní znevýhodněné skupiny v cestovním ruchu. Obě části hodnocení budou rozebírány ze stejných oblastí.

Pro výzkum názorů vozíčkářů bude realizován kvalitativní výzkum a za výzkumnou metodu byly zvoleny strukturované rozhovory, které umožní prohloubit problematiku pomocí předem připravených otevřených otázek. Dotazování budou vozíčkáři žijící v Plzni, neboť město dobře znají a mohou tak nejpřesněji ohodnotit jeho bezbariérovost a vyjádřit potenciál města Plzně jako destinace bezbariérového cestovního ruchu. Celkem bude tázáno šest respondentů, zejména na jejich zkušenosti a spokojenost s bezbariérovým cestovním ruchem v Plzni. Dále budou dotazováni, kde v Plzni vidí největší bariéry a co by chtěli, aby se v Plzni změnilo.

V závěru práce budou navrženy některé doporučení, ale i konkrétní tipy na vylepšení podmínek cestování bez bariér v Plzni.

1 Cestovní ruch bez bariér

Jelikož accessible tourism je zatím rozvíjející se oblast cestovního ruchu, většina studií na toto téma se zaměřuje na problematiku a zkušenosti lidí s překážkami v cestování, ale nezaměřují se na definování tohoto pojmu. Proto není divu, že zatím není ustálená oficiální definice (Buhalis a Darcy, 2011, s. 10).

V této práci pro mne bude klíčová definice, kterou uvádí Evropský svaz pro dostupný cestovní ruch (ENAT - European Network for Accessible Tourism). Ta říká, že accessible tourism je turismus a cestování, které je přístupné všem lidem, s postižením i bez, včetně osob s pohybovými, sluchovými, zrakovými, kognitivními, intelektuálními a psychologickými obtížemi, starších lidí a osob s přechodnými poruchami (UNESCAP, Takayama Declaration – Appendix, 2009).

Dále se budu řídit definicí profesora Simona Darcyho, jehož práce je v oblasti accessible tourismu celosvětově uznávána. Tvrdí, že accessible tourism umožňuje lidem se specifickými potřebami ohledně přístupnosti včetně pohybových, zrakových, sluchových a kognitivních aspektů přístupnosti, nezávislé a důstojné užívání univerzálně navržených produktů a služeb cestovního ruchu. Definice zahrnuje všechny včetně osob cestujících s kočárky, osob s trvalým či přechodným zdravotním postižením, či seniorů (Darcy a Dickson, 2009, s. 34).

Osobami se specifickými potřebami jsou osoby s pohybovým, zrakovým, sluchovým a mentálním postižením, osoby pokročilého věku, těhotné ženy, osoby doprovázejícími dítě v kočárku nebo dítě do tří let (Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb).

K definici pana Darcyho by mnohé mohla napadat otázka, proč řadí rodiny s dětmi a seniory k osobám se zdravotním postižením. Sám Darcy uvádí, že zejména vztah mezi stárnoucí populací a osobami se zdravotním handicapem je nezpochybnitelný. Poukazuje na výzkum Australského statistického úřadu, který ukazuje, že osoba je 14krát více náchylnější k tomu mít disabilitu ve věku 65, než ve věku 4 let (Australian Bureau of Statistics, 2004).

Český statistický úřad v roce 2007 provedl podobné šetření a zjistil, že u občanů České republiky se ve věku 45 - 59 let rapidně zvyšuje výskyt většiny typů zdravotního postižení. Zatímco mladí lidé ve věku 15 - 29 let uvádějí zdravotní postižení pouze ve

4%, v kategorii 45-59 let dosahuje jejich podíl 21% a u lidí nad 60 let se vyskytují v 33% (Český statistický úřad, 2007).

Spojitosť zdravotně postižených osob a rodin s dětmi, vyplývá z požadavku přístupnosti a neomezeného pohybu. Chápeme tím například, že rodiny s dětmi rády využijí speciálních úprav pro snadný pohyb invalidních vozíků pro pohyb s kočárkem.

Výše zmiňuji pojem požadavek přístupnosti, tento výraz budu ve své práci ještě zmiňovat, pokusím se ho tedy naznačit. Přístupnost můžeme chápat v širokém slova smyslu, jako přístupnost budov a dopravy, dále jako přístup k informacím, informačním technologiím a také jako zajištění různých forem asistence, kam můžeme řadit služby prostředníků, tlumočnicků a průvodců (Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením). Požadavek přístupnosti vyžaduje zajištění přístupu cestovního ruchu pro každého jednotlivce i za předpokladu, že trpí nějakým postižením. Je tedy důležité, aby každému bylo umožněno účastnit se cestovního ruchu, neboť je to právem každého člověka. Toto právo je zakotveno v Globálním kodexu cestovního ruchu, vydaném Světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO) v roce 1999 a schváleném OSN v roce 2001 (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2009).

Uvědomění si práva každého na účast na cestovním ruchu je zmiňováno také v Úmluvě Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením, která byla přijata v roce 2006 a vstoupila v platnost v roce 2008. Patří mezi 8 základních úmluv o lidských právech a říká, že osoby se zdravotním postižením by měly mít stejná práva jako ostatní. A to i v oblasti trávení volného času, kulturním životě, sportu a cestování (Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením). Tuto úmluvu přijala i Evropská Unie, včetně České republiky. Díky úmluvě jsme v první dekádě 21. století svědky zásadních změn v evropské i celosvětové společnosti týkajících se chápání a přijímání hodnoty lidské rozmanitosti. Stále více se začínají projevovat principy vzájemného respektu a vzájemné závislosti mezi všemi lidmi (Evropská komise, 2011a).

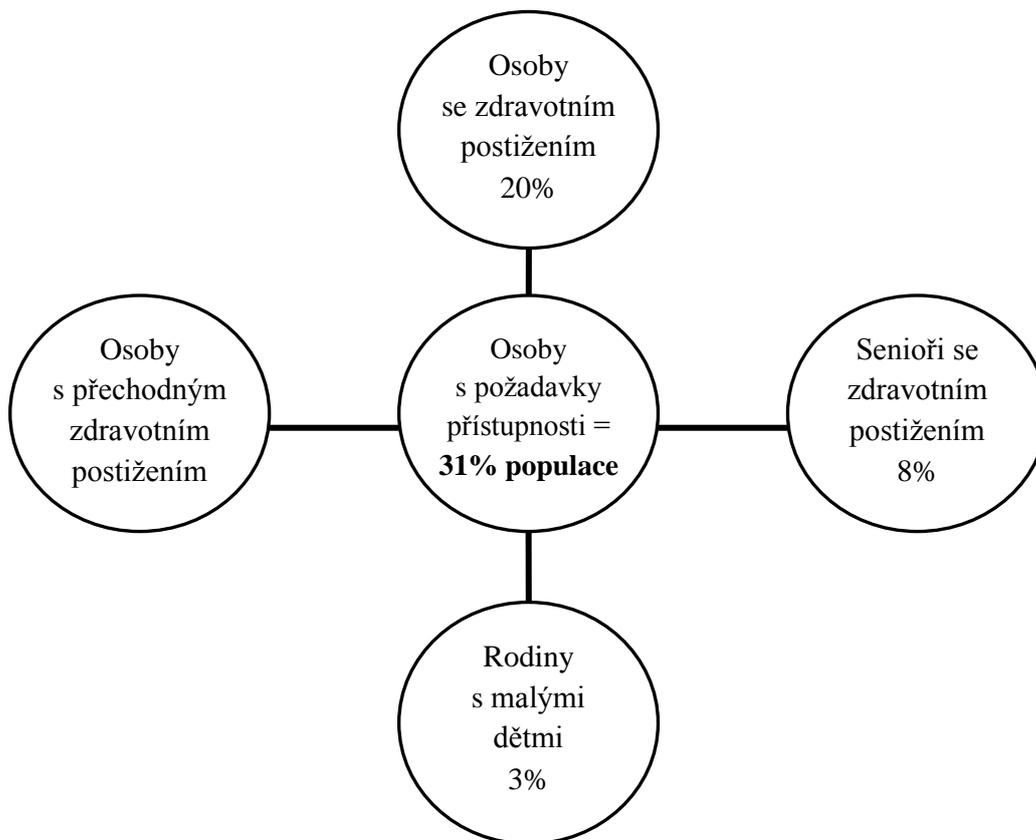
V kontextu cestovního ruchu byl zaznamenán rozvoj nabídky bezbariérového cestovního ruchu, který je považován za součást nepřetržitého vývoje, kdy empatie hostitele směrem k hostům související s pochopením jejich potřeb, může vést k větší kvalitě poskytovaných služeb (Athena na cestách, 2010).

2 Význam cestovního ruchu bez bariér

Cestovní ruch bez bariér bývá popisován podle velikosti a kupní síly jeho článků. Odborníci však vedou diskuze, zda lze považovat bezbariérový cestovní ruch za samostatný tržní segment, nebo zda je součástí všech tržních segmentů. Zatím žádné dokumenty přímo nepopsaly tržní segmentaci bezbariérového turismu (Buhalis a Darcy, 2011, s. 6). Nicméně, mnoho výzkumů poskytuje náhledy na porozumění různých aspektů uvnitř bezbariérového cestovního ruchu (Darcy, 2006, s. 14).

Velikost cestovního ruchu bez bariér můžeme určit podle počtu potencionálních zákazníků, tedy osob, které budou využívat bezbariérových produktů a služeb. Je odhadováno, že přibližně 31% populace bude mít požadavky bezbariérového přístupu někdy v průběhu svého života (Buhalis a Darcy, 2011, s. 9). Danou problematiku naznačuje následující obrázek.

Obr. č. 1: Osoby využívající bezbariérových služeb a produktů



Zdroj: Buhalis a Darcy, 2011, s. 9

Obrázek popisuje z jakých skupin osob je tvořeno 31% populace, co bude během svého života využívat bezbariérový cestovní ruch. Data na obrázku vycházejí z průzkumu

Australského statistického úřadu. Bylo uvedeno, že během let 1988 – 2003, 20% populace trpělo nějakým stupněm zdravotního postižení, v té samé době 17% populace bylo starší než 60 let, ze kterých 51% nahlásilo zdravotní handicap. Takže přibližně 8% populace bylo přes 60 let a trpělo nějakou mírou zdravotního postižení. Zároveň 6,4 % australské populace bylo 0 - 4 let, předpokládáme, že zhruba polovina z nich je převážena kočárky. Další skupinou jsou osoby s přechodným zdravotním postižením, u této skupiny nejsou známa žádná konkrétní čísla. Z toho vyplývá, že skupiny osob, které během života využijí accessible tourism jsou zdravotně postižené osoby, senioři se zdravotním postižením, rodiny s malými dětmi a v menší míře osoby s přechodným zdravotním postižením (Darcy a Dickson, 2009, s. 32 - 44).

Podobný výzkum proběhl pouze v Austrálii, v České republice bohužel konkrétní data nejsou známa. Tento výzkum je však považován za stěžejní v oblasti accessible tourism a je často uváděn v literatuře (Buhalis a Darcy, 2011, s. 9; Buj, 2010, s. 13).

Jedná se tedy o poměrně velkou část populace, která by mohla během svého života využít bezbariérový cestovní ruch. Otázkou je, kolik z nich skutečně cestuje? Bohužel nemůžeme znát přesná čísla, ale existují průzkumy, které nám mohou napovědět odhady. První studie proběhla v roce 1998 v Austrálii, kdy na základě pozorování osob s tělesným postižením bylo zjištěno, že 75% dotazovaných podniklo tuzemské a zahraniční výlety během posledního roku (Darcy, 1998).

Z analýzy evropského trhu v roce 2005 víme, že v Evropě žije přibližně 127 milionů osob se zdravotním postižením a seniorů. Analýza se zabývala hlavně těmi segmenty, které nesporně potřebují bezbariérové prostředí a služby. Výstupy projektu ukazují, že okolo 70% (89 milionů) těchto osob má zájem cestovat a ekonomická situace jim to umožňuje (OSSATE, 2005).

Důležité je si uvědomit, že počet osob se zdravotním postižením je poměrně vysoký (přibližně 20% populace) a rovněž díky demografickým změnám a stárnutí populace, počet seniorů stále poroste a oproti předchozím generacím, tato generace hledá aktivní a dobrodružnější využívání volného času. Můžeme tedy o bezbariérovém cestovním ruchu hovořit jako o potencionální příležitosti cestovního ruchu (Klufová a kol., 2010, s. 587; Indrová a kol., 2008, s. 45).

Cestovní ruch bez bariér je možné považovat nejen za obchodní příležitost firem, ale i za určitý projev jejich sociální odpovědnosti (Indrová a kol., 2008, s. 45). Podle

Evropské komise představuje sociální odpovědnost firem koncept, na jehož základě obchodní společnosti dobrovolně začleňují sociální záležitosti a otázky životního prostředí do své podnikatelské činnosti a vzájemných vztahů se zúčastněnými stranami (Evropská komise, 2011b). Je výrazem společenské odpovědnosti vlastníků firem a majitelů vůči společnosti, zaměstnancům a ostatním zájmovým skupinám. Vztahuje se i na zdravotně postižené osoby, v rámci odpovědného přístupu, by měl být zajištěn bezbariérový přístup do prodejen a přístupnost internetových stránek (Prskavcová a kol., 2008). Mezi hlavní zásady sociální odpovědnosti patří důraz na dodržování lidských práv, kam řadíme i Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením. Ta zaručuje osobám se zdravotním postižením uplatnění všech lidských práv a podporuje jejich aktivní zapojení do života společnosti (Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením).

3 Skupiny znevýhodněných osob v cestovním ruchu

Nabídka destinace cestovního ruchu se skládá z komplexu primární a sekundární nabídky. Primární nabídka představuje samotnou destinaci, a co účastníku cestovního ruchu přináší. Sekundární nabídku utváří podniky cestovního ruchu, které umožňují návštěvníkům přechodně se ubytovat, stravovat a vykonávat různé rekreační, sportovní a jiné aktivity typické pro cestovní ruch (Hesková, 2006, s. 15). V případě, že jakákoliv část této nabídky není lehce dostupná, účastník cestovního ruchu musí přijímat kompromisy. Pro různé účastníky se míra kompromisu liší, největší bude u osob vyžadující bezbariérový cestovní ruch. Těmito osobami jsou podle definice v úvodní části práce osoby s přechodným a trvalým zdravotním postižením, senioři a osoby cestujícími s kočárky. O těchto osobách můžeme tvrdit, že jsou znevýhodněné v oblasti cestovního ruchu, neboť je pro ně cestování bez potřebných úprav obtížně přístupné či naprosto nepřístupné.

V následující části práce se pokusím popsat jednotlivé znevýhodněné skupiny a identifikovat jejich zvyky v cestování.

3.1 Cestovní ruch zdravotně postižených osob

Zdravotní postižení je stav trvalého a závažného snížení funkční schopnosti v důsledku nemoci, úrazu nebo vrozené vady (Vysokajová, 2000, s. 25).

„Zdravotním postižením je tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.“ (§ 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Dalším pojmem, který bývá používán, je handicap. Popisuje společenský jev, který člověk zažívá v důsledku svého postižení. Jedná se tedy o dimenzi vztahu mezi zdravotně postiženým člověkem a jeho okolím (Český statický úřad, 2007).

Počet osob s handicapem je vysoký. Světová zdravotnická organizace uvádí, že přibližně 15,6% až 19,4% světové populace trpí nějakým druhem zdravotního postižení, to odpovídá přibližně 785 až 975 milionům osob (World Health Organization, 2011, s. 26 - 29). V České republice byl zjištěn počet 1,016 milionu osob se zdravotním postižením. Podle typu zdravotního postižení v České republice je:

- 572 000 osob s onemocněním vnitřních orgánů;

- 550 000 osob s tělesným postižením, z toho více než 33 000 vozíčkářů (Vláda České republiky, 2004);
- 128 000 osob s duševním postižením;
- 107 000 osob s mentálním postižením;
- 75 000 osob se sluchovým postižením;
- 87 000 osob se zrakovým postižením.

Kdybychom jednotlivé skupiny osob s typy zdravotního postižení sečetli, vyšlo by nám 1 519 000 osob. Nejde o nesrovnalost, ale o to, že jedna osoba může mít více typů postižení najednou (Český statistický úřad, 2007).

Tato postižení mohou být způsobena úrazem, nemocí, stářím, nebo jsou vrozená (Český statistický úřad, 2007). Míru postižení rozlišujeme od lehkého postižení až po velmi těžké. Podle míry postižení se odvozují potřebné kompenzační pomůcky, na kterých jsou zdravotně postižené osoby závislé a které jim zlepšují kvalitu života. Mezi tyto pomůcky patří různá chodítka, berle, hole, invalidní vozíky, bílé hole pro slepce, elektronická sluchadla a mnohé další (Hájková a kol., 2006).

Osoby se zdravotním postižením musí podřizovat své potřeby a požadavky těžkostem, kterým čelí díky svému handicapu. To platí i při účasti na cestovním ruchu. Na handicapované lidi se zatím ještě nepohlíží tak, jako na jiné zákazníky. Často se očekává, že si sami naleznou řešení, jak se účastnit cestovního ruchu bez toho, aby se uvažovalo, jak jim vytvořit podmínky (Indrová a kol., 2008, s. 37).

Jelikož je velký počet osob se zdravotním postižením, je značný i počet potencionálních účastníků cestovního ruchu. Jak zmiňují výše ve své práci, bylo zjištěno, že přibližně 75% zdravotně postižených cestuje (Darcy, 1998). Kromě toho, když handicapovaní lidé cestují, většinou cestují v doprovodu rodinných příslušníků, přátel, či sociálních pracovníků. Tak se může počet potencionálních účastníků lehce zdvojnásobit (Buhalis a Darcy, 2011, s. 39).

Specifickým rysem handicapovaných je, že obvykle rezervují své pobyty dopředu a představují tak určitou jistotu pro zařízení cestovního ruchu. Cestují často i mimo hlavní sezónu. Při rozhodování o účasti na cestovním ruchu, často využívají internet. Díky informačním technologiím se snáze dostávají k informacím a mohou si tak lépe

zorganizovat dovolenou. Nejčastěji podnikají poznávací zájezdy, okružní plavby lodí, rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích, zdravotní, lázeňský a kulturní cestovní ruch (Indrová a kol., 2008, s. 37 - 38).

3.2 Cestovní ruch seniorů

Senioři tvoří v současnosti rostoucí potenciál trhu. Působením demografických změn a stárnutím populace, neustále roste počet starších osob a jejich cestovních výdajů. Je to způsobeno především tím, že lidé zakládají rodiny v pozdějším věku, poklesem plodnosti i porodnosti, snížením úmrtnosti lidí ve starším věku, zlepšující se zdravotní péčí atd. (Klufová a kol., 2010, s. 587).

Zvyšování podílu starší populace je trendem celého vyspělého světa. Změny ve věkové struktuře budou mít dopad nejen na hospodářství, služby, infrastrukturu, ale také na cestovní ruch. V České republice trend dokazují různé průzkumy, podle Českého statistického úřadu v roce 2011 činil počet obyvatel starších 65 let 15,5% populace (Český statistický úřad, 2011), podle prognóz za 20 let budou senioři tvořit skoro čtvrtinu a za půl století až třetinu společnosti (Český statistický úřad, 2012a). Celosvětové průzkumy dochází k podobným závěrům, například Organizace spojených národů tvrdí, že v roce 2050 budou 2 miliardy světové populace starší věku 60 let (United Nations, 2009).

Současní senioři se vyznačují lepším zdravotním stavem a s ním spojenou vyšší vitální aktivitou (fyzickou a duševní) v porovnání s minulými generacemi. Cestovní ruch využívají také více než předchozí generace, přispívá jim ke zkvalitnění života a také rádi prostřednictvím cestovního ruchu navazují nová přátelství. Díky neustále rostoucímu počtu seniorů v populaci, začínají poskytovatelé služeb vidět seniorský cestovní ruch jako atraktivní tržní segment a možnou výzvu pro marketingový výzkum (Klufová a kol., 2010, s. 587).

V rámci seniorského cestovního ruchu lze rozlišovat tyto tři skupiny:

- **mladší senioři** (50 - 64 let), kteří mají dobrou fyzickou kondici, většinou ještě pracují a jsou finančně nezávislí;
- **starší senioři** (65 - 70 let) jsou lidé v důchodovém věku s dostatkem volného času;

- **veteráni** (nad 70 let) představují skupinu, jíž je třeba věnovat největší péči z hlediska bezbariérového cestovního ruchu, neboť v tomto věku přibývá tělesných handicapů.

Mladší senioři bývají většinou nezávislí a cestují spíše individuálně, s rostoucím věkem se zvyšuje ochota ke skupinovému cestování, neboť často přibývají zdravotní potíže a senioři pak vyhledávají asistenční služby, či přítomnost lékaře, jež jsou součástí programu pro skupiny (Ryglová a kol., 2011, s. 189).

V cestovním ruchu seniorů si můžeme povšimnout několik společných rysů, například:

- většina seniorů má disponibilní fond volného času, protože nemusí pravidelně docházet do zaměstnání, tak jsou velmi flexibilní při výběru času dovolené a jezdí i mimo hlavní sezónu;
- obvykle jsou ochotni připlatit si za kvalitní služby;
- často rezervují a nakupují v předstihu, proto představují určitou jistotu pro zařízení cestovního ruchu a jsou ideálními klienty pro nabídky „first minute“;
- očekávají bezpečnost, komplexnost služeb a nestresující prostředí;
- výjimečně objednávají zboží a služby přes internet;
- často cestují s vnoučaty nebo s jiným doprovodem;
- jsou rizikovější z hlediska možných zdravotních obtíží a úrazů (Vogelová, 2009).

Senioři nejčastěji využívají rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích, zdravotní a lázeňský cestovní ruch, sportovní cestovní ruch, především s pěší turistikou, kulturní cestovní ruch, nejvíce do velkých evropských měst, poznávací cestovní ruch, obvykle formou autokarového zájezdu, okružní plavby a náboženský cestovní ruch, obvykle v rámci poutních akcí (Indrová a kol., 2008, s. 40). Nezbytností pro zařízení cestovního ruchu by mělo být citlivé jednání, zvláštní péče a pohodlí při dopravě a ubytování, případně i asistenční služba a přítomnost lékaře. Z hlediska přístupnosti by měla být samozřejmostí bezbariérovost celého ubytovacího zařízení (Ryglová a kol., 2011, s. 189).

Evropský senior v průměru uskuteční 2,1 dovolené ročně. Podle statistik se v současné době evropští senioři podílí na celkovém počtu delších dovolených (tj. 4 a více přenocování) přibližně 15%. Zajímavé je, že během svých dovolených uskutečňují ze všech věkových skupin největší počet přenocování. V roce 2006 byl v EU průměrný roční počet přenocování na jednoho turistu 20,5, turisté v nejstarší věkové kategorii však uskutečnili v průměru 24,3 přenocování (Vogelová, 2009).

Čeští senioři podle statistik nejvíce preferují tuzemský cestovní ruch (přibližně 42%), rádi jezdí na chaty a chalupy. Pokud cestují na delší vzdálenosti, nejraději využívají cestovní kanceláře, kluby turistů nebo kluby důchodců. Do zahraničí cestují obvykle mimo hlavní sezónu a nejčastěji využívají autobusovou dopravu (CzechTourism, 2004).

3.3 Cestovní ruch rodin s dětmi

Rodiny vyžadují specifické ubytovací, stravovací a rekreační služby včetně speciálních cen, které vyhovují jejich potřebám a požadavkům. Skladba rodin v současnosti je velmi různorodá, existují úplné rodiny s oběma rodiči s dětmi a bez dětí, neúplné rodiny, kdy vychovává jeden z rodičů a tzv. patchwork families, tj. rodiny složené ze dvou cizích rodin (po rozvodu se vytvoří nová rodina, kde žijí společně děti z původních rodin). Neustále se zvyšuje počet rodin, kde rodiče žijí ve volném svazku nebo v oddělených domácnostech (Indrová a kol., 2008, str. 35). V České republice nejvíce převládá počet úplných rodin s dětmi, kterých je jich přes 1,4 milionů, druhým nejčastějším typem rodiny je neúplná rodina, v jejímž čele stojí žena (přibližně 400 tisíc rodin), neúplných rodin, kde stojí v čele muž je pouze 88 tisíc. Nejméně je rodin, kde rodiče žijí v nesezdaném soužití, je jich přibližně 63 tisíc (Český statistický úřad, 2001). Oblast bezbariérového cestovního ruchu se týká rodin s dětmi, které používají kočárky, nebo mají děti do věku tří let. Přesný počet těchto rodin v České republice není znám, statistiky uvádí pouze počet rodin s dětmi ve věku do 6 let, kterých je přibližně 450 tisíc (Český statistický úřad, 2001).

Pokud se rodina rozhodne uspokojit potřebu cestovat, následuje sled rozhodování o výběru destinace cestovního ruchu, času, způsobu dopravy, délky pobytu a zamýšlených aktivit. Vzniká tak jakási forma nákupního rozhodování, která bývá často zkoumána. Důležité je poznání, na jakých principech v rodině funguje rozhodování a jaké faktory toto rozhodování nejvíce ovlivňují, neboť toto poznání je předpokladem úspěšnosti marketingu cestovního ruchu. Nejčastějšími faktory, které

ovlivňují účast rodiny s malými dětmi na cestovním ruchu, jsou příjmy rodin, volný čas rodičů, atraktivita a aktivity, které mohou děti v destinaci vyzkoušet. Při zvažování rozhoduje i bezpečnost, která je určena stupněm úprav prostor destinace a ubytovacích zařízení, například na umožnění snadné a bezpečné manipulace s kočárky apod. Důležité je také, zda je v destinaci prostředí příjemné pro rodiny s dětmi, to zahrnuje nabídku přebalovacích místností pro děti, nabídka dětského menu nebo možnost objednání dětských porcí, dětské koutky, postýlky, dětské jídelní židličky, hřiště, nabídka hlídání apod. V neposlední řadě také rozhoduje stupeň jednoduchosti cestování, který vychází z předpokladu, že rodiny preferují nekomplikovanou dopravu do méně vzdálených destinací, s malými dětmi a kočárky se totiž obtížně cestuje (Indrová a kol., 2008, s. 35).

U skupin rodin s dětmi, které se účastní cestovního ruchu bez bariér, tedy používající kočárky nebo mající děti do tří let, bylo zjištěno, že nejčastěji uskutečňují tuzemský cestovní ruch a tráví dovolenou na chatách či chalupách. Nejvíce využívají automobilovou dopravu s celou rodinou a mají v oblíbenosti krátké výlety do okolí, nechtějí vyrážet na velké vzdálenosti, neboť malé děti cestování neocení a rychle se unaví (CzechTourism, 2004).

4 Potřeby a bariéry znevýhodněných skupin v cestovním ruchu

Možnost volného pohybu a kontakt s přírodou jsou jedny ze základních potřeb člověka. Touha účasti na cestovním ruchu je příznačná pro všechny znevýhodněné skupiny. Rozdílem však od ostatních, tyto skupiny mají určité specifické potřeby, které je mnohdy omezují. U osob se zdravotním postižením se jednotlivé potřeby liší v závislosti na míře, typu postižení a na kompenzačních pomůckách, které k pohybu využívá, u seniorů záleží na jejich vitalitě a u rodin s dětmi záleží, zda používají kočárky. Pokud těmto specifickým potřebám nebude vyhověno, musí překonávat jednotlivé bariéry, které jim zhoršují přístup k účasti na cestovním ruchu, nebo jim ho naprosto znemožní. Potřeby a bariéry se objevují zejména v oblasti fyzického přístupu, informační přístupnosti a v oblasti přístupu personálu služeb cestovního ruchu (Buhalis a Darcy, 2011, s. 50). Vzhledem k praktické části mé práce se zaměřím hlavně na potřeby a bariéry osob upoutaných na invalidním vozíku.

4.1 Fyzický přístup

Neumožnění fyzického přístupu je jedna z nejvýznamnějších bariér invalidních osob (Darcy, 1998). Fyzický přístup se vztahuje na přístupné prostředí, dopravu, dopravní infrastrukturu a přístupné produkty (Athena na cestách, 2010). Přístupné prostředí představuje architektonickou úpravu budov a jejího technického vybavení tak, aby byl usnadněn pohyb osob se zdravotním postižením v prostorách budov, přístupu do budovy a přilehlé komunikace. Schody představují pro vozíčkáře největší překážku, proto by úprava měla zahrnovat výstavbu nájezdových ramp a zdvihacích plošin, které by měly být vně i uvnitř budov s minimální šířkou alespoň 1,5 metru. (Šestáková a Lupač, 2010, s. 77). Zdvihací plošiny, na rozdíl od nájezdových ramp, jsou automatizovány a měly by být obsluhovány náležitě kvalifikovanou osobou. Schodiště, které není opatřeno úpravami, může vozíčkář překonat za pomoci schodolezu. Jedná se o bateriově poháněné zařízení, na jehož obsluhu je nutná jedna doprovodná osoba (Hájková a kol., 2006, s. 15). Dveře budov by měly být upraveny tak, aby byly dostatečně široké a neměly příliš vysoký práh pro snadný průjezd vozíku. Případně je vhodný venkovní zvonek, aby vozíčkář mohl přivolat obsluhu. Uvnitř budov by chodby měly být dostatečně široké s protiskluzovou povrchovou úpravou, v rámci prostor toalet, by alespoň jedna kabinka měla být vyčleněna pro zdravotně postižené osoby a nejméně jeden výtah v budově by měl být bezbariérový (Hájková a kol., 2006, s. 16).

U budov a center služeb by měla být rezervována parkovací místa pro vozíčkáře co nejbližší vchodu do budovy (Šestáková a Lupač, 2010, s. 23).

Z hlediska dopravy zvažujeme požadavky a potřeby týkajících se možnosti dopravy do a v rámci destinace. Možnými bariérami může být nedostatek bezbariérových vozidel a problematické dostání se do a z dopravního prostředku. Pro dopravu do destinace jsou pro invalidní osoby nejlépe vybavena letiště, která mají potřebné zdvižné plošiny a speciální úpravy budov a nabízí i asistenční služby (Indrová a kol., 2008, s. 42). Vlaková nádraží také bývají bezbariérová, avšak v rámci České republiky cestování běžným vlakem bývá problematické, vstup a výstup do vlaku je znemožněn vysokými schody. V posledních letech se České dráhy, a.s. snaží situaci vylepšit, postupně vyřazují vagony bez nástupního prostoru pro vozíčkáře nebo s chybějícím bezbariérovým WC. Nyní je skoro polovina všech spojů bezbariérových (Rosí, 2012). Pro účastníky cestovního ruchu, kteří pro dopravu zvolí svůj vlastní dopravní prostředek, budou potřebovat služby s tím spojené, například čerpací stanice se službou pro handicapované a toalety pro handicapované (Indrová a kol., 2008, s. 42).

V dopravě v rámci samotné destinace pro jízdu invalidního vozíku by přístupové komunikace měli být rovné a upravené, dobře osvětlené s jasně označenými okraji. Obrubníkové kameny chodníků by měly být vysoké do 12 cm, tak aby byly pro většinu vozíků snadno překonatelné. U přechodů pro chodce by měl být chodník svažité v maximálním sklonu 10% a ovládací tlačítka na semafor by měla být umístěna do výšky maximálně 120 cm od úrovně komunikace (Hájková a kol., 2006, s. 15; Konvalinka a kol., 2011, s. 195). Řešení zastávek hromadné dopravy by mělo také brát v potaz bezbariérovou úpravu a respektovat minimální potřebný prostor pro osoby pohybující se na vozíku. Požadovány jsou také nízkopodlažní dopravní prostředky (Hájková a kol., 2006, s. 16).

Přístupné produkty představují přizpůsobenou nabídku základních a doplňkových služeb využívající potenciál regionu, kterého se mohou účastnit všichni bez ohledu na věk, zdravotní stav nebo fyzické vlastnosti (Athena na cestách, 2010). Patří sem například přizpůsobené ubytovací služby, restaurační služby a atraktivita destinace.

Na odstraňování bariér fyzického přístupu byl vytvořen projekt Euroklíč, jehož cílem je umožnit osobám se sníženou schopností pohybu na celém území České republiky důstojnou dostupnost veřejných sociálních a technických kompenzačních zařízení, tj. výtahů, svislé a schodišťové plošiny (Národní rada osob se zdravotním postižením ČR,

2010a). Jedná se o univerzální klíč, o který si mohou vozíčkáři zažádat. Když ho získají, mohou si odemykat bezbariérové pomůcky a prostory. V některých krajích mohou vozíčkáři získat Euroklíč zdarma (v Středočeském, Plzeňském, Olomouckém, Jihomoravském a Pardubickém kraji), v jiných krajích jej musí zaplatit. Cena Euroklíče je 400 Kč. V České republice se v současnosti rozrůstá počet míst, kde mohou vozíčkáři Euroklíč využít, objevují se na úřadech, školách, poštách, na letištích, nádražích, v ubytovacích zařízeních, obchodních domech atd. Euroklíč funguje již po více než 20 let i po celé Evropě, otevírá tak dveře vozíčkářům i v rámci zahraničního cestovního ruchu (Euroklíč, 2011).

4.2 Informační přístupnost

Před účastí na cestovním ruchu je důležitá hlavně informační přístupnost, kdy zdravotně postižený člověk zjišťuje informace ohledně přístupnosti destinace, zařízení cestovního ruchu a poskytovaných služeb. Handicapované osoby získávají informace prostřednictvím internetu, specializovaných knižních publikací, brožur, zkušeností členů rodiny, přátel a i od zaměstnanců cestovních kanceláří a agentur (Indrová a kol., 2008, s. 41). Adekvátní informovanost je důležitým faktorem stimulujícím poptávku po službách cestovního ruchu. Nemají-li osoby s omezenou schopností pohybu a orientace potřebné informace, poohlédnou se jinde, v horším případě necestují vůbec (Athena na cestách, 2011). Nedostatek přesných informací je často uváděn jako důležitá bariéra cestovního ruchu (Buhalis a Darcy, 2011, s. 56). To, že je něco značeno jako bezbariérové, nemusí stačit jako plnohodnotná informace. Ty úpravy, které mohou vyhovovat jednomu vozíčkáři, nemusejí nutně vyhovovat druhému, například tam, kam se mohou vejít osoby s mechanickým vozíkem, se nemusí dostat osoby používající elektronický vozík, jelikož elektronický vozík je mnohem širší a těžší (Hájková a kol., 2006, s. 16). Také bezbariérový pokoj v každém hotelu vypadá jinak, například někomu vyhovuje v koupelně sprchový kout a někdo zas upřednostňuje vanu.

Vozíčkáři tak potřebují detailnější informace, obsahující například rozměry pokojů, dveří a počty schodů. Přesnější informace obvykle nejsou obsaženy v knižních průvodcích a zaměstnanci cestovních kanceláří často nejsou schopni na podobné dotazy odpovědět (Indrová a kol., 2008, s. 41). Výsledkem toho, cestovní kanceláře často ztrácejí důvěru osob se zdravotním postižením (Buhalis a Darcy, 2011, s. 55).

Subjekty cestovního ruchu by měly dbát na to, aby poskytovaly aktuální a důvěryhodné informace. V současné době využívají zdravotně postižené osoby často pro získávání informací internet (Indrová a kol., 2008, s. 37). Je proto důležité, aby se podniky přizpůsobovaly své stránky pravidlům přístupnosti a snažily se vytvořit formát webu tak, aby byl přístupný i zdravotně postiženým osobám. Mezi hlavní úpravy patří vytvoření textové alternativy stránek, která by neměla obsahovat obrázky, barvy popředí a pozadí textu by měly být dostatečně kontrastní a velikost písma by se měla dát zvětšit alespoň o 200%. Obsah stránek by měl být srozumitelný a přehledný, aby se handicapovaný dobře orientoval (Metodický pokyn k vyhlášce č. 64/2008 Sb.).

4.3 Přístup personálu služeb cestovního ruchu

Další bariéry se objevují v oblasti přístupu personálu služeb cestovního ruchu. Bariéry vznikají v případech, kdy personál není schopen reagovat na specifické potřeby vozíčkářů (Athena na cestách, 2010). Kontakt s tělesně postiženou osobou může vyvolávat v zaměstnancích služeb cestovního ruchu různé spektrum pocitů od lítosti či tendence se tomuto kontaktu vyhnout, až po pocit potřeby pomáhat (Hájková a kol., 2006, s. 4). Zaměstnanci většinou nevědí, jak se ke zdravotně postiženým chovat a jak s nimi komunikovat. Může nastat i situace, kdy například osoba s tělesným postižením má v daný moment strach vyslovit své specifické potřeby. Proto by se měli zaměstnanci vzdělávat v této oblasti a snažit se správně komunikovat se zdravotně postiženými. Při komunikaci bychom měli akceptovat osobu s tělesným postižením jako rovnocenného komunikačního partnera, měli bychom komunikovat přímo s ním a ne s jeho průvodcem a dívat se mu tváří v tvář. Případnou pomoc bychom neměli vnucovat, ale pouze nabízet. Většinou je nejvhodnější, aby si sám vozíčkář s ohledem na své postižení a potřeby řekl, jakou pomoc potřebuje. Trpělivě vyslechneme, jakým způsobem můžeme pomoc poskytnout, jelikož jen sám postižený ví nejlépe, jaká pomoc bude nejučinnější (Konvalinka a kol., 2011, s. 215- 217).

5 Plzeň jako destinace bezbariérového cestovního ruchu

V této části práce budeme pohlížet na město Plzeň jako na destinaci cestovního ruchu. Destinaci chápeme jako geografický prostor, který si klient vybírá jako svůj cíl cesty (Jakubíková, 2012, s. 37). Měla by obsahovat šest komponentů, a to: přitažlivost; přístupnost; vybavení zařízeními; doplňkové služby; turistické produkty a aktivity.

Přitažlivost je představována primární nabídkou cestovního ruchu, která množstvím kvalitou a atraktivitou vyvolává návštěvnost. Může mít přírodní, či kulturně historický potenciál. V destinaci bývá přitažlivost představována různými turistickými cíli, historickými památkami a atraktivitami místa. Přístupnost zahrnuje veškerou dopravu, co umožňuje přístup do regionu a pohyb za atraktivitami uvnitř regionu. Dalším komponentem destinace je vybavení zařízeními, které umožňují pobyt v regionu a využití jejich atraktivit, zahrnuje různá ubytovací, stravovací, kulturní a sportovní zařízení. Doplňkové služby jsou služby, které turista může využít během svého pobytu, například bankovní, telekomunikační, zdravotnické nebo obchodní. Turistickými produkty jsou myšleny připravené produktové balíčky pro návštěvníky destinace. Poslední součást destinace tvoří aktivity, zahrnující všechny aktivity dostupné v destinaci, které budou návštěvníci během svého pobytu využívat (Buhalis, 2000, s. 98).

Podíváme-li se na jednotlivé komponenty, vidíme, že destinace je představována svazkem různých služeb koncentrovaných v určitém místě, které představují pro potenciálního hosta jeden produkt a z jeho hlediska turistickou destinaci definují (Palatková, 2011, s. 11; Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007, s. 22). Aby byla daná destinace přístupná pro osoby s tělesným postižením, měly by jim být přístupné i tyto služby a jejich zařízení, spolu se samotnými informacemi o přístupnosti. V následující části práce bude zhodnocena bezbariérová přístupnost komponentů destinace města Plzně, zejména atraktivit a s nimi spojenými zařízeními a službami cestovního ruchu.

Krajské město Plzeň je oblíbenou destinací cestovního ruchu turistů z celého světa, její popularita neustále roste a každým rokem se také zvyšuje počet jejích návštěvníků. V roce 2011 do města Plzeň zavítalo okolo 183 000 turistů, z toho bylo přibližně 60% zahraničních (Český statistický úřad, 2013a). Nejvíce převládají turisté z Německa, Nizozemska, Slovenska, Polska, Rakouska, Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku, Francie, Itálie, Ruska a ze Spojených států amerických (Český

statistický úřad, 2012b, s. 127). Celkový počet přenocování turistů v roce 2011 přesáhl 300 000. Doba návštěvy turistů však není příliš dlouhá, průměrný turista v Plzni stráví 2,8 dne, což je méně než celorepublikový průměr 4 dny (Český statistický úřad, 2013d; Český statistický úřad, 2013e).

Město Plzeň se proslavilo zejména díky výrobě světoznámého piva značky Plzeňský Prazdroj (Dudák a kol., 2008, s. 765). Nabízí turistům spoustu historických památek a budov v centru města, dominantami je katedrála sv. Bartoloměje, Velká synagoga a renesanční radnice. Za zmínku stojí i historické podzemí. Mezi nejnavštěvovanější atraktivity města podle organizace CzechTourism patří Zoologická zahrada Plzeň, Pivovar Plzeňský Prazdroj, Dinopark Plzeň, Západočeské muzeum v Plzni a Techmania Centrum Plzeň. Dokonce podle návštěvnosti je plzeňská zoologická zahrada 8. nejnavštěvovanější atrakcí v České republice (CzechTourism, 2011). Turisty do Plzně kromě pamětihodností lákají také různé kulturní akce, koncerty a festivaly. Mezi nejnavštěvovanější akce v Plzni patří Pilsner Fest, Majáles, Finále, Slavnosti svobody, Jazz bez hranic, tradiční trhy na náměstí Republiky a mnoho dalších (Město Plzeň, 2013a). V Plzni se dá provozovat poznávací, industriální, kongresová, nákupní, pěší turistika a další (Dudák a kol., 2008, s. 766).

6 Hodnocení bezbariérového cestovního ruchu v Plzni z pohledu externího pozorovatele

6.1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

Město Plzeň se k otázce bezbariérovosti staví velmi pozitivně a plány na zlepšování bezbariérového prostředí zařazuje město do svého programu rozvoje. Do priorit řadí vylepšování přístupnosti dopravy, bezbariérovou úpravu pozemních komunikací a odstraňování bariér v budovách státních a veřejných institucí (Město Plzeň, 2008; Eberlová a kol., 2007).

Město se snaží zajistit bezbariérovou městskou hromadnou dopravu. V současnosti až na několik výjimek, neexistují v Plzni linky neobsluhované alespoň jedním bezbariérovým spojem a počet zastávek s bezbariérovým přístupem přesahuje 90%. (Město Plzeň, 2008, s. 38; Pecuch, 2013b). Plzeň tak v oblasti městské dopravy vyniká mezi většinou měst v republice (Čípera, 2008).

V komunitním plánu rozvoje sociálních služeb města Plzně na období 2008 - 2015 je zmiňován záměr nabídnout občanům s omezenou schopností pohybu tzv. bezbariérové taxi (Eberlová a kol., 2007, s. 169). V roce 2010 Odbor sociálních služeb Magistrátu města Plzně vyhlásil veřejnou zakázku na zajištění individuální dopravy zdravotně handicapovaných s důrazem na osoby upoutané na invalidní vozík, kterou vyhrála firma MEZADO Jana Peška - doprava a spedice (Pecuch, 2011a).

Plzeň se také zapojila do Národního rozvojového programu mobility pro všechny, který spravuje Vládní výbor pro zdravotně postižené občany a Národní rada osob se zdravotním postižením (Vláda České republiky, 2010). Cílem programu je zvýšení kvality a bezbariérovosti komunikací pro chodce v obcích; bezbariérová dostupnost služeb veřejné a státní správy; zdravotních a sociálních služeb; možností kulturního využití v rámci obce; zlepšení přístupu všech obyvatel k dopravě a zavedení signalizačních a informačních prostředků v dopravě (Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2008, s. 5). Plzeň tak vytvořila celoměstské sítě bezbariérových tras a od roku 2006 každoročně žádá o příspěvky na úpravy objektů a komunikací ležících na těchto „Sledovaných trasách pro obyvatele s omezenou schopností pohybu a orientace“ (Město Plzeň, 2013b). Původně Plzeň vytvořila 4 okruhy bezbariérových tras (v centru města, v oblasti Severního předměstí, okolo Centrálního autobusového nádraží a ve Lhotě), nyní však již navržené bezbariérové trasy pokrývají většinu částí

města (Město Plzeň, 2006). Takto komplexně navržené trasy zasahují celou řadu institucí jako například školská; zdravotnická a kulturní zařízení; pošty; úřady atd. Instituce jsou vyzývány, aby předložily Magistrátu města Plzně svoje záměry na zajištění bezbariérovosti. Magistrát tyto záměry zpracuje a zašle jednotnou žádost o spolufinancování za město Vládnímu výboru pro zdravotně postižené občany (Město Plzeň, 2013b).

V Plzni působí mnoho organizací a občanských sdružení, které se snaží pomáhat zdravotně postiženým osobám, z toho specializovaných pro vozíčkáře existuje 14, mezi nejznámější patří například Vozíčkáři Plzeňska, Sdružení občanů Exodus a Motýl o.s. (Sociální služby města Plzně, 2013; Eberlová a kol., 2007, s. 123). Tyto organizace připravují pro zdravotně postižené osoby různé zájmové kroužky, volnočasové aktivity, pořádají zájezdy, festivaly, soutěže, poskytují poradenství a jiné služby (Sociální služby města Plzně, 2013). Město Plzeň si dalo za úkol vytvořit jejich databázi a vypracovalo Katalog sociálních služeb, který je k dispozici v knižní i elektronické podobě. Zároveň se město snaží tyto poskytovatele sociálních služeb finančně podporovat (Město Plzeň, 2013c).

Finanční pomoc město nabízí také konkrétním zdravotně postiženým osobám, mohou získat prostředky na zkvalitnění jejich života s handicapem (např. doplatek na mechanický invalidní vozík či jinou kompenzační pomůcku, která není hrazena ze všeobecného zdravotního pojištění). Musejí ale o tuto pomoc zažádat (Město Plzeň, 2013d).

O ochotě odstraňování bariér v Plzni svědčí také fakt, že se město přihlásilo do soutěže o excelentní turistickou destinaci Eden, kterou pořádá Evropská komise a v České republice ji organizuje agentura CzechTourism. Letošní téma se zaměřuje na cestování bez bariér. Jádrem přihlášky je vytvoření dvoudenního programu pro tělesně handicapované turisty (Parlamentní listy, 2013). Do soutěže se mohou přihlásit pouze destinace, které dlouhodobě pracují na odstraňování bariér v cestovním ruchu po alespoň 2 roky, což Plzeň splňuje (CzechTourism, 2012). Na tvorbě plzeňské přihlášky pod názvem „Užij si Plzeň bez bariér“ spolupracoval odbor sociálních služeb magistrátu, provozovatelé turistických cílů a zejména Miroslav Valina, autor knihy Kam bez bariér - Plzeňsko (Parlamentní listy, 2013). Vítězná destinace, která bude

vyhlášena v květnu 2013, bude propagována marketingovými nástroji jak Evropské komise, tak i agentury CzechTourism (CzechTourism, 2012).

6.2 Euroklíč v Plzni

V roce 2011 se město Plzeň zapojilo do evropského projektu Euroklíč. Plzeňský projekt byl podpořen Ministerstvem pro místní rozvoj, který do Plzně investoval skoro dva miliony korun. Ve spolupráci s úřady městských obvodů byla vytipována vhodná místa pro obsazení eurozámkem, většinou v rámci veřejných služeb (Magistrát města Plzně, 2011). Nyní je v Plzni celkem 50 eurozámků (Euroklíč, 2013), které mohou využít handicapovaní obyvatelé Plzně, tak i její návštěvníci. V blízké budoucnosti se plánuje rozšíření o dalších 16 zámků (Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2010b). Eurozámky v Plzni najdeme zejména na veřejných toaletách, v úředních budovách, zdravotnických zařízeních, knihovnách, divadlech, hypermarketech, dále jsou eurozámky osazené některé výtahy, plošiny a přebalovací místnosti pro rodiče s dětmi. Aktuální seznam osázených míst eurozámkem můžeme najít na www.euroklic.cz.

Plzeň si v rámci projektu vyžádala 4 550 euroklíčů, které zdravotně postiženým obyvatelům Plzně, jako jeden z mála měst, nabízí zdarma. Oproti jiným krajům se kraj Plzeňský mnohem ochotněji zapojuje do projektu, a podle počtu eurozámků je po Středočeském kraji druhým nejlépe vybaveným regionem republiky (Němcová, 2011).

Po zavedení eurozámků se zmenšil v Plzni problém s nedostatkem bezbariérových veřejných záchodů, které donedávna byly pouze ve čtvrti Slovany a v centru města chyběly (Prokš, 2010). Nyní nově rekonstruované veřejné WC Pallově ulici, osazené eurozámkem, je nejbližší centru.

6.3 Informovanost

Informace o bezbariérově přístupných místech můžeme najít na internetu, v informačních brožurách a v turistických informačních centrech.

6.3.1 Internet

Na oficiálních stránkách města Plzně plzen.eu můžeme najít v sekci Plzeň bez bariér informace o přístupu do různých kulturních a sportovních zařízeních, kaváren, restaurací, některých úředních budov, bank, pojišťoven, zdravotnických zařízení, lékáren a obchodů. Na stránkách je uveden způsob přístupu, zda je v budově výtah, plošina či schodolez a zda je v budově bezbariérová toaleta (Město Plzeň, 2013e).

Informace na stránkách však nepokrývají všechny bezbariérové budovy ve městě, a to zejména v sekci kulturních zařízení, restaurací a kaváren. Stránky jsou pravděpodobně spíše než na turisty zaměřeny na obyvatele města. Na webu najdeme i odkaz na mapu města, v elektronické podobě, kde jsou označeny budovy umožňující bezbariérový přístup, také jsou na ní vyznačeny doporučené trasy po chodnících a místa, kde je možnost použít Euroklíč. Osoby s omezenou schopností pohybu si tak mohou předem připravit trasu i s místy pro přecházení a přechody pro chodce s varovnými a signálními pásy. Poslední úpravou na mapách je zobrazení vyhrazených míst pro parkování invalidů (Mapový portál města Plzně, 2010).

Podrobnější informace o bezbariérově přístupných místech budou na nové verzi oficiálních stránek města Plzně, která bude zveřejněna přibližně v květnu roku 2013. Pracovník z oddělení prezentace a marketingu plzeňského magistrátu, pan Martin Pecuch, mi po telefonickém rozhovoru poskytl prozatímní přístup na testovací stránky. Informace na nich budou mnohem podrobnější a přehlednější než na současných stránkách a v kategorii „pro turisty“ budou i lépe zacíleny nejen na obyčejné turisty, ale i na turisty na vozíku. Na obsahu o bezbariérově přístupných místech spolu s panem Pecuchem spolupracoval i Miroslav Valina. Předpokládaná adresa, kde budou tyto informace, bude znít: www.plzen.eu/zivot-v-plzni/plzen-bez-barier.

Dalším zdrojem, kde se můžeme informovat o přístupnosti, jsou stránky informačního centra města Plzně. Tam najdeme navíc doporučené bezbariérové okruhy pro návštěvníky města (Informační centrum města Plzně, 2013c). O těchto okruzích se ještě zmíním v kapitole bezbariérové trasy.

Pokud vozíčkář chce cíleně navštívit určitou budovu, o její přístupnosti se také může informovat na stránkách této konkrétní budovy, pokud stránky má.

6.3.2 Brožury

O bezbariérových místech v Plzni se také můžeme dozvědět z informačních brožur. Vyšly dvě, a to: Kudy kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku; Kam bez bariér – Plzeňsko.

Kudy kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku vydal Odbor sociálních služeb Magistrátu města Plzně v roce 2011. Jedná se o brožuru, která má poskytnout informace o místech, která mohou (respektive nemohou) osoby s omezenou schopností pohybu navštívit

v Plzni. Brožura byla vytvořena s cílem zvýšit informovanost a zvýšit tak v konečných důsledcích i mobilitu handicapovaných a kvalitu jejich života (Valina, 2011, s. 3). Zájemci si mohou brožuru vyzvednout zdarma na úřadech plzeňských městských obvodů, v Centru pro zdravotně postižené Plzeňského kraje nebo přímo na Odboru sociálních služeb (Miroslav Valina, 2012). Autorem brožury je PhDr. Miroslav Valina, dlouholetý externí poradce pro oblast služeb zacílených na osoby se zdravotním postižením. Byl vyznamenán v roce 2011 oceněním Zlatý anděl udělovaným Odborem sociálních služeb s Kanceláří primátora. Město Plzeň tímto vyznamenáním děkovalo svým dobrovolníkům a pracovníkům v sociálních službách (Osvaldová, 2012).

Kam bez bariér – Plzeňsko je cestovní průvodce pro handicapované, seniory a rodiny s dětmi. Čtenáři v něm najdou informace o historických památkách, přírodních pozoruhodnostech, kulturních institucích, stavbách, sportovních a zábavních areálech a dalších zajímavostech Plzeňska. Kniha obsahuje typy na výlety do přírody, ale i za sportem a zábavou (Valina, 2012). Oproti předchozí brožuře se průvodce zaměřuje i na vzdálenější okolí města Plzně, vychází v pevné vazbě a je v prodeji za maloobchodní cenu 299 korun (Albatros media a.s., 2012). Kniha je napsána opět Miroslavem Valinou, který při psaní knihy vycházel z vlastních zkušeností s přístupem, neboť on sám je invalidní.

6.3.3 Turistická informační centra

Další informace o bezbariérovosti by měli poskytovat pracovníci v turistických informačních centrech. Centra jsou důležitá zejména pro turistu na vozíku, co přijede poprvé do Plzně, může v nich získat turistické informace, či zakoupit suvenýry. Najdeme zde hned dvě, na náměstí Republiky a na Hlavním nádraží ČD (A.T.I.C, 2011), která jsou obě bezbariérová (CzechTourism, 2013).

6.4 Doprava a mobilita

Veřejná doprava v rámci města je zajištěna Plzeňskými městskými dopravními podniky, a.s. Jak je zmíněno výše, zvyšování podílu bezbariérových vozidel dopravních podniků je jednou z hlavních strategií města. Neustále se také zvyšuje počet zastávek přizpůsobených pro pohyb vozíku. V současnosti, až na několik málo výjimek (trolejbus č. 17 a 18, autobus č. 23, 31, 34, 52, 53 a 54) jsou všechny linky v Plzni obsluhovány nízkopodlažním spojem. Z hlediska rozsahu a kvality služeb pro tělesně postižené vyniká veřejná doprava v Plzni mezi městy nejen v České republice, ale i mezi stejně

velkými městy v zahraničí (Valina, 2011, s. 24). Dokonce pro osoby upoutané na vozíku Plzeň zřídila autobusovou linku č. 72. Linka jezdí ze směru Bor do centra města a zpět. Konečnou stanicí v centru je zastávka u Zvonu. Spoj nejezdí příliš často, pouze v pracovních dnech od 9 do 16 hodin, celkem šestkrát za den (Pmdp, 2013). Do roku 2011 jezdila další bezbariérová linka č. 71, která spojovala střed města a čtvrť Bolevec. Linka však byla zrušena, a poté byly posíleny spoje na lince 72 (Pmdp, 2012). Plzeňské dopravní podniky provozují také přepravu na objednávku (autobusy, mikrobuses), ale pouze v rámci území města (Valina, 2012, s. 25).

Bezbariérovou dopravu po městě zajišťuje také firma Mezado Jan Pešek, která poskytuje tzv. „bezbariérové taxi“. Služba je poskytována v režimu „od dveří ke dveřím“, což znamená, že řidič, kromě samotné přepravy zároveň pomáhá klientovi při přesunech z místa bydliště do auta, při vystupování z auta a při přesunu na místo určení (Pecuch, 2011a). Přeprava se dá objednat telefonicky nebo emailem s alespoň šestihodinovým předstihem. Služba stojí 16 Kč za ujetý kilometr. Firma také nabízí možnost objednávek pro malé skupiny (maximálně 12 osob) na celodenní i vícedenní pronájem vozu, včetně řidiče (Sociální služby města Plzně, 2011, s. 81).

Pro vozíčkáře, co se pohybují vlastním autem, jsou v Plzni důležitá místa, kde mohou bezplatně parkovat. Tato místa jsou vyhrazena na ulicích v centru města, jako například Americká, Kopeckého sady, Martinská, náměstí Republiky, Pražská, Sady Pětatřicátníků. Veleoslavínova, Zbrojnická a další (Město Plzeň, 2013e). Možnost zaparkovat najdeme také v bezbariérových parkovacích domech, v nich však již musejí zdravotně postižení platit. Parkovací dům Rychtářka, který se nachází blízko centra, má bezbariérový přístup i bezbariérové WC s eurozámkem (Parking Plzeň, 2011). Další velký bezbariérový parkovací dům najdeme u obchodního domu Plzeň Plaza. Seznam míst, která nejsou organizovaná v Městském parkovacím systému s vyhrazenými místy pro vozíčkáře, najdeme na stránkách společnosti Parking Plzeň s.r.o. Seznam obsahuje zejména parkovací plochy různých obchodních domů (Parking Plzeň, 2013). V Plzni najdeme také přístupné čerpací stanice. Celkem je jich devět, z toho jsou čtyři firmy Shell (Přemyslova 41, Koterovská 156, Karlovarská 26 a E. Beneše), tři firmy OMV (Lidická 22, U Prazdroje 1 a Domažlická 301) a dvě firmy Benzina (Rokycanská 129 a Univerzitní 131) (Pecuch, 2013a). Můžeme dojít k závěru, že vozíčkář jezdící autem, by při cestování po Plzni neměl narazit na žádné zásadní nedostatky.

Pokud chce přijet invalidní turista do Plzně vlakem, na Plzeňském hlavním nádraží by neměl narazit na problém, při výstupu z vlaku by pro něj měla být připravena mobilní zdvihací plošina, jen pokud vozičkář nahlásí svou cestu předem, což by u Českých drah měl udělat s 24 hodinovým předstihem. Cesty ze všech nástupišť do nádražní haly jsou upraveny pro pohyb vozíku, navíc celá nádražní budova je bezbariérová. V hale najdeme bezbariérový výtah, WC a dokonce bezbariérovou přepážku pro nákup lístků (České dráhy, 2009). Všechny vchody do budovy mají nájezdní plošinu. Na největší bariéru však narazíme při samotné cestě k nádražní budově. Nejkratší cesta vede podchodem, kde však jsou jen schody. Vozičkář musí složitě objíždět křižovatku, pod kterou podchody vedou, a hodně si tak prodlouží cestu. Tento problém však bude do konce roku 2013 odstraněn, v rámci projektu „Průjezd Plzně“ dojde k rekonstrukci podchodů u nádraží a bude tak umožněn bezbariérový přístup vozičkářům pomocí výtahu (Správa železniční dopravní cesty, 2011; Idnes, 2012).

Centrální autobusové nádraží Plzeň není zdaleka tak dobře upraveno jako vlakové. Budova nádražní haly je kompletně bariérová, přístupu brání schody z obou vchodů. Také jednotlivá nástupiště jsou vyvýšena a nikde na ně nevede nájezd. Společnost ČSAD autobusy Plzeň a.s. žádala v roce 2009 dotaci od Evropské Unie na modernizaci haly, jedním z cílů bylo zlepšení pohybu osob se sníženou mobilitou. Dotace byla přislíbena ve výši 36% předpokládaných nákladů (ČSAD autobusy Plzeň a.s., 2010). Rekonstrukce měla být dokončena v roce 2011, ale zatím je nádraží stále bariérové. Po rozhovoru s pracovnící ČSAD jsem zjistila, že k žádné rekonstrukci v blízké budoucnosti ani nedojde. V současnosti téměř žádné dálkové linky jezdící do Plzně nemají garantovaný bezbariérový spoj, tudíž doprava vozičkáře do Plzně autobusovými linkami je velmi komplikovaná (Valina, 2012, s. 27).

Vedle bezbariérové dopravy hraje pro tělesně postižené návštěvníky Plzně roli mobilita, která vyjadřuje míru, do jaké se mohou pohybovat bez bariér na ulicích města. Ve srovnání s jinými českými městy mají v Plzni prakticky všechny chodníky a přechody snížené hrany, zejména pak v centru města a ve čtvrtích města jako Košutka, Bolevec, Vinice a Slovany (Mapový portál města Plzně, 2010; Pecuch, 2013c). Zaslouhuje se o to Magistrát města Plzně, který zajišťuje, aby každá rekonstrukce chodníků nebo přechodů byla uzpůsobena pro zdravotně postižené občany (Kolářík, 2009).

6.5 Památky a atraktivita

Aby byl vůbec bezbariérový cestovní ruch v Plzni možný, měly by být jeho hlavní historické památky a atraktivita přístupné. Hlavní dominanta města, katedrála sv. Bartoloměje na plzeňském náměstí, má bezbariérový hlavní vchod do interiéru, kde najdeme její nejcennější část výzdoby, Plzeňskou madonu (Valina, 2012, s. 11). Na věž kostela, jež je nejvyšší kostelní věží v republice (Český rozhlas, 2006) se vozíčkář bohužel nedostane, ale ani prostory není možné nijak upravit, bez narušení stavby, aby byla přístupná. Další důležitá budova na náměstí je renesanční radnice, tato třípatrová budova má přístupné hlavně přízemí tzv. Mázhauz, kde najdeme celoročně některé historické nebo výtvarné výstavy. Do zadní části Mázhauzu, kde je umístěn zmenšený model města, vede však několik schodů. Pomocí schodolezu se vozíčkář může dostat do vyšších pater radnice, kde se nachází například obřadní síň (Pecuch, 2011b).

Další důležitou památkou města je Velká Synagoga, která je svou rozlohou třetí největší synagogou na světě (Kudy z nudy, 2013a). Hlavní vchod do budovy je vyvýšen na několika schodech. Vozíčkář může na požádání využít bezbariérový vedlejší vchod a uvnitř mu je k dispozici i bezbariérové WC (Valina, 2012, s. 24; Pecuch, 2011c). Synagoga již neslouží jen náboženským účelům, konají se v ní i různé koncerty a výstavy, takže ji rozhodně můžeme považovat za atraktivní turistický cíl (Informační centrum města Plzně, 2013a).

Dále v historickém jádru města najdeme Pivovarské muzeum, které návštěvníkům poskytne náhled na příběh výroby a pití piva od středověku až po současnost. Po překonání vysokých prahů ve vchodu je pro osoby s omezenou schopností pohybu přístupné jen přízemí, kde najdeme výstavu o počátcích výroby piva. Většina expozic je dostupná jen po schodištích (Valina, 2012, s. 19). V budově Pivovarského muzea najdeme vstup do další historické památky Plzně – Plzeňského historického podzemí. To bylo vybudováno již ve 14. století a je důležitou součástí historie města (Plzeňské historické podzemí, 2013). Nikde není uvedeno, zda je prohlídka upravena pro osoby s omezenou schopností pohybu a až po telefonátu do Pivovarského muzea bylo zjištěno, že celý komplex podzemí je bariérový.

Ve Františkánské ulici, poblíž náměstí najdeme areál bývalého kláštera františkánů s kostelem Nanebevzetí Panny Marie, které pochází z konce 13. století, tedy z doby vzniku města (Západočeské muzeum v Plzni, 2013). Do kostela vede několik schodů,

ale budova kláštera, která dnes slouží jako Muzeum církevního umění, je dnes po rekonstrukcích kompletně bezbariérová, včetně toalet (Valina, 2012, s. 21). Součástí prohlídky je i návštěva kaple sv. Barbory s původními gotickými nástěnnými malbami.

V rámci návštěvy Plzně by vozičkář určitě neměl minout pivovar Plzeňský Prazdroj, kde se vyrábí světoznámé pivo. Pivovar nabízí prohlídkovou trasu Pilsner Urquell, která je od roku 2008 bezbariérová, prohlídková trasa Gambrinus zatím není. Bezbariérový přístup je zajištěn také do dárkové prodejny, konferenčního centra Secese a do Restaurace Na Spilce. Uvnitř budov jsou uzpůsobeny i výtahy a WC (Mareček, 2012).

V Plzni najdeme velkou řadu muzeí a galerií, nejvýznamnější z nich je Západočeské muzeum, které je jedním z největších muzeí v republice. Muzeum vlastní více než 2 miliony sbírkových předmětů, z nichž je unikátní sekce Plzeňská městská zbrojnice, kde najdeme palné zbraně ze 14. až 17. století (Informační centrum města Plzně, 2013b). Budova muzea má přístup přes dva nízké schody, interiér je vybaven schodišťovými plošinami a výtahem, o jejichž zprovoznění se musí předem požádat (Valina, 2012, s. 23). V centru města se nachází také další muzea. Například Muzeum loutek, kde můžeme poznat dlouholetou tradici loutkářství v Plzni od kočovných loutkoherců, přes Skupovo divadlo až po současnost. Expozice je ve všech podlažích díky výtahu bezbariérová, včetně WC (Muzeum loutek, 2013). Na památku osvoboditelů města ve 2. světové válce, vzniklo muzeum Patton Memorial Pilsen, kde najdeme exponáty připomínající americké vojáky pod velením generála George S. Pattona. Do muzea se vstupuje přes dva schody, které se dají překonat za pomoci personálu, vnitřek prostor je pak bez bariér (Valina, 2012, s. 33). Další muzeum, které si oblíbí zejména děti, je Muzeum strašidel. Expozice je však přístupná pouze zčásti hotelovým výtahem, zbytek prostor je bariérový, včetně WC. Provozovatel muzea se však snaží zajistit postiženým dětem při prohlídce asistenci (Valina, 2012, s. 15). Mezi bezbariérově přístupné galerie v Plzni patří Masné krámy a galerie U Andělíčka, kde celoročně můžeme najít výstavu. Obě galerie se nachází v blízkosti plzeňského náměstí (Pecuch, 2011c).

Jednou z nejnavštěvovanějších atrakcí v Plzni je Techmania Science Center. Jde o interaktivní centrum, kde si můžeme zábavnou formou na vlastní kůži ověřit různé matematické, fyzikální a technické zákony. Prohlídka pobaví nejen děti ale i dospělé.

Komplex prostor je poměrně nově rekonstruován (z roku 2008) a je kompletně bezbariérový (Techmania, 2013; Valina, 2011, s. 34).

Zoologická a botanická zahrada města Plzně je vůbec nejnavštěvovanějším turistickým cílem v celém Plzeňsku. V komplexu s rozlohou přes 20 hektarů najdeme několik pavilonů, v nichž se nachází zoologicko-botanické expozice ze stejných geografických oblastí. Součástí expozice jsou i velmi vzácná zvířata, která najdeme v České republice pouze v této ZOO (Zoologická a botanická zahrada města Plzně, 2013). Celý areál je bezbariérový, včetně toalet. Jediným nedostatkem ZOO je svažité terén, který může být pro vozíčkáře fyzicky náročný, zejména pro osoby používající mechanický vozík (Valina, 2011, s. 42). Se zoologickou zahradou je propojen zábavní park DinoPark. Jak název napovídá, v parku najdeme pohyblivé a ozvučené modely dinosaurů. Uvnitř se lze pohybovat bez bariér, jen v 3D kině je zúžená ulička, kde by mohly mít osoby s elektrickým vozíkem potíže s manipulací (Valina, 2012, s. 37). V těsné blízkosti ZOO se nachází další bezbariérová atrakce s názvem Dům pohádek, která je určena zejména malým dětem (3 – 6 let). Uvnitř atrakce najdeme herní prostředí s dekorací inspirovanou českými pohádkami a večerníčkovými postavičkami. Dům má na střeše dětské hřiště a v přízemí cukrárnu U večerníčka, která má i bezbariérové WC (Dům pohádek, 2013).

6.6 Ubytovací zařízení

V současnosti v Plzni najdeme 49 hromadných ubytovacích zařízení s přibližně 2 203 pokoji (Český statistický úřad, 2013b). Nejvíce převládají čtyřhvězdičkové hotely, penziony a tříhvězdičkové hotely (Český statistický úřad, 2013c).

Z čtyřhvězdičkových hotelů v Plzni bezbariérové ubytování nabízí jen několik, jejich seznam je v následující tabulce.

Tab. č. 1: Čtyřhvězdičkové hotely v Plzni nabízející bezbariérové ubytování

Název	Adresa	Počet a typ bezbariérových pokojů	Bezbariérová koupelna
Angelo	U Prazdroje 6	2 dvoulůžkové pokoje	sprchový kout
Astory	Nádražní 26	1 jednolůžkový	sprchový kout
Central	nám. Republiky 33	apartmá pro 2 + možná přistýlka	vana
Courtyard by Marriott	sady 5. května 57	2 pokoje s manželskou postelí	sprchový kout
Gondola	Pallova 12	1 jednolůžkový	vana
Parkhotel	U Borského parku 31	1 dvoulůžkový pokoj	sprchový kout
Primavera	Nepomucká 128	2 dvoulůžkové pokoje	sprchový kout
Purkmistr	Selská náves 2	1 jednolůžkový pokoj	vana
Rous	Zbrojnická 7	1 dvoulůžkový pokoj	sprchový kout
U Pramenů	Na Roudné 123	1 dvoulůžkový pokoj	sprchový kout
U Zvonu	Pražská 27	1 jednolůžkový + možná přistýlka	sprchový kout

Zdroj: vlastní zpracování (čerpáno z webů hotelů a rozhovorů s jejich pracovníky), 2013

Z tabulky vidíme, že bezbariérové ubytování v Plzni najdeme nejen v centru města, ale i v příměstských čtvrtích jako Černice, Bory či Roudná. Hotely v tabulce mají upravený záchod i koupelnu, zejména převažuje speciální sprchový kout pro vozíčkáře. Kapacita bezbariérových pokojů však není příliš velká, v tu samou chvíli mohou být v jednom hotelu ubytování maximálně 4 vozíčkáři, a to jen v hotelech Angelo, Courtyard by Marriott, nebo v hotelu Primavera. Čtyřhvězdičkové hotely nabízejí handicapovaným hostům nejkvalitnější ubytování, ale samozřejmě v nich musíme také počítat s vyššími cenami, ubytování pro jednoho na noc seženeme v relaci od 1300 Kč do 1700 Kč. Cena dvoulůžkových pokojů se pohybuje přibližně od 1 800 Kč až přes 2 500 Korun.

Tříhvězdičkových bezbariérových hotelů je v Plzni mnohem méně než čtyřhvězdičkových. Hotely, které mají upravené pokoje i koupelnu, jsou v Plzni jen dva. Informace o nich najdeme v následující tabulce.

Tab. č. 2: Tříhvězdičkové hotely v Plzni nabízející bezbariérové ubytování

Název	Adresa	Počet a typ bezbariérových pokojů	Bezbariérová koupelna
Ibis	Univerzitní 65	2 dvoulůžkové pokoje	sprchový kout
Trend	Kovářská 13a	1 dvoulůžkový pokoj	sprchový kout

Zdroj: vlastní zpracování (čerpáno z webů hotelů a rozhovorů s jejich pracovníky), 2013

V těchto hotelech se ubytuje 1 osoba za cenu od 1 200 Kč až 1 400 Kč, pokud by byl dvoulůžkový pokoj plně obsazen, cena by byla 1 600 Kč za celý pokoj.

Také ze 14 plzeňských penzionů, bezbariérové ubytování nabízí pouze Penzion VIS a Penzion R+B.

Tab. č. 3: Penziony v Plzni nabízející bezbariérové ubytování

Název	Adresa	Počet a typ bezbariérových pokojů	Bezbariérová koupelna
Penzion VIS	Farského 14	1 čtyřlůžkové apartmá	není upravena
Penzion R+B	Pálenická 28a	1 čtyřlůžkový pokoj a 1 třílůžkový s přistýlkou	není upravena

Zdroj: vlastní zpracování (čerpáno z webu hotelů a rozhovorů s jejich pracovníky), 2013
Tyto penziony sice nabízejí bezbariérové ubytování ve výhodnější cenové relaci od 200 do 500 Korun za osobu, nemají však speciálně upravené toalety a sprchy pro vozíčkáře.

Pokud turista preferuje ubytování levnější, méně luxusní, ale za to plně bezbariérové, včetně koupelen a sociálního zařízení, může v Plzni využít například Ubytovnu SKP Rapid nebo autocamp Ostende. V létě, kdy mají studenti prázdniny, je možnost také využít ubytování na vysokoškolských kolejích University Karlovy na adrese Bolevecká 34. Bezbariérové ubytování nabízí také sdružení občanů Exodus v devíti až čtyřlůžkových pokojích s vlastní i společnou koupelnou se sprchovým koutem i vanou. Je to jediné zařízení v celých západních Čechách, kde by se v jeden okamžik mohlo ubytovat až 30 vozíčkářů. Zdravotně postižený v zařízení přenocuje do 300 Kč, ale bohužel Dům Exodus najdeme až v Třebošné a je tak vzdálen od Plzně přibližně 10 kilometrů (Sdružení občanů Exodus, 2010).

6.7 Stravovací zařízení

Už jen proto, že Plzeň bývá nazývána městem piva, najdeme zde velké množství různých restaurací, klubů a barů, kam mohou turisté přijít pobavit, ochutnat plzeňské pivo a dobrou kuchyni. Do některých z nich se mohou dostat vozíčkáři vlastní silou, do jiných pouze za pomoci přátel.

Návštěvník Plzně by si neměl nechat ujít návštěvu klasické plzeňské restaurace. Nejproslulejší z nich jsou uvedeny v následující tabulce spolu s údaji o přístupu a o jejich úpravě WC pro vozíčkáře.

Tab. č. 4 : Klasické plzeňské restaurace a jejich bezbariérovost

Název	Adresa	Přístup	Bezbariérové WC
Na Spilce	U Prazdroje 7	bez bariér	ano
Šenk na Parkánu	Veleslavínova 4	bez bariér (plošina)	ano
U Mansfelda	Dřevěná 9	10 schodů ¹	ano
U Salzmannů	Pražská 8	schod 10 cm	ano
Potrefená husa	Martinská 1	2 schody	ano

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Z tabulky vidíme, že všechny tradiční restaurace mají bezbariérově upravené toalety a snaží se tak vyjít vstříc vozíčkářům. S přístupem do budovy je situace již horší, restaurace jsou většinou umístěny v historických domech, při jejichž výstavbě se na bezbariérovost nebral ohled a v některých případech je bezbariérová úprava velmi náročná. V Plzni najdeme další klasické restaurace, které jsou známé a oblíbené, ale bariérové, například Uctíváný Velbloud, obě pobočky The PUB, Švejk restauranty U Pětatřicátníků a Tivoli nebo restaurace Bohemia. Kompletně bezbariérově se můžeme také najíst v restauracích U Rytíře Lochoty na Karlovarské třídě a v Sokolovně v Ledecké ulici, ve kterých vaří zejména českou kuchyni.

V Plzni si může návštěvník pochutnat v různých restauracích i na zahraniční kuchyni. Italská jídla můžeme bez bariér ochutnat v restauracích Pizzerie Martinská, Bolevecká pizzerie a italská restaurace Riegrovka. Řeckou kuchyň v bezbariérových prostorách ochutnáme pouze v obchodním centru Plaza v restauraci Artemis, ostatní řecké restaurace Amfora a Akropolis jsou bariérové. Bohužel také přístupu do indických restaurací Everest a Gateway of India brání několik schodů. Venkovní schod má i vyhlášená japonská restaurace Zeke – Sushi bar či populární španělská restaurace El Cid. Gurmánské zážitky můžeme samozřejmě zažít i v restauracích bezbariérových tří- a čtyřhvězdičkových hotelů uvedených v kapitole ubytovací zařízení. Navíc také v hotelech, které sice nemají bezbariérové pokoje, ale mají přístup do prostor restaurace s upraveným WC, mezi takové hotely patří Golden Fish a hotel Slovan.

Poměrně levně se může vozíčkář najíst v různých bufetech a rychlých občerstveních, které jsou bezbariérově přístupné, například v pobočkách McDonald's, Bufetu Big C v Prešovské ulici, La Siesta Caffé ve Františkánské ulici a mnoho dalších (Mapový portál města Plzně, 2010).

¹ bezbariérový přístup se dá vyžádat předem po telefonické domluvě

Na kávu a sladké dezerty může vozíčkář zajít i do různých bezbariérových kaváren a cukráren. V následující tabulce uvedu některé tyto zařízení, které doporučuje pan Valina v brožurě Kudy, kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku.

Tab. č. 5 : Bezbariérové kavárny

Název	Adresa	Přístup	Bezbariérové WC
Caffé Fellini	Nám. Republiky 7	Bez bariér (pomocí nájezdové rampy)	ano
CrossCafe (OC galerie Dvořák)	Nám. Gen. Píky 27	bez bariér	ano
Cukrárna U Večernička	Na Chmelnicích 3	bez bariér	ano
Kavárna a čajovna Kačaba	Prokopova 17	bez bariér	ano
Kavárna Vídeňka	Nám. Republiky 21	schod 5 cm	ano
Skupa Café	Nám. Republiky 23	bez bariér	ano

Zdroj: Valina, 2011, s. 53-54

Z tabulky vidíme, že většina z doporučovaných kaváren se nachází přímo na náměstí Republiky. Kavárna Skupa Café je součástí již zmiňovaného Muzea Loutek, také cukrárna u Večernička již byla zmíněna jako součást bezbariérového komplexu Dům pohádek. Za zmínku také stojí kavárna a čajovna Kačaba, kde návštěvníky v rámci pracovní rehabilitace obsluhují osoby s mentálním postižením (Kačaba, 2013). Pokud bude mít vozíčkář chuť zamířit večer za zábavou, může zavítat do bezbariérového klubu Dolce Vita Club, který je součástí hotelu Angelo. Poslechnout si živou hudbu může také v klubu Buena Vista Club v Kollárově ulici, kde téměř každý den vystupují populární i neznámí interpreti (Buena Vista Club). Příznivce rockové hudby může nadchnout Club 21 v Prokopově ulici, který je taktéž kompletně bezbariérový (Valina, 2012, s. 55). Kromě již zmiňovaných zcela bezbariérových podniků, mohou zavítat i do míst, kde až na výjimky nelze úplnou bezbariérovost očekávat, a to včetně toalet pro vozíčkáře. V následující tabulce je uvedeno několik klubů, kde jsou poměrně překonatelné bariéry. Pokud se i přesto, rozhodne vozíčkář dané kluby navštívit, bude muset překonávat bariéry za pomoci přátel nebo zaměstnanců a hostů klubů v tabulce.

Tab. č. 6 : Kluby přístupné pro vozíčkáře s menšími bariérami

Název	Adresa	Bariéry	Bezbariérové WC
A.C.W. Saloon	Kollárova 18	4 schody	ne
Calabria palace	Lidická 33	20 schodů	ne
House of blues	Černická 10	3 schody	ne
Zach's Pub	Palackého nám. 2	3 schody	ne

Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

V klubu A.C.W. Saloon si můžeme poslechnout country hudbu, v Calabria Palace zas taneční rytmy. V klubech House of Blues a Zach's Pub vystupují umělci skrz celé spektrum hudebních žánrů, kde si snad každý přijde na své.

6.8 Kina a divadla

Osoby s tělesným postižením v Plzni mohou téměř bez bariér navštívit divadelní představení i multikina.

Hlavní divadelní scénu v Plzni tvoří Velké divadlo Josefa Kajetána Tyla. I když se jedná o památkově chráněnou budovu, která byla postavena v roce 1902 (Divadlo J. K. Tyla v Plzni, 2013), má nyní bezbariérový přístup z bočního vchodu díky schodišťové plošině. Prostor divadla však nedovolil správné umístění plošiny, a proto osobám na rozměrnějším elektrickém vozíku je doporučován vstup za pomoci doprovodu. Uvnitř divadla je pro vozíčkáře možnost umístit přibližně 4 vozíky a najdeme tam i bezbariérové WC (Čeloud, 2012; Valina, 2011, s. 38). Druhou scénu Josefa Kajetána Tyla představuje v současnosti Komorní Divadlo, které je kompletně bezbariérové. V blízké budoucnosti se bude divadlo stěhovat do nových prostor, které by podle plánů mělo být také bezbariérové (Idnes, 2011).

Ostatní divadla, jako dětské divadlo Alfa, či amatérské divadlo Dialog jsou bezbariérová. Jen do kabaretního Divadla Pluto se musí bezbariérový přístup do budovy předem domluvit. Interiér je již upravený, kromě toalet (Pecuch, 2011c).

Shlédnout film na plátně může vozíčkář bez problémů v obou multikinech v Plzni. Kino Cinema City v obchodním centru Plaza je přístupné pomocí výtahu, prostory kina jsou bezbariérové, včetně toalet. Vozíčkáři mají speciálně vyhrazená místa v sále, kde mohou sedět na svém vozíku. Zdravotně postižené osoby dostanou slevu na vstup, navíc jeden doprovod vozíčkáře má vstup zdarma (Cinema City, 2013). V druhém multikině CineStar v obchodním centru Olympia je naprosto obdobná situace (CineStar, 2013). Klasické kino v Plzni najdeme už jen jedno a to v budově Měšťanské besedy, kde je vozíčkářům umožněn přístup zadním vchodem pomocí schodišťové plošiny a výtahem do 1. patra, prostory interiéru už jsou kompletně bezbariérové (Valina, 2011, s. 41).

6.9 Sportovní zařízení

V rámci návštěvy Plzně jsou pro vozíčkáře k dispozici i různé sportovní možnosti. Mezi ně patří Plzeňský plavecký areál Plzeň – Slovany, jehož součástí je bezbariérový krytý

bazén, vybavený zvedákem pro přesun imobilních osob do vody. Zbytek prostor areálu je také bez bariér (Valina, 2012, s. 47). Zdravotně postiženým osobám je umožněn vstup zdarma (Bazén Slovany, 2013). Armádní střelecký stadion Plzeň - Lobzy nabízí možnosti pro zájemce o střelbu z luku i jiných střelných zbraní. V podstatě celý areál je řešen bezbariérově (Valina, 2011, s. 45). Hipocentrum Jitřenka, v části Plzně Koterov, provozuje jezdecké aktivity určené pro děti i dospělé s handicapem. Mimo jiné provozuje i hipoterapii, tzv. léčbu pomocí koně, pro zdravotně postižené na doporučení lékaře. Vozíčkáři mají možnost nasedat na koně z nástupní rampy, která má nájezd pro invalidní vozík. Zbytek prostor areálu je bezbariérový (Valina, 2011, s. 46; Jitřenka, 2013). Dalším bezbariérovým sportovištěm je komplex Škodaland u vodní nádrže České údolí, nabízí inline dráhu, různá hřiště na různé míčové sporty, odpočinkovou zónu s cvičebními prvky pro seniory, minigolf, plovárnu i bezbariérovou restauraci s upraveným WC pro vozíčkáře osazeným eurozámkem (Škodaland, 2012; Euroklíč, 2013). Škodaland plánuje do budoucna v areálu vytvořit speciální program pro handicapované sportovce (Valina, 2012, s. 42). Bowling si může vozíčkář zahrát v Ěčku v Guldenerově ulici a v Bowling Plaza v obchodním centru Plaza (Pecuch, 2013d). Zajezdit si v motokáře může vozíčkář jako spolujezdec v dvousedadlovém buggydromu v centru Superkarting v Plzni - Lhota, která je nejdelší motokárovou dráhou v České republice (Valina, 2011, s. 47). První Golfový slovanský klub na Lobzích nabízí možnost zahrát si golf i pro vozíčkáře se speciálními pomůckami, tzv. paragolf. Klub ale pro zapůjčení pomůcek požaduje předchozí domluvu, aby mohl být speciální paragolfový vozík k dispozici (První slovanský golfový klub, 2009).

Stejně jako může vozíčkář sportovat aktivně, může také sledovat pasivně různé sportovní události v roli diváků. Nejdůležitější v Plzni je hokejová ČEZ Aréna a fotbalový stadion FC Viktoria Plzeň. HC Škoda Plzeň a FC Viktoria Plzeň jsou velmi úspěšné kluby, které do Plzně lákají davy turistů. Oba stadiony jsou plně bezbariérové a vozíčkáři mají svá speciální vyhrazená místa (Pecuch, 2013d). Speciálně na fotbalovém stadionu po nedávné rekonstrukci byla vytvořena zastřešená platforma pro vozíčkáře s kapacitou 15 míst. Vozíčkáři mají vstup i s doprovodem zdarma, jen si musí místa rezervovat s minimálně čtyřdenním předstihem (FC Viktoria Plzeň, 2013).

6.10 Obchody

Pro handicapované cestovatele je v Plzni důležitá možnost nakoupit si vše potřebné i nepotřebné v bezbariérově přístupných obchodních centrech. Jednou z předností

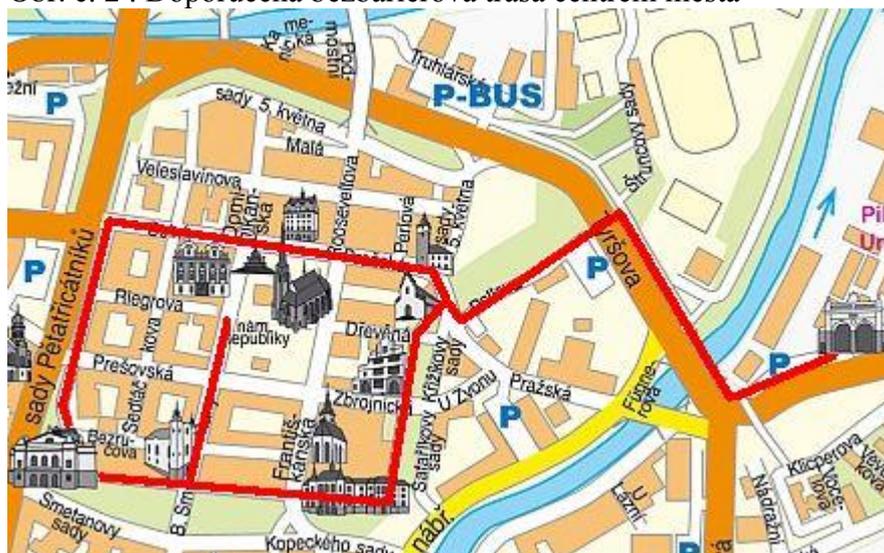
větších obchodních center je jejich komplexní bezbariérovost, to platí i pro centra v Plzni. Uvnitř center je možno využít nabídky zde otevřených služeb, restaurací, kaváren a obchodů, včetně lékáren. V obchodním centru Globus je i bezbariérová pošta (Pecuch, 2011d). Turista během návštěvy Plzně může mít zájem i o nákup různých suvenýrů. Lze je zakoupit v informačních centrech, která jsou bezbariérová. A suvenýry spojené s pivní historií města jsou k dispozici v prodejně pivovaru Plzeňský Prazdroj, kam je též přístup bez bariér (Pecuch, 2010; CzechTourism, 2013; Mareček, 2012).

6.11 Bezbariérové trasy

Na internetových stránkách informačního centra města Plzně v sekci bezbariérová Plzeň najdeme dva doporučené bezbariérové okruhy pro návštěvníky města.

První trasa vede centrem města a snaží se pokrýt nejdůležitější památky Plzně. Její znázornění najdeme na následujícím obrázku.

Obr. č. 2 : Doporučená bezbariérová trasa centrem města



Zdroj: Informační centrum města Plzně, 2013c

Jak vidíme z obrázku, cestou po trase narazíme například na katedrálu sv. Bartoloměje, Velké Divadlo J. K. Tyla, Velkou Synagogu, radnici, Masné krámy, Západočeské muzeum a pivovar Plzeňský Prazdroj. Projít trasu by mělo být možno za jednu hodinu, bez vstupu do objektů.

Druhá doporučovaná trasa je spíše zaměřena na přírodu. Jedná se o okruhy kolem Boleveckých rybníků. Celkem tvoří asi 10 kilometrů tras většinou po štěrkovém povrchu, dělí se na dva okruhy červený a modrý. Modrý, tzv. Olympijský okruh, má asi 4 kilometry a vede okolo Velkého Boleveckého rybníka. Druhý, červený okruh, vede od

konečné tramvaje č. 1 na Bolevci, přes Vydymáček, Senecký rybník až k rybníku Košinář pod Bílou Horu, kde se napojuje na Olympijský okruh. Trasa je poměrně nově otevřena (z roku 2011) a je třetí bezbariérovou stezkou v České republice, která byla vytvořena Klubem českých turistů. Trasa je proznačena a osazena informačními tabulemi (Jiříčka, 2011; Valina, 2012, s. 152).

Mimo to je pro turisty na vozíků schůdná část naučné stezky Sigmondova, která vede okolo Šídlovského a Kamenného rybníka. Pro vozičkáře je upravena část od parkoviště na začátku trasy ke kolomazné peci (Klub českých turistů Plzeňského kraje, 2013).

Vhodné pro vycházku bez bariér jsou i různé parky, počínaje městskými sadovými parky (Smetanovy Sady, Kopeckého sady atd.), odpočinkovým areálem Mlýnská strouha, Borským parkem, parkem Homolka na Slovanech nebo Lochotínským parkem.

6.12 Shrnutí hodnocení z pohledu pozorovatele

Před psaním této práce jsem o problematice bezbariérovosti mnoho nevěděla. Když je člověk zdravý, tak si nijak nevšimá, kam vedou schody, kde jsou zdvižné plošiny či bezbariérové toalety. Myslela jsem si, že je v Plzni je situace kritická, postupem času jsem si začala bezbariérových úprav ve městě všimnat více a při tvorbě hodnocení z pohledu externího pozorovatele, jsem byla neustále příjemně překvapována, kolik iniciativ město Plzeň podniká, aby vylepšilo bezbariérovost města. Zejména mne překvapilo, jak se město snaží zlepšit mobilitu občanů zapojením do Národního rozvojového programu mobility pro všechny a jak se mnohem aktivněji oproti jiným městům účastní projektu Euroklíč. Dalším úspěšným krokem města bylo zavedení bezbariérového taxi, které zejména osobám s těžším postižením, kteří potřebují asistenci, mnohonásobně usnadní mobilitu po městě. Nejlépe se vozičkář do Plzně dostane autem či vlakem. Vlakové nádraží je po rekonstrukci výborně upraveno, nevýhodou však je, že vozičkář musí předem nahlašovat svou cestu. Doprava autobusem není příliš vhodná, neboť většina autobusů ani není nízkopodlažní a stav Centrálního autobusového nádraží, kde nedošlo k žádné bezbariérové úpravě je až trochu ostudný.

Vycházíme-li z hodnocení, můžeme říci, že vozičkář může v Plzni v podstatě plnohodnotně žít i zde trávit dovolenou. Většina hlavních památek města je bez bariér, navíc vozičkář má v Plzni mnoho možností jak trávit volný čas, mnoho atraktivit jako jsou různá muzea, kina, divadla. Zejména turisté ocení bezbariérovou prohlídkovou

trasu v pivovaru, který je významnou památkou města. Během návštěvy má vozíčkář i mnoho možností, jak si zasportovat i se jít podívat na zápas fotbalu či hokeje. Imobilní občan nemusí nutně ani nijak strádat při nakupování, neboť všechna velká nakupovací centra nemají bariéry.

Možnosti pro ubytování vozíčkář v Plzni také najde, většina bezbariérových pokojů se však nachází v luxusnějších hotelech s poměrně vysokými cenami. Navíc v Plzni je celkem poměrně malá kapacita bezbariérových pokojů. Penziony, které mají sice větší kapacitu, zas nemají bezbariérově upravenou koupelnu. Pro větší skupinu vozíčkářů je pak nejvhodnější dům Exodus, který je však poměrně daleko vzdálen od Plzně. Vozíčkář si v Plzni může také pohodlně pochutnat na různorodých pokrmech ve stravovacích zařízeních v různých cenových relacích. Jen večerních klubů, které jsou v Plzni kompletně bezbariérové, je poměrně málo, jen tři.

Možností na procházku je v Plzni mnoho, avšak pouze dvě doporučené trasy na webu Informačního centra Plzně nestačí. Turistům je doporučován jeden okruh s historickými památkami a druhý okruh pouze v přírodě kolem Boleveckých rybníků. Na stránkách chybí návrh turistům, jak strávit příjemné odpoledne či celý den v Plzni i bez bariér, možná by to přimělo návštěvníky zůstat o chvilku déle a mohla by se trochu prodloužit průměrná délka pobytu turistů v Plzni. Turisté by věděli, že kdyby se v Plzni zdrželi, měli by tu možnosti co dělat.

Jak je uvedeno výše, v Plzni nejsou špatné podmínky pro život vozíčkáře i pro jejich cestování. Avšak při hodnocení byla objevena poměrně velká bariéra a to informační. Na internetových stránkách většiny památek, kulturních i stravovacích zařízení není ani zmínka o tom, zda mají bezbariérovou úpravu i v případě, že jí mají. Největší nedostatek informací byl zjištěn při hledání informací o bezbariérovém ubytování. Na webu většiny hotelů chyběla informace, kolik lůžek jejich bezbariérový pokoj má a jak vypadá koupelna, která bývá důležitým faktorem při výběru pokoje. Vhodné by bylo na stránky umístit fotografie bezbariérového pokoje i koupelny. Jediný hotel, který měl tyto informace a fotky na webu, byl hotel Central. Všechny ostatní hotely, kvůli získání informací, musely být kontaktovány telefonicky. Hotely si tak velmi škodí, protože pokud tělesně postižený nemá informace, většinou se rozhodne pro jiný hotel.

Většina informací o bezbariérově přístupných místech byla nalezena až na stránkách města Plzně (plzen.eu). Informace tam nejsou příliš detailní a aktuální. Přesnější a podrobnější informace by ale na web měly přibýt ještě v průběhu tohoto roku.

Při hodnocení byla také využívána brožura Kudy, kam a jak v Plzni o berlich a na vozíku; a průvodce Kam bez bariér – Plzeňsko. Informace v nich jsou již mnohem detailnější a poměrně aktuální (z roku 2011 a 2012), přesto v průvodci byly nalezeny nesrovnalosti, autor uvádí, že hotel Golden Fish a hotel BBS nabízí bezbariérové ubytování, ale z rozhovoru se zaměstnanci hotelu bylo zjištěno, že informace nejsou pravdivé.

Celkově ze šetření můžeme usoudit, že město Plzeň je vhodnou destinací pro bezbariérový cestovní ruch.

7 Hodnocení bezbariérového cestovního ruchu v Plzni z pohledu vozíčkářů

V rámci hodnocení bylo dotazováno šest respondentů. Přesnou osnovu rozhovoru najdeme v příloze A. Před hodnocením budou krátce dotazovaní představeni, celé jejich rozhovory s odpověďmi najdeme v přílohách B až G.

- a. **Štěpánka**, 31 let, pracuje jako sociální pracovnice, používá mechanický vozík, ve volném čase se věnuje střelbě z luku a sklízí velké úspěchy, stala se mistryní České republiky v roce 2011.
- b. **Milan**, 50 let, pobírá invalidní důchod, používá spíše elektrický vozík, je členem sdružení Vozíčkáři Plzeňska.
- c. **Hana**, 25 let, žije z invalidního důchodu, používá mechanický vozík, někdy i elektrický, ale vždy se pohybuje s asistentem.
- d. **Petr**, 47 let, pracuje, používá mechanický vozík a je vášnivý handbiker.
- e. **Eva**, 29 let, pobírá invalidní důchod, používá spíše mechanický vozík, jen v oblasti domova elektrický, pravidelně dochází do terapeutických dílen občanského sdružení Motýl.
- f. **Radovan**, 40 let, je zaměstnancem sdružení Exodus, závodí v jízdě na handbiku a zúčastnil se paralympijských her v Pekingu v roce 2008.

7.1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

Všichni dotazovaní si myslí, že Plzeň má dobrý přístup k bezbariérovosti. Potvrdil se tak předchozí předpoklad. Většina vozíčkářů si všímá pozitivních změn hlavně v městské hromadné dopravě. Dotazovaná Hana poukázala na snahu Plzeňských městských dopravních podniků a doplnila, že jimi byla pozvána na zkušební jízdy nízkopodlažních tramvají, kde měla hodnotit, zda jí vyhovují. Dva dotazovaní si všímají snah Úřadu městského obvodu 1, jelikož se účastnili rozhodování o bezbariérových úpravách chodníků ve městě, nyní se tak mohou oba bez problémů pohybovat v okolí svého bydliště.

7.2 Euroklíč v Plzni

Všech šest dotazovaných vlastní Euroklíč, někteří ho používají často, jiní méně, většinou však jen na WC a zejména na veřejnou toaletu v Pallově ulici. Většina

vozičkářů se shodla, že WC osazených Euroklíčem je v Plzni málo a mohlo by jich být více. Někteří si spojují Eurozámek jako nástroj na udržování čistoty, například Milan řekl: „Myslím, že Euroklíč by měl být umístěn na každém bezbariérovém záchodě. Často se stává, že na něj chodí davy lidí a pak je na bezbariérových záchodech špatná hygiena a my vozičkáři nemáme na výběr jiný záchod jako ostatní.“ Většina dotazovaných netušila, že eurozámkem jsou osazeny i některé výtahy a zdvižné plošiny, znají je jen na WC. Celkově se shodli, že bezbariérových veřejných toalet je v Plzni zatím pořád nedostatek a objevili se i názory, že veřejné záchody na náměstí Republiky by se měly upravit. Zatím, když mají potřebu, zajdou si na záchod do restaurací, úřadů nebo do obchodních center.

7.3 Informovanost

Dotazování informace o bezbariérově přístupných místech nejčastěji hledají přes známé a internet. Na internetu se většinou snaží získat informace z oficiálních stránek turistického cíle, kam se chtějí vydat. Stránky plzen.eu moc neznají a ani nevědí, že je na nich seznam bezbariérově přístupných míst. Možná je tato skutečnost dána tím, že v Plzni žijí dlouho a znají ji, tak tyto konkrétní informace nemají potřebu vyhledávat. O elektronické bezbariérové mapě města věděli jen tři dotazovaní a ve skutečnosti ji používá jen jeden. To, že nenašli potřebné informace na internetu, se stalo několika z nich. Každý na to jedná jinak, například Petr, jak říká: „Když informace nenajdu, většinou se poohlídnu po jiném zařízení či hotelu.“ Jiní zas spoléhají na to, že jim potřebné údaje zjistí přátelé, či asistenti. Radovan spíše jednotlivá zařízení obvolá. I přesto jim přijde, že na internetu je dostatek informací o bezbariérově přístupných místech v Plzni, jen Radovan uvádí, že oproti jiným krajům chybí v Plzni podrobné informace o bezbariérovém ubytování a ani nejsou zmapované na žádném cestovatelském portále pro vozičkáře.

Brožuru Kudy, kam a jak v Plzni o berlich a na vozíku znali všichni dotazovaní a všem přijde užitečná. Průvodce Kam bez bariér znali jen tři vozičkáři, když si průvodce prohlédli i ostatní, všem přišla jako skvělý zdroj pro turistu na cestování po Plzni. Někomu se líbily i tipy destinací, kam se mohou vydat na výlet i mimo Plzeň.

Zkušenosti s turistickými informačními centry mají vozičkáři vesměs pozitivní. Několik z nich upozorňuje, že informační centrum na náměstí není bezbariérové, jak tvrdili zdroje. Štěpánka řekla: „Myslím, že v Plzni je celkem problém, že nejdůležitější

informační centrum v Plzni na náměstí má venku velký schod, přes který vozík nepřejede. Myslím, že zejména pro vozíčkáře, co přijede do Plzně je to velká bariéra, informační centrum by chtěl navštívit každý turista a podle mě by mělo být upravené.“ Jela sama a stalo se jí, že poměrně dlouho čekala, než jí někdo pomohl do schodu, zaměstnanci centra si jí ani nevšimli.

V rámci špatné informovanosti upozornili vozíčkáři na to, že se podnik může tvářit bezbariérově, ale nemusí to nutně znamenat, že to tak je. Často se stává, že bezbariérové toalety ve skutečnosti vozíčkářům nevyhovují, nebo že podnik má bezbariérový záchod, ale samotný přístup do podniku je bariérový.

7.4 Doprava a mobilita

Z dotazovaných mají všichni dobrou zkušenost s městskou hromadnou dopravou, shodují se, že většina spojů je bezbariérových a že řidiči jsou ochotni pomáhat vozíčkářům při nastupování i vystupování. Eva, která cestuje často tramvají, upozorňuje, že plošiny bývají rozbité. Hana a Eva, které se většinou pohybují za přítomnosti asistenta, upozornili na rozdílnost potřeb při cestování s elektrickým a mechanickým vozíkem. „Když mám u sebe asistenta, tak ani plošinu nepotřebuji. S mechanickým vozíkem je někdy plošina spíše horší než lepší, protože se o ní zasekávají malá kolečka vozíku. Plošina má větší smysl pro elektrický vozík.“ řekla Eva. Dotazovaní také poukázali na problematickou oblast dopravy. Vadí jim, že noční autobusy nemají v řádu uvedeno, zda pojedou nízkopodlažní autobus. A nemohou si tak být jisti, jak se dostanou do autobusu. Bezbariérové taxi berou všichni jako pozitivní věc, a mají s ním dobré zkušenosti.

Vozíčkáři z vlastní zkušenosti potvrdili bezbariérovost Plzeňského hlavního vlakového nádraží. Milan upozornil na to, že i přesto, že nahlásil předem svojí cestu, nástupišti mu pracovníci drah zapomněli přistavit plošinu. I Petr a Radovan zažili podobné komplikace. Hana se zmínila, že jednou při cestě použila výtah v podchodu u vlakového nádraží, který byl prý ve špatném stavu, a bála se, že v něm uvízne. Centrálnímu autobusovému nádraží se kvůli jeho bariérám všichni vozíčkáři vyhýbají.

Celkově vozíčkáři hodnotí mobilitu chodníků v Plzni jako ucházející, zejména upozorňují dobrou kvalitu komunikací zejména oproti menším městům a i oproti Praze.

7.5 Památky a atraktivita

Dotazovaní uvedli, že většina památek v Plzni je bezbariérová. Nejvíce jim vadí, že plzeňská radnice nemá úpravu, aby se šlo snadno dostat do vyšších pater. Ti co vědí, že je na radnici k dispozici schodolez, se ho bojí použít, protože bývá pomalý a poruchový. Polovina respondentů zmínila, že jsou špatně řešeny bezbariérové pomůcky v Západočeském muzeu a chtěli by, aby byly opraveny.

7.6 Ubytovací zařízení

Jelikož respondenti žijí v Plzni, dalo se předpokládat, že nikdo z nich nebyl ubytován v místním hotelu a předpoklad byl jimi potvrzen. Nikdo tedy neměl zkušenosti s přespáním v hotelech v Plzni.

Aby se zjistilo, zda by se vůbec v Plzni mohli ubytovat a zda jsou zde vhodné hotely pro vozíčkáře, byli tázáni na jejich preference při výběru ubytování. Bylo zjištěno, že nejdůležitějším faktorem je vzhled bezbariérové koupelny. Polovině dotazovaných vyhovuje pouze upravený sprchový kout a druhé polovině stačí vana. Zmiňují se, že naráží na problémy při zjišťování informací, jak přesně koupelna vypadá. Radovan, který díky sportu často cestuje, říká: „Někdy je nejlepší hotel požádat, aby mi poslali fotku, jak koupelna vypadá.“ Štěpánka i Radovan se shodují, že pouze označení hotelu, že je bezbariérový nestačí. „Některé hotely o sobě tvrdí, že jsou bezbariérové, jen proto, že odstranily prahy. Jiné hotely zas tvrdí, že jsou bariérové, i když ve skutečnosti by mi mohly vlastně vyhovovat.“ dodává Radovan.

Abychom zjistili, zda by si vozíčkáři v Plzni vybrali ubytování, bylo jim dáno na výběr z několika možností, a to:

- a) čtyřhvězdičkový hotel s upraveným sprchovým koutem, cena: 1 300 – 1 700 Kč;
- b) čtyřhvězdičkový hotel s upravenou vanou, cena: 1 300 – 1 700 Kč;
- c) tříhvězdičkový hotel s upraveným sprchovým koutem, cena: 1 200 – 1 400 Kč;
- d) penzion, bez upravené koupelny, cena: 200 – 500 Kč;
- e) Dům Exodus - Třemošná, upravený sprchový kout i vana, cena: 300Kč;
- f) jiné.

Většina dotazovaných vybrala dům Exodus. Zejména kvůli tomu, že je to nejlevnější ubytování s upravenou koupelnou. Penziony byly díky bariérové koupelně, při výběru rovnou vyřazeny. Hotely se většinou zdály příliš drahé. Jediný, kdo ne zvolil Exodus, byl

Petr s odůvodněním: „Když jedu na dovolenou, chci si jí pořádně užít v luxusu. Přece jenom nejezdím tak často.“ Vybral si čtyřhvězdičkový hotel s upravenou vanou. Všichni by tedy našli možnost ubytování, ale většina mimo centrum Plzně. Platit náklady na dopravu do Plzně jim přišlo výhodnější, než platit přes tisíc korun za osobu na noc.

7.7 Stravovací zařízení

Z dotazovaných většina pocítuje dostatek bezbariérových stravovacích zařízení v Plzni. Jen Štěpánka a Hana pocítují nedostatek barů, zřejmě proto, že ze skupiny patří k nejmladším a pravděpodobně bary navštěvují častěji než ostatní. Mezi oblíbenými podniky respondentů se objevila kavárna Kačaba a restaurace Na Spilce. Objevily se také návrhy na úpravu současně bariérových podniků, například Potrefená Husa, Anděl, Zach's Pub a House Of Blues. Narazilo se také na problémy se schody do podniků, Štěpánka podotkla: „Podle mě, všechny kavárny a bary mají z venku schod, člověk se pak musí spoléhat na pomoc ostatních. Kdybych chtěla sama zajít na kávu v centru, nevěděla bych kam jít.“ S personálem stravovacích zařízení většina nezažila žádné problémy, či nevhodné chování, jediná Hana ano, tvrdí: „Podle mne mají zatím pracovníci ve stravovacích zařízeních špatný přístup, který by se mohl vylepšit. Neumí komunikovat, často se stává, že obsluha se baví pouze s asistentem a ne s hostem. Mne se na nic nezeptají a dělají, jako kdybych nebyla v místnosti.“ Hana má odlišný názor možná proto, že na rozdíl od ostatních, nikdy nechodí mimo domov bez asistenta a má tak jinou perspektivu.

7.8 Kina a divadla

Dotazovaní potvrdili, že divadla v Plzni jsou dobře přístupná pro všechny. Pokud přijedou na mechanickém vozíku a mají i doprovod, nenarazí na žádný problém. Z multikin spíše upřednostňují CineStar v obchodním centru Olympia, podle vozíčkářů má prý lepší úpravu uličky mezi sedadly a mohou tak získat lepší místa. Klasické kino Beseda navštívili jen dva respondenti a další dva ani nevěděli, že je do kina bezbariérový přístup. Jinak celkově si všichni myslí, že možnosti kulturního vyžití v Plzni je pro vozíčkáře uspokojivé.

7.9 Sportovní zařízení

Dotazovaní mají zkušenosti s Plzeňským plaveckým areálem na Slovanech a Armádním střeleckým stadionem v Lobzích a u obou potvrdili jejich bezbariérovost. Jako možnost

dobré vyjížděky na handbiku byla zmíněna trasa okolo Boleveckých rybníků. Vozíčkáři totiž pro jízdu na handbiku upřednostňují málo rušné cyklostezky. Petr řekl: „Na handbiku sedíte hodně nízko a je nepříjemné jezdit na silnici, kde jezdí auta.“ A Radovan, který je dokonce českým reprezentantem dodal: „Nejlepší je totiž jezdit mimo silnice, jezdit na handbiku mezi auty je velmi nebezpečné.“ Někteří zmiňovali, že ve volném čase chodí hrát bowling, zejména do Ěčka. Z rozhovorů bylo zjištěno, že osoby s těžším tělesným postižením hrají rádi bocciu. Jedná se o jakousi obdobu pétanque a patří mezi paralympijské sporty.

Až z rozhovorů bylo zjištěno, jak funguje systém pouštění vozíčkářů na hokejový stadion. Hana prozradila: „Funguje to totiž na principu: Kdo dřív přijde, ten dřív mele.“ Vozíčkáři tam mají pouze omezený počet míst a nejde si místo předem zarezervovat.

Celkově vyjádřili vozíčkáři spokojenost s možnostmi sportovat v Plzni, což je pozitivní i po bezbariérový cestovní ruch.

7.10 Obchody

Dotazovaní upozornili, že menší krámky v centru města většinou nejsou přístupné. Ale vše potřebné se dá zakoupit v obchodních centrech a supermarketech, které jsou již obvykle bezbariérové. Asi proto se všichni vozíčkáři shodli, že je v Plzni dostatek bezbariérových obchodů. Turista by tak měl při dovolené v Plzni bez problémů bezbariérově nakoupit.

7.11 Bezbariérové trasy

Abychom zjistili, zda jsou současné bezbariérové trasy doporučované Informačním centrem města Plzně vyhovující, ohodnotili je dotazovanými vozíčkáři.

Na trase centrem města si respondenti cení, že pokrývá nejdůležitější historické památky města. Avšak hodnocení její sjízdnosti sklidilo kontroverzní ohlasy. Někomu přišla kompletně bezbariérová, jinému ne. Na trase najdeme historickou dlažbu, která může způsobovat obtíže při jízdě vozíku, pravděpodobně rozdílnost názorů způsobuje typ a stavba vozíku jednotlivých respondentů.

Druhá trasa kolem Boleveckých rybníků je nejoblíbenější lokalitou dotazovaných vozíčkářů k procházce. Proto není divu, že byla ohodnocena velmi pozitivně. Pouze její šterkové úseky mohou některým vozíkům působit problémy. „Zdá se mi, že je to trasa

spíše pro vozík s doprovodem, protože tam jsou hluboké šterky. Pro elektrický vozík je bezproblémová.“ řekl Milan.

Tyto dvě trasy přišly většinou jako nedostačující tipy pro výlety. Projevil se zájem o okruh, který by obsahoval i nějakou aktivitu či zajímavost. Štěpánka prohlásila: „Přijde mi, že jedna trasa je plná historických památek, druhá v přírodě kolem rybníků. Možná chybí trasa s nějakými atraktivitami.“ Všem dotazovaným by se líbil návrh výletu, jak zábavně strávit odpoledně nebo celý den v Plzni bez bariér, a to i s dětmi.

7.12 Shrnutí hodnocení z pohledu vozíčkářů

Při hodnocení z pohledu vozíčkářů byly některé závěry hodnocení externího pozorovatele potvrzeny a jiné vyvráceny. Často vozíčkáři uvedli skutečnosti, které se sekundárními zdroji neshodovaly. Například podle vozíčkářů turistické informační centrum na náměstí, plzeňská radnice a Západočeské muzeum nejsou kompletně bezbariérové, jak tvrdily zdroje. Až z rozhovorů byla také zjištěna existence výtahu v podchodu u vlakového nádraží, o kterém ve zdrojích nebyla zmínka. Přesto jej vozíčkáři nepoužívají, neboť podle jejich zkušenosti je ve velmi špatném stavu. Závěr z předchozího hodnocení, že po zavedení Euroklíčů se zlepšila situace s bezbariérovými toaletami a problém jejich nedostatku byl vyřešen, vozíčkáři vyvrátili. Stěžovali si, že jejich nedostatek stále přetrvává. Vozíčkáři také kritizovali, že noční autobusy nemají označeno, který autobus bude bezbariérový. Tato informace je překvapivá, neboť všechny denní autobusy toto označení v jízdním řádu mají. Další věc, na kterou vozíčkáři upozornili, byla, že bezbariérové úpravy, jako plošiny, často nefungují. Vozíčkáři berou tuto skutečnost jako jednu z velkých bariér města. Často také narazí na špatnou architektonickou úpravu budov. Podle jejich domněnky, architekti nekonzultují bezbariérové úpravy přímo s vozíčkáři a pak se stává, že bezbariérové úpravy jsou nevyhovující a v podstatě stále bariérové. Jako v předchozím hodnocení, i vozíčkáři sami narazí na informační bariéry, potvrdili, že označení bezbariérovost nestačí a potřebují podrobnější informace. A to zejména u ubytovacích zařízení, kde je rozhodujícím faktorem koupelna. Shodli se, že by turistům měla být poskytnuta její fotografie.

Celkově však všem vozíčkářům přišlo, že v Plzni jsou uspokojivé možnosti k cestování. Plzeň považují za vhodnou destinaci cestovního ruchu a doporučili by jí jiným

vozíčkářům jako lokalitu k dovolené. Potvrdil se tak závěr předchozího hodnocení z pohledu externího pozorovatele.

8 Návrhy na zlepšení

Vycházíme-li z předchozích výzkumů, narazíme na některé nedostatky města Plzně. Aby byly tyto nedostatky vylepšeny, budou navrženy některé možnosti, jak by Plzeň mohla být vhodnější destinace bezbariérového cestovního ruchu.

8.1 Doporučení

Jako první bude uvedeno několik doporučení pro město Plzeň a zařízení cestovního ruchu v Plzni. Město Plzeň by mělo upravit Informační centrum na náměstí Republiky. Menší schod, který některým vozíčkářům brání vstupu, by měl být dostatečně upraven pomocí nájezdové rampy. Trochu jednodušší a levnější řešení by bylo dát ke dveřím zvonek, aby si vozíčkář, co sám schod nepřekoná, mohl přivolat pomoc. Město by také mělo opravit bezbariérové pomůcky v radnici a Západočeském muzeu, jsou to důležité turistické cíle, které by neměly mít bariéry. Město by se také mělo lépe starat a možná častěji a důkladněji kontrolovat bezbariérové úpravy v budovách a v dopravních prostředcích. Vozíčkáři zmínili, že jsou často nefunkční. Město tak zbytečně trátí finance, neboť bezbariérová úprava je poměrně nákladná investice, a pokud jsou pomůcky k nepoužití, investice byla zbytečná. Určitě by také nebylo na škodu, kdyby město upravilo více toalet jako bezbariérových, neboť podle vozíčkářů je jich v Plzni stále nedostatek.

Ke zvýšení kvality života a cestování vozíčkářů v Plzni by přispělo zavedení zvonků do bariérově přístupných zařízení. Město by se mohlo inspirovat projektem Prahy 1, kdy město z provedeného šetření vytypovalo obchody a provozovny služeb, na kterých si vozíčkáři přejí zvonky. A poté je na tyto provozovny nainstalovalo. Vozíčkář si tak může pomocí zvonku z budovy přivolat obsluhu, která by mu pomohla dovnitř (Praha 1, 2010). Dotazovaní vozíčkáři z výzkumu k této práci by ocenili instalaci zvonků na některé menší obchody v centru města, například na obchody HerBio v ulici V Šipce, Koření od Antonína v Dominikánské ulici a Zeman Maso Uzeniny na Americké třídě. Náklady na instalaci jednoho zvonku by se měly pohybovat okolo 500 Kč.

Zvýšit počet turistů s omezenou schopností pohybu v Plzni by mohla pomoci lepší informovanost na internetu, neboť většina turistů si v současnosti vybírá destinaci dovolené právě online. Turista může hledat informace o Plzni na oficiálním turistickém portále Plzeňského kraje (Plzeňský kraj – turistů ráj), kde však chybí údaje o

bezbariérovosti. Bylo by dobré na něj tyto informace přidat, a to i spolu s prostorem pro recenze vozíčkářů, neboť vozíčkáři se rádi řídí radami a zkušenostmi jiných vozíčkářů.

Podmínky pro bezbariérový cestovní ruch v Plzni by se také mohly zlepšit úpravou Centrálního autobusového nádraží. Přestavba však záleží na vůli dopravce ČSAD. Sice v minulosti byla vidět snaha o zlepšení, když dopravce žádal o dotaci na bezbariérové úpravy od Evropské unie, ale v současnosti snahy vymizely. Otázkou je, zda by to pomohlo, když je zatím většina autobusů bariérová.

Jednotlivá zařízení cestovního ruchu by si měla uvědomit důležitost informací, které uvádějí na internet. Většina památek, atraktivit, stravovacích a ubytovacích zařízení v Plzni na vlastních oficiálních stránkách nemá dostatečné informace o bezbariérových úpravách, i když jsou instalovány. Z výzkumu víme, že většina vozíčkářů hledá informace právě na těchto oficiálních webech a pokud informace chybí, vozíčkáři usoudí, že podnik je nepřístupný. Podniky tak ztrácí potencionální zákazníky.

8.2 Tipy na výlety

Z rozhovorů s vozíčkáři bylo zjištěno, že dvě současně doporučené trasy na internetových stránkách Informačního centra města Plzně nejsou dostatečné. Chybí trasa, která by obsahovala nějakou atraktivitu, zajímavou pro dospělé i pro děti. Nyní se pokusíme navrhnout nějaké tipy okruhů nebo výletů, co by vyhovovali i osobám s omezenou schopností pohybu. Aby byly navržené okruhy přijatelné, měly by vést na bezbariérových cestách a neměly by mít příliš velké převýšení.

a. Bezbariérový výlet na odpoledne s dětmi

Okruh je doporučen rodinám s dětmi a handicapovaným členem rodiny. Délka okruhu je přibližně 2,5 kilometru, cesta bez návštěvy atraktivit by měla trvat do jedné hodiny, s atraktivitami přibližně 3 – 4 hodiny. Celkové převýšení trasy nepřesáhne 60 metrů.

Trasa začíná u nákupního centra Plaza, odkud se Radčickou ulicí kolem Kalikovského Mlýna dojde na stromovou alej Kilometrovka. Alej je dlouhá přibližně 1 kilometr a je zpevněna štěrkem vhodným pro elektrický i mechanický vozík. Na konci aleje se přes ulici Pod Vinicemi napojí na Lochoťínský park, kterým prochází bezbariérová cesta. Parkem projdeme až na ulici Nad ZOO, kde je bezbariérová cukrárna U Večernička. Rodina se zde může osvěžit a dát si něco sladkého. Pokud má rodina menší děti ve věku od tří do šesti let, může s nimi zajít i do domu Pohádek, který je vedle cukrárny a nechat

si děti vyhrát. V letních měsících je k dispozici i hřiště na střeše budovy s prolézačkami a pískovištěm. Od kavárny U Večerníčka ulicí Nad ZOO dojdeme až k cílové destinaci Dinopark, kde jsou na přibližně třech hektarech spolu s modely dinosaurů v životní velikosti, umístěny dvě dětská hřiště. Součástí vstupenky je i lístek do 3D kina. Možnosti v areálu pobaví osoby všech věkových kategorií. Časová náročnost návštěvy areálu je odhadována na přibližně dvě hodiny (Kudy z nudy, 2013b). Cena vstupného pro dospělého je 120 Kč, pro dítě (3 – 15 let) 90 Kč a pro rodinu (2+2) 390 Kč. Slevu na vstup mají zdravotně postižené osoby, dospělí 60 Kč a děti 45 Kč (Dinopark, 2013). Náhled trasy najdeme na obrázku číslo 3.

Obr. č. 3 : Bezbariérový výlet na odpoledne s dětmi



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Výhodou trasy je, že vedena na již bezbariérových cestách, takže nemusí být provedeny žádné úpravy. U počátečního i cílového bodu jsou parkoviště s bezbariérovými místy a v jejich blízkosti jsou i zastávky městské hromadné dopravy s nízkopodlažními spoji, takže se může absolvovat libovolným směrem. Trasa spojuje procházku přírodou se zábavnou atraktivitou.

b. Bezbariérová stezka pro milovníky piva

Stezka je určena pro osoby, co se zajímají o historii, výrobu piva, nemají rádi příliš náročné procházky a rádi se na nich zastavují. Trasa je dlouhá přibližně 3,5 km, samotná cesta by měla trvat 1,5 hodiny a s návštěvou atraktivit okolo 4 hodin. V průběhu cesty je jen malé převýšení, asi 30 metrů.

Počátek trasy je v Pallově ulici u nově opravené Mlýnské strouhy, poté pokračuje podchodem pod Tyršovou ulicí směrem k fotbalovému stadionu. Dále projdeme okolo budovy Sokola až k pivovaru Plzeňský Prazdroj. Zde je doporučeno zúčastnit se bezbariérové prohlídky Pilsner Urquell, prohlídka by měla trvat přibližně 100 minut. Cena vstupu pro dospělého je 140 Kč. Zlevněné vstupné 80 Kč mají děti, studenti, senioři, a zdravotně postižené osoby. Osoby s těžkým postižením, co potřebují nutnou asistenci průvodce, mají vstup zdarma (Pilsner Urquell, 2013). Po prohlídce se návštěvníci mohou naobědvat v restauraci Na Spilce a ochutnat tradiční plzeňskou kuchyni. Poté stezka pokračuje zpět k budově Sokola a vede okolo řeky Štruncovými sady. Tato oblast je nově opravena a je bez bariér, z cesty můžeme vidět pivovarskou vodárenskou věž, vedle které byl popraven Jan Sladký Kozina. Na památku, je tam postaven křížek, který označuje někdejší místo popraviště. Projdeme-li celými Štruncovými sady, v podstatě obejdeme fotbalový stadion a dojdeme k parkovacímu domu Rychtářka, který je též bezbariérový a má uvnitř WC na euroklíč. Naproti Rychtářce v ulici Truhlářská lze navštívit Minipivovar Groll. Pivovar je jedinečný způsobem přípravy piva, neboť jako jediný vaří pivo podle tradičních plzeňských receptur. Pivo Lotr a občerstvení zde můžeme ochutnat v bezbariérové restauraci. Přístupné je i nádvoří pivovaru (Pivovar Groll, 2013). Odtud se napojíme na cyklostezku vedoucí podél řeky Mže, její povrch je zpevněný, převážně asfaltový. Na cestě by tedy neměl mít problém žádný vozičkář. Cyklostezka nás doveze až k obchodnímu středisku Plaza, které je kompletně bezbariérové. Můžeme zde nakupovat, zajít na bezbariérový bowling nebo do bezbariérového multikina Cinema City. Návrh trasy najdeme na obrázku číslo 4.

Výhodou stezky je, že opět vede na již bezbariérových cestách a proto není potřeba žádné investování do úprav. Povrch cest je po většinu trasy asfaltový a tak by měl vyhovovat všem typům vozíků. Cesta sice vede v blízkosti centra města, ale většinou po klidných cestách. Zejména z části vedoucí po cyklostezce je hezký výhled na řeku Mži.

Obr. č. 4 : Bezbariérová stezka pro milovníky piva



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

c. Golfový výlet bez bariér

Tento tip na výlet osloví zejména turisty, co by si rádi vyzkoušeli golf a to i bez bariér. Trasa spojuje tuto sportovní aktivitu s procházkou podél řeky. Celkem má délku 3,5 km a vede celou dobu po rovině. Předpokládaná doba cesty je okolo 1,5 hodiny.

Trasa začíná na bezbariérové cyklostezce u obchodního domu Baumax na Rokycanské třídě. Stezka vede podél řeky Úslavy po asfaltovém povrchu, vhodném na i pro jízdu vozíku. Po 1,5 km se dostaneme na most a přejedeme řeku na opačný břeh. Bohužel chodník na mostě není příliš dobře bezbariérově upraven, snížený nájezd je na jednom konci chodníku trochu hrbolatý a na druhém konci není snížen vůbec. Proto případně doporučujeme, aby měl vozičkář s sebou na výlet doprovod. Po zdolání mostu, přejdeme silnici a přes již nově upravený nájezd se napojíme na nový bezbariérový chodník vedoucí dále podél řeky Úslavy. Vedle chodníku se táhne nepříliš rušná silnice. Chodník nás dovede až k Armádnímu střeleckému stadionu, kde začínalo cestu k olympijským medailím mnoho osobností střeleckého sportu jako například Kateřina Emmons. Součástí areálu je i bezbariérová restaurace Na Střelnici, kde se můžeme občerstvit. Naproti střelnici, přes řeku, se nachází areál Prvního Slovanského golfového klubu. Zvláštností klubu je, že si zde můžeme zapůjčit speciální vozík na hraní paragolfu a vyzkoušet si tak odpalování ze cvičného odpaliště. Zapůjčení je však možné pouze po předchozí domluvě. Po hře se doporučujeme vrátit zpět po cestě k mostu.

V jeho blízkosti je zastávka autobusových linek č. 30 a 29. Pokud je potřeba jiné nízkopodlažní spoje, ulicemi Lobezká a Částkova se můžeme dostat bezbariérově do čtvrti Slovany, kde jezdí tramvaje a trolejbusy do centra města. Náhled trasy najdeme na obrázku číslo 5.

Obr. č. 5 : Golfový výlet bez bariér



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Trasa opět vede po bezbariérových cestách, jediným problematickým místem je most přes řeku Úslavu, kde by neškodila úprava nájezdu na chodník. Pokud však s sebou vozičkář bude mít doprovod, přejezd mostu zvládne bez velkých obtíží.

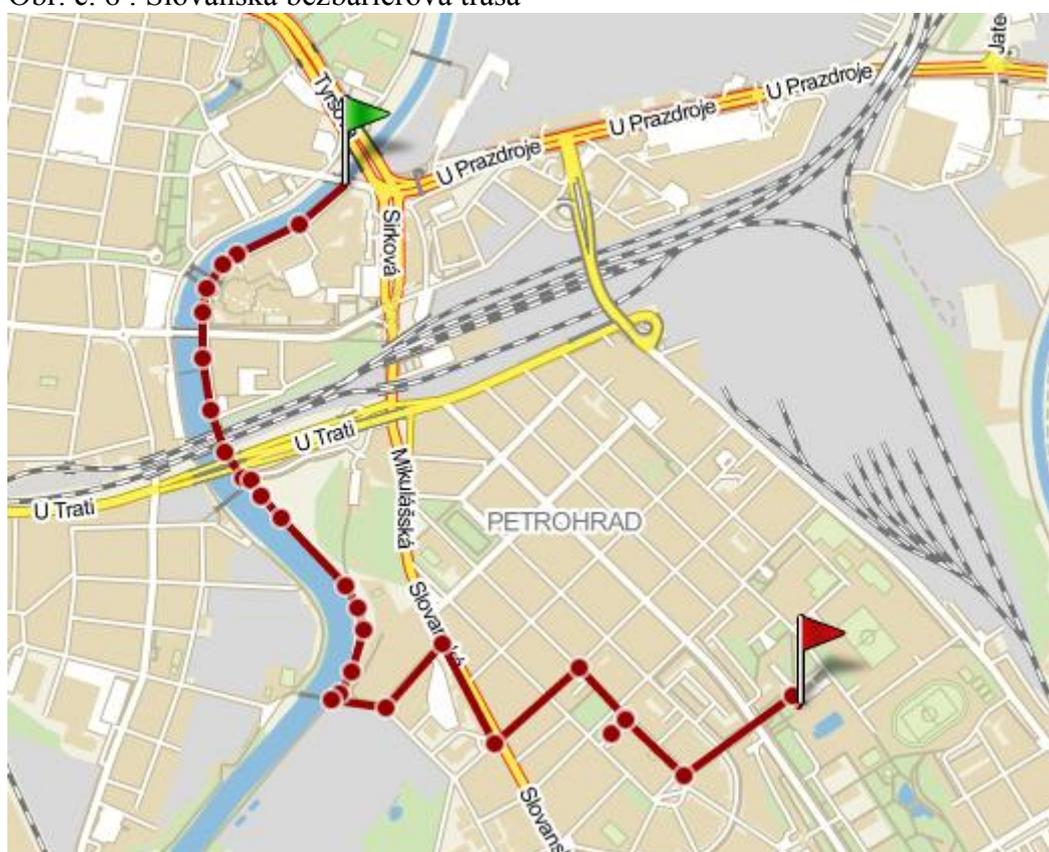
d. Slovanská bezbariérová trasa

Tato trasa se hodí pro vycházku i při velmi teplém počasí, neboť není příliš dlouhá ani náročná a v jejím závěru se můžeme ochladit v bazénu. Většina trasy vede po rovině, jen v závěrečné cestě k bazénu mírně stoupá. Celkem má 2,5 km a cesta by měla trvat do hodiny. Od počátečního i koncového bodu vedou bezbariérové spoje hromadné dopravy.

Počátek trasy je na Denisově nábřeží na mostu U Jána, poté pokračuje podél břehu Radbuzy po bezbariérové cyklostezce až k Papírenské lávce. Odtud z cyklostezky

odbočíme a Papírenskou ulicí se dostaneme na Slovanskou třídu. Pojedeme po ní přibližně 200 metrů, a pak zabočíme do Plzeňské ulice. Z Plzeňské ulice odbočíme Houškovou ulicí a před sebou uvidíme malý parčík, kterému dominuje kostel Panny Marie Růžencové. Kostel je bezbariérově přístupný. Vedle něj si můžeme prohlédnout klášter dominikánů, avšak jen zvenku, neboť klášter slouží výhradně potřebám řádu a veřejnosti bývá zpřístupněn pouze příležitostně. Od kostela už se bezbariérově dostaneme Habrmannovou ulicí k Plaveckému areálu Plzeň - Slovany, jehož součástí je bezbariérový krytý bazén vybavený zvedákem pro přesun imobilních osob do vody. Uvnitř budovy najdeme i bezbariérovou restauraci s výhledem na hladinu bazénu. Trasa je zobrazena na následujícím obrázku.

Obr. č. 6 : Slovanská bezbariérová trasa



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Jednotlivé návrhy tras byly vytvořeny na základě rozhovorů z doporučených lokalit od dotazovaných vozíčkářů. Vedou po již bezbariérových cestách, které jsou v mapovém portálu města Plzně označeny za bezbariérové. Jejich sjízdnost byla navíc potvrzena samotnými dotazovanými vozíčkáři.

Závěr

Cílem práce bylo zhodnotit současný stav bezbariérového cestovního ruchu v Plzni, definovat jeho nedostatky a zpracovat návrhy na vylepšení. Plzeň byla hodnocena z mnoha aspektů, a to dvěma způsoby, nejprve byla ohodnocena z pohledu externího pozorovatele, zdravého člověka využívajícího zejména sekundární zdroje a někdy i primární informace. Poté bylo město ohodnoceno vozíčkáři, kteří sami na vlastní zkušenost bezbariérový cestovní ruch uskutečňují.

Závěrem obou hodnocení je, že v Plzni jsou dobré podmínky pro bezbariérový cestovní ruch. Avšak stále přetrvávají některé bariéry, největší bariérou je informovanost a to zejména na internetu. Bylo zjištěno, že informace nejsou příliš detailní, aby vozíčkářům vyhovovaly. Největší nedostatek byl zaznamenán v informacích o bezbariérovém ubytování. Bylo zjištěno, že v Plzni je mnoho bezbariérových úprav, ale málo tipů, kam se vydat na výlet. Z rozhovorů víme, že bezbariérové trasy doporučené Informačním centrem města Plzně nejsou dostatečné. Chybí trasy s atraktivitami, které by radily, jak bezbariérově a zábavně trávit den či odpoledne.

V rámci práce tak byly navrženy čtyři bezbariérové stezky, z nichž každá zahrnuje nějakou zastávku u turistického cíle. Aby byly trasy vhodné pro vozíčkáře, byly tvořeny většinou po rovinách. Všechny vedou po již bezbariérových cestách, takže návrhy jsou vesměs nízkonákladové a dají se poměrně rychle a bezproblémově realizovat.

Všechny navržené trasy jsou samozřejmě dostupné všem ostatním skupinám znevýhodněných osob v cestovním ruchu, tedy i seniorům a rodinám s kočárky.

Jelikož turista přijíždějící do Plzně, hledá informace v Informačním centru města Plzně jak osobně, tak i na jeho internetových stránkách, mělo by centrum navržené trasy propagovat. Od pracovníků centra víme, že by byl zájem o umístění tras na internet. Zároveň pracovníci upozornili na to, že je nutné také trasy prokonzultovat s magistrátem města. V budoucnu informační centrum plánuje na svých stránkách prezentovat výsledný návrh města Plzně v soutěži Eden, kde bude doporučen dvoudenní program pro tělesně handicapované turisty v Plzni. O trasách by také mohla být zmínka v turistickém portálu Plzeňský kraj – turistů ráj. Kdyby byly navrhované trasy propagovány, mohlo by to mít vliv na prodloužení délky pobytu turistů v Plzni a to včetně těch s omezenou schopností pohybu.

Seznam tabulek

Tab. č. 1: Čtyřhvězdičkové hotely v Plzni nabízející bezbariérové ubytování.....	36
Tab. č. 2: Tříhvězdičkové hotely v Plzni nabízející bezbariérové ubytování.....	36
Tab. č. 3: Penziony v Plzni nabízející bezbariérové ubytování	37
Tab. č. 4 : Klasické plzeňské restaurace a jejich bezbariérovost.....	38
Tab. č. 5 : Bezbariérové kavárny	39
Tab. č. 6 : Kluby přístupné pro vozíčkáře s menšími bariérami	39

Seznam obrázků

Obr. č. 1: Osoby využívající bezbariérových služeb a produktů	11
Obr. č. 2 : Doporučená bezbariérová trasa centrem města	42
Obr. č. 3 : Bezbariérový výlet na odpoledne s dětmi.....	56
Obr. č. 4 : Bezbariérová stezka pro milovníky piva	58
Obr. č. 5 : Golfový výlet bez bariér	59
Obr. č. 6 : Slovanská bezbariérová trasa.....	60

Seznam použitých zkratk

ČD – České dráhy, a.s.

ČSAD – Československá státní automobilová doprava

ENAT – European Network for Accessible Tourism

EU – Evropská unie

OSN – Organizace spojených národů

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

Seznam použitých zdrojů

Albatros media a.s. *Kam bez bariér – Plzeňsko*. [online] 2012 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.albatrosmedia.cz/kam-bez-barier-plzensko.html?type=lang>.

Athena na cestách. *Přístupný cestovní ruch v kostce*. [online] 2010 [cit. 20. 02. 2013] Dostupné z: http://www.helpnet.cz/data/articles/down_42891.pdf.

Athena na cestách. *Přístupný cestovní ruch a informační systémy*. [online] 2011 [cit. 20. 02. 2013] Dostupné z: http://www.project-athena.cz/sites/default/files/metodika_final.pdf.

A.T.I.C. *Informační centrum města Plzně*. [online] Asociace turistických informačních center České republiky, 2011 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/informacni-centrum-mesta-plzne/os-1032>.

Australian Bureau of Statistics. *Disability, Ageing and Carers – Summary of Findings*. [online] 2003 (cat. No. 4430.0). Canberra: Australian Bureau of Statistics. [cit. 02. 01. 2013] Dostupné z: [http://www.ausstats.abs.gov.au/ausstats/subscriber.nsf/0/978A7C78CC11B702CA256F0F007B1311/\\$File/44300_2003.pdf](http://www.ausstats.abs.gov.au/ausstats/subscriber.nsf/0/978A7C78CC11B702CA256F0F007B1311/$File/44300_2003.pdf).

Bazén Slovany. *Ceník služeb 2013*. [online] 2013 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.bazenslovany.cz/plavecky-bazen/cenik-sluzeb-2013/>.

Buena Vista Club. *Program klubu*. [online] 2013 [cit. 31. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.buenvistaclub.cz/program-klubu.aspx>.

BUHALIS, Dimitrios. *Marketing the competitive destination of the future*. [online] In: Tourism Management: Research Policies, 2000 [cit. 04. 03. 2013] Dostupné z: http://www2.egi.ua.pt/cursos_2005/files/TT/BuhalisDestinationMarketing.pdf.

BUHALIS, Dimitrios, DARCY, Simon. *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, UK: Channel View Publications, 2011, 350 s., ISBN 978-1-84541-161-9.

BUJ, Carlos. *Paving the way to accessible tourism*. [online] International Centre for responsible tourism, Leeds Metropolitan University, 2010 [cit. 28. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.superabile.it/repository/ContentManagement/information/P987511034/Paving%20the%20way%20to%20accessible%20tourism-Carlos%20Buj.pdf>.

Cinema City. *Plzeň*. [online] 2013 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.cinamacity.cz/Plzen>.

CineStar. *Plzeň*. [online] 2013, [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://plzen.cinestar.cz/>.
CzechTourism. *Domácí cestovní ruch v české republice*. [online] 2004 [cit. 09. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/files/dcr2003.pdf>.

CzechTourism. *Návštěvnost turistických cílů v ČR 2010*. [online] 2011 [cit. 08. 03. 2013] Dostupné z: http://www.czechtourism.cz/files/servis_pro_novinare/navstevnost_tur_cilu/08_08_11_navstevnost_2010.pdf.

CzechTourism. *European Destination of Excellence 2012/2013*. [online] 2012 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.eden-czechtourism.cz/>.

CzechTourism. *Infocentra – Plzeň*. [online] 2013 [cit. 19. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/infocentra/plzen/>.

ČELOUD, Jiří. *Divadlo J.K. Tyla v Plzni*. [online] 2012 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.vozejkov.cz/Articles/detail/divadlo-j.k.tyla-v-plzni/>.

České dráhy. *Detail vyhledané stanice: Plzeň hlavní nádraží*. [online] 2009 [cit. 19. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.cd.cz/cd-online/staniceinfo.php?nazev=73275>.

Český rozhlas. *Plzeň má nejvyšší kostelní věž, skleněný oltář i šikmou věž najdou turisté v Plzeňském kraji*. [online] 2006 [20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.radio.cz/cz/rubrika/ceskonej/plzen-ma-nejvyssi-kostelni-vez-skleneny-oltar-i-sikmou-vez-najdou-turiste-v-plzenskem-kraji>.

Český statistický úřad. *Rodiny se závislými dětmi*. [online] Praha: Český statistický úřad, 2001 [cit. 08. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/p/4124-04>.

Český statistický úřad. *Výsledky výběrového šetření zdravotně postižených za rok 2007*. [online] Praha: Český statistický úřad, 2007 [cit. 30.1.2013] Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/p/3309-08>.

Český statistický úřad. *Senioři*. [online] Praha: Český statistický úřad, 2011 [cit. 11. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori>.

Český statistický úřad. *Kulatý stůl: Stárnutí obyvatel České republiky*. [online] Praha: Český statistický úřad, 2012a [cit. 11. 02. 2013] Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/kulaty_stul:_starnuti_obyvatel_ceske_republiky_prezentace20120131.

Český statistický úřad. *Statistická ročenka Plzeňského kraje 2012*. [online] Český statistický úřad, Plzeň, 2012b [cit. 04. 03. 2013] Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/D0003FE4BE/\\$File/32101112.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/D0003FE4BE/$File/32101112.pdf).

Český statistický úřad. *Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ve vybraném území*. [online] Český statistický úřad: Veřejná databáze, 2013 [cit. 08. 03. 2013] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabdetail.jsp?childsel0=3&cislotab=CRU9010CU&kapitola_id=654&pro_3_27=CZ0323&go_1_10=1&go_1_9=1&pro_6_30=01&go_1_14=1&pro_7_31=554791&go_1_8=1&pro_8_34=4101&pro_5_29=0101&go_h_5=1&go_1_15=1&go_1_41=1&pro_4_28=1101&go_1_11=1&druh_1_18=51&go_1_7=1&go_1_47=1&go_1_12=1&go_h_3=1&go_1_16=1&go_1_13=1&pro_2_26=CZ032&

Český statistický úřad. *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v obcích vybraného okresu*. [online] Český statistický úřad: Veřejná databáze, 2013b [cit. 24. 03. 2013] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=null&cislotab=CRU9020PU_OB2.49&voa=tabulka&go_zobraz=1&childsel0=1&verze=0&cas_3_17=20111231.

Český statistický úřad. *Hromadná ubytovací zařízení cestovního ruchu podle kategorie a podle okresů*. [online] Český statistický úřad: Veřejná databáze, 2013c [cit. 24. 03. 2013] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=null&cislotab=CRU4040PU_OK1.9&voa=tabulka&go_zobraz=1&verze=0&cas_3_9=20101231.

Český statistický úřad. *Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ve vybraném území*. [online] Český statistický úřad: Veřejná databáze, 2013d [cit. 26. 04. 2013] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabdetail.jsp?druh_1_18=51&potvrz=Zobrazit+tabulku&go_zobraz=1&childsel0=8&childsel1=8&cislotab=CRU9010CU&vo=null&pro_7_31=554791&voa=tabulka&str=tabdetail.jsp.

Český statistický úřad. *Průměrný počet přenocování a délky pobytu*. [online] Český statistický úřad: Veřejná databáze, 2013e [cit. 26. 04. 2013] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislotab=CRU0020PU_KR&vo=null.

ČIPERA, Erik. *Pražské bariéry*. [online] IFORUM: Časopis Univerzity Karlovy, 2008 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.cuni.cz/IFORUM-6127.html>.

ČSAD autobusy Plzeň a.s. *Aktuality 2010*. [online] 2010 [cit. 19. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.csadplzen.cz/?ob=aktuality2010>.

DARCY, Simon. *Anxiety to Access. The tourism patterns and experiences of New South Wales people with physical disability*. Sydney, Tourism New South Wales, 1998, ISBN 0-7313-5500-8.

DARCY, Simon. *Setting a research agenda for accessible tourism*. Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism, Technical Report Series, 2006, ISBN 1 920704 97 3.

DARCY, Simon, DICKSON, Tracey J. *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences*. Journal of Hospitality and Tourism Management, 2009, ISSN: 1447-6770.

Dinopark. *Ceny vstupenek*. [online] 2013 [cit. 16. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.dinopark.cz/ceny-vstupenek-plz-m20.htm>.

Divadlo J. K. Tyla v Plzni. *Současnost*. [online] 2013 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.djkt-plzen.cz/cz/soucasnost/>.

DUDÁK, Vladislav, a kol. *Plzeňsko – příroda, historie, život*. 1. vyd. Praha: Baset, 2008, s. 880, ISBN: 978-80-7340-100-9.

Dům pohádek. [online] 2013 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.dumpohadek.eu/>.

EBERLOVÁ, Tereza, KAVALÍR, Aleš, KRATOCHVÍLOVÁ, Nad'a. *Komunitní plán rozvoje sociálních služeb města Plzně na období 2008 - 2015*. [online] 2007 [cit. 09. 03. 2013] Dostupné z: http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/dokumenty/rozvojova_koncepce/koncepce_rozvoje_sluzeb.pdf.

Euroklíč [online] Aktualizace 16. dubna 2011 [cit. 22. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.eurokeycz.com/>.

Euroklíč. *Seznam přístupných míst s toaletami, výtahy či plošinami osazenými eurozámky.* [online] 2013 [cit. 16. 04. 2013] Dostupné z: http://www.eurokeycz.com/7_jiz_osazeno.html.

Evropská komise. *EU ratifikovala Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením.* [online] Evropská komise: zastoupení v České republice, 2011a [cit. 24. 02. 2013] Dostupné z: http://ec.europa.eu/ceskarepublika/press/press_releases/11_4_cs.htm.

Evropská komise. *Obnovená strategie EU pro sociální odpovědnost podniků na období 2011-2014.* [online] Brusel, 2011b: KOM(2011) 681 [cit. 24. 02. 2013] Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:CS:PDF>.

FC Viktoria Plzeň. *Vstupenky do Doosan Areny pro invalidy – vozíčkáře.* [online] 2013 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.fcviktoria.cz/cs/vstupenky-do-doosan-areny-pro-invalidy-vozickare>.

HÁJKOVÁ, Vanda, KVĚTOŇOVÁ, Lea, CERHA, Josef, STRNADOVÁ, Iva, a kol. *Školení a vzdělání v cestovním ruchu: Specifika pro handicapované klienty služeb cestovního ruchu.* [online] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2006 [cit. 20. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/dec21386-b551-48e4-bbad-113ab984a35e/GetFile10.pdf>.

HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy.* Praha: Fortuna, 2006, ISBN 80-7168-948-3.

Idnes. *Plzeňské hlavní nádraží spojí s okolními ulicemi podchody.* [online] 2012 [cit. 19. 03. 2013] Dostupné z: http://plzen.idnes.cz/plzenske-hlavni-nadrazi-spoj-s-okolnimu-ulicemi-podchody-pai-/plzen-zpravy.aspx?c=A120417_140707_plzen-zpravy_pp.

Idnes. *V Plzni definitivně rozhodli začít stavět divadlo za necelou miliardu.* [online] 2011 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: http://plzen.idnes.cz/v-plzni-definitivne-rozhodli-zacit-stavet-divadlo-za-necelou-miliardu-1zt-/Plzen-zpravy.aspx?c=A110304_161349_plzen-zpravy_alt.

INDROVÁ, Jarmila, JAROLÍMKOVÁ, Liběna, KIRÁLOVÁ, Alžbeta, MLEJNKOVÁ, Lena, PETRŮ, Zdenka, ŠTĚPANOVSÁ, Radka. *Cestovní ruch pro všechny.* Praha: MMR, 2008, 88 s., ISBN 978-80-7399-407-05.

Informační centrum města Plzně. *Bezbariérová Plzeň.* [online] 2013c [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.icpilsen.cz/cz/prakticke-informace/bezbarierova-plzen/bezbarierove-moznosti-v-plzni.aspx>.

Informační centrum města Plzně. *Velká synagoga.* [online] 2013a [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.icpilsen.cz/plzen/kam-za-pamatkami/velka-synagoga.aspx>.

Informační centrum města Plzně. *Západočeské muzeum*. [online] 2013b [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.icpilsen.cz/plzen/kam-za-pamatkami/zapadoceske-muzeum.aspx>.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s., ISBN 978-80-247-4209-0.

JIRIČKA, Jan. *Vozičkářům přibývají turistické trasy. Nově v Plzni, v plánu je Hradec*. [online] Idnes.cz, 2011 [cit. 05. 04. 2013] Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/vozickarum-pribyvaji-turisticke-trasy-nove-v-plzni-v-planu-je-hradec-12t-/domaci.aspx?c=A110513_160306_domaci_jj.

Jitřenka. *Ceník Jitřenky*. [online] 2013 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: http://jitrenka.info/cenik_jitrenky.php.

Kačaba. *Program*. [online] 2013 [cit. 28. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.kacaba.cz/?page=program>.

Klub českých turistů plzeňského kraje. *Naučné stezky*. [online] 2013 [cit. 05. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.plzenskykraj.kct.cz/nastezky/nastezky.htm>.

KLUFOVÁ, Renata, NÝVLTOVÁ, Jana, FRANCOVÁ, Vendula. *Potenciál cestovního ruchu seniorů v ČR*. In: Geografie pro život ve 21. století: Sborník příspěvků z XXII. sjezdu České geografické společnosti pořádaného Ostravskou univerzitou v Ostravě 31. srpna - 3. září 2010. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010, ISBN 978-80-7368-903-2.

KOLÁŘÍK, Radek. *Odbor dopravy*. [online] Město Plzeň. 2009 [cit. 05. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/organizacni-struktura-magistratu/technicky-urad/odbor-dopravy/>.

KONVALINKA, Petr, ZAHRADNÍKOVÁ, Miroslava, ŠINDLEROVÁ, Eva, KUČEROVÁ, Jana. *Zásady správné komunikace s osobami s tělesným postižením*. [online] In: Výuka k různosti učební opora pro 2. stupeň základních škol, gymnázia a střední odborné školy, vč. škol speciálních. Centrum vizualizace a interaktivity vzdělávání, 2011 [cit. 23. 02. 2013] Dostupné z: http://www.nejsmevsichnistejmi.cz/sites/default/files/1_1_3_Zasady_komunikace_telesne_postizeni_ucitel.pdf.

Kudy z nudy. *Velká synagoga v Plzni - třetí největší na světě*. [online] 2013a [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Velka-synagoga-v-Plzni---za-poznanim-historie-a-so.aspx>.

Kudy z nudy. *Dinopark Plzeň – spatřete pravěk na vlastní oči*. [online] 2013b [cit. 17. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/DinoPark-Plzen.aspx>.

Magistrát města Plzně. *Tisková zpráva: Euroklíče začnou v Plzni pomáhat zdravotně postiženým*. [online] Plzeň, vydáno dne 29. března 2011 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z:

http://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/zivot_v_plzni/verejne_dokumenty/tiskove_zpravy/2011/TZ_110329_Euroklic.doc.

Mapový portál města Plzně. Mapy, které pomáhají: "Bezbariérové město" v projektu Služby. [online] 2010 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://mapy.plzen.eu/aplikace-a-mapy/tematicke-kategorie/sluzby/mapy-ktere-pomahaji-bezbarierove-mesto-v-projektu-sluzby.aspx>.

MAREČEK, Jiří. *Archiv tiskových zpráv: V Prazdroji byl představen nový průvodce pro hendikepované návštěvníky*. [online] Plzeňský Prazdroj, 2012 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.prazdroj.cz/cz/media/archiv-tiskovych-zprav/tiskove-zpravy/1158-v-prazdroji-byl-predstaven-novy-pruvodce-pro-hendikepovane-navstevniky>.

Město Plzeň. *34. zasedání ZMP*. [online] Magistrát města Plzně, 26. 1. 2006 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.glynwed.cz/filemanager/files/file.php?file=2706>.

Město Plzeň. *Program rozvoje města Plzně 2006*. [online] 2008 [cit. 09. 03. 2013] Dostupné z: http://web.plzen.eu/cz/zivot_v_plzni/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/program_rozvoje_mesta_plzne_20080716_01.html.

Město Plzeň. *Tradiční kulturní akce 2013*. [online] 2013a [cit. 08. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/uzij-si-plzen/kultura/tradicni-akce/>.

Město Plzeň. *Výzva k předložení záměrů bezbariérových tras ve městě Plzni pro rok 2014*. [online] 2013b [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/granty-a-dotace/vyzva-k-predlozeni-zameru-bezbarierovych-tras-v-meste-plzni-pro-rok-2014.aspx>.

Město Plzeň. *Dotiční program „Sociální služby a ostatní služby a činnosti v sociální oblasti“ na rok 2013*. [online] 2013c [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/granty-a-dotace/dotacni-program-socialni-sluzby-a-ostatni-sluzby-a-cinnosti-v-socialni-oblasti-na-rok-2013.aspx>.

Město Plzeň. *Podpora zdravotně znevýhodněných občanů*. [online] 2013d [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/granty-a-dotace/podpora-zdravotne-znevychodnenych-obcanu.aspx>.

Město Plzeň. *Plzeň bez bariér*. [online] 2013e [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/o-meste/plzen-bez-barier/zakladni-informace/>.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Strategický rozvoj destinace cestovního ruchu*. [online] In: Destinační management a vytváření produktů v cestovním ruchu. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007 [cit. 04. 03. 2013] Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/c4a98c3d-762a-4c15-adf6-6f8ddc97d08e/GetFile6_3.pdf.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Globální etický kodex cestovního ruchu UNWTO* [online] 2009 [cit. 08. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/ceb8919b-6634-4702-8c06-b7f49d38c0c1/Globalni-eticky-kodex-cestovniho-ruchu-UNWTO.pdf>.

Miroslav Valina. *Aktuality*. [online] 2012 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://valina.cz/index.php?odkaz=aktuality>.

Muzeum loutek Plzeň. [online] 2013 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.muzeumloutek.cz/index.php>.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. *Národní rozvojový program mobility pro všechny*. [online] Praha, 2008 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/dokumenty/Mobilita.pdf>.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. *Euroklíč*. [online] 2010a [cit. 22. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/projekty/euroklice.html>.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. *Euroklíč v Plzeňském kraji*. [online] 2010b [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/projekty/euroklice/600-eurokliv-plzenskem-kraji.html>.

NĚMCOVÁ, Barbora. *Postižení v Plzni dostanou speciální klíč, otevřou si jím po celé Evropě*. [online] Idnes.cz, 2011 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: http://plzen.idnes.cz/postizeni-v-plzni-dostanou-specialni-klic-otevrou-si-jim-po-cele-evrope-1ar-plzen-zpravy.aspx?c=A110330_141458_plzen-zpravy_alt.

OSSATE. *Results of the OSSATE 2nd International Workshop, Athens 8 - 9 September 2005*. [online] Athens, One-stop-shop for Accessible Tourism in Europe, 2005 [cit. 16. 02. 2013] Dostupné z: http://www.ossate.org/library_news_002.jsp.

OSVALDOVÁ, Marie. *Plzeň vyznamenala dobrovolníky v oboru sociálních služeb*. [online] Plzeň.nejlepsi-adresa.cz, 2012 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: <http://plzen.nejlepsi-adresa.cz/zpravy/clanky/Plzen-vyznamenala-dobrovolniky-v-oboru-socialnich-sluzeb-12410>.

PALATKOVÁ, Monika. *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 207 s. ISBN 978-80-247-3749-2.

Parlamentní listy. *Plzeň se hlásí do soutěže Eden*. [online] Aktualizace 20. 02. 2013 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/parlament/obcevolicum/Plzen-se-hlasi-do-souteze-Eden-excelentni-turisticka-destinace-263395>.

Parking Plzeň. *Rychtářka má přístup bez bariér a sociální zařízení na Euroklíč*. [online] 2011 [cit. 18. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.parkingplzen.cz/aktualne/rychtarka-ma-pristup-bez-barier-a-socialni-zarizeni-na-eurokliv.aspx>.

Parking plzeň. *Orientační přehled ostatních parkovacích ploch*. [online] 2013 [cit. 18. 03. 2013] Dostupné z: http://www.parkingplzen.cz/Files/parking/sluzby_pro_verejnost/orient-park.pdf.

PECUCH, Martin. *Suvenýry*. [online] Plzen.eu, 2010 [cit. 02. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/uzij-si-plzen/sluzby/suvenyry/>.

PECUCH, Martin. *Asistovaná individuální doprava pro zdravotně postižené občany*. [online] Plzen.eu, 2011a [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/zivot-v-plzni/vyridte-si-na-uradu/clanky-16/asistovana-individualni-doprava-pro-zdravotne-postizene-obcany-1.aspx>.

PECUCH, Martin. *Úřady, služby bez bariér*. [online] Plzen.eu, 2011b [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/o-meste/plzen-bez-barier/urady-sluzby/urady-sluzby-bez-barier.aspx>.

PECUCH, Martin. *Sport, kultura bez bariér*. [online] Plzen.eu, 2011c [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/o-meste/plzen-bez-barier/sport-kultura/sport-kultura-bez-barier.aspx>.

PECUCH, Martin. *Obchody, lékárny bez bariér*. [online] Plzen.eu, 2011d [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/o-meste/plzen-bez-barier/obchody-lekarny/obchody-lekarny-bez-barier.aspx>.

PECUCH, Martin. *Doprava a mobilita: bezbariérové čerpací stanice*. [online] Plzeň - turista, 2013a [cit. 16. 04. 2013] Dostupné z: http://www.plzen-turista.cz/obcan/zivot-v-plzni/plzen-bez-barier/doprava-a-mobilita/chap_29732/doprava-a-mobilita.aspx.

PECUCH, Martin. *Doprava a mobilita: Provozovatelé bezbariérové veřejné dopravy*. [online] Plzeň – turista, 2013b [cit. 16. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.plzen-turista.cz/obcan/zivot-v-plzni/plzen-bez-barier/doprava-a-mobilita/doprava-a-mobilita.aspx>.

PECUCH, Martin. *Doprava a mobilita: bezbariérové komunikace pro pěší*. [online] Plzeň – turista, 2013c [cit. 05. 04. 2013] Dostupné z: http://www.plzen-turista.cz/obcan/zivot-v-plzni/plzen-bez-barier/doprava-a-mobilita/chap_29735/doprava-a-mobilita.aspx.

PECUCH, Martin. *Sport: bezbariérová sportoviště pro veřejnost*. [online] Plzeň – turista, 2013d [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: http://www.plzen-turista.cz/obcan/zivot-v-plzni/plzen-bez-barier/sport/chap_29743/sport.aspx.

Pilsner Urquell. *Cena prohlídky*. [online] 2013 [cit. 17. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.prazdrojvisit.cz/cz/prohlidka-pilsner-urquell-pro-verejnost/cena-prohlidky/>.

Pivovar Groll. *Unikátní pivovar v Plzni*. [online] 2013 [cit. 17. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.pivovargroll.cz/>.

Plzeňské historické podzemí. *Úvodní strana*. [online] 2013 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.plzenskepodzemi.cz/>.

Pmdp. *Jízdní řády: 72*. [online] 2013 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: http://jizdnirady.pmdp.cz/DZJR_dynamic.aspx?lineName=72&from=60000257&to=60000243&startDate=13.3.2013&endDate=31.3.2013.

Pmdp. *Výroční zpráva 2011*. [online] 2012 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: http://www.pmdp.cz/Files/pmdp/vyrocní_zpravy/PMDP_Vyrocní_zprava_2011.pdf.

Praha 1. Instalace zvonků pro invalidní občany. [online] 2010 [cit. 14. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.praha1.cz/cps/odbory-a-oddeleni-7310.html>.

PROKŠ, Václav. *V historickém centru Plzně mají vozičkáři problém najít toaletu*. [online] Plzeň – nejlepší adresa, 2010 [cit. 21. 03. 2013] Dostupné z: <http://plzen.nejlepsi-adresa.cz/zpravy/clanky/V-historickem-centru-Plzne-maji-vozikari-problem-najit-toaletu-8697>.

PRSKAVCOVÁ, Martina, MARŠÍKOVÁ, Kateřina, ŘEHOŘOVÁ, Pavla, ZBRÁNKOVÁ, Magdalena. *Společenská odpovědnost firem, lidský kapitál, rovné příležitosti a environmentální management s využitím zahraničních zkušeností*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008, ISBN 978-80-7372-436-8.

První slovanský golfový club. *Kde nás najdete*. [online] 2009, [cit. 05. 04. 2013] Dostupné z: http://www.1slgc.cz/index.php?page=range_lokace.

ROŠÍ, Luboš. *Skoro polovina spojů Českých drah už je bezbariérových*. [online] Česká televize, 2012 [cit. 23. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/164348-skoro-polovina-spoju-ceskych-drah-uz-je-bezbarierovych/>.

RYGLOVÁ, Kateřina, BURIAN, Michal, VAJČNEROVÁ, Ida. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vydání, Praha: Grada, 2011, 213 s., ISBN 978-80-247-4039-3.

Sdružení občanů EXODUS. *Ubytování*. [online] 2010 [cit. 26. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.exodus.cz/sekce/ubytovani.html>.

Sociální služby města Plzně. *Katalog sociálních služeb 2011*. [online] Odbor sociálních služeb Magistrátu města Plzně, 2011 [cit. 17. 03. 2013] Dostupné z: http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_0_cely.pdf.

Sociální služby města Plzně. *Služby pro zdravotně postižené*. [online] 2013 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://socialnisluzby.plzen.eu/oblasti-sluzeb/zdravotne-postizeni/sluzby-pro-zdravotne-postizene.aspx?LayID=2>.

Správa železniční dopravní cesty. *Podpis smlouvy Průjezd Plzní*. [online] 2011 [cit. 19. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.szdc.cz/pro-media/tiskove-zpravy/podpis-prujezd-plzni.html>.

ŠESTÁKOVÁ, Irena, LUPAČ, Pavel. *Budovy bez bariér: návrhy a realizace*. 1. vyd., Praha: Grada, 2010, 128 s., ISBN 978-80-247-3225-1.

Škodaland. *Popis sportovišť*. [online] 2012 [cit. 01. 04. 2013] Dostupné z: <http://www.skodaland.eu/popis-sportovist/>.

- Techmania. [online] 2013 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.techmania.cz/>.
- UNESCAP. *Takayama Declaration – Appendix*. [online] 2009 [cit. 20. 09. 2012] Dostupné z: http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf.
- United Nations. *World Population Ageing 2009*. [online] United Nations: Population Division, Department of Economic and Social Affairs, 2009 [cit. 11. 02. 2013] Dostupné z: http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf.
- VALINA, Miroslav. *Kam bez bariér – Plzeňsko*. 1. Vyd., Brno: CPress, 2012, 152 s., ISBN 978-80-264-0063-9.
- VALINA, Miroslav. *Kudy, kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku 2011*. Plzeň: Odbor sociálních služeb Magistrátu města Plzně, 2011, 59 s.
- Vláda České republiky. *Dokumenty Vládního výboru pro zdravotně postižené občany*. [online] 2004 [cit. 22. 02. 2013] Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/vvzpo/dokumenty/priloha-c--2-6691/>.
- Vláda České republiky. *Program mobility Vládního výboru pro zdravotně postižené občany*. [online] 2010 [cit. 10. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/vvzpo/program-mobility/program-mobility-79350/>.
- VOGELOVÁ, Markéta. *Světové trendy v cestovním ruchu: Cestování seniorů, zpráva*. [online] Praha: CzechTourism, 2009 [cit. 12. 02. 2013] Dostupné z: http://www.czechtourism.cz/files/statistiky/clanky/09_03_09_seniorsky_cr.pdf.
- VYSOKAJOVÁ, Margerita. *Hospodářské, sociální, kulturní práva a zdravotně postižení*. Praha: Karolinum, 2000, 139 s., ISBN 80-246-0057-9.
- WESTCOTT, Jacqueline. *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg: European Commission, 2004, 32 s., ISBN 92-894-7678-8.
- World Health Organization. *World Report on Disability 2011*. Geneva, 2011, 325 s., ISBN 978 92 4 068521 5.
- Západočeské muzeum v Plzni. *Muzeum církevního umění plzeňské diecéze*. [online] 2013 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.zcm.cz/index.php?page=museum-cirkevniho-umeni-menu>.
- Zoologická a botanická zahrada města Plzně. [online] 2013 [cit. 20. 03. 2013] Dostupné z: <http://www.zooplzen.cz/>.

Použitá legislativa

Metodický pokyn k vyhlášce č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti).

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením (10/2010 Sb. m. s.).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Seznam příloh

Příloha A: Osnova strukturovaného rozhovoru

Příloha B: Rozhovor se Štěpánkou

Příloha C: Rozhovor s Milanem

Příloha D: Rozhovor s Hanou

Příloha E: Rozhovor s Petrem

Příloha F: Rozhovor s Evou

Příloha G: Rozhovor s Radovanem

Příloha A: Osnova strukturovaného rozhovoru

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A Jak se podle vás město Plzeň staví k problematice bezbariérovosti?

1B Všímate si nějakých iniciativ města?

2 Euroklíč v Plzni

2A Máte Euroklíč? Používáte ho? Kde nejvíce?

2B Myslíte, že je míst s Eurozámky v Plzni dostatek? Kde byste si popřípadě přáli nový zámek?

2C Přijde vám, že je v Plzni dostatek bezbariérových (veřejných) toalet?

3 Informovanost

3A Když se rozhodujete někam se vydat v Plzni, kde nejčastěji získáváte informace o přístupnosti?

- **Internet**

3B Na kterých stránkách vyhledáváte informace o přístupnosti nejčastěji?

3C Používáte stránky www.plzen.eu a jejich sekci Plzeň bez bariér?

3D Používáte elektronickou bezbariérovou mapu města Plzně?

3E Stalo se vám někdy, že jste na internetu nenašel potřebné informace a musel jste je získávat jinak? Popřípadě jak?

3F Myslíte si, že na internetu je dostatek informací o bezbariérových místech v Plzni?

- **Brožury** (Kudy, kam a jak v Plzni o berlich a na vozíku a Kam bez bariér – Plzeňsko)

3G Znáte tyto brožury, používáte je?

3H Přijdou vám údaje z brožury užitečné? Dozvěděli jste se z nich něco nového?

3I Stalo se někdy, že údaje v brožurě neodpovídali skutečnosti? Pokud ano, jak přesně?

- **Turistická informační centra**

3J Jaké máte zkušenosti s informačními centry v Plzni?

3K Jak byl ochotný personál?

3L Stalo se vám někdy, že jste byl špatně informován, nebo nebyly přístupné informace? Pokud ano, jaké?

4 Doprava

4A Používáte městskou hromadnou dopravu v Plzni? Jaké s ní máte zkušenosti?

4B Využil/a jste někdy linku č. 72? Někaké dojmy?

4C Jsou zaměstnanci Plzeňských městských dopravních podniků ochotni pomoci?

4D Používáte bezbariérové taxi? Jaké s ním máte zkušenosti?

4E Jezdíte do Plzně někdy vlakem? Stala se vám někdy při cestě nějaká komplikace (i na nádraží)? Jaká?

4F Máte nějaké zkušenosti s Centrálním autobusovým nádražím v Plzni?

4G Jak se nejčastěji pohybujete po chodnících? Narážíte na nějaké překážky?

5 Památky a atraktivita

5A Přijde vám, že je v Plzni dostatek bezbariérových památek?

5B Je nějaká památka, na které vám vadí, že je bariérová?

6 Ubytovací zařízení

6A Co u vás rozhoduje při výběru ubytování?

6B Máte nějaké zkušenosti s ubytovacími zařízeními v Plzni? Jaké z nich máte dojmy?

6C Přijde vám, že je v Plzni dostatečná kapacita bezbariérového ubytování?

Podívejte se na obrázek. Představte si, že byste trasu projel/a.

11B Jaké z ní máte dojmy? Přejde vám jako vhodný okruh pro návštěvníka Plzně?

11C Myslíte, že byste na trase narazil/a na nějaké bariéry?

Bezbariérové trasy kolem Boleveckých rybníků

11D Zkusil/a jste si tuto trasu někdy projet? Jaké z ní máte dojmy případně nějaké problémy?

11E Jsou podle vás tyto oficiální trasy dostačující? Uvítal/a byste novou trasu? Kde by podle vás měla vést?

11F Uvítal/a byste doporučenou trasu, jak strávit den s dítětem?

11G Uvítal/a byste, kdyby návrh tipů na výlet, jak trávit odpoledne nebo celý den v Plzni na vozíku?

12 Celkové shrnutí

12A Jak byste celkově ohodnotil/a možnosti pro cestovní ruch bez bariér v Plzni? Uspokojivé či neuspokojivé?

12B Myslíte si, že je Plzeň vhodná destinace pro bezbariérový cestovní ruch? Doporučil/a byste jí pro výlet známému vozíčkáři?

12C Kde vidíte největší bariéry v Plzni?

12D Co byste chtěl/a, aby se v Plzni změnilo?

Příloha B: Rozhovor se Štěpánkou

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A „Podle mě se staví suprově a snaží se.“

1B „Vššímám si změny v poslední době, zejména v dopravě a úpravu budov univerzity.“

2 Euroklíč v Plzni

2A „Mám ho a používám. V Plzni hlavně kvůli záchodům, nejvíc asi v Pallovce a na Magistrátu. Myslím, že je to velmi prospěšné, nedostane se tam nikdo nepovolaný a udržuje se tam dobrá hygiena.“

2B „Myslím, že na veřejných toaletách na náměstí by měl být bezbariérový záchod s eurozámkem“.

2C „Mohlo by jich být víc, ale zatím to pokryje eurozámek v Pallově ulici.“

3 Informovanost

3A „Hlavně z internetu. Také občas na něco narazím v Radničních listech nebo v časopisu Vozíčkář, který odbírám, ale tam vyloženě nehledám. Ale jak říkám, pokud něco zjišťuji, tak určitě nejvíce používám internet.“

• Internet

3B „Zejména stránky kudyznudy.cz, stránky Plzně (plzen.eu) i stránky konkrétních restaurací, muzeí, zámků a tak.“

3C „Znám, ale moc nepoužívám.“

3D „Občas se na ní podívám.“

3E „Myslím, že ani ne. Bariéra je velmi individuální. Já osobně nemívám problémy, mám mechanický vozík, tak se vejdu všude lépe než někdo s elektrickým vozíkem.“

3F „Já myslím, že ano.“

• Brožury

3G „Ano znám. Používám je, ale ne nějak moc často.“

3H „Určitě, obě jsou pěkné. Hlavně Kam bez bariér, ráda cestuji i do okolí Plzně a jsou tam dobré tipy.“

3I Víím, že v Kudy, kam a jak v Plzni o berlich a na vozíku něco nesedělo, ale nevzpomenu si teď co. Ale Kam bez bariér je výborná.

• Turistická informační centra

3J „Myslím, že v Plzni je celkem problém, že nejdůležitější informační centrum v Plzni na náměstí má vešku velký schod, přes který vozík nepřejede. Myslím, že zejména pro vozíčkáře, co přijede do Plzně je to velká bariéra, informační centrum by chtěl navštívit každý turista a podle mě by mělo být upravené.“

3K „Jela jsem sama, tak mi nemohl nikdo pomoci nadzvednout vozík. Pamatuji si, že jsem poměrně dlouho čekala, než mi někdo pomohl dovnitř a personál si mne ani nevšiml, jak čekám venku.“

3L „Často se stane, že má restaurace bezbariérový záchod, ale ve vchodu do restaurace je velký schod. Stává se tak, že se něco na první pohled tváří bezbariérově a pak člověk narazí na překážku.“

4 Doprava a mobilita

4A „Teď už jezdím jen autem. Dříve, když jsem studovala, jezdila jsem MHD a mám dobré zkušenosti. Jenom mi vadí, že noční autobusy nemají předem označeno, zda přijede nízkopodlažní, ale většinou jezdí stále staré autobusy se schody.“

4B „Nepoužívám.“

4C „Co pamatuji, tak sem se nikdy nesetkala s neochotným řidičem.“

4D „Ano, už jsem s nimi jela a bylo to v pořádku.“

4E „Ne, vlakem bych nikdy nejela, děší mě jen představa být na vozíku stísněna ve vlaku.“

4F „Nemám, ani autobusy moc nejezdím.“

4G „Celkově v Plzni je to dobré. Například oproti Praze je tady mnohem lepší úroveň jak chodníků, tak městské dopravy.“

5 Památky a atraktivita

5A „Asi ano, až na výjimky.“

5B „Jak jsem již řikala, určitě bych byla pro opravu informačního centra. Také schodolez na radnici je ve špatném stavu a ani ho známí nedoporučují používat. Také, co si pamatuji, když jsem byla naposledy v Západočeském muzeu, musel mne někdo vynést do 1. patra.“

6 Ubytovací zařízení

6A „Bezbariérový pokoj si беру hlavně kvůli koupelně, stačí mi vana, jen potřebuji madla. A občas mi nevyhovují vyvýšené záchody, na které mám problém se dostat. Pokud to chci zjistit, jak to vypadá, musím do hotelů volat, protože jen slovo bezbariérové nestačí.“

6B „Nemám, jen vím o kempu Ostende, že je bezbariérový.“

6C „Tak to netuším.“

6D „Asi bych si vybrala Exodus, slyšela jsem, že je to tam pěkné a Třemošná není tak daleko.“

7 Stravovací zařízení

7A „Já chodím všude. Většinou mi přátelé ale musejí nosit, skoro do všech barů a restaurací vedou schody. V Plzni je to těžká krize se schody (směje se). Můj oblíbený klub je House Of Blues, jsou tam sice 2 nebo 3 schody, což není tak hrozné a ani nemají bezbariérový záchod, ale mám to tam ráda. Výborná je také Buena Vista. Kdybych chtěla sama zajít na kávu v centru, nevěděla bych kam jít. Maximálně mne napadá McDonald's, ale to není žádná pěkná kavárna.“

7B „Asi ten House Of Blues a Žumbera má mnoho schodů.“

7C „Přijde mi, že v Plzni v centru je určitě nedostatek. Velká většina zařízení má schody.“

7D „Nikdy jsem neměla žádný problém.“

8 Kina a divadla

8A „S divadly Komorním a Velkým mám jen dobré zkušenosti, jsou obě bezbariérové.“

8B „Z kin upřednostňuji Cinestar v Olympii, mají tam vyhrazena dobrá místa pro vozíčkáře. Cinema City v Plaze mi nebylo doporučeno, prý se tam špatně dostává do řad.“

8C „Slyšela jsem, že už je také bezbariérová, ale ještě jsem v ní nebyla.“

8D „Uspokojivé.“

9 Sportovní zařízení

9A „Chodím pravidelně střílet do Armádního střeleckého stadionu v Lobzích. Areál je dobře upraven. A pak do bazénu na Slovany, ten je bezbariérový podle mě už 15 let, pro vozíčkáře je super.“

9B „Nechodím, ale slyšela jsem, že tam vozíčkáři mají dobré parkování, přístup, toalety i jsou jim vyhrazena dobrá místa.“

9C „Pro mne uspokojivé, zejména bych vyzdvihla střelnici a bazén. Také jsem slyšela, že na Lobzích půjčují pomůcky na paragolf, což bych si chtěla vyzkoušet.“

10 Obchody

10A „Do Tesca.“

10B „Ale asi ano.“

10C „Samozřejmě krámy v centru jsou nedostupné, například Koření od Antonína v Dominikánské ulici.“

11 Bezbariérové trasy

11A „Na procházku je pěkná oblast v Lobzích podél řeky.“

11B „Podle mě to není lukrativní bezbariérová trasa, sice pokryje památky v centru, ale cesta je velmi nepříjemná, všude okolo náměstí v centru je historická dlažba.“

11C „Mě by nejvíce vadila dlažba a kostky kolem náměstí. Pro můj mechanický vozík takhle cesta určitě není příjemná, ale možná pro někoho jiného to není tak hrozné.“

11D „Bolevák jsem projela, je to tam super, skvěle upravené, dokonce je bezbariérová i pláž.“

11E „Přijde mi, že jedna trasa je plná historických památek, druhá v přírodě kolem rybníků. Možná chybí trasa s nějakými atraktivitami, jako lukrativní vidím oblast Lobež u střelnice, kam chodím střílet. Jednou sem tam šla s mamkou na vycházku podél řeky a moc se mi tam líbilo. V létě se tam dá i koupat. Poté mi napadá stezka od Štruncových sadů k Plaze, je tam pěkná cyklostezka a kompletně bez bariér.“

11F „Samozřejmě.“

11G „To by bylo moc fajn.“

12 Celkové shrnutí

12A „Uspokojivé, zejména díky změnám v posledních letech.“

12B „Já myslím, že určitě. Oproti Brnu je v Plzni situace výborná. V Praze by se mi to taky nelíbilo.“

12C „Podle mne nejhorší je architektonická úprava budov, některé mají sice bezbariérový záchod, ale bariérový přístup. Někdy jsou sice provedeny úpravy, které nakonec nevyhovují, je vidět, že budovy bývají navrhovány bez konzultace s vozíčkáři.“

12D „Mělo by se dbát na opravu a kontrolu plošin, neboť se často stává, že nefungují. Také bych opravila radnici, dala bych zvenku zvonek na turistické informační centrum na náměstí, aby tam vozíčkář nemusel čekat dlouho a zaměstnanci centra mu případně mohli pomoci dovnitř. A také mi v Plzni chybí nějaký vyloženě bezbariérový klub.“

Příloha C: Rozhovor s Milanem

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A „Podle mě se staví výborně k problematice, jen si myslím, že pořád je co zlepšovat.“

1B „Před několika lety jsem se měl vyjadřovat k místům, kde bych si představoval sjezdy na chodnicích a přechodech, organizovalo to ÚMO 1.“

2 Euroklíč v Plzni

2A „Mám a používám, hlavně v Aree Bory a v Pallovce kvůli záchodu. Někdy ho požívám i v Praze.“

2B „Myslím, že Euroklíč by měl být umístěn na každém bezbariérovém záchodě. Často se stává, že na něj chodí davy lidí a pak je na bezbariérových záchodech špatná hygiena a my vozíčkáři nemáme na výběr jiný záchod jako ostatní.“

2C „Vždy by jich mohlo být víc. A také záchody na náměstí by se měly upravit.“

3 Informovanost

3A „Zejména přes své známé z Vozíčkářů Plzeňska.“

- **Internet**

3B „Já nepoužívám internet.“

- **Brožury**

3G „Znám a i je používám.“

3H „Určitě, zejména mne zajímají výlety i do okolí Plzně, které jsou v Kam bez bariér.“

3I „Nevšiml jsem si ničeho.“

- **Turistická informační centra**

3J „Byl jsem v centru na náměstí, dostal jsem se tam s asistentkou s mechanickým vozíkem.“

3K „V pohodě.“

3L „Ani si nic neuvědomuji.“

4 Doprava a mobilita

4A „Ano, jezdím autobusem a tramvají. Osobně si myslím, že máme nejlepší MHD v ČR.“

4B „No já je jezdila i u nás č. 71, ale zrušili jí, že byla nevyužitá. Psali jsme proti tomu petici, tak uvidíme, jak to dopadne.“

4C „Jsou rozhodně.“

4D „Párkrát jsem s ním jel, ale nevyužívám ho často. Zkušenosti mám dobré.“

4E „Vlakem jezdím často a i s elektrickým vozíkem. Párkrát se mi stalo, že mi dráhy zapomněli přistavit plošinu, ale jinak mám dobré zkušenosti.“

4F „Nemám.“

4G „Chodníky v centru celkem jdou, mám dobrý elektrický vozík, co toho vyjede hodně. Ani historická dlažba mi nevadí. Plzeň je ale pěkně upravená, chvíli jsem bydlel v Praze, ale po tom, jak se upravila Plzeň, bych už se do Prahy vrátit nechtěl.“

5 Památky a atraktivita

5A „Myslím, že by se mohlo zpřístupnit více památek. Fajn je, že katedrála sv. Bartoloměje je přístupná.“

5B „S elektrickým vozíkem se člověk dostává všude špatně. Je lepší jet na mechanickém vozíku. Nelíbí se mi, jak je řešen přístup do Západočeského muzea a do vyšších pater radnice.“

6 Ubytovací zařízení

6A „Koupelna, mě konkrétně vyhovuje sprchový kout.“

6B „Nemám.“

6C „Vím o několika hotelech, hotel Central a Parkhotel vím, že nabízejí bezbariérové ubytování, ale je poměrně drahé.“

6D „Jelikož mám omezenější finanční zdroje, rozhodl bych se pro Exodus. I s dopravou z Třemošné do Plzně to vyjde nejlevněji.“

7 Stravovací zařízení

7A „Většinou chodím na jídlo i do kaváren do obchodních domů. Mimo obchodní domy mám rád Boleveckou Pizzerii a kavárny Kačaba a Vídeňka.“

7B „Mě stačí, co tu je. Bary a hospody nenavštěvuji moc často.“

7C „Ano.“

7D „V pohodě.“

8 Kina a divadla

8A „Chodím do Velkého a Komorního divadla, někdy i do Pluta, kde se musím předem nahlásit.“

8B „Spíše chodím do Plazy, nemusí tam platit vstup doprovod.“

8C „Nebyl, ani nevím, že je bezbariérové.“

8D „Myslím, že docela uspokojivé.“

9 Sportovní zařízení

9A „Byl jsem několikrát v střelnici v Lobzích. Jinak moc nesportuji. Občas chodíme s přáteli na bowling do Ěčka.“

9B „Párkrát jsem byl na hokeji, mám tam vstup zdarma, navíc hala je hezky upravena.“

9C „Uspokojivé.“

10 Obchody

10A „Nejčastěji do Globusu, nejčastěji chodím tedy do nákupních středisek.“

10B „Asi ano.“

10C „Do mnoho menších obchodů v centru města není přístup.“

11 Bezbariérové trasy

11A „Nejvíce chodím asi v oblasti Lochotína nebo do Borského parku.“

11B „Líbí se mi, jak zahrnuje památky.“

11C „Historická dlažba mi na mém elektrickém vozíku celkem nevadí.“

11D „Zkusil. Zdá se mi, že je to trasa spíše pro vozík s doprovodem, protože tam jsou někdy trochu obtížně sjízdné šterky. Pro elektrický vozík je bezproblémová.“

11E „Ne, chtělo by to, aby jich bylo více. Třeba udělat oficiální okruh v oblasti Borského parku. Pro děti by mne napadla Kilometrovka a přes ní dojít do ZOO. Také cyklostezka od Tyršovo mostu k Plaze je fajn.“

11F „Určitě.“

11G „Ano.“

12 Celkové shrnutí

12A „Uspokojivé.“

12B „Ano.“

12C „Schody jsou pořád největší bariérou i mimo Plzeň.“

12D „Myslím, že pořád lze co zlepšovat, třeba přístup do památek jako radnice, muzeum a synagoga.“

Příloha D: Rozhovor s Hanou

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A „Snaží se, ale podle mě by se i mohlo něco vylepšit.“

1B „Všímám si změn určitě zejména v městské dopravě, podniky mne dokonce pozvali na testování tramvají. Bylo tam více vozíčkářů, vozili nás a ptali se, zda nám vyhovují.“

2 Euroklíč v Plzni

2A „Mám, ale zatím jsem ho použila jen jednou na záchod na pracáku.“

2B „Bohužel ani nevím, kde všude eurozámky jsou, vím jen o dvou místech. Město slibovalo, že nám dá jejich plánek, ale zatím jsem nic nedostala.“

2C „Určitě nedostatek, většinou ve městě musím chodit do restaurací a kaváren na záchod.“

3 Informovanost

3A „Používám hodně internet a Facebook, často to řeším až na místě, nebo od kamarádů.“

• Internet

3B „Většinou se snažím najít oficiální stránky zařízení, kam se chystám. Nebo se zeptám přátel na facebooku, jestli náhodou nemají zkušenosti s daným místem.“

3C „O těchto stránkách nevím, nikdy jsem na nich informace nehledala.“

3D „Nevím o ní.“

3E „Hodněkrát, většinou se optám kamarádů na facebooku a získávám tak informace postupně po částech.“

3F „Myslím, že jo.“

• Brožury

3G „Znám jen Kudy, kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku, moc jsem do ní nekoukala. Druhou neznám vůbec.“

• Turistická informační centra

3J „Byla jsem jen jednou na náměstí kupovat lístky, ale byl tam schod. Moje asistentka mi přes něj pomohla.“

3K „Ano, byli ochotní.“

3L „Asi ne. Ale stává se, že bezbariérové toalety nebývají úplně dobře řešeny, někdy se na záchod i s vozíkem nevejdu, nebo je příliš vysoko.“

4 Doprava a mobilita

4A „Ano jezdím30kou a někdy i nočními autobusy. 30 je super, jezdí všechny bezbariérové, ale u nočních autobusů nikdy není v rádu napsáno, který autobus bude nízkopodlažní. Je to docela loterie.“ (směje se)

4B „Nejela jsem s ním, ale vím, že jezdí.“

4C „Když mám u sebe asistenta, tak ani pomoc od řidičů nepotřebuji. S Mechanickým vozíkem je snad i lepší vystupovat bez plošiny.“

4D „Jezdím s nimi často, nemůžu si stěžovat.“

4E „Ano, když se jízda nahlásí vlakem, je to v pohodě. Plzeňský nádraží je úplně bez bariér, jen jsem musela platit 20 Kč za použití záchodu a to mi přijde docela hodně. Jednou jsem také jela výtahem v podchodu u nádraží a byl v příšerném stavu, docela jsem se bála.“

4F „Nemám, nikdy jsem tam nebyla. Autobusy ani nejezdím.“

4G „Ve městě bych se na elektrickém vozíku nehnula, proto jezdím více na mechanickém, elektrický používám, jen po Lochotíně, kde je to kompletně bezbariérové.“

5 Památky a atraktivita

5A „Památky mne moc nelákají. Ani nevím kolik jich v Plzni je. Byla jsem jen v pivovaru, Techmanii a ZOO.“

5B „Slyšela jsem, že do radnice se nedá dostat do druhého patra. Když jsem tam byla naposledy, vynášeli mne známí. Určitě by bylo dobré, kdyby to opravili. Také v Západočeském muzeu je špatná plošina.“

6 Ubytovací zařízení

6A „Koupelna určitě, já potřebuji sprchu, ale i někdy se stane, že sedátko ve sprchovém koutu mi nevyhovuje. Někdy to dopadne tak, že se celou dovolenou nespřichuji.“

6B „V Plzni ne.“

6C „Nevím.“

6D „Exodus, slyšela jsem, že je tam dobrá atmosféra.“

7 Stravovací zařízení

7A „Nejčastěji chodím do Kačaby, je výborná. Mám ráda také Caffé Felliny a chodím i do McDonald's.“

7B „Nějak lépe upravila Zach's Pub.“

7C „Podle mne je tu nedostatek restaurací a hospod, zejména těch, co mají vyhovující toalety.“

7D „Podle mne mají zatím přístup špatný, který by se mohl vylepšit. Neumí komunikovat, často se stává, že obsluha se baví pouze s asistentem a ne s hostem. Mne se na nic nezeptají a dělají, jako kdybych nebyla v místnosti.“

8 Kina a divadla

8A „V Plzni jsem byla ve Velkém a Komorním divadle, všechno proběhlo v pořádku. Divadla jsou pěkně upravena.“

8B „Je mi to jedno, chodím do obou.“

8C „Byla jsem tam jednou, vím, že je bezbariérové.“

8D „Uspokojivé.“

9 Sportovní zařízení

9A „Já nijak nesportuji, ale byla jsem v bazénu a je to tam v pořádku. Pro vozíčkáře je také dobrý sport boccia, občas ho hrajeme.“

9B „Chodím na každý hokejový zápas. Musím chodit alespoň o hodinu dříve, abych dostala místo. Funguje to totiž na principu: Kdo dřív přijde, ten dřív mele.“

9C „Pro mne určitě uspokojivé, zas tolik nesportuji.“

10 Obchody

10A „Nejčastěji chodím nakupovat do obchodních center.“

10B „Myslím, že to nejpotřebnější stačí v nákupních centrech.“

10C „Často se stává, že vozík pípá při průchodu detektory. Je nepříjemné, když nás pak prohledávají a nechápou, že pípá samotný vozík. Vadí mi, že obchod se zdravou výživou v centru je bariérový V Šípce, jmenuje se Herbio.“

11 Bezbariérové trasy

11A „Nejčastěji asi do Borského parku a k Boleveckým rybníkům.“

11B „Myslím, že je to pro návštěvníka pěkný okruh s památkami.“

11C „Zvládla bych ho asi jen s asistentem, protože pak mi nevdí kostky a historická dlažba.“

11D „Ano, byla jsem tam, ale nesouhlasím, že je kompletně bezbariérová, když jsem na ní jela naposledy, pamatuji si, že tam bylo hodně šterku a moc to nešlo projet.“

11E „Myslím, že by jich klidně mohlo být více, nejlepší bylo, kdyby na trase byla nějaká hospoda.“ (směje se)

11F „Určitě by nebyla špatná.“

11G „Uvítala.“

12 Celkové shrnutí

12A „Uspokojivé.“

12B „Asi ano.“

12C „Největší bariéru vidím asi v architektuře budov, často je vidět, že budovu navrhuje zdravý člověk, co neprokonzultoval bezbariérové úpravy s vozíčkářem. A pak nejsou doladěné detaily správně. Například záchod bývá příliš vysoko, nebo v příliš stísněné místnosti.“

12D „Mohlo by přibýt více bezbariérových barů, více toalet. Osobně bych si i přála, aby se změnil přístup personálu v restauracích a nepřehlíželi mě.“

Příloha E: Rozhovor s Petrem

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A „Dobře. V jiných městech je situace mnohem horší.“

1B „Zejména ÚMO 1. Spolupracoval jsem s nimi na určování míst, kde by se tvořily bezbariérové přechody, ročně jich přibýlo přibližně 10. A tak se nyní v pohodě dostanu z domova (Košutky) až na náměstí.“

2 Euroklíč v Plzni

2A „Mám a využívám ho. V Plzni na záchod v Pallově ulici, ale většinou ho více využiji v zahraničí, například v Holandsku jsem ho využil i na výtah.“

2B „Mohli by být všude.“ (směje se)

2C „Ani ne, vždycky by to mohlo být lepší.“

3 Informovanost

3A „Většinou na stránkách zařízení, kam se chci vydat.“

• Internet

3B „Snažím se najít na stránkách toho cíle, kam se chci vydat. Ale nyní už to moc neřeším, v rámci Plzně už vím, jak to kde vypadá“

3C „Občas na ně koukám.“

3D „Vím o ní, ale nepoužívám jí.“

3E „Stalo určitě, když jsem nenašel informace, hledal jsem jiné zařízení.“

3F „Ano.“

• Brožury

3G „Znám jen Kudy, kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku, ale nepoužívám jí moc často.“

3H „Určitě jsou užitečné, ale jak říkám, moc jsem si je neprohlížel.“

3I „Nevím o ničem.“

• Turistická informační centra

3J „Žádné.“

3L „Ano, ale konkrétně v Plzni ani ne.“

4 Doprava a mobilita

4A „Ani moc ne, nejčastěji jezdím autem. Párkrát jsem jel autobusem i tramvají a mám jen dobré zkušenosti. Nočními autobusy jezdím jen, když s sebou někoho mám, aby mi případně pomohl do autobusu.“

4B „Nikdy jsem nejel, ale vím o něm“

4C „Celkem jsou, nesetkal jsem se s žádným zásadním problémem. Jen jednou se řidiči zasekla plošina, ale snažil se to opravit.“

4D „Nepoužívám, většinou jezdím obyčejným taxíkem. Asistenci nijak nepotřebuji.“

4E „Ano, v Plzni je nádraží v pohodě, jen se občas čeká, než přivezou plošinu. Od nádraží mne většinou někdo vyzvedne autem.“

4F „Nemám, od té doby, co jsem na vozíku, jsem na autobusovém nádraží nebyl. Nedá se tam dostat, navíc většina autobusů není nízkopodlažní.“

4G „Myslím, že celková úroveň chodníků je v Plzni lepší než ve většině jiných měst.“

5 Památky a atraktivita

5A „Asi ano.“

5B „Žádná mne nenapadá.“

6 Ubytovací zařízení

6A „Rozhoduje bezbariérová koupelna, mám radši vanu.“

6B „Byl jsem jen v prostorách hotelu Angelo, ale ubytován jsem tam nebyl. V Angelu to bylo pěkné.“

6C „Ani nijak nevím, kolik je tu bezbariérových hotelů.“

6D „Asi bych zvolil nejlevnější čtyřhvězdičkový hotel s vanou i přes vyšší cenu, když jedu na dovolenou, chci si jí pořádně užít v luxusu. Přece jenom nejezdím tak často.“

7 Stravovací zařízení

7A „Rád chodím Na Spilku a k Salzmannům.“

7B „Vadí mi, že mnoho restaurací v Plzni jsou ve sklepech, kam vede mnoho schodů.“

7C „Ano.“

7D „Zatím jsem se nesetkal se žádnými problémy.“

8 Kina a divadla

8A „Ano, Komorní divadlo je bezbariérové a ve Velkém divadle je plošina, ale nevím, jaká je.“

8B „Upřednostňuji spíše CineStar v Olmypi, Plaza je mi nesympatická a má myslím schodiště.“

8C „Nebyl ani jsem nevěděl, že je bezbariérové.“

8D „Uspokojivé.“

9 Sportovní zařízení

9A „Jezdím hodně na handbiku, zejména kolem Boleveckých rybníků. Na handbiku sedíte hodně nízko a je nepříjemné jezdit na silnici, kde jezdí auta. V zimě také jezdím na monoski.“

9B „Na stadiony moc nechodím. Byl jsem jednou na hokeji a bylo to příjemné.“

9C „Uspokojivé, stačí mi cyklostezky, na kterých mohl jezdit.“

10 Obchody

10A „Do supermarketů.“

10B „Myslím, že některé obchody v centru města by se měly zbavit schodů. Když si člověk představí komplikace vůbec se do krámu dostat, radši půjde jinam. Například obchod maso – uzeniny Zeman na Americké třídě má alespoň pět schodů. A tam mají opravdu dobré uzeniny.“

10C „Schody jsou pořád největší problém.“

11 Bezbariérové trasy

11A „Já spíš jezdím na kole. Ale na procházku bych doporučil okruh okolo Boleveckých rybníků.“

11B „Trasa mi přijde v pohodě.“

11C „Já na této trase na žádné bariéry nenarazím, mám větší kolečka, tak nemám takový problém na kostkách.“

11D „Projížděl jsem tam několikrát, sice ne asi všechno, ale většinu určitě. Nenarazil jsem na žádné problémy.“

11E „Mohlo by být více tras, která se dá dobře projet na handbiku. A pro novou trasu bych klidně spojil nějakou cyklostezku vedoucí městem třeba s nějakou památkou.“

11F „Moc rád.“

11G „Rozhodně.“

12 Celkové shrnutí

12A „Uspokojivé.“

12B „Myslím, že ano, ze zkušenosti se tu dá pohybovat v pohodě i oproti jiným městům určitě.“

12C „Přijde mi, že ne všechny starší budovy se dají přizpůsobit, občas to je úprava složitá, nebo to nakonec nevyhovuje.“

12D „Často se stává, že plošiny nefungují nebo musíte složitě hledat někoho, kdo by plošinu odemkl, nejlepší by bylo, kdyby více těchto pomůcek v Plzni bylo osazeno eurozámkem. Také na radnici by měla být zvedací plošina a v Západočeském muzeu plošina k výtahu.“

Příloha F: Rozhovor s Evou

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A „Podle mě pozitivně. Bývala v Plzni situace mnohem horší.“

1B „Určitě nízkopodlažních tramvají je stále více. A také kolem mého domu přibývá bezbariérových chodníků.“

2 Euroklíč v Plzni

2A „Mám, ale zatím jsem ho nepoužila. Ve městě jsem zatím nepotřebovala na záchod.“

2B „Je mi to v podstatě jedno, já se mohu i na nohy postavit, tak se dostanu i na neupravený záchod.“

2C „Přijde mi, že jich je dost, ale jsou špatně řešené, často se stává, že mají příliš úzká futra. A někdy je uvnitř málo místa, že se tam s asistentkou nevejdu.“

3 Informovanost

3A „Většinou poprosím asistentku, aby mi to zjistila.“

• Internet

3B „Já internet nemám.“

• Brožury

3G „Kudy, kam a jak v Plzni o berlích a na vozíku máme doma, ale moc jí nepoužíváme. Kam bez bariér neznám.“

3H „Určitě je pozitivní, že jí Plzeň zrealizovala.“

3I „Nevím.“

• Turistická informační centra

3J „Nemám zkušenosti, pokud něco potřebuji, většinou mi to obstarají asistenti.“

3L „Pokud jsem špatně informována, tak mně to nijak nevadí, já se svými nohama i vyjdu pár schodů. A jak jsem již zmiňovala, někdy o sobě budova tvrdí, že je bezbariérová, ale pak má malý záchod na který se s vozíkem nevejdu.“

4 Doprava a mobilita

4A „Jezdím celkem pravidelně tramvají, téměř všechny jsou bezbariérové. Většinou mám u sebe asistenta, tak ani plošinu nepotřebuji. S mechanickým vozíkem někdy plošina spíš horší než lepší, zasekávají se o ní malá kolečka vozíku. Plošina má spíše smysl pro elektrický vozík. Navíc se někdy i stane, že plošina nefunguje“

4B „Jezdila jsem autobusem č. 71, stávil mi u domu. Ale bohužel ho zrušili.“

4C „Záleží jak kdo. Ze začátku byli ostrý, ale teď už si asi zvykli a je to lepší. Pamatuji si, že i byli sprostí.“

4D „Jednou jsem s ním jela na ples, a bylo to v pořádku.“

4E „Ne, vlakem jsem nikdy nejela.“

4F „Nemám.“

4G „Občas mi vadí, že často na chodnicích narážím na díry.“

5 Památky a atraktivita

5A „Asi ano.“

5B „Určitě radnice by měla být bezbariérová, schodolez co tam je, je pomalý a poruchový.“

6 Ubytovací zařízení

6A „Rozhodně koupelna.“

6B „Nemám.“

6C „Bohužel nemám přehled o ubytování v Plzni.“

6D „Exodus, je to nejlevnější možnost s upravenou koupelnou.“

7 Stravovací zařízení

7A „Často chodím do Kačaby a Bolevecké Pizzerie.“

7B „Myslím, že kavárna Anděl by se mohla upravit, jsou tam 2 schody u vchodu a nevyhovující toalety.“

7C „Podle mne je jich dostatek, ale mohl by být větší výběr barů.“

7D „Nikdy jsem neměla žádný špatný pocit z obsluhy.“

8 Kina a divadla

8A „Chodím spíše do Komorního divadla, u vchodu je menší schod a jsou tam poměrně úzké záchody, ale dá se to zvládnout.“

8B „Chodím do obou, ale lepší je CineStar v Olympii.“

8C „Vím o něm, ale nikdy jsem v něm nebyla.“

8D „Označila bych jako uspokojivé.“

9 Sportovní zařízení

9A „Nechodím, pouze jsem byla na bowlingu v Ěčku. Občas s přáteli hrajeme bocciu.“

9B „Ne.“

9C „Nevím, opravdu se o sport příliš nezajímám.“

10 Obchody

10A „Já moc nechodím nakupovat, posílám většinou asistenty. A když už jdu, nikdy nejdu sama. Jezdíme nejvíce do supermarketů.“

10B „Asi dostatek, mě to rozhodně stačí.“

10C „Tam, kam chodíme, je to bezbariérové. Vadí mi, že do malých krámků v centru se nedostanu. Třeba do Herbia.“

11 Bezbariérové trasy

11A „Nejčastěji asi na Bolevecké rybníky. Dobrá je také procházka v Borském Parku.“

11B „Je to fajn okruh, až na chodníky.“

11C „Pro mne je nejhorší historická dlažba. Také některé nájezdy okolo náměstí jsou sice snižené, ale sama bez pomoci bych je nepřejela.“

11D „Zkusila. Je tam asfalt a lesní cesty.“

11E „Mohly by být i jiné typy tras. S nějakými aktivními zastávkami.“

11F „Ano.“

11G „Návrh výletu na den v Plzni bych určitě uvítala, hlavně aby to bylo pro všechny, pro dospělé i děti.“

12 Celkové shrnutí

12A „Uspokojivé.“

12B „Určitě, doporučila bych určitě, aby viděl památky.“

12C „Asi kostky v historickém centru jsou největší bariérou. Často také v Plzni jsou na chodnících díry, kterým se musím vyhýbat. Také toalety bývají označeny jako bezbariérové, ale ve skutečnosti jsou příliš úzké a není na nich udržovaná čistota.“

12D „Chtěla bych, aby žádná budova v Plzni nebyla bariérová, ale to asi všechno záleží na financích. Také bych dbala více na údržbu plošin v budovách, aby se nestávalo, že nefungují.“

Příloha G: Rozhovor s Radovanem

1 Postoj města Plzně k bezbariérovosti

1A „Dobře i odbor sociálních služeb se snaží. Samozřejmě všude je, co zlepšit. Ale já jsem v Plzni spokojený.“

1B „Vím, že město mnoho investovalo do bezbariérových úprav.“

2 Euroklíč v Plzni

2A „Mám, ale zatím jsem ho nepoužil.“

2B „Zatím jsem ani nezkoumal, kde jsou.“

2C „Nikdy jich není dost a myslím, že ani v Plzni. Zde to zachraňují obchodní domy nebo úřady.“

3 Informovanost

3A „Nejvíce používám internet, ale nejlepší informace člověk získá, když zařízení obvolá. Na portálech jsou informace bez záruky.“

• Internet

3B „Na portálech bezbatour.cz nebo portál Lipno bez bariér, ale tam bohužel informace o Plzni nejsou.“

3C „Vím, že existují, jsou užitečné, ale nepoužívám je.“

3D „Vím o ní, nepoužívám jí, ale je super pro někoho, kdo by chtěl na výlet.“

3E „Často chybí detailní informace o bezbariérovém ubytování. Většinou hotely musím obvolávat a žádat je, aby mi poslali fotku koupelny.“

3F „Myslím, že někde chybí informace o bezbariérovém ubytování v Plzni. Na cestovních portálech informace o plzeňském ubytování chybí, oproti jiným krajům.“

• Brožury

3G „Ano znám obě. V Kam bez bariér i je o mě zmínka.“ (směje se)

3H „Jsou obě užitečné, ale v Kam bez bariér by mohlo být více detailnější informace o ubytování.“

3I „Nevím.“

• Turistická informační centra

3J „Je super, že se dá předním na náměstí parkovat. I přístup je v pohodě, mě jeden schod nevadí.“

3K „Byl ochotný.“

3L „Ne.“

4 Doprava

4A „Málo kdy, spíše jezdím autem.“

4B „Nikdy jsem s ním nejel.“

4C „Většinou jsou ochotní. Někdy je ale ani nepotřebuji a vyskočím i bez plošiny.“

4D „Nikdy jsem bezbariérové taxi nevyužil.“

4E „Jel jsem asi před devíti lety a bylo to příšerný. Vlak neměl bezbariérový vagon a ani mi nepřistavili plošinu. Dříve bylo nádraží bezbariérové, až na cestu k nástupišti. Nyní jsem slyšel, že i to už je opraveno.“

4F „Na autobusovém nádraží jsem na vozíku nikdy nebyl.“

4G „Ani nemůžu říct, že bych narážel vyloženě na nějaké bariéry. Stav komunikací je tu rozhodně lepší, než například v menších městech. Ale vybavuji si, že kostky u kostela na náměstí jsou hodně nepřijemné.“

5 Památky a atraktivita

5A „Dostatek jich tu podle mě není.“

5B „Chtěl bych se podívat na kostelní věž na náměstí. (směje se) Ale asi je to nemožné. Také radnice je úplně bariérová, mají tam schodolez, ale je potřeba se předem nahlásit a

je tak pomalý, že by člověk měl přijet o hodinu dříve. Kdyby přijela větší skupina vozičkářů, než by se dostali nahoru, trvalo by to celý den.“

6 Ubytovací zařízení

6A „Určitě je nejdůležitější vzhled koupelny, stačí mi vana, ale někdy je nejlepší hotel požádat, aby mi poslali fotku, jak koupelna vypadá.“

6B „Přímo v Plzni nemám. Ale jinak často cestuji.“

6C „Zda jich je dostatek nedokážu potvrdit. Problematické s hotely bývá, že některé o sobě tvrdí, že jsou bezbariérové, jen proto, že odstranily prahy. Jiné hotely zas o sobě tvrdí, že jsou bariérové, ale ve skutečnosti by mi mohly i vlastně vyhovovat.“

6D „Exodus určitě, s autem několika kilometrů vzdálenost od Plzně není problém.“

7 Stravovací zařízení

7A „Oblíbenou mám Na Spilce, je bezbariérová. Večer rád chodím do Nekonečného šumu, je tam 1 velký schod, ale vždy mi někdo pomůže. Také klub 21 mám rád a je bez bariér.“

7B „Vadí mi restaurace Potrefená Husa, která je poměrně nová, ale má mnoho schodů, vysoké židle a podia. Také mi v Plzni chybí bezbariérová mexická restaurace.“

7C „Restaurací je dostatek. Barů také dostatek, nikdy nechodím sám, tak mi mohou případně pomoci přátelé. Oproti stejně velkým městům, jako třeba Brno, tu jsou podle mě podobné možnosti.“

7D Jak se k vám chová personál v restauracích, kavárnách a barech?

8 Kina a divadla

8A „Do divadel moc nechodím, byl jsem několikrát v Divadle Alfa a bylo kompletně upravené.“

8B „Chodím jen do Olympie, mají širokou uličku a mohu vyjet do vyšších řad. V Plaze jsou v uličce v sálu vyšší schody a místa pro vozičkáře jsou jen dole v první řadě přímo u plátna.“

8C „Nebyl, ale vím, že je bezbariérové.“

8D „Uspokojivé určitě.“

9 Sportovní zařízení

9A „Chodím hodně do posiloven. Také do bazénu na Slovanech. Na handbiku jezdím na Krkavec, jsou tak super trasy. Nejlepší je totiž jezdit mimo silnice, jezdit na handbiku mezi auty je velmi nebezpečné.“

9B „Chodím na hokej. Jediné co mi vadí, že člověk musí chodit brzo, aby dostal místo.“

9C „Řekl bych, že uspokojivé.“

10 Obchody

10A „Do větších obchodních domů.“

10B „Ano, myslím, že je dostatek.“

10C „Ani ne.“

11 Bezbariérové trasy

11A „Nechodím, maximálně jdu se psem na Bolevecké rybníky a Krkavec“. Jezdím ale spíše na kole, dostanu se tak všude, kam bych se i na vozíku nedostal a navíc mnohem rychleji.“

11B „Pro turistu je dobrá, je na ní většina památek.“

11C „Nepřijde mi, že jsou na ní bariéry, je v pohodě.“

11D „Mnohokrát, hlavně na handbiku. Podle mě na ní žádné problémy nejsou.“

11E „Určitě by se mohla vymyslet trasa do okolí, přímo v Plzni mne nic nenapadá.“

11F „Určitě jo.“

11G „Myslím, že by to neuškodilo.“

12 Celkové shrnutí

12A „Asi uspokojivé.“

12B „Podle mě Plzeň obecně není atraktivní lokalita, ale někomu jinému by mohla vyhovovat.“

12C „Žádné mne nenapadají.“

12D „Vždy jde něco vylepšit, pro turisty by bylo asi nejlepší, kdyby se zmapovalo lépe bezbariérové ubytování.“

Abstrakt

RAJCHLOVÁ, K. *Podmínky pro rozvoj cestovního ruchu bez bariér na příkladu města Plzně*. Bakalářská práce. Plzeň: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 76 s., 2013

Klíčová slova: bezbariérový cestovní ruch, handicap, Plzeň, vozíčkář

Téma této bakalářské práce zní „Podmínky pro rozvoj cestovního ruchu bez bariér na příkladu města Plzně“. V práci je vysvětlen pojem bezbariérový cestovní ruch, jeho hlavní skupiny účastníků a bariéry, na které tyto skupiny při cestování narážejí. Poté je ohodnoceno město Plzeň jako destinace bezbariérového cestovního ruchu. Hodnocení je rozděleno na dvě části, v první části je Plzeň zhodnocena externím pozorovatelem a v druhé části Plzeň ohodnotí vozíčkáři za využití strukturovaných rozhovorů. Z hodnocení jsou zjištěny přednosti i nedostatky města. Na základě poznatků získaných během zpracování tohoto tématu, jsou na závěr doporučeny návrhy na vylepšení podmínek cestovního ruchu bez bariér v Plzni.

Abstract

RAJCHLOVÁ, K. *The requirements for development of accessible tourism using example of the city of Plzeň*. Bachelor thesis. Plzeň: Faculty of Economics, University of West Bohemia in Plzeň, 76 p., 2013

Key words: accessible tourism, handicap, Plzeň, wheelchair user

The topic of this Bachelor thesis is “The requirements for development of accessible tourism using example of the city of Plzeň”. In this thesis is described the accessible tourism, the groups of its main participants and the barriers that these participants are facing while travelling. Then the city of Plzeň will be evaluated as a destination of accessible tourism. The evaluation will be divided into two main parts. In the first part Plzeň will be evaluated by an external observer and in the second part by wheelchair users with the help of structured interviews. As a result of this evaluation we will find some advantages and deficiencies of the city. At the end of this thesis there will be suggested some improvements on accessible tourism in Plzeň, which will be made from the conclusions gained from the evaluation.