

Iveta Hamarneh (ed.)
Radka Marčeková (ed.)
Zygmunt Kruczek (ed.)

Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries – theoretical definition, research, analysis, recommendations



Akademia Wychowania Fizycznego
im. Bronisława Czecha w Krakowie



Project: Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries

International Visegrad Fund
Visegrad Grant No. 22220127

Project co-ordinator

- CZ – Pan-European University, Prague

Project partners

- SK – Matej Bel University in Banská Bystrica
- PL – University of Physical Education in Cracow
- CZ – Sports Club Jedlička Liberec
- SK – Central Slovakia Tourist Board
- SK – Civic association Mosty
- CZ – Liberec Region

The monograph was published with the support of International Visegrad Fund, and the Pan-European University, Prague

Editors

Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D.

Doc. Ing. Radka Marčėková, PhD.

Zygmunt Kruczek, dr hab. prof. AWF

Authors

Part 1

Chapter 1

Accessible Tourism as a Part of Tourism for All

Mgr. et Mgr. Petra Chaloupková Košlíková, Ph.D, Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D., Mgr. Monika Klímová, Ph.D., doc. Ing. Ľubomír Kmeco, PhD.

Chapter 2

Liberec Region

Mgr. et Mgr. Petra Chaloupková Košlíková, Ph.D, Mgr. Monika Klímová, Ph.D., doc. Ing. Ľubomír Kmeco, PhD.

Chapter 3

Liberec Region from the Perspective of People with Specific Needs

Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D., Mgr. Monika Klímová, Ph.D., Mgr. et Mgr. Petra Chaloupková Košlíková, Ph.D,

Chapter 4

Tourism Offer in the Liberec Region for People with Specific Needs

Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D., Mgr. et Mgr. Petra Chaloupková Košlíková, Ph.D, Mgr. Monika Klímová, Ph.D.

Part 2

Chapter 5

Social Tourism: Reflections on Perspectives, Challenges, and Contributions

Doc. Ing. Radka Marčėková, PhD., Prof. Ing. Kristína Pompurová, PhD., Mgr. Ivana Šimočková, PhD., Doc. Ing. Ľubomír Kmeco, PhD., Bc. Rebeka Liberdová

Chapter 6

Is the Tourism Offer in the Banská Bystrica Region Moving Towards Greater Inclusion?

Doc. Ing. Radka Marčėková, PhD., Prof. Ing. Kristína Pompurová, PhD., Doc. Ing. Ľubica Šėbová, PhD., Mgr. Ivana Šimočková, PhD., Bc. Rebeka Liberdová

Chapter 7

The Challenges of Inclusive Tourism: A Slovak Study on Travelers with Health Disabilities

Prof. Ing. Kristína Pompurová, PhD., Mgr. Ivana Šimočková, PhD., Doc. Ing. Radka Marčėková, PhD., Doc. Ing. Ľubica Šėbová, PhD.

Part 3

Chapter 8

Inclusive tourism - an attempt at providing a definition and comparison with other concepts.

Literature review

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF, Katarzyna Gmyrek, dr, Danuta Ziřka, dr, Karolina Korbiel, dr

Chapter 9

Region Małopolska

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF

Chapter 10

People with disabilities - Motives, preferences and determinants of tourist activity of people with disabilities

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF, Katarzyna Gmyrek, dr, Danuta Ziżka, dr, Karolina Korbiel, dr

Chapter 11

Accessibility of tourist attractions in Małopolska for people with disabilities

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF, Katarzyna Gmyrek, dr

Chapter 12

Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities: A Case Study on Krakow Museums

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF, Katarzyna Gmyrek, dr, Danuta Ziżka, dr, Karolina Korbiel, dr, Mgr. Karolina Nowak

Chapter 13

Adaptation of tourist accommodation in Małopolska for people with special needs

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF, Katarzyna Gmyrek, dr, Danuta Ziżka, dr, Karolina Korbiel, dr, Mgr. Karolina Nowak

Chapter 14

Recommendations resulting from the conducted research within the project "Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries"

Reviewers

doc. Ing. Anna Šenková, PhD.

doc. Ing. Věra Seifertová, CSc.

ISBN: 978-80-86847-98-6

Brief description of Authors

Katarzyna Gmyrek, dr

ORCID ID: 0000-0002-6053-6208

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

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

Hamarneh Iveta, Ing., Ph.D.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4724-098X>

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Business, Pan-European University, Spalena 76/14, 110 00 Praha 1 – Nove Mesto, the Czech Republic, www.peuni.cz.

Email: iveta.hamarneh@peuni.cz

Iveta Hamarneh is a Head of the Department of Tourism. She has much experience in the teaching of courses regarding tourism. She is actively involved in promoting the tourism sector in the Czech Republic through membership in the Czech Travel Press, Society of Scientific Experts in Tourism, Association for Tourism and Leisure Education and Research, and European Regions for Competitive and Sustainable Tourism. She is attending and organizing the tourism conferences. She is also engaged in various projects on tourism and performed as a reviewer for several journals.

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

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-8975-0647>

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Business, Pan-European University, Spalena 76/14, 110 00 Praha 1 – Nove Mesto, the Czech Republic, www.peuni.cz.

Email: petra.koslikova@peuni.cz

Petra Chaloupková Košílková holds a Ph.D. in Ethnology. In her teaching and practice, she focuses on the history and culture, destination management, gastronomic, and rural tourism. In the realm of tourism for all, she leverages her experience from projects aimed at inclusion. She is a member of professional organizations that focus on the development of culture and gastronomic tourism. She presents the results of her work in scholarly articles and at conferences. She also has experience in peer review activities.

Klímová Monika, Mgr., Ph.D.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1661-1119>

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Business, Pan-European University, Spalena 76/14, 110 00 Praha 1 – Nove Mesto, the Czech Republic, www.peuni.cz.

Mrs. Monika Klímová is a doctor of philosophy, applied ethics. In her publications and research activities, she focuses primarily on intercultural communication in tourism, ethical communication, the specifics of providing tourism services reflecting the cultural differences of specific tourist segments. She publishes in a number of scientific journals, participates in scientific conferences, works as a reviewer of several scientific journals, is a member of a number of professional organizations

Doc. Ing. Lubomír Kmeco, Ph. D.

ORCID ID: 0000-0003-0622-0605

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Business, Pan-European University, Spálená 76/14, 110 00 Prague 1, Prague, the Czech Republic, www.peuni.cz

E-mail: lubomir.kmeco@peuni.cz

Lubomír Kmeco is an associate professor in the field of tourism. At present, he is working at the Pan-European University in Prague, Faculty of Business. His main field of research is tourism destination management, tourism for all, impacts of tourism, cultural tourism, and tourism marketing. In addition, he writes articles, presents his research results in various journals, and participates in domestic and foreign conferences, seminars, etc.

Karolina Korbiel, dr

Department of Tourist Traffic Service, Faculty of Tourism and Recreation, University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland, <https://wtir.awf.krakow.pl/katedra-turystyki-i-rekreacji/zaklad-teorii-rekreacji-i-turystyki/17-kat-tur-rek/artykuly-pracownikow/3/423-dr-karolina-korbiel>

Email: karolina.korbiel@awf.krakow.pl

Karolina Korbiel holds a Ph.D. in Physical Education from the University of Physical Education in Kraków, her main research interests are in the field of impact of new media (in particular social media) on consumer behavior in tourism and leisure. Her recent works have been published in important Polish scientific journals like *Folia Turistica*, *Journal of Outdoor Recreation and Tourism* or *Tourism*.

Zygmunt Kruczek, dr hab. prof. AWF

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

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

Email: zygmunt.kruczek@awf.krakow.pl

Geographer, professor, Ph.D. in physical culture. He specializes in research on tourist attractions, regional aspects of the geography of tourism, tourism promotion and information, author of 30 books and over 200 scientific articles published in foreign and domestic magazines, President of the Polish Association of Tourism Experts, traveler, visited 130 countries.

Bc. Rebeka Liberdová

Ul. mládeže 2356/35, 058 01 Poprad

Email: rebekaliberdova@gmail.com

Rebeka Liberdová is a student at the Department of Tourism at the Faculty of Economics at Matej Bel University in Banská Bystrica. She works as a student scientific assistant under the guidance of doc. Ing. Radka Marčeková, PhD., where she participates in partial tasks that follow the Visegrad Fund project 22220127 “Application of Principles of Inclusion in Tourism in the V4 Countries”.

Doc. Ing. Radka Marčeková, PhD.

ORCID ID: 0000-0002-1392-0944

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Tajovského 10, 975 90 Banská Bystrica, Slovakia, www.ef.umb.sk

Email: radka.marcekova@umb.sk

Radka Marčeková is an Associate Professor of the Department of Tourism at the Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovakia. She devotes herself to the issues of

health tourism, marketing of tourism enterprises, destination marketing, tourism information services, tourism transport services, volunteer tourism. She has published more than 90 research papers in domestic and international magazines and conference proceedings.

Mgr. Karolina Nowak

ORCID 0000-0002-7251-0638

Affiliation: (<https://wtir.awf.krakow.pl/>), University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland (<https://www.awf.krakow.pl/>) third-year student of the Doctoral School of the University of Physical Education, E-mail karolina.nowak@doctoral.awf.krakow.pl

He specializes in research on the health aspects of tourism, practices mountain tourism and travels. Scientific discipline: Physical culture sciences.

Prof. Ing. Kristína Pompurová, PhD.

ORCID ID: 0000-0003-4721-9379

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Tajovského 10, 975 90 Banská Bystrica, Slovakia, www.ef.umb.sk.

Email: kristina.pompurova@umb.sk

Kristína Pompurová is a professor in tourism at the Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovakia, where she guarantees the quality of the bachelor of tourism degree and co-guarantees the master and PhD. tourism degree. Her main research interests are long-term focused on the tourism destination attractiveness, organized events, as well as the tour operator industry. In the last period she has been dealing with platform economy, eWOM and accessible tourism topics.

Doc. Ing. Ľubica Šebová, PhD.

ORCID ID: 0000-0003-3786-9212

Department of Marketing and Tourism, Ambis University, Lindnerova 575/1, 180 00 Praha 8 – Libeň, Czech Republic

Email: lubica.sebova@mail.ambis.cz

Ľubica Šebová is an Associate Professor at Ambis University in Prague, Czech Republic. She is personally interested in issues related to the efficiency and performance of tourism organizations, financial controlling, destination management, accessible tourism, and sharing economy.

Mgr. Ivana Šimočková, PhD.

ORCID ID: 0000-0003-2769-3022

Affiliation: Department of Tourism, Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Tajovského 10, 975 90 Banská Bystrica, Slovakia, www.ef.umb.sk.

Email: ivana.simockova@umb.sk

Ivana Šimočková is an assistant professor at the Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovakia. She devotes herself to the issues of tourism management and marketing, to human resources management and to gastronomy. Her long-term research focus is on destination image, thus elaborated through topics of public diplomacy in Bachelor and Master thesis and tourism destination image in defended Doctoral thesis. During the recent timeframe, she has been engaging with subjects related to the platform economy and accessible tourism.

Danuta Žižka, dr

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

Affiliation: Department of Recreology and Wellness, Faculty of Recreation and Space Sports, University School of Physical Education, Al. Jana Pawła II 78, 31-571 Kraków, Poland

<https://wtir.awf.krakow.pl/instytut-rekreacji-i-sportow-przestrzeni/zaklad-rekreologii-i-odnowy-biologicznej?id=579>

Email: danuta.zizka@awf.krakow.pl

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

Obsah

Úvod.....	16
Úvod.....	18
Wstęp	20
Introduction.....	22
Část 1 / Part 1	24
Chapter 1	25
Přístupný cestovní ruch jako součást cestovního ruchu pro všechny	25
1. Úvod.....	25
2. Literární rešerše.....	26
3. Závěr	30
Zdroje	30
Accessible Tourism as a Part of Tourism for All.....	32
1. Introduction.....	32
2. Literature Review.....	32
3. Conclusion	37
References.....	37
Chapter 2.....	39
Liberecký kraj	39
Zdroje	40
Liberec Region	41
References.....	42
Chapter 3	43
Liberecký kraj z pohledu osob se specifickými potřebami.....	43
1. Úvod.....	43
2. Lidé se specifickými potřebami v cestovním ruchu.....	44

3. Metody výzkumu	44
4. Výsledky a diskuze	45
5. Doporučení pro budoucí rozvoj přístupného turismu v Libereckém kraji.....	50
6. Závěr	50
Zdroje	51
Liberec Region from the Perspective of People with Specific Needs	53
1. Introduction.....	53
2. People with Special Needs in Tourism	54
3. Research Methods.....	54
4. Results and discussion	55
5. Recommendations for future development of accessible tourism in Liberec region.....	60
6. Conclusion	61
References.....	61
Chapter 4.....	63
Nabídka cestovního ruchu v Libereckém kraji pro osoby se specifickými potřebami	63
1. Úvod.....	63
2. Nabídka cestovního ruchu v Libereckém kraji	64
3. Cíle a metody zpracování.....	65
4. Výsledky a diskuze	66
5. Příklady dobré praxe	75
6. Případová studie – Jablonec nad Nisou – nabídka destinace z hlediska přístupnosti	79
7. Závěr	81
Zdroje	82
Tourism Offer in the Liberec Region for People with Specific Needs	84
1. Introduction.....	84
2. Tourism offer in the Liberec Region.....	85

3. Objectives and methodology.....	86
4. Results and discussion	87
5. Examples of best practices	96
6. Case study – Jablonec nad Nisou – Accessibility of the destination	100
7. Conclusion	102
References.....	103
Časť 2 / Part 2	105
Chapter 5.....	106
Sociálny cestovný ruch: úvahy o jeho perspektívach, výzvach a prínosoch	106
1. Úvod.....	106
2. Cieľ a metódy.....	107
3. Výsledky a diskusia	107
4. Záver	118
Zdroje.....	119
Social Tourism: Reflections on Perspectives, Challenges, and Contributions	122
1. Introduction.....	122
2. Methods.....	123
3. Findings.....	123
4. Conclusion	133
References.....	134
Chapter 6.....	137
Smeruje ponuka cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji k väčšej inklúzii?	137
1. Úvod.....	137
2. Charakteristika regiónu	138
3. Cieľ a metódy skúmania	139
4. Výsledky skúmania, diskusia a odporúčania	140

5. Záver	145
Zdroje	145
Is the Tourism Offer in the Banská Bystrica Region Moving Towards Greater Inclusion?	148
1. Introduction	148
2. Characteristics of the region	149
3. Objective and Methods	149
4. Results, Discussion and Recommendations	151
5. Conclusion	156
References	156
Chapter 7	159
Výzvy inkluzívneho cestovného ruchu: Štúdia o slovenských cestovateľoch so zdravotnými obmedzeniami	159
1. Úvod	159
2. Metodológia	160
3. Výsledky	161
4. Záver	166
Zdroje	167
The Challenges of Inclusive Tourism: A Slovak Study on Travelers with Health Disabilities	169
1. Introduction	169
2. Methods	170
3. Results	171
4. Conclusion	176
References	177
Część 3 / Part 3	179
Chapter 8	180
Turystyka włączająca; próba zdefiniowania i porównania z innymi pojęciami. Recenzja literatury	180

1. Introduction.....	180
2. Literature review	181
3. Wyniki.....	186
4. Podsumowanie	190
Literatura.....	191
Inclusive tourism - an attempt at providing a definition and comparison with other concepts.	
Literature review	194
1. Introduction.....	194
2. Literature review	195
3. Results.....	200
4. Conclusion	203
References.....	204
Chapter 9	207
Region Małopolska	207
Literatura.....	209
Region Małopolska	210
References.....	211
Chapter 10.....	213
Osoby niepełnosprawne - Motywy, preferencje i uwarunkowania aktywności turystycznej osób niepełnosprawnych.....	213
1. Przedmiot i metody badań	213
2. Wyniki badań	213
3. Wnioski	219
People with disabilities - Motives, preferences and determinants of tourist activity of people with disabilities	221
1. Subject matter and methods of research	221
2. Research Results	222

3. Conclusion	227
Chapter 11	228
Dostępność atrakcji turystycznych w Małopolsce dla osób z niepełnosprawnościami	228
1. Przedmiot i metody badań.....	228
2. Wyniki.....	228
3. Wnioski	231
Accessibility of tourist attractions in Małopolska for people	233
1. Object and methods of research	233
2. Results.....	233
3. Conclusions.....	236
Chapter 12.....	238
Dostępność zasobów dziedzictwa kulturowego dla osób z niepełnosprawnościami. Studium przypadku - muzea Krakowa	238
1. Przedmiot i metody badań.....	238
2. Wyniki.....	239
3. Wnioski	246
Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with	248
1. Object and methods of research	248
2. Results.....	249
3. Conclusions.....	257
Chapter 13.....	258
Przystosowanie turystycznej bazy noclegowej Małopolski.....	258
1. Przedmiot i metody badań.....	258
2. Wyniki.....	258
3. Wnioski	260
Adaptation of tourist accommodation in Małopolska.....	262
1. Object and methods of research	262

2. Results.....	262
3. Conclusions.....	264
Chapter 14.....	266
Rekomendacje wynikające z przeprowadzonych badań w ramach projektu „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries”	266
Recommendations resulting from the conducted research within the project "Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries".	268
Závěr	270
Záver	273
Zakończenie	276
Conclusion	279

Úvod

Projekt „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries“ byl podpořen Visegradským fondem (Visegradský grant č. 22220127). Panevropská univerzita (Česká republika) byla žadatelem a koordinátorem projektu. Dalšími partnery byly:

- Univerzita Mateja Bela v Banské Bystrici, Slovenská republika
- University of Physical Education, Polsko
- Sportovní klub Jedlička Liberec, Česká republika
- Oblastná organizácia cestovného ruchu Stredné Slovensko, Slovenská republika
- Občianske združenie Mosty, Slovenská republika
- Liberecký kraj, Česká republika

Aplikace inkluze v cestovním ruchu nejenže představuje významnou výzvu pro naše země, ale také jedinečnou příležitost pro růst a inovace. Současná společnost zaznamenává stálý nárůst počtu osob se specifickými potřebami, včetně těch se zdravotními problémy, zdravotním postižením nebo jinými podmínkami, které vyžadují zvláštní opatření. Na trzích cestovního ruchu v České republice, Slovensku a Polsku panuje silná konkurence o zákazníky. Aby firmy a destinace prosperovaly v tomto konkurenčním prostředí, musí si vyvinout konkurenční výhodu a usilovat o přilákání věrných i nových zákazníků, včetně nových zákaznických segmentů. Přijetím inkluzivních praktik může odvětví cestovního ruchu nejen uspokojit potřeby těchto různorodých zákaznických segmentů, ale také připravit cestu k inkluzivnější a prosperující budoucnosti.

Tato potřeba je dále zdůrazněna současnou situací v cestovním ruchu, který byl silně zasažen pandemií COVID-19. Zdravotně a sociálně znevýhodnění návštěvníci představují potenciálně nový segment pro firmy a destinace. Historicky byla tato skupina často opomíjena, což vedlo k jejich vyloučení z mnoha příležitostí v cestovním ruchu.

Vzhledem k tomu, že účast na cestovním ruchu je právem každého, včetně osob se zdravotními nebo sociálními znevýhodněními, je nezbytné, aby se současná úroveň rozvoje cestovního ruchu přizpůsobila všem lidem. To znamená provádět strukturální změny fyzických prostor, aby byla zajištěna přístupnost, poskytovat komplexní školení personálu pro účinnou pomoc hostům se specifickými potřebami a zajistit jasnou a transparentní komunikaci o přístupnosti zařízení a služeb. K dosažení tohoto cíle musí nabídka cestovního ruchu v destinacích zahrnovat segmenty, které byly dříve vyloučeny kvůli nedostatku vhodné nabídky. To zahrnuje instalaci ramp, výtahů a bezbariérových toalet v hotelech, restauracích a turistických atrakcích. Dále je nutné vytvářet prostředí přátelské k senzorickým potřebám, poskytovat tlumočníky znakové řeči a nabízet informace v Braillově písmu nebo velkém tisku pro návštěvníky se smyslovými postiženími.

Navíc by marketingové a propagační materiály měly zdůrazňovat tyto inkluzivní prvky, aby potenciální návštěvníci byli informováni o snahách uspokojit jejich potřeby. Spolupráce s organizacemi, které zastupují osoby se specifickými potřebami, může poskytnout cenné informace a zajistit, že přijatá opatření jsou efektivní a skutečně přínosná.

Tím, že cestovní ruch učiníme přístupným a inkluzivním pro osoby se specifickými potřebami, mohou destinace nejen splnit etickou povinnost, ale také oslovit širší trh, čímž posílí svou konkurenční výhodu a odolnost v odvětví cestovního ruchu. Tento inkluzivní přístup nejen prospívá osobám se specifickými potřebami, ale také přispívá k více přívětivé a spravedlivé společnosti pro všechny.

Cílem je vytvořit prostředí, kde si každý může užívat výhody cestování a turismu, bez ohledu na své fyzické, smyslové nebo kognitivní schopnosti. To by nejen obohatilo životy osob se specifickými potřebami, ale také podpořilo rozmanitější a živější odvětví cestovního ruchu. Prostřednictvím odhodlaných snah a strategického plánování se může sektor cestovního ruchu stát vzorem inkluзивity a přístupnosti, což stanoví standard pro další průmyslová odvětví.

Mezinárodní tým výzkumníků a odborníků v této publikaci zdůrazňuje důležitost těchto opatření, poukazuje na příklady dobré praxe a úspěšné případové studie z různých zemí. Sdílením přeshraničních znalostí a zkušeností usiluje tým o vytvoření jednotného přístupu k inkluзивnímu cestovnímu ruchu, který lze globálně implementovat. Projekt podporuje inkluзивitu a přístupnost, zajišťuje, že každý má možnost plně se účastnit zážitků z cestovního ruchu.

Téma našeho projektu považujeme za velmi důležité. Dovolte nám vyjádřit naději, že předložená publikace může čtenářům přinést užitečné informace o inkluзи v cestovním ruchu v zemích Visegrádské skupiny.

Iveta Hamarneh
Radka Marčeková
Zygmunt Kruczek

Úvod

Projekt „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries“ bol podporený Visegradským fondom (Visegradský grant č. 22220127). Panevropská univerzita (Česká republika) bola žiadateľom a koordinátorom projektu. Ďalšími partnermi boli:

- Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, Slovenská republika
- University of Physical Education, Poľsko
- Sportovní klub Jedlička Liberec, Česká republika
- Oblastná organizácia cestovného ruchu Stredné Slovensko, Slovenská republika
- Občianske združenie Mosty, Slovenská republika
- Liberecký kraj, Česká republika

Aplikácia inklúzie v cestovnom ruchu nielenže predstavuje významnú výzvu pre naše krajiny, ale aj jedinečnú príležitosť pre rast a inovácie. Súčasná spoločnosť zaznamenáva stály nárast počtu osôb so špecifickými potrebami, vrátane tých so zdravotnými problémami, zdravotným postihnutím alebo inými podmienkami, ktoré vyžadujú osobitné opatrenia. Na trhoch cestovného ruchu v Českej republike, Slovensku a Poľsku panuje silná konkurencia o zákazníkov. Aby firmy a destinácie prosperovali v tomto konkurenčnom prostredí, musia si vyvinúť konkurenčnú výhodu a usilovať sa o prilákanie verných i nových zákazníkov, vrátane nových zákazníckych segmentov. Prijatím inkluzívnych praktík môže odvetvie cestovného ruchu nielen uspokojiť potreby týchto rôznorodých zákazníckych segmentov, ale tiež pripraviť cestu k inkluzívnejšej a prosperujúcej budúcnosti.

Táto potreba je ďalej zdôraznená súčasnou situáciou v cestovnom ruchu, ktorý bol silne zasiahnutý pandémiou COVID-19. Zdravotne a sociálne znevýhodnení návštevníci predstavujú potenciálne nový segment pre firmy a destinácie. Historicky bola táto skupina často zanedbávaná, čo viedlo k ich vylúčeniu z mnohých príležitostí v cestovnom ruchu.

Vzhľadom na to, že účasť na cestovnom ruchu je právom každého, vrátane osôb so zdravotnými alebo sociálnymi znevýhodneniami, je nevyhnutné, aby sa súčasná úroveň rozvoja cestovného ruchu prispôbila všetkým ľuďom. To znamená vykonávať štrukturálne zmeny fyzických priestorov, aby bola zaistená prístupnosť, poskytovať komplexné školenie personálu pre účinnú pomoc hosťom so špecifickými potrebami a zabezpečiť jasnú a transparentnú komunikáciu o prístupnosti zariadení a služieb.

Na dosiahnutie tohto cieľa musí ponuka cestovného ruchu v destináciách zahŕňať segmenty, ktoré boli predtým vylúčené kvôli nedostatku vhodnej ponuky. To zahŕňa inštaláciu rámp, výťahov a bezbariérových toaliet v hoteloch, reštauráciách a turistických atrakciách. Ďalej je nutné vytvárať prostredie priateľské k senzorickým potrebám, poskytovať tlmočníkov posunkovej reči a ponúkať informácie v Braillovom písme alebo veľkej tlači pre návštevníkov so zmyslovými postihnutiami.

Navyše by marketingové a propagačné materiály mali zdôrazňovať tieto inkluzívne prvky, aby potenciálni návštevníci boli informovaní o snahách uspokojiť ich potreby. Spolupráca s organizáciami, ktoré zastupujú osoby so špecifickými potrebami, môže poskytnúť cenné informácie a zabezpečiť, že prijaté opatrenia sú efektívne a skutočne prínosné.

Tým, že cestovný ruch urobíme prístupným a inkluzívnym pre osoby so špecifickými potrebami, môžu destinácie nielen splniť etickú povinnosť, ale aj osloviť širší trh, čím posilnia svoju konkurenčnú výhodu a odolnosť v odvetví cestovného ruchu. Tento inkluzívny prístup nielen prospieva osobám so špecifickými potrebami, ale tiež prispieva k viac prívetivému a spravodlivému spoločnosti pre všetkých.

Cieľom je vytvoriť prostredie, kde si každý môže užívať výhody cestovania a turizmu, bez ohľadu na svoje fyzické, zmyslové alebo kognitívne schopnosti. To by nielen obohatilo životy osôb so špecifickými potrebami, ale tiež podporilo rozmanitejšie a živšie odvetvia cestovného ruchu.

Prostredníctvom odhodlaných snáh a strategického plánovania sa môže sektor cestovného ruchu stať vzorom inkluzivity a prístupnosti, čo stanovuje štandard pre ďalšie priemyselné odvetvia.

Medzinárodný tím výskumníkov a odborníkov v tejto publikácii zdôrazňuje dôležitosť týchto opatrení, poukazuje na príklady dobrej praxe a úspešné prípadové štúdie z rôznych krajín. Zdieľaním cezhraničných znalostí a skúseností sa usiluje tím o vytvorenie jednotného prístupu k inkluzívnemu cestovnému ruchu, ktorý je možné globálne implementovať. Projekt podporuje inkluzivitu a prístupnosť, zaisťuje, že každý má možnosť plne sa zúčastňovať zážitkov z cestovného ruchu.

Téma nášho projektu považujeme za veľmi dôležitú. Dovoľte nám vyjadriť nádej, že predložená publikácia môže čitateľom priniesť užitočné informácie o inklúzii v cestovnom ruchu v krajinách Visegrádskej skupiny.

Iveta Hamarneh
Radka Marčeková
Zygmunt Kruczek

Wstęp

Projekt „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries“ dofinansowany został ze środków Funduszu Wyszehradzkiego (grant wyszehradzki nr 22220127). Wnioskodawcą i koordynatorem projektu była Panevropská univerzita (Czechy). Innymi partnerami byli:

- Univerzita Mateja Bela v Banské Bystrici, Slovenská republika
- Akademia Wychowania Fizycznego im. Bronisława Czecha w Krakowie, Polska
- Sportovní klub Jedlička Liberec, Česká republika
- Oblastná organizácia cestovného ruchu Stredné Slovensko, Slovenská republika
- Občianske združenie Mosty, Slovenská republika
- Liberecký kraj, Česká republika

Zastosowanie integracji w turystyce to nie tylko istotne wyzwanie dla naszych krajów, ale także wyjątkowa szansa na rozwój i innowacyjność. W dzisiejszym społeczeństwie stale rośnie liczba osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z problemami zdrowotnymi, niepełnosprawnością lub innymi schorzeniami wymagającymi specjalnych działań. Na rynkach turystycznych w Czechach, na Słowacji i w Polsce istnieje silna konkurencja o klientów. Aby prosperować w tym konkurencyjnym środowisku, firmy i kierunki podróży muszą zdobyć przewagę konkurencyjną i starać się przyciągnąć lojalnych i nowych klientów, w tym nowe segmenty klientów. Przyjmując praktyki włączające, branża turystyczna może nie tylko zaspokoić potrzeby tych różnorodnych segmentów klientów, ale także utorować drogę dla bardziej włączającej i dostatniej przyszłości.

Potrzebę tę dodatkowo podkreśla obecna sytuacja w branży turystycznej, która została poważnie dotknięta pandemią Covid-19. Odwiedzający znajdujący się w niekorzystnej sytuacji zdrowotnej i społecznej stanowią potencjalnie nowy segment dla firm i destynacji. Historycznie rzecz biorąc, grupa ta była często zaniedbywana, co prowadziło do jej wykluczenia z wielu możliwości turystycznych.

Ponieważ uczestnictwo w turystyce jest prawem każdego, w tym osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji zdrowotnej lub społecznej, istotne jest, aby obecny poziom rozwoju turystyki był dostosowany do potrzeb wszystkich ludzi. Oznacza to wprowadzenie zmian strukturalnych w przestrzeniach fizycznych w celu zapewnienia dostępności, zapewnienie kompleksowego szkolenia personelu, aby skutecznie pomagać gościom o określonych potrzebach, a także zapewnienie jasnej i przejrzystej komunikacji na temat dostępności obiektów i usług.

Aby osiągnąć ten cel, oferta turystyczna w destynacjach musi uwzględniać segmenty, które wcześniej były wykluczane ze względu na brak odpowiedniej oferty. Obejmuje to instalowanie podjazdów, wind i toalet dla niepełnosprawnych w hotelach, restauracjach i atrakcjach turystycznych. Konieczne jest także stworzenie środowiska przyjaznego sensorom, zapewnienie tłumaczy języka migowego oraz udostępnienie informacji w języku Braille’a lub dużą czcionką osobom z niepełnosprawnością sensoryczną.

Ponadto materiały marketingowe i promocyjne powinny podkreślać te elementy włączające, aby informować potencjalnych gości o wysiłkach zmierzających do zaspokojenia ich potrzeb. Współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby o konkretnych potrzebach może dostarczyć cennych informacji i zapewnić, że podjęte działania będą skuteczne i naprawdę korzystne.

Dzięki zapewnieniu dostępności i integracji turystyki dla osób o szczególnych potrzebach ośrodki turystyczne mogą nie tylko spełnić swoje obowiązki etyczne, ale także dotrzeć do szerszego rynku, wzmacniając swoją przewagę konkurencyjną i odporność w branży turystycznej. To włączające podejście nie tylko przynosi korzyści osobom o szczególnych potrzebach, ale także przyczynia się do tworzenia bardziej przyjaznego i sprawiedliwego społeczeństwa dla wszystkich.

Celem jest stworzenie środowiska, w którym każdy może czerpać korzyści z podróży i turystyki, niezależnie od swoich zdolności fizycznych, sensorycznych i poznawczych. Nie tylko wzbogaciłoby to życie osób o określonych potrzebach, ale także promowało bardziej zróżnicowany i tętniący życiem przemysł turystyczny. Dzięki zdecydowanym wysiłkom i planowaniu strategicznemu sektor turystyczny może stać się modelem inkluzywności i dostępności, wyznaczając standardy dla innych branż.

Międzynarodowy zespół badaczy i ekspertów w niniejszej publikacji podkreśla wagę tych działań, wskazuje na przykłady dobrych praktyk i udane studia przypadków z różnych krajów. Dzieląc się transgraniczną wiedzą i doświadczeniem, zespół dąży do stworzenia jednolitego podejścia do turystyki włączającej, które można wdrożyć na całym świecie. Projekt promuje inkluzywność i dostępność, zapewniając każdemu możliwość pełnego uczestnictwa w doświadczeniach turystycznych.

Temat naszego projektu uważamy za bardzo ważny. Wyrażamy nadzieję, że prezentowana publikacja może dostarczyć czytelnikom przydatnych informacji na temat integracji w turystyce w krajach Grupy Wyszehradzkiej.

Iveta Hamarneh
Radka Marčeková
Zygmunt Kruczek

Introduction

The project „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries“ was supported by the Visegrad Fund (Visegrad Grant No. 22220127).

The Pan-European University (the Czech Republic) was the applicant and coordinator of the project and the partners were as follows:

- Matej Bel University in Banská Bystrica, Slovak Republic
- University of Physical Education in Cracow, Poland
- Sports Club Jedlička Liberec, Czech Republic
- Central Slovakia Tourist Board, Slovak Republic
- Civic association Mosty, Slovak Republic
- Liberec Region, Czech Republic

The application of inclusion in tourism not only presents a significant challenge for our countries but also a unique opportunity for growth and innovation. Today's society is experiencing a steady increase in the number of people with specific needs, including those with health problems, disabilities, or other conditions that require special accommodations. In the tourism markets of the Czech Republic, Slovakia, and Poland, there is intense competition for customers. To thrive in this competitive environment, companies and destinations must develop a competitive advantage and strive to attract loyal and new customers, including new customer segments. By embracing inclusive practices, the tourism industry cannot only meet the needs of these diverse customer segments but also pave the way for a more inclusive and prosperous future.

This necessity is further highlighted by the current situation in tourism, which has been severely impacted by the COVID-19 pandemic. Health and socially disadvantaged visitors represent a potential new segment for companies and destinations. Historically, this group needs to be more noticed, which has excluded them from many tourism opportunities.

Given that participation in tourism is a right for everyone, including those with health or social disadvantages, the current level of tourism development must adapt its offerings to include all people. This means making structural changes to physical spaces to ensure accessibility, providing comprehensive staff training to assist guests with specific needs effectively, and ensuring clear and transparent communication about the accessibility of facilities and services.

To achieve this, tourism supply in destinations must cater to segments previously excluded due to the need for more suitable offerings. This includes installing ramps, elevators, and accessible restrooms in hotels, restaurants, and tourist attractions. Additionally, creating sensory-friendly environments, providing sign language interpreters, and offering information in Braille or large print are essential steps to accommodate visitors with sensory impairments.

Moreover, the marketing and promotional materials should highlight these inclusive features, ensuring that potential visitors know the efforts to accommodate their needs. Collaboration with organizations representing people with specific needs can provide valuable insights and ensure that the measures taken are effective and genuinely beneficial.

By making tourism accessible and inclusive for people with specific needs, destinations can fulfill an ethical obligation and tap into a broader market, thereby enhancing their competitive edge and resilience in the tourism industry. This inclusive approach not only benefits those with specific needs but also contributes to a more welcoming and equitable society for all.

Ultimately, the goal is to create an environment where everyone can enjoy the benefits of travel and tourism regardless of their physical, sensory, or cognitive abilities. This would enrich the lives of individuals with specific needs and foster a more diverse and vibrant tourism industry. Through dedicated efforts and strategic planning, the tourism sector could become a model of inclusivity and accessibility, setting a standard for other industries to follow.

The international team of researchers and practitioners will emphasize the importance of these measures in this publication, highlighting best practices and successful case studies from various countries. By sharing knowledge and expertise across borders, the team aims to create a unified approach to inclusive tourism that can be implemented globally. The project promotes inclusivity and accessibility, ensuring that everyone has the opportunity to participate fully in tourism experiences. We consider the topic of our project very important. Let us express our hope that the submitted publication may bring the readers some useful information about inclusion in tourism in the Visegrad countries.

Iveta Hamarneh
Radka Marčeková
Zygmunt Kruczek



Část 1 / Part 1

Tato část publikace, jejíž autory jsou Iveta Hamarneh, Petra Chaloupková Košlíková, Monika Klímová a Ľubomír Kmeco, se zaměřuje na přístupný cestovní ruch v rámci inkluzivního cestovního ruchu, analyzuje současný stav a nabídku cestovního ruchu v Libereckém kraji pro osoby se specifickými potřebami. Autoři hodnotí infrastrukturu a služby regionu, identifikují výzvy a příležitosti při poskytování služeb turistům s postižením. Zdůrazňují úspěšné příklady a osvědčené postupy, jako jsou zařízení s bezbariérovým přístupem a služby přizpůsobené různým druhům postižení.

Tato část publikace poskytuje doporučení pro další zlepšení, zdůrazňuje význam neustálé adaptace k zajištění rovného přístupu pro všechny návštěvníky. Tato analýza podtrhuje význam přístupnosti jako základního aspektu cestovního ruchu pro všechny.

This part, authored by Iveta Hamarneh, Petra Chaloupková Košlíková, Monika Klímová a Ľubomír Kmeco focuses on accessible tourism within the inclusive tourism framework, analyzing the Liberec Region's current state and tourism offer for people with specific needs. The authors assess the region's infrastructure and services, identifying both challenges and opportunities in accommodating tourists with disabilities. They highlight successful examples and best practices, such as facilities with barrier-free access and services tailored to various disabilities.

The part provides recommendations for further improvements, emphasizing the importance of continuous adaptation to ensure equal access for all visitors. This analysis underscores the significance of accessibility as a fundamental aspect of tourism for everyone.

Chapter 1

Přístupný cestovní ruch jako součást cestovního ruchu pro všechny

Abstrakt

Vývoj cestovního ruchu v posledním století postupně směřoval ke vzniku cestovního ruchu pro všechny. Ten postupně nabývá na významu a stává se významným sociálním fenoménem.

Termín cestovní ruch pro všechny vznikl ve Velké Británii v roce 1989. Součástí cestovního ruchu pro všechny jsou přístupný cestovní ruch, sociální cestovní ruch a udržitelný cestovní ruch. O významu cestovního ruchu pro všechny, respektive přístupného cestovního ruchu, svědčí fakt, že se této problematice začaly věnovat nejvyšší mezinárodní instituce, k nimž patří například. OSN, UNWTO, European Network for Accessible Tourism apod. Přístupný cestovní ruch představuje bezbariérový cestovní ruch, který umožňuje všem lidem naplňovat jejich potřeby, přání a touhy při účasti na cestovním ruchu. Přístupný cestovní ruch a jeho produkty, které se nabízejí v cílových místech cestovního ruchu, slouží k uspokojování potřeb všech účastníků v cestovním ruchu, tzn. nejen zdravotně handicapovaných (např. návštěvníků s problémy pohybového aparátu, zraku, sluchu) ale i malých dětí, těhotných žen, seniorů, dokonce cestujících s objemným zavazadlem. Přístupný cestovní ruch, který je zaměřen např. k uspokojování potřeb handicapovaných účastníků v cestovním ruchu, není záležitostí masového cestovního ruchu. Slouží jako vhodný prostředek pro udržitelný rozvoj cestovního ruchu v cílových místech, protože napomáhá řešit problémy sezónnosti, udržuje zaměstnanost. Podniky, instituce, cílová místa i stát mají z rozvoje takového cestovního ruchu dodatečné příjmy apod.

Klíčová slova: Cestovní ruch pro všechny, handicapovaní návštěvníci, předpoklady vzniku cestovního ruchu pro všechny, přístupný cestovní ruch.

JEL Classification: Z32

1. Úvod

V posledních desetiletích ve světě došlo k významnému rozvoji cestovního ruchu. Cestovní ruch se v celosvětovém měřítku stal jedním z nejdůležitějších ekonomických odvětví světové ekonomiky. V důsledku intenzivního rozvoje cestovního ruchu se objevily nové formy, druhy, aktivity a produkty, na trhu cestovního ruchu se začaly prosazovat nové destinace. Takový rozvoj cestovního ruchu byl důsledkem i významných společenských změn. Ve vyspělých zemích se postupně začal probouzet zájem o lidi, kteří byli v minulosti na okraji společenského dění, tzn. lidí různě zdravotně postižené, sociálně slabé apod. Skupiny lidí, ať už zdravotně nebo sociálně znevýhodněných, se začaly začleňovat nejen do společenského dění, ale začaly se přímo pro ně vytvářet podmínky z hlediska jejich začlenění do cestovního ruchu. Cestovní ruch a jeho benefity, které přináší pro zdravý život, patří dle UNWTO mezi základní práva člověka. Novým fenoménem rozvoje cestovního ruchu se stal cestovní ruch pro všechny.

Cílem předkládané subkapitoly je charakterizovat cestovní ruch pro všechny, přiblížit jeho vývoj a zaměřit se na přístupný cestovní ruch.

2. Literární rešerše

Vývoj předpokladů pro vznik cestovního ruchu pro všechny

Cestovní ruch pro všechny tak, jak jej známe v současnosti, je výsledkem nejen dlouhodobého společensko-politického vývoje, ale i vývoje a formování samotného cestovního ruchu. Za první krok při formování cestovního ruchu pro všechny lze považovat vznik placené dovolené, kterou zavedla svou Úmluvou č. 52 z roku 1936 Mezinárodní organizace práce v Ženevě. V článku 2.1 této Úmluvy bylo stanoveno, že každá osoba, která pracuje nepřetržitě 1 rok, má nárok na 6 dní placené dovolené každý rok (Hamarneh, 2020, s. 26).

Dalším významným dokumentem, který byl přijat mezinárodním společenstvím, je Všeobecná deklarace lidských práv. Tato deklarace byla schválena Valným shromážděním OSN v Paříži v roce 1948. Přestože se v ní právo na cestovní ruch přímo nedeklaruje, mnohé její články se z hlediska současného poznání cestovního ruchu týkají a řeší např. problematiku rovnosti v důstojnosti a právech (Článek 1), nediskriminace pro sociální původ, majetek apod. (Článek 2), zaručení hospodářských, sociálních a kulturních práv nezbytných pro důstojnost člověka a svobodný rozvoj jeho osobnosti (Článek 22). Nejvýznamnějším článkem, který je spojen s cestovním ruchem, i když cestovní ruch se v něm přímo nezmiňuje, je Článek 24, podle kterého má každý právo na odpočinek a zotavení včetně rozumného vymezení pracovní doby a pravidelnou placenou dovolenou. (Amnesty International, 2012)

Od roku 1963 hraje důležitou roli při prosazování principů cestovního ruchu pro všechny na mezinárodní úrovni Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch (BITS). Jejím úkolem je např. koordinovat aktivity cestovního ruchu svých členů a poskytovat informace o všech záležitostech, které se týkají především kulturních aspektů sociálního cestovního ruchu. Tato mezinárodní nezisková organizace se snaží zpřístupnit cestovní ruch lidem, pro které je účast na cestovním ruchu z různých důvodů nedostupná nebo komplikovaná, a to zejména z důvodů nevyhovující ekonomické situace, zdravotního stavu, osobní či rodinné izolace, geografických podmínek. Svou činnost zaměřuje hlavně na takové segmenty cestovního ruchu, jako jsou rodiny s dětmi, mládež, senioři a zdravotně postižení. Její činnost se současně zaměřuje i na rozvoj férového a trvale udržitelného cestovního ruchu, který přináší benefity pro hostitelské cílové místo, jeho obyvatele a respektuje kulturní dědictví destinace. Podle Mezinárodní kanceláře pro sociální cestovní ruch vychází tato forma cestovního ruchu z pěti kritérií:

- právo většiny na cestování,
- úloha sociálního cestovního ruchu v sociálním začlenění,
- budování udržitelných struktur cestovního ruchu,
- příspěvek k zaměstnanosti a hospodářskému rozvoji,
- přínos sociálního cestovního ruchu k celosvětovému rozvoji. (Indrová et al., 2008, s. 26 - 27)

V roce 1999 přijalo Valné shromáždění Světové organizace cestovního ruchu (WTO) Globální etický kodex cestovního ruchu, který navazoval na Všeobecnou deklaraci lidských práv z roku 1948, Manilskou deklaraci o světovém cestovním ruchu z roku 1980, Manilskou deklaraci o sociálním dopadu cestovního ruchu z roku 1997 apod. Nejvýznamnějším článkem Globálního etického kodexu cestovního ruchu, který se týká problematiky cestovního ruchu pro všechny, je Článek 7 Právo na cestovní ruch. V tomto článku se doporučuje, aby se s podporou veřejných orgánů rozvíjel sociální a asociativní cestovní ruch, který usnadňuje rozšířený přístup k rekreaci, cestování a dovoleným (odstavec 3) a aby se podporoval a usnadňoval rodinný, mládežnický, studentský a seniorský cestovní ruch a cestovní ruch invalidních lidí (odstavec 4). (Zváz cestovního ruchu SR, 2023)

Valné shromáždění OSN v roce 2006 přijalo Úmluvu o právech lidí se zdravotním postižením. Tato úmluva uvádí základní principy, které je třeba dodržovat v souvislosti s postiženými lidmi a které souvisejí i s cestovním ruchem pro všechny:

- respekt k vrozené důstojnosti člověka, k jeho individuální autonomii včetně svobody přijímat vlastní rozhodnutí a nezávislosti na druhých;
- nediskriminace;
- úplná a účinná účast na životě společnosti a zapojení do společnosti;
- respektování odlišnosti lidí s postižením a akceptace těchto lidí jako součásti pestrosti lidstva;
- rovnost příležitostí;
- dostupnost;
- respektování rozvíjejících se schopností dětí s postižením a respekt k jejich právu na zachování identity;
- rovnoprávnost mužů a žen. (Milfajt, 2020, s. 8-9)

Cestovní ruch pro všechny se postupně dostal i do pozornosti odborníků, kteří se zabývají problematikou cestovního ruchu. Podle Marčkové a Šebové (2020, s. 8 - 9) se už celá desetiletí problematikou začleňování lidí se zdravotním znevýhodněním do společnosti a také do samotného cestovního ruchu zabývají zahraniční i domácí autoři, např. Hunziker (1951), Baker (1989), Karamanová, (1996), Lobożewicz (2001), Buhalis a kol. (2005), Petrů a kol. (2008), Minnaert (2014), Lyu (2017), Linderová (2008) apod.

Charakteristika cestovního ruchu pro všechny

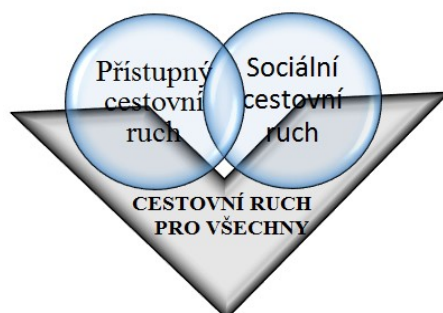
Cestovní ruch pro všechny představuje filozofii, na kterou lze nahlížet z pohledu podnikatelských subjektů a z pohledu návštěvníka. Podniky, které uplatňují principy cestovního ruchu pro všechny, při svém podnikání profitují z toho, že se jim daří oslovit nové segmenty a získávají tak větší podíl na trhu. Navíc tyto podniky získávají image společensky odpovědných podniků. Z pohledu návštěvníka v cestovním ruchu představuje cestovní ruch pro všechny možnost zúčastnit se aktivit cestovního ruchu bez ohledu na to, zda je návštěvník zdravý nebo handicapovaný, a uspokojovat tak své potřeby z účasti na cestovním ruchu, jako je odpočinek, rekreace, poznávání, zážitek, rozvíjení sociálních kontaktů apod.

Cestovní ruch pro všechny znamená vytváření přístupných cílových míst a produktů cestovního ruchu, přijímání opatření, která umožní cestovat a plnohodnotně využívat služeb cestovního ruchu všem skupinám potenciálních zákazníků bez ohledu na jejich ekonomickou situaci, při respektování jejich jedinečnosti a individuality. Cílem realizace principů cestovního ruchu pro všechny je zvýšit dostupnost cestovního ruchu pro ty občany, kteří mají ztíženou ekonomickou nebo zdravotní situaci. Cestovní ruch pro všechny má pozitivní vliv na rozvoj cílových míst cestovního ruchu, zejména v oblasti snižování vlivu sezónnosti, růstu zaměstnanosti, sociální a ekonomické stability podnikatelů či o zdravotní, sociální a integrační výhody cílových skupin. Podstatou cestovního ruchu pro všechny je vytvoření filozofie a procesů za účelem dosažení univerzální dostupnosti prostředí, produktů a služeb cestovního ruchu, které nikoho nediskriminují, ale jsou bezpečné, zdravé, funkční, srozumitelné a estetické. (Hamarneh, 2020, s. 25–27).

Za kolébku vzniku konceptu cestovního ruchu pro všechny je považována Velká Británie. V roce 1989 tam byla prezentována zpráva, která byla nazvána Cestovní ruch pro všechny. Zpráva byla vypracována pro podniky cestovního ruchu s cílem povzbudit je k tomu, aby vytvořily kvalitní nabídku, která bude schopna uspokojit potřeby potenciálních návštěvníků včetně těch, kteří mají specifické potřeby v souvislosti s jejich zdravotním stavem. (Indrová et al., 2008, s. 25)

Názory na to, co všechno zahrnuje cestovní ruch pro všechny, se různí. Podle Neckářové Šedivé (2018, s. 14) je součástí cestovního ruchu pro všechny přístupný cestovní ruch a sociální cestovní ruch (viz obr. 1).

Obrázek 1 Schéma cestovního ruchu pro všechny



Zdroj: Neckářová Šedivá, 2018. s. 14

Podle Hamarneh (2020, s. 27) cestovní ruch pro všechny zahrnuje přístupný cestovní ruch, sociální cestovní ruch a udržitelný cestovní ruch, přičemž:

- přístupný cestovní ruch představuje vytváření prostředí a služeb bez bariér, které umožňují všem účastníkům jejich plnohodnotné využití bez závislosti na cizí pomoci;
- sociální cestovní ruch představuje podporu cestování osob s nízkými příjmy a sociálně vyloučených osob;
- udržitelný cestovní ruch je cestovní ruch, který dlouhodobě nenarušuje přírodní, kulturní a sociální prostředí destinace.

Existují čtyři základní segmenty účastníků cestovního ruchu pro všechny, a to mládež, rodiny s nízkými příjmy, zdravotně handicapovaní a senioři. (Indrová et al., 2008, s. 33)

Přístupný cestovní ruch

Podle Alén, Domínguez a Losada (2012, s. 144 – 145) se poprvé termíny cestovní ruch a přístupnost propojily v Manilské deklaraci v roce 1980 a později byly rozpracovány Světovou organizací cestovního ruchu (WTO). Podle Manilské deklarace představuje cestovní ruch základní právo pro rozvoj člověka. Deklarace doporučila členským státům, aby regulovaly rozvoj služeb cestovního ruchu s důrazem na jeho přístupnost.

Na výsledky Manilské deklarace navázala série řešení zaměřených na rozvoj přístupného cestovního ruchu. 10 let po Manilské deklaraci, a to v roce 1991, UNWTO schválila dokument Vytváření příležitostí cestovního ruchu pro handicapované osoby v 90. letech. Dokument byl aktualizován v roce 2005 pod názvem Přístupný cestovní ruch pro všechny.

V roce 2006 vznikla síť European Network for Accessible Tourism (ENAT). Jejím cílem je:

- sdílení informací a rozvoj přístupného cestovního ruchu na úrovni destinací, produktů a služeb nejen v celé Evropské unii ale i za jejími hranicemi,
- spojovat podniky a instituce z různých sektorů, aby sdílely své poznatky, učily se jeden od druhého a spolupracovaly na národních a mezinárodních projektech,
- podporovat šíření povědomí a porozumění z hlediska potřeb přístupného cestovního ruchu ve všech odvětvích cestovního ruchu v Evropě,
- podporovat rozvoj a šíření osvědčených politik a postupů,
- rozvoj znalostí a odborných znalostí o problémech evropského přístupného cestovního ruchu,
- vytvářet platformu pro všechny, kteří podporují rozvoj přístupného cestovního ruchu,
- být reprezentantem přístupného cestovního ruchu a spolupracovat s evropskými a národními institucemi, které ovlivňují vývoj cestovního ruchu. (ENAT, 2019, s. 2)

Přístupný cestovní ruch je cestovní ruch, který prostupuje a proniká všemi formami a druhy cestovního ruchu. Je to cestovní ruch, který bere v úvahu potřeby, touhy, zájmy a možnosti všech

potenciálních účastníků v cestovním ruchu účastnit se relevantních forem cestovního ruchu. Při realizaci principů přístupného cestovního ruchu se nevytváří oddělené služby pro určité skupiny návštěvníků, ale se odstraňují překážky, které některým skupinám návštěvníků zabraňují v účasti na cestovním ruchu, komplikují jim spotřebu v cestovním ruchu, resp. je odrazují od účasti na cestovním ruchu. Princip přístupnosti cestovního ruchu spočívá v tom, že umožňuje všem návštěvníkům s různými potřebami a schopnostmi v navštíveném cílovém místě využívat služeb zařízení cestovního ruchu, tzn. mít přístup do budov (např. ubytovacích zařízení, TIC, muzeí, galerií), využívat bez omezení služby dopravy, sportovně-rekreačních zařízení, obchodní sítě, účastnit se akcí, které se organizují pro návštěvníky apod. (ATHENA NA CESTÁCH, 2010, s. 3)

Přístupný cestovní ruch řeší potřeby těch účastníků v cestovním ruchu, kteří mají buď trvalé nebo dočasné různé fyzické či duševní problémy, např. jejich schopnosti pohybovat se, vidět slyšet, vnímat a komunikovat je omezená ale i těch, kteří např. cestují s objemnými zavazadly; nejedná se tedy jen o osoby se zdravotním postižením. K těmto účastníkům přístupného cestovního ruchu patří například:

- osoby se zdravotními problémy pohybového aparátu, zraku, sluchu, vnitřních orgánů,
- osoby s akutním úrazem znemožňujícím pohyb (úraz končetin apod.),
- osoby s akutní nebo chronickou nemocí (celiakie apod.),
- senioři,
- těhotné ženy,
- rodiny s malými dětmi, osoby s dětskými kočárky,
- osoby doprovázející mentálně postižené,
- osoby malé nebo nadměrné výšky,
- osoby s poruchami komunikace apod. (ATHENA NA CESTÁCH, 2010, s. 4)

Služby přístupného cestovního ruchu jsou adresovány všem účastníkům cestovního ruchu, protože každý člověk se v průběhu svého života nachází ve stádiu, kdy potřebuje přístupné prostředí a přístupné produkty cestovního ruchu; jde např. o děti, seniory, těhotné ženy ale i účastníky cestovního ruchu, kteří jsou zdravotně postiženi ať už dočasně nebo trvale.

Problematikou přístupného cestovního ruchu se zabývají mnozí zahraniční i domácí autoři. Podle Buhalis a Darcy (In Neckářová Šedivá, 2018, s. 20) přístupný cestovní ruch představuje „*také procesy spolupráce mezi zúčastněnými stranami, které umožňují lidem se specifickými požadavky na přístupnost, a které zahrnují odlišnosti týkající se mobility, vizuální, sluchové nebo kognitivní dimenze, fungovat samostatně, rovnoprávně a důstojně prostřednictvím univerzálního designu produktů cestovního ruchu, služeb a prostředí.*“ Podle Mundt (In Neckářová Šedivá, 2018, s. 20) přístupný cestovní ruch představuje bezbariérový cestovní ruch, který je aktem solidarity mezi lidmi. Slova generálního tajemníka Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) o tom, že přístupnost je „*centrálním prvkem odpovědné a udržitelné politiky cestovního ruchu*“ (In Neckářová Šedivá, 2018, s. 20) svědčí o tom, že nedílnou součástí cestovního ruchu pro všechny je i udržitelnost tak, jak to uvádí Hamarneh (2020, s. 27).

Vzhledem k tomu, že mezinárodní normalizace a standardizace je jedním ze zásadních nástrojů odstraňování technických bariér obchodu obecně i obchodu se službami cestovního ruchu je nezbytné zmínit ISO 21902:2021 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení (ISO 21902:2021 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations). Tato norma byla převzata do soustavy ČSN (ČSN ISO 21902) a týká se mj. přístupnosti a vybavení pokojů pro osoby se zdravotním postižením (ISO 21902:2021) či obecně stanovuje požadavky a doporučení pro přístupný cestovní ruch pro všechny s cílem zajistit rovný přístup a požitky z cestovního ruchu co nejširšímu spektru lidí všech věkových kategorií a schopností.

Přístupný cestovní ruch má nejen společenský, ale také ekonomický význam. Nabídka produktů přístupného cestovního ruchu umožňuje cílovým místům cestovního ruchu lépe se vyrovnat se sezónními výkyvy, napomáhá udržovat zaměstnanost v podnicích a institucích cestovního ruchu, spotřeba v rámci něj představuje dodatečné příjmy nejen pro podniky uspokojující potřeby účastníků cestovního ruchu ale také pro města, obce a v konečném důsledku i pro stát.

3. Závěr

Cestovní ruch pro všechny, který zahrnuje i přístupný cestovní ruch, je výsledkem dlouhého společensko-ekonomického vývoje. Prvním významným krokem byla Úmluva č. 52 Mezinárodní organizace práce v Ženevě, který v roce 1936 stanovil, že každý pracující má po roce nepřetržité práce nárok na 6 dní placené dovolené. Dalším významným mezinárodním aktem byla Všeobecná deklarace lidských práv, která byla přijata v Paříži v roce 1948, jejíž články 1, 2, 22 a 24 ač nepřímě ale přece jen souvisejí s cestovním ruchem. Ve 2. polovině 20. století začaly vznikat instituce, které již přímo souvisely s cestovním ruchem pro všechny, a to buď sociálním nebo přístupným cestovním ruchem (např. Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch, European Network for Accessible Tourism). Součástí cestovního ruchu pro všechny jsou sociální cestovní ruch, přístupný cestovní ruch a udržitelný cestovní ruch. Poprvé se cestovní ruch a přístupnost propojily v Manilské deklaraci o cestovním ruchu v roce 1980; v návaznosti na tuto deklaraci UNWTO zaměřila svou pozornost i na problematiku přístupného cestovního ruchu a v roce 1991 schválila dokument Vytváření příležitostí cestovního ruchu pro hendikepované osoby v 90. letech, později byl dokument aktualizován jako Přístupný cestovní ruch pro všechny (rok 2005). Přístupný cestovní ruch je zaměřen na uspokojování potřeb nejen účastníků v cestovním ruchu, kteří mají dočasné nebo trvalé fyzické a psychické zdravotní problémy (např. schopnost pohybovat se, vidět, slyšet, vnímat), ale i na zdravé návštěvníky ve věku dětí, seniorů, resp. těhotných žen. Přístupný cestovní ruch je vhodný pro uplatňování principů udržitelného rozvoje cestovního ruchu v cílových místech. Přístupný cestovní ruch není součástí masového cestovního ruchu, ale umožňuje uspokojovat potřeby související s účastí na cestovním ruchu i malým segmentům cestovního ruchu. Cestovní ruch pro všechny se stal v posledních desetiletích významným zejména sociálním fenoménem. Rozvoj cestovního ruchu, aniž by se v budoucnosti nebraly v úvahu při uspokojování potřeb účastníků v cestovním ruchu potřeby všech cestujících, tzn. hendikepovaných, ale i zdravých seniorů, dětí apod., není možný.

Zdroje

1. Alén, E., Domínguez, T., Losada, N. (2012). *New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*. In: Visions for Global Tourism Industry – Creating and Sustaining Competitive Strategies (ed. Kasimoglu, M.). Published by Intech Open. ISBN 978-953-51-0520-6. 492 s.
2. ATHENA NA CESTÁCH. *Přístupný cestovní ruch v kostce*. (2010). Retrieved March 13, 2023, from http://www.czp-msk.cz/pdf/uzitecne/ATHENA_PRIRUCKA_KOMPLET.pdf.
3. Amnesty International www.amnesty.sk. Retrieved February 16, 2023, from <https://www.amnesty.sk/vseobecna-deklaracia-ludskych-prav/>.
4. Baker, M. (1989). *Tourism for all: A report of the Working Party*. English Tourist Board in association with the Holiday Care Service, the Scottish Tourist Board, the Wales Tourist Board, London.
5. Buhalis, D. a kol. (2005). *Accessible Market and Stakeholder Analysis*. Surrey: University of Surrey, 2005. 88 s.

6. ENAT. (2019). *Promoting Accessible Tourism in Europe and Around the World*. Retrieved March 13, 2023, from https://www.accessibletourism.org/resources/enat-profile_2018-05-16.pdf.
7. Hamarneh, I. (2020). *Cestovní ruch pro všechny v podmínkách České republiky*. In: Cestovní ruch pro všechny inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů. Praha: VŠO, 2020. ISBN 978-80-7615-067-6. s. 25-34.
8. Hunziker, W. (1951). *Social Tourism: Its Nature and Problems*. Paris: Alliance International De Tourism.
9. Indrová, J. et. al. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 978-80-7399-407-05. 90 s.
10. ISO 21902:2021. Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations. Retrieved from <https://www.iso.org/standard/72126.html>.
11. Karamanová, R. (1996). *Možnosti účasti telesne postihnutých v cestovnom ruchu*. In: Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 29, 1996, č. 4. ISSN 0139-8660. s. 152-160.
12. Linderová, I. (2008). *Požiadavky zdravotne postihnutých osôb na stavebno-technické riešenie ubytovacích a pohostniských zariadení*. In: Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 41, č. 3. ISSN 0139-8660. s. 146-157.
13. Lobożewicz, T. (2001), *Cestovný ruch zdravotne postihnutých osôb v Poľsku*. In: Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 34, č. 2. ISSN 0139-8660. s. 96-105.
14. Lyu, O. S. (2017). *Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment*. In: Tourism Management, vol. 59. ISSN 0261-5177. s. 404-412.
15. Marčeková, R., Šebová, Ľ. (2020). *Ponuka cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov na Slovensku*. Banská Bystrica: Belianum, 2020. ISBN 978-80-557-1785-2. 294 s.
16. Milfajt, R. (2020). *Lidskoprávní rámec pro důstojné utváření bezbariérové osobní mobility osob s postižením*. In: Cestovní ruch pro všechny inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů. Praha: VŠO, 2020. ISBN 978-80-7615-067-6. s. 7-24.
17. Minnaert, L. (2014). *Social tourism participation: The role of tourism inexperience and uncertainty*. In: Tourism Management, vol. 40. ISSN 0261-5177. s. 282-289.
18. Neckářová Šedivá, A. (2018). *Nabídka služeb cestovního ruchu pro skupiny obyvatel se zdravotními problémy*. Dizertační práce. Karviná: OPF SU.
19. Zväz cestovného ruchu SR www.zcrsr.sk. Retrieved February 16, 2023, from <http://www.zcrsr.sk/globalny-eticky-kodex-cestovneho-ruchu/>.

Accessible Tourism as a Part of Tourism for All

Abstract

The development of tourism in the last century gradually led to the emergence of tourism for all, which became a social phenomenon in recent decades. The term tourism for all was created in Great Britain in 1989. The parts of tourism for all are accessible tourism, social tourism and sustainable tourism. The importance of tourism for everybody, or accessible tourism is evidenced by the fact that the highest international institutions have begun to deal with this topic, which includes e.g. UN, UNWTO, European Network for Accessible Tourism, etc. Accessible tourism represents barrier-free tourism that allows all people to fulfil their needs, wishes and desires within the framework of participation in tourism. Accessible tourism and its products, which are offered in tourism destinations, serve to satisfy the needs of all participants in the tourism industry, i.e. not only the disabled (e.g. visitors with mobility, vision, hearing problems) but also small children, pregnant women, seniors, or travellers with bulky luggage. Accessible tourism, which is aimed at e.g. to meet the needs of disabled participants in tourism is not a matter of mass tourism. It serves as a suitable means for the sustainable development of tourism in destinations, because it helps to solve problems of seasonality, maintains employment, businesses, institutions, destinations but also the state have additional incomes from the development of such tourism, etc.

Keywords: prerequisites for the creation of tourism for all, tourism for all, accessible tourism, disabled visitors.

JEL Classification: Z32

1. Introduction

In recent decades, there has been a significant development of tourism in the world. Tourism has become one of the most important economic sectors of the world economy on a global scale. As a result of the intensive development of tourism, new forms, types, activities and products have appeared, new destinations have begun to be promoted on the tourism market. Such development of tourism was also a consequence of significant social changes. In developed countries, interest began to be awoken in people who were previously on the fringes of social life, i.e. people with various disabilities, socially weak, etc. Groups of people, whether medically or socially disadvantaged, began to be integrated not only into social events, but conditions also began to be created for them to be integrated into the tourism industry. Tourism and its benefits for a healthy life are among the basic human rights. Tourism for all has become a new phenomenon in the development of tourism. The aim of this papers is to characterize tourism for all, to approximate its development and to focus on accessible tourism.

2. Literature Review

The development of prerequisites for the emergence of tourism for all

Tourism for all, as we know it today, is the result of long-term socio-political development, but also the development and formation of tourism itself. The first step in the formation of tourism for all can be considered the creation of a paid holiday, which was introduced in 1936 by International Labour Organization in Geneva in its Convention no. 52. Article 2.1 of this Convention stipulates that every

person who works continuously for 1 year is entitled to have 6 days of paid vacation every year. (Hamarneh, 2020, p. 26)

Another important document that was adopted by the international community is the Universal Declaration of Human Rights. This declaration was approved by the UN General Assembly in Paris in 1948. Although the right to tourism is not directly declared in it, from the point of view of the current understanding of tourism, many of its articles relate to and solve, for example issues of equality in dignity and rights (Article 1), non-discrimination for social origin, property, etc. (Article 2), guarantees of economic, social and cultural rights necessary for human dignity and the free development of his or her personality (Article 22). The most important article related to tourism, even if tourism is not directly mentioned in it, is Article 24, according to which everyone has the right to rest and recuperation, including a reasonable limitation of working hours and regular paid holidays. (Amnesty International, 2012)

Since 1963, the International Bureau for Social Tourism (BITS) has played an important role in promoting the principles of tourism for all at the international level. Its role is e.g. to coordinate the tourism activities of its members and to provide information on all matters relating primarily to the cultural aspects of social tourism. This international non-profit organization tries to make tourism accessible to people for whom participation in tourism is unavailable or complicated for various reasons, especially due to unfavourable economic situation, health status, personal or family isolation, but also geographical conditions. It focuses its activities mainly on such segments of the tourism industry as families with children, youth, seniors and the disabled. At the same time, its activity focuses on the development of fair and sustainable tourism, which brings benefits to the host destination, its inhabitants and respects the cultural heritage of the destination. According to the International Bureau for Social Tourism, this form of tourism is based on five criteria:

- the right of the majority to travel,
- the role of social tourism in social inclusion,
- building sustainable tourism structures,
- contribution to employment and economic development,
- contribution of social tourism to global development. (Indrová et al., 2008, pp. 26 - 27)

In 1999, the General Assembly of the World Tourism Organization (WTO) adopted the Global Tourism Code of Ethics, which followed the Universal Declaration of Human Rights of 1948, the Manila Declaration on World Tourism of 1980, the Manila Declaration on the Social Impact of Tourism of 1997 etc. The most important article of the Global Tourism Code of Ethics, which concerns the issue of tourism for all, is Article 7 The right to tourism. This article recommends that social and associative tourism should be developed, with the support of public authorities, which facilitates increased access to recreation, travel and holidays (paragraph 3) and that family, youth, student and senior tourism and tourism of the disabled would be encouraged and facilitated (paragraph 4). (Zväz cestovného ruchu SR, 2023)

In 2006, the UN General Assembly adopted the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. This convention sets out the basic principles that must be observed in relation to disabled people and which are also related to tourism for all:

- respect for the inherent dignity of a person, for his/ her individual autonomy, including the freedom to make his/her own decisions and independence from others;
- non-discrimination;
- full and effective participation in the life of society and inclusion in society;
- respecting the differences of people with disabilities and accepting them as part of the diversity of humanity;
- equality of opportunities;
- accessibility;

- respect for the developing abilities of children with disabilities and respect for their right to preserve their identity;
- equality between men and women. (Milfajt, 2020, pp. 8-9)

Tourism for all gradually came to the attention of experts who deal with the issue of tourism. According to Marčeková and Šebová (2020, p. 8 - 9), foreign and domestic authors have been dealing with the issue of integrating people with disabilities into society and into the tourism industry for decades, e.g. Hunziker (1951), Baker (1989), Karamanová, (1996), Lobożewicz (2001), Buhalis et al. (2005), Petru et al. (2008), Minnaert (2014), Lyu (2017), Linderová (2008) and others.

Characteristics of tourism for all

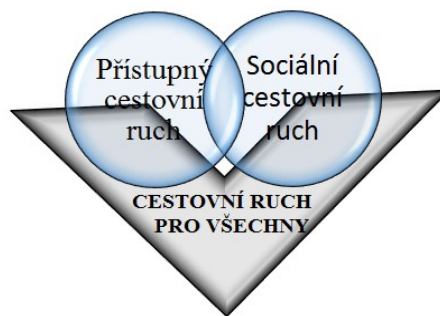
Tourism for all, represents a philosophy that can be viewed from the point of view of business entities and from the point of view of the visitor. Businesses that apply the principles of tourism for all in their business benefit from the fact that they manage to reach new segments and thus gain a larger market share. In addition, such enterprises acquire the image of socially responsible enterprises. From the point of view of the visitor in the tourism industry, tourism for all represents an opportunity to participate in tourism activities, regardless of whether the visitor is healthy or handicapped, and thus satisfy his/her needs from participation in tourism, such as rest, recreation, learning, experience, developing social contacts, etc.

Tourism for all means creating accessible destinations and tourism products, taking measures that will allow all groups of potential customers, regardless of their economic situation, to travel and make full use of tourism services, while respecting their uniqueness and individuality. The goal of implementing the principles of tourism for all is to increase the availability of tourism for those citizens who have a difficult economic or health situation. Tourism for all has a positive impact on the development of tourism destinations, especially in the area of reducing the impact of seasonality, employment growth, social and economic stability of entrepreneurs, or the health, social and integration benefits of target groups. The essence of tourism for all is the creation of a philosophy and processes in order to achieve the universal availability of the environment, products and services of the tourism industry, which do not discriminate anyone, but are safe, healthy, functional, comprehensible and aesthetic. (Hamarneh, 2020, pp. 25-27).

Great Britain is considered to be the cradle of the concept of tourism for all. In 1989, a report was presented there, which was called Tourism for All. This report was made for tourism businesses to encourage them to create a quality offer that will be able to meet the needs of potential visitors, including those with specific health needs. (Indrová et al., 2008, p. 25)

Opinions on what tourism for all entails vary. According to Neckářová Šediva (2018, p. 14), accessible tourism and social tourism are parts of tourism for all (see Fig. 1).

Figure 1 Scheme of tourism for all



Source: Neckářová Šedivá, 2018. p. 14

According to Hamarneh (2020, p. 27), tourism for all includes accessible tourism, social tourism and sustainable tourism, while:

- accessible tourism represents the creation of an environment and services without barriers, which enable all participants to use them to their full potential without dependence on aid from others;
- social tourism represents travel support for people with low incomes and socially excluded people;
- sustainable tourism is tourism that does not disturb the natural, cultural and social environment of the destination in the long term.

There are four basic segments of participants within tourism for all, namely youth, low-income families, the medically handicapped, and the elderly. (Indrová et al., 2008, p. 33)

Accessible tourism

According to Alén, Domínguez and Losada (2012, pp. 144–145), the terms tourism and accessibility were first linked in the Manila Declaration in 1980 and later developed by the World Tourism Organization (WTO). According to the Manila Declaration, tourism is a fundamental right for development of a human being. The declaration recommended member states to regulate the development of tourism services with an emphasis on accessibility.

The results of the Manila Declaration were followed by a series of solutions aimed at the development of accessible tourism. 10 years after the Manila Declaration, in 1991, the UNWTO approved the document Creating Tourism Opportunities for Disabled Persons in the 1990s. This document was updated in 2005 under the title Accessible Tourism for All.

In 2006, the European Network for Accessible Tourism (ENAT) was established. Its goals are:

- sharing information and developing accessible tourism at the level of destinations, products and services not only throughout the European Union but also beyond its borders,
- connecting businesses and institutions from different sectors to share their knowledge, learn from each other and collaborate on national and international projects,
- to support the spread of awareness and understanding in terms of the needs of accessible tourism in all sectors of tourism in Europe,
- to support the development and dissemination of proven policies and procedures,
- the development of knowledge and professional knowledge about the problems of European accessible tourism,
- to create a platform for all those who support the development of accessible tourism,
- to be a representative of accessible tourism and to cooperate with European and national institutions that influence the development of tourism. (ENAT, 2019, p. 2)

Accessible tourism is tourism that transcends and permeates all forms and types of tourism. It is tourism that takes into account the needs, desires, interests and possibilities of all potential participants to participate in relevant forms of tourism. When implementing the principles of accessible tourism, separate services are not created for certain groups of visitors, but obstacles are removed that prevent certain groups of visitors from participating in tourism, complicate their consumption in tourism, or they discourage them from participating in tourism. The principle of tourism accessibility consists in enabling all visitors with different needs and abilities to use without restriction the services of tourism facilities in a visited destination, i.e. have access to buildings (e.g. accommodation facilities, tourism information centres, museums, galleries), sports and recreation facilities, shop network, participate in events organized for visitors, use transport services, etc. (ATHENA ON THE ROADS, 2010, p. 3)

Accessible tourism solves the needs of participants in tourism who have either permanent or temporary various physical or mental problems, e.g. their ability to move, see, hear, perceive and communicate is limited, but also those who, e.g. they travel with bulky luggage; therefore, it is not only about persons with disabilities. Such participants in accessible tourism include e.g.

- persons with health problems of the locomotor system, sight, hearing, internal organs,
- persons with an acute injury that makes movement impossible (limb injury, etc.),
- persons with an acute or chronic disease (celiac disease, etc.),
- seniors,
- pregnant women,
- families with small children, persons with baby carriages,
- persons accompanying the mentally disabled,
- persons of short or excessive height,
- persons with communication disorders, etc. (ATHENA ON THE ROADS, 2010, p. 4)

Accessible tourism services are addressed to all tourism participants, because every person is at a stage in their life when they need an accessible environment and accessible tourism products; e.g. it includes children, seniors, pregnant women, but also participants in the tourism industry who are disabled either temporarily or permanently.

Many foreign and domestic authors deal with the issue of accessible tourism. According to Buhalis and Darcy (In Neckářová Šedivá, 2018, p. 20), accessible tourism represents "*such processes of cooperation between interested parties that enable people with specific accessibility requirements, which include differences related to mobility, visual, auditory or cognitive dimensions, to function independently, equally and with dignity through the universal design of tourism products, services and environment.*" According to Mundt (In Neckářová Šedivá, 2018, p. 20), accessible tourism represents barrier-free tourism, which is an act of solidarity between people. The words of the Secretary General of the World Tourism Organization (UNWTO) that accessibility is "*a central element of a responsible and sustainable tourism policy*" (In Neckářová Šedivá, 2018, p. 20) testify to the fact that an indivisible part of tourism for all is also sustainability as stated by Hamarneh (2020, p. 27).

Given that international standardization is one of the key tools for removing technical barriers to trade in general and trade in tourism services, it is essential to mention ISO 21902:2021 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations. This standard has been adopted into the Czech national standards system (ČSN ISO 21902) and addresses, among other things, the accessibility and equipment of rooms for people with disabilities (ISO 21902:2021). It generally sets out requirements and recommendations for accessible tourism for all, with the aim of ensuring equal access and enjoyment of tourism for the widest possible range of people of all ages and abilities.

Accessible tourism has not only social but also economic importance. The offer of accessible tourism products enables tourism destinations to cope better with seasonal fluctuations, helps to maintain

employment in tourism businesses and institutions, consumption within it represents additional income not only for businesses meeting the needs of tourism participants, but also for cities, municipalities and ultimately consequences for the state as well.

3. Conclusion

Tourism for all, which also includes accessible tourism, is the result of a long socio-economic development. The first significant step was Convention No. 52 of the International Labor Organization in Geneva, which established in 1936 that every worker is entitled to 6 days of paid vacation after a year of continuous work. Another important international act was the Universal Declaration of Human Rights, which was adopted in Paris in 1948, whose articles 1, 2, 22 and 24, although indirectly, are still related to tourism. In the second half of the 20th century, institutions that were already directly related to tourism for all began to emerge; they were related either to social or accessible tourism (e.g. International Bureau for Social Tourism, European Network for Accessible Tourism). The components of tourism for all are social tourism, accessible tourism and sustainable tourism. For the first time tourism and accessibility were linked in the Manila Declaration on Tourism in 1980; following this declaration, the UNWTO also focused its attention on the issue of accessible tourism and in 1991 approved the document *Creating Tourism Opportunities for Disabled Persons* in the 1990s, later the document was updated as *Accessible Tourism for All* (year 2005). Accessible tourism is geared at satisfying the needs of not only tourism participants who have temporary or permanent physical and mental health problems (e.g. the ability to move, see, hear, perceive) but also healthy visitors in the age of children, seniors, or pregnant women, etc. Accessible tourism is suitable for applying the principles of sustainable development of tourism in destinations. Accessible tourism is not a part of mass tourism, but it makes it possible to satisfy the needs related to participation in tourism even for a small segment of tourism. Tourism for all has become a particularly important social phenomenon in recent decades. The development of tourism in the future is not possible without taking into account the needs of all passengers, i.e. handicapped, but also healthy seniors, children, etc.

References

1. Alén, E., Domínguez, T., Losada, N. (2012). *New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*. In: *Visions for Global Tourism Industry – Creating and Sustaining Competitive Strategies* (ed. Kasimoglu, M.). Published by Intech Open. ISBN 978-953-51-0520-6. 492 s.
2. ATHENA NA CESTÁCH. *Přístupný cestovní ruch v kostce*. (2010). Retrieved March 13, 2023, from http://www.czp-msk.cz/pdf/uzitecne/ATHENA_PRIRUCKA_KOMPLET.pdf.
3. Amnesty International www.amnesty.sk. Retrieved February 16, 2023, from <https://www.amnesty.sk/vseobecna-deklaracia-ludskych-prav/>.
4. Baker, M. (1989). *Tourism for all: A report of the Working Party*. English Tourist Board in association with the Holiday Care Service, the Scottish Tourist Board, the Wales Tourist Board, London.
5. Buhalis, D. a kol. (2005). *Accessible Market and Stakeholder Analysis*. Surrey: University of Surrey, 2005. 88 s.
6. ENAT. (2019). *Promoting Accessible Tourism in Europe and Around the World*. Retrieved March 13, 2023, from https://www.accessibletourism.org/resources/enat-profile_2018-05-16.pdf.

7. Hamarneh, I. (2020). *Cestovní ruch pro všechny v podmínkách České republiky*. In: Cestovní ruch pro všechny inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů. Praha: VŠO, 2020. ISBN 978-80-7615-067-6. s. 25-34.
8. Hunziker, W. (1951). *Social Tourism: Its Nature and Problems*. Paris: Alliance International De Tourism.
9. Indrová, J. et. al. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 978-80-7399-407-05. 90 s.
10. ISO 21902:2021. Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations. Retrieved from <https://www.iso.org/standard/72126.html>.
11. Karamanová, R. (1996). *Možnosti účasti telesne postihnutých v cestovnom ruchu*. In: Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 29, 1996, č. 4. ISSN 0139-8660. s. 152-160.
12. Linderová, I. (2008). *Požiadavky zdravotne postihnutých osôb na stavebno-technické riešenie ubytovacích a pohostniských zariadení*. In: Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 41, č. 3. ISSN 0139-8660. s. 146-157.
13. Lobożewicz, T. (2001), *Cestovný ruch zdravotne postihnutých osôb v Poľsku*. In: Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 34, č. 2. ISSN 0139-8660. s. 96-105.
14. Lyu, O. S. (2017). *Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment*. In: Tourism Management, vol. 59. ISSN 0261-5177. s. 404-412.
15. Marčeková, R., Šebová, Ľ. (2020). *Ponuka cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov na Slovensku*. Banská Bystrica: Belianum, 2020. ISBN 978-80-557-1785-2. 294 s.
16. Milfajt, R. (2020). *Lidskoprávní rámec pro důstojné utváření bezbariérové osobní mobility osob s postižením*. In: Cestovní ruch pro všechny inkluze a lidský kapitál pro rozvoj regionů. Praha: VŠO, 2020. ISBN 978-80-7615-067-6. s. 7-24.
17. Minnaert, L. (2014). *Social tourism participation: The role of tourism inexperience and uncertainty*. In: Tourism Management, vol. 40. ISSN 0261-5177. s. 282-289.
18. Neckářová Šedivá, A. (2018). *Nabídka služeb cestovního ruchu pro skupiny obyvatel se zdravotními problémy*. Dizertační práce. Karviná: OPF SU.
19. Zväz cestovného ruchu SR www.zcrsr.sk. Retrieved February 16, 2023, from <http://www.zcrsr.sk/globalny-eticky-kodex-cestovneho-ruchu/>.

Chapter 2

Liberecký kraj

Na území Libereckého kraje o rozloze 3 163 km² žije více jak 449 tisíc obyvatel. Ačkoliv se tak jedná o druhý nejmenší kraj České republiky, přitahuje návštěvníky ze širokého okolí pro své bohaté kulturní a přírodní dědictví. Při jeho hranicích leží Sasko, Dolnoslezské vojvodství a kraj Ústecký, Středočeský a Královehradecký. Administrativně se člení na okresy Liberec, Česká Lípa, Jablonec nad Nisou a Semily. Statutární město Liberec je dobře dostupné z Prahy po dálnici (ČSÚ, 2023).

Liberecký kraj je nejlesnatějším krajem ČR. Na jeho území se nachází nejstarší národní park KRNAP a nejstarší chráněná krajinná oblast Český ráj. Mezi další chráněné krajinné oblasti patří Jizerské hory, Kokořínsko, České Středohoří a Lužické hory. Národní přírodní rezervace Jizerskohorské bučiny se pak v roce 2021 stala součástí Seznamu světového dědictví UNESCO. Kraj je také bohatý na rašeliniště, minerální prameny a lázeňství. Příkladem toho jsou Lázně Libverda, které se od 14. století soustředí na léčbu pohybového aparátu a dalších onemocnění. Liberecký kraj má rovněž bohatou průmyslovou historii, a to zejména v oblasti textilnictví, sklářství a strojírenství. Díky svému přírodnímu a kulturně-historickému dědictví je oblíbenou destinací cestovního ruchu v zimě i v létě. Liberecký kraj je bohatý na turistické atraktivity v podobě horských rozhledů, hradů a zámků, muzeí a galerií, lidové architektury, tradic, lázeňství a zábavních parků. Mezi nejvýznamnějšími turistické cíle patří Televizní vysílač a hotel Ještěd od architekta K. Hubáčka. Pro osoby se specifickými potřebami může být zajímavým cílem Státní zámek Lemberk, zřícenina gotického hradu Rotštejn, Severočeské muzeum v Liberci i Oblastní galerie Liberec, které nabízejí široké spektrum kulturních zážitků.

Liberecký kraj je také známý pro svou sklářskou, šperkařskou a bižuterní tradici, což vedlo k vytvoření úspěšného cestovního produktu nazvaného Crystal Valley. Jeho součástí je i Muzeum skla a bižuterie v Jablonci nad Nisou, které hrálo důležitou roli v zápisu české výroby ručního skla na seznam UNESCO (2023) a které své expozice v hlavní budově uzpůsobilo osobám se specifickými potřebami. Na produktu rovněž participuje firma Rautis z Poniklé, která se stala součástí nehmotného kulturního dědictví již v roce 2020.

V roce 2023 Liberecký kraj zaznamenal 1 152 539 příjezdů v rámci cestovního ruchu. Největší podíl návštěvníků pocházel z České republiky (83%), dále pak z Německa, Polska a Slovenska. Průměrná délka pobytu hostů v destinaci činila 4 dny, přičemž preferovanými ubytovacími zařízeními v rámci cestovního ruchu byly tříhvězdičkové hotely a penziony (Králiková, 2024). Celková kapacita ubytovacích zařízení v kraji dosáhla 992 zařízení pro rok 2022. Mezi hlavní kategorie navštěvovaných cílů za rok 2022 patřily hrady a zámky (23,15%), vědecké a technické atrakce (21,14%) a návštěvy ZOO, zahrad a akvárií (17,93%) (Kupčíková, 2023).

Na koordinaci cestovního ruchu v kraji se podílejí různé instituce a organizace. Mezi ně patří Odbor kultury, památkové péče a cestovního ruchu krajského úřadu a Odbor kultury, školství a cestovního ruchu města Liberec. Dále zde působí 5 certifikovaných organizací destinačního managementu na oblastní úrovni, které zahrnují Český ráj, Jizerky, Krkonoše, Lužické hory a Máchův kraj, a také 9 místních akčních skupin. V rámci kraje existuje také přeshraniční spolupráce s Polskem, Českou republikou a Německem v podobě Euroregionu Nisa.

Problematika cestování osob se specifickými potřebami je zahrnuta do krajských strategických dokumentů jako je Strategie rozvoje Libereckého kraje 2021-2027 a Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2021-2024. Webový portál liberecky-kraj.cz informuje o dostupnosti některých turistických cílů prostřednictvím semaforového značení. Téma přístupnosti je reflektováno i certifikovanými organizacemi destinačního managementu, zejména destinačním managementem Lužické a Žitavské hory, z.s. Stejně tak se o něm zmiňuje i Euroregion Nisa ve svých projektech cestování osob se zdravotním postižením. Obecně je problematika zahrnuta

i ve strategických dokumentech města Liberec, zejména ve Strategii rozvoje statutárního města Liberec 2021+ a v Plánu sociálního začleňování Liberec 2022-2027.

Zdroje

1. Český statistický úřad (2023). *Statistická ročenka Libereckého kraje 2023*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/statisticka-rocenka-libereckeho-kraje-20237>.
2. EUROREGIONU NEISSE - NISA - NYSA. Online [12.2.2024]. dostupné z: <https://www.ern.cz/>.
3. Hlubučková, H. T. (2024). *Statistika návštěvnosti hradu Rotštejn 2023*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://www.hradrotstejn.info/cs/groups/navstevnost>.
4. Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2021-2024. Online [12.2.2024]. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/krajsky_plan_vyrov_prilez_pro_osoby_se_zp_2021_2024.pdf.
5. Králíková, A. (2024). *Domáci a zahraniční hosté HUZ dle krajů 2023 Q*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/domaci-a-zahranicni-hoste-huz-dle-kraju-2023-q/>.
6. Kupčíková, T. (2023). *Návštěvnost turistických cílů 2022: Liberecký kraj*. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-turistickych-cilu-2022-liberecky-kraj/>.
7. Plán sociálního začleňování Liberec 2022-2027. Online [12.2.2024]. Dostupné z: https://www.liberec.cz/files/dokumenty/odbory/odbor-skolstvi-kultury/lokalni-partnerstvi/psz-liberec_usn_vyj.pdf.
8. Strategie rozvoje Libereckého kraje 2020-2027. Online [12.2.2024]. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/srlk_plna_verze_tisk.pdf.
9. Strategie rozvoje statutárního města Liberec 2021+. Online [12.2.2024]. Dostupné z: <https://www.liberec.cz/cz/radnice/strategie-projekty/strategie-rozvoje/strategie-rozvoje-statutarniho-mesta-liberec-2021/>.

Liberec Region

More than 449 thousand inhabitants live on the territory of the Liberec Region with an area of 3,163 km². Although it is the second smallest region of the Czech Republic, it attracts visitors from a great distance for its rich cultural and natural heritage. There are at its borders Saxony (Germany), the Lower Silesian Region (Poland) and the Ústí Region, Central Bohemian Region and Hradec Králové Region (the Czech Republic). Administratively, it is divided into the districts of Liberec, Česká Lípa, Jablonec nad Nisou and Semily. The statutory city of Liberec is easily accessible from Prague by highway (CSO, 2023).

The Liberec Region is the most forested region in the Czech Republic. The oldest nature national park – the Krkonoše National Nature Park (KRNAP) and the oldest protected landscape area Bohemian Paradise (Český Ráj) are located on its territory. Other protected landscape areas include the Jizera Mountains (Jizerské hory), the region of Kokořín (Kokořínsko), the Czech Central Highlands (České Středohoří) and the Lusatian Mountains (Lužické hory). In 2021, the Jizera Beech Forests (Jizerské Bučiny) National Nature Reserve became part of the UNESCO World Heritage List. The region is also rich in bogs, mineral springs and spas. An example of this is the Libverda Spa, which has been focusing on the treatment of the musculoskeletal system and other ailments since the 14th century. The Liberec Region also has a rich industrial history, especially in the fields of textiles, glassmaking and engineering. Thanks to its natural and cultural-historical heritage, it is a popular tourism destination in both the winter and summer seasons.

The Liberec Region is rich in tourist attractions in the form of mountain lookouts, castles and chateaux, museums and galleries, folk architecture, traditions, spas and amusement parks. Among the most important tourist attractions there are the TV transmitter tower and the Ještěd hotel by architect Karel Hubáček. For people with specific needs, Lemberk State Castle, the ruins of the Rotštejn Gothic Castle, the North Bohemian Museum in Liberec and the Liberec Regional Gallery, which offer a wide range of cultural experiences, can be interesting attractions.

The Liberec Region has a good reputation also for its glassmaking, jewelry and bijouterie tradition, which resulted in the creation of a successful tourism product called the Crystal Valley. Its part is also the Museum of Glass and Bijoux in the city of Jablonec nad Nisou, which played an important role in the inscription of the Czech handmade glass production on the UNESCO list in 2023. The museum adapted its exhibitions in the central building to people with specific needs. The Rautis family company from the village of Poniklá producing little pearl ornaments, which became part of the intangible cultural heritage in 2020, is also a part of the tourism product.

In 2023, the Liberec Region recorded 1,152,539 arrivals in the tourism industry. The largest share of visitors came from the Czech Republic (83%), followed by Germany, Poland and Slovakia. The average length of stay of guests in the destination was 4 days, while the preferred accommodation facilities were three-star hotels and guesthouses (Králiková, 2024). The total capacity of accommodation facilities in the region reached 992 facilities for the year 2022. The most visited attractions in the region in 2022 were castles and chateaux (23.15%), scientific and technical attractions (21.14%) and visits to ZOO, gardens and aquariums (17.93%) (Kupčíková, 2023).

Various institutions and organizations are involved in the coordination of tourism in the region. There are among them the Department of Culture, Heritage Care and Tourism of the Regional Self-government Authority and the Department of Culture, Education and Tourism of the City Office in Liberec. In addition, there are five certified destination management organizations at the regional level, which include the Bohemian Paradise (Český Ráj), the Jizera Mountains (Jizerské hory), the Giant Mountains (Krkonoše), the Lusatian Mountains (Lužické hory) and the Machův kraj region, as well as nine local action groups. In the region, there is also cross-border cooperation with Poland, the Czech Republic and Germany within the Nisa Euroregion.

The issue of travel for people with specific needs is included in regional strategic documents such as the Development Strategy of the Liberec Region 2021 – 2027 and the Regional Plan for Equalizing Opportunities for Persons with Disabilities 2021 – 2024. The web portal “liberecky-kraj.cz” informs about the availability of some tourist destinations using traffic lights marking. Certified destination management organizations, especially the destination management of the Lužická and Žitavská hora Mountain deals with the topic of accessibility. The Nisa Euroregion also deals with this topic in its travel projects for people with disabilities. In general, the issue is included in the strategic documents of the city of Liberec, especially in the Development Strategy of the Statutory City of Liberec 2021+ and in the Liberec Social Inclusion Plan 2022 – 2027.

References

1. Czech Statistical Office. (2023). *Statistická ročenka Libereckého kraje 2023*. Online [12.2.2024]. Retrieved from: <https://www.czso.cz/csu/czso/statisticka-rocenka-libereckeho-kraje-20237>.
2. EUROREGIONU NEISSE - NISA - NYSA. Online [12.2.2024]. Retrieved from: <https://www.ern.cz/>.
3. Hlubučková, H. T. (2024). *Statistika návštěvnosti hradu Rotštejn 2023*. Online [12.2.2024]. Retrieved from: <https://www.hradrotstejn.info/cs/groups/navstevnost>.
4. Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2021-2024. Online [12.2.2024]. Retrieved from: [https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/krajsky_plan_vyrov_prilez_pro_osoby_se_zp_2021_2024.pdf](https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/krajsky_plan_vyrov_prilez_pro_osoby_se_zdravotnim_postizenim_2021-2024.pdf).
5. Králíková, A. (2024). *Domáci a zahraniční hosté HUZ dle krajů 2023 Q*. Online [12.2.2024]. Retrieved from <https://tourdata.cz/data/domaci-a-zahranicni-hoste-huz-dle-kraju-2023-q/>.
6. Kupčíková, T. (2023). *Návštěvnost turistických cílů 2022: Liberecký kraj*. Online [12.2.2024]. Retrieved from: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-turisticky-ch-cilu-2022-liberecky-kraj/>.
7. Plán sociálního začleňování Liberec 2022-2027. Online [12.2.2024]. Retrieved from: https://www.liberec.cz/files/dokumenty/odbory/odbor-skolstvi-kultury/lokalni-partnerstvi/psz-liberec_usn_vyj.pdf.
8. Strategie rozvoje Libereckého kraje 2020-2027. Online [12.2.2024]. Retrieved from: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/srlk_pl_na_verze_tisk.pdf.
9. Strategie rozvoje statutárního města Liberec 2021+. Online [12.2.2024]. Retrieved from: <https://www.liberec.cz/cz/radnice/strategie-projekty/strategie-rozvoje/strategie-rozvoje-statutarniho-mesta-liberec-2021/>.

Chapter 3

Liberecký kraj z pohledu osob se specifickými potřebami

Abstrakt

Tato subkapitola hodnotí dostupnost turismu v Libereckém kraji pro návštěvníky se specifickými potřebami. Výzkum se zaměřuje na inkluzivitu turismu, zkoumá překážky, s nimiž se setkávají různé skupiny cestovatelů, analyzuje stávající infrastrukturu a navrhuje doporučení pro zlepšení dostupnosti. Studie zkoumá výzvy, kterým čelí turisté s různými požadavky, pomocí smíšené metodologie, která zahrnuje kvantitativní průzkumy, polostrukturované rozhovory a interpretativní fenomenologickou analýzu. Zjištění zdůrazňují bohaté kulturní a přírodní atraktivity regionu, které je třeba zlepšit v aspektech týkajících se dostupnosti, jako jsou ubytování, gastronomická zařízení, doprava a informační centra. Studie doporučuje přizpůsobení služeb, zvýšení povědomí o destinaci, zlepšení infrastruktury a podporu inkluzivity. Konečným cílem je, aby se Liberecký kraj stal vzorovou inkluzivní turistickou destinací, a to jak prostřednictvím fyzických zlepšení, tak propagací společenských změn, které přijímají rozmanitost a dostupnost.

Klíčová slova: Přístupnost. Přístupný cestovní ruch. Inkluze. Kvantitativní výzkum. Liberecký kraj. Polostrukturované rozhovory. Turisté se specifickými potřebami.

JEL Classification: Z32

1. Úvod

Cestovní ruch se tradičně zaměřoval na ty, kteří se účastní, spíše než na ty, kteří jsou vyloučeni (Smith, 1987). Marginalizované skupiny jsou obvykle ty, které jsou "jiné", přehlížené nebo ostrakizované na základě nízkého socioekonomického statusu, etnicity, původu, věku, pohlaví, sexuality, schopností nebo intersekcionality těchto aspektů identity. Je důležité poznamenat, že otázky dostupnosti cestovního ruchu pro lidi se specifickými požadavky získávají na významu.

Ve 21. století se společnost stále více zaměřuje na inkluzi a rovné příležitosti pro všechny. Stává se naléhavější učinit cestovní ruch dostupným pro lidi se specifickými potřebami, včetně poskytování ubytovacích služeb, dopravy a aktivit, které si mohou užít během své návštěvy. Zaměření na tuto skupinu návštěvníků může přinést ekonomické výhody destinaci díky jejich loajalitě a častému cestování s doprovodem. Cílenější zaměření na tuto skupinu by mohlo pomoci snížit sezónní výkyvy a zachovat pracovní místa i během mimosezóny. Pochopení specifických potřeb těchto účastníků cestovního ruchu může také poskytnout konkurenční výhodu pro poskytovatele turistických služeb v post-COVID období a v rámci demografického vývoje společnosti. Proto je nezbytné zpřístupnit kulturní a historické památky, přírodní lokality a turistická zařízení. Dostupnost destinace je určena její nejméně přístupnou infrastrukturou a suprastrukturou.

Je nezbytné zvážit rozmanité schopnosti a fyzické či duševní stavy každého jednotlivce, protože každý prochází unikátními fázemi života a má specifické potřeby. Zdravotní podmínky a prostředí mohou ovlivňovat potřeby jednotlivce. Odhaduje se, že až 70 % zdravotních omezení není viditelných, což vede k mylné představě, že jedinci bez zrakových postižení nemají specifické potřeby.

Inkluze a dostupnost jsou klíčovými aspekty cestovního ruchu, které ovlivňují návštěvníky i obyvatele. Je důležité uznat, že tento problém má regionální dopad, zejména v kontextu role regionů v národní konkurenceschopnosti. Investice do přístupného prostředí pro všechny obyvatele, včetně Libereckého kraje, zvyšují jeho atraktivitu a služby.

Tato subkapitola si klade za cíl zmapovat Liberecký kraj z pohledu návštěvníků se specifickými potřebami a poskytnout doporučení pro budoucí rozvoj dostupného cestovního ruchu v regionu.

2. Lidé se specifickými potřebami v cestovním ruchu

Dostupnost je často spojována s jedinou cílovou skupinou, konkrétně s jedinci s postižením. Přibližně 16 % světové populace zažívá nějakou formu postižení, což je statistika, která neustále roste, zejména kvůli stárnutí populace na celém světě (Světová zdravotnická organizace, 2023). Podle údajů Českého statistického úřadu (2018) je v České republice 1 152 tis. osob (13 % obyvatel) se zdravotním postižením. Tyto osoby zahrnují širokou škálu specifických potřeb, včetně pohybových, zrakových, sluchových a mentálních postižení. V Libereckém kraji, který má menší populaci než jiné regiony, je počet osob se specifickými potřebami nižší, ale přesné číslo se obecně neuvádí.

V cestovním ruchu se jedinci s postižením často setkávají s přehlížením a odcizením, což neovlivňuje jen je, ale i jejich širší sociální síť, včetně příbuzných, společníků a pečovatелů. Tento problém se netýká pouze osob s postižením, ale také těch se specifickými potřebami v cestovním ruchu. Stále viditelnější problematika dostupnosti cestovního ruchu pro osoby se specifickými potřebami je pozitivním vývojem (UNWTO, 1999; Úmluva OSN, 2006; Evropská komise, 2023; Liberecký kraj, 2023c). To naznačuje, že problémy s dostupností se týkají téměř třetiny světové populace (Organizace spojených národů, 2021). Z podnikatelského hlediska může absence jednoho potenciálního návštěvníka znamenat ztrátu několika dalších.

Mnoho zdrojů se shoduje na tom, že začlenění dostupnosti je výhodné pro všechny. Je důležité si uvědomit, že dostupnost je nezbytná pro přibližně 10 % populace a nepostradatelná pro zhruba 30-40 % populace (KLACR, 2012). Tito lidé mají omezenou mobilitu a orientaci, včetně osob s postižením (motorickým, zrakovým, sluchovým nebo mentálním), osob s dočasnými omezeními (např. osoby zotavující se z úrazu), osob s akutními nebo chronickými nemocemi, seniorů, dětí, osob s kočárky a těhotných žen.

Tradiční model turistické destinace je charakterizován turistickými atrakcemi a související infrastrukturou, často vylučující místní komunitu. Letoviska a vesnice byly koncipovány tak, aby bavily turisty, ale potřebovaly adekvátně zapojit místní obyvatele. Dnes se cestovní ruch a letoviska vyvíjejí a mnoho destinací přijímá nový koncept cestovního ruchu, který posiluje místní komunitu. Tento přístup umožňuje místním podporovat osoby se speciálními potřebami, což jim umožňuje cestovat nezávisle a cítit se jako obyvatelé dané oblasti.

Usnadnění pohybu turistů s různými potřebami v oblasti dostupnosti je klíčové pro rozvoj efektivních politik cestovního ruchu (Loi & Kong, 2015). To zahrnuje nejen poskytování dostupné infrastruktury, která je základem účasti na cestovním ruchu, ale také překonávání jakýchkoli informačních bariér, kterým mohou čelit osoby s postižením. Pro tyto jedince je zásadní poskytovat informace o aktuálních charakteristikách dostupnosti destinace (Eichhorn et al., 2007; Yau et al., 2004). Jejich informační potřeby obvykle zahrnují jasné informace o dostupných turistických zařízeních, dostupnosti podpůrných služeb pro osoby s postižením v různých destinacích a školení zaměstnanců cestovního ruchu o jejich speciálních potřebách (Loi & Kong, 2015).

3. Metody výzkumu

Tato subkapitola si klade za cíl zkoumat Liberecký kraj z pohledu turistů se specifickými potřebami. K dosažení tohoto cíle byly formulovány následující výzkumné otázky:

Q1: Jaké jsou hlavní překážky, kterým čelí turisté se specifickými potřebami při návštěvě Libereckého kraje?

Q2: Jaká je úroveň infrastruktury a superstruktury dostupná pro turisty se specifickými potřebami v regionu? Existují příklady dobré praxe?

Q3: Jaká opatření lze přijmout ke zlepšení dostupnosti cestovního ruchu pro osoby se specifickými potřebami v Libereckém kraji?

Při přípravě subkapitoly byly použity jak primární, tak sekundární zdroje dat. Sekundární zdroje dat zahrnují především odbornou literaturu z knih a časopisů, publikace a zprávy turistických organizací zabývajících se problematikou cestování osob se specifickými potřebami, doporučení UNWTO, mezinárodní dokumenty týkající se dostupného cestovního ruchu a příslušné legislativní předpisy České republiky. Byly využity také informace poskytované turistickými informačními centry, informace z webových portálů turistických zařízení, organizací destinace managementu v Libereckém kraji a specializovaných portálů zejména pro osoby se zdravotním postižením (např. vozejkmapp, jedemetaky.cz, helpnet.cz, deafravel.guide či haptické.mapy.cz).

Smíšený výzkumný přístup použil primární zdroje dat k dosažení stanoveného cíle a zodpovězení výzkumných otázek. Tento přístup kombinuje kvalitativní a kvantitativní výzkumné metody k lepšímu pochopení zkoumané problematiky. Validita je zajištěna triangulací výzkumných metod.

Kvantitativní metodologie zahrnovala použití dotazníkových šetření. Mezi dubnem a zářím 2023 bylo v terénu vyplněno 140 dotazníků a 440 formulářů bylo odesláno elektronicky. Dotazník si kladl za cíl charakterizovat vybraný segment účastníků cestovního ruchu z hlediska jejich cestovních potřeb a shromáždit jejich názory na dostupnost Libereckého kraje pro bezbariérový turismus. Dotazníkové šetření usnadnilo identifikaci vhodných kandidátů pro polostrukturované rozhovory. Respondenti byli vybráni na základě jejich zkušeností s cestovními bariérami specifickými pro jejich potřeby a znalostí Libereckého kraje. Je třeba poznamenat, že věková a genderová reprezentace nebyla rovnoměrně rozdělena. Kontakt probíhal osobně na různých místech, včetně Liberce, Harrachova, Jablonce nad Nisou, Turnova a České Lípy, a elektronicky. Odpovědi týkající se nebariérových/barierových aspektů byly hodnoceny na pětibodové Likertově škále (1-nejméně důležité, 5-nejvíce důležité). Dále byly použity následující nástroje popisné statistiky: aritmetický průměr (M), výběrový variační koeficient (CV) a výběrová šikmost (S). Všechny tyto nástroje byly parametrické.

Kvalitativní data byla shromážděna prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s osobami se specifickými potřebami a autoři provedli účastnické pozorování. Pro interpretaci dat z dvaadvaceti polostrukturovaných rozhovorů s jednotlivci se specifickými potřebami byla použita interpretativní fenomenologická analýza (IPA), aby bylo možné získat vhled do jejich prožitých zkušeností.

4. Výsledky a diskuze

Je nezbytné si uvědomit, že každá skupina lidí se specifickými požadavky má zvláštní potřeby a vyžaduje individuální přístup a ohled ze strany poskytovatelů turistických služeb. Tato část popisuje výsledky získané z výzkumu. Celkem bylo osloveno 140 respondentů prostřednictvím osobního dotazníkového šetření, zatímco 440 respondentů se zúčastnilo online dotazníkového šetření. Výzkum byl proveden v Libereckém kraji od dubna do září 2023.

Profil respondentů:

Z celkového počtu respondentů (580) je 75 % žen. Struktura respondentů podle věku je uvedena v tabulce 1.

Tabulka 1 Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
do 20 let	194	33,4 %

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
21 - 30 let	222	38,3 %
31 - 40 let	59	10,2 %
41 - 50 let	40	6,9 %
51 - 60 let	25	4,3 %
61 - 70 let	21	3,6 %
71 let a výše	19	3,3 %
Total	580	100,1 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Většina respondentů neuvádí žádná omezení. Nicméně více než 11 % respondentů uvedlo dietní omezení. Druhou největší skupinou osob se specifickými potřebami byli rodiče s dítětem v kočárku, jak je uvedeno v tabulce 2.

Získané výsledky naznačují, že starší věková kategorie lidí má problémy s mobilitou a že lidé ve věkové kategorii 31-40 let častěji patří do skupiny osob cestujících s dětmi v kočárku.

Tabulka 2 Osoby se specifickými potřebami

Osoba se specifickými potřebami	Absolutní četnost	Relativní četnost
Osoba s pohybovým omezením	38	2,8 %
Osoba se zrakovým postižením	29	4,6 %
Osoba se sluchovým postižením	23	3,6 %
Osoba s dietním omezením (potravinová intolerance nebo alergie)	72	11,4 %
Osoba s dietním omezením (alternativní způsob stravování)	22	3,5 %
Osoba s mentálním postižením	41	6,5 %
Rodiče cestující s dítětem v kočárku	49	7,7 %
Těhotné ženy	16	2,5 %
Osoba nepatřící do žádné z uvedených skupin	343	54,2 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Spotřební chování respondentů:

Většina respondentů cestuje příležitostně. Pokud necestují, hlavním důvodem je nedostatek finančních prostředků, nikoli fyzické nebo psychické znevýhodnění. Hlavním motivem cestování je objevování nových míst, a nejčastěji navštěvované atrakce zahrnují vodní plochy, přírodní parky a zahrady, a kulturní a historická místa. Respondenti projevili malý zájem o návštěvu míst spojených s aktivními sporty. Podle průzkumu hledají respondenti do 50 let nejčastěji inspiraci k cestování na sociálních sítích, zatímco ti starší 50 let se spoléhají na tisk a televizi. Cestovní webové stránky jsou zdrojem inspirace pro všechny věkové skupiny.

Priority při výběru destinace a překážky v cestování:

Průměrné hodnocení atraktivity konkrétní kategorie destinací je mírně nadprůměrné, konkrétně 3,64. Avšak hodnocení dostupnosti, které odráží vnímání respondentů ohledně vhodnosti destinace pro jejich specifické potřeby, dosahuje průměru 2,58, což naznačuje nižší celkové hodnocení.

Kategorie „konkrétní destinace“ vykazovala relativně nižší variační koeficient 33,96 %, když se zvažovala variabilita v hodnocení. Data naznačují, že respondenti měli konzistentnější vnímání zmíněné charakteristiky. Naopak variační koeficient pro „dostupnost destinace“ byl výrazně vyšší, konkrétně 63,95 %, což naznačuje širší rozpětí názorů mezi respondenty. To naznačuje větší rozdílnost vnímání dostupnosti na základě individuálních potřeb.

Hodnoty šikmosti navíc poskytují vhled do rozložení hodnocení. Kategorie „konkrétní destinace“ vykazuje šikmost 0,0051, což naznačuje téměř symetrické rozložení dat kolem průměru. Naopak šikmost pro „dostupnost destinace“ je 0,236, což naznačuje mírnou šikmost směrem k vyšším hodnocením. To může naznačovat tendenci respondentů hodnotit dostupnost relativně vyšší než ostatní kategorie.

Tabulka 3 Důležité aspekty, které je třeba zvážit při výběru destinace

Kategorie	Aritmetický průměr	Variační koeficient	Šikmost
Konkrétní destinace (bez ohledu na míru jejího přizpůsobení se specifickým potřebám respondentů)	3,64	33,96 %	0,0051
Bezbariérovost v dané destinaci z pohledu specifických potřeb respondentů	2,58	63,95 %	0,236

Zdroj: Vlastní zpracování

Při plánování svých cest považují respondenti za nejdůležitější faktor důvěryhodnost informací zveřejněných na internetu. Dále kladou velký důraz na informace týkající se cen ubytovacích služeb a možností dopravy v jejich cílové destinaci.

Hodnoty variačního koeficientu se pohybují od 39,35 % do 50,38 %, což naznačuje střední až vysokou variabilitu ve vnímané důležitosti různých typů cestovních informací. Existuje rozmanitost názorů na relevantnost těchto informací pro specifické potřeby cestovatelů.

Data o šikmosti naznačují, že určité typy cestovních informací mohou být vnímány jako důležitější než jiné. Negativní hodnota šikmosti u některých kategorií naznačuje, že hodnocení jsou více rozprostřena směrem k nižší důležitosti. Naopak u jiných kategorií hodnota šikmosti blízká nule ukazuje na vyšší symetrii ve vnímání důležitosti těchto informací.

Tabulka 4 Důležitost cestovních informací pro osoby se specifickými potřebami

Kategorie	Aritmetický průměr	Variační koeficient	Šikmost
Možnosti ubytování vyhovující specifickým potřebám v cílovém místě	3,36	47,47 %	-0,3754
Aktuálnost informací o možnostech ubytování v cílovém místě vyhovujících specifickým potřebám	3,22	49,41 %	-0,2289
Informace o cenách ubytovacích služeb vyhovujících specifickým potřebám v cílovém místě	3,50	41,76 %	-0,52578
Informace o možnostech dopravy vyhovujících specifickým potřebám do cílového místa	3,44	44,65 %	-0,49941
Informace o možnostech parkování v cílovém místě	3,16	50,38 %	-0,26252

Kategorie	Aritmetický průměr	Variační koeficient	Šikmost
Informace o možnostech stravování v cílovém místě vyhovujícím specifickým potřebám	2,91	49,84 %	0,092139
Informace o cenách stravování, které vyhovují specifickým potřebám v cílovém místě	3,24	44,06 %	-0,28711
Informace o možnostech využití atraktivit v cílovém místě, které vyhovují specifickým potřebám	3,58	39,53 %	-0,6108
Důvěryhodnost informací zveřejněných na internetu	3,61	39,35 %	-0,66114

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondenti identifikovali nedostatek informací ohledně ubytování, stravování, hygienických zařízení a neochotného personálu jako nejvýznamnější překážky pro cestování. Naopak absenci asistenčních služeb, nedostatečné toaletní zařízení a psychologické bariéry považovali za nejméně důležité překážky.

Variační koeficient je hodnocen na základě variability svých kategorií. Většina kategorií vykazuje střední variabilitu s variačním koeficientem kolem 45 % - 55 %, což naznačuje konzistentní hodnocení v těchto oblastech. Kategorie s variačním koeficientem nad 55 % ukazují větší rozptyl hodnocení, což naznačuje různé názory ohledně těchto aspektů. Naopak kategorie s variačním koeficientem pod 45 % mají menší rozptyl hodnocení, což naznačuje vyšší shodu v tom, jak jsou tyto oblasti vnímány.

Hodnota šikmosti poskytuje informace o asymetrii dat kolem průměru, jak již bylo zmíněno. Kategorie s hodnotami blízko nule naznačují symetrické rozložení hodnocení kolem průměru, což naznačuje menší variaci mezi výsledky hodnocení. Například nedostatek informací o dopravě nebo volnočasových aktivitách vede k téměř vyváženému hodnocení. Naopak kategorie s hodnotami většími než nula naznačují větší asymetrii v datech. To znamená, že hodnocení jsou buď vyšší, nebo nižší než průměr. Například nedostatek informací o ubytování nebo hygienických potřebách vykazuje větší asymetrii, kdy některá hodnocení jsou výrazně nižší, zatímco jiná jsou výrazně vyšší než průměr. Tato analýza naznačuje, že konkrétní kategorie mají méně konzistentní hodnocení, zatímco jiné vykazují vyšší shodu v distribuci hodnocení kolem průměrné hodnoty.

Tabulka 5 Bariéry při cestování

Kategorie	Aritmetický průměr	Variační koeficient	Šikmost
Nedostatek informací o možnostech dopravy, parkování	3,25	46,41 %	-0,23048
Nedostatek informací o ubytování, stravování, hygienickém zařízení	3,54	39,10 %	-0,58425
Nedostatek možností trávení volného času v cílovém místě z hlediska specifických potřeb	3,28	45,69 %	-0,21624
Omezené finanční zdroje	3,14	41,03 %	-0,06627
Nepřízpůsobení dopravy specifickým možnostem	2,76	55,01 %	0,194471
Nepřízpůsobení ubytování specifickým potřebám	2,77	50,72 %	0,210253
Nepřízpůsobení stravování požadavkům	2,56	53,79 %	0,456804

Kategorie	Aritmetický průměr	Variační koeficient	Šikmost
Nepřízpůsobení toalet požadavkům	2,24	62,57 %	0,793714
Nepřízpůsobení koupelny mým požadavkům	2,39	56,87 %	0,472567
Nepřízpůsobení možností trávení volného času v destinaci požadavkům	3,31	44,26 %	-0,32457
Neochotný personál	3,54	40,63 %	-0,54537
Nevyškolený personál (z hlediska mých specifických potřeb)	2,76	55,67 %	0,271589
Vlastní zdravotní stav	2,68	54,90 %	0,283406
Absence asistenčních služeb	1,8	68,03	1,368265
Chybějící společnost při cestování	2,74	54,33 %	0,252563
Psychologické bariéry (strach z cestování, obavy z přílišného poutání pozornosti, obavy z dopravy apod.)	2,27	55,85 %	0,718814
Náročný terén v cílovém místě	2,84	52,26 %	0,098808
Jazykové bariéry v cílovém místě	2,47	55,43 %	0,443834

Zdroj: Vlastní zpracování

Interpretativní fenomenologická analýza rozhovorů (kterých se uskutečnilo dvacet dva, přičemž každý zástupce byl alespoň z jedné kategorie lidí se specifickými potřebami) odhalila několik hlavních bodů:

- Respondenti zdůrazňovali rozmanitost svých potřeb při cestování, včetně aspektů jako je přístupnost, doprava a finanční možnosti. Mnoho těchto potřeb však zůstává nevyřešených, což komplikuje jejich cestování.
- Doprava a přístupnost jsou významnými bariérami pro lidi s pohybovým postižením. Fyzický přístup k veřejné dopravě a nedostatečný design zastávek a nástupišť výrazně ovlivňují jejich schopnost pohybu.
- Respondenti také zdůraznili rostoucí finanční zátěž cestování pro osoby s postižením. Zlepšení finanční podpory pro tuto skupinu cestovatelů je klíčové.
- Respondenti projevíli zájem o cestování mimo sezónu, ale poukázali na významné bariéry v přístupu a informacích během tohoto období. Problémy se stravovacími službami mimo sezónu také ovlivňují kvalitu cestování.
- Dále byly předloženy návrhy na zlepšení veřejné dopravy v Libereckém kraji, včetně úprav zastávek a vozidel pro osoby s pohybovým postižením. Je důležité zapojit dobrovolníky z různých sektorů, aby se zlepšily možnosti rekreačních pobytů.
- Respondenti zdůrazňují význam cestovních informací, včetně podrobností o soutěžích, doporučení od organizací pro osoby s postižením a rady od kolegů. Respondenti s dietními omezeními požadují více informací od personálu o nutričních možnostech stravovacích zařízení. Respondenti považují dobře informovaný personál za zásadní pro splnění jejich dietních požadavků. Také oceňují přesné informace o vhodnosti a fyzických nárocích destinace a informace o místních restauracích a atrakcích. Respondenti považují za obtížné tyto informace najít a jejich poskytnutí na webových stránkách ubytovacích zařízení nebo destinací by bylo velmi přínosné.

- Respondenti zdůraznili potřebu radikálních změn v přístupu k cestovatelům se specifickými potřebami. Navrhují, aby společnost přehodnotila a přizpůsobila svůj postoj a přístup k těmto jednotlivcům, zejména ve veřejné dopravě, poskytnutím přístupného a příjemného prostředí a informací. Tento návrh zdůrazňuje důležitost začlenění a respektování této skupiny v každodenním životě, včetně jejich cestování. Touží se cítit plně integrování a podporování ve všech aspektech života, včetně svých cestovních zážitků.

Výsledky analýzy mohou poskytnout cenné poznatky pro zlepšení služeb v oblasti cestovního ruchu v Libereckém kraji tak, aby vyhovovaly požadavkům lidí se specifickými potřebami.

5. Doporučení pro budoucí rozvoj přístupného turismu v Libereckém kraji

Na základě zjištěných informací lze pro budoucí rozvoj bezbariérového turismu v Libereckém kraji učinit následující doporučení.

Je zásadní si uvědomit, že každá skupina lidí se specifickými potřebami má své požadavky a vyžaduje individuální přístup od poskytovatelů turistických služeb. Je třeba zohlednit rozmanitost potřeb cestujících se speciálními potřebami, včetně přístupnosti, dopravy a finančních možností.

Zlepšení povědomí o destinaci: Zvláštní důraz by měl být kladen na poskytování informací o místech vhodných pro cestování mimo sezónu a možnostech stravování a ubytování během tohoto období. Je třeba zajistit dostatečné informace pro cestovatele se specifickými potřebami, a to především prostřednictvím webových stránek destinací, včetně informací o lokalitách, stravování a dostupnosti městských atrakcí a služeb.

Podpora veřejné dopravy a infrastruktury: Zlepšení veřejné dopravy a přizpůsobení zastávek a vozidel pro osoby s pohybovým znevýhodněním v Libereckém kraji. Je důležité zapojit dobrovolníky z různých oblastí, aby se zlepšil zážitek z cestování.

Rozšíření nabídky bezbariérových služeb: Tento návrh si klade za cíl zvýšit přístupnost stravovacích a ubytovacích zařízení. K dosažení tohoto cíle by měla být zařízení přístupnější, měl by se zvýšit počet bezbariérových pokojů a sociálních zařízení a stravovací zařízení by měla poskytovat dostatečné možnosti pro osoby s potravinovými intolerancemi.

Informační centra by měla rozšířit svou nabídku služeb. Informační centra hrají klíčovou roli při poskytování informací o atrakcích přístupných pro osoby na invalidním vozíku. Tato centra musí být vybavena a přizpůsobena tak, aby účinně poskytovala informace turistům se specifickými potřebami. Doporučuje se, aby regionální organizace pro řízení destinace zohledňovaly přístupnost ve svých strategických dokumentech, čímž by zlepšily strategie destinací. Začlenění přístupnosti a bezbariérového turismu by mohlo zlepšit služby pro cestovatele se specifickými potřebami v Libereckém kraji a celkově zvýšit počet návštěvníků.

Je nutná změna společenského postoje, zejména ve veřejné dopravě a při vytváření přívětivého a přístupného prostředí. Pro zlepšení přístupnosti a služeb pro cestovatele se specifickými potřebami je třeba tuto skupinu začlenit do každodenního života a zajistit jejich plnou integraci a podporu ve všech aspektech života, včetně cestování.

Tato doporučení představují směr, kterým by se Liberecký kraj mohl vydat, aby posílil svou pozici atraktivní turistické destinace.

6. Závěr

Z výsledků výzkumu v Libereckém kraji je patrné, že různé skupiny lidí se specifickými potřebami vyžadují individuální přístup a ohled ze strany poskytovatelů turistických služeb. Analyzované údaje ukazují na významné rozdíly v potřebách a preferencích jednotlivých skupin, což podtrhuje nezbytnost přizpůsobit nabídku turistických služeb těmto specifickým požadavkům.

Většina respondentů nemá žádná omezení, avšak více než 11 % uvedlo dietní omezení a 7,7 % respondentů byli rodiče s dítětem v kočárku. Starší věkové kategorie mají častější problémy s mobilitou, zatímco věková skupina 31-40 let zahrnuje více rodičů cestujících s malými dětmi.

Spotřební chování respondentů odhalilo, že hlavním motivem cestování je objevování nových míst, přičemž nejčastěji navštěvované atrakce zahrnují vodní plochy, přírodní parky a kulturní místa. Důvěryhodnost informací zveřejněných na internetu je považována za nejdůležitější faktor při plánování cest, následovaná cenami ubytovacích a dopravních služeb.

Z hodnocení dostupnosti destinací vyplývá, že respondenti mají konzistentní názory na atraktivitu destinací, avšak dostupnost destinací pro specifické potřeby je hodnocena nižšími průměrnými hodnotami a vykazuje větší variabilitu názorů. To ukazuje na nutnost zlepšit fyzickou přístupnost destinací a poskytování jasných informací o této přístupnosti.

Hlavními překážkami cestování jsou nedostatek informací o ubytování, stravování a hygienických zařízeních a neochotný personál. Naopak absence asistenčních služeb a psychologické bariéry byly hodnoceny jako méně důležité.

Pro zlepšení situace v oblasti cestovního ruchu v Libereckém kraji jsou klíčové následující skutečnosti. Zvýšit povědomí o destinaci – Poskytovat detailní informace o přístupnosti a možnostech stravování a ubytování, zejména mimo sezónu. Podpora veřejné dopravy a infrastruktury – Přizpůsobení zastávek a vozidel pro osoby s pohybovým omezením. Rozšíření nabídky bezbariérových služeb – Zvýšení počtu bezbariérových pokojů a sociálních zařízení a zajištění vhodných stravovacích možností pro osoby s dietními omezeními. Vybavení informačních center – Poskytování informací o atrakcích přístupných pro osoby na invalidním vozíku a zajištění, aby informační centra byla plně přístupná. Změna společenského postoje – Integrace osob se specifickými potřebami do každodenního života a zajištění jejich plné podpory ve všech aspektech života, včetně cestování.

Implementace těchto doporučení přispěje k tomu, aby se Liberecký kraj stal atraktivní turistickou destinací pro všechny, včetně osob se specifickými potřebami, a posílil svou pozici na trhu cestovního ruchu.

Zdroje

1. Český statistický úřad. (2018). Jak se žije lidem se zdravotním postižením? [online]. Dostupné na: https://www.czso.cz/documents/10180/118374921/csu_tk_jak_se_zije_lidem_se_zdravotnim_postizenim_3.pdf/606bb166-e424-4248-967b-f00e98213c81?version=1.0.
2. Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2008). Enabling disabled tourists? Accessibility Tourism Information Schemes., *Annals of Tourism Research*, 35, (1), pp. 189–210.
3. European Commission. (2023). Accessible Tourism. Dostupné na: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/accessible-tourism_en.
4. KLACR. (2012). Bezbariérový cestovní ruch v Moravskoslezském kraji. Studie. Dostupné na: <http://www.kazuist.cz/download-301cd91ba5/>.
5. Liberecký kraj (2023). Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2021 – 2024. Dostupné na: <https://kancelar-hejtmana.kraj-lbc.cz/page808/tiskove-zpravy-2021/zdravotne-postizeni-lide-najdou-v-kraji-celou-radu-privetivych-mist-a-sluzeb-n1102248.htm>.
6. Loi, K. I. & Kong, W. H. (2015). People with disabilities in the Tourism Industry – Concepts and Issues. Institute for Tourism Studies, Macau, SAR.

7. Smith, R. (1987). Leisure of disabled tourists: barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, Vol. 14 No. 3, pp. 376-389
8. UN Convention. (2006). Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CRPD). United Nations. Dostupné na: <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>.
9. United Nations. (2021). Department of economic and social Affairs - disability: Promoting accessible tourism for all. Dostupné na: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promotingaccessible-tourism-for-all.html>.
10. UNWTO. (1999). Global Code of Ethics for Tourism. [online]. Dostupné na: https://webunwto.s3.eu-west1.amazonaws.com/imported_images/37802/gcetbrochureglobalcodeen.pdf.
11. UNWTO. (2013). Recommendations on Accessible Tourism. Španělsko, Madrid: World Tourism Organization. Dostupné na: https://www.accessibletourism.org/resources/accessibilityen_2013_unwto.pdf.
12. UNWTO. (2023). Accessible Tourism. Dostupné na: <https://www.unwto.org/accessibility>
13. World Health Organization. (2023). Disability. Dostupné na: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.
14. Yau, M. K., McKercher, B. & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. doi:10.1016/j.annals.2004.03.007.

Liberec Region from the Perspective of People with Specific Needs

Abstract

This subchapter evaluates tourism accessibility in the Liberec region for visitors with specific needs. The research focuses on the inclusivity of tourism, investigates barriers encountered by diverse traveler groups, explores existing infrastructure, and proposes recommendations for improved accessibility. The study examines the challenges faced by tourists with distinct requirements using a mixed-method approach that includes quantitative surveys, semi-structured interviews, and interpretative phenomenological analysis. The findings highlight the region's abundant cultural and natural attractions, which need to be improved in accessibility-related aspects such as accommodations, gastronomy facilities, transport, and information centers. The study recommends tailoring services, increasing destination awareness, improving infrastructure, and promoting inclusivity. The ultimate goal is for the Liberec region to become a model inclusive tourist destination, achieved through physical improvements and by promoting societal changes that embrace diversity and accessibility.

Keywords: Accessibility. Accessible Tourism. Inclusion. Quantitative survey. Liberec region. Semi-structured interviews. Tourists with special needs.

JEL Classification: Z32

1. Introduction

Tourism has traditionally focused on those who participate rather than those excluded (Smith, 1987). Marginalized groups are typically those who are 'othered,' overlooked, or ostracized based on their low socioeconomic status, ethnicity, indigeneity, age, gender, sexuality, ability, or the intersectionality of these aspects of identity. It is important to note that accessibility issues in tourism for people with specific requirements are gaining prominence.

In the 21st century, society has increasingly focused on inclusion and equal opportunities for all. It is becoming more urgent to make tourism accessible to people with specific needs, including providing accommodation services, transportation, and activities that can be enjoyed during their visit. Targeting this group of visitors can bring economic benefits to the destination due to their loyalty and frequent travel with an escort. A more targeted focus on this group could help reduce seasonal fluctuations and preserve jobs even during the off-season. Understanding the specific needs of these tourism participants can also provide a competitive advantage for tourism service providers in the post-COVID period and terms of the company's demographic development. Therefore, it is essential to make cultural and historical monuments, natural sites, and tourism facilities accessible. The accessibility of a destination is determined by its least accessible infrastructure and superstructure.

It is essential to consider each individual's diverse abilities and physical or mental states, as everyone goes through unique stages in life and has specific needs. Health conditions and the environment can influence an individual's needs. It is estimated that up to 70 % of health limitations are not visible, leading to the misconception that individuals without visual disabilities do not have specific needs.

Inclusion and accessibility are crucial tourism aspects that impact visitors and residents. It is essential to acknowledge that this issue has a regional impact, especially in the context of the role of regions in national competitiveness. Investing in an accessible environment for all residents, including the Liberec region, enhances its appeal and its services.

This subchapter aims to map the Liberec region from the perspective of visitors with special needs and provide recommendations for the future development of accessible tourism in the region.

2. People with Special Needs in Tourism

Accessibility is often associated with a sole target group, specifically individuals with disabilities. Approximately 16 % of the worldwide population experiences some form of disability, a statistic that continues to increase, mainly due to the aging demographics of the world (World Health Organization, 2023). According to data from the Czech Statistical Office (2018), there are 1 152 thousand people with disabilities in the Czech Republic. These individuals encompass a wide range of specific needs, including mobility, visual, hearing, and mental impairments. In the Liberec Region, which has a smaller population than other regions, the number of people with specific needs is lower, but exact figures are generally not specified.

When it comes to the tourism industry, individuals with disabilities often encounter disregard and alienation, affecting not only them but also their extended social network, including relatives, companions, and caretakers. This issue is not limited to only people with disabilities but also affects those with specific needs in the tourism industry. The increasing visibility of the issue of accessibility in tourism for individuals with specific needs is a positive development (UNWTO, 1999; UN Convention, 2006; European Commission, 2023; Liberecký kraj, 2023). This suggests that accessibility challenges are encountered by nearly a third of the world's population (United Nations, 2021). From a business perspective, the absence of one potential visitor may imply the loss of several. Several sources concur that incorporating accessibility is advantageous to all. It is crucial to recognize that accessibility is vital for approximately 10% of the population and indispensable for roughly 30-40% of the population (KLACR, 2012). These are individuals who have limited mobility and orientation, including persons with disabilities (motor, visual, hearing, or mental), persons with temporary limitations (such as those who are recovering from an injury), individuals with acute or chronic illnesses, seniors, children, individuals with strollers, and pregnant women.

The traditional model of a tourist destination is characterized by tourist attractions and associated infrastructure, often excluding the local community. Resorts and villages were conceived to entertain tourists, but they needed to engage the local population adequately. Nowadays, tourism and resorts are evolving, and many destinations are embracing a new concept of tourism that empowers the local community. This approach enables locals to support individuals with special needs, allowing them to travel independently while feeling like residents of the area.

Facilitating the movement of tourists with varying accessibility needs is crucial to developing effective tourism policies (Loi & Kong, 2015). This involves not only providing accessible infrastructure, which is fundamental to tourism participation but also overcoming any information barriers that individuals with disabilities may encounter. For these individuals, it is essential to provide information on the current accessibility characteristics of a destination (Eichhorn et al., 2007; Yau et al., 2004). Their information needs typically include clear information on accessible tourism facilities, availability of support services for people with disabilities in various destinations, and training of tourism employees on their special needs (Loi & Kong, 2015).

3. Research Methods

This subchapter aims to examine the Liberec region from the perspective of tourists with specific needs. To achieve this objective, the following research questions were formulated:

Q1: What are the main obstacles faced by tourists with specific needs when visiting the Liberec region?

Q2: What is the level of infrastructure and superstructure available for tourists with specific needs in the region? Are there any examples of good practice?

Q3: What measures can be taken to improve tourism accessibility for people with specific needs in the Liberec region?

Both primary and secondary data sources were used in the preparation of the paper. Secondary data sources mainly include professional book and journal literature, publications, and reports of tourism organizations dealing with the issue of travel for people with specific needs, recommendations from UNWTO, international documents regarding accessible tourism and the relevant legislative regulations of the Czech Republic. Information provided by tourist information centers, information from the web portals of tourism facilities, destination management organizations in the Liberec region, and specialized portals especially for disabled people (e.g., vozejkmap, jedemetaky.cz, helpnet.cz, deaftravel.guide či hapticke.mapy.cz) were used.

A mixed research approach used primary data sources to achieve the stated goal and answer the research questions. This approach combines qualitative and quantitative research methods to understand better the issue being investigated. Validity is ensured through triangulation of research methods.

The quantitative methodology employed the use of questionnaire surveys. Between April and September 2023, 140 questionnaires were completed in the field, and 440 forms were submitted electronically. The questionnaire aimed to characterize a selected segment of tourism participants in terms of their travel needs and to gather their opinions on the accessibility of the Liberec region for barrier-free tourism. The questionnaire survey facilitated the identification of appropriate candidates for semi-structured interviews. Respondents were selected based on their experience with travel barriers specific to their needs and familiarity with the Liberec region. It should be noted that age and gender representation were not evenly distributed. The contact occurred in person, at various locations, including Liberec, Harrachov, Jablonec nad Nisou, Turnov, and Česká Lípa, and electronically. The responses regarding non-barriers/barriers aspects were rated on a five-point Likert scale (1-least important, 5-most important). Further, the following tools of descriptive statistics were applied: arithmetic mean (M), sample coefficient of variations (CV), and sample skewness (S). All of these tools were parametric.

Qualitative data was collected through semi-structured interviews with individuals with specific needs, and the authors conducted participant observation. To interpret the data from the twenty-two semi-structured interviews with individuals with particular needs, interpretative phenomenological analysis (IPA) was used to gain insight into their lived experiences.

4. Results and discussion

It is essential to recognize that each group of people with specific requirements has special needs and requires an individualized approach and consideration from tourism service providers. This section describes the results gathered from the research.

A total of 140 respondents were approached through a personal questionnaire survey, while 440 respondents participated in an online questionnaire survey. The research was conducted in the Liberec region from April to September 2023.

Profile of respondents:

Of the total number of respondents (580), 75 % are women. The structure of respondents by age is shown in Table 1.

Table 1 Age of respondents

Age	Absolute frequency	Relative frequency
up to 20 years	194	33,4 %
21 - 30 years	222	38,3 %
31 - 40 years	59	10,2 %
41 - 50 years	40	6,9 %
51 - 60 years	25	4,3 %
61 - 70 years	21	3,6 %
71 years and over	19	3,3 %
Total	580	100,1 %

Source: Own processing

The majority of respondents do not report any limitations. However, over 11% of respondents have reported dietary restrictions. The second largest group of individuals with specific needs were parents with a child in a stroller, as presented in Table 2.

The obtained results suggest that the older age category of people has problems with mobility and that people in the age range of 31-40 years more often belong to the group of people traveling with children in strollers.

Table 2 People with special needs

Person with special needs	Absolute frequency	Relative frequency
Person with a mobility disability	38	2,8 %
Person with a visual disability	29	4,6 %
Person with a hearing disability	23	3,6 %
Person with a dietary restriction (food intolerance or allergy)	72	11,4 %
Person with a dietary restriction (alternative way of eating)	22	3,5 %
Person with a mental disability	41	6,5 %
Parents traveling with a baby in a stroller	49	7,7 %
Pregnant women	16	2,5 %
Person does not belong to any of the listed groups	343	54,2 %

Source: Own processing

Consumer behavior of respondents:

Most of the respondents travel occasionally. If they do not travel, the main reason is a lack of finances, not a physical or psychological disadvantage. The primary motive for traveling is to explore new places, and the most frequently visited attractions include bodies of water, nature parks and gardens, and cultural and historical sites. Respondents showed little interest in visiting places associated with active sports. According to the survey, respondents under 50 are most likely to seek travel inspiration from social networks, while those aged 50 over-rely on print and television. Travel websites are a source of inspiration for all age groups.

Priorities for destination selection and travel barriers:

The mean score for the appeal of the specific destination category is slightly above average at 3,64. However, the accessibility scores, which reflect respondents' perceptions of the destination's suitability for their specific needs, averaged at 2,58, indicating a lower overall rating.

The 'specific destination' category exhibited a relatively lower coefficient of variation at 33,96% when considering the variability in ratings. The data suggests respondents had a more consistent perception of the feature mentioned. However, the coefficient of variation for 'accessibility of the destination' was notably higher at 63,95%, indicating a wider range of opinions among respondents. This suggests a greater divergence in perceptions of accessibility based on individual needs.

Additionally, the skewness values provide insights into the distribution of ratings. The category 'specific destination' exhibits a skewness of 0,0051, indicating a nearly symmetrical data distribution around the mean. In contrast, the skewness for 'accessibility of the destination' is 0,236, suggesting a slight skew towards higher ratings. This may indicate a tendency for respondents to rate accessibility relatively higher than other categories.

Table 3 Important aspects to consider when choosing a destination

Category	M	CV	S
Specific destination, regardless of how well it meets the respondent's needs	3,64	33,96 %	0,0051
Accessibility of the destination from the perspective of the respondent's specific needs	2,58	63,95 %	0,236

Source: Own processing

When planning their trips, respondents consider the credibility of information published on the internet the most important factor. Additionally, they place high importance on information regarding the prices of accommodation services and transportation options at their destination.

The CV values range from 39.35% to 50.38%, indicating a medium to high variability in the perceived importance of different types of travel information. There is a diversity of opinion regarding the relevance of this information to the specific needs of travelers.

The S data suggest that certain types of travel information may be perceived as more important than others. A negative skewness value for some categories indicates that the ratings are more dispersed towards lower importance. In contrast, for other categories, a skewness value near zero indicates a higher symmetry in the perception of the importance of the information.

Table 4 Importance of travel information for people with specific needs

Category	M	CV	S
Accommodation options that meet specific needs in the destination	3,36	47,47 %	-0,3754
Up-to-date information on accommodation options in the destination meeting specific needs	3,22	49,41 %	-0,2289
Information on the prices of accommodation services meeting specific needs in the destination	3,50	41,76 %	-0,52578
Information on transport options that meet needs to the destination	3,44	44,65 %	-0,49941

Category	M	CV	S
Information about parking options at the destination	3,16	50,38 %	-0,26252
Information on catering options in the destination meeting specific needs	2,91	49,84 %	0,092139
Information on the prices of meals that meet specific needs in the destination	3,24	44,06 %	-0,28711
Information on the possibilities of using attractions in the destination that meet specific needs	3,58	39,53 %	-0,6108
Credibility of information published on the Internet	3,61	39,35 %	-0,66114

Source: Own processing

Respondents identified a lack of information regarding accommodation, catering, sanitary facilities, and unhelpful staff as the most significant barriers to travel. In contrast, they found the absence of assistance services, inadequate toilet facilities, and psychological barriers to be the least important obstacles.

The CV is evaluated based on the variability of its categories. Most categories have medium variability, with a CV of around 45% - 55%, indicating consistent evaluations in these areas. Categories with a coefficient of variation above 55% show a more excellent dispersion of ratings, suggesting different opinions regarding these aspects. Conversely, categories with a CV below 45% have less variance in ratings, indicating a higher agreement in how the areas are perceived.

The skewness value (S) provides information about the asymmetry of the data around the mean, as previously mentioned. Categories with S values close to zero indicate a symmetrical distribution of ratings around the mean, indicating less variation among rating outcomes. For instance, no information regarding transport or leisure activities results in a nearly balanced rating. Conversely, categories with S values greater than zero indicate more significant asymmetry in the data. This means that ratings are either higher or lower than the mean. For instance, the lack of information on accommodation or sanitation needs exhibits more significant asymmetry, with some ratings significantly lower while others are significantly higher than average. This analysis indicates that specific categories have less consistent ratings, while others exhibit more excellent agreement in the distribution of ratings around the mean value.

Table 5 Barriers to travel

Category	M	CV	S
Lack of information about transport options, parking	3,25	46,41 %	-0,23048
Lack of information about accommodation, catering, sanitary facilities	3,54	39,10 %	-0,58425
Lack of opportunities to spend free time in the destination in terms of specific needs	3,28	45,69 %	-0,21624
Limited financial resources	3,14	41,03 %	-0,06627
Failure to adapt the transport to specific needs	2,76	55,01 %	0,194471

Category	M	CV	S
Failure to adapt the accommodation to specific needs	2,77	50,72 %	0,210253
Not adapting the diet to the requirements	2,56	53,79 %	0,456804
Not adapting the toilets to the requirements	2,24	62,57 %	0,793714
Failure to adapt the bathroom to the requirements	2,39	56,87 %	0,472567
Failure to adapt the options for spending free time in the destination to my requirements	3,31	44,26 %	-0,32457
Unhelpful staff	3,54	40,63 %	-0,54537
Untrained staff (in terms of the specific needs)	2,76	55,67 %	0,271589
Own state of health	2,68	54,90 %	0,283406
Absence of assistance services	1,8	68,03	1,368265
Missing travel partner	2,74	54,33 %	0,252563
Psychological barriers (fear of travel, fear of drawing too much attention, fear of traffic, etc.)	2,27	55,85 %	0,718814
Difficult terrain at the destination	2,84	52,26 %	0,098808
Language barriers in the destination	2,47	55,43 %	0,443834

Source: Own processing

The interpretive phenomenological analysis of the interviews (twenty-two of which took place, with at least one representative from each category of people with specific needs) revealed several main points:

- Respondents emphasized the variety of their needs when traveling, including aspects such as accessibility, transport, and financial possibilities. However, many of these needs remain unaddressed, complicating their travel.
- Transport and accessibility are significant barriers for people with mobility impairments. Physical access to public transport and insufficient design of stops and platforms significantly affect their ability to move.
- Respondents also highlighted the growing financial burden of traveling for people with disabilities. Improving financial support for this group of travelers is crucial.
- Respondents expressed interest in off-season travel but noted significant barriers to access and information during this period. Problems with catering services in the off-season also affect the quality of travel.
- Additionally, proposals were made to improve public transport in the Liberec Region, including adapting stops and vehicles for people with mobility impairments. It is essential to involve volunteers from various sectors to enhance holiday stays.
- Respondents stress the significance of travel information, including competition details, recommendations from disability organizations, and colleague advice. Respondents with dietary restrictions request more information from the staff regarding catering facilities'

nutritional options. The respondents consider well-informed staff essential to meet their dietary requirements. They also value precise details on the suitability and physical demands of a destination and information about local restaurants and attractions. Respondents find it challenging to locate this information, and providing it on accommodation or destination websites would be highly beneficial.

- The respondents have emphasized the need for radical changes in the approach to travelers with specific needs. They suggest that society reconsider and adjust its attitude and approach to these individuals, especially in public transport, by providing accessible and pleasant environments and information. This proposal highlights the importance of including and respecting this group in everyday life, including their travel. They desire to feel fully integrated and supported in all aspects of life, including their travel experiences.

The results of the analysis could offer valuable insights for enhancing tourism services in the Liberec region to cater to the requirements of people with specific needs.

5. Recommendations for future development of accessible tourism in Liberec region

Based on the information found, the following recommendations can be made for the future development of barrier-free tourism in the Liberec region.

It is essential to recognize that each group of people with specific needs has its requirements and requires an individualized approach from tourism service providers. The diversity of needs of passengers with special needs, including accessibility, transport, and financial means, should be considered.

Improving destination awareness: Special emphasis should be placed on providing information on locations suitable for off-season travel and dining and accommodation options during this period.

Ensuring sufficient information for travelers with specific needs, mainly through destination websites, including information on locations, dining, and availability of city attractions and services.

Public transport and infrastructure support: Improving public transport and adapting stops and vehicles for people with mobility impairments in the Liberec region. Involving volunteers from different areas is essential to enhance the travel experience.

Expanding the range of barrier-free services: This proposal aims to increase the accessibility of catering and accommodation establishments. To achieve this, premises should be made more accessible, the number of barrier-free rooms and social facilities should be increased, and catering establishments should provide sufficient options for people with food intolerances.

Additionally, information centers should expand their range of services. Information centers play a crucial role in providing information about wheelchair-accessible attractions. These centers must be equipped and adapted to effectively provide information to tourists with specific needs.

It is recommended that regional destination management organizations consider accessibility in their strategic documents to improve destination strategies. Incorporating accessibility and barrier-free tourism could enhance services for travelers with specific needs in the Liberec region and boost visitor numbers overall.

A shift in societal attitudes is necessary, particularly in public transportation and in creating a welcoming and accessible environment. To improve accessibility and services for travelers with specific needs, including this group in everyday life and ensuring their full inclusion and support in all aspects of life, including travel.

These recommendations represent the direction the Liberec region could go, strengthening its position as an attractive tourist destination.

6. Conclusion

The results of the research in the Liberec region indicate that different groups of people with specific needs require individualized approaches and consideration from tourism service providers. The analyzed data highlight significant differences in the needs and preferences of these groups, emphasizing the necessity to tailor tourism services to meet these specific requirements.

Most respondents reported no limitations; however, more than 11% indicated dietary restrictions, and 7.7% were parents with strollers. Older age groups often face mobility issues, while the 31-40 age group includes more parents traveling with young children.

The consumption behavior of respondents revealed that the main motivation for travel is discovering new places, with the most frequently visited attractions being bodies of water, natural parks, and cultural sites. Trustworthiness of information available on the internet is considered the most important factor when planning trips, followed by accommodation and transportation costs.

Evaluations of destination accessibility showed that while respondents had consistent views on the attractiveness of destinations, the accessibility for specific needs received lower average ratings and displayed greater variability in opinions. This highlights the need to improve the physical accessibility of destinations and provide clear information about this accessibility.

The main barriers to travel are the lack of information about accommodation, dining, and hygiene facilities, as well as unhelpful staff. Conversely, the absence of assistance services and psychological barriers were rated as less significant.

Key recommendations to improve the tourism sector in the Liberec region include the following issues. Increase Destination Awareness - Provide detailed information about accessibility, dining, and accommodation options, especially during the off-season. Support Public Transport and Infrastructure - Adapt stops and vehicles for people with mobility impairments. Expand Accessible Services - Increase the number of accessible rooms and facilities and ensure suitable dining options for people with dietary restrictions. Equip Information Centers - Provide information about attractions accessible to wheelchair users and ensure that information centers are fully accessible. Change Social Attitudes - Integrate people with specific needs into everyday life and ensure their full support in all aspects of life, including travel.

Implementing these recommendations will help make the Liberec region an attractive tourist destination for everyone, including people with specific needs, and strengthen its position in the tourism market.

References

1. Czech Statistical Office. (2018). Jak se žije lidem se zdravotním postižením? [online]. Dostupné na: https://www.czso.cz/documents/10180/118374921/csu_tk_jak_se_zije_lidem_se_zdravotnim_postizenim_3.pdf/606bb166-e424-4248-967b-f00e98213c81?version=1.0.
2. Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2008). Enabling disabled tourists? Accessibility Tourism Information Schemes., *Annals of Tourism Research*, 35, (1), pp. 189–210.
3. European Commission. (2023). Accessible Tourism. Available on: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/accessible-tourism_en.
4. KLACR. (2012). Bezbariérový cestovní ruch v Moravskoslezském kraji. Studie. Available on: <http://www.kazuist.cz/download-301cd91ba5/>.

5. Liberecký kraj (2023). Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2021 – 2024. Available on: <https://kancelar-hejtmana.kraj-lbc.cz/page808/tiskove-zpravy-2021/zdravotne-postizeni-lide-najdou-v-kraji-celou-radu-privativnich-mist-a-sluzeb-n1102248.htm>.
6. Loi, K. I. & Kong, W. H. (2015). People with disabilities in the Tourism Industry – Concepts and Issues. Institute for Tourism Studies, Macau, SAR.
7. Smith, R. (1987). Leisure of disabled tourists: barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, Vol. 14 No. 3, pp. 376-389
8. UN Convention. (2006). Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CRPD). United Nations. Available on: <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>.
9. United Nations. (2021). Department of economic and social Affairs - disability: Promoting accessible tourism for all. Available on: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promotingaccessible-tourism-for-all.html>.
10. UNWTO. (1999). Global Code of Ethics for Tourism. [online]. Available on: https://webunwto.s3.eu-west1.amazonaws.com/imported_images/37802/gcetbrochureglobalcodeen.pdf.
11. UNWTO. (2013). Recommendations on Accessible Tourism. Španělsko, Madrid: World Tourism Organization. Available on: https://www.accessibletourism.org/resources/accessibilityen_2013_unwto.pdf.
12. UNWTO. (2023). Accessible Tourism. Available on: <https://www.unwto.org/accessibility>
13. World Health Organization. (2023). Disability. Available on: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.
14. Yau, M. K., McKercher, B. & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. doi:10.1016/j.annals.2004.03.007.

Chapter 4

Nabídka cestovního ruchu v Libereckém kraji pro osoby se specifickými potřebami

Abstrakt

Liberecký kraj, známý svou historií, přírodními krásami a turistickými atrakcemi, se stává atraktivní destinací i pro návštěvníky se specifickými potřebami díky rostoucímu důrazu na inkluzivní turismus. Tato studie analyzuje současnou nabídku cestovního ruchu v regionu a hodnotí přístupnost turistických atrakcí, ubytovacích a stravovacích zařízení a informačních služeb pro osoby se specifickými požadavky. Výsledky ukazují, že řada zařízení splňuje požadavky na přístupnost, avšak existují oblasti s nedostatečným vybavením, jako jsou vyhrazená parkovací místa a proškolení personálu. Na základě analýzy byly navrženy konkrétní doporučení pro zlepšení přístupnosti a inkluzivity turistických služeb v regionu. Případová studie Jablonce nad Nisou ilustruje příklady dobré praxe a zdůrazňuje potřebu systematického zlepšování přístupnosti ve všech aspektech cestovního ruchu.

Klíčová slova: Liberecký kraj. Nabídka cestovního ruchu. Návrhy a doporučení. Osoby se specifickými potřebami.

JEL Classification: J01, L26, M12

Dílní výstupy byly publikovány v:

Hamarneh, I., Lhotová, H., Klímová, M. a P. Chaloupková Košílková. (2023). Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu: perspektivy ve vzdělávání studentů na vysoké škole. Případová studie – Jablonec nad Nisou – nabídka destinace. In: Media4u, 20. ročník, 3/2023. ISSN 1214-9187. Dostupné z: <http://www.media4u.cz/mm032023.pdf>.

Chaloupková Košílková, P., Klímová, M. a L., Kmeco. (2024). Cestovní ruch Libereckého kraje v kontextu inkluze. In: Hamarneh, I. a Nikolaevová, K. (ed.). (2024). Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4. Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries. Praha: Panevropská univerzita, a.s. ISBN 978-80-86847-96-2.

1. Úvod

Liberecký kraj, známý svou bohatou historií, přírodními krásami a rozmanitou nabídkou turistických atrakcí, se postupně stává atraktivní destinací i pro návštěvníky se specifickými potřebami. S rostoucím důrazem na inkluzivní turismus je stále více zařízení a služeb v regionu přizpůsobováno tak, aby byly přístupné pro všechny bez ohledu na jejich fyzické nebo mentální schopnosti.

Důležitým dokumentem v návaznosti na téma subkapitoly je vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, která vstoupila v platnost v listopadu 2009 a nahradila dřívější vyhlášku č. 369/2001 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, ve znění vyhlášky č. 492/2006 sb. V této nové vyhlášce byl aplikován nový pohled na problematiku bezbariérového užívání staveb, a to zejména ve formulování požadavků technického řešení pro základní tři druhy zdravotního omezení pohybového, zrakového a sluchového (Zdařilová, 2023). „*Pojem bezbariérová přístupnost a užívání stavby zahrnuje soubor technických, případně technicko-administrativních opatření, zajišťujících samostatný pohyb (tzn. bez pomoci další osoby) a užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace* (Šestáková & Lupač, 2010),

kteř vyhláška (vyhláška č. 398/2009 Sb.) definuje takto: osoby s pohybovým postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby s mentálním postižením, osoby pokročilého věku, těhotné ženy, osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do tří let“. Vzhledem k tomu, že vyhláška měla určité nedostatky, vč. určité roztržštěnosti, došlo k tomu, že Ministerstvo pro místní rozvoj ČR odeslalo Legislativní radě vlády návrh vyhlášky o požadavcích na výstavbu. Jedná se o prováděcí předpis nového stavebního zákona, který sjednocuje a redukuje dnešní roztržštěnou právní úpravu pro všechny druhy staveb do jednoho předpisu (BusinessINFO.cz, 2023). Cílem vyhlášky je požadavky zpřehlednit a zajistit zrychlení stavby – to vše při zachování kvalitní architektury, urbanismu i ochrany životního prostředí a volné krajiny. MMR ČR předpokládá, že vyhláška spolu s dalšími prováděcími předpisy nového stavebního zákona nabude účinnosti 1. 7. 2024.

Cílem této subkapitoly je posoudit současnou nabídku cestovního ruchu v Libereckém kraji a zkoumat, jak jsou turistické atrakce, ubytovací a stravovací zařízení a informační služby přizpůsobeny potřebám osob se specifickými požadavky. Na základě této analýzy budou navržena doporučení a opatření pro zlepšení přístupnosti a inkluзивity turistických služeb v regionu.

2. Nabídka cestovního ruchu v Libereckém kraji

Liberecký kraj je významnou turistickou destinací v České republice díky své rozmanité nabídce historických památek, přírodních krás a kulturních aktivit. Dobré dopravní spojení s Prahou a příhraniční poloha Libereckého kraje činí Liberecký kraj atraktivní destinací jak pro domácí návštěvníky, tak pro zahraniční účastníky v oblasti cestovního ruchu. Na základě údajů Českého statistického úřadu o kapacitě hromadných ubytovacích zařízení v roce 2023 (viz Tabulka 1) zaujímal Liberecký kraj solidní pozici ve srovnání s ostatními regiony České republiky, s 949 hromadnými ubytovacími zařízeními a 45 088 lůžky. Ve srovnání s ostatními regiony byla tato pozice nadprůměrná. Pouze tři regiony – Jihočeský kraj, Královéhradecký kraj a Jihomoravský kraj – měly vyšší počet hromadných ubytovacích zařízení (Český statistický úřad, 2024).

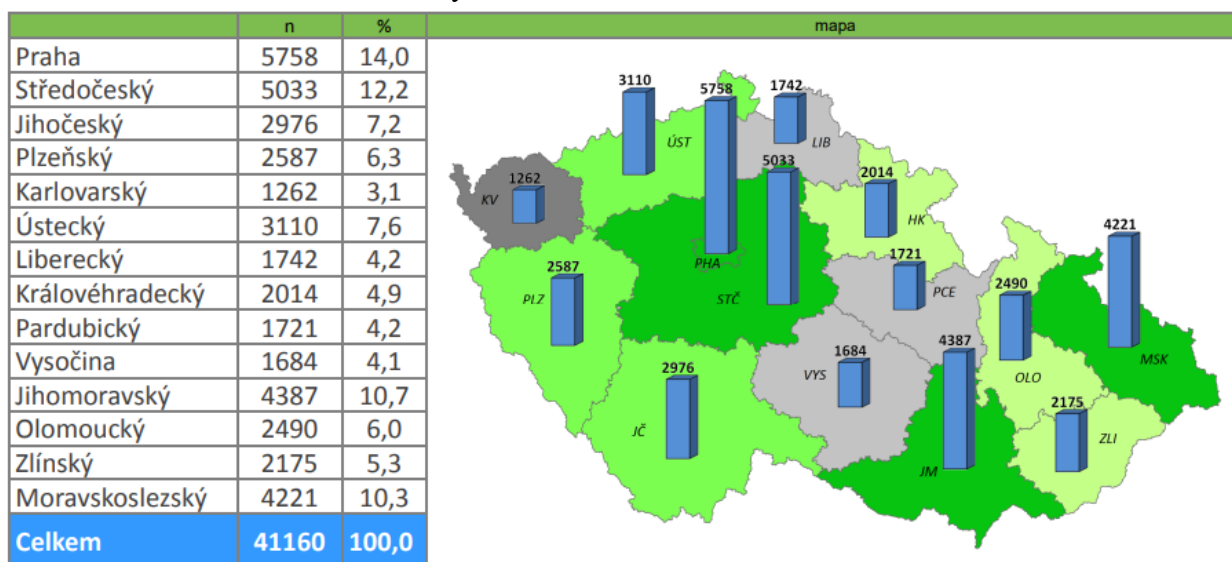
Tabulka 1 Hromadná ubytovací zařízení v jednotlivých krajích České republiky (r. 2023)

	Počet zařízení	Pokoje	Lůžka	Místa pro stany a karavany
Česká republika	10,293	220,420	567,195	51,480
Hlavní město Praha	844	44,219	96,257	1,082
Středočeský kraj	815	15,499	40,694	5,269
Jihočeský kraj	1,272	21,014	60,952	13,427
Plzeňský kraj	564	10,895	29,469	4,312
Karlovarský kraj	617	17,316	37,157	1,694
Ústecký kraj	510	9,530	25,530	1,872
Liberecký kraj	949	14,829	45,088	3,505
Královéhradecký kraj	1,159	19,005	53,870	5,218
Pardubický kraj	377	7,096	20,272	1,634
Kraj Vysočina	454	8,714	25,222	2,480
Jihomoravský kraj	1,001	19,200	48,043	5,109
Olomoucký kraj	541	10,320	26,684	1,775
Zlínský kraj	525	10,579	26,755	1,767
Moravskoslezský kraj	665	12,204	31,202	2,336

Zdroj: Český statistický úřad, 2024

Na základě posledního terénního šetření v České republice, které se týkalo stravovacích zařízení (2014), můžeme konstatovat, že se v Libereckém kraji nacházelo 1 742 stravovacích zařízení (viz Obrázek 1), což představovalo 4,2 % z celkového počtu stravovacích zařízení v ČR. I když tento podíl není mezi nejvyššími ve srovnání s ostatními kraji, stále se jedná o významný příspěvek k celkové nabídce cestovního ruchu v zemi. Liberecký kraj se nachází ve středním pásmu nabídky stravovacích kapacit, což odpovídá jeho velikosti a ekonomickému významu.

Obrázek 1 Počty a teritoriální struktura stravovacích zařízení



Zdroj: Převezato z MMR ČR, 2015.

Liberecký kraj nabízí vynikající přírodní a kulturní podmínky pro turismus jak v zimě (alpské i běžecké lyžování – Krkonoše, Jizerské hory, Ještědský hřeben, ale také Lužické hory), tak v létě. Prakticky jakákoliv aktivita je dostupná pro letní turisty – pěší turistika a cykloturistika (v horách i nížinách – například bývalý vojenský výcvikový prostor Ralsko), horolezectví (skalní města v Českém ráji), koupání (Máchovo jezero, vodní toky), městský turismus (Liberec, Turnov, Frýdlant v Čechách, Jilemnice atd.) a prohlídky památek (pevnosti, hrady, městské památkové rezervace, venkovské památkové rezervace a zóny).

Mezi nejoblíbenější hrady a zámky patří Bezděz, Frýdlant, Grabštejn, Hrubý Rohozec, Lemberk, Sychrov, Trosky a Zákupy (Národní památkový ústav, 2024). Důležitou roli hrají také lázně, které často vyhledávají zahraniční návštěvníci. Bohatá kulturní a historická tradice se odráží ve velkém počtu historických budov a památek a kulturních zařízení, která přitahují do regionu každoročně stovky tisíc návštěvníků. Unikátní struktura hotelu Ještěd se stala symbolem celého regionu, který získal Perretovu cenu.

ZOO Liberec a iQLandia Science Center jsou nejnavštěvovanější atraktivity v Libereckém kraji. Mezi tři nejnavštěvovanější kategorie destinací v Libereckém kraji patřily hrady a zámky (23,15 %), věda a technologie (21,14 %) a ZOO/zahrady a akvária (17,93 %) (Tourdata, 2023).

3. Cíle a metody zpracování

Cílem této subkapitoly je analyzovat aktuální nabídku cestovního ruchu v Libereckém kraji a zaměřit se na to, jak jsou turistické atraktivity (muzea a galerie, hrady a zámky), ubytovací a stravovací zařízení a informační služby přizpůsobeny potřebám osob se specifickými požadavky. V souladu s uvedenými cíli byly formulovány následující výzkumné otázky:

Q1: Jaká je úroveň infrastruktury a suprastruktury dostupné pro turisty se specifickými potřebami v regionu? Existují nějaké příklady dobré praxe?

Q2: Jaká opatření lze přijmout ke zlepšení přístupnosti turismu pro osoby se specifickými potřebami v Libereckém kraji?

Na základě výzkumu z let 2013 až 2016 lze konstatovat, že Ústecký kraj, Liberecký kraj, Karlovarský kraj a Praha jsou regiony s nejvyšším podílem bezbariérových ubytovacích zařízení (Linderová & Janeček, 2017) v České republice. Liberecký kraj nabízí širokou škálu ubytovacích a stravovacích zařízení s bezbariérovými prvky. Tyto zahrnují bezbariérový přístup do hotelů, penzionů a restaurací, vyhrazená parkovací místa, bezbariérová sociální zařízení a speciálně vybavené pokoje pro uživatele invalidních vozíků, které splňují všechny technické požadavky (Srovátková, 2011).

Při přípravě subkapitoly byly použity primární a sekundární zdroje dat. Součástí subkapitoly je i případová studie. Pokud jde o získání primárních dat, tak od dubna do prosince 2023 bylo realizováno dotazníkové šetření online formou i dotazováním v terénu. Celkem se dotazníkového šetření účastnilo 75 respondentů. Kvalitativní data byla shromážděna prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se zástupci subjektů cestovního ruchu. Pro interpretaci dat ze třinácti polostrukturovaných rozhovorů byla použita tematická analýza.

Výsledkem analýzy sekundárních dat byly příklady dobré praxe přístupných zařízení a atraktivit cestovního ruchu. Případová studie se věnuje Jablonci nad Nisou jako přístupné turistické destinace.

4. Výsledky a diskuze

V období duben až prosinec 2023 bylo realizováno **dotazníkové šetření** v Libereckém kraji formou online i terénním šetřením. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 75 subjektů cestovního ruchu. Jejich přehled je uveden v tabulce 1.

Tabulka 1 Respondenti dotazníkového šetření

Subjekt cestovního ruchu	Počet respondentů
Infocentrum	15
Stravovací zařízení	17
Ubytovací zařízení	16
Muzea a galerie	20
Hrady a zámky	7
Celkem	75

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 2 zobrazuje výsledky dotazu "Je vaše zařízení přístupné osobám se specifickými potřebami a se sníženou schopností orientace a pohybu dle Vyhlášky 398/2009 Sb.?" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že většina respondentů, konkrétně 62,7 % (47 respondentů), odpověděla kladně, což naznačuje, že jejich zařízení splňuje požadavky vyhlášky. Naopak 33,3 % (25 respondentů) uvedlo, že jejich zařízení není přístupné osobám se specifickými potřebami, a 4,0 % (3 respondenti) nevěděli, zda jejich zařízení splňuje tyto požadavky. Je také důležité poznamenat, že většina kladných odpovědí pochází z infocenter, ubytovacích zařízení a hradů a zámků.

Tabulka 2 Otázka – Je vaše zařízení přístupné osobám se specifickými potřebami a se sníženou schopností orientace a pohybu dle Vyhlášky 398/2009 Sb.?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
Ano	47	62,7

Tabulka 4 zobrazuje výsledky dotazu "Máte před vaším objektem vyhrazené místo pro parkování pro maminky s kočárky?" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že pouze 12,0 % (9 respondentů) uvedlo, že mají před svým objektem vyhrazené parkovací místo pro maminky s kočárky, zatímco 88,0 % (66 respondentů) odpovědělo záporně.

Tato data naznačují, že drtivá většina objektů neposkytuje specificky vyhrazená parkovací místa pro maminky s kočárky, což může významně ovlivnit jejich přístupnost a pohodlí. Parkovací místa pro maminky s kočárky jsou důležitým prvkem podpory rodičů, zejména matek, při pohybu s malými dětmi, protože usnadňují parkování blízko vstupů a snižují vzdálenost, kterou musí překonat s kočárkem.

V širším kontextu tato zjištění poukazují na širší problematiku přístupnosti a inkluzivity veřejných a soukromých prostor. Nedostatek vyhrazených parkovacích míst pro maminky s kočárky může mít několik negativních dopadů. Za prvé, může ztěžovat rodičům s malými dětmi přístup ke službám a zařízením, což může vést k jejich sociální izolaci a snížení kvality života. Za druhé, tento nedostatek může odrážet rodiče od využívání veřejných a komerčních služeb, což může mít nepříznivý ekonomický dopad na podniky a instituce.

Navíc, v kontextu rostoucího důrazu na podporu rodin a rovnost příležitostí, je zajištění přístupnosti a pohodlí pro rodiče s malými dětmi důležitým krokem směrem k vytvoření inkluzivnější společnosti. Vyhrazená parkovací místa pro maminky s kočárky by měla být považována za standardní součást infrastrukturního plánování, podobně jako parkovací místa pro osoby se zdravotním postižením. Implementace těchto opatření by vyžadovala spolupráci mezi veřejným a soukromým sektorem, ale také legislativní podporu a povědomí o potřebách rodin. Zvýšení počtu vyhrazených parkovacích míst pro maminky s kočárky by bylo významným krokem k vytvoření přívětivějšího prostředí pro všechny členy společnosti, včetně těch nejmladších.

Tabulka 4 Otázka – Máte před vaším objektem vyhrazené místo pro parkování pro maminky s kočárky?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
Ano	9	12,0
Ne	66	88,0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 5 zobrazuje výsledky dotazu "Jaké části Vašeho zařízení jsou klasifikovány jako bezbariérové?" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že 44,0 % (33 respondentů) uvedlo, že jejich vstupní hala, včetně dveří, výtahů a zdvihacích plošin, je klasifikována jako bezbariérová. Sociální zařízení jsou bezbariérová v 36,0 % (27 respondentů) zařízení. Stejný počet respondentů (27) uvedlo, že jejich zařízení není vůbec bezbariérové. Pouze 4,0 % (3 respondenti) uvedlo, že prostor jejich infocentra je bezbariérový, a stejné procento (4,0 %, 3 respondenti) uvedlo, že nemají oficiální klasifikaci bezbariérovosti.

Tato data naznačují, že zatímco některé části zařízení jsou bezbariérové, existuje významný podíl zařízení, která nejsou vůbec přizpůsobena pro osoby se zdravotním postižením. Nejčastěji jsou bezbariérové vstupní haly, což je klíčový prvek pro zajištění přístupu do budovy. Nicméně, skutečnost, že 36,0 % zařízení nemá žádnou bezbariérovou část, představuje významnou překážku pro osoby se zdravotním postižením.

V širším kontextu tato zjištění poukazují na problematiku přístupnosti veřejných a soukromých prostor. Nedostatek bezbariérových zařízení může výrazně omezit možnosti osob se zdravotním postižením využívat různé služby a zařízení, což může vést k jejich sociální izolaci a snížení kvality života. Zajištění bezbariérovosti by mělo být prioritou nejen z legislativního, ale i z etického hlediska. Podniky a instituce by měly aktivně usilovat o vytvoření prostředí, které je přístupné všem, bez ohledu

na jejich fyzické schopnosti. Zvýšení povědomí a poskytování podpory pro přizpůsobení zařízení může být klíčovým krokem k dosažení tohoto cíle. Implementace bezbariérových úprav může také přinést ekonomické výhody, protože zvýšená přístupnost může přilákat širší klientelu.

Tabulka 5 Otázka Jaké části Vašeho zařízení jsou klasifikovány jako bezbariérové?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
Vstupní hala (dveře, výtahy, zdvihací plošiny)	33	44,0
Sociální zařízení	27	36,0
Žádné	27	36,0
Prostor infocentra	3	4,0
Klasifikováno oficiálně nemáme	3	4,0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 6 zobrazuje výsledky dotazu "Je ve Vašich prostorách nějaký prvek uzpůsobený pro:" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že 62,7 % (47 respondentů) má ve svých prostorách prvky uzpůsobené pro osoby s pohybovým postižením, což je nejvyšší podíl ze všech kategorií. Následují prvky uzpůsobené pro děti (45,3 %, 34 respondentů) a seniory (41,3 %, 31 respondentů). Pouze 25,3 % (19 respondentů) uvedlo, že mají prvky uzpůsobené pro těhotné ženy. Nejnižší podíl uzpůsobení byl pro osoby se zrakovým postižením a sluchovým postižením, kde každá kategorie tvořila pouze 4,0 % (3 respondenti).

Tato data naznačují, že zatímco většina zařízení věnuje pozornost potřebám osob s pohybovým postižením, existuje značný nedostatek prvků uzpůsobených pro osoby se smyslovým postižením (zrakovým a sluchovým) a těhotné ženy. Tento nedostatek může mít významné důsledky pro inkluzivitu a přístupnost těchto zařízení.

Podpora inkluzivity by měla být komplexní a zahrnovat všechny skupiny, nejen osoby s pohybovým postižením. Prvky uzpůsobené pro děti, seniory, těhotné ženy a osoby se smyslovým postižením jsou nezbytné pro vytvoření skutečně přístupného prostředí. To zahrnuje například hmatové prvky pro osoby se zrakovým postižením, zvukové a vizuální signalizace pro osoby se sluchovým postižením a ergonomicky přizpůsobené prostory pro těhotné ženy a seniory. Zajištění těchto úprav vyžaduje spolupráci mezi veřejným a soukromým sektorem, zvyšování povědomí o potřebách různých skupin obyvatel a poskytování finančních a technických prostředků na implementaci těchto úprav. Vytváření inkluzivního prostředí nejen zlepšuje kvalitu života všech uživatelů, ale také posiluje sociální soudržnost a rovnost příležitostí. V konečném důsledku je inkluzivní design prospěšný nejen pro cílové skupiny, ale i pro celou společnost, protože podporuje větší účast všech členů komunity na společenském, kulturním a ekonomickém životě.

Tabulka 6 Otázka Je ve Vašich prostorách nějaký prvek uzpůsobený pro:

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
osoby s pohybovým postižením	47	62,7
děti	34	45,3
seniory	31	41,3
těhotné ženy	19	25,3
osoby se zrakovým postižením	3	4,0

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
osoby se sluchovým postižením	3	4,0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 7 zobrazuje výsledky dotazu "Pokud jste se rozhodli neupravovat zařízení pro bezbariérový přístup, jaký byl důvod?" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že nejčastějším důvodem pro neupravení zařízení je prostorové omezení, které uvedlo 29,3 % (22 respondentů). Dalším významným důvodem je, že zařízení již bylo bezbariérové, což uvedlo 26,7 % (20 respondentů). Finanční důvody byly zmíněny 21,3 % (16 respondentů) a 22,7 % (17 respondentů) uvedlo, že jejich zařízení je památkově chráněný objekt, kde rozsah rekonstrukce ovlivňují památkáři.

Tato data naznačují, že hlavní překážky v úpravě zařízení pro bezbariérový přístup jsou praktické a administrativní povahy. Prostorová omezení představují největší problém, což může být způsobeno nevhodnou architekturou starších budov nebo nedostatkem prostoru pro instalaci potřebných zařízení, jako jsou výtahy a rampy. Finanční náklady jsou také významnou překážkou, protože úpravy vyžadují investice, které nemusí být pro všechny provozovatele finančně dostupné. Dalším specifickým problémem jsou památkově chráněné objekty, kde rekonstrukce podléhá přísným regulacím a schválením od památkářů. Tyto objekty často vyžadují citlivé a nákladné úpravy, které musí být v souladu s požadavky na ochranu historického a kulturního dědictví.

V širším kontextu tato zjištění poukazují na potřebu větší podpory a flexibilních řešení pro zajištění bezbariérového přístupu. Vládní politika a programy by měly zohledňovat tyto překážky a poskytovat finanční a technickou pomoc, zejména pro malé podniky a provozovatele památkově chráněných objektů. Granty, daňové úlevy a technické poradenství mohou být efektivními nástroji k překonání finančních a administrativních bariér. Prostorová omezení mohou být řešena inovativními designovými řešeními, která minimalizují potřebný prostor pro bezbariérové úpravy. Vývoj a implementace kompaktních a multifunkčních zařízení mohou pomoci zvýšit dostupnost i v prostorově omezených budovách. Památkově chráněné objekty vyžadují specifický přístup, který respektuje historickou hodnotu budov, ale zároveň zajišťuje přístupnost. Spolupráce mezi památkáři a odborníky na bezbariérovost je klíčová pro nalezení řešení, která jsou jak funkční, tak esteticky a historicky přijatelná.

Tabulka 7 Otázka Pokud jste se rozhodli neupravovat zařízení pro bezbariérový přístup, jaký byl důvod?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
finanční	16	21,3
prostorový	22	29,3
zařízení již bylo bezbariérové	20	26,7
památkově chráněný objekt – rozsah rekonstrukce ovlivňují památkáři	17	22,7

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 8 zobrazuje výsledky dotazu "Kolik přibližně procent tvoří osoby na vozíku, se sníženou schopností pohybu a orientace, vč. osob se zrakovým, sluchovým postižením, senioři, matky s kočárky, těhotné ženy, malé děti, v rámci návštěvnosti Vašeho zařízení?" mezi respondenty. Největší podíl respondentů, 34,7 % (26 respondentů), uvedl, že tento údaj nepočítali. Z těch, kteří odpověděli

konkrétně, 24,0 % (18 respondentů) uvedlo, že tyto osoby tvoří 1–20 % návštěvníků. Další významné skupiny odpovědí jsou 21–40 % (16,0 %, 12 respondentů) a 81–100 % (17,3 %, 13 respondentů). Menší podíly návštěvníků tvoří skupiny 41–60 % a 61–80 %, každá s podílem 4,0 % (3 respondenti). Tato data naznačují, že v mnoha zařízeních tvoří osoby s různými druhy omezení značnou část návštěvníků. Nicméně, velký počet respondentů, kteří tento údaj nepočítali, poukazuje na nedostatek systematického sledování a vyhodnocování potřeb těchto skupin. Tato zjištění poukazují na potřebu většího zaměření na inkluzivitu a přístupnost v rámci poskytování služeb. Skutečnost, že až třetina zařízení nemá přesnou představu o podílu návštěvníků se speciálními potřebami, naznačuje potřebu lepšího sledování a sběru dat. Tento nedostatek informací může vést k podcenění potřeb těchto skupin a následně k nedostatečné úpravě zařízení a služeb.

Tabulka 8 Otázka Kolik přibližně procent tvoří osoby na vozíku, se sníženou schopností pohybu a orientace, vč. osob se zrakovým, sluchovým postižením, senioři, matky s kočárky, těhotné ženy, malé děti, v rámci návštěvnosti Vašeho zařízení?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
1–20 %	18	24,0
21–40 %	12	16,0
41–60 %	3	4,0
61–80 %	3	4,0
81–100 %	13	17,3
Jiná: nepočítal jsem to	26	34,7

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 9 zobrazuje výsledky dotazu "Znevýhodněné osoby, které využívají Vašeho zařízení, patří mezi:" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že nejvyšší podíl znevýhodněných osob tvoří děti (94,7 %, 71 respondentů), následují senioři (86,7 %, 65 respondentů) a matky s kočárky (80,0 %, 60 respondentů). Těhotné ženy tvoří 74,7 % (56 respondentů) z těchto skupin, zatímco osoby s pohybovým postižením představují 65,3 % (49 respondentů). Osoby se zrakovým a sluchovým postižením tvoří shodně 12,0 % (9 respondentů) z celkového počtu znevýhodněných osob využívajících zařízení.

Tato data naznačují, že nejčastějšími znevýhodněnými skupinami, které využívají zařízení, jsou děti, senioři a matky s kočárky, což odráží jejich specifické potřeby a závislost na přístupném prostředí. Těhotné ženy a osoby s pohybovým postižením také představují významnou část uživatelů zařízení. Naopak, osoby se zrakovým a sluchovým postižením jsou mezi uživateli zastoupeny výrazně méně. Tato zjištění poukazují na různé potřeby znevýhodněných skupin a na význam přístupnosti a inkluzivity ve veřejných a soukromých zařízeních. Vysoce zastoupené skupiny, jako jsou děti, senioři a matky s kočárky, vyžadují specifické úpravy prostředí, jako jsou bezbariérové vstupy, dostatečně široké chodníky, výtahy a dostupné toalety. Nižší zastoupení osob se zrakovým a sluchovým postižením může odrážet nedostatečné přizpůsobení zařízení jejich potřebám, jako jsou hmatové prvky, zvukové a vizuální signalizace a informační materiály v přístupných formátech. Tato skupina může být navíc méně viditelná nebo méně často zastoupená v těchto zařízeních, což může být způsobeno bariérami v přístupu nebo nedostatkem informací o dostupných službách.

Tabulka 9 Otázka Znevýhodněné osoby, které využívají Vašeho zařízení, patří mezi:

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
děti	71	94,7
seniory	65	86,7
matky s kočárky	60	80,0
těhotné ženy	56	74,7
osoby s pohybovým postižením	49	65,3
osoby se zrakovým postižením	9	12,0
osoby se sluchovým postižením	9	12,0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 10 zobrazuje výsledky dotazu "Je Váš personál proškolen na obsluhu osob se specifickými potřebami?" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že pouze 16,0 % (12 respondentů) uvedlo, že jejich personál je proškolen na obsluhu osob se specifickými potřebami, zatímco 84,0 % (63 respondentů) odpovědělo záporně.

Tato data naznačují, že většina zařízení neinvestuje do školení svého personálu na obsluhu osob se specifickými potřebami, což může mít negativní dopad na kvalitu služeb poskytovaných těmto skupinám. Nedostatečně vyškolený personál může být méně schopný efektivně a citlivě reagovat na potřeby těchto návštěvníků, což může vést k jejich nepohodlí nebo dokonce k diskriminaci.

Tato zjištění poukazují na širší problém v oblasti inkluzivity a přístupnosti služeb. Školení personálu je klíčovým prvkem pro zajištění, že zařízení jsou skutečně přístupná a přívětivá pro všechny návštěvníky, včetně osob se zdravotním postižením, seniorů, těhotných žen, rodičů s malými dětmi a dalších znevýhodněných skupin. Proškolený personál může nejen zlepšit zážitek těchto návštěvníků, ale také přispět k pozitivnímu obrazu zařízení a zvýšit jeho atraktivitu pro širší veřejnost. Schopnost efektivně komunikovat a poskytovat podporu osobám se specifickými potřebami je klíčovou dovedností, která může výrazně ovlivnit spokojenost a loajalitu zákazníků.

V konečném důsledku, investice do školení personálu je nejen správným krokem z hlediska etiky a sociální odpovědnosti, ale také z ekonomického hlediska. Zlepšení přístupu a obsluhy pro osoby se specifickými potřebami může přilákat širší klientelu, zvýšit spokojenost zákazníků a posílit reputaci zařízení jako inkluzivního a přístupného místa. Vytváření takového prostředí je zásadní pro podporu rovnosti příležitostí a plné účasti všech členů společnosti na veřejném životě.

Tabulka 10 Otázka Je Váš personál proškolen na obsluhu osob se specifickými potřebami?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
Ano	12	16,0
Ne	63	84,0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 11 zobrazuje výsledky dotazu "Máte informaci o (bez)bariérovosti uvedenou na webových stránkách?" mezi respondenty. Výsledky ukazují, že 57,3 % (43 respondentů) má informace o (bez)bariérovosti uvedené na svých webových stránkách, zatímco 42,7 % (32 respondentů) tyto informace neuvádí.

Tato data naznačují, že více než polovina zařízení uvádí informace o své (bez)bariérovosti na svých webových stránkách, což je pozitivní krok směrem k transparentnosti a informovanosti návštěvníků.

Přesto však téměř 43 % zařízení tyto důležité informace neposkytuje, což může výrazně omezit možnosti plánování návštěv pro osoby se specifickými potřebami.

Tato zjištění poukazují na důležitost dostupnosti informací o přístupnosti zařízení. Uvedení těchto informací na webových stránkách je klíčové pro zajištění inkluzivity a přístupnosti, protože umožňuje potenciálním návštěvníkům získat potřebné informace a připravit se na návštěvu. Pro osoby se zdravotním postižením, seniory, rodiče s malými dětmi a další znevýhodněné skupiny jsou tyto informace zásadní pro rozhodování o tom, zda mohou dané místo bezpečně a pohodlně navštívit. Neposkytnutí těchto informací může vést k vyloučení těchto skupin z účasti na společenském, kulturním a ekonomickém životě. Navíc, z hlediska podnikání, nedostatek informací o přístupnosti může omezit zákaznickou základnu a negativně ovlivnit pověst zařízení. Transparentní komunikace o (bez)bariérovosti může zvýšit důvěru a loajalitu zákazníků, a přilákat širší a diverzifikovanou klientelu.

Tabulka 11 Otázka Máte informaci o (bez)bariérovosti uvedenou na webových stránkách?

Odpověď	Počet respondentů	% podíl
Ano	43	57,3
Ne	32	42,7

Zdroj: Vlastní zpracování

Klíčová zjištění z dotazníkového šetření:

Přístupnost zařízení:

- 62,7 % respondentů uvedlo, že jejich zařízení je přístupné osobám se specifickými potřebami dle Vyhlášky 398/2009 Sb.
- Nejčastěji uvedené úpravy zahrnovaly odstranění prahů a schodů, instalaci výtahů a snížených stolů.

Parkovací místa:

- Pouze 20 % zařízení má vyhrazené parkovací místo pro osoby s modrou kartou (ZTP/P, ZTP) s nájedem na chodník.
- Jen 12 % zařízení poskytuje vyhrazená parkovací místa pro maminky s kočárky.

Proškolení personálu:

1. Pouze 16 % respondentů uvedlo, že jejich personál je proškolen na obsluhu osob se specifickými potřebami.

Informace o bezbariérovosti:

- 57,3 % zařízení uvádí informace o bezbariérovosti na svých webových stránkách.

Návrhy a doporučení vyplývající z dotazníkového šetření:

Zvýšení počtu vyhrazených parkovacích míst - je nezbytné zvyšovat počet vyhrazených parkovacích míst pro osoby se zdravotním postižením a maminky s kočárky. Tato místa by měla být vybavena nájedem na chodník, aby byla zajištěna jejich plná funkčnost.

Školení personálu - investice do školení personálu je klíčová pro zajištění kvalitní obsluhy osob se specifickými potřebami. Školení by mělo zahrnovat praktické dovednosti a citlivý přístup k různým potřebám znevýhodněných skupin.

Transparentní komunikace o přístupnosti – podniky, zařízení či provozovatelé atraktivit by měly uvádět detailní informace o bezbariérovosti svých zařízení na webových stránkách. To zahrnuje nejen informace o přístupných vstupech, ale i o dalších prvcích, jako jsou výtahy, bezbariérové toalety a speciální služby pro osoby se smyslovým postižením.

Komplexní přístup k inkluzivě - zařízení by měla aktivně pracovat na zlepšení přístupnosti nejen pro osoby s pohybovým postižením, ale také pro osoby se zrakovým a sluchovým postižením,

seniory, těhotné ženy a rodiče s malými dětmi. To zahrnuje instalaci hmatových prvků, zvukových a vizuálních signalizací, ergonomických úprav apod.

Tematická analýza zkoumala přístupnost cestovního ruchu v Libereckém kraji pro osoby se specifickými potřebami. V průběhu této analýzy bylo osloveno 20 poskytovatelů služeb zahrnujících ubytovací a stravovací zařízení, infocentra, zástupce městských úřadů, Krajský úřad a různé turistické atrakce. Z odpovědí zástupců 13 subjektů vycházejících ze zmíněných 20 se podařilo získat ucelený obraz, který je pro lepší přehlednost uveden v tabulce X a Y.

Tabulka 12 shrnuje přístup stravovacích zařízení k osobám se specifickými potřebami, zdůrazňuje jejich přístupnost, ochotu přizpůsobit se různým potřebám a udává důležité skutečnosti s tím související.

Tabulka 12 Přístup stravovacích zařízení k různým skupinám se specifickými potřebami

Skupina se specifickými potřebami	Přístup stravovacích zařízení	Důležité skutečnosti
Osoby se stravovacím omezením	Omezený přístup, alergen v jídelním lístku, málo speciálních menu, některá upravená nabízená jídla	Jitavský Dvorec s flexibilitou a nabídkou vlastních produktů
Maminky/rodiny s dětmi	Vítaný segment, některá zařízení nabízejí dětské porce, vhodné pro děti	Restaurace s prostředím pro rodiny, Hotel Ještěd nezaměřený na tento segment
Osoby s pohybovým omezením	Omezený přístup, některé úpravy v jednotlivých zařízeních, terasy využitelné	Restaurace s omezeným přístupem, výjimka terasy v některých zařízeních
Zrakově postižení	Různé úrovně přístupu, obsluha s omezenou schopností, na požádání vstřícná	Omezená péče, přesto ochota pomoci
Sluchově postižení	Přístup založen na poskytnutí jídelního lístku, malá znalost znakové řeči	Nedostatečná péče, špatná komunikace s touto skupinou
Senioři	Většinou nevnímání jako specifická skupina, výjimky v přístupu	Problémy s vnímáním jako problematičtí, převážně standardní přístup

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 13 zahrnuje klíčové informace o dostupnosti a vstřícnosti zařízení (vyjma stravovacích) a úřadů k různým skupinám znevýhodněných osob. U každé z kategorií jsou uvedené detaily o specifických opatřeních a přístupu jednotlivých subjektů k daným skupinám.

Tabulka 13 Přístupnosti ve vybraných kategoriích subjektů cestovního ruchu

Kategorie	Detaily
Ubytovací zařízení	- Hotel Babylon nabízí jednolůžkový bezbariérový pokoj s možností ubytování doprovázející osoby v sousedním pokoji. - Jitavský dvorec není vhodný pro pohybově znevýhodněné osoby.
Cestovní kanceláře	- America Tour se zaměřuje hlavně na neznevýhodněné zákazníky. - CK Karavan vyhovuje znevýhodněným turistům dle nabízených ubytovacích zařízení.
Turistické atrakce	- Státní hrad a zámek Frýdlant v Čechách je vstřícný k znevýhodněným skupinám a poskytuje určité adaptace pro nevidomé klienty. - Historická budova radnice v Liberci není plně bezbariérová, ale nabízí částečně bezbariérový přístup.
Městské a Krajské úřady	- Městský úřad v Liberci má problémy s bezbariérovým přístupem do MIC a historické budovy radnice. - Město se snaží upravit přístup pro znevýhodněné, ale finanční omezení limituje tyto aktivity. - Krajský úřad Liberec spolupracuje s MÚ a vydává informační brožury pro sledované skupiny.

Zdroj: Vlastní zpracování

Shrnutí výsledků polostrukturovaných rozhovorů:

- Nedostatečná přístupnost a služby - většina stravovacích zařízení a turistických atrakcí nebere v úvahu potřeby znevýhodněných skupin, což vede k omezení v jejich přístupu a službách pro osoby se zrakovým, pohybovým, sluchovým postižením či jiným znevýhodněním.
- Nízká informovanost a povědomí - místní úřady mají omezené znalosti o potřebách těchto skupin a často je vnímají jen z úzkého pohledu, což omezuje poskytované služby.

Doporučení do budoucna:

- Zlepšení informační dostupnosti - stravovací zařízení a turistické lokality by měly poskytovat jasnější informace o své přístupnosti a nabídce služeb pro lidi se znevýhodněním. To by mohlo zahrnovat online průvodce nebo webové stránky s podrobnými informacemi.
- Školení zaměstnanců - důkladné školení pro personál v zařízeních je nezbytné, aby lépe porozuměli potřebám a specifikům různých typů znevýhodnění a byli schopni poskytnout vhodnou pomoc.
- Zvýšení povědomí místních úřadů - místní úřady by měly usilovat o širší povědomí o potřebách znevýhodněných skupin a pracovat na integraci těchto informací do svých plánů rozvoje a podpory.

Tyto kroky by mohly pomoci vytvořit inkluzivnější prostředí pro všechny, zajišťující rovnost přístupu a poskytování služeb pro lidi se znevýhodněním v různých oblastech týkajících se nejen cestovního ruchu, ale i dalších každodenních činností.

5. Příklady dobré praxe

Tabulka 14, 15 a 16 ukazují příklady dobré praxe, které byly zjištěny na základě informací z webových stránek atraktivit a zařízení, analýzy strategických dokumentů Libereckého kraje, rozhovorů s představiteli samosprávy a provozovateli služeb cestovního ruchu (viz 4. Výsledky a diskuze) a na základě vlastního pozorování a terénního šetření.

Hrad a zámek Frýdlant patří k nejrozsáhlejším a nejvýznamnějším památkovým celkům v severních Čechách. Hrad a zámek ve Frýdlantu v Čechách je objektem, který byl historicky stavěn na vysoké čedičové skále, a proto je zejména hradní areál zcela nevhodný pro lidi s pohybovým omezením. Zámecká část, respektive přízemí s kuchyňskými prostory lze po předchozí domluvě s vedením zámku navštívit přímým vstupem přímo z nádvoří. Na možnostech turisty potom záleží, zdali budou po několika drobných schůdkách chtít absolvovat prohlídku i pánského patra. Vedení hradu i zámku je velmi vstřícné a nápomocné lidem se zrakovým omezením – haptická mapa, vstup s vodícím psem, možnost hmatově si prohlédnout vybrané exponáty jsou konkurenční výhodou v porovnání s řadou jiných pamětihodností. Zajímavou aktivitou nápomocnou nevidomým je i spolupráce se školiteli asistenčních psů, kdy mají možnost absolvovat tréninky právě v hradozámeckém objektu.

Tabulka 14 Přístupnost hradů a zámků Libereckého kraje

Název	Umístění	Přístupnost pro cílové segmenty
Hrad a zámek Frýdlant v Čechách	Frýdlant	Prohlídka hradu není vhodná pro osoby s pohybovým omezením, okruhy vedou po schodištích, nicméně lze domluvit prohlídku kuchyně z nádvoří. Haptický půdorysný model hradu a zámku. Je umístěn v návštěvnickém centru, aby si jej mohli návštěvníci osahat a získat tak lepší představu o hradozámeckém komplexu.
Hrad Grabštejn v srdci Trojzemí	Hrádek nad Nisou	Přístupné je velké dolní nádvoří, odkud přes toalety a zahradu k bezbariérovému výtahu. Ten návštěvníky vyveze je do 1. patra hradu, které je bezbariérové. Po domluvě lze navštívit i kapli sv. Barbory). Příjezd k hradu je umožněn jen po předchozí dohodě. K dispozici je haptický model hradu i haptická knížka - obsahuje základní informace o historii hradu a také soše svaté Barbory v Braillově písmu, doplněna je o haptická vyobrazení erbu Clam-Gallasů, pohledu na hrad a sochy svaté Barbory.
Zámek Lemberk	Jablonné v Podještědí	Lze dojet přímo k zámku, všeobecně je však přístup náročnější, návštěvník s pohybovým omezením rozhodně potřebuje doprovod. Vhodný je okruh č. 2, který je v přízemí, přesto jsou součástí prahy a jeden či dva malé schody. Haptický půdorysný model zámku i haptická knížka jsou k dispozici.
Zámek Svijany	Svijany	Zámek je pro handicapované návštěvníky připraven, je zde výtah, pro jednotlivce není nutná objednávka.
Zámek Sychrov	Sychrov	Areál státního zámku Sychrov je bezbariérová památka pouze z části. Volně dostupné jsou veškeré exteriéry zámeckého areálu jako např. čestný dvůr, nádvoří a anglický park včetně oranžerie (zde se nachází kavárna s bezbariérovou toaletou. Haptická knížka - obsahuje základní informace o objektu v Braillově písmu, doplněna je o haptická vyobrazení dominantních částí objektu Nejvhodnějším místem k parkování z hlediska dostupnosti je parkoviště, které se nachází západně od hlavní zámecké budovy a ze kterého je přístup k zámku po rovině. Bezbariérová toaleta je součástí WC pro návštěvníky, které se nachází na nádvoří zámku.
Zámek Hrubý Rohozec	Turnov	Návštěva zámku se nedoporučuje, prohlídkové okruhy vedou po schodištích. Lze navštívit zámecký park a nádvoří s kavárnou.
Zámek Zákupy	Zákupy	Prohlídkové okruhy vedou po schodištích, zde je možné navštívit zámeckou zahradu a Anglický park

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 15 Přístupnost muzeí a galerií Libereckého kraje

Název	Umístění	Vhodné pro segment
Archeologické muzeum Šatlava	Česká Lípa	Bezbariérový přístup, dotykové obrazovky
Vlastivědné museum a galerie v České Lípě	Česká Lípa	Bezbariérový přístup, virtuální výstavy
Expozice Šindelka	Harrachov	Částečně bezbariérové
Městská galerie MY	Jablonec nad Nisou	Bezbariérová
Muzeum hraček	Jablonec nad Nisou	Bezbariérový přístup
Muzeum skla a bižuterie v Jablonci n. Nisou	Jablonec nad Nisou	Bezbariérový přístup, zvukový záznam pro osoby se sluchovým postižením dostupný na YouTube
Muzeum výroby korálků	Jablonec nad Nisou	Bezbariérové
Liberecká radnice	Liberec	Bezbariérová, jeden okruh vhodný – nutno objednat týden předem
Oblastní galerie Liberec	Liberec	Bezbariérová, možnost vypůjčení židličky, invalidního vozíku a kočárku
Severočeské muzeum	Liberec	Bezbariérová budova
Technické muzeum	Liberec	Pavilony bezbariérové, vyjma expozice s letadlem (2. pavilon)
Rodný dům Ferdinanda Porscheho	Liberec	Bezbariérová budova, možnost vstupu s asistenčním psem
Krkonošské muzeum	Paseky nad Jizerou	Část vhodná pro osoby s pohybovým omezením
Zemědělské muzeum	Pěnčín	Stodola s bezbariérovým přístupem
Muzeum obrněné techniky	Smržovka	Částečně bezbariérové, možnost vstupu se psy
Galerie Granát Turnov	Turnov	Po požádání zaměstnanců možnost bezbariérového vstupu do 1. patra
Muzeum Českého ráje	Turnov	Bezbariérové
Městská galerie Vlastimila Rady	Železný Brod	Trasa pro osoby s pohybovým omezením
Muzeum socialistických vozů	Železný Brod	Bezbariérový přístup

Zdroj: Vlastní výzkum

Nedostačující počty ubytovacích zařízení nabízejících ubytování vozíčkářům či osobám se sníženou pohyblivostí je překvapivý. Např., hotel Babylon nacházející se v blízkosti nebo přímo v areálu nejnavštěvovanějších turistických cílů: Centrum Babylon, IQ landia, Dinopark má ve svých prostorách pouze jeden jednolůžkový plně bezbariérový pokoj. K dispozici je sice bezbariérový výtah, umožněno parkování na vyhrazených parkovacích místech pro invalidy, personál je ochoten doprovod invalidního návštěvníka ubytovat v sousedním pokoji, případně do bezbariérového pokoje umístit přistýlku, ale pokud se sejdou dva návštěvníci se stejnými specifickými potřebami, ubytování je nedostačující. Zmíněný hotel je vhodný spíše pro běžné turisty, segment rodičů s dětmi. Podobná situace je i v dalších ubytovacích zařízeních. Jako příklad dobré praxe z výzkumu vyplynul resort Jitřavský Dvorec v Rynolticích. Resort je schopen pokrýt poptávku širšího segmentu osob se specifickými potřebami, a to seniory, rodiče s kočárky a malými dětmi, turisty s pohybovým omezením, osobami s potravinami intolerancemi. V resortu se nalézá hotel, pension, restaurace a pivnice, koňská farma. Mimo tyto turisty využitelné objekty patří i část statku, kde chovají skot – anguské plemeno. Personál restaurace i pivnice je proškolen v znalosti nabízených pokrmů, případných alergenů. Může tak zcela fundovaně poradit a případně upozornit na možné alergy, zodpovědět otázky strážníků vztahující se k složení nabízených pokrmů. Velké plus obou stravovacích zařízení je fakt, že část využívaných surovin pro výrobu pokrmů v Jitřavském Dvorku je místních, vypěstovaných nebo odchovaných. Restaurace i pivnice je bezbariérová, toalety jsou také využitelné lidmi se sníženou pohyblivostí či osobami na invalidním vozíku.

Restaurace a kavárna Centrum v Liberci je zařízení, které je součástí Střední odborné školy gastronomie a služeb v Liberci. Po rekonstrukci budovy provedené v době před Covidem-19 došlo ke změně dispozic jednotlivých provozoven, tak k přizpůsobení budovy poskytování služeb osobám se specifickými potřebami. Restaurace a kavárna s cukrárnou byly z prvního patra přemístěny do přízemí, čímž se přizpůsobily využití osobami se sníženou pohyblivostí. Vchod do obou zmíněných zařízení je zcela bezbariérový, bez jakéhokoliv schůdku lze projít rovnou z rozlehlého prostranství u zastávky autobusu, parkoviště. Objekt je vhodný i pro segment rodičů s kočárky. Budova je vybavena dvěma výtahy – jedním pro běžné návštěvníky, druhým bezbariérovým. Výtahy se tak pohodlně dostanou všichni, kteří hodlají využít služeb křesťovství či kadeřnictví.

Tabulka 4. Stravovací a ubytovací zařízení vhodná pro sledovaný segment

Zařízení	Vhodnost pro konkrétní turistický segment
Ánanda	Vegetariánská restaurace
Apartmá Sun garden	Vhodné pro rodiny, zahrada, dětský koutek, v blízkosti ekoparku
Apartmány Terasy Café	Apartmány v centru města, wellness, kavárna
Bílý mlýn	Světová kuchyně, dětský koutek, také pension
Bistro Tulipán	Tradiční česká kuchyně, denní menu, dětský koutek, chráněné pracoviště
Friday Apartmány	Rodinné apartmány, v blízkosti centra Liberce, areál se zahradou
Horský hotel Ještěd	Je možnost dojet autem až k vysílači, ale doporučuje se předem zavolat na recepci hotelu, aby bylo místo k zaparkování. Přístup do přízemí hotelu je bezbariérový a v létě funguje na stejném patře i Bistro1012 pro občerstvení. Zbytek budovy je v původním stavu, jak jsem byl upozorněn. Hotel ani restaurace není vybavena bezbariérově. Do restaurace a do hotelu veden malý výtah, který lze případně použít. Z mého pohledu lze Ještěd doporučit jako cíl výletu v letních měsících s možností stravování v bistro (na přání lze přinést i menu z restaurace). - poněkud sporné, proto zařazuji pod čáru
Hospoda DOMOV	Do hospůdky vedou tři schody (takže lépe využít pro lidi s berlemi nebo s asistencí)
Hotel Královka	Spa, wellness, restaurace, vybavení pro rodiny s dětmi, česká kuchyně, rozhledna
Hotel Petra	Rodinný hotel, restaurace s českou kuchyní, dětský koutek, školící místnost, domácí mazlíčci povoleni
La fonduta	Pizzerie, dětský koutek, snídaně
Nostalgia restaurant	Italská restaurace, dětský koutek
Jitřavský Dvorec – Penzion Pivnice	Resort vyhovuje seniorům, rodičům s kočárky a malými dětmi, turistům s pohybovým omezením a osobám s potravinovými intolerancemi. Nabízí hotel, pension, restauraci, pivnici, koňskou farmu a část statku s chovem skotu. Restaurace a pivnice jsou bezbariérové a personál je proškolen ve znalosti pokrmů a alergenů.
Obří sud Javorník	Hotel, restaurace, ski areál, rodinné prostředí, sportovní vyžití
Pension Jitka	Rodinný pension, apartmány, pokoje, klidná lokalita
Plaudit	Pizzerie, italská kuchyně, dětský koutek, terasa, toalety v patře
Pytloun grandhotel Imperial	Hotel v centru města, vlastní restaurace
Restaurace Milenium	Pizzerie, italská kuchyně, mezinárodní kuchyně, dětský koutek
Restaurace a kavárna Centrum v Liberci	Součást Střední odborné školy gastronomie a služeb, je po rekonstrukci bezbariérová a vhodná pro osoby se specifickými potřebami i rodiče s kočárky. Obě zařízení byla přemístěna do přízemí a budova je vybavena dvěma výtahy.
Wellness hotel Centrum Babylon	Restaurace, zábava pro celou rodinu, wellness, aquapark, v centru města
Wellness pension u Muzea	Rodinný pension, zahrada, wellness, centrum města, dostupnost památek
Wellness hotel Fénix	Vhodné pro rodiny, zahrada, dětský koutek, kavárna

Zdroj: Vlastní výzkum

Kromě výše uvedeného je nezbytné zmínit i Zoologickou zahradu Liberec, Botanickou zahradu. Obě atraktivity v Liberci jednoznačně patří mezi příklady dobré praxe nejen pro citlivou postupnou přestavbu cest a prohlídkových tras v areálu, kdy cesty byly rozšířeny a uzpůsobeny tak, že i v členitém kopcovitém terénu zahrady se mohou pohodlně pohybovat lidé na vozíku, rodiče s kočárky,

návštěvníci s pohybovými omezeními, senioři. V případě potřeby lze v ZOO zapůjčit invalidní vozík i kočárek. K dispozici pro nevidomé návštěvníky je haptická mapa a vstup je možný i s asistenčními psy. Podobné služby nabízí i Botanická zahrada. Její areál je kromě širokých pohodlných cest rozmístěn do několika rozlehlých skleníků, přístupných bezbariérově, s asistenčními psy či s kočárky. Bezbariérově dostupné občerstvení i dětský koutek jsou vítaným doplňkem nabízených služeb pro potřebný segment návštěvníků obou atrakcí.

6. Případová studie – Jablonec nad Nisou – nabídka destinace z hlediska přístupnosti

Jablonec nad Nisou, ležící v srdci Jizerských hor, je živým kulturním i sportovním centrem. Město obývá více než 45 000 obyvatel a rozprostírá se na ploše 31,38 km² v kopcovitém terénu v nadmořské výšce 380–758 metrů. Díky jedinečnému uspořádání centra tvoří tři nad sebou položená náměstí, což umožňuje snadnou orientaci pro návštěvníky (C12, o.p.s., 2023). Jablonec nad Nisou byl vybudován v malebné kotlině, kterou prochází řeka Nisa. Svůj největší architektonický rozkvět zažil koncem 19. a na začátku 20. století, což se odráží v nezaměnitelných stopách secese, funkcionalismu a novorenesance, jež jsou ve městě patrné dodnes.

Nedaleko středu města byla na počátku minulého století vybudována přehrada, která se stala nejen unikátní technickou památkou, ale také oblíbeným rekreačním zázemím pro místní obyvatele i návštěvníky. Celoročně je místo vyhledáváno pro svou krásu a možnosti aktivního odpočinku. Díky blízkosti Jizerských hor nabízí Jablonec nad Nisou širokou škálu možností pro milovníky turistiky a cykloturistiky. V zimě se stává rájem pro běžkaře, kteří zde mohou užít bezpočtu upravených tras a krásných výhledů. Pro sjezdové lyžování nebo snowboarding jsou v okolí města k dispozici i lyžařská střediska.

Kromě krás přírody a sportovních aktivit nabízí Jablonec nad Nisou i bohatou kulturní scénu. Místní muzeum se zaměřuje na historii a tradice města, a dále je zde možnost navštívit galerie a kulturní akce, které přispívají k oživení města. V oblasti kultury ve městě působí celá řada kulturních zařízení a organizací, z nichž statutární město Jablonec nad Nisou zřizuje tři následující: Kultura Jablonec, p. o.; Městská knihovna Jablonec nad Nisou, p. o. a Městské divadlo Jablonec nad Nisou, o.p.s. (Strategický plán města, 2023).

Jablonec nad Nisou disponuje 20 hromadnými ubytovacími zařízeními s 339 pokoji a 776 lůžky (Strategický plán města, 2023).

Níže jsou uvedené vybrané atraktivity v Jablonci nad Nisou, které byly v rámci terénního šetření osobně navštíveny a došlo ke zhodnocení jejich přístupnosti/bezbariérovosti.

V Jablonci nad Nisou se nachází dvě turistická infocentra. Jedno z nich (v domě Scheybalových) bylo v rámci posouzení současného stavu přístupnosti navštíveno a bylo konstatováno, že z hlediska přístupnosti má řadu drobných nedostatků, a to i vzhledem k tomu, že se nachází v jedné z nejstarších budov ve městě. Obtížný je i přístup do infocentra, neboť se nachází na kopci. Na druhou stranu můžeme konstatovat, že pracovníci infocentra byly poskytnuty všechny potřebné informace a byly zodpovězeny všechny položené otázky.

Ubytovací zařízení, které bylo hodnoceno z hlediska přístupnosti je Hotel Rehavital. Hotel se pyšní tím, že poskytuje bezbariérové pokoje, které jsou navrženy s ohledem na pohodlí a přístupnost pro hosty se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu. Hotel má bezbariérový vstup, který umožňuje snadný přístup pro vozíčkáře a osoby se zdravotním postižením. Vstupní dveře jsou dostatečně široké a není zde žádný práh, který by ztěžoval pohyb. Před hotelem se nachází také parkování vyhrazené pro vozíčkáře. Ve spolupráci s odborníky na přístupnost a design byl vytvořen bezbariérový pokoj, který splňuje nejvyšší standardy a zároveň odráží péči o detaily a komfort hostů. Bezbariérový pokoj v Hotelu Rehavital poskytoval ideální kombinaci funkčnosti a estetiky. Ložnice byla vybavena pohodlnou postelí s vysoce kvalitní matrací, který zajišťuje optimální podporu a

odpočinek. Nábytek v pokoji byl rozvržen tak, aby umožňoval snadný pohyb a manévrování vozíkem. Všechny prvky byly pečlivě umístěny, aby poskytovaly maximální pohodlí a snadnou dostupnost. Předsíní a dveře byly v pokoji navrženy tak aby odpovídaly vyhlášce č. 398/2009 Sb. Bezbariérová koupelna je důležitou součástí tohoto pokoje. Je navržena tak, aby byla bezpečná a snadno přístupná. Vybavena je bezbariérovým sprchovým koutem, který je dostatečně prostorný pro snadné používání vozíčku. Mezi menší nevýhody v hotelu, které byly upozorovány patří sjezd do jídelny, který je pro vozíčkáře příliš dlouhý a prudký. V hotelu se také nachází wellness komplex, který je bohužel ale bariérový a vstup a pohyb po wellness komplexu je pro osoby s pohybovým omezením komplikovanější.

V Jablonci nad Nisou existují stravovací zařízení, která se zaměřují na poskytování přístupného prostředí a služeb pro osoby se specifickými potřebami. Některá stravovací zařízení mají speciálně upravené prostory, které jsou přístupné pro osoby se sníženou schopností pohybu, jako jsou široké dveře, bezbariérový přístup, prostorná toaleta pro vozíčkáře a přizpůsobená sezení pro pohodlné stravování. Některá zařízení zaměstnávají personál, který je připraven poskytnout asistenci zdravotně postiženým osobám, například při výběru jídla. Stravovací zařízení taktéž nabízejí služby průvodců pro zrakově postižené osoby. Průvodci pomáhají hostům přečíst menu, popsat jídlo a pomáhají s orientací v prostoru. Některé podniky nabízejí speciální nabídku jídel pro osoby s potravinovými alergiemi, intolerancemi nebo dietními omezeními. Existují také sociální podniky a projekty, které zaměstnávají personál se zdravotním postižením a nabízejí jim příležitost pracovat v oblasti stravování a pohostinství. Tyto podniky se snaží poskytnout bezbariérové prostředí a zároveň podporovat zaměstnávání lidí se zdravotním postižením.

Pro rezidenty i návštěvníky Jablonce nad Nisou je důležitým místem i Obchodní centrum Central, které se také pyšní svou významnou snahou o zajištění plného přístupu a pohodlí pro všechny své návštěvníky. S velkým důrazem na inkluzivitu a bezbariérovost bylo centrum přizpůsobeno tak, aby bylo přístupné pro všechny, včetně osob se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu. Hlavním cílem bylo odstranit veškerá omezení a zajištění bezbariérového přístupu od vstupu až po všechny prostory a služby v centru. Vstup do obchodního centra je bezbariérový a přizpůsobený pro vozíčkáře, dveře jsou dostatečně široké a není zde žádný výškový rozdíl, který by znesnadňoval přístup.

Muzeum skla a bižuterie v Jablonci nad Nisou je věnováno bohaté historii a tradici sklářství a bižuterie v této oblasti. Jedná se o jediné muzeum svého druhu na světě. V muzeu se nalézá sbírka skla a bižuterie, která zahrnuje historické i současné předměty. Muzeum předvádí různé techniky zpracování skla a výroby bižuterie, a to prostřednictvím exponátů, videí a interaktivních prezentací. Muzeum také nabízí možnost shlédnout ukázky tradičních sklářských technik a výrobních postupů, což je pro návštěvníky velmi zajímavé. Můžeme se dozvědět o historii a vývoji sklářského průmyslu v této oblasti a jakým způsobem se vyrábí bižuterie. Jablonec nad Nisou je dlouhodobě spojován se sklářstvím a bižuterií, a muzeum je důležitým centrem, které zachovává tuto bohatou tradici (Muzeum skla a bižuterie, 2023). Muzeum disponuje vchodem pro osoby s omezenou schopností pohybu. V muzeu osoba se zdravotním postižením najde toaletu pro ni určenou. Toaleta disponuje všemi prvky, které zmiňuje vyhláška 398/2023, Sb., ačkoliv postrádá madlo na dveřích a zrcadlo.

Jablonec nad Nisou lze nepochybně označit za město se sportovním duchem, které disponuje nadprůměrnými podmínkami pro provozování celé řady sportů, a to v rámci města samotného i jeho okolí. Sportovat je zde možné na profesionální i amatérské úrovni. Blízkost Jizerských hor a všudypřítomné přírody navíc vytváří vhodné podmínky pro zimní sporty, cyklistiku i běžnou volnočasovou turistiku. Podle dostupných statistik České unie sportu (1/2021) v Jablonci působí 42 sportovních subjektů a celkem 83 oddílů, které evidují celkem 9 711 registrovaných členů (C12, o.p.s., 2023). Je proto nezbytné zhodnotit přístupnost i některých ze sportovišť. Při příjezdu k plaveckému bazénu nás příjemně překvapí rozlehlé parkoviště, které ale bohužel není přizpůsobeno

pro osoby s omezenou schopností pohybu. Vstup i vnitřek plaveckého bazénu může být hodnocen jako bezbariérový s drobnými nedostatky (nájezdy či vstup do šatny).

Městská sportovní hala v Jablonci nad Nisou je moderní víceúčelové sportoviště, které slouží nejen pro sportovní akce, ale také pro kulturní a společenské akce. Hala byla otevřena v roce 2015 a je jednou z nejmodernějších hal v regionu. Hala nabízí několik sportovních ploch, včetně hřiště pro florbal, volejbal, basketbal, házenou, badminton a další sporty. Kromě toho je zde i lezecká stěna, fitness centrum, sauna a další vybavení pro sportování a relaxaci. Kromě sportovních akcí se v hale konají i kulturní a společenské akce, jako jsou koncerty, divadelní představení, veletrhy a výstavy. Pro tyto účely má hala kapacitu až 3 000 diváků a nabízí moderní zvukový a světelný systém. Sportovní hala v Jablonci nad Nisou je tedy skvělým místem pro sportování, relaxaci a kulturní a společenské akce. Je to významný přínos pro město a jeho obyvatele, a přilákává také turisty a návštěvníky z okolí. Sportovní hala v Jablonci nad Nisou je přizpůsobena pro bezbariérový přístup. Vstup do haly je bezbariérový a všechny sportovní plochy jsou přístupné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Pro bezbariérový přístup jsou v hale instalovány výtahy a plošiny, které umožňují snadný přístup do všech částí haly. Plošina před halou má 5 metrů na délku, 1 metr na šířku a sklon je 5 stupňů. Dále jsou zde bezbariérové toalety a sprchy, které jsou přístupné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Pro osoby se sluchovým postižením jsou k dispozici indukční smyčky a pro osoby se zrakovým postižením jsou v hale umístěny taktické prvky, které umožňují orientaci v prostoru. Bezbariérovost haly je v souladu s platnými zákony a normami týkajícími se bezbariérovosti a umožňuje tak všem návštěvníkům, bez ohledu na jejich omezení, využít veškeré sportovní a kulturní aktivity v hale.

V Libereckém kraji jsou populární i cyklostezky. Jedna z jich vede i Jabloncem nad Nisou. Celá trasa má 40,76 kilometrů a nastoupáte při ní 763 metrů. Stezka vede kolem několika známých bodů. Jako je například pramen Nisa nebo dvě rozhledny. Nutno podotknout, že výstup na tyto rozhledny a pramen však nejsou možné pro lidi s pohybovým omezením. Tato trasa začíná v Jablonci nad Nisou u přehrady, kde se dá pohodlně zaparkovat na malém parkovišti poblíž, které avšak nemá žádná místa pro invalidy. Z tohoto místa vede vyhraničená cyklostezka podél přehrady. Avšak již po necelém kilometru se dostaneme z centra Jablonce nad Nisou na okraj, kde se značení a cesta zhorší. Tato lesní cesta přetrvává více než 25 kilometrů, dokud se nevrátíme do okolí Jablonce nad Nisou. Můžeme tedy konstatovat, že cyklostezka není kompletně bezbariérová.

Dopravní infrastruktura (městská hromadná doprava, železniční doprava, dálniční připojení, cyklistika a taxi služby) v Jablonci nad Nisou je dobře vyvinutá a umožňuje obyvatelům a návštěvníkům pohodlné a bezpečné cestování. Město se také snaží podporovat udržitelnou dopravu, ekologické způsoby přepravy a zejména v posledních letech se zaměřuje na zlepšení přístupnosti pro osoby se specifickými potřebami.

7. Závěr

Výsledky dotazníkového šetření a analýzy přístupnosti turistických zařízení v Libereckém kraji odhalily několik klíčových oblastí, které vyžadují zlepšení. Na základě těchto zjištění lze formulovat následující doporučení pro budoucí kroky ke zlepšení inkluзивity a přístupnosti cestovního ruchu v regionu.

Zajištění dostatečného počtu vyhrazených parkovacích míst pro osoby se zdravotním postižením a rodiče s kočárky je nezbytné. Tato místa by měla být vybavena nájezdy na chodník, což zajistí jejich plnou funkčnost a bezpečnost. Dostupná parkovací místa nejen usnadňují přístup, ale také podporují nezávislost a mobilitu znevýhodněných osob. Tím se přispívá k jejich sociální inkluzi a rovnosti příležitostí. Navíc se zvyšuje atraktivita destinace pro rodiny a osoby se specifickými potřebami, což může mít pozitivní ekonomický dopad.

Školení personálu je klíčové pro zajištění kvalitní obsluhy osob se specifickými potřebami. Školení by mělo zahrnovat praktické dovednosti a citlivý přístup k různým potřebám znevýhodněných skupin. Kvalitně proškolený personál může výrazně zlepšit zážitek návštěvníků, zvýšit jejich spokojenost a podpořit pozitivní image zařízení. To může vést k vyšší návštěvnosti a loajalitě zákazníků, čímž se zvyšuje konkurenceschopnost turistických destinací.

Turistické atraktivity a zařízení by měly uvádět detailní informace o bezbariérovosti na svých webových stránkách. To zahrnuje nejen informace o přístupných vstupech, ale také o dalších prvcích, jako jsou výtahy, bezbariérové toalety a speciální služby pro osoby se smyslovým postižením. Transparentní komunikace zvyšuje důvěru a informovanost návštěvníků, což usnadňuje jejich plánování a snižuje stres spojený s návštěvou. To podporuje inkluzivitu a dostupnost turistických služeb pro všechny, čímž se zvyšuje celková atraktivita a pověst destinace.

Zařízení cestovního ruchu by měla aktivně pracovat na zlepšení přístupnosti nejen pro osoby s pohybovým postižením, ale také pro osoby se zrakovým a sluchovým postižením, seniory, těhotné ženy a rodiče s malými dětmi. To zahrnuje instalaci hmatových prvků, zvukových a vizuálních signalizací, ergonomických úprav a dalších specifických opatření. Komplexní přístup k inkluzivitě podporuje sociální soudržnost a rovnost příležitostí. Zajištění přístupnosti pro všechny skupiny obyvatel vytváří prostředí, kde se každý může cítit vítán a respektován. To nejen zlepšuje kvalitu života návštěvníků, ale také posiluje komunitní vztahy a podporuje udržitelný rozvoj.

Implementace těchto opatření přispěje k vytvoření přístupnějšího a inkluzivnějšího prostředí, které bude přínosem pro všechny členy společnosti. Zvýšení počtu vyhrazených parkovacích míst, školení personálu, transparentní informace o bezbariérovosti a komplexní přístup k inkluzivitě jsou klíčovými kroky k podpoře rovnosti příležitostí a sociální soudržnosti.

Liberecký kraj má potenciál stát se vzorem pro další regiony v oblasti přístupnosti a inkluzivity cestovního ruchu. Tento přístup nejenže podporuje společenskou odpovědnost a etické standardy, ale také přináší ekonomické výhody prostřednictvím zvýšené návštěvnosti a spokojenosti turistů. Inkluzivní cestovní ruch může přilákat širší klientelu, zvýšit spokojenost návštěvníků a posílit reputaci regionu jako destinace, která je otevřená a přístupná všem.

Navíc, systematické zlepšování přístupnosti a inkluzivity může inspirovat další regiony a země k podobným krokům, čímž se zvyšuje celková kvalita cestovního ruchu na národní i mezinárodní úrovni. Liberecký kraj může tímto způsobem přispět k širšímu globálnímu hnutí za inkluzivitu a přístupnost ve všech oblastech společnosti.

Zdroje

1. BusinessINFO.cz. (2023). *MMR připravilo novou vyhlášku o požadavcích na výstavbu*. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/clanky/mmr-pripravilo-novou-vyhlasku-o-pozadavcich-na-vystavbu-tu-by-mela-zrychlit-a-zjednodusit/>.
2. C12, o.p.s. *Žiju tu rád. Spokojenost obyvatel s kvalitou života v Jablonci nad Nisou*. 2013. [online]. [cit. 30.6.2023]. Dostupné z: file:///C:/Users/Iveta/Downloads/ziju_tu_rad_publicace_web_v9_hq.pdf.
3. Český statistický úřad. (2024). Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=1247&katalog=31742&pvo=CRU02-L6&pvo=CRU02-L6&c=v3~8__RP2023&v=v1363__KAT__154__1#w=.
4. Strategický plán města. [online]. [cit. 30.6.2023]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/dokumenty/hlavni-dokumenty/strategicky-plan-mesta.html>.

5. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. (2015). *Monitoring stravovacích zařízení. Presentace hlavních výsledků*. Dostupné na: <https://mmr.gov.cz/getmedia/6069294c-8f75-4b4c-934c-d5fc03d3a213/04-prezentace-sz-praha-29-4.pdf>.
6. Muzeum skla a bižuterie v Jablonci nad Nisou. [online]. [cit. 15.6.2023]. Dostupné z: <https://www.msb-jablonec.cz/>.
7. Národní památkový ústav. (2024). *Hrady, zámky a jiné památky. Liberecký kraj*. Dostupné z: <https://www.npu.cz/seznam-pamatek#query=&sightType=®ion=8&page=1&offset=0&sort=&formId=sightTickets>.
8. Šestáková, I., & Lupač, P. (2010). *Budovy bez bariér*. Praha: Grada Publishing, a.s.
9. Tourdata. (2023). *Návštěvnost turistických cílů 2022. Liberecký kraj*. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-turistickych-cilu-2022-liberecky-kraj/>.
10. Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.
11. Zdařilová, R. (2023). *Bezbariérové užívání staveb. Metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb.* Dostupné z: <https://profesis.ckait.cz/dokumenty-ckait/a-3-14/>.

Tourism Offer in the Liberec Region for People with Specific Needs

Abstract

The Liberec Region, known for its history, natural beauty, and tourist attractions, is becoming an attractive destination for visitors with specific needs due to the growing emphasis on inclusive tourism. This study analyzes the current tourism offerings in the region and evaluates the accessibility of tourist attractions, accommodation and dining facilities, and information services for people with specific requirements. The results show that many facilities meet accessibility standards, but there are areas with insufficient amenities, such as designated parking spaces and trained staff. Based on the analysis, specific recommendations have been proposed to improve the accessibility and inclusivity of tourism services in the region. A case study of Jablonec nad Nisou illustrates examples of good practice and emphasizes the need for systematic improvement in accessibility across all aspects of tourism.

Keywords: Liberec Region. Tourism offerings. Proposals and recommendations. People with specific needs.

JEL Classification: J01, L26, M12

Partial results were published in:

Hamarneh, I., Lhotová, H., Klímová, M. a P. Chaloupková Košílková. (2023). Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu: perspektivy ve vzdělávání studentů na vysoké škole. Případová studie – Jablonec nad Nisou – nabídka destinace. In: Media4u, 20. ročník, 3/2023. ISSN 1214-9187. Dostupné z: <http://www.media4u.cz/mm032023.pdf>.

Chaloupková Košílková, P., Klímová, M. a L., Kmeco. (2024). Cestovní ruch Libereckého kraje v kontextu inkluze. In: Hamarneh, I. a Nikolaevová, K. (ed.). (2024). Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4. Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries. Praha: Panevropská univerzita, a.s. ISBN 978-80-86847-96-2.

1. Introduction

The Liberec Region, known for its rich history, natural beauty, and diverse range of tourist attractions, is gradually becoming an attractive destination for visitors with specific needs. With a growing emphasis on inclusive tourism, more and more facilities and services in the region are being adapted to be accessible to all, regardless of their physical or mental abilities.

An important document in relation to the subchapter's topic is the decree of the Ministry of Regional Development of the Czech Republic No. 398/2009 Coll. on general technical requirements ensuring barrier-free use of buildings, which came into force in November 2009, replacing the previous decree No. 369/2001 Coll. on general technical requirements ensuring the use of buildings by persons with reduced mobility and orientation, as amended by decree No. 492/2006 Coll. This new decree introduced a new approach to the issue of barrier-free use of buildings, particularly in formulating technical solution requirements for the three main types of disabilities: mobility, visual, and hearing impairments (Zdařilová, 2023). "The term barrier-free accessibility and use of buildings includes a set of technical or technical-administrative measures ensuring independent movement (i.e., without the help of another person) and use of buildings by persons with reduced mobility or orientation capabilities (Šestáková & Lupač, 2010), which the decree (decree No. 398/2009 Coll.) defines as follows: persons with physical disabilities, persons with visual impairments, persons with hearing

impairments, persons with mental disabilities, elderly persons, pregnant women, persons accompanying a child in a stroller, or a child under three years of age."

Given that the decree had certain shortcomings, including some fragmentation, the Ministry of Regional Development of the Czech Republic submitted a draft decree on construction requirements to the Legislative Council of the Government. This is an implementing regulation of the new construction law, which unifies and reduces the current fragmented legal regulations for all types of buildings into a single regulation (BusinessINFO.cz, 2023). The aim of the decree is to clarify the requirements and ensure faster construction—all while maintaining high-quality architecture, urbanism, and protection of the environment and open countryside. The Ministry of Regional Development of the Czech Republic anticipates that the decree, along with other implementing regulations of the new construction law, will come into effect on July 1, 2024.

The aim of this subchapter is to assess the current tourism offerings in the Liberec Region and examine how tourist attractions, accommodation and dining facilities, and information services are adapted to meet the needs of people with specific requirements. Based on this analysis, recommendations and measures will be proposed to improve the accessibility and inclusivity of tourism services in the region.

2. Tourism offer in the Liberec Region

The Liberec Region is a significant tourist destination in the Czech Republic due to its diverse range of historical monuments, natural beauty, and cultural attractions. Its excellent transport connections to Prague and its border location make the Liberec Region an attractive destination for both domestic visitors and international tourists. According to data from the Czech Statistical Office on the capacity of collective accommodation establishments in 2023 (see Table 1), the Liberec Region held a solid position compared to other regions in the Czech Republic, with 949 collective accommodation establishments and 45,088 beds. This position was above average compared to other regions. Only three regions – South Bohemian Region, Hradec Králové Region, and South Moravian Region – had a higher number of collective accommodation establishments (Czech Statistical Office, 2024).

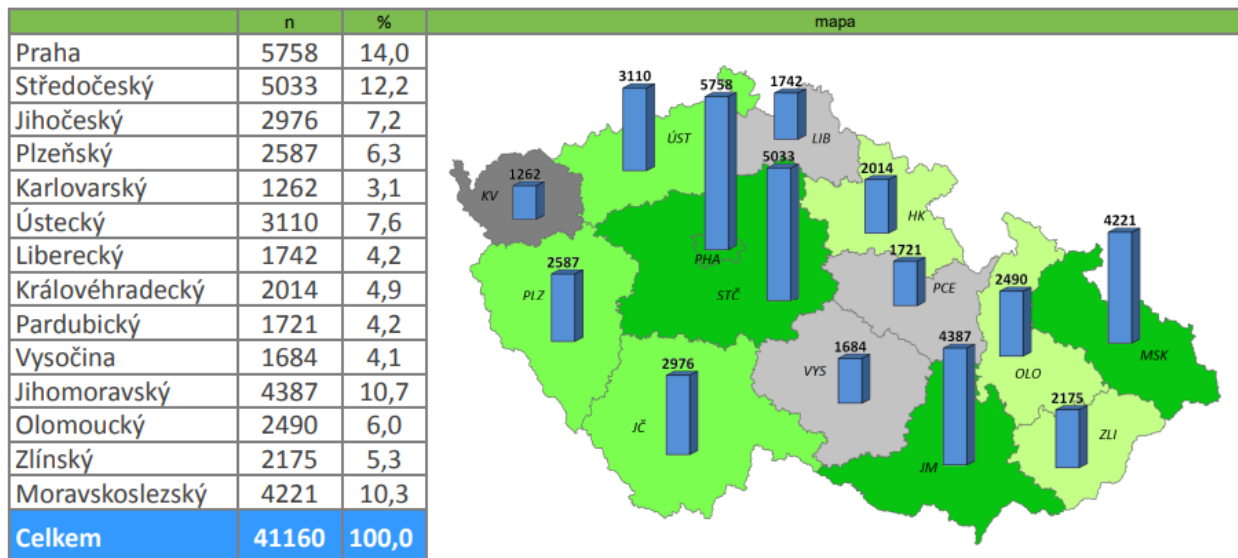
Table 1 Collective accommodation establishments in Regions of the Czech Republic (2023)

	Number of establishments	Rooms	Beds	Places for tents and caravans
Czech Republic	10,293	220,420	567,195	51,480
Capital City of Prague	844	44,219	96,257	1,082
Central Bohemian Region	815	15,499	40,694	5,269
South Bohemian Region	1,272	21,014	60,952	13,427
Plzeň Region	564	10,895	29,469	4,312
Karlovy Vary Region	617	17,316	37,157	1,694
Ústí nad Labem Region	510	9,530	25,530	1,872
Liberec Region	949	14,829	45,088	3,505
Hradec Králové Region	1,159	19,005	53,870	5,218
Pardubice Region	377	7,096	20,272	1,634
Vysočina Region	454	8,714	25,222	2,480
South Moravian Region	1,001	19,200	48,043	5,109
Olomouc Region	541	10,320	26,684	1,775
Zlín Region	525	10,579	26,755	1,767
Moravian-Silesian Region	665	12,204	31,202	2,336

Zdroj: Czech Statistical Office, 2024

Based on the latest field survey in the Czech Republic concerning dining establishments (2014), it can be stated that there were 1,742 dining establishments in the Liberec Region (see Figure 1), representing 4.2% of the total number of dining establishments in the country. Although this share is not among the highest compared to other regions, it still constitutes a significant contribution to the overall tourism offer in the country. The Liberec Region falls into the middle range in terms of dining capacity, which corresponds to its size and economic significance.

Figure 1 Numbers and territorial structure of dining establishments



Source: Adapted from Ministry for Regional Development CZ, 2015.

The Liberec Region offers excellent natural and cultural conditions for tourism both in winter (Alpine and cross-country skiing – Krkonoše, Jizerské Mountains, Ještěd Ridge, and the Lužice Mountains) and in summer. Practically any activity is available for summer tourists – hiking and cycling (in the mountains and lowlands – for example, the former military training area Ralsko), rock climbing (rock cities in the Bohemian Paradise), swimming (Máchovo Lake, rivers), city tourism (Liberec, Turnov, Frýdlant in Bohemia, Jilemnice, etc.), and sightseeing (fortresses, castles, urban heritage reserves, rural heritage reserves, and zones).

Among the most popular castles and chateaus are Bezděz, Frýdlant, Grabštejn, Hrubý Rohozec, Lemberk, Sychrov, Trosky, and Zákupy (National Heritage Institute, 2024). Spas also play an important role, frequently visited by foreign tourists. The rich cultural and historical tradition is reflected in the large number of historic buildings, monuments, and cultural facilities, which attract hundreds of thousands of visitors to the region every year. The unique structure of the Ještěd Hotel has become a symbol of the entire region, earning the Perret Prize.

ZOO Liberec and iQLandia Science Center are the most visited attractions in the Liberec Region. The three most visited categories of destinations in the Liberec Region included castles and chateaus (23.15%), science and technology (21.14%), and zoos/gardens and aquariums (17.93%) (Tourdata, 2023).

3. Objectives and methodology

The aim of this subchapter is to analyze the current tourism offer in the Liberec Region, focusing on how tourist attractions (museums and galleries, castles and chateaus), accommodation and gastronomy establishments, and information services are adapted to meet the needs of individuals

with specific requirements. In line with these objectives, the following research questions were formulated:

Q1: What is the level of infrastructure and superstructure available for tourists with specific needs in the region? Are there any examples of best practices?

Q2: What measures can be taken to improve tourism accessibility for individuals with specific needs in the Liberec Region?

Based on research from 2013 to 2016, it can be stated that the Ústí nad Labem Region, Liberec Region, Karlovy Vary Region, and Prague have the highest share of barrier-free accommodation facilities in the Czech Republic (Linderová & Janeček, 2017). The Liberec Region offers a wide range of accommodation and gastronomy facilities with barrier-free features. These include barrier-free access to hotels, guesthouses, and restaurants, reserved parking spaces, barrier-free social facilities, and specially equipped rooms for wheelchair users that meet all technical requirements (Syrovátková, 2011).

In preparing this subchapter, both primary and secondary data sources were used. The subchapter also includes a case study. For the collection of primary data, an online and field survey was conducted from April to December 2023, involving 75 respondents. Qualitative data were collected through semi-structured interviews with representatives of tourism entities. Thematic analysis was used to interpret the data from the thirteen semi-structured interviews.

The analysis of secondary data provided examples of best practices in accessible facilities and tourist attractions. The case study focuses on Jablonec nad Nisou as an accessible tourist destination.

4. Results and discussion

Between April and December 2023, a **survey** was conducted in the Liberec Region through both online and field research methods. A total of 75 tourism-related entities participated in the survey. The overview of respondents is presented in Table 1.

Table 1 Survey respondents

Tourism entity	Number of respondents
Information centers	15
Gastronomy establishments	17
Accommodation facilities	16
Museums and galleries	20
Castles and Chateaus	7
Total	75

Source: Own processing

Table 2 displays the results of the question, "Is your facility accessible to individuals with specific needs and reduced mobility and orientation capabilities according to Decree 398/2009 Sb.?" among respondents. The results show that the majority of respondents, specifically 62.7 % (47 respondents), answered affirmatively, indicating that their facilities meet the decree's requirements. Conversely, 33.3 % (25 respondents) stated that their facilities are not accessible to individuals with specific needs, and 4.0% (3 respondents) did not know whether their facilities meet these requirements. It is also noteworthy that most affirmative responses came from information centers, accommodation facilities, and castles and chateaus.

mobility and orientation capabilities according to Decree 398/2009 Sb.?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Yes	47	62.7
No	25	33.3
Don't know	3	4.0

Source: Own processing

If respondents answered "yes," they were asked to specify how their facilities are accessible (e.g., no thresholds, no steps, lowered tables, etc.). Figure 2 includes the most common responses. The figure visualizes key words and phrases from the respondents' answers regarding the accessibility of their facilities/attractions. The most frequent terms are "no thresholds," "no steps," and "barrier-free," highlighting the emphasis on the physical accessibility of spaces without obstacles. Other important terms include "elevator," "lowered tables," and "accessible toilets," indicating specific adjustments and equipment that enhance accessibility for individuals with reduced mobility. Repeated mentions of "service" and "help from others" also emphasize the importance of personal support in ensuring accessibility.

Figure 2 Specific methods of accessibility



Source: Own processing

Table 3 displays the results of the question "Do you have a designated parking space in front of your establishment for individuals with a blue card (i.e., ZTP/P, ZTP) with a sidewalk ramp?" among respondents. The results indicate that only 20.0% (15 respondents) reported having a designated parking space for individuals with a blue card, while 80.0% (60 respondents) answered negatively. This data suggests that the majority of establishments are not adequately equipped with parking spaces for people with disabilities, which can significantly impact their accessibility and overall inclusivity. Parking spaces with a sidewalk ramp are a crucial element for ensuring convenient and safe access for individuals with reduced mobility to these establishments.

Given that inclusivity and accessibility are increasingly emphasized within sustainable development and corporate social responsibility policies, it is essential to pay greater attention to meeting these fundamental needs. Increasing the number of designated parking spaces with sidewalk ramps would be a significant step towards removing barriers that prevent people with disabilities from easily and equitably accessing various services and establishments.

Table 3 Question – Do you have a designated parking space in front of your establishment for individuals with a blue card (i.e., ZTP/P, ZTP) with a sidewalk ramp?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Yes	15	20.0
No	60	80.0

Source: Own processing

Table 4 displays the results of the question "Do you have a designated parking space in front of your establishment for mothers with strollers?" among respondents. The results show that only 12.0% (9 respondents) reported having a designated parking space for mothers with strollers, while 88.0% (66 respondents) answered negatively.

These data indicate that the vast majority of establishments do not provide specifically designated parking spaces for mothers with strollers, which can significantly affect their accessibility and convenience. Parking spaces for mothers with strollers are an essential element in supporting parents, particularly mothers, when moving with small children, as they facilitate parking close to entrances and reduce the distance they must travel with a stroller.

In a broader context, these findings highlight the wider issue of accessibility and inclusivity in public and private spaces. The lack of designated parking spaces for mothers with strollers can have several negative impacts. First, it can make it more difficult for parents with small children to access services and facilities, leading to social isolation and a decrease in quality of life. Second, this lack of facilities may discourage parents from using public and commercial services, which can have an adverse economic impact on businesses and institutions.

Moreover, in the context of the increasing emphasis on family support and equal opportunities, ensuring accessibility and convenience for parents with small children is a crucial step towards creating a more inclusive society. Designated parking spaces for mothers with strollers should be considered a standard part of infrastructure planning, similar to parking spaces for people with disabilities.

Implementing these measures would require cooperation between the public and private sectors, as well as legislative support and awareness of the needs of families. Increasing the number of designated parking spaces for mothers with strollers would be a significant step towards creating a more welcoming environment for all members of society, including the youngest ones.

Table 4 Question – Do you have a designated parking space in front of your establishment for mothers with strollers?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Yes	9	12.0
No	66	88.0

Source: Own processing

Table 5 displays the results of the question "Which parts of your facility are classified as barrier-free?" among respondents. The results show that 44.0% (33 respondents) stated that their entrance hall, including doors, elevators, and lifting platforms, is classified as barrier-free. Barrier-free social facilities are available in 36.0% (27 respondents) of the facilities. An equal number of respondents (27) indicated that their facility is not barrier-free at all. Only 4.0% (3 respondents) mentioned that their info center space is barrier-free, and the same percentage (4.0%, 3 respondents) stated that they do not have an official barrier-free classification.

These data suggest that while some parts of facilities are barrier-free, a significant proportion of facilities are not adapted for people with disabilities. The most commonly barrier-free areas are entrance halls, which are crucial for ensuring access to the building. However, the fact that 36.0% of facilities do not have any barrier-free section represents a significant obstacle for people with disabilities.

In a broader context, these findings highlight the issue of accessibility in public and private spaces. The lack of barrier-free facilities can significantly limit the ability of people with disabilities to use various services and facilities, leading to their social isolation and a decrease in quality of life. Ensuring barrier-free accessibility should be a priority not only from a legislative but also from an ethical standpoint. Businesses and institutions should actively strive to create environments that are accessible to everyone, regardless of their physical abilities. Raising awareness and providing support for adapting facilities can be a key step towards achieving this goal. Implementing barrier-free modifications can also bring economic benefits, as increased accessibility can attract a broader clientele.

Table 5 Question Which parts of your facility are classified as barrier-free?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Entrance hall (doors, elevators, lifting platforms)	33	44.0
Social facilities	27	36.0
None	27	36.0
Info center space	3	4.0
We do not have an official barrier-free classification	3	4.0

Source: Own processing

Table 6 displays the results of the question "Is there any element in your facility adapted for:" among respondents. The results show that 62.7% (47 respondents) have elements adapted for people with mobility impairments, which is the highest proportion among all categories. This is followed by elements adapted for children (45.3%, 34 respondents) and seniors (41.3%, 31 respondents). Only 25.3% (19 respondents) indicated that they have elements adapted for pregnant women. The lowest proportion of adaptations was for people with visual and hearing impairments, with each category accounting for only 4.0% (3 respondents).

These data indicate that while the majority of facilities pay attention to the needs of people with mobility impairments, there is a significant lack of elements adapted for people with sensory impairments (visual and hearing) and pregnant women. This deficiency can have substantial implications for the inclusivity and accessibility of these facilities.

Support for inclusivity should be comprehensive and include all groups, not just people with mobility impairments. Elements adapted for children, seniors, pregnant women, and people with sensory impairments are essential for creating a truly accessible environment. This includes tactile elements for people with visual impairments, auditory and visual signals for people with hearing impairments, and ergonomically adapted spaces for pregnant women and seniors. Ensuring these adaptations requires cooperation between the public and private sectors, raising awareness of the needs of different population groups, and providing financial and technical resources to implement these adaptations. Creating an inclusive environment not only improves the quality of life for all users but also strengthens social cohesion and equal opportunities. Ultimately, inclusive design benefits not only the target groups but also the entire society by promoting greater participation of all community members in social, cultural, and economic life.

Table 6 Question Is there any element in your facility adapted for:

Response	Number of respondents	Percentage (%)
People with mobility impairments	47	62.7
Children	34	45.3
Seniors	31	41.3
Pregnant women	19	25.3
People with visual impairments	3	4.0
People with hearing impairments	3	4.0

Source: Own processing

Table 7 displays the results of the question "If you decided not to modify your facility for barrier-free access, what was the reason?" among respondents. The results show that the most common reason for not modifying the facility is spatial constraints, cited by 29.3% (22 respondents). Another significant reason is that the facility was already barrier-free, mentioned by 26.7% (20 respondents). Financial reasons were cited by 21.3% (16 respondents), and 22.7% (17 respondents) indicated that their facility is a protected historical site, where the scope of renovations is influenced by heritage conservation authorities.

These data suggest that the main obstacles to modifying facilities for barrier-free access are practical and administrative in nature. Spatial constraints pose the biggest problem, which may be due to the unsuitable architecture of older buildings or a lack of space for installing necessary facilities such as elevators and ramps. Financial costs are also a significant barrier, as modifications require investments that may not be financially feasible for all operators. Another specific issue is protected historical sites, where renovations are subject to strict regulations and approvals from heritage conservation authorities. These sites often require sensitive and costly adaptations that must comply with heritage protection requirements.

In a broader context, these findings highlight the need for greater support and flexible solutions to ensure barrier-free access. Government policies and programs should take these barriers into account and provide financial and technical assistance, particularly for small businesses and operators of protected historical sites. Grants, tax incentives, and technical consultancy can be effective tools for overcoming financial and administrative barriers. Spatial constraints can be addressed with innovative design solutions that minimize the space needed for barrier-free modifications. The development and implementation of compact and multifunctional facilities can help increase accessibility even in space-constrained buildings. Protected historical sites require a specific approach that respects the historical value of the buildings while ensuring accessibility. Collaboration between heritage conservationists and accessibility experts is crucial to finding solutions that are both functional and aesthetically and historically acceptable.

Table 7 Question If you decided not to modify your facility for barrier-free access, what was the reason?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Financial	16	21.3
Spatial	22	29.3
The facility was already barrier-free	20	26.7

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Protected historical site – scope of renovations influenced by conservators	17	22.7

Source: Own processing

Table 8 shows the results of the question "Approximately what percentage of your visitors are people in wheelchairs, those with reduced mobility and orientation, including visually and hearing-impaired persons, seniors, mothers with strollers, pregnant women, and small children?" among respondents. The largest share of respondents, 34.7% (26 respondents), indicated that they did not calculate this figure. Among those who provided specific answers, 24.0% (18 respondents) stated that these individuals make up 1–20% of visitors. Other significant groups of responses are 21–40% (16.0%, 12 respondents) and 81–100% (17.3%, 13 respondents). Smaller visitor shares are represented by the groups 41–60% and 61–80%, each with a share of 4.0% (3 respondents).

These data suggest that people with various types of disabilities constitute a significant portion of visitors in many facilities. However, the large number of respondents who did not calculate this figure points to a lack of systematic monitoring and evaluation of the needs of these groups. These findings highlight the need for a greater focus on inclusivity and accessibility in service provision. The fact that up to a third of facilities do not have an accurate idea of the share of visitors with special needs indicates a need for better tracking and data collection. This lack of information can lead to an underestimation of the needs of these groups and, consequently, inadequate adjustments to facilities and services.

Table 8 Question Approximately what percentage of your visitors are people in wheelchairs, those with reduced mobility and orientation, including visually and hearing impaired persons, seniors, mothers with strollers, pregnant women, and small children?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
1 – 20 %	18	24.0
21 – 40 %	12	16.0
41 – 60 %	3	4.0
61 – 80 %	3	4.0
81 – 100 %	13	17.3
Other: did not calculate	26	34.7

Source: Own processing

Table 9 shows the results of the question "Disadvantaged individuals using your facility belong to the following groups:" among respondents. The results indicate that the highest proportion of disadvantaged individuals are children (94.7%, 71 respondents), followed by seniors (86.7%, 65 respondents) and mothers with strollers (80.0%, 60 respondents). Pregnant women make up 74.7% (56 respondents) of these groups, while individuals with physical disabilities account for 65.3% (49 respondents). Individuals with visual and hearing impairments each constitute 12.0% (9 respondents) of the total number of disadvantaged individuals using the facilities.

These data suggest that the most common disadvantaged groups using the facilities are children, seniors, and mothers with strollers, reflecting their specific needs and dependence on accessible environments. Pregnant women and individuals with physical disabilities also represent a significant

portion of facility users. In contrast, individuals with visual and hearing impairments are significantly less represented among users.

These findings highlight the diverse needs of disadvantaged groups and the importance of accessibility and inclusivity in public and private facilities. Highly represented groups, such as children, seniors, and mothers with strollers, require specific environmental modifications, such as barrier-free entrances, sufficiently wide sidewalks, elevators, and accessible toilets. The lower representation of individuals with visual and hearing impairments may reflect inadequate adaptation of facilities to their needs, such as tactile elements, auditory and visual signals, and information materials in accessible formats. This group may also be less visible or less frequently represented in these facilities, which could be due to access barriers or a lack of information about available services.

Table 9 Question Disadvantaged individuals using your facility belong to the following groups:

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Children	71	94.7
Seniors	65	86.7
Mothers with strollers	60	80.0
Pregnant women	56	74.7
People with physical disabilities	49	65.3
People with visual impairments	9	12.0
People with hearing impairments	9	12.0

Source: Own processing

Table 10 shows the results of the question "Is your staff trained to serve individuals with specific needs?" among respondents. The results indicate that only 16.0% (12 respondents) reported that their staff is trained to serve individuals with specific needs, while 84.0% (63 respondents) responded negatively.

These data suggest that the majority of facilities do not invest in training their staff to serve individuals with specific needs, which can negatively impact the quality of services provided to these groups. Insufficiently trained staff may be less capable of effectively and sensitively responding to the needs of these visitors, potentially leading to their discomfort or even discrimination.

These findings highlight a broader issue in the area of inclusivity and accessibility of services. Training staff is a key element in ensuring that facilities are truly accessible and welcoming to all visitors, including individuals with disabilities, seniors, pregnant women, parents with young children, and other disadvantaged groups. Well-trained staff can not only enhance the experience of these visitors but also contribute to the positive image of the facility and increase its attractiveness to a broader public. The ability to effectively communicate and provide support to individuals with specific needs is a crucial skill that can significantly influence customer satisfaction and loyalty.

Ultimately, investing in staff training is not only the right step from an ethical and social responsibility perspective but also from an economic standpoint. Improving access and service for individuals with specific needs can attract a broader clientele, increase customer satisfaction, and strengthen the facility's reputation as an inclusive and accessible place. Creating such an environment is essential for promoting equal opportunities and the full participation of all members of society in public life.

Table 10 Question Is your staff trained to assist individuals with specific needs?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Yes	12	16.0
No	63	84.0

Source: Own processing

Table 11 displays the results of the question "Do you provide information about (non-) accessibility on your website?" among respondents. The results show that 57.3% (43 respondents) have information about (non-)accessibility on their websites, while 42.7% (32 respondents) do not.

These data suggest that more than half of the facilities provide information about their (non-)accessibility on their websites, which is a positive step towards transparency and visitor information. However, nearly 43% of facilities do not provide this crucial information, which can significantly limit planning opportunities for individuals with specific needs.

These findings highlight the importance of making accessibility information available. Including such information on websites is key to ensuring inclusivity and accessibility, as it allows potential visitors to obtain necessary details and prepare for their visit. For individuals with disabilities, seniors, parents with young children, and other disadvantaged groups, this information is vital for deciding whether a place can be safely and comfortably visited. The absence of this information can lead to the exclusion of these groups from participating in social, cultural, and economic life. Furthermore, from a business perspective, the lack of accessibility information can limit the customer base and negatively impact the facility's reputation. Transparent communication about (non-)accessibility can increase customer trust and loyalty, and attract a broader and more diverse clientele.

Table 11 Question Do you provide information about (non-)accessibility on your website?

Response	Number of respondents	Percentage (%)
Yes	43	57.3
No	32	42.7

Source: Own processing

Key findings from the survey:

Accessibility of facilities:

- 62.7% of respondents stated that their facilities are accessible to people with specific needs according to Decree No. 398/2009 Coll.
- The most commonly mentioned modifications included the removal of thresholds and steps, the installation of elevators, and lowered tables.

Parking spaces:

- Only 20% of facilities have designated parking spaces for people with a blue card (ZTP/P, ZTP) with a curb ramp.
- Only 12% of facilities provide designated parking spaces for mothers with strollers.

Staff training:

- Only 16% of respondents reported that their staff is trained to serve people with specific needs.

Information on accessibility:

- 57.3% of facilities provide information about accessibility on their websites.

Recommendation based on the survey:

Increase the Number of Designated Parking Spaces - It is essential to increase the number of designated parking spaces for people with disabilities and mothers with strollers. These spaces should be equipped with curb ramps to ensure full functionality.

Staff Training - Investing in staff training is crucial to ensure quality service for people with specific needs. Training should include practical skills and a sensitive approach to the various needs of disadvantaged groups.

Transparent Communication About Accessibility - Businesses, facilities, and attraction operators should provide detailed information about the accessibility of their facilities on their websites. This includes not only information about accessible entrances but also other features such as elevators, accessible toilets, and special services for people with sensory impairments.

Comprehensive Approach to Inclusivity - Facilities should actively work on improving accessibility not only for people with physical disabilities but also for those with visual and hearing impairments, seniors, pregnant women, and parents with small children. This includes the installation of tactile elements, auditory and visual signals, ergonomic adjustments, etc.

The **thematic analysis** examined the accessibility of tourism in the Liberec Region for people with specific needs. During this analysis, 20 service providers, including accommodation and dining facilities, information centers, representatives of municipal offices, the Regional Office, and various tourist attractions were contacted. From the responses of 13 representatives from the mentioned 20, a comprehensive picture was obtained, which is summarized in Tables 12 and 13.

Table 12 summarizes the accessibility of dining facilities for people with specific needs, highlighting their accessibility, willingness to accommodate different needs, and important related facts.

Table 12 Access of gastronomy facilities to various groups with specific needs

Specific needs group	Accessibility of gastronomy facilities	Important facts
People with dietary restrictions	Limited access, allergens listed in menus, few special menus, some facilities adapt offered meals	Jitřavský Dvůrec offers flexibility and its own products
Mothers/families with children	Welcomed segment, some facilities offer children's portions, suitable for children	Family-friendly environments, Hotel Jeřtěd not focused on this segment
People with mobility impairments	Limited access, some adjustments in individual facilities, terraces usable	Restaurants with limited access, exception for terraces in some facilities
Visually impaired people	Varying levels of access, service with limited ability, assistance upon request	Limited care but willingness to help
Hearing impaired people	Access based on providing menus, little knowledge of sign language	Insufficient care, poor communication with this group
Seniors	Generally not considered a specific group, exceptions in approach	Problems with perception as problematic, mostly standard approach

Source: Own processing

Table 13 includes key information about the accessibility and responsiveness of facilities (excluding dining) and authorities to various groups of disadvantaged individuals. Each category details specific measures and approaches taken by individual entities toward these groups.

Table 13 Accessibility in Selected Categories of Tourism Entities

Category	Details
Accommodation facilities	- Hotel Babylon offers a single accessible room with the option for a companion to stay in an adjacent room. - Jitavský Dvorec is not suitable for individuals with mobility impairments.
Travel Agencies	- America Tour mainly focuses on customers without disabilities. - CK Karavan accommodates disadvantaged tourists according to the available lodging facilities.
Tourist attractions	- State Castle and Chateau Frýdlant in Bohemia is friendly to disadvantaged groups and provides certain adaptations for visually impaired clients. - The historic town hall building in Liberec is not fully accessible but offers partial accessibility.
Municipal and Regional Offices	- The Municipal Office in Liberec has accessibility issues with the MIC and the historic town hall building. - The city strives to improve access for disadvantaged individuals, but financial constraints limit these activities. - The Regional Office of Liberec collaborates with the Municipal Office and publishes informational brochures for the monitored groups.

Source: Own processing

Summary of semi-structured interviews results:

- **Insufficient accessibility and services:** The majority of dining facilities and tourist attractions do not adequately consider the needs of disadvantaged groups, leading to limitations in access and services for individuals with visual, mobility, auditory, or other impairments.
- **Low awareness and knowledge:** Local authorities have limited understanding of the needs of these groups and often view them from a narrow perspective, which restricts the services provided.

Recommendation for the future:

- **Improve information accessibility:** Dining establishments and tourist locations should provide clearer information about their accessibility and services for people with disabilities. This could include online guides or websites with detailed information.
- **Staff training:** Comprehensive training for staff in these facilities is essential to better understand the needs and specifics of various types of disabilities and to provide appropriate assistance.
- **Increase local authorities' awareness:** Local authorities should strive for broader awareness of the needs of disadvantaged groups and work on integrating this information into their development and support plans.

These steps could help create a more inclusive environment for everyone, ensuring equal access and provision of services for people with disabilities in various areas, including tourism and other everyday activities.

5. Examples of best practices

Tables 14, 15, and 16 present examples of best practices identified based on information from attraction websites, strategic documents of the Liberec Region, interviews with local government representatives and tourism service providers (see section 4: Results and Discussion), as well as from personal observations and field surveys.

The Frýdlant Castle and Chateau is one of the largest and most significant historical complexes in northern Bohemia. Built on a high basalt rock, the castle area is particularly unsuitable for people with mobility issues. However, the chateau part, specifically the ground floor with kitchen spaces, can be accessed directly from the courtyard by prior arrangement with the chateau management. Depending on their abilities, visitors may choose to tour the gentlemen's floor after navigating a few small steps. The management of the castle and chateau is very accommodating and supportive of people with visual impairments. They offer a tactile map, allow entry with guide dogs, and provide the opportunity to touch selected exhibits, which is a competitive advantage compared to many other

historical sites. An interesting supportive activity for the visually impaired is the collaboration with guide dog trainers, who can conduct training sessions within the castle and chateau grounds.

Table 14 Accessibility of Castles and Chateaus in the Liberec Region

Name	Location	Accessibility for target segments
Hrad a zámek Frýdlant v Čechách	Frýdlant	Castle tours are not suitable for individuals with mobility impairments due to staircases. However, a tour of the kitchen from the courtyard can be arranged. Tactile floor plan model available at the visitor center.
Hrad Grabštejn v srdci Trojzemí	Hrádek nad Nisou	The large lower courtyard is accessible, with access through the toilets and garden to the barrier-free elevator, which takes visitors to the first floor. The chapel of St. Barbara can be visited by prior arrangement. Tactile model and book available.
Zámek Lemberk	Jablonné v Podještědí	Direct access to the chateau is possible, but challenging. Visitors with mobility impairments need accompaniment. Suitable tour route is on the ground floor, though there are thresholds and one or two small steps. Tactile model and book available.
Zámek Svijany	Svijany	The chateau is prepared for disabled visitors with an elevator. Individual visitors do not need a reservation.
Zámek Sychrov	Sychrov	The chateau's exteriors are mostly accessible, including the courtyard and English park with an orangery that houses a café with a barrier-free toilet. Tactile book available. Best parking is west of the main building with level access. Barrier-free toilet on the courtyard.
Zámek Hrubý Rohozec	Turnov	Not recommended for visits due to staircases on tour routes. The chateau park and courtyard with a café are accessible.
Zámek Zákupy	Zákupy	Tour routes involve staircases, but the chateau garden and English park can be visited.

Source: Own research

Table 15 Accessibility of museums and galleries in the Liberec Region

Name	Location	Accessibility for target segment
Archeologické muzeum Šatlava	Česká Lípa	Barrier-free access, touch screens
Vlastivědné museum a galerie v České Lípě	Česká Lípa	Barrier-free access, virtual exhibitions
Expozice Šindelka	Harrachov	Partially barrier-free
Městská galerie MY	Jablonec nad Nisou	Barrier-free
Muzeum hraček	Jablonec nad Nisou	Barrier-free access
Muzeum skla a bižuterie v Jablonci n. Nisou	Jablonec nad Nisou	Barrier-free access, audio recordings for the hearing impaired available on YouTube
Muzeum výroby korálků	Jablonec nad Nisou	Barrier-free
Liberecká radnice	Liberec	Barrier-free, one tour suitable with prior reservation a week in advance
Oblastní galerie Liberec	Liberec	Barrier-free, possibility to borrow chairs, wheelchairs, and strollers
Severočeské muzeum	Liberec	Barrier-free building
Technické muzeum	Liberec	Barrier-free pavilions, except the airplane exhibit (2nd pavilion)
Rodný dům Ferdinanda Porscheho	Liberec	Barrier-free building, access with assistance dogs allowed
Krkonošské muzeum	Paseky nad Jizerou	Partially suitable for people with mobility impairments
Zemědělské muzeum	Pěnčín	Barn with barrier-free access
Muzeum obrněné techniky	Smržovka	Partially barrier-free, dogs allowed
Galerie Granát Turnov	Turnov	Barrier-free access to the first floor upon request from staff
Muzeum Českého ráje	Turnov	Barrier-free
Městská galerie Vlastimila Rady	Železný Brod	Route suitable for people with mobility impairments
Muzeum socialistických vozů	Železný Brod	Barrier-free access

Source: Own research

The insufficient number of accommodation facilities offering accessible lodging for wheelchair users or people with reduced mobility is surprising. For example, Hotel Babylon, located near or within the area of the most visited tourist attractions: Centrum Babylon, IQ Landia, and Dinopark, has only one fully accessible single room. While it does provide an accessible elevator, parking in designated spaces for disabled guests, and the staff is willing to accommodate a companion in an adjacent room or place an extra bed in the accessible room, the accommodation is inadequate if there are two guests with the same specific needs. This hotel is more suited for regular tourists and families with children. Similar situations are found in other accommodations. A good example from the research is the Jitřavský Dvorec resort in Rynoltice. The resort caters to a broader segment of people with specific needs, including seniors, parents with strollers and young children, tourists with mobility impairments, and those with food intolerances. The resort features a hotel, pension, restaurant, pub, and horse farm. Additionally, the estate includes a section where they raise Angus cattle. The staff in the restaurant and pub are trained in knowledge of the offered dishes and potential allergens, allowing them to advise and alert guests to possible allergens and answer questions regarding the composition of the meals. A significant advantage of both dining establishments is that a portion of the ingredients used in meal preparation is locally grown or raised. The restaurant and pub are accessible, and the restrooms are usable by people with reduced mobility or those in wheelchairs.

The Centrum Restaurant and Café in Liberec is part of the Secondary School of Gastronomy and Services in Liberec. Following the renovation of the building carried out before the Covid-19 pandemic, the layout of the individual establishments was changed, and the building was adapted to provide services to people with specific needs. The restaurant and café, along with the confectionery, were moved from the first floor to the ground floor, making them more accessible for people with reduced mobility. The entrance to both mentioned establishments is fully accessible, with no steps, allowing direct entry from the spacious area at the bus stop and parking lot. The building is also suitable for parents with strollers. It is equipped with two elevators—one for regular visitors and the other accessible. This ensures that everyone can comfortably access the tailoring and hairdressing services.

Table 4 Gastronomy and accommodation facilities suitable for target segment

Facility	Suitability for specific tourist segment
Ānanda	Vegetarian restaurant
Apartmā Sun garden	Suitable for families, garden, children's corner, close to ecopark
Apartmāny Terasy Cafē	Apartments in the city center, wellness, cafē
Bilý mlýn	International cuisine, children's corner, also pension
Bistro Tulipán	Traditional Czech cuisine, daily menu, children's corner, sheltered workplace
Friday Apartmāny	Family apartments, near the center of Liberec, garden area
Horský hotel Ještēd	Access by car to the transmitter, recommended to call the hotel reception in advance for parking. Barrier-free access to the ground floor and Bistro1012 in summer. Other parts not barrier-free. Suitable for summer visits and dining at the bistro.
Hospoda DOMOV	Three steps to the pub (better for people with crutches or assistance)
Hotel Krālovka	Spa, wellness, restaurant, family-friendly, Czech cuisine, lookout tower
Hotel Petra	Family hotel, Czech cuisine restaurant, children's corner, training room, pets allowed
La fonduta	Pizzeria, children's corner, breakfast
Nostalgia restaurant	Italian restaurant, children's corner
Jitřavský Dvorec – Penzion Pivnice	The resort caters to seniors, parents with strollers and young children, tourists with mobility impairments, and individuals with food intolerances. It offers a hotel, pension, restaurant, pub, horse farm, and a part of the estate dedicated to cattle farming. Both the restaurant and pub are wheelchair accessible, and the staff is trained in knowledge of dishes and allergens.
Obřĩ sud Javornĩk	Hotel, restaurant, ski area, family environment, sports activities
Pension Jitka	Family pension, apartments, rooms, quiet location
Plaudit	Pizzeria, Italian cuisine, children's corner, terrace, toilets upstairs
Pytloun grandhotel Imperial	Hotel in the city center, own restaurant
Restaurace Milenium	Pizzeria, Italian cuisine, international cuisine, children's corner
Restaurace a kavārna Centrum v Liberci	Part of the Secondary School of Gastronomy and Services, the facility has been renovated to be wheelchair accessible and suitable for individuals with specific needs and parents with strollers. Both establishments have been relocated to the ground floor, and the building is equipped with two elevators.
Wellness hotel Centrum Babylon	Restaurant, family entertainment, wellness, aquapark, city center
Wellness penzion u Muzea	Family pension, garden, wellness, city center, close to attractions
Wellness hotel Fēnix	Suitable for families, garden, children's corner, cafē

Source: Own research

In addition to the aforementioned facilities, it is essential to mention the Liberec Zoo and the Botanical Garden. Both attractions in Liberec are exemplary in their gradual and sensitive renovation of paths and tour routes within the premises. The paths have been widened and adjusted so that even in the hilly terrain, people in wheelchairs, parents with strollers, visitors with mobility issues, and seniors can move comfortably. If needed, the zoo provides wheelchairs and strollers for rent. A tactile map is available for visually impaired visitors, and assistance dogs are allowed. Similar services are offered by the Botanical Garden, where the area includes several spacious greenhouses that are wheelchair accessible and allow entry with assistance dogs or strollers. Barrier-free refreshment facilities and a children's corner are welcome additions to the services offered for the necessary segment of visitors at both attractions.

6. Case study – Jablonec nad Nisou – Accessibility of the destination

Jablonec nad Nisou, located in the heart of the Jizera Mountains, is a vibrant cultural and sports center. The city is home to more than 45,000 residents and spans an area of 31.38 square kilometers in hilly terrain at an altitude of 380–758 meters. The unique layout of the center, with three superimposed squares, allows for easy orientation for visitors (C12, o.p.s., 2023). Jablonec nad Nisou was built in a picturesque basin through which the Nisa River flows. The city experienced its greatest architectural boom at the end of the 19th and beginning of the 20th century, reflecting unmistakable traces of Art Nouveau, functionalism, and neo-Renaissance styles that remain visible today.

Near the city center, a reservoir was built at the beginning of the last century, which has become not only a unique technical monument but also a popular recreational area for locals and visitors. It is a year-round destination for its beauty and opportunities for active relaxation. Thanks to the proximity of the Jizera Mountains, Jablonec nad Nisou offers a wide range of options for hiking and cycling enthusiasts. In winter, it becomes a paradise for cross-country skiers who can enjoy numerous groomed trails and beautiful views. For downhill skiing or snowboarding, there are also ski resorts available around the city.

Besides natural beauty and sports activities, Jablonec nad Nisou boasts a rich cultural scene. The local museum focuses on the city's history and traditions, and there are galleries and cultural events that enliven the city. Several cultural institutions and organizations operate in the city, with three being directly established by the statutory city of Jablonec nad Nisou: Kultura Jablonec, p.o.; the Municipal Library Jablonec nad Nisou, p.o.; and the Municipal Theatre Jablonec nad Nisou, o.p.s. (Strategický plán města, 2023).

Jablonec nad Nisou has 20 collective accommodation facilities with 339 rooms and 776 beds (Strategický plán města, 2023).

Below are selected attractions in Jablonec nad Nisou, which were personally visited during field surveys and assessed for their accessibility/barrier-free status.

Jablonec nad Nisou has two tourist information centers. One of them (in the Scheybal House) was visited during the assessment of the current accessibility status and was found to have several minor deficiencies, especially since it is located in one of the oldest buildings in the city. Access to the information center is also difficult because it is situated on a hill. However, it can be stated that all necessary information was provided by the staff, and all questions were answered.

The accommodation facility assessed for accessibility is Hotel Rehavital. The hotel prides itself on providing barrier-free rooms designed with comfort and accessibility in mind for guests with disabilities or limited mobility. The hotel features a barrier-free entrance that allows easy access for wheelchair users and people with disabilities. The entrance doors are wide enough, and there is no threshold that would hinder movement. There is also parking reserved for wheelchair users in front of the hotel. In collaboration with accessibility and design experts, a barrier-free room was created, meeting the highest standards while reflecting care for detail and guest comfort. The barrier-free room

at Hotel Rehavital provided an ideal combination of functionality and aesthetics. The bedroom was equipped with a comfortable bed with a high-quality mattress ensuring optimal support and rest. The furniture in the room was arranged to allow easy movement and maneuvering of a wheelchair. All elements were carefully placed to provide maximum comfort and easy accessibility. The entrance hall and doors in the room were designed to comply with Decree No. 398/2009 Coll. The barrier-free bathroom is an important part of this room. It is designed to be safe and easily accessible, featuring a spacious barrier-free shower suitable for wheelchair use. Minor disadvantages observed at the hotel include a ramp to the dining room that is too long and steep for wheelchair users. The hotel also has a wellness complex, which unfortunately is not barrier-free, making access and movement within the wellness area complicated for people with mobility issues. Jablonec nad Nisou has dining establishments focused on providing accessible environments and services for people with specific needs. Some dining establishments have specially adapted spaces accessible for people with reduced mobility, such as wide doors, barrier-free access, spacious toilets for wheelchair users, and adapted seating for comfortable dining. Some establishments employ staff ready to assist disabled persons, such as helping with menu selection. Dining establishments also offer guide services for visually impaired persons, helping guests read the menu, describe meals, and navigate the space. Some businesses offer special menus for people with food allergies, intolerances, or dietary restrictions. There are also social enterprises and projects that employ disabled staff, offering them opportunities to work in the hospitality industry. These businesses strive to provide barrier-free environments while supporting the employment of people with disabilities.

An important place for residents and visitors to Jablonec nad Nisou is the Central Shopping Center, which also prides itself on its significant efforts to ensure full access and comfort for all its visitors. With a strong emphasis on inclusivity and accessibility, the center has been adapted to be accessible to everyone, including people with disabilities or limited mobility. The main goal was to remove all barriers and ensure barrier-free access from the entrance to all areas and services in the center. The entrance to the shopping center is barrier-free and adapted for wheelchair users, with wide doors and no height differences that would hinder access.

The Museum of Glass and Jewelry in Jablonec nad Nisou is dedicated to the rich history and tradition of glassmaking and jewelry in this area. It is the only museum of its kind in the world. The museum houses a collection of glass and jewelry that includes both historical and contemporary items. The museum showcases various glass processing and jewelry-making techniques through exhibits, videos, and interactive presentations. The museum also offers demonstrations of traditional glassmaking techniques and production processes, which are very interesting for visitors. One can learn about the history and development of the glass industry in this area and how jewelry is made. Jablonec nad Nisou has long been associated with glassmaking and jewelry, and the museum is an important center preserving this rich tradition (Museum of Glass and Jewelry, 2023). The museum has an entrance for people with reduced mobility and a dedicated toilet for them, equipped with all elements mentioned in Decree No. 398/2023 Coll., although it lacks a handle on the door and a mirror. Jablonec nad Nisou can undoubtedly be described as a city with a sporting spirit, offering above-average conditions for practicing a wide range of sports within the city and its surroundings. Sports can be practiced here at both professional and amateur levels. The proximity of the Jizera Mountains and the omnipresent nature creates suitable conditions for winter sports, cycling, and casual outdoor activities. According to available statistics from the Czech Sports Union (1/2021), there are 42 sports entities and 83 clubs in Jablonec, with a total of 9,711 registered members (C12, o.p.s., 2023). Therefore, it is essential to assess the accessibility of some sports facilities as well. Upon arrival at the swimming pool, the extensive parking lot is pleasantly surprising, but unfortunately, it is not adapted for people with limited mobility. The entrance and interior of the swimming pool can be considered barrier-free with minor deficiencies (ramps or access to the changing rooms).

The municipal sports hall in Jablonec nad Nisou is a modern multi-purpose sports facility serving not only sports events but also cultural and social events. Opened in 2015, it is one of the most modern halls in the region. The hall offers several sports areas, including courts for floorball, volleyball, basketball, handball, badminton, and other sports. There is also a climbing wall, fitness center, sauna, and other facilities for sports and relaxation. Besides sports events, the hall hosts cultural and social events such as concerts, theater performances, fairs, and exhibitions. For these purposes, the hall has a capacity of up to 3,000 spectators and offers a modern sound and lighting system. The sports hall in Jablonec nad Nisou is thus an excellent place for sports, relaxation, and cultural and social events. It is a significant asset for the city and its residents and also attracts tourists and visitors from the surrounding area. The sports hall is adapted for barrier-free access. The entrance is barrier-free, and all sports areas are accessible for people with limited mobility. The hall is equipped with elevators and platforms to allow easy access to all parts of the hall. The platform in front of the hall is 5 meters long, 1 meter wide, with a slope of 5 degrees. There are also barrier-free toilets and showers accessible to people with limited mobility. Induction loops are available for hearing-impaired people, and tactile elements are placed in the hall to aid visually impaired people in orienting themselves in the space. The hall's accessibility complies with current laws and standards regarding accessibility, allowing all visitors, regardless of their limitations, to enjoy all sports and cultural activities in the hall.

Cycling trails are also popular in the Liberec Region, with one notable trail running through Jablonec nad Nisou. The entire route spans 40.76 kilometers, with an elevation gain of 763 meters. The trail passes several well-known landmarks, such as the Nisa spring and two lookout towers. It is important to note that access to these lookout towers and the spring is not possible for people with mobility impairments. This trail starts in Jablonec nad Nisou at the reservoir, where convenient parking is available at a nearby small parking lot, although it does not have designated spaces for the disabled. From this point, a marked cycling path runs along the reservoir. However, after less than a kilometer, the trail leaves the center of Jablonec nad Nisou and the signage and path quality deteriorate. This forest path continues for more than 25 kilometers before returning to the vicinity of Jablonec nad Nisou. Therefore, it can be concluded that the cycling trail is not completely barrier-free.

The transportation infrastructure (public transport, rail transport, highway connections, cycling, and taxi services) in Jablonec nad Nisou is well-developed, allowing residents and visitors to travel comfortably and safely. The city also strives to promote sustainable transportation, eco-friendly modes of travel, and in recent years, has focused on improving accessibility for people with specific needs.

7. Conclusion

The results of the survey and analysis of tourist facilities' accessibility in the Liberec Region have revealed several key areas requiring improvement. Based on these findings, the following recommendations can be formulated to enhance the inclusivity and accessibility of tourism in the region:

It is essential to increase the number of designated parking spaces for individuals with disabilities and parents with strollers. These spaces should be equipped with curb ramps to ensure full functionality and safety. Accessible parking not only facilitates access but also promotes the independence and mobility of disadvantaged individuals, contributing to their social inclusion and equality of opportunity. Additionally, it enhances the attractiveness of the destination for families and people with specific needs, which can have a positive economic impact.

Training staff is crucial to ensure high-quality service for individuals with specific needs. Training should include practical skills and a sensitive approach to the diverse needs of disadvantaged groups. Well-trained staff can significantly improve visitor experiences, increase their satisfaction, and

enhance the positive image of the facility. This can lead to higher visitor numbers and customer loyalty, thereby increasing the competitiveness of tourist destinations.

Tourist attractions and facilities should provide detailed information about their accessibility on their websites. This includes information about accessible entrances, elevators, accessible toilets, and special services for individuals with sensory impairments. Transparent communication builds trust and informs visitors, making planning easier and reducing stress associated with visits. This promotes inclusivity and accessibility of tourist services for everyone, enhancing the overall attractiveness and reputation of the destination.

Tourism facilities should actively work on improving accessibility not only for individuals with mobility impairments but also for those with visual and hearing impairments, seniors, pregnant women, and parents with young children. This includes the installation of tactile elements, auditory and visual signals, ergonomic adjustments, and other specific measures. A comprehensive approach to inclusivity fosters social cohesion and equality of opportunity. Ensuring accessibility for all groups creates an environment where everyone feels welcome and respected, which not only improves visitors' quality of life but also strengthens community relationships and supports sustainable development.

Implementing these measures will contribute to creating a more accessible and inclusive environment beneficial for all members of society. Increasing the number of designated parking spaces, staff training, transparent information about accessibility, and a comprehensive approach to inclusivity are key steps towards promoting equality of opportunity and social cohesion.

The Liberec Region has the potential to become a model for other regions in terms of accessibility and inclusivity in tourism. This approach not only supports social responsibility and ethical standards but also brings economic benefits through increased visitor numbers and satisfaction. Inclusive tourism can attract a wider clientele, increase visitor satisfaction, and strengthen the region's reputation as a destination that is open and accessible to everyone.

Furthermore, systematic improvements in accessibility and inclusivity can inspire other regions and countries to take similar steps, thereby enhancing the overall quality of tourism at both national and international levels. The Liberec Region can thus contribute to the broader global movement for inclusivity and accessibility in all areas of society.

References

1. BusinessINFO.cz. (2023). *MMR připravilo novou vyhlášku o požadavcích na výstavbu*. Retrieved from: <https://www.businessinfo.cz/clanky/mmr-pripravilo-novou-vyhlasku-o-pozadavcich-na-vystavbu-tu-by-mela-zrychlit-a-zjednodusit/>.
2. C12, o.p.s. *Žiju tu rád. Spokojenost obyvatel s kvalitou života v Jablonci nad Nisou*. 2013. [online]. [cit. 30.6.2023]. Retrieved from: file:///C:/Users/Iveta/Downloads/ziju_tu_rad_publikace_web_v9_hq.pdf.
3. Czech Statistical Office. (2024). Retrieved from: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=1247&katalog=31742&pvo=CRU02-L6&pvo=CRU02-L6&c=v3~8__RP2023&v=v1363__KAT__154__1#w=.
4. Strategický plán města. [online]. [cit. 30.6.2023]. Retrieved from: <https://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/dokumenty/hlavni-dokumenty/strategicky-plan-mesta.html>.
5. Ministry for Regional Development CZ. (2015). *Monitoring stravovacích zařízení. Prezentace hlavních výsledků*. Retrieved from: <https://mmr.gov.cz/getmedia/6069294c-8f75-4b4c-934c-d5fc03d3a213/04-prezentace-sz-praha-29-4.pdf>.

6. Muzeum skla a bižuterie v Jablonci nad Nisou. [online]. [cit. 15.6.2023]. Retrieved from: <https://www.msb-jablonec.cz/>.
7. National Heritage Institute. (2024). *Hrady, zámky a jiné památky. Liberecký kraj*. Retrieved from: <https://www.npu.cz/seznam-pamatek#query=&sightType=®ion=8&page=1&offset=0&sort=&formId=sightTickets>.
8. Šestáková, I., & Lupač, P. (2010). *Budovy bez bariér*. Praha: Grada Publishing, a.s.
9. Tourdata. (2023). *Návštěvnost turistických cílů 2022. Liberecký kraj*. Retrieved from: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-turistickych-cilu-2022-liberecky-kraj/>.
10. Vyhláška č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečující bezbariérové užívání staveb.
11. Zdařilová, R. (2023). *Bezbariérové užívání staveb. Metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb.* Retrieved from: <https://profesis.ckait.cz/dokumenty-ckait/a-3-14/>.



Časť 2 / Part 2

Časť publikácie, ktorej autormi sú Radka Marčeková, Kristína Pompurová, Ľubica Šebová, Ivana Šimočková, Ľubomír Kmeco a Rebeka Liberdová, skúma sociálny cestovný ruch so zameraním na jeho perspektívy, výzvy a prínosy. Analýza sa špecificky zaoberá snahou Banskobystrického kraja o väčšiu inklúziu v jeho ponuke v rámci sektora cestovného ruchu. Autori diskutujú o pokroku regiónu a prekážkach, ktorým čelí pri snahe stať sa inkluzívnejším, najmä pre cestovateľov so zdravotným postihnutím. Poskytujú prehľad o súčasnom stave inkluzívneho cestovného ruchu, identifikujú úspešné praktiky aj oblasti, ktoré potrebujú zlepšenie. Časť publikácie tiež zdôrazňuje širšie implikácie a prínosy inkluzívneho cestovného ruchu a navrhuje stratégie na prekonanie existujúcich výziev a podporu väčšej prístupnosti a inklúzie v sektore cestovného ruchu.

Part, authored by Radka Marčeková, Kristína Pompurová, Ľubica Šebová, Ivana Šimočková, Ľubomír Kmeco, and Rebeka Liberdová, explores social tourism with a focus on its perspectives, challenges, and benefits. The analysis specifically addresses the efforts of the Banská Bystrica region to enhance inclusivity in its tourism offerings. The authors discuss the region's progress and the obstacles it faces in becoming more inclusive, particularly for travelers with disabilities. They provide an overview of the current state of inclusive tourism, identifying successful practices and areas needing improvement. The part also highlights the broader implications and benefits of inclusive tourism and proposes strategies to overcome existing challenges and promote greater accessibility and inclusion in the tourism sector.

Chapter 5

Sociálny cestovný ruch: úvahy o jeho perspektívach, výzvach a prínosoch

Abstrakt

Cieľom kapitoly je zdôrazniť význam rozvoja sociálneho cestovného ruchu, predstaviť rôzne pohľady domácich a zahraničných autorov na definovanie sociálneho cestovného ruchu a poskytnúť príklady jeho aplikácie so zameraním na krajiny V4. Kapitola vznikla na základe obsahovej analýzy dostupných sekundárnych zdrojov. Využíva analýzu obsahu na preskúmanie príslušných kníh, časopisov a online materiálov, ktoré diskutujú o sociálnom cestovnom ruchu vrátane jeho perspektív, výziev a prínosov. Analyzuje prístup a výsledky výskumu sociálneho cestovného ruchu autormi z rôznych krajín sveta. Konceptu sociálneho cestovného ruchu chýba definitívne a všeobecne uplatniteľné vysvetlenie v dostupnej literatúre. Zahŕňa rôzne demografické segmenty, ktoré sa špecificky zameriavajú na seniorov, mládež, rodiny a jednotlivcov so zdravotným postihnutím. Jeho cieľom je poskytnúť znevýhodnenému obyvateľstvu možnosť podieľať sa na cestovnom ruchu a voľnočasových aktivitách. Jednotlivé štáty sa snažia rôznymi prostriedkami pomáhať rôznym znevýhodneným skupinám v účasti na cestovnom ruchu, najčastejšie vydávaním rekreačných poukazov, ktoré podporujú miestnu ekonomiku alebo poskytovaním cielenej pomoci mládeži a seniorom. Iniciatívy Európskej únie, viacerých medzinárodných a národných inštitúcií jednoznačne naznačujú, že podpora cestovania pre sociálne znevýhodnených jednotlivcov má zmysel a mala by sa rozšíriť.

Kľúčové slová: Rodiny. Zdravotné postihnutie. Seniori. Sociálne znevýhodnení občania. Sociálny cestovný ruch. Mladí ľudia.

JEL klasifikácia: B55, Z39.

1. Úvod

V 21. storočí jednotlivci so zdravotným znevýhodnením zdôrazňujú nedostatok podmienok pre dôstojný život v spoločnosti. Patria k minoritnej skupine, ktorá si vyžaduje osobitnú starostlivosť, často spojenú s vysokými finančnými výdavkami. Nechcú sa cítiť "odlišne" v porovnaní so zdravou, väčšinou väčšou časťou populácie.

Na Slovensku nadobudol v roku 2010 platnosť Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Opatrenia potrebné na jeho realizáciu, zamerané na zabránenie tomu, aby sa sociálne znevýhodnení občania cítili marginalizovaní a namiesto toho vnímali rovnosť príležitostí, sú finančne a časovo náročné.

Zdravotne znevýhodnení jedinci sú súčasťou cieľovej skupiny sociálneho cestovného ruchu, ktorý sa zameriava aj na cestovanie seniorov, rodín s nízkymi príjmami (rodiny bojujúce so zdravotným znevýhodnením sú často súčasťou tejto skupiny) a sociálne znevýhodnenej mládeže (ktorej významná časť zažíva takéto postavenie kvôli zdravotným obmedzeniam a znevýhodneniam). Sociálny cestovný ruch zahŕňa úsilie o zabezpečenie príležitostí na cestovanie pre ľudí s obmedzenou pohyblivosťou a orientáciou.

Spoločenskú diskusiu o sociálnom cestovnom ruchu považujeme za dôležitú, pretože počet jednotlivcov postihnutých inklúziou na celom svete neustále rastie. Diskusie na národnej úrovni na Slovensku, v Európskej únii, či v medzinárodných štruktúrach všeobecne, primárne zdôrazňujú

potrebu odstraňovania rôznych bariér. Zdá sa však, že toto úsilie nie je dostatočne naliehavé, keďže prekážky sa v praxi odstraňujú veľmi pomaly.

Našou ambíciou je zdôrazniť potrebu zmeny súčasnej situácie v cestovnom ruchu tak, aby vyhovovala všetkým - zdravým, znevýhodneným, mladým, seniorom, ľuďom s náhlým a dočasným obmedzením mobility a orientácie, rodičom sprevádzajúcim dieťa v kočíku, ľuďom s optimálnou hmotnosťou, ale aj ľuďom s nadváhou. Naším cieľom je poukázať na súčasný neuspokojivý stav a preskúmať možnosti kolektívnej zmeny tohto stavu. Máme ambíciu prispieť do vedeckej a odbornej diskusie o dôležitosti prispôsobenia ponuky cestovného ruchu tým najzraniteľnejším tak, aby z nových príležitostí profitovala nielen cieľová skupina, ale aj krajiny V4 usilujúce sa o konkurencieschopnosť na medzinárodnom trhu cestovného ruchu.

2. Cieľ a metódy

Kapitola je založená na sekundárnych zdrojoch, využíva obsahovú analýzu dostupných relevantných kníh, časopisov a online zdrojov, ktoré diskutujú o sociálnom cestovnom ruchu, jeho perspektívach, výzvach a prínosoch.

Cieľom tejto kapitoly je zdôrazniť význam rozvoja sociálneho cestovného ruchu, predstaviť rôzne pohľady domácich a zahraničných autorov na definovanie sociálneho cestovného ruchu a poskytnúť príklady jeho aplikácie so zameraním na krajiny V4.

3. Výsledky a diskusia

Podľa Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO 2011, 2018) žije vo svete viac ako 15 % populácie s určitými zdravotnými nevýhodami. S rastúcou svetovou populáciou sa zvyšuje aj počet zdravotne znevýhodnených jednotlivcov (<http://www.who.int>, 2018). Očakáva sa, že zdravotné znevýhodnenie bude naďalej rastúcim problémom v dôsledku rastúcej prevalencie spojennej s predĺžením priemernej dĺžky života svetovej populácie. Toto rozšírenie koreluje s nárastom chronických neprenosných ochorení, ako aj so zlepšenými diagnostickými, kontrolnými a možnosťami a možnosťami analýzy dát zdravotne znevýhodnených jednotlivcov (Repková a Sedláková, 2012). Európska komisia (<https://ec.europa.eu>, 2018) očakáva, že až pätina obyvateľstva EÚ bude do roku 2020 zažívať určitú formu zdravotného znevýhodnenia.

Napriek veľkému počtu zdravotne znevýhodnených jednotlivcov stále tvoria minoritu v spoločnosti a často sa ocitajú na okraji pozornosti. Denne musia čeliť rôznym prekážkam, ktoré im bránia zapojiť sa do pravidelných aktivít a integrovať sa medzi zdravých jednotlivcov. Svetová správa o zdravotnom postihnutí (2011) zdôraznila potrebu destigmatizovať a detabuizovať životy ľudí so zdravotným znevýhodnením. Odstránenie všetkých foriem diskriminácie osôb so zdravotným znevýhodnením a zavedenie opatrení, ktoré im umožnia viesť dôstojný a zmysluplný život, zlepši životné, hygienické, vzdelávacie a kultúrne prostredie pre všetkých. Potreba odstrániť prekážky sa vzťahuje aj na cestovný ruch, keďže zdravotne znevýhodnení návštevníci tvoria podstatný segment a ich účasť na cestovnom ruchu predpokladá špecifický prístup k rozvoju infraštruktúry a produktov cestovného ruchu. Okrem ľudského prístupu môže prispôsobenie ponuky cestovného ruchu predstavovať aj obchodnú príležitosť, ktorá zainteresovaným stranám zabezpečí úspech na trhu.

Sociálny cestovný ruch vznikol v 20. storočí po skončení prvej svetovej vojny (Gúčík, 2010). Ide o formu cestovného ruchu, ktorej sa venujú viacerí domáci i zahraniční autori a je považovaná za tému intenzívnej diskusie vzhľadom na jej prepojenie so základnými ľudskými právami.

Definície sociálneho cestovného ruchu sú rôznorodé a podliehajú vývoju. Hunziker (1951) chápal sociálny cestovný ruch ako poskytovanie špecifického produktu pre ľudí s nízkymi príjmami.

Podobne ho Haulot (1982) definoval ako súbor vzťahov a javov vyplývajúcich z účasti rôznych sociálnych skupín, väčšinou s nízkymi príjmami, na cestovnom ruchu.

Gúčík et al. (2006, s. 167, heslo Sociálny cestovný ruch) dopĺňajú definíciu o "jasne preukázateľné opatrenia", ktoré umožňujú účasť sociálne slabších jednotlivcov na cestovnom ruchu. Minneart, Maitland a Miller (2007) vnímajú sociálny cestovný ruch ako morálnu pridanú hodnotu zameranú na prospech rezidentov aj návštevníkov. Minnaert et al. (2009) chápu pojem sociálneho cestovného ruchu v širšom zmysle ako súbor aktivít, vrátane organizovania výletov pre deti z charitatívnych organizácií, plánov kolektívnej výkonnej moci na štátnej úrovni (vlád) zameraných na rozvoj infraštruktúry na sprístupnenie cestovného ruchu znevýhodneným návštevníkom, organizovanie ekologických dovolení cestovnými kanceláriami atď. Zdôrazňujú jeho morálny a etický rozmer.

Šimková (2014) upozorňuje na potrebu benefitov nielen pre návštevníkov a hostiteľov, ale aj pre cieľové miesta cestovného ruchu. Pre sociálne slabších návštevníkov sa za prínos považuje ich lepšia integrácia do spoločnosti, pretože cestovanie sa považuje za dôležitý sociálny aspekt. Nedostatočná účasť na cestovnom ruchu sa stáva ukazovateľom chudoby alebo sociálneho vylúčenia zo spoločnosti (Ferrer, 2015). Pokiaľ ide o výhody sociálneho cestovného ruchu pre cieľové miesta cestovného ruchu, môžu zahŕňať využívanie podnikateľských príležitostí zavedením inovácií vo forme konkrétnych produktov, prispôbením zariadení a produktov cestovného ruchu (Zenko a Sardi, 2014). Konkrétna ponuka jednotlivých subjektov môže zmeniť celkový imidž cieľových miest, výrazne ovplyvniť dopyt, znížiť sezónne výkyvy, zlepšiť udržateľnosť, zlepšiť životné prostredie a efektívne využívať prírodné, kultúrne a sociálne zdroje (Šimková, 2014).

Zelenka a Pásková (2012) vysvetľujú, že sociálny cestovný ruch súvisí s typológiou preplácania nákladov, keď časť alebo všetky náklady sociálne znevýhodnených ľudí hradí štát, inštitúcia alebo zamestnávateľ. Zenko a Sardi (2014) zahŕňajú do sociálneho cestovného ruchu aj jednotlivcov poberaúcich dôchodok, mladé rodiny s deťmi a ľudí mladších ako 30 rokov. Stručne povedané, sociálny cestovný ruch umožňuje znevýhodneným skupinám obyvateľstva podieľať sa na cestovnom ruchu (Linderová, 2011). Z dostupných informácií a štatistík vyplýva, že väčšina zdravotne znevýhodnených návštevníkov patrí aj do sociálne slabšej vrstvy spoločnosti (WHO, 2016). Mal by umožniť využívanie voľného času, prístup k prírodnému a kultúrnemu dedičstvu pre všetkých bez ohľadu na vek, zdravotné znevýhodnenie alebo príjem. Mal by tiež prispieť k vzdelávaniu zamestnancov zariadení cestovného ruchu, aby mohli citlivo pristupovať k znevýhodneným návštevníkom a poskytovať im služby zodpovedajúcej kvality. Základnou podmienkou rozvoja sociálneho cestovného ruchu je primeraná materiálna a technická podpora jeho účastníkov.

Ako vysvetľujú Diekmann et al. (2011), sociálny cestovný ruch sa prispôbil sociálnym zmenám a presunul svoje zameranie z továrenských pracovníkov a manuálnych robotníkov na štyri hlavné cieľové skupiny, ktoré tvoria: (1) seniori; 2. mladí ľudia; 3. rodiny; 4. osoby so zdravotným postihnutím. Okrem zmeny svojho zamerania sa sociálny cestovný ruch musel prispôbiť potrebám týchto skupín, reagovať na ne a v mnohých prípadoch nezanedbávať želania minoritných skupín, ale snažiť sa uspokojiť oveľa širšiu klientelu. Jedným zo zjednocujúcich prvkov, ktorý spája všetky tieto pojmy, je cieľ umožniť znevýhodneným skupinám ľudí účasť na cestovnom ruchu a dovolenkách.

Všetci autori, ktorí sa zaoberajú koncepciou sociálneho cestovného ruchu, jednomyselne uvádzajú, že sociálny cestovný ruch môže prispieť k rozvoju cieľových miest cestovného ruchu, miestnych komunít a zlepšiť kvalitu života v oblasti.

Spoločným znakom pochopenia sociálneho cestovného ruchu sa stáva jeho neziskový charakter, ktorý umožňuje každému využívať svoj voľný čas a zahŕňa poskytovanie služieb ľuďom znevýhodneným spoločnosťou. V žiadnom prípade nemôžeme túto skupinu ľudí zúžiť len na osoby so zdravotným znevýhodnením alebo rodiny s nízkymi príjmami alebo zamestnancov jednotlivých spoločností, ktoré implementujú koncept sociálnej zodpovednosti. Sociálny cestovný ruch predstavuje zo sociologického hľadiska formu cestovného ruchu, ktorá umožňuje zmysluplné

využitie voľného času pre každého bez rozdielu. Ak chápeme sociálny cestovný ruch takto, potom zahŕňa poskytovanie služieb ľuďom, ktorí sú z určitých dôvodov znevýhodnení spoločnosťou pri účasti na cestovnom ruchu. Aby bol efektívny, vyžaduje si štátnu podporu vo forme regulácií a vytvárania prostredia priaznivého pre všetkých návštevníkov, vrátane bezbariérového prístupu a vhodných voľnočasových aktivít, najmä pre seniorov a pod. (Linderová, 2017).

V rámci Európskej únie sa sociálnemu cestovnému ruchu venuje program CALYPSO už od roku 2011. Cieľom tejto iniciatívy bolo podporiť sociálny cestovný ruch spôsobom, ktorý otvára možnosti cestovania znevýhodneným skupinám a zároveň podporuje miestne hospodárstva a pracovné príležitosti. Výzva však vznikla, pretože každá členská krajina riešila tento program podľa svojich vlastných rozhodovacích procesov (<https://op.europa.eu/en/home>). V Poľsku a Maďarsku boli v rámci tohto programu zavedené rekreačné poukazy, ktoré umožňujú jednotlivcom v znevýhodnených podmienkach cestovať v rámci svojich vlastných krajín. Na Slovensku bol sociálny aspekt ukotvený pre seniorských klientov v štátnych firemných hoteloch mimo špičky. Následne sa slovenská vláda od roku 2015 rozhodla podporovať segment študentov a mládeže. Naďalej dostávajú príspevky zo štátneho rozpočtu na lyžiarske zájazdy a školské aktivity v prírode (Novacká, 2016). Slovensko v roku 2019 prijalo novelizovaný zákon na podporu cestovného ruchu prostredníctvom rekreačných poukazov (<https://rekreacnepoukazy.sk/>).

Sociálnym cestovným ruchom sa zaoberajú aj rôzne medzinárodné organizácie. Nezisková organizácia The International Social Tourism (OITS-ISTO), pôvodne nazvaná International Bureau for Social Tourism (BITS), bola založená v roku 1963. Jej poslaním je sprístupniť cestovný ruch všetkým návštevníkom, podporovať udržateľný cestovný ruch s cieľom zachovať prírodné a kultúrne dedičstvo a zdôrazňovať prínosy cestovného ruchu pre miestne obyvateľstvo. Organizácia podniká konkrétne kroky na zvýšenie povedomia medzi medzinárodnými inštitúciami, vládami, regionálnymi a miestnymi orgánmi a zasadzuje sa za implementáciu postupov, ktoré zlepšujú podmienky a uľahčujú prístup k cestovaniu pre všetkých návštevníkov. Okrem toho podporuje výmenu skúseností, know-how a rozvojových projektov v danej oblasti (www.oits-isto.org, 2017).

Na Slovensku pôsobí v oblasti sociálneho turizmu Slovenská únia telesne postihnutých a Národná rada občanov SR. Za priekopníka sociálneho turizmu na Slovensku je považované najmä Slovenské fórum osôb so zdravotným postihnutím (Štefániková, 2009). Slovenské fórum osôb so zdravotným postihnutím je občianske združenie organizácií zastupujúcich jednotlivcov s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia, ktoré vzniklo v roku 2003. Hlavným cieľom organizácie je podporovať práva ľudí so zdravotným znevýhodnením a zasadzovať sa za lepšie životné podmienky na miestnej, regionálnej, národnej a medzinárodnej úrovni (<https://sfozp.sk/>).

Ako zhrnul Diekmann et al. (2011), zainteresované strany zapojené do poskytovania sociálneho cestovného ruchu zahŕňajú komerčné aj nekomerčné subjekty, vládne a súkromné organizácie, z ktorých každá má často jedinečné pochopenie toho, čo sociálny cestovný ruch znamená. Poskytovatelia siahajú od malých charitatívnych organizácií, ktoré organizujú dovolenky pre deti z rodín s nízkymi príjmami, cez vládne agentúry zodpovedné za zlepšenie dostupnosti hotelov až po súkromné cestovné kancelárie, ktoré ponúkajú sociálne udržateľné dovolenky, ako je komunitný cestovný ruch, dobrovoľnícky cestovný ruch a seniorský cestovný ruch.

Sociálny cestovný ruch je však často menej preferovanou oblasťou pre poskytovateľov služieb, najmä kvôli úskaliam znevýhodnených skupín obyvateľstva alebo potrebe vyššej intenzity starostlivosti o zákazníka v prípade ľudí so zdravotným znevýhodnením. Tieto prekážky sú nielen fyzické, ale aj psychologické, kultúrne a sociálne (Jablonská et al., 2016). Cestovný ruch a voľný čas prinášajú mnoho výhod ľuďom so zdravotným postihnutím, zlepšujú ich osobný rozvoj, kvalitu života, zotavenie a prispievajú k ich sociálnemu začleneniu (Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, 2015). McCabe a Qiao (2020) tvrdia, že cestovný ruch by sa mal posudzovať z hľadiska blahobytu, berúc do úvahy jeho pozitívny vplyv na udržateľnosť, duševné zdravie, kvalitu života, vznik zodpovedného cestovného ruchu a starostlivosť.

Viacerí autori skúmali potenciál sociálneho cestovného ruchu poskytovať rôzne výhody miestnym obyvateľom a komunitám v cieľových lokalitách. Nedávne štúdie o programoch sociálneho cestovného ruchu v Európe, ako napríklad Kastenholz et al. (2015), potvrdili jeho pozitívne účinky na miestne komunity. Napríklad program sociálneho cestovného ruchu pre seniorov v Portugalsku pozitívne ovplyvnil miestne komunity, a to nielen vyvážením sezónnosti, ale aj diverzifikáciou a revitalizáciou miestnych ekonomík. Podobné pozitívne výsledky preukázala štúdia Sedgleyho et al. (2018) o programe sociálneho cestovného ruchu IMSERSO v Španielsku. Autori potvrdzujú, že sociálny cestovný ruch je užitočným nástrojom proti sezónnosti, ktorý zabezpečuje vyššiu obsadenosť hotelov mimo hlavnej sezóny a prispieva k zlepšeniu kvality života obyvateľov hostiteľských komunít.

Tieto pozitívne efekty dopĺňajú súčasné prínosy sociálneho cestovného ruchu, medzi ktoré patrí zapojenie znevýhodnených skupín do cestovného ruchu a ich pozitívny vplyv na kvalitu ich života. Celkovo sociálny cestovný ruch pomáha riešiť významné sociálne a ekonomické problémy, ako je nezamestnanosť a sociálne vylúčenie (Kakoudakis a McCabe 2018).

Ako uvádza Linderová (2017), význam sociálneho cestovného ruchu neustále rastie. Výhody jeho podpory sa prejavujú v ekonomických ziskoch pre destináciu, čo pozitívne ovplyvňuje kvalitu života miestnych obyvateľov. Rozvoj sociálneho turizmu však prináša aj určité negatíva, ktoré je potrebné uznať a minimalizovať. Preto je potrebné zmapovať potenciálne oblasti pre zlepšenie služieb pre znevýhodnené skupiny obyvateľstva a preskúmať ich prínos k analyzovanej problematike (Jablonská et al., 2016).

Tabuľka 1 Sociálny cestovný ruch v predchádzajúcich štúdiách

Referencie	Otázka výskumu	Metódy	Geografické pokrytie	Výskumná vzorka	Hlavné zistenia
Bianchi a kol., 2023	Tento článok uplatňuje prístup relačnej politickej ekonomie na posúdenie sporných diskurzov týkajúcich sa riadenia systému. Skúma vývoj programu IMSERSO kontinuálne po globálnej hospodárskej kríze a až do obdobia pandémie COVID-19 s cieľom posúdiť dynamiku vzťahov, riadenie sociálneho cestovného ruchu zainteresovanými subjektmi a načrtnúť dôsledky pre politiky sociálneho cestovného ruchu na medzinárodnej úrovni.	Výskum pozostával z multimetodického, multidisciplinárneho prístupu. To zahŕňalo politicko-ekonomickú analýzu rozvoja španielskeho cestovného ruchu; analýzu dokumentov politik a súvisiacich mediálnych správ a hĺbkové rozhovory s kľúčovými zainteresovanými stranami s cieľom uplatniť interpretačnú analýzu "vytvárania zmyslu" v rámci riadenia cestovného ruchu (Fazito, Scott a Russell, 2016, s. 2).	Costa del Sol, Málaga, Španielsko	Nešpecifikovaná	Uplatňuje vzťahovú, politickú ekonomiu na analýzu národnej schémy sociálneho cestovného ruchu. Analyzuje názory viacerých zainteresovaných strán spolu s analýzou dokumentov počas obdobi zmien. Diskurzy odhaľujú napätie medzi aktérmi, keď sa systém vyvíjal počas kríz. Načrtávajú dôsledky pre budúcnosť systémov sociálneho cestovného ruchu.
Sedgleya, Haven-Tanga, Espresso-Moliner, 2018	Táto štúdia sa zaoberá nedostatkom výskumu sociálneho cestovného ruchu a starších ľudí a z pohľadu dopytu skúma jeden z najrozvinutejších a najrozsiahlejších systémov sociálneho cestovného ruchu pre starších ľudí na svete, program IMSERSO španielskej vlády.	Pri výskume sa použili kvalitatívne metódy s 27 účastníkmi IMSERSO. Rozhovory boli založené na pološtruktúrovaných otázkach skúmajúcich životnú históriu účastníkov, ktoré zahŕňali rôzne aspekty života účastníkov, ako aj ďalšie dôležité faktory - ich zdravie, frekvenciu ich dovolenkových zvyklostí pred a po odchode do dôchodku.	Benidorm Valencia, Španielsko	27	Analyzuje program IMSERSO a poskytuje dlhodobé hodnotenie jeho vývoja. Skúma, ako sa sociálny cestovný ruch poskytovaný systémom IMSERSO vysporiadal s prekonávaním úzkosti, bojom proti depresii, poskytovaním rozptýlenia od zlého zdravotného stavu a znižovaním stresu. Poukázal na to, ako možno cestovný ruch, ak sa naň pozeráme z nekomerčnej perspektívy, využiť ako súčasť holistického prístupu k blahobytu starších ľudí. Sociálny cestovný ruch by sa preto mal zahrnúť do diskurzov politiky verejného zdravia a blahobytu o posilnení postavenia a začlenení, pretože môže prispieť k zlepšeniu kvality života ľudí (La Placa & CorlSyon, 2014).

Kakoudakis, McCabe, 2018	Tento dokument sa zaoberá potenciálom sociálneho cestovného ruchu prispieť k výsledkom udržateľnosti pre hostiteľské komunity v destináciách so zameraním sa na prípad Grécka.	Dokument skúma teoretické základy sociálneho cestovného ruchu a jeho potenciál prispieť k výsledkom udržateľnosti pre hostiteľské komunity v cieľových miestach a jeho uplatnenie v Grécku.	Grécko	Nešpecifikovaná	Konkrétne politické odporúčania na dosiahnutie udržateľnosti v gréckom prostredí, ktoré sa objavili po kríze v roku 2008. Sociálny cestovný ruch môže významne prispieť k zmierneniu niektorých obmedzení masového cestovného ruchu. Programy sociálneho cestovného ruchu by sa mali uskutočňovať výlučne počas mimosezóny, aby sa prispelo znižovaniu sezónnosti, a tým sa stabilizovala sociálno-ekonomická situácia v cieľových miestach cestovného ruchu.
McCabe, Qiao, 2020	Tento článok prvýkrát skúma sekundárne zdroje o sociálnom cestovnom ruchu. Prehľad literatúry využíva koncepčný prístup k skúmaniu teoretických základov sociálneho cestovného ruchu a na ich základe rozvíja model cestovného ruchu, ktorý usmerňuje budúci vývoj výskumu v tejto oblasti.	Zaujíma koncepčný prístup k skúmaniu teoretických základov sociálneho cestovného ruchu. Kombinuje bibliometrickú analýzu s analytickým recenzným prístupom, ktorý hodnotí kľúčové témy a vývoj 125 publikovaných výskumných článkov v tejto oblasti.	Nešpecifikovaná	125	Poskytuje prehľad literatúry. Vyvíja model na usmernenie budúceho výskumu v sociálnom cestovnom ruchu. Cestovný ruch ako cesta k spravodlivejšej a šťastnejšej spoločnosti, ktorá prostredníctvom uplatňovania stimulačného prístupu umožňuje aj ekonomický prospech na domácom trhu cestovného ruchu, vedie k udržateľnejšiemu rozvoju domáceho cestovného ruchu a zároveň prispieva k podmienkam spravodlivejšej a rovnoprávnejšej spoločnosti.

Lee, Baek, 2021	Výskumná štúdia analyzuje cenovú dostupnosť cestovania pre Kórejčanov a kategorizuje ich do štyroch tried na základe dlhodobých údajov. Štúdia skúma frekvenciu cestovania, demografické charakteristiky a poskytuje poznatky pre tvorcov politik a zainteresované strany v odvetví cestovného ruchu.	Pre empirickú analýzu boli použité údaje z Kórejského národného prieskumu cestovného ruchu. Počas zberu údajov sa použil dotazník denníkového typu na identifikáciu podrobných informácií o každej ceste, ktorú respondenti prieskumu absolvovali počas celého roka. Tento prieskum zbieral údaje opakovane od tých istých respondentov v priebehu času. Štúdia zahŕňala 5054 respondentov, ktorí počas štyroch rokov nevynechali prieskum.	Kórea	5054	Štúdia demonštruje nerovnosť možností cestovania v populácii a identifikuje demografické charakteristiky dotknutého segmentu (vek, príjem a bydlisko). Preto by tvorcovia politik mohli využiť zistenia tejto štúdie ako základné informácie pre rozvoj efektívnej politiky cestovného ruchu, ktorá podporuje verejné blaho poskytovaním ďalších možností cestovania a podporou cestovného ruchu a voľnočasových aktivít tým, ktorí majú obmedzené skúsenosti s cestovaním. Sociálny cestovný ruch ako forma sociálneho blahobytu by mohol byť navrhnutý efektívne s využitím zistení tejto štúdie, čím by sa zvýšila kvalita života vo všeobecnosti.
McCabe, 2009	Cieľom tejto štúdie je posúdiť dôvody, ktoré uvádzajú rodiny s nízkymi príjmami a iné skupiny, ktoré im bránia v účasti na cestovnom ruchu. Práca tiež analyzuje, ako sociálne vylúčené skupiny využívajú možnosť zažiť dovolenku prostredníctvom finančnej pomoci.	Článok prezentuje zistenia z údajov o žiadosti trom národným charitatívnym organizáciám Spojeného kráľovstva Veľkej Británie a Severného Írska, ktoré poskytujú finančnú podporu rôznym skupinám.	Londýn a York, Veľká Británia	498	Výskum skúma situačné okolnosti týchto žiadateľov a dopĺňa poznatky o motivačných potrebách cestovania vo voľnom čase. Potreba podrobnejších meraní prínosov cestovného ruchu a výzvy na vytvorenie širšieho prepojenia medzi zážitkami z cestovania vo voľnom čase a programami sociálnej politiky

Chung, Simpson, 2020	Cieľom tejto štúdie je doplniť existujúcu literatúru skúmaním latentných potrieb rodín s nevyliciteľne chorým rodičom (napr. pacientov s rakovinou v neskorom štádiu) a potenciálne prínosy cestovania rodín z perspektívy paradigmy mobility cestovného ruchu.	Údaje boli získané z webovej stránky neziskovej charitatívnej organizácie v USA. Analyzovaných bolo približne 400 rodín. Na identifikáciu opakujúcich sa vzorov v zozbieraných informáciách sa použila tematická analýza. Textové údaje boli analyzované manuálne v niekoľkých fázach, vrátane oboznámenia sa s údajmi, vytvorenia počiatočných kódov, hľadania tém medzi kódmi a kontroly a pomenovania tém.	Spojené štáty americké	400	Táto štúdia naznačuje, že sociálny cestovný ruch umožňuje rodinám s nevyliciteľne chorým rodičom objaviť svoje skryté potreby cestovania a uvedomiť si výhody rodinnej dovolenky. Zúčastnené rodiny si uvedomili prínosy nielen finančne, ale aj psychicky. Medzi výhody sociálneho cestovného ruchu patrí únik zo stresu a strachu z rakoviny, posilnenie rodinnej blízkosti, vytváranie trvalých spomienok pre zostávajúcich členov rodiny a získanie finančnej podpory na skúsenosti, ktoré sú mimo dosahu rodiny. Zdôraznenie kľúčovej úlohy, ktorú zohrávajú sociálni pracovníci a zdravotnícky personál pri zvyšovaní povedomia o príležitostiach sociálneho cestovného ruchu pre rodiny trpiace smrteľnou chorobou.
Zaluska a kol., 2022	Článok predstavuje vybrané výsledky z medzinárodnej porovnávacej štúdie týkajúcej sa cestovania ľudí so zmyslovým postihnutím. Prezentuje výsledky medzinárodného prieskumu o cestovateľských skúsenostiach z pohľadu osôb so zdravotným postihnutím.	Štúdia bola realizovaná v prvom štvrtroku 2022 metódou PAPI na skupine 131 respondentov z Poľska, Grécka, Cypru a Portugalska. Štatistický odhad bol použitý na analýzu výsledkov pomocou nezávislého t-testu a jednosmernú analýzu rozptylu. Testy pre rovnosť dvoch priemerov predchádzali Levenovým testom na homogenitu variácií.	Cyprus, Grécko, Poľsko a Portugalsko	131	Ľudia so zmyslovým postihnutím môžu vnímať množstvo prekážok pri cestovaní, ktoré predstavujú významné obmedzenie ich činnosti. Prekážky sa líšia v závislosti od typu zdravotného postihnutia, pohlavia alebo krajiny pôvodu respondenta, ale zoznam indikácií často zahŕňa potrebu vyškolit' personál v osobitných potrebách ľudí s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia. Sektor cestovného ruchu by mal vyvinúť riešenia na prípravu ponuky prispôbenej osobitným potrebám.

Duignan a kol., 2023	Dokument skúma, ako Japonsko využilo Tokio 2020 ako konfiguráciu podujatia v teréne s cieľom narušiť systémy ableistického myslenia a riešiť fyzické a postojoyé bariéry obmedzujúce osoby so zdravotným postihnutím na prístupný cestovný ruch.	Od júla do novembra 2019 sa v Japonsku uskutočnila komplexná kvalitatívna štúdia, ktorá zahŕňala tri zdroje údajov: i) 32 rozhovorov, ii) pozorovania na mieste a iii) analýzu dokumentov. Pozorovania dokumentovali fyzické zmeny v japonskej infraštruktúre a zariadeniach cestovného ruchu, ako aj komunikačné kampane identifikované v rôznych publikáciách zozbieraných z turistických a dopravných miest.	Tokio, Japonsko	32	Kvalitatívne výsledky odhaľujú národné záväzky k opätovnému legitimizovaniu, zlepšeniu dostupnosti a akceptácie osôb so zdravotným postihnutím v japonskej spoločnosti prostredníctvom transformácie zastavaného prostredia, národného povedomia a vzdelávacích kampaní v rámci prípravy na Tokio 2020.
Jablonská, Jaremková, Timčák, 2016	Cieľom štúdie je analyzovať pojem sociálny cestovný ruch a jeho implementáciu na Slovensku. Snaží sa definovať sociálny cestovný ruch, odlíšiť ho od iných foriem cestovného ruchu a identifikovať jeho ďalšie sociálne výhody.	Analýza organizácií zapojených do sociálneho turizmu na Slovensku so zameraním na ich úlohy pre rodiny s nízkymi príjmami, migrantov a prisťahovalcov. Využíva štatistické výsledky na analýzu.	Slovensko	Nešpecifikovaná	Hodnotenie silných a slabých stránok súčasných iniciatív sociálneho cestovného ruchu. Identifikácia oblastí na zlepšenie poskytovania sociálneho cestovného ruchu. Použitie štatistických údajov a výsledkov prieskumov na analýzu.
Ferrer a kol., 2015	Cieľom štúdie bolo poskytnúť dôkazy o vplyve cestovného ruchu na zdravie starších ľudí a o prepojeniach medzi účasťou na cestovnom ruchu a aktívnym starnutím. Štúdia skúmala vplyv účasti na cestovnom ruchu na zdravie starších ľudí vo väčšom meste Valencia v Španielsku a jeho okolí.	Metódou zberu údajov bol dotazník doplnený v niektorých prípadoch osobnými rozhovormi. Na tento účel bola zo šiestich centier voľného času vybraná vzorka 189 osôb vo veku od 65 do 85 rokov. Analýza údajov sa uskutočnila pomocou softvéru SPSS a štruktúrnych rovníc EQS 6.1.	Valencia, Španielsko	189	Poskytuje kvantitatívne dôkazy na preukázanie toho, že starší ľudia, ktorí sa zúčastňujú na cestovnom ruchu, vykazujú lepší zdravotný stav. Starší turisti pozitívnejšie vnímali fyzické a duševné zdravie, lepšie dokázali vykonávať činnosti každodenného života a boli so svojím životom spokojnejší ako ľudia, ktorí necestovali. Cestovný ruch pozitívne ovplyvňuje spokojnosť so životom, vlastné vnímanie zdravia (fyzického a duševného) a schopnosť rozvíjať činnosti každodenného života: cestovný ruch pozitívne ovplyvňuje zdravie starších ľudí.

Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, 2015	Diskutuje o potenciáli cestovného ruchu pre ľudí so zdravotným postihnutím a predstavuje výsledky prieskumnej štúdie uskutočnenej v Portugalsku zameranej na lepšie pochopenie tohto trhu a jeho profilu, túžob a obmedzení, s ktorými sa stretávame pri účasti na cestovaní a s tým spojených voľnočasových aktivitách.	Prieskum sa zameral na portugalskú populáciu so zdravotným postihnutím vo veku nad 14 rokov. Prieskum kombinoval techniku snehovej gule s metódou získania vzoriek na základe dostupného výberu. Dotazník bol distribuovaný e-mailom a poštou inštitúciám, ktoré zastupujú túto populáciu. Na analýzu údajov sa použil štatistický softvér orientovaný na analýzu dát.	Portugalsko	200	Respondenti potvrdzujú svoj silný záujem o cestovný ruch a rekreáciu, pričom tieto aktivity sú považované za najdôležitejšie pre sebarozvoj (z hľadiska sociálnych, fyzických a intelektuálnych kompetencií), sebaúctu (prostredníctvom zvládnutia výziev) a spokojnosť so životom. Oceňujú zážitky voľnočasových aktivít a cestovného ruchu natoľko, že sú ochotní cestovať napriek bariéram. Dôležitosť potreby účinnejších stratégií sociálneho začlenenia v rámci portugalského sociálneho štátu vo všeobecnosti, ktoré by mali umožniť aktívnejšiu účasť tejto skupiny obyvateľstva vo všetkých sférach spoločenského života.
Hunter-Jones a kol., 2020	Výskum skúma súvislosť medzi starostlivosťou zameranou na využitie voľnočasových aktivít a detskými chorobami, pričom zdôrazňuje krátke pobytové prestávky v detských hospicoch Spojeného kráľovstva.	Táto štúdia prijíma konštruktivistický prístup, zdôrazňujúc sociálne konštruovanú realitu z perspektívy účastníkov. Kvalitatívne údaje z boli zozbierané pomocou techniky trajektórie dotykových bodov. Výskumníci spolupracovali na konzistentnosti, pričom účastníci si vybrali vizuály pre svoje príbehy.	Veľká Británia	23	Účasť na cestovnom ruchu sa navrhuje ako cenný prvok progresívnych politík zdravotnej starostlivosti. Účasť na sociálnom cestovnom ruchu je zvyčajne spojená s výberovým procesom založeným na potrebách. Táto štúdia demonštruje schopnosť sociálneho cestovného ruchu dočasne prekonať alebo aspoň stlmiť vyčerpanie, strach, osamelosť a izoláciu. Umožniť život so stratou, strateným detstvom, stratenými súrodencami, stratenými nádejami a túžbami, strateným ekonomickým životom. Sociálny cestovný ruch je o dodávaní sebadôvery, optimizmu, radosti a nádeje ľuďom.

McCabe, Johnson, 2012	Dokument rozvíja mieru vzťahu medzi cestovným ruchom a subjektívnym blahobytom (SWB) Toto je prvá štúdia na posúdenie blahobytu medzi návštevníkmi sociálneho cestovného ruchu.	Štúdia bola vykonaná v Spojenom kráľovstve v spolupráci s Family Holiday Association, charitatívnou organizáciou, ktorá sa špecializuje na podporu rodín s nízkymi príjmami. Dvojstupňový prieskum, v ktorom sa merali zmeny v blahobyte jednotlivcov s nízkymi príjmami, ktorí dostali finančnú podporu na prístup k dovolenke (sociálni turisti).	Veľká Británia	642	Zistenia naznačujú, že cestovný ruch prispieva k blahobytu návštevníkov sociálneho cestovného ruchu. V niektorých oblastiach existujú väčšie účinky vrátane psychologických efektov, oblastí voľného času a rodinného života, ktoré prispievajú k sociálnemu blahobytu. Účastníci sociálneho cestovného ruchu majú nižšiu úroveň subjektívneho blahobytu ako bežná populácia. Dovolenka ponúka väčšiu hodnotu ako len krátkodobé, hedonistické zážitky, môže prispieť k dlhodobjším širším aspektom životnej spokojnosti a pozitívneho fungovania.
Linderová, 2015	Cieľom článku je identifikovať ekonomické a sociálno-kultúrne dopady sociálneho cestovného ruchu na cieľové miesto a spoločnosť. Pojem spoločnosť sa používa na označenie návštevníkov cestovného ruchu a miestneho obyvateľstva.	Pri príprave štátu boli použité sekundárne zdroje údajov, najmä odborná časopisecká literatúra, odborné práce publikované online, správy a analýzy publikované na webových stránkach špecializovaných organizácií.	Česká republika	Nešpecifikovaná	Podpora sociálneho cestovného ruchu predstavuje pre cieľové miesto jednu z možností rozložiť toky cestovného ruchu na dlhšie obdobie a preklenúť sezónne výkyvy. Ekonomické dopady sociálneho cestovného ruchu na cieľové miesto zahŕňajú vytváranie obchodných príležitostí, pretože počet návštevníkov cieľových miest rastie, dopyt po službách a tovare sa zvyšuje, čo vytvára tlak na uspokojenie potrieb. Na sociálno-kultúrnej úrovni prináša väčšiu dynamizáciu kultúrnych zdrojov a prispieva ku kultúrnej výmene.

Zdroj: vlastné spracovanie

4. Záver

V 21. storočí sa celosvetovo počet osôb so zdravotným postihnutím neustále zvyšuje. Okrem toho populácia starne a počas cestovania a pobytov v cieľových miestach cestovného ruchu sa jednotlivci stretávajú s heterogénnymi bariérami, ktorým musia čeliť aj osoby s dočasne obmedzenou pohyblivosťou (napr. v dôsledku chorôb, zranení alebo sprevádzania malých detí v kočíkoch). Finančná situácia bráni mnohým osobám heterogénnych vekových kategórií, rodinám s deťmi, osobám so zdravotným znevýhodnením, zúčastňovať sa na cestovnom ruchu.

Cieľom tejto kapitoly bolo poukázať na význam rozvoja sociálneho cestovného ruchu, predstaviť rôzne pohľady domácich a zahraničných autorov na definovanie sociálneho cestovného ruchu a poskytnúť príklady jeho aplikácie so zameraním na krajiny V4.

Na základe obsahovej analýzy dostupných sekundárnych prameňov zisťujeme, že pojem sociálny cestovný ruch zostáva v dostupnej literatúre doposiaľ neuchopiteľný, chýba mu definitívna a všeobecne dohodnutá definícia. Jeho mnohostranná koncepcia sa zameriava na rôzne demografické segmenty so špecifickým zameraním na starostlivosť o starších jednotlivcov, mládež, rodiny a jednotlivcov so zdravotným postihnutím. Jeho hlavným cieľom je uľahčiť účasť znevýhodneného obyvateľstva na cestovnom ruchu a voľnočasových aktivitách, pričom sa zohľadňujú rôzne potreby a okolnosti, ovplyvňujúce cestovanie týchto skupín obyvateľstva.

Krajiny na celom svete sa aktívne zapájajú do pomoci rôznym znevýhodneným skupinám, aby im umožnili podieľať sa na cestovnom ruchu prostredníctvom rôznych stratégií. Jedným z prevládajúcich prístupov je vydávanie rekreačných poukazov, čo je bežný spôsob riešenia situácie, zameraný na podporu miestneho hospodárstva. Okrem toho sú zavádzané ciele programy pomoci, ktoré sú špeciálne prispôbené v prospech mládeže a seniorov, pričom sa uznávajú ich jedinečné výzvy a požiadavky.

Iniciatívy Európskej únie spolu so zapojením mnohých medzinárodných a vnútroštátnych inštitúcií jednoznačne zdôrazňujú zmysluplný vplyv podpory cestovania pre sociálne znevýhodnených jednotlivcov. Konsenzus medzi týmito subjektmi naznačuje nielen význam takýchto snáh, ale aj obhajcov ich rozšírenia.

Na záver konštatujeme, že interdisciplinárny charakter sociálneho cestovného ruchu odráža jemné chápanie rôznych potrieb v rámci rôznych demografických segmentov. Keďže jednotlivé štáty implementujú rôzne stratégie vrátane rekreačných poukazov a cielenej pomoci, kolektívne úsilie zdôrazňuje dôležitosť podpory inkluzívnych postupov cestovného ruchu. Rezonujúca podpora zo strany medzinárodných a národných inštitúcií ďalej zosilňuje výzvu na rozšírený a trvalý záväzok sprístupniť cestovanie sociálne znevýhodneným jednotlivcom.

Pod'akovanie

Kapitola je súčasťou riešenia grantového projektu Medzinárodného vyšehradského fondu 22220127 Aplikácia princípov inklúzie v cestovnom ruchu v krajinách V4 a slovenského národného grantového programu VEGA 1/0360/23 Cestovný ruch novej generácie – zodpovedný a konkurencieschopný rozvoj cieľových miest na Slovensku v post-COVID ére.

Zdroje

1. Bianchi, R. V., McCabe, S., Cisneros-Martínez, J. D. a Domínguez-Gómez, J. A. (2023). Sporné diskurzy v sociálnom cestovnom ruchu: perspektíva vzťahovej politickej ekonómie. *Letopisy výskumu cestovného ruchu*, 102, 103640. dva: 10.1016 / j.annals.2023.103640.
2. Diekmann, A. McCabe, S., & Minnaert, L. 2011. 3. Sociálny cestovný ruch dnes: zainteresované strany a faktory ponuky a dopytu. *Sociálny cestovný ruch v Európe: teória a prax*, Bristol: Blue Ridge Summit: Channel View Publications
3. Duignan, M. B., Brittain, I., Hansen, M., Fyall, A., Gerard, S. a Page, S. (2023). Využitie dostupného rozvoja cestovného ruchu prostredníctvom megapodujatí a rozdielov v postoji k zdravotnému postihnutiu. *Manažment cestovného ruchu*, 99, 104766. doi: 10.1016/j.tourman.2023.104766.
4. Európska komisia, Generálne riaditeľstvo pre podnikanie a priemysel, *Calypso znamená cestovanie pre každého*, Úrad pre publikácie, 2011. Získané 20. novembra 2023 od <https://data.europa.eu/doi/10.2769/21298>.
5. Európska komisia. (2018). *Osoby so zdravotným postihnutím*. Získané 3. novembra 2018 od <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>.
6. Ferrer, G. J., Sanzi, M. F., Ferrandis, E. D., McCabe, S. a García, J. S. (2015). Sociálny cestovný ruch a zdravé starnutie. *Medzinárodný vestník výskumu cestovného ruchu*, 18(4), 297-307. dva: 10.1002 / JTR.2048.
7. *Prehľad trhu sociálneho cestovného ruchu (2022 až 2033)*. (2022). Získané 18. novembra 2023 od <https://www.futuremarketinsights.com/reports/social-tourism-sector-overview>.
8. Gúčik, M. (2010). *Cestovný ruch. Úvod do štúdia*. Banská Bystrica: Slovensko-švajčiarsky cestovný ruch
9. Gúčik, M. et al. (2006). *Cestovný ruch – Hotelierstvo – Pohostinstvo*. Výkladový slovník. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo Mladé letá
10. Haulot, A. 1982. Sociálny cestovný ruch: súčasné rozmery budúceho vývoja. In *Journal of Travel Research*, 20(3), 207-212. dva: 10.1016/0143-2516(81)90007-4.
11. Hunter-Jones, P., Sudbury-Riley, L., Al-Abdin, A., Menzies, L. a Neary, K. (2020). Keď je dieťa choré: Úloha sociálneho cestovného ruchu v paliatívnej starostlivosti a starostlivosti na konci života. *Annals of Tourism Research*, 83, 102900. dva: 10.1016 / j.annals.2020.102900.
12. Hunziker, W. 1951. *Sociálny cestovný ruch: jeho povaha a problémy*. Paríž: Alliance International de Tourism
13. Chung, Y. J. a Simpson, S. (2020). Sociálny cestovný ruch pre rodiny s nevyliciteľne chorým rodičom. *Annals of Tourism Research*, 84, 102813. doi: 10.1016 / j.annals.2019.102813.
14. Jablonská, J., Jaremko, M., & Timčák, G. M. (2016). Sociálny cestovný ruch, jeho klienti a perspektívy. *Stredomorský vestník sociálnych vied*, 7(3). dva: 10.5901 / MJSS.2016.v7N3S1P42.
15. Kakoudakis, I. K. & McCabe, S. (2018). Sociálny cestovný ruch ako skromná, ale udržateľná rozvojová stratégia: politické odporúčania pre Grécko. *Journal of Policy research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 1-15. dva: 10.1080/19407963.2018.1443938.
16. Kastenholz, E., Eusébio, C. & Figueiredo, E. (2015). Prínos cestovného ruchu k sociálnemu začleneniu osôb so zdravotným postihnutím. *Zdravotné postihnutie a spoločnosť*, 30(8), 1259-1281. doi:10.1080/09687599.2015.1075868.
17. Minnaert, L. (2009). Sociálny cestovný ruch ako potenciálne opatrenie na zníženie sociálneho vylúčenia. Získané 10. novembra 2023 od <http://www.holidayparticipation.be/downloads.php>

18. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Grześkowiak, A. (2022). Cestovanie z pohľadu osôb so zdravotným postihnutím: výsledky medzinárodného prieskumu. *Medzinárodný vestník environmentálneho výskumu a verejného zdravia*, 19(17), 10575. dva: 10.3390 / ijerph191710575.
19. Lee, J. a Baek, J. (2021). Udržateľný rast sociálneho cestovného ruchu: prístup modelovania rastovej zmesi využívajúci heterogénne trajektórie frekvencie cestovania. *Medzinárodný vestník environmentálneho výskumu a verejného zdravia*, 18(10), 5241. dva: 10.3390 / ijerph18105241.
20. Linderová, I. (2011). Štátna politika sociálneho cestovného ruchu vo vybraných krajinách Európskej únie. In *Ekonomická revue cestovného ruchu*, 44(2), 68-82. bez doi.
21. Linderová, I. 2015. *Ekonomické a sociokultúrne dopady sociálneho cestovného ruchu*. Získané 23. novembra 2023 od https://www.researchgate.net/publication/312491307_Ekonomicke_a_sociokulturne_dopady_socialneho_cestovneho_ruchu
22. Linderová, I. (2018). *Cestovní ruch osob se zdravotním postižením*. 2018. ČR. Brno: Paido,
23. McCabe, S. (2009). Kto potrebuje dovolenku? Hodnotenie sociálneho cestovného ruchu. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 667-688. dva: 10.1016 / j.annals.2009.06.005
24. McCabe, S. & Diekmann, A. (2015). Práva na cestovný ruch: úvahy o sociálnom cestovnom ruchu a ľudských právach. In *Výskum rekreácie cestovného ruchu*, 40(2), 194-204. dva: 10.1080/02508281.2015.1049022.
25. McCabe, S. & Johnson, S. (2012). Faktor šťastia v cestovnom ruchu: subjektívny blahobyt a sociálny cestovný ruch. *Annals of Tourism Research*, 41, 42-65, doi: 10.1016 / j.annals.2012.12.001.
26. McCabe, S. & Qiao, G. (2020). Prehľad výskumu sociálneho cestovného ruchu: Spustenie kurátorskej zbierky Annals of Tourism Research o sociálnom cestovnom ruchu. *Annals of Tourism Research*, 85, 103103. doi: 10.1016 / j.annals.2020.103103.
27. Minnaert, L., Maitland, R. a Miller, G. (2011). Čo je sociálny cestovný ruch? Aktuálne problémy v cestovnom ruchu. 14 (5), s. 403-415. dva: 10.1080/13683500.2011.568051.
28. Novacká, Ľ. (2016). Aktuálne témy cestovného ruchu v stredoeurópskom priestore. *Geografické informácie*, 20(2), 263-285. doi: 10.17846 / GI.2016.20.2.263-273.
29. Repková, K., Sedláková, D. (2012). *Zdravotné postihnutie*. Bratislava: Kancelária Svetovej zdravotníckej organizácie na Slovensku
30. Sedgleya, D., Haven-Tanga, C. a Espeso-Moliner, P. (2018) Sociálny cestovný ruch a starší ľudia: iniciatíva IMSERSO. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 12(3), 286-304. dva: 10.1080/19407963.2018.1465064.
31. *Slovenské fórum osôb so zdravotným postihnutím* (2023). Získané 19. novembra 2023 od <https://sfozp.sk>.
32. Šimková, E. (2014). Sociálne zodpovedný cestovní ruch v České republice jako faktor rozvoje venkovských regionů. In *Ekonomická revue cestovního ruchu*, 47(1), 33-41. Bez toho, aby to urobil.
33. Štefániková, P. (2009). Sociálny cestovný ruch na Slovensku a v Nemecku. *Kontexty kultúry a turizmu*, 2, 31 – 48. Získané 20. novembra 2023 od <https://kmkt.sk/kontexty/socialny-cestovny-ruch-na-slovensku-a-v-nemecku/>
34. *Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím*. (2010). Získané 29. októbra 2017 od <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/kontaktne-miesto-prava-osob-so-zdravotnym-postihnutim/>.

35. KTO. (2011). *Svetová správa o zdravotnom postihnutí*. Získané 10. novembra 2023 od <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability>
36. KTO. (1976). *Medzinárodná klasifikácia porúch, postihnutí a znevýhodnení*. Získané 15. novembra 2023 od https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf;sequence=1
37. Zelenka, J., & Pásková, M. (2012). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde
38. Zenko, Z., & Sardi, V. (2014). Systematické myslenie pre spoločensky zodpovedné inovácie v sociálnom cestovnom ruchu pre ľudí so zdravotným postihnutím. In *Kybernetes*, 43(3-4), 652-666. dva: 10.1108 / K-09-2013-0211.

Social Tourism: Reflections on Perspectives, Challenges, and Contributions

Abstract

The aim of this chapter is to emphasize the importance of the development of social tourism, present various perspectives of domestic and foreign authors on defining social tourism and provide examples of its application with a focus on the V4 countries. The chapter was created based on the content analysis of available secondary sources. It utilizes content analysis to examine pertinent books, journals, and online materials that discuss social tourism, including its perspectives, challenges, and contributions. It analyses the approach and results of social tourism research by authors from different countries around the world. The concept of social tourism lacks a definitive and universally agreed-upon explanation in available literature. It encompasses various demographic segments, specifically targeting elderly individuals, youth, families, and individuals with disabilities. Its objective is to provide disadvantaged populations with the opportunity to participate in tourism and leisure activities. Individual states endeavour to assist various disadvantaged groups in participating in tourism through various means, most commonly by issuing recreational vouchers that support the local economy or by providing targeted assistance for the youth and seniors. Initiatives from the European Union, several international and national institutions unequivocally indicate that supporting travel for socially disadvantaged individuals is meaningful and should be expanded.

Key Words: Families. Health disabilities. Seniors. Socially disadvantaged citizens. Social tourism. Youth.

JEL Classification: B55, Z39.

1. Introduction

In the 21st century, individuals with health disadvantages emphasize the lack of conditions for a dignified life in society. They belong to a minority group that requires special care, often associated with high financial expenses. They do not want to feel "different" compared to the healthy, majority part of the population.

In Slovakia, the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities came into effect in 2010. The measures necessary for its implementation, aimed at preventing socially disadvantaged citizens from feeling marginalized and instead perceiving equality of opportunities, are demanding and time-consuming.

Health-disadvantaged individuals are part of the target group of social tourism, which also focuses on the travel of seniors, families with low incomes (families struggling with health disadvantages are often part of this group), and socially disadvantaged youth (a significant portion of whom experience such status due to health limitations and disadvantages). Social tourism includes efforts to ensure travel opportunities for people with limited mobility and orientation.

We consider the societal discussion on social tourism important because the number of individuals affected by inclusion is constantly growing worldwide. Discussions at the national level in Slovakia, the European Union, or international structures in general, primarily emphasize the need to eliminate

various barriers. However, it seems that these efforts are not urgent enough, as barriers are being removed very slowly in practice.

Our ambition is to emphasize the need to change the current situation in tourism to suit everyone - the healthy, disadvantaged, young, seniors, people with sudden and temporary limitations in mobility and orientation, parents accompanying a child in a stroller, people with optimal weight, as well as those with overweight. We aim to highlight the current unsatisfactory state and explore possibilities for collectively changing this situation. We want to contribute to the scientific and professional discussion on the importance of adapting the tourism offer for the most vulnerable so that the new opportunities benefit not only the target group but also the V4 countries striving to be competitive in the international tourism market.

2. Methods

The chapter is based on secondary sources, employing content analysis of available relevant books, journals, and online resources discussing social tourism, its perspectives, challenges, and contributions.

The aim of this chapter is to emphasize the importance of the development of social tourism, present various perspectives of domestic and foreign authors on defining social tourism and provide examples of its application with a focus on the V4 countries.

3. Findings

According to the World Health Organization (WHO 2011, 2018), more than 15% of the world's population is living with certain health disadvantages. With the global population on the rise, the number of health-disadvantaged individuals is also increasing (<http://www.who.int>, 2018). It is anticipated that health disadvantage will continue to be a growing problem due to the increasing prevalence associated with the extension of the average lifespan of the global population. This extension correlates with the rise in chronic non-communicable diseases, as well as improved diagnostic, control, and record-keeping capabilities for health-disadvantaged individuals (Repková and Sedláková, 2012). European Commission (<https://ec.europa.eu>, 2018), has expected that up to one-fifth of the EU population will experience some form of health disadvantage by 2020.

Despite the large number of health-disadvantaged individuals, they still constitute a minority in society and often find themselves on the margins of attention. On a daily basis, they must confront various barriers that hinder them from engaging in regular activities and integrating among healthy individuals. The World Report on Disability (2011) emphasized the need to destigmatize and de-taboo the lives of people with health disadvantages. Eliminating all forms of discrimination against individuals with health disadvantages and implementing measures that enable them to lead a dignified and meaningful life will improve the living, hygienic, educational, and cultural environment for everyone. The need to remove barriers also extends to tourism, as health-disadvantaged visitors form a substantial segment, and their participation in tourism presupposes a specific approach to the development of infrastructure and tourism products. In addition to a human approach, adapting tourism offerings can also represent a business opportunity that ensures success in the market for involved stakeholders.

Social tourism emerged in the 20th century after the end of World War I (Gúčik, 2010). It is a form of tourism addressed by several domestic and foreign authors, and it is considered a topic of intense debate due to its connection with fundamental human rights.

Definitions of social tourism are diverse and subject to evolution. Hunziker (1951) understood social tourism as providing a specific product for people with low incomes. Similarly, Haulot (1982) defined it as a set of relationships and phenomena resulting from the participation of various social groups, mostly with low incomes, in tourism.

Gúčik et al. (2006, p. 167, entry Social Tourism) complement the definition with "clearly demonstrable measures" that enable the participation of socially weaker individuals in tourism. Minneart, Maitland, and Miller (2007) perceive social tourism as a moral added value focused on the benefit of both the host and the tourist. Minnaert et al. (2009) understand the concept of social tourism more broadly as a set of activities, including organizing trips for children from charitable organizations, plans of collective executive power at the state level (governments) aimed at developing infrastructure to make tourism accessible to disadvantaged visitors, organizing ecological holidays by travel agencies, etc. They emphasize its moral and ethical dimension.

Šimková (2014) highlights the need for benefits not only for visitors and hosts but also for the tourism destination. For socially weaker visitors, the benefit is considered their better integration into society, as travel is considered an important social aspect. The lack of participation in tourism becomes an indicator of poverty or social exclusion from society (Ferrer, 2015). In terms of the benefits of social tourism for the destination, it may involve exploiting business opportunities by introducing innovations in the form of specific products, adapting tourism facilities and products (Zenko and Sardi, 2014). The specific offer of individual entities can change the overall image of the destination, significantly influencing demand, reducing seasonal fluctuations, improving sustainability, enhancing the environment, and efficiently utilizing natural, cultural, and social sources (Šimková, 2014).

Zelenka and Pásková (2012) explain that social tourism is related to the typology of cost reimbursement when part or all of the costs of socially disadvantaged people are covered by the state, institution, or employer. Zenko and Sardi (2014) include in social tourism also individuals receiving a pension, young families with children, and people under 30 years of age. In summary, social tourism allows disadvantaged population groups to participate in tourism (Linderová, 2011). From available information and statistics, it appears that the majority of health-disadvantaged visitors also belong to the socially weaker stratum in society (WHO, 2016). It should enable the use of leisure time, access to natural and cultural heritage for everyone, regardless of age, health disadvantage, or income. It should also contribute to the education of tourism facility staff so that they can sensitively approach disadvantaged visitors and provide them with services of corresponding quality. An essential condition for the development of social tourism is adequate material and technical support for its participants.

As described by Diekmann et al. (2011), social tourism has adapted to social changes and shifted its focus from factory workers and manual laborers to four main target groups: (1) older citizens; (2) young people; (3) families; (4) individuals with disabilities. In addition to changing its focus, social tourism has had to adapt to the needs of these groups, responding to them, and, in many cases, not neglecting the wishes of the original recipients but trying to satisfy a much broader clientele. One unifying element that connects all these concepts is the goal of enabling disadvantaged groups of people the opportunity to participate in tourism and vacations.

All authors who deal with the concept of social tourism unanimously state that social tourism can contribute to the development of tourism destinations, local communities, and improve the quality of life in the area.

The common feature of understanding social tourism becomes the non-profit nature of this type of tourism, which allows everyone to use their free time and includes providing services to people disadvantaged by society. In no case can we narrow down this group of people only to those with health disabilities or families with low incomes or employees of individual companies implementing the concept of social responsibility. Social tourism represents a type of tourism from a sociological perspective that allows purposeful use of free time for everyone without distinction. If we understand social tourism in this way, then it includes providing services to people who, for certain reasons, are disadvantaged by society when participating in tourism. To be effective, it requires state support in the form of regulations and the creation of an environment favourable to all visitors, including barrier-free access and suitable leisure activities, especially for seniors, and so on (Linderová, 2017).

Within the European Union, social tourism has been addressed as early as 2011 in the CALYPSO program. This initiative aimed to support social tourism in a way that opens up travel opportunities for disadvantaged groups while simultaneously promoting local economies and job opportunities. However, a challenge arose as each member country addressed this program according to its own decision-making processes (<https://op.europa.eu/en/home>). In Poland and Hungary, recreational vouchers were introduced under this program, enabling individuals in disadvantaged conditions to travel within their own countries. In Slovakia, the social aspect was anchored for senior clients in state-owned company hotels during off-peak seasons. Subsequently, since 2015, the Slovak government decided to support the segment of students and youth. They continue to receive contributions from the state budget for skiing trips and outdoor school activities (Novacká, 2016). In 2019, Slovakia enacted an amended law supporting tourism through recreational vouchers (<https://rekreacnepoukazy.sk/>).

Various international organizations are also engaged in social tourism. The non-profit organization, The International Social Tourism (OITS-ISTO), originally named the International Bureau for Social Tourism (BITS), was established in 1963. Its mission is to make tourism accessible to all visitors, promote sustainable tourism to preserve natural and cultural heritage, and highlight the benefits of tourism for local populations. The organization takes specific steps to raise awareness among international institutions, governments, regional and local authorities, advocating for the implementation of procedures that improve conditions and facilitate access to travel for all visitors. Additionally, it supports the exchange of experiences, know-how, and development projects in the field (www.oits-isto.org, 2017).

In Slovakia, the Slovak Union of Physically Disabled People and the National Council of Citizens with Health Disabilities in the Slovak Republic are active in the field of social tourism. Particularly, the Slovak Forum of Persons with Disabilities is considered a pioneer in social tourism in Slovakia (Štefániková, 2009). The Slovak Forum of Persons with Disabilities is a civic association of organizations representing individuals with various types of health disabilities, established in 2003. The organization's main goal is to support the rights of people with health disadvantages and advocate for better living conditions at the local, regional, national, and international levels (<https://sfozp.sk/>).

As summarized by Diekmann et al. (2011), stakeholders involved in providing social tourism include both commercial and non-commercial entities, governmental and private organizations, each often

having a unique understanding of what social tourism entails. Providers range from small charitable organizations organizing holidays for children from low-income families to government agencies responsible for improving hotel accessibility, to private travel agencies offering socially sustainable vacations, such as community tourism, volunteer tourism, and senior tourism.

However, social tourism is often a less preferred area for service providers, mainly due to the habits of disadvantaged population groups or the need for higher customer care intensity in the case of people with health disabilities. These obstacles are not only physical but also internal, cultural, and social (Jablonská et al., 2016). Tourism and leisure bring many benefits to people with health disabilities, enhancing their personal development, quality of life, recovery, and contribution to social inclusion (Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, 2015). McCabe and Qiao (2020) argue that tourism should be assessed in terms of well-being, considering its positive impact on sustainability, mental health, quality of life, the emergence of responsible tourism, and care.

Several authors have examined the potential of social tourism to provide various benefits for local residents and communities in destination locations. Recent studies on social tourism programs in Europe, such as that by Kastenholz et al. (2015), found positive effects on local communities. For instance, a social tourism program for seniors in Portugal positively impacted local communities, not only by balancing seasonality but also by diversifying and revitalizing local economies. Similar positive results were demonstrated by the study of Sedgley et al. (2018) on the IMSERSO social tourism program in Spain. They confirm that social tourism is a useful tool against seasonality, ensuring higher hotel occupancy outside the peak season, contributing to improving the quality of life for residents in host communities.

These positive effects complement the current benefits of social tourism, which include the involvement of disadvantaged groups in tourism and a positive impact on their quality of life. Overall, social tourism helps address significant social and economic issues, such as unemployment and social exclusion (Kakoudakis and McCabe 2018).

As Linderová (2017) states, the significance of social tourism continues to grow. The benefits of its support manifest in economic gains for the destination, positively influencing the quality of life for local residents. However, the development of social tourism also brings certain negatives that need to be acknowledged and minimized. Therefore, it is necessary to map potential areas for improving services for disadvantaged population groups and explore their contribution to the analyzed issues (Jablonská et al., 2016).

Table 1 Social tourism in previous studies

References	Research issue	Methods	Geographic coverage	Research sample	Main findings
Bianchi et al., 2023	This article applies a relational political economy approach to assess the contested discourses surrounding the governance of the scheme. We examine the evolution of the IMSERSO programme longitudinally following the global financial crisis and up until the COVID-19 pandemic to assess the relational dynamics at play social tourism governance on destination stakeholders, outlining implications for social tourism policies internationally.	The research consisted of a multi-method, multidisciplinary approach. This comprised; a relational political economy analysis of Spanish tourism development; document analysis of policies and related media reporting and in-depth interviews with key stakeholders in order to apply an interpretive, analysis of “‘meaning-making’ within a contested tourism governance arena” (Fazito, Scott, & Russell, 2016, p. 2).	Costa del Sol, Malaga, Spain	unspecified	Applies a relational, political economy to analyse a national social tourism scheme. Analyses multi-stakeholder views alongside document analysis over periods of change. Discourses reveal tensions between actors as the scheme evolved through crises. Implications for the future of social tourism schemes are outlined.
Sedgleya, Haven-Tanga, Espresso-Moliner, 2018	This study discusses the lack of research on social tourism and older people and takes a demand-side perspective to examine one of the world’s most developed and large-scale social tourism schemes for older people, the Spanish Government’s IMSERSO programme.	The research used qualitative methods with 27 IMSERSO participants. The interviews were based on semi-structured questions exploring participants' life histories covering wild aspects of participants life as well as other important factors - their health, frequency of their holiday activities before and after retirement.	Benidorm Valencia, Spain	27	Analyse the IMSERSO program and provides a longitudinal assessment of its evolution. Examined how the social tourism delivered by IMSERSO was identified with overcoming anxiety, countering depression, providing a distraction from ill-health, and reducing stress. Highlighted how tourism, if viewed from a non-commercial perspective, can be used as part of a holistic approach to older people’s wellbeing. Social tourism should thus be included in public health and wellbeing policy discourses on empowerment and inclusion as it can contribute to improving people’s quality of life (La Placa & CorlSyon, 2014).

Kakoudakis, McCabe, 2018	This paper discusses the potential of social tourism to contribute to sustainability outcomes for host-communities at destinations, by focusing on the case of Greece.	The paper explores the theoretical underpinnings of social tourism and its potential to contribute to sustainability outcomes for host communities in destinations and its application in Greece.	Greece	unspecified	Concrete policy recommendations for achieving sustainability in the Greek environment that have emerged in the aftermath of the 2008 crisis. Social tourism can significantly contribute to the mitigation of some of the limitations of mass tourism. Social tourism programmes should run exclusively during the shoulder-season in order to contribute to the extension of the tourist season, and by doing so, stabilise the socioeconomic situation in tourism communities at destinations.
McCabe, Qiao, 2020	This article reviews the literature on social tourism for the first time. This literature review takes a conceptual approach to examine the theoretical underpinnings of social tourism and based on these, develops a model of tourism as well-being that guides the future development of research in this field.	Takes a conceptual approach to examine the theoretical underpinnings of social tourism. It combines a bibliometric analysis with an analytic review approach that assesses the key themes and evolution of 125 published research articles in the field.	unspecified	125	Provides a review of the literature. Develops a model to guide the direction of future research in social tourism. Tourism as a conduit to a fairer and happier society, that through the application of a stimulus approach, also facilitates economic returns in the domestic tourism market, leads to a more sustainable domestic tourism economy, whilst contributing to the conditions for a fairer and more equal society.
Lee, Baek, 2021	This research study analyses travel affordability for Koreans, categorizing them into four classes based on long-term data. The study examines travel frequency, demographic characteristics, and provides insights for policymakers and stakeholders in the tourism industry.	For the empirical analysis were used the data from the Korea National Tourism Survey. A diary-type survey questionnaire was utilized during data collection to identify the detailed information on each trip that survey respondents took throughout the year. This survey collected the data repeatedly from the same respondents over time. The study included 5054 respondents who had not missed a survey during the four years.	Korea	5054	The study demonstrates the inequality of the travel opportunities in the research population, and identifies their demographic characteristics (age, income, and residential area). Therefore, policymakers could utilize this study's findings as fundamental information for developing an effective tourism policy that promotes public welfare by providing additional travel opportunities and encouraging tourism and leisure activities to those with limited travel experience. Social tourism, as a form of social welfare, could be designed effectively using this study's findings, thereby enhancing quality of life in general.

McCabe, 2009	The purpose of this study is to assess the reasons cited by low-income families and other groups that prevent them from participating in tourism. The thesis also analyses how socially excluded groups use the opportunity to experience holidays through financial assistance.	The paper presents findings from application data to three national United Kingdom charities providing financial support for different groups.	London & York, United Kingdom	498	The research examines the situational circumstances of these applicants and adds knowledge on motivational needs for leisure travel. The need for more detailed measures of the benefits of tourism and calls for wider links to be made between leisure travel experience and social policy agendas
Chung, Simpson, 2020	The aim of this study is to add to the extant literature by examining the latent needs of families with a terminally ill parent (e.g., late-stage cancer patients) and the potential benefits of the families' travel from the tourism mobilities paradigm perspective	The data was obtained from the website of a non-profit charitable organization in the United States. Approximately 400 families were analysed. Thematic analysis was used to identify recurring patterns in the information collected. The textual data were analysed manually in several stages, including familiarizing oneself with the data, creating initial codes, searching for themes among the codes, and reviewing and naming themes.	United States	400	This study suggests that social tourism enables families with a terminally ill parent to discover their hidden needs of travel realize the benefits of family vacation. The participating families realized the benefits not only financially, but also psychologically and mentally. The benefits from social tourism include escaping the stress and fear of cancer, enhancing family closeness, creating lasting memories for remaining family members, and receiving financial support for experiences beyond the family's reach. Highlighting the pivotal role social workers and medical personnel play in raising awareness of social tourism opportunities for families experiencing terminal illness.
Zaluska et al., 2022	The article presents selected results from an international comparative study concerning travel of people with sensory disabilities. The presents the findings of an international survey on travel experiences from the viewpoint of individuals with disabilities.	The study was carried out in the first quarter of 2022 using the PAPI method on a group of 131 respondents from Poland, Greece, Cyprus and Portugal. Statistical inference was used to analyse the results using an independent two-sample t-test and one-way analysis of variance. Tests for equality of two means were preceded by Levene's test for homogeneity of variances.	Cyprus, Greece, Poland & Portugal	131	People with sensory disabilities can see many barriers to travel that pose a significant constraint on their activity. Barriers vary depending on the type of disability, gender, or the country of origin of the respondent, but the list of indications often includes the need to train service staff in the specific needs of people with different types of disabilities. The tourism industry should develop solutions to prepare an offer tailored to specific needs.

Duignan et al., 2023	The paper examines how Japan utilised Tokyo 2020 as a field configuring event to disrupt systems of ableist thinking and tackle physical and attitudinal barriers restricting Persons with Disabilities (PwD) to accessible tourism.	From July to November 2019, a comprehensive qualitative study was conducted in Japan, incorporating three data sources: (i) 32 interviews, (ii) on-site observations, and (iii) document analysis. The observations documented physical changes in Japan's infrastructure and tourism facilities, as well as communication campaigns found in various publications collected from tourism and transport locations.	Tokyo, Japan	32	Qualitative evidence reveals national commitments to relegitimise, improve accessibility for - and acceptance toward - PwD in Japanese society, through transformations to the built environment, national awareness, and educational campaigns in the build up to Tokyo 2020.
Jablonska, Jaremkó, Timčák, 2016	The study aims to analyse the concept of "social tourism" and its implementation in Slovakia. It seeks to define social tourism, distinguish it from other forms of tourism, and identify its added social benefits.	Analysing organizations involved in social tourism in Slovakia, focusing on their roles for low-income families, migrants, and new settlers. Using statistical data and survey results for analysis.	Slovakia	Unspecified	Evaluating the strengths and weaknesses of current social tourism initiatives. Identifying areas for improvement in social tourism provision. Using statistical data and survey results for analysis.
Ferrer et al., 2015	The aim of the study was to provide evidence about the impact of tourism on health amongst older people and the links between tourism participation and active ageing. The study examined the impact of tourism participation on the health of older people in and around the larger city of Valencia, Spain.	The method of data collection was a questionnaire supplemented in some cases with personal interviews. For this purpose, a sample of 189 people aged between 65 and 85 years was selected from six leisure centres. Data analysis was carried out using the SPSS and the EQS 6.1 Structural Equations.	Valencia, Spain	189	Provides quantitative evidence to demonstrate that older people who participate in tourism report better global health. Elderly tourists had better self-perceived physical and mental health, better capacity to carry out instrumental activities of daily life and were more satisfied with their life than non-tourists. Tourism positively influences satisfaction with life, self-perceived health (physical and mental), and the capacity to develop the activities of daily life: tourism affects positively older people's health.

Kastenholz, Eusébio, Figueiredo, 2015	Discusses the potential of tourism for people with disability and presents the results of an exploratory study undertaken in Portugal aiming at a better understanding of this market and its profile, desires and constraints experienced when participating in holidays and leisure activities.	The survey focused on the Portuguese population with disabilities aged over 14 years. The survey combined a snowball sampling technique with a convenience sampling method. The questionnaire was administered by email and mail to institutions that represent and care for this population. The Statistical Package for the Social Sciences was used to analyse the data.	Portugal	200	The respondents confirm their strong interest in tourism and recreation, with these activities being considered most relevant for self-development (in terms of social, physical, and intellectual competences), self-esteem (through mastering of challenges) and life satisfaction. Value leisure and tourism experiences so much that they are willing to make sacrifices for living them. The importance of the need for more effective social inclusion strategies within the Portuguese welfare state, in general, which should permit a more active participation of this population group in all spheres of social life.
Hunter-Jones et al., 2020	This research explores the link between respite care and childhood illness, emphasizing short breaks in United Kingdom children's hospices.	This study adopts a constructivist approach, emphasizing socially constructed reality from participants' perspectives. Qualitative data from was collected using the Trajectory Touchpoint Technique. Researchers collaborated for consistency in style, with participants choosing visuals for their narratives.	United Kingdom	23	Tourism participation is proposed as a valuable element in progressive healthcare policies. Social tourism participation is usually linked to a needs-based selection process. This study demonstrate the capacity of social tourism to temporarily overcome, or at least support, exhaustion, fear, loneliness and isolation. To enable living with loss, lost childhood, lost siblings, lost hopes, and aspirations, lost economic livelihoods. Social tourism is about giving confidence, optimism, enjoyment and hope to the people.
McCabe, Johnson, 2012	This paper develops a measure of relationship between tourism and subjective well-being (SWB) This is the first study to assess well-being amongst social tourists.	This study was undertaken in the United Kingdom in partnership with the Family Holiday Association, charity specialising in supporting low-income families. Two-step survey that measured changes in well-being amongst low-income individuals who had received financial support to access a holiday break ('social tourists').	United Kingdom	642	The findings indicate that tourism contributes to social tourist's well-being. There are greater effects in some areas including psychological resources, leisure and family life domains contributing to social well-being. Social tourists have lower levels of SWB than the general population. Holidays offer more value than simply short-term, hedonic experiences, but can contribute to longer-term broader aspects of life satisfaction and positive functioning.

Linderová, 2015	The aim of article is to identify its economical and socio-cultural impacts on destination and society. The term society is used to refer to tourism visitors and the local population.	Secondary sources of data were used in the preparation of the state, mainly professional journal literature, professional papers published online, reports and analyses published on the websites of specialised organisations.	Czech Republic	Unspecified	The promotion of social tourism represents one of the possibilities for a destination to spread tourist flows over a longer period and to bridge seasonal fluctuations. The economic impacts of social tourism on a destination include the creation of business opportunities, as the number of visitors to a destination grows, the demand for services and goods increases, creating pressure to meet the needs. At the socio-cultural level, it brings about a greater dynamization of cultural resources and contributes to cultural exchange.
-----------------	---	---	----------------	-------------	--

Source: own

4. Conclusion

In the 21st century, the global number of individuals with health impairments is steadily increasing. Moreover, the population is aging, and during travel and stays in destinations, individuals encounter heterogeneous barriers, which individuals with temporarily limited mobility must also face (e.g., due to illnesses, injuries, or those accompanying small children in strollers). The financial situation prevents many people, especially the young, families with children, seniors, and those with health impairments, from participating in tourism.

The aim of this chapter was to emphasize the importance of the development of social tourism, present various perspectives of domestic and foreign authors on defining social tourism and provide examples of its application with a focus on the V4 countries.

Based on the content analysis of available secondary sources, we ascertain that the concept of social tourism remains elusive in available literature, lacking a definitive and universally agreed-upon definition. This multifaceted concept addresses various demographic segments, with a specific focus on catering to elderly individuals, youth, families, and individuals with disabilities. Its overarching objective is to facilitate the participation of disadvantaged populations in tourism and leisure activities, acknowledging the diverse needs and circumstances of these groups.

Nations worldwide are actively involved in assisting various disadvantaged groups to partake in tourism through a range of strategies. One prevalent approach involves the issuance of recreational vouchers, a common method aimed at supporting the local economy. Additionally, targeted assistance programs have been implemented, specifically tailored to benefit youth and seniors, acknowledging their unique challenges and requirements.

Moreover, initiatives stemming from the European Union, along with the involvement of numerous international and national institutions, unequivocally emphasize the meaningful impact of supporting travel for socially disadvantaged individuals. The consensus among these entities suggests not only the significance of such endeavours but also advocates for their expansion.

In conclusion, the multifaceted nature of social tourism reflects a nuanced understanding of the diverse needs within different demographic segments. As individual states implement various strategies, including recreational vouchers and targeted assistance, the collective efforts underscore the importance of fostering inclusive tourism practices. The resonating support from international and national institutions further amplifies the call for an expanded and sustained commitment to making travel accessible for socially disadvantaged individuals.

Acknowledgements

The chapter is a part of the solution of the grant project International Visegrad Fund 22220127 Application of Principles of Inclusion in Tourism in the V4 Countries and the Slovak grant program VEGA 1/0360/23 Tourism of the New generation – responsible and competitive development of tourism destinations in Slovakia in the post-COVID era.

References

1. Bianchi, R. V., McCabe, S., Cisneros-Martínez, J. D., & Domínguez-Gómez, J. A. (2023). Contested discourses in social tourism: A relational political economy perspective. *Annals of Tourism Research*, 102, 103640. doi: 10.1016/j.annals.2023.103640.
2. Diekmann, A. McCabe, S., & Minnaert, L. 2011. 3. Social Tourism Today: Stakeholders, and Supply and Demand Factors. *Social Tourism in Europe: Theory and Practice*, Bristol: Blue Ridge Summit: Channel View Publications
3. Duignan, M. B., Brittain, I., Hansen, M., Fyall, A., Gerard, S., & Page, S. (2023). Leveraging accessible tourism development through mega-events, and the disability-attitude gap. *Tourism Management*, 99, 104766. doi: 10.1016/j.tourman.2023.104766.
4. European Commission, Directorate-General for Enterprise and Industry, *Calypso means travel for everyone*, Publications Office, 2011. Retrieved November 20, 2023, from <https://data.europa.eu/doi/10.2769/21298>.
5. European Commision. (2018). *Persons with disabilities*. Retrieved November 3, 2018, from <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>.
6. Ferrer, G. J., Sanzi, M. F., Ferrandis, E. D., McCabe, S., & García, J. S. (2015). Social Tourism and Healthy Ageing. *International Journal of Tourism Research*, 18(4), 297-307. doi: 10.1002/jtr.2048.
7. *Social Tourism Market Overview (2022 to 2033)*. (2022). Retrieved November 18, 2023, from <https://www.futuremarketinsights.com/reports/social-tourism-sector-overview>.
8. Gúčik, M. (2010). *Cestovný ruch. Úvod do štúdia*. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism
9. Gúčik, M. et al. (2006). *Cestovný ruch – Hotelierstvo – Pohostinstvo. Výkladový slovník*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo Mladé letá
10. Haulot, A. 1982. Social Tourism: Current Dimensions of Future Developments. In *Journal of Travel Research*, 20(3), 207-212. doi: 10.1016/0143-2516(81)90007-4.
11. Hunter-Jones, P., Sudbury-Riley, L., Al-Abdin, A., Menzies, L., & Neary, K. (2020). When a child is sick: The role of social tourism in palliative and end-of-life care. *Annals of Tourism Research*, 83, 102900. doi: 10.1016/j.annals.2020.102900.
12. Hunziker, W. 1951. *Social Tourism: Its Nature and Problems*. Paris: Alliance International De Tourism
13. Chung, Y. J., & Simpson, S. (2020). Social tourism for families with terminally ill parent. *Annals of Tourism Research*, 84, 102813. doi: 10.1016/j.annals.2019.102813.
14. Jablonská, J., Jaremko, M., & Timčák, G. M. (2016). Social Tourism, Its Clients and Perspectives. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(3). doi: 10.5901/mjss.2016.v7n3s1p42.
15. Kakoudakis, I. K. & McCabe, S. (2018). Social tourism as a modest, yet sustainable, development strategy: policy recommendations for Greece. *Journal of Policy research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 1-15. doi: 10.1080/19407963.2018.1443938.
16. Kastenholtz, E., Eusébio, C. & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30(8), 1259-1281. doi:10.1080/09687599.2015.1075868.
17. Minnaert, L. (2009). Social tourism as a potential measure to reduce social exclusion. Retrieved November 10, 2023, from <http://www.holidayparticipation.be/downloads.php>
18. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Grzeškowiak, A. (2022). Travelling from the Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International*

- Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 10575. doi: 10.3390/ijerph191710575.
19. Lee, J., & Baek, J. (2021). Sustainable growth of Social Tourism: A Growth Mixture Modeling Approach Using Heterogeneous Travel Frequency Trajectories. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5241. doi: 10.3390/ijerph18105241.
 20. Linderová, I. (2011). Štátna politika sociálneho cestovného ruchu vo vybraných krajinách Európskej únie. In *Ekonomická revue cestovného ruchu*, 44(2), 68-82. without doi.
 21. Linderová, I. 2015. *Ekonomické a sociokultúrne dopady sociálneho cestovného ruchu*. Retrieved November 23, 2023, from https://www.researchgate.net/publication/312491307_Ekonomieke_a_sociokulturene_dopady_socialneho_cestovneho_ruchu
 22. Linderová, I. (2018). *Cestovní ruch osob se zdravotním postižením*. 2018. ČR. Brno: Paido,
 23. McCabe, S. (2009). Who needs a holiday? Evaluating social tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 667-688. doi: 10.1016/j.annals.2009.06.005
 24. McCabe, S. & Diekmann, A. (2015). The rights to tourism: reflections on social tourism and human rights. In *Tourism Recreation Research*, 40(2), 194-204. doi: 10.1080/02508281.2015.1049022.
 25. McCabe, S. & Johnson, S. (2012). The happiness factor in tourism: subjective well-being and social tourism. *Annals of Tourism Research*, 41, 42-65, doi: 10.1016/j.annals.2012.12.001.
 26. McCabe, S. & Qiao, G. (2020). A review of research into social tourism: Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 85, 103103. doi: 10.1016/j.annals.2020.103103.
 27. Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2011). What is social tourism? Current Issues in Tourism. 14 (5), pp. 403-415. doi: 10.1080/13683500.2011.568051.
 28. Novacká, Ľ. (2016). Aktuálne témy cestovného ruchu v stredoeurópskom priestore. *Geografické informácie*, 20(2), 263-285. doi: 10.17846/GI.2016.20.2.263-273.
 29. Repková, K., Sedláková, D. (2012). *Zdravotné postihnutie*. Bratislava: Kancelária Svetovej zdravotníckej organizácie na Slovensku
 30. Sedgleya, D., Haven-Tanga, C., & Espeso-Moliner, P. (2018) Social tourism & older people: the IMSERSO initiative. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 12(3), 286-304. doi: 10.1080/19407963.2018.1465064.
 31. *Slovenské fórum osôb so zdravotným postihnutím* (2023). Retrieved November 19, 2023, from <https://sfozp.sk>.
 32. Šimková, E. (2014). Sociálne zodpovedný cestovní ruch v České republice jako faktor rozvoje venkovských regionů. In *Ekonomická revue cestovního ruchu*, 47(1), 33-41. Without doi.
 33. Štefániková, P. (2009). Sociálny cestovný ruch na Slovensku a v Nemecku. *Kontexty kultúry a turizmu*, 2, 31 – 48. Retrieved November, 20, 2023 from <https://kmkt.sk/kontexty/socialny-cestovny-ruch-na-slovensku-a-v-nemecku/>
 34. *UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. (2010). Retrieved October 29, 2017, from <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/kontaktne-miesto-prava-osob-so-zdravotnym-postihnutim/>.
 35. WHO. (2011). *World report on disability*. Retrieved November 10, 2023 from <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability>

36. WHO. (1976). *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*. Retrieved November 15, 2023 from https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf;sequence=1
37. Zelenka, J., & Pásková, M. (2012). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde
38. Zenko, Z., & Sardi, V. (2014). Systematic thinking for socially responsible innovations in social tourism for people with disabilities. In *Kybernetes*, 43(3-4), 652-666. doi: 10.1108/K-09-2013-0211.

Chapter 6

Smeruje ponuka cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji k väčšej inklúzii?

Abstract

Cieľom príspevku je preskúmať, do akej miery sú objekty a zariadenia cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji (Slovensko) prispôsobené pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov. Porovnáva výsledky dvoch výskumných štúdií: jedna sa zameriava na komplexnú primárnu a sekundárnu ponuku v regióne, skúma jej prispôsobenie pre návštevníkov so zdravotným znevýhodnením na vzorke 984 objektov a zariadení cestovného ruchu s využitím informácií dostupných online (prieskum realizovaný v rokoch 2016-2020); druhá prezentuje výsledky dotazníkového prieskumu uskutočneného na vzorke 45 objektov a zariadení (2023). Výsledky poukazujú na nepomer medzi informáciami dostupnými online a zisteniami dotazníkového prieskumu. Kým len 33,6 % objektov a zariadení v Banskobystrickom kraji sa podľa online zdrojov javí ako čiastočne prístupných, dotazníkový prieskum z roku 2023 potvrdzuje, že v súčasnosti je 42,22 % z nich aspoň čiastočne bezbariérových. Aj keď v priebehu plynutia času môžeme pozorovať postupné zlepšovanie úrovne adaptácie objektov a zariadení cestovného ruchu, ponuka z hľadiska bezbariérovosti zostáva stále nedostatočná. Výsledky skúmania podčiarkujú potrebu zvýšiť adaptačné úsilie podnikov cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji. Takéto zlepšenia majú zásadný význam pre uspokojenie potrieb návštevníkov v čoraz konkurenčnejšom prostredí na medzinárodnom trhu cestovného ruchu. Význam prispôsobovania ponuky služieb cestovného ruchu vzrástol osobitne v období po pandémie COVID-19, ktoré zasiahlo v podobe zdravotného znevýhodnenia pomerne širokú skupinu osôb.

Kľúčové slová: zdravotné znevýhodnenie, objekty a zariadenia cestovného ruchu, Banskobystrický kraj, inklúzia.

JEL Classification: J01, L26, M12

1. Úvod

Napriek postupnému zvyšovaniu povedomia o potrebách ľudí so zdravotným znevýhodnením pretrvávajú v sektore cestovného ruchu neadekvátne prispôsobené a dostupné služby. Cestovný ruch na Slovensku sa neustále vyvíja a snaží sa prispôbovať požiadavkám návštevníkov so zdravotným znevýhodnením. Súčasný stav objektov a zariadení cestovného ruchu a priestorov prístupných návštevníkom predstavuje výzvu, no zároveň aj príležitosť pre poskytovateľov služieb. Všetky subjekty cestovného ruchu by sa mali snažiť o univerzálnu prístupnosť, vytváranie podmienok pre bezbariérový cestovný ruch. Táto iniciatíva by zabezpečila dostupnosť cieľových miest cestovného ruchu a umožnila by všetkým jednotlivcom bez ohľadu na ich fyzické obmedzenia, postihnutie alebo vek prístup k cieľovým miestam, objektom a zariadeniam, produktom a službám.

Zlepšenie prístupnosti prospieva aj samotným zariadeniam a podnikom cestovného ruchu, zvyšuje ich konkurencieschopnosť a môže pritiahnuť nových návštevníkov, ktorí ich predtým nemohli navštíviť kvôli zdravotným obmedzeniam.

Integrácia ľudí so zdravotným postihnutím do spoločnosti, adaptácia prostredia a možnosti cestovania tohto segmentu návštevníkov patria už desaťročia k témam diskutovaným na úrovni Európskej únie, ale aj v medzinárodnom kontexte (Burnet & Bender-Baker, 2001; Lobożewicz, 2001; McKercher et

al., 2003; Yau et al., 2004; Westcott, 2004; Buhalis, 2005; Hitsch, 2005; Ambrose & Michailidis, 2007; Chang & Sing, 2007; Darcy, 2010; Minnaert et al., 2009; Doubled, 2010; Pezzo 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Linderová, 2011; Minnaert et al., 2011; Petruřhová, 2011; Buhalis et al., 2012; Gheorghe et al., 2012, McCabe et al., 2012; Minnaert et al., 2012; Steinfeld & Maisel, 2012; Minnaert et al., 2013; Minnaert, 2014; Özogul & Baran, 2016; Polat & Hermans, 2016; Souza & Post, 2016; Agovino et al., 2017; Lyu, 2017, Sedgleya et al., 2017).

Základným predpokladom rozvoja cestovného ruchu je existencia vhodnej primárnej a sekundárnej ponuky cestovného ruchu. Primárna ponuka zahŕňa prírodný, kultúrny a historický potenciál spolu s organizovanými podujatiami v rámci cieľových miest cestovného ruchu, čo pridáva cestovnému ruchu dynamický a osobitý charakter. Sekundárna ponuka sa zároveň zameriava na napĺňanie cieľov cestovania návštevníkov, ktoré zahŕňajú spektrum podnikov, zariadení a služieb nevyhnutných pre návštevníkov pre ich pobyt, stravovanie a zapojenie sa do aktivít spojených s cestovným ruchom (Marčeková & Šebová, 2020). Historicky boli infraštruktúra a služby cestovného ruchu prispôsobené jednotlivcom bez zdravotného postihnutia, čo vytváralo významné prekážky pre potenciálnu účasť v cestovnom ruchu, vrátane infraštruktúrnych, stojových a ekonomických prekážok (Diekmann et al., 2018). Toto obmedzenie v prístupe k primárnej a sekundárnej ponuke cestovného ruchu, popri bežných produktoch a službách, postihuje najmä rastúcu globálnu populáciu starších a zdravotne znevýhodnených jednotlivcov, ktorí vyžadujú špecializovanú podporu a služby. Podľa štatistík Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO) je zdravotne postihnutých 16 % svetovej populácie (<https://www.who.int/>).

Prispôsobenie ponuky cestovného ruchu z hľadiska jej prístupnosti pre všetkých predstavuje popri humánnom aspekte aj podnikateľské príležitosti, ktoré zvyšujú šance na úspech zainteresovaných subjektov na trhu (Marčeková & Šebová, 2020). Výzva zabezpečenia prístupnosti ponuky pre návštevníkov so zdravotným postihnutím si vyžaduje okamžitú pozornosť.

Cestovný ruch prispôsobený zdravotne znevýhodneným skupinám obyvateľstva sa v mnohých častiach sveta javí ako podnikateľská príležitosť. Napríklad v Európe prispel sociálny cestovný ruch 3 %-ami HDP v roku 2012 vo výške 786 miliárd eur (Islambekova, 2023). Je však dôležité poznamenať, že sociálny cestovný ruch často zostáva pre poskytovateľov služieb menej obľúbeným sektorom. V dôsledku toho jednotlivci so zdravotným postihnutím často vnímajú cestovanie a cestovný ruch ako vyžadujúce si obeť alebo stretávajúce sa s obmedzeniami v porovnaní s bežnou populáciou (Diekmann et al., 2018).

2. Charakteristika regiónu

Banskobystrický kraj sa nachádza v južnej časti stredného Slovenska. S rozlohou 9 545,7 km² je najväčším krajom na Slovensku a tvorí ho územie 24 miest a 492 obcí, ktoré sa rozprestierajú v 13 okresoch. V kraji žije 617 777 obyvateľov (údaj z roku 2022). Pre región je charakteristická veľká rôznorodosť geomorfologického reliéfu siahajúceho od vysokohorských území cez horské masívy a údolia, mierne zvlnený terén až po roviny. Na území kraja sa nachádza 5 národných parkov, niekoľko jaskýň, 4 chránené krajinné oblasti, 86 prírodných rezervácií, 34 národných prírodných rezervácií, 54 prírodných pamiatok a 39 chránených území. Výskyt prírodných liečivých zdrojov v regióne ponúka príležitosť pre rozvoj kúpeľníctva. Ponuka cestovného ruchu Banskobystrického kraja je pestrá, vyplývajúca nielen z možností využitia jeho prírodných predpokladov, ale aj z kultúrno-historického potenciálu, organizovaných podujatí, podnikov a zariadení služieb cestovného ruchu.

3. Cieľ a metódy skúmania

Cieľom kapitoly je zhodnotiť úroveň adaptácie objektov a zariadení cestovného ruchu na Slovensku, najmä v rámci Banskobystrického kraja, pre návštevníkov so zdravotným znevýhodnením, zhodnotiť súčasné iniciatívy týchto subjektov pri poskytovaní komplexného zážitku z inkluzívneho cestovného ruchu. Kapitola odpovedá na výskumnú otázku: Do akej miery sú objekty a zariadenia cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji prispôsobené, aby vyhovovali návštevníkom so zdravotným znevýhodnením?

Porovnávame výsledky dvoch výskumných štúdií. Prvá štúdia bola realizovaná v rokoch 2016 až 2020. Na základe dostupných sekundárnych údajov vrátane štatistických údajov z relevantných webových stránok sme identifikovali objekty a zariadenia významné z pohľadu rozvoja cestovného ruchu. Keďže v Banskobystrickom kraji neexistuje ucelená štatistika o bezbariérových objektoch a zariadeniach, vyhodnotili sme informácie zverejnené na webových stránkach týchto objektov a zariadení. Informácie sme doplnili o údaje získané osobnými návštevami vybraných objektov a zariadení alebo návštevami vyškolených anketárov. Niektoré informácie sme navyše získali prostredníctvom aplikácie Google Street View. Hodnotili sme dostupnosť pre telesne, zrakovo a sluchovo postihnutých návštevníkov. Pre každý typ ponúkaného objektu a zariadenia sme stanovili bodové hodnotiace kritériá, na základe ktorých sme im pridelili príslušný počet bodov podľa úrovne ich prístupnosti (tabuľka 1).

Tabuľka 1. Metodika hodnotenia ponuky cestovného ruchu (2016 – 2020)

Hodnotenú objekty a zariadenia	Charakteristiky
Ubytovacie zariadenia	úplne + čiastočne bezbariérové (1 bod), nedostupné (0 bodov)
Stravovacie zariadenia	úplne + čiastočne bezbariérové (1 bod), nedostupné (0 bodov)
Športové a rekreačné zariadenia (plavecké bazény, vodné parky, futbalové štadióny, hokejové štadióny)	prístupné (1 bod), neprístupné (0 bodov)
Kultúrne a historické pamiatky (hrady, zámky, kaštiele, kostoly, múzeá, galérie, knižnice, divadlá, kiná, skanzeny)	úplne + čiastočne bezbariérové (1 bod), nedostupné (0 bodov)
Cestovné kancelárie a agentúry (ponúkajúce produkty pre ľudí so zdravotným postihnutím na Slovensku aj v zahraničí)	prístupné (1 bod), neprístupné (0 bodov)
Združenia, organizácie a webové informačné portály podporujúce ľudí so zdravotným postihnutím a ponuka ich organizovaných podujatí	prístupné (1 bod), neprístupné (0 bodov)
Bezbariérová verejná doprava (dopravné prostriedky, budovy a stanice, nástupištia, zastávky)	prístupné (1 bod), neprístupné (0 bodov)
Zoo a botanické záhrady	úplne + čiastočne bezbariérové (1 bod), nedostupné (0 bodov)
Jaskyne	úplne + čiastočne bezbariérové (1 bod), nedostupné (0 bodov)

Zdroj: vlastné spracovanie.

Za každý bezbariérový a čiastočne bezbariérový objekt, resp. zariadenie, sme pridelili 1 bod. Celkovým spočítaním bodov a hodnotených objektov a zariadení a stanovením podielu úplne alebo

čiastočne bezbariérových sme zaradili ponuku Banskobystrického kraja do jednej z piatich kvalitatívnych kategórií (tabuľka 2).

Tabuľka 2. **Zaradenie ponuky cestovného ruchu v Banskobystrickom regióne podľa úrovne prispôsobenia**

Kvantitatívne hodnotenie (v %)	Kvalitatívne hodnotenie
0 - 20	Nevyhovujúca úroveň
21 - 40	Základná úroveň
41 - 60	Priemerná úroveň
61 – 80	Nadpriemerná úroveň
81 - 100	Vysoká úroveň

Zdroj: vlastné spracovanie (2023)

Druhá časť výskumu sa uskutočnila v roku 2023. Primárny zdroj údajov o prispôbení ponuky bol získaný prostredníctvom dotazníkového prieskumu. Prieskum bol realizovaný pomocou elektronického dotazníka (Google Forms) a distribuovaný prostredníctvom emailovej komunikácie v období od októbra do decembra 2023. Dotazník pozostával z dvadsiatich deviatich otázok a zameriaval sa na aspekty ponuky cestovného ruchu a mieru jej prispôsobenia. Výberový súbor zahŕňal zariadenia cestovného ruchu v rámci Banskobystrického kraja vybrané dostupnou metódou výberu, ktoré sa dobrovoľne zúčastnili prieskumu a odpovedali na otázky. Celkovo bolo do prieskumu zapojených 45 zariadení, ktoré zahŕňali zariadenia primárnej aj sekundárnej ponuky. Múzeá predstavovali najväčší podiel prevádzok s 24,44 % (tabuľka 3).

Tabuľka 3. **Typy podnikov a zariadení cestovného ruchu**

Typy podnikov a zariadení	Relatívny podiel (%)
Turistické informačné centrum	13,33
Stravovacie zariadenie	13,33
Ubytovacie zariadenie	20,00
Múzeum	24,44
Galéria	4,44
Ostatné	22,22
Spolu	100,00

Zdroj: vlastné spracovanie.

Zozbierané údaje sme analyzovali pomocou deskriptívnej štatistiky v programe MS Excel.

4. Výsledky skúmania, diskusia a odporúčania

Tabuľka 4. **Analýza prístupnosti objektov a zariadení cestovného ruchu v BB kraji (2016-2020)**

Hodnotené OaZPCR	Charakteristika	Celkový počet OaZPCR	Počet prístupných OaZPCR	Podiel prístupných OaZPCR v kraji (%)
Ubytovacie zariadenia	úplne + čiastočne bezbariérové	195	49	25,1

Pohostinské zariadenia	úplne + čiastočne bezbariérové	172	131	76,2
Športovo-rekreačné zariadenia	kúpaliská, termálne kúpaliská akvaparky	9	3	33,3
	futbalové a hokejové štadióny	5	1	20,0
Cyklotrasy a turistické trasy, zjazdovky a trasy bežeckého lyžovania	cyklotrasy	163	22	13,5
	turistické trasy a náučné chodníky	143	0	0
	zjazdovky	45	20	44,4
	trasy bežeckého lyžovania	16	0	0
Kultúrno-historické pamiatky	úplne + čiastočne bezbariérové			
	hrady, zámky a kaštiele	18	9	50,0
	kostoly	80	44	55,0
	múzeá, galérie, knižnice	39	20	51,3
	divadlá a kiná	23	9	39,1
	skanzeny	5	1	20,0
Cestovné kancelárie a agentúry	ponuka produktov pre zdravotne znevýhodnených doma a v zahraničí	0	0	0
Združenia, organizácie a webové informačné portály	združenia, organizácie a ponuka ich organizovaných podujatí webové informačné portály podporujúce zdravotne znevýhodnených	32	5	15,6
		2	2	100,0
Bezbariérová verejná doprava	dopravné prostriedky, budovy a stanice	23	11	47,8
Zoologické a botanické záhrady, zveroparky, arboréta	Úplne + čiastočne bezbariérové zoologické, botanické záhrady, zveroparky a arboréta	5	3	60,0

Jaskyne	úplne + čiastočne bezbariérové jaskyne	9	1	11,1
Spolu		984	331	33,6

Zdroj: vlastné spracovanie.

Na základe výsledkov výskumu, ktorý sa uskutočnil v rokoch 2016 – 2020 a bodov pridelených podľa stanovených hodnotiacich kritérií konštatujeme, že Banskobystrický kraj dosiahol 331 bodov z maximálne možného počtu 984 bodov. Kraj disponuje základnou úrovňou vybavenosti ponuky cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov.

V nadväzujúcom výskume (2023) sme zisťovali bezbariérovosť 45 zariadení v Banskobystrickom kraji z pohľadu ich prevádzkovateľov.

Viac než polovica zariadení už urobila kroky smerom k bezbariérovosti, pričom väčšina z nich je čiastočne bezbariérová (42,22 %) a 22,22 % zariadení je úplne bezbariérových. Naznačuje to významné úsilie objektov a zariadení v Banskobystrickom kraji vytvárať prístupné prostredie pre všetkých návštevníkov, vrátane zdravotne znevýhodnených. Prieskumu sa však zúčastnili aj podniky a zariadenia (28,89 %), ktoré nie sú bezbariérové ani čiastočne. Tvorili takmer tretinu skúmaných zariadení. Väčšinou ide o historické budovy a objekty.

Zo všetkých 45 zariadení, len 15,60 % zariadení disponuje vyhradenými miestami pre osoby s modrou kartou s nájazdom na chodník. Zvyšných 84,40 % zariadení nedisponuje týmito miestami.

Následne sme skúmali, či okrem vyhradeného parkovacieho miesta pre osoby s modrou kartou zariadenia disponujú aj vyhradením parkovacím miestom pre mamičky s kočíkom. Len 2,20 % zariadení disponuje takýmto miestom. Zvyšných 97,80 % zariadení nemá parkovacie miesto vyhradené pre mamičky s kočíkmi.

Skúmali sme, ktoré časti objektov a zariadení sú klasifikované ako bezbariérové. Najčastejšie je bezbariérovou vstupná hala (dvere, výťahy, zdvíhacie plošiny) a to až v 38,00 % prípadoch. Druhým najčastejšie bezbariérovým zariadením sú hygienické zariadenia, kde spadá napríklad bezbariérové WC správnych rozmerov, bez nášľapného koša, madla, sklopné zrkadlo, umývadlo s pákovou batériou, prebaľovací pult, WC pre deti. Prízemie majú bezbariérové 4,00 % zariadení. Nasleduje bezbariérové podbránie (vodiace línie), záhrada (2,22 %), reštaurácia (2,22 %) a schodolez (2,22 %). Zvyšných 28,00 % zariadení nemá žiadne časti svojho zariadenia klasifikované ako bezbariérové.

Až v 46,15 % prípadoch sú oslovené zariadenia bezbariérové prirodzene. Stavebné úpravy na bezbariérovosť bolo nutné previesť v prípade 51,29 % zariadení. Vo zvyšných 2,56 % zariadení neboli zatiaľ realizované stavebné úpravy smerom k bezbariérovosti.

Následne sme analyzovali dôvody, prečo podniky a zariadenia, ktoré svoje priestory neupravili pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov, neprístupujú k úpravám svojich priestorov. Zariadenia mohli označiť viacero možností. Najčastejším dôvodom bolo, že financie predstavujú zásadný problém (33,90 %), ktorý bráni implementácii bezbariérových opatrení. Pre tieto zariadenia je mnohokrát finančné náročné investovať do týchto úprav, čo zdôrazňuje potrebu rôznorodých finančných podpôr a stimulov, aby sa podporila inkluzívnejšia infraštruktúra cestovného ruchu.

Organizačné (15,25 %) a priestorové (27,12 %) obmedzenia sú tiež významnými faktormi neprispôsobovania podnikov a zariadení pre bezbariérový prístup. Napokon 10,17 % podnikov a zariadení sa nachádza v historických budovách a teda ide o historické pamiatky, kde majitelia a prevádzkari zariadení nemôžu vykonať rekonštrukciu a ani úpravu zariadenia svojvoľne, ale musia požiadať o povolenie príslušný Krajský pamiatkový úrad.

Tabuľka 5 sumarizuje prehľad o cieľovej skupine, pre ktorú sú priestory zariadení prispôsobované v Banskobystrickom kraji. Zariadenia mohli opäť označiť viacero možností.

Tabuľka 5. Cieľová skupina z hľadiska prispôsobovania objektov a zariadení

Cieľový segment, pre ktorý sú podniky a zariadenia prispôsobené	Relatívna početnosť (%)
Osoby so zníženou pohyblivosťou	33,87
Osoby so zrakovým postihnutím	6,45
Osoby so sluchovým postihnutím	3,23
Osoby s mentálnym postihnutím	1,61
Seniori	20,97
Deti	20,97
Tehotné ženy	6,45
Žiadna z uvedených skupín	6,45
Spolu	100

Zdroj: vlastné spracovanie.

Zdravotne znevýhodneným návštevníkom okrem dostupnosti zariadenia záleží na tom, či sa v ňom nachádzajú zamestnanci, ktorí sú vyškolení tak, aby vedeli pomáhať ľuďom, a teda návštevníkom so špecifickými potrebami akéhokoľvek druhu. Zo všetkých 45 zariadení má len malé percento zariadení (20 %) vyškolený personál na takúto pomoc. Až 80 % zariadení nedisponuje takýmto personálom, neškolí svoj personál, čo vnímame ako alarmujúce. Práve školenie personálu mnohokrát zvyšuje kvalitu služieb poskytovaných návštevníkom a zlepšuje ich spokojnosť. Školenie personálu zvyšuje ich povedomie o rôznych problémoch, ktorým môžu návštevníci čeliť, a učí ich, ako ich riešiť. Okrem toho školenie personálu zvyšuje sebavedomie zamestnancov a znižuje stres, ktorý môže byť spojený s prácou s ľuďmi so špecifickými problémami. To môže viesť k zlepšeniu pracovného prostredia a zvýšeniu motivácie personálu.

Väčšina zariadení (75,00 %) má vyškolených zamestnancov len v intervale 0 % - 10 %. Menší počet zariadení (6,25 %) má vyškolených 11 % - 20 % zamestnancov. A až 18,75 % nezamestnáva žiadnych zamestnancov, ktorí by boli vyškolení na túto prácu.

Zo všetkých podnikov, len 26,67 % zamestnáva ľudí so špecifickými potrebami. Najčastejšie ide o zamestnancov so sluchovým znevýhodnením, taktiež aj rečovým (zajakávanie) a pohybovým postihnutím. Avšak väčšina podnikov (73,33 %) nezamestnáva zamestnancov so špecifickými potrebami.

Pre potenciálnych návštevníkov so zdravotným znevýhodnením sú mnohokrát rozhodujúcim faktorom informácie, ktoré sú zverejnené na webových stránkach. Práve na základe poskytnutých informácií sa väčšinou rozhodujú, či dané zariadenie navštívia. Až 79,10 % zariadení uviedlo, že tieto informácie nemá zverejnené na svojich webových stránkach. Tieto informácie zverejňuje len 20,90 %, čo je veľmi málo, vzhľadom na fakt, že je väčšia pravdepodobnosť, že návštevníci so zdravotným zariadením navštívia práve také zariadenie, ktoré tieto informácie poskytuje, a teda vedľa, že nebudú mať problém s prístupnosťou zariadenia. Zariadenia, ktoré informácie o bezbarierovom prístupe nezverejňujú, môžu týmto spôsobom prísť o potenciálnych návštevníkov a aj zisk.

Vodiace psy a iné asistenčné zvieratá zohrávajú kľúčovú úlohu v podpore zdravotne znevýhodnených ľudí s rôznymi formami obmedzenia alebo zdravotného postihnutia. Tieto zvieratá poskytujú neoceniteľnú pomoc a nezávislosť svojim majiteľom. Z prieskumu vyplýva, že 23,30 % zariadení dovoľuje vstup vodiacim psom a iným asistenčným zvieratám do svojich priestorov, zatiaľ čo v 76,70 % zariadení nie je povolená prítomnosť asistenčných zvierat. Aj v podnikoch cestovného ruchu si musíme uvedomiť, že tieto zvieratá nie sú len spoločníkmi, ale aj nástrojom, ktorý zvyšuje kvalitu života mnohých jednotlivcov.

Existuje viacero nástrojov, ktoré zlepšujú prístupnosť zariadení. Tabuľka 6 zobrazuje nástroje, ktoré sú využívané v skúmaných zariadeniach.

Tabuľka 6. **Nástroje využívané na zlepšenie prístupnosti do zariadenia**

Aké nástroje existujú na zlepšenie prístupnosti vášho zariadenia?	Relatívna početnosť (%)
Platforma pre vozíčkarov	13,85
Výtah vrátane Braillovho písma a indukčnej slučky	6,15
Zdvíhač invalidných vozíkov	3,07
Rampa pre kočíky	10,77
Bezbariérové toalety	26,15
Nainštalované prahy dverí a rovné povrchy	15,38
Usmernenia	7,70
Akustické signály	4,61
Informačné tabule	7,70
Schodolez	1,55
Žiadne	3,07
Spolu	100

Prameň: Vlastné spracovanie.

Piktogramy sú cenným nástrojom pre zdravotne nevýhodných. Umožňujú im jednoduché vyjadrovanie potrieb a želaní, najmä v situáciách, kedy majú obmedzené schopnosti komunikácie. Piktogramami môžu byť označované toalety, výtahy, plošiny, výstražné značky na skle pre osoby s čiastočnou alebo úplnou stratou zraku, nepočujúcich, pre lepšiu orientáciu do vchodu, recepcie, haly a podobne. Väčšina zariadení ich nevyužíva vo svojich zariadeniach, a to až 67,40 % zariadení. Piktogramy čiastočne využíva 23,30 % zariadení. A len 9,30 % zariadení využíva vo svojich priestoroch piktogramy.

V závere prieskumu sme skúmali, či zariadenia navštevujú návštevníci so špecifickými potrebami. Zariadenia mohli označiť viacero možností. Zariadenia v Banskobystrickom kraji najčastejšie navštevujú seniori (15,93 %) a deti (15,93 %). Ďalším častým segmentom návštevníkov so špecifickými potrebami sú matky s kočikmi (15,49 %), tehotné ženy (14,16 %) a osoby so zníženou pohyblivosťou (14,16 %). Osoby s mentálnym postihnutím tvoria 7,52 % znevýhodnených návštevníkov a osoby so sluchovým postihnutím 6,19 %. Nakoniec osoby so zrakovým postihnutím tvoria len 5,75 % a ľudia so stravovacími obmedzeniami 4,85 % zo znevýhodnených hostí.

Na základe týchto informácií môžeme zhodnotiť, že zariadenia navštevujú rôznorodé skupiny znevýhodnených osôb, pričom seniori, deti, matky s kočikmi a osoby so zníženou pohyblivosťou sú najčastejšími návštevníkmi. Táto pestrosť ukazuje, že zariadenia úspešne prilákali širokú škálu znevýhodnených skupín, čo môže byť výsledkom ich snahy o inklúziu a prispôbenie sa potrebám rôznych znevýhodnených návštevníkov.

Sme si vedomí, že zavádzanie zmien orientovaných na bezbariérovosť a prispôbovanie sa potrebám zdravotne znevýhodnených návštevníkov v cestovnom ruchu patrí k náročným krokom. No výhody, ktoré prináša prispôbovanie ponuky, sú zjavné. Medzi tieto výhody patrí napríklad možné zvýšenie tržieb z predaja produktov a služieb v dôsledku rozšírenia segmentu návštevníkov. Zlepšovanie konkurenčného postavenia na trhu patrí medzi ďalšie výhody, ktoré môže prispôbovanie ponuky pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov priniesť. Na záver konštatujeme, že ak sa zariadenia rozhodnú aktívne pristupovať k inkluzívnemu cestovnému ruchu, nielenže naplňajú etické normy, ale

naskytujú sa im nové perspektívy a príležitosti a v konečnom dôsledku sa na konkurenčnom trhu stávajú atraktívnejším zariadením.

5. Záver

Domáci aj zahraniční návštevníci navštevujú územie Banskobystrického kraja s cieľom spoznať jedinečnú prírodnú scenériu, zažiť neopakovateľnú atmosféru organizovaných podujatí, kultúrno-historických pamiatok, za účelom športového vyžitia na lyžiarskych svahoch, turistických chodníkoch a náučných chodníkoch. Ak predpokladáme, že ich cieľom je dosiahnutie komplexného zážitku a celkovej spokojnosti, samozrejmosťou je ponuka ubytovacích a pohostinských zariadení, cestovných kancelárií, športových a rekreačných zariadení, dopravných služieb, ktoré sú pre nich využiteľné, prispôbené ich potrebám a to bez ohľadu na to, či ide o návštevníkov majoritného segmentu zdravej populácie alebo o ľudí so zdravotným znevýhodnením.

Cieľom príspevku bolo posúdiť, do akej miery objekty a zariadenia cestovného ruchu na Slovensku, najmä v Banskobystrickom kraji, uspokojujú potreby zdravotne znevýhodnených návštevníkov. Prieskum sa zameriaval na preskúmanie súčasnej situácie z hľadiska úsilia objektov a zariadení zamerať sa na ponuku inkluzívneho cestovného ruchu.

Počas sledovaného obdobia sa ukázalo, že mnohé podniky a zariadenia cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji sa stále stretávajú s problémami pri ponuke služieb pre návštevníkov so zdravotným postihnutím. Mnohé z nich čelia prekážkam pri dosahovaní úplnej prístupnosti, predovšetkým finančným, organizačným a priestorovým. Okrem fyzického prispôbenia je dôležité zamerať sa na školenia zamestnancov na vytvorenie príjemného prostredia pre každého jedného návštevníka. Aj keď sa zlepšila miera prispôbenia ponuky cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji, je nevyhnutné naďalej zvyšovať zameranie ponuky na prístupnosť objektov a zariadení cestovného ruchu, aby sa zabezpečilo inkluzívne prostredie pre všetkých návštevníkov bez rozdielu. Tento prístup je neoddeliteľnou súčasťou podpory zodpovedného a trvalo udržateľného rozvoja cestovného ruchu, s presahom na zvyšovanie konkurencieschopnosti cieľových miest cestovného ruchu na Slovensku.

Podakovanie

Kapitola je súčasťou riešenia grantového projektu Medzinárodného vyšehradského fondu 22220127 Aplikácia princípov inklúzie v cestovnom ruchu v krajinách V4 a slovenského národného grantového programu VEGA 1/0360/23 Cestovný ruch novej generácie – zodpovedný a konkurencieschopný rozvoj cieľových miest na Slovensku v post-COVID ére.

Zdroje

1. Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management perspectives*, 23(1), 58–67. doi:10.1016/j.tmp.2017.05.001
2. Ambrose, I., Michalidis, S. (2007). *Information and marketing on acessibility*. Europe for all - A stakeholder conference on acessible tourism. Retrieved November 5, 2018, from http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/Session2Ambrose-Slides_Europe-for-All-EN.pdf.
3. Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Chanel View Publications.
4. Buhalis, D. et al. (2005). *Accessible Market and Stakeholder Analysis*. Surrey: University of Surrey.

5. Buhalis, D., Ambrose, I., Darcy, S. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
6. Burnett, J., & Bender-Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40 (1), 4-11. doi:10.1177/004728750104000102.
7. Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826. doi:10.1016/j.tourman.2009.08.010.
8. Diekmann, A. et al. 2011. 3. Social Tourism Today: Stakeholders, and Supply and Demand Factors. Social Tourism in Europe: Theory and Practice. *Social Tourism Today*. 35-47. doi:10.21832/9781845412340-009.
9. Diekmann, A., McCabe, S., Kakoudakis, I. K. 2018. Human Rights, Disabilities and Social Tourism: Management Issues and Challenges. *The Sage Handbook of Tourism Management. Applications of Theories and Concepts to to Tourism*, 61-74.
10. Doubled, M. (2010). *Calypso study on social tourism in Slovakia*. Retrieved February 24, 2017, from http://ec.europa.eu/enterprise/sec_tors/tourism/files/calypso/country-reports/slovakia_en.pdf.
11. Gheorghe, G. et al. (2012). Social Tourism – an Alternative Form of Tourism in Romania. *Cactus Tourism Journal*, 3 (2), 7-16. Without doi.
12. Gúčik, M. (2020). *Cestovný ruch v ekonomike a spoločnosti*. Bratislava: Wolters Kluwer SR.
13. Hitsch, W. (2005). *Probleme, Risiken und Chancen des berrierefreien Tourismus*. Retrieved December 4, 2016, from <http://www.ibft.at/>.
14. Chang, H., & Singh, A. (2007). Families travelling with a disabled member: Analysing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism & Hospitality Research*. 7(3/4), 212-229. Without doi.
15. Islambekova, Z. (2021). The opportunities of accessible tourism for disabled people. *Munich Personal RePEc Archive*, 108520, 1-16. Without doi.
16. Jablonská, J., Jaremko, M., Timčák, G. M. (2016). Social Tourism, Its Clients and Perspectives. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(1), 42-52. doi: 10.36941/mjss
17. Kakoudakis, I. K., McCabe, S. (2018). Social tourism as a modest, yet sustainable, development strategy: policy recommendations for Greece. *Journal of Policy research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 1-15. doi: 10.1080/19407963.2018.1443938
18. Kastenholz, E., Eusébio, C., Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30(8), 1259-1281. doi: 10.1080/09687599.2015.1075868.
19. Linderová, I. (2011). Štátna politika sociálneho cestovného ruchu vo vybraných krajinách Európskej únie. In *Ekonomická revue cestovného ruchu*, 44(2), 68-82. Without doi.
20. Łobozewicz, T. (2001). Cestovný ruch zdravotne postihnutých osôb v Poľsku. In *Ekonomická revue cestovného ruchu*, 34(2), 96-105. Without doi.
21. Lyu, O. S. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. In *Tourism Management*, 59(7), 404 – 412. doi: 10.1016/j.tourman.2016.09.002.
22. Marčeková, R., Šebová, Ľ. (2020). *Ponuka cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov na Slovensku*. Banská Bystrica: BELIANUM.
23. McCabe, S., Minnaert, L., & Diekmann, S. (2012). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice*. Bristol-Buffalo-Toronto : Channel view publications.
24. Minnaert, L. et al. (2009). Social tourism as a potential measure to reduce social exclusion. Retrieved November 12, 2020, from <http://www.holidayparticipation.be/downloads.php>.

25. Minnaert, L. et al. (2011). What is social tourism? *Current Issues in Tourism*, 14(5), 403-415. doi:10.1080/13683500.2011.568051.
26. Minnaert, L., Diekmann, A., & McCabe, S. (2012). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice*. Bristol: CHANNEL VIEW PUBLICATIONS.
27. Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2013). *Social Tourism: Perspectives and Potential*. New York: Routledge
28. Minnaert, L. (2014). Social tourism participation: The role of tourism inexperience and uncertainty. In *Tourism Management*, 40(1), 282–289. doi: 10.1016/j.tourman.2013.07.002.
29. McKercher, B. et al. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465–474. doi: 10.1016/S0261-5177(02)00107-3.
30. Özogul, G., & Baran, G.G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Future*, 2(1), 79-87. doi: 0.1108/JTF-03-2015-0005.
31. Petruchová, S. (2011). Cestovný ruch pre všetkých. *Ozvena : spravodajca Organizácie muskulárnych dystrofikov v Slovenskej republike*, 20(1), 42-45. Without doi.
32. Pezzo, K. (2010). Universal Access for Universal Value: Creating Disabled Access at Heritage Sites for those with Mobility Impairments. *Conservation & Management of Archaeological Sites*, 12(4), 290-323. doi: 10.1179/175355313X13789829116624.
33. Polat, N., & Hermanes, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism. *TÉKHNE – Review of Applied Management Studies*, 14(1), 125 - 133. doi: 10.1016/j.tekhne.2016.11.002.
34. Sedgleya, D., Haven-Tanga, C., Espeso-Moliner, P. Social tourism & older people: the IMSERSO initiative. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 12(3), 286-304. doi: 10.1080/19407963.2018.1465064.
35. Steinfeld, E., & Maisel, J. (2012). What is Universal Design. Retrieved January 13, 2020, from: <http://www.universaldesign.com/what-is-ud/>.
36. Souza, S. C., & Post, A. P. D. (2016). Universal Design: an urgent need. In *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 216(1), 338 – 344. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.12.046.
37. Yau, K. M. et al. (2004). Traveling with a disability. More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. doi: 10.1016/j.annals.2004.03.007.
38. Westcott, J. (2004). Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People, Office for Official Publications of the European Communities. Retrieved October 20, 2019, from http://www.pedz.uni-mannheim.de/daten/edzh/gdb/04/improving_accessibility_en.pdf.
39. WHO. 2023. *Disability*. Retrieved November 23, 2023 from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

Is the Tourism Offer in the Banská Bystrica Region Moving Towards Greater Inclusion?

Abstract

The paper aims to examine the extent to which tourism objects and facilities in Slovakia, specifically in the Banská Bystrica Region, are adapted for disabled visitors. It compares the results of two research studies: one focuses on the comprehensive primary and secondary offer in the region, examining its adaptation for visitors with disabilities based on a sample of 984 objects and tourism facilities, utilizing information available online (2016-2020); the other presents results based on a questionnaire survey conducted on a sample of 45 objects and facilities (2023). The results indicate a disparity between the information available online and the findings of the questionnaire survey. While 33.6% of objects and facilities in the Banská Bystrica region appear to be accessible according to online sources, the questionnaire survey confirms that 42.22% are at least partially barrier-free. Although we can observe a gradual improvement in the level of adaptation of tourism objects and facilities over time, it remains insufficient. These findings underscore the imperative to enhance the adaptation efforts of tourism enterprises in the Banská Bystrica region. Such improvements are crucial not only to meet the needs of an increasingly competitive international market but also to hold particular significance in the post-COVID era.

Key Words: disabilities, tourism objects and facilities, Banská Bystrica region, inclusion.

JEL Classification: J01, L26, M12

1. Introduction

Despite a gradual rise in awareness regarding the needs of disabled people, inadequately adapted and accessible services persist within the tourism sector. Slovakia's tourism is in constant evolution, striving to adapt to the requirements of visitors with medical disabilities. The current state of tourism objects and facilities, and venues accessible to visitors poses a challenge yet presents an opportunity for service providers. All tourism entities should aim for universal accessibility, fostering conditions for barrier-free tourism. This initiative would ensure destination accessibility, enabling all individuals, irrespective of physical limitations, disability, or age, to access destinations, objects and facilities, products, and services.

Enhancing accessibility also benefits the facilities and tourism enterprises themselves, often enhancing their competitiveness and attracting new visitors who were previously unable to visit them due to health restrictions.

The integration of people with disabilities into society, the adaptation of the environment and the travel possibilities of this segment of visitors have been among the topics discussed at the European Union level, but also in the international context for decades (Burnet & Bender-Baker, 2001; Lobożewicz, 2001; McKercher et al., 2003; Yau et al., 2004; Westcott, 2004; Buhalis, 2005; Hitsch, 2005; Ambrose & Michailidis, 2007; Chang & Sing, 2007; Darcy, 2010; Minnaert et al., 2009; Doubled, 2010; Pezzo 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Linderová, 2011; Minnaert et al., 2011; Petruřová, 2011; Buhalis et al., 2012; Gheorghe et al., 2012, McCabe et al., 2012; Minnaert et al., 2012; Steinfeld & Maisel, 2012; Minnaert et al., 2013; Minnaert, 2014; Özogul & Baran, 2016; Polat & Hermans, 2016; Souza & Post, 2016; Agovino et al., 2017; Lyu, 2017, Sedgleya et al., 2017).

A fundamental prerequisite for tourism development is the existence of a suitable primary and secondary tourism offer. The primary offer encompasses natural, cultural, and historical conditions, along with organized events within a destination, giving tourism its dynamic and distinctive character. Meanwhile, the secondary offer aims to fulfil visitors' travel objectives, comprising a spectrum of enterprises, facilities, and services essential for visitors to stay, dine, and engage in activities associated with tourism (Marčeková & Šebová, 2020). Historically, tourism infrastructure and services have been tailored for individuals without disabilities, creating significant barriers to potential tourism participation, including infrastructural, attitudinal, and economic hurdles (Diekmann et al., 2018). This limitation in access to the primary and secondary tourism offers, alongside common products and services, particularly affects the growing global population of elderly and disabled individuals who require specialized support and services. According to statistics from the World Health Organization (WHO), 16% of the world's population is disabled (<https://www.who.int/>, 2023).

Alongside the humane aspect, adapting of the tourism for accessibility also presents business opportunities, ensuring success for interested entities in the market (Marčeková & Šebová, 2020). The challenge of ensuring tourism accessibility for visitors with disabilities demands our immediate attention.

Tourism catering to medically disadvantaged groups has already proven to be a lucrative industry in many parts of the world. In Europe, for instance, social tourism contributed 3% of the GDP in 2012, amounting to 786 billion euros (Islambekova, 2023). However, it's crucial to note that social tourism often remains a less favoured sector for service providers. Consequently, individuals with disabilities often perceive travel and tourism as requiring sacrifices or encountering limitations compared to the general population (Diekmann et al., 2011; 2018).

2. Characteristics of the region

The Banská Bystrica region is located in the southern part of central Slovakia. With an area of 9,545.7 km², it is the largest region in Slovakia and consists of the territories of 24 cities and 492 municipalities, spread over 13 districts. The region has a population of 617,777 inhabitants (data from 2022). The great diversity of geomorphological relief characterizes the region, ranging from high mountain ridges to mountain massifs and valleys, slightly undulating terrain to flat plains. The territory of the region includes 5 national parks, several caves, 4 protected landscape areas, 86 nature reserves, 34 national nature reserves, 54 natural monuments, and 39 protected areas. The occurrence of natural healing resources in the region provides an opportunity for the development of the spa industry. The tourism offer of the Banská Bystrica region is highly varied, stemming not only from its natural beauty but also from its cultural and historical potential, organized events, and tourism service facilities.

3. Objective and Methods

The aim of this paper is to assess the level of adaptation of tourism objects and facilities in Slovakia, particularly within the Banská Bystrica region, to accommodate visitors with disabilities. It aims to evaluate the current initiatives undertaken by these entities in providing inclusive tourism experiences. Specifically, this research seeks to address the inquiry: To what extent are objects and facilities within the tourism industry in the Banská Bystrica region adjusted to cater to visitors with disabilities?

We compare the results of two research studies. The first study was conducted between 2016 and 2020. Based on available secondary data, including statistical data from relevant websites, we

identified objects and facilities significant from the perspective of tourism development. Since there is no comprehensive statistics on barrier-free objects and facilities in the Banská Bystrica region, we evaluated the information published on the websites of these objects and facilities. We supplemented this information with data obtained through personal visits to selected objects and facilities or through visits by trained interviewers. Additionally, we obtained some information through the Google Street View application. We evaluated accessibility for physically, visually, and hearing-impaired visitors. For each type of object and facility on offer, we established scoring evaluation criteria, based on which we assigned them the appropriate number of points according to their level of accessibility. (table 1).

Table 1. **Methodology for evaluating the tourism offer (2016 – 2020)**

Evaluated objects and facilities	Characteristics
Accommodation facilities	completely + partially barrier-free (1 point), unavailable (0 points)
Catering facilities	completely + partially barrier-free (1 point), unavailable (0 points)
Sports and recreation facilities (swimming pools, water parks, football stadiums, hockey stadiums stadiums)	accessible (1 point), unavailable (0 points)
Cultural and historical monuments (castles, castles, mansions, churches, museums, galleries, libraries, theatres, cinemas, open-air museums)	completely + partially barrier-free (1 point), unavailable (0 points)
Travel agencies (offer products for the disabled people at home and abroad)	accessible (1 point), unavailable (0 points)
Associations, organizations, and web information portals supporting the disabled people and the offer of their organized events	accessible (1 point), unavailable (0 points)
Barrier-free public transport (transport fee means, buildings and stations, platforms, sheds)	accessible (1 point), unavailable (0 points)
Zoos and botanical gardens	completely + partially barrier-free (1 point), unavailable (0 points)
Caves	completely + partially barrier-free (1 point), unavailable (0 points)

Source: own elaboration.

For each barrier-free and partially barrier-free object or piece of equipment, we assigned one point. By totalling the points for evaluated objects and facilities and determining the share of fully or partially barrier-free offerings, we classified the tourism offerings in the Banská Bystrica region into one of five qualitative categories (Table 2).

Table 2. **Classification of tourism offerings in the Banská Bystrica region according to the level of adaptation**

Quantitative assessment (%)	Qualitative evaluation
0 - 20	Unsatisfactory level
21 - 40	Basic level
41 - 60	Average level

61 – 80	Above average level
81 - 100	High level

Source: own elaboration.

The second part of the research was carried out in 2023. The primary source of data concerning the adaptation of offerings was obtained through a questionnaire-based survey. The survey was conducted using an electronic questionnaire (Google Forms) and distributed via email communication over the period from October to December 2023. Comprising twenty-nine questions, the questionnaire focused on aspects of the tourism offer and the degree of its adaptation. The sample group encompassed tourism facilities within the Banská Bystrica region, selected via an available sampling method, which participated voluntarily in the survey and responded to the questions. A total of 45 facilities were involved in the survey, encompassing both primary and secondary supply facilities. Notably, museums represented the largest proportion of establishments at 24.44% (Table 3).

Table 3. Types of tourism enterprises and facilities

Type of Enterprise or Facility	Relative Abundance (%)
Tourist information centre	13,33
Catering facility	13,33
Accommodation	20,00
Museum	24,44
Gallery	4,44
The rest	22,22
Together	100,00

Source: own elaboration.

We analysed the collected data using descriptive statistics within the MS Excel program.

4. Results, Discussion and Recommendations

Table 4. Analysis of the accessibility of tourism objects and facilities in the BB region (2016-2020)

Assessed objects and facilities	Characteristics	Total number of objects and facilities	Number of accessible objects and facilities	Share of accessible objects and facilities in the region (%)
Accommodation facilities	completely + partially barrier-free	195	49	25,1
Gastronomy facilities	completely + partially barrier-free	172	131	76,2
Sports and recreation facilities	swimming pools, thermal pools, water parks	9	3	33,3
	football and hockey stadiums	5	1	20,0
Cycle routes and hiking routes, slopes, and cross-	cycle paths	163	22	13,5
		143	0	0

country skiing routes	tourist routes and educational trails slopes cross-country skiing routes	45 16	20 0	44,4 0
Cultural and historical monuments	completely + partially barrier-free cross-country skiing routes castles, chateaux and mansions churches museums, galleries, libraries, theatres and cinemas, open-air museums	18 80 39 23 5	9 44 20 9 1	50,0 55,0 51,3 39,1 20,0
Travel offices and agencies	offer of products for the disabled at home and abroad	0	0	0
Associations, organizations and web information portals	associations, organizations and the offer of their organized events web information portals supporting the disabled people	32 2	5 2	15,6 100,0
Barrier-free public transport	vehicles, buildings and stations	23	11	47,8
Zoological and botanical gardens, zoos, arboretum	completely + partially barrier-free completely + partially barrier-free zoological, botanical gardens, zoos, and an arboretum	5	3	60,0
Caves	completely + partially barrier-free caves	9	1	11,1
Spolu		984	331	33,6

Source: own elaboration.

Based on the results of the research conducted between 2016 and 2020 and the points allocated according to the established evaluation criteria, the Banská Bystrica Region achieved 331 points out

of a maximum possible 984 points. We can conclude that the region offers a basic level of amenities in its tourism offerings for visitors with health impairments.

In a follow-up study conducted in 2023, we investigated the accessibility of 45 facilities in the Banská Bystrica region from the perspective of their operators.

More than half of the facilities have already taken steps towards barrier-free accessibility, with 42.22% being partially barrier-free and 22.22% completely barrier-free. This indicates significant efforts by buildings and facilities in the Banská Bystrica Region to create an accessible environment for all visitors, including those with disabilities. However, 28.89% of the businesses and facilities surveyed are not even partially barrier-free. They constitute almost a third of the facilities investigated and are mostly historical buildings and objects.

Out of all 45 facilities, only 15.60% have reserved parking spaces for people with a blue card granting access to sidewalks. The remaining 84.40% do not offer these spaces.

Subsequently, we investigated whether the facilities also provide reserved parking spaces for mothers with strollers, in addition to spaces for people with blue cards. Only 2.20% of facilities have such designated spaces, while the remaining 97.80% do not.

We examined which parts of the buildings and facilities are classified as barrier-free. The most common feature is a barrier-free entrance hall (doors, elevators, lifting platforms), present in up to 38.00% of cases. The second most common barrier-free feature is sanitary facilities, including a barrier-free toilet with the correct dimensions, without a step-up basin, handrails, a folding mirror, a sink with a lever faucet, a changing counter, and a children's toilet. Ground-floor wheelchair accessibility is available in 4.00% of facilities. This is followed by a barrier-free underpass (guide lines), garden (2.22%), restaurant (2.22%), and stair climbing (2.22%). The remaining 28.00% of facilities do not have any parts classified as barrier-free.

In 46.15% of cases, the facilities are naturally barrier-free. Modifications for barrier-free accessibility had to be carried out in 51.29% of facilities. In the remaining 2.56% of facilities, construction modifications for barrier-free accessibility have not yet been implemented.

We then analyzed the reasons why businesses and facilities that have not modified their premises for visitors with disabilities have not undertaken such modifications. Respondents could select multiple reasons. The most common reason was financial constraints (33.90%), which hinder the implementation of barrier-free measures. Financial difficulties often prevent these facilities from investing in modifications, highlighting the need for diverse financial support and incentives to foster a more inclusive tourism infrastructure.

Organizational (15.25%) and spatial (27.12%) constraints are also significant factors preventing businesses and facilities from adapting for barrier-free access. Finally, 10.17% of businesses and facilities are located in historic buildings designated as historical monuments. Owners and operators of such facilities cannot undertake reconstruction or modifications arbitrarily but must seek permission from the relevant Regional Monuments Office.

Table 5 provides an overview of the target groups for which facilities are adapted in the Banská Bystrica region. Again, respondents could select multiple options.

Table 5. Target segments

The target segment for which objects and facilities are adapted	Relative abundance (%)
People with reduced mobility	33,87
People with visual impairment	6,45
People with hearing impairment	3,23
People with mental disabilities	1,61
Seniors	20,97
Children	20,97
Pregnant women	6,45
None of the above groups	6,45
Together	100

Source: own elaboration.

For disabled visitors, the biggest challenge, after the availability of the given facility, is the presence of trained employees capable of assisting visitors with specific needs. Out of all 45 facilities, only a small percentage (20%) have trained staff available for such assistance. Alarming, 80% of facilities lack trained personnel and do not provide training, which we find concerning. Staff training significantly enhances the quality of services provided to visitors, thereby improving their satisfaction. Training increases staff awareness of potential challenges faced by visitors and equips them with the skills to address and resolve these issues. Furthermore, training boosts staff confidence and reduces the stress associated with assisting individuals with specific needs, potentially leading to an improved work environment and increased staff motivation.

Most facilities (75.00%) have trained employees comprising only 0% to 10% of their workforce. A smaller proportion (6.25%) have trained between 11% and 20% of their employees. None of the surveyed facilities reported having 21% to 50% of their employees trained to assist people with specific needs, and 18.75% do not employ any trained personnel for this purpose.

Of all the enterprises surveyed, only 26.67% employ individuals with specific needs. These employees most commonly have hearing impairments, speech impediments (such as stuttering), or mobility disabilities. However, the majority of companies (73.33%) do not employ individuals with specific needs.

For potential visitors with disabilities, the information published on websites often plays a decisive role in their decision-making process regarding facility visits. As many as 79.10% of establishments do not publish accessibility information on their websites. Only 20.90% provide such information, which is insufficient considering that visitors with disabilities are more likely to patronize facilities that offer this information, ensuring accessible accommodations. Facilities that do not provide information about barrier-free access risk losing potential visitors and revenue.

Guide dogs and other assistance animals are essential companions for disabled individuals, offering invaluable assistance and enhancing independence. Research results indicates that 23.30% of facilities permit guide dogs and other assistance animals on their premises, while 76.70% prohibit their presence. It is crucial to recognize that these animals not only serve as companions but also as vital tools that significantly improve the quality of life for many individuals.

Various tools can enhance accessibility in facilities. Table 6 presents the tools utilized in the examined facilities.

Table 6. **Tools Used to Improve Facility Accessibility**

What tools exist to improve accessibility in your facility?	Relative abundance (%)
Platform for wheelchair users	13,85
Elevator, including Braille and induction loop	6,15
Wheelchair lifter	3,07
Ramp for strollers	10,77
Barrier-free toilets	26,15
Installed door thresholds and flat surfaces	15,38
Guide lines	7,70
Acoustic signals	4,61
Information boards	7,70
Climb the stairs	1,55
None	3,07
Together	100

Source: own elaboration.

Pictograms serve as a valuable tool for individuals with disabilities, allowing them to easily communicate their needs and preferences, particularly in situations where verbal communication may be limited. Pictograms can indicate various facilities such as toilets, elevators, platforms, and warning signs on glass surfaces for individuals with partial or complete vision loss, as well as for the deaf, aiding in orientation within entrances, receptions, halls, and other areas. However, most facilities do not utilize pictograms, with up to 67.40% of facilities not employing them. Partial use of pictograms is observed in 23.30% of facilities, while only 9.30% fully incorporate pictograms into their premises. In concluding our survey, we examined the types of disadvantaged visitors frequenting the facilities. Respondents could select multiple options. Facilities in the Banská Bystrica region are most visited by seniors (15.93%) and children (15.93%). Other frequent visitors with disadvantages include mothers with strollers (15.49%), pregnant women (14.16%), and individuals with reduced mobility (14.16%). Those with mental disabilities constitute 7.52% of disadvantaged visitors, while individuals with hearing impairments represent 6.19%. Lastly, those with visual impairments account for only 5.75%, and those with dietary restrictions make up 4.85% of disadvantaged guests.

Based on this information, we can conclude that facilities attract a diverse range of disadvantaged visitors, with seniors, children, mothers with strollers, and individuals with reduced mobility being the most frequent. This diversity indicates that facilities have successfully appealed to a broad spectrum of disadvantaged groups, likely due to their efforts to be inclusive and accommodate the diverse needs of these visitors.

We acknowledge that implementing changes to accommodate health-impaired visitors in the tourism industry can be challenging. However, the benefits of customizing offerings are evident. These benefits may include an increase in sales of products and services due to the expansion of the visitor segment and an improved competitive position in the market. In conclusion, by actively embracing inclusive tourism, facilities not only meet ethical standards but also unlock new perspectives and opportunities, ultimately enhancing their attractiveness in the competitive market.

5. Conclusion

Both domestic and foreign visitors come to the territory of the Banská Bystrica region with the aim of getting to know the unique natural scenery, experiencing the unique atmosphere of organized events, cultural-historical monuments, and for the purpose of sporting enjoyment on the ski slopes, hiking trails, and educational trails. The offer of accommodation and hospitality facilities, travel agencies, sports and recreation facilities, and transport services is a matter of course.

The aim of the paper was to assess the extent to which tourism objects and facilities in Slovakia, particularly in the Banská Bystrica region, cater to the needs of disabled visitors. Our review focused on the current efforts toward offering inclusive tourism within these establishments.

Throughout the observation period, it became evident that many tourism enterprises and facilities in the Banská Bystrica region still encounter challenges in accommodating visitors with disabilities. Many of these establishments face barriers in achieving complete barrier-free accessibility, primarily financial, organizational, and spatial obstacles. Beyond physical adaptations, prioritizing staff training is crucial to create a welcoming environment for every visitor.

It's imperative to elevate the focus on accessibility across diverse enterprises and tourism facilities to ensure an inclusive and accessible environment for all visitors within the tourism industry. This approach is integral to fostering responsible and sustainable tourism, thereby enhancing the competitiveness of tourism destinations in Slovakia.

Acknowledgement

The chapter contributes to the grant project VEGA 1/0360/23 'Tourism of the New Generation: Responsible and Competitive Development of Destinations in Slovakia in the Post-COVID Era' and aligns with the Visegrad Fund project 22220127, titled 'Application of Inclusion in Tourism in V4 Countries'.

References

1. Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management perspectives*, 23(1), 58–67. doi:10.1016/j.tmp.2017.05.001
2. Ambrose, I., Michalidis, S. (2007). *Information and marketing on acessibility*. Europe for all - A stakeholder conference on acessible tourism. Retrieved November 5, 2018, from http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/Session2Ambrose-Slides_Europe-for-All-EN.pdf.
3. Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Chanel View Publications.
4. Buhalis, D. et al. (2005). *Accessible Market and Stakeholder Analysis*. Surrey: University of Surrey.
5. Buhalis, D., Ambrose, I., Darcy, S. (2012). *Best Practice in Accessible Toursim: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
6. Burnett, J., & Bender-Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40 (1), 4-11. doi:10.1177/004728750104000102.
7. Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826. doi:10.1016/j.tourman.2009.08.010.

8. Diekmann, A. et al. 2011. 3. Social Tourism Today: Stakeholders, and Supply and Demand Factors. *Social Tourism in Europe: Theory and Practice. Social Tourism Today*. 35-47. doi:10.21832/9781845412340-009.
9. Diekmann, A., McCabe, S., Kakoudakis, I. K. 2018. Human Rights, Disabilities and Social Tourism: Management Issues and Challenges. *The Sage Handbook of Tourism Management. Applications of Theories and Concepts to to Tourism*, 61-74.
10. Doubled, M. (2010). *Calypso study on social tourism in Slovakia*. Retrieved February 24, 2017, from http://ec.europa.eu/enterprise/sec_tors/tourism/files/calypso/country-reports/slovakia_en.pdf.
11. Gheorghe, G. et al. (2012). Social Tourism – an Alternative Form of Tourism in Romania. *Cactus Tourism Journal*, 3 (2), 7-16. Without doi.
12. Gúčík, M. (2020). *Cestovný ruch v ekonomike a spoločnosti*. Bratislava: Wolters Kluwer SR.
13. Hitsch, W. (2005). *Probleme, Risiken und Chancen des berrierefreien Tourismus*. Retrieved December 4, 2016, from <http://www.ibft.at/>.
14. Chang, H., & Singh, A. (2007). Families travelling with a disabled member: Analysing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism & Hospitality Research*. 7(3/4), 212-229. Without doi.
15. Islambekova, Z. (2021). The opportunities of accessible tourism for disabled people. *Munich Personal RePEc Archive*, 108520, 1-16. Without doi.
16. Jablonská, J., Jaremko, M., Timčák, G. M. (2016). Social Tourism, Its Clients and Perspectives. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(1), 42-52. doi: 10.36941/mjss
17. Kakoudakis, I. K., McCabe, S. (2018). Social tourism as a modest, yet sustainable, development strategy: policy recommendations for Greece. *Journal of Policy research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 1-15. doi: 10.1080/19407963.2018.1443938
18. Kastenholz, E., Eusébio, C., Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30(8), 1259-1281. doi: 10.1080/09687599.2015.1075868.
19. Linderová, I. (2011). Štátna politika sociálneho cestovného ruchu vo vybraných krajinách Európskej únie. In *Ekonomická revue cestovného ruchu*, 44(2), 68-82. Without doi.
20. Łobozewicz, T. (2001). Cestovný ruch zdravotne postihnutých osôb v Poľsku. In *Ekonomická revue cestovného ruchu*, 34(2), 96-105. Without doi.
21. Lyu, O. S. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. In *Tourism Management*, 59(7), 404 – 412. doi: 10.1016/j.tourman.2016.09.002.
22. Marčeková, R., Šebová, Ľ. (2020). *Ponuka cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov na Slovensku*. Banská Bystrica: BELIANUM.
23. McCabe, S., Minnaert, L., & Diekmann, S. (2012). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice*. Bristol-Buffalo-Toronto : Channel view publications.
24. Minnaert, L. et al. (2009). Social tourism as a potential measure to reduce social exclusion. Retrieved November 12,2020, from <http://www.holidayparticipation.be/downloads.php>.
25. Minnaert, L. et al. (2011). What is social tourism? *Current Issues in Tourism*, 14(5), 403-415. doi:10.1080/13683500.2011.568051.
26. Minnaert, L., Diekmann, A., & McCabe, S. (2012). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice*. Bristol: CHANNEL VIEW PUBLICATIONS.
27. Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2013). *Social Tourism: Perspectives and Potential*. New York: Routledge
28. Minnaert, L. (2014). Social tourism participation: The role of tourism inexperience and uncertainty. In *Tourism Management*, 40(1), 282–289. doi: 10.1016/j.tourman.2013.07.002.

29. McKercher, B. et al. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465–474. doi: 10.1016/S0261-5177(02)00107-3.
30. Özogul, G., & Baran, G.G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Future*, 2(1), 79-87. doi: 0.1108/JTF-03-2015-0005.
31. Petruchová, S. (2011). Cestovný ruch pre všetkých. *Ozvena : spravodajca Organizácie muskulárnych dystrofiíkov v Slovenskej republike*, 20(1), 42-45. Without doi.
32. Pezzo, K. (2010). Universal Access for Universal Value: Creating Disabled Access at Heritage Sites for those with Mobility Impairments. *Conservation & Management of Archaeological Sites*, 12(4), 290-323. doi: 10.1179/175355313X13789829116624.
33. Polat, N., & Hermanes, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism. *TÉKHNE – Review of Applied Management Studies*, 14(1), 125 - 133. doi: 10.1016/j.tekhne.2016.11.002.
34. Sedgleya, D., Haven-Tanga, C., Espeso-Moliner, P. Social tourism & older people: the IMSERSO initiative. (2017). *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 12(3), 286-304. doi: 10.1080/19407963.2018.1465064.
35. Steinfeld, E., & Maisel, J. (2012). What is Universal Design. Retrieved January 13, 2020, from: <http://www.universaldesign.com/what-is-ud/>.
36. Souza, S. C., & Post, A. P. D. (2016). Universal Design: an urgent need. In *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 216(1), 338 – 344. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.12.046.
37. Yau, K. M. et al. (2004). Traveling with a disability. More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. doi: 10.1016/j.annals.2004.03.007.
38. Westcott, J. (2004). Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People, Office for Official Publications of the European Communities. Retrieved October 20, 2019, from http://www.pedz.uni-mannheim.de/daten/edzh/gdb/04/improving_accessibility_en.pdf.
39. WHO. 2023. *Disability*. Retrieved November 23, 2023 from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.

Chapter 7

Výzvy inkluzívneho cestovného ruchu: Štúdia o slovenských cestovateľoch so zdravotnými obmedzeniami

Abstrakt

Táto štúdia sa zameriava na mapovanie potrieb jednotlivcov so zdravotným znevýhodnením v cestovnom ruchu. Oslovili sme 78 respondentov elektronickým dotazníkom distribuovaným prostredníctvom rôznych združení osôb so zdravotným znevýhodnením. Cieľom tejto štúdie je preskúmať cestovné návyky a preferencie zdravotne znevýhodnených osôb a ich osobitné požiadavky súvisiace s účasťou na cestovnom ruchu. Z prieskumu vyplýva, že väčšina respondentov sa stretáva s výraznými prekážkami v účasti na cestovnom ruchu z dôvodu obmedzeného disponibilného príjmu. Okrem toho prieskum identifikuje viacero prekážok v cestovnom ruchu pre jednotlivcov so zdravotným postihnutím vrátane problémov s dopravou a ubytovaním, stravovacích obmedzení a potreby asistencie pri cestovaní. Táto štúdia zdôrazňuje potrebu inkluzívnejších a dostupnejších služieb cestovného ruchu a zdôrazňuje preferencie respondentov a prekážky pri plánovaní návštevy cieľových miest. Výsledky skúmania poukazujú na potrebu strategického zamerania sa na zlepšenie celkového zážitku pre jednotlivcov so zdravotným znevýhodnením prostredníctvom tvorby na mieru šitých produktov a dostupných služieb.

Kľúčové slová: bariéry, cestovný ruch, inklúzia, zdravotné znevýhodnenie.

Klasifikácia JEL: J14, L83 Z32.

1. Úvod

Inkluzívny cestovný ruch rozpoznáva výzvy, ktorým čelia jednotlivci so zdravotným znevýhodnením. Napriek rastúcemu všeobecnému povedomiu pretrvávajú značné nedostatky v chápaní osobitných potrieb a prekážok, s ktorými sa stretáva segment osôb so zdravotným znevýhodnením/zdravotne znevýhodnených osôb (WHO, 2011). Správne pochopenie rozsahu bariér je preto kľúčové pre lepšiu definíciu inkluzívneho cestovného ruchu, keďže až 80 % znevýhodnení nie je viditeľných (European Council, 2021). Táto štúdia sa zameriava na preskúmanie rozličných faktorov, ktoré bránia alebo uľahčujú účasť jednotlivcov so zdravotným znevýhodnením na cestovnom ruchu (Pagán, 2012). Na základe komplexného dotazníkového prieskumu a podrobnej demografickej analýzy ponúka náš prieskum hĺbkové preskúmanie cestovných návykov, preferencií a prekážok, ktorým čelia jednotlivci s rôznymi zdravotnými postihnutiami. Naším cieľom je prispieť k diskurzu o bezbariérovom cestovnom ruchu, zdôrazňujúc dôležitosť prispôbených cestovných zážitkov a tvorby inkluzívnej politiky. Zdôraznením špecifických potrieb a prekážok, s ktorými sa stretáva táto skupina, sa naša štúdia zasadzuje za inkluzívnejší prístup v sektore cestovného ruchu. Zdôrazňujeme, že cestovný ruch má byť umožnený a dostupný pre všetkých bez rozdielu zdravotného stavu.

Podľa Svetovej zdravotníckej organizácie (2023), približne 1,3 miliardy ľudí čelí výraznému zdravotnému obmedzeniu, čo predstavuje 16 % svetovej populácie. Okrem toho osoby so zdravotným znevýhodnením sa stretávajú s neprístupnou a cenovo nedostupnou dopravou 15-krát častejšie ako osoby bez zdravotného obmedzenia. Vedecká literatúra venuje v súčasnosti zvýšenú pozornosť inkluzívnemu cestovnému ruchu (Buhalis et al., 2012; Pagán, 2012; Agovino et al., 2017; Scheyvens & Biddulph, 2018; Nyanjom et al., 2018; Cassia et al., 2020; Tlili et al., 2021; Załuska et al., 2022;

Duignan et al., 2023; Kalimuthu et al., 2023; Strelnikova et al., 2023; and others) a v praxi ho ako základné ľudské právo chápe veľké množstvo organizácií (e.g. GSTC, 2019; UNDP, 2023; European Commission, 2024). Podľa článku 7 Globálneho etického kódexu cestovného ruchu (UNWTO, 2020) sa má podporovať a uľahčovať účasť rodín, mládeže, študentov a osôb so zdravotným znevýhodnením na cestovnom ruchu. Cieľom tejto štúdie je preskúmať cestovné návyky a preferencie zdravotne znevýhodnených osôb a ich osobitné požiadavky súvisiace s účasťou na cestovnom ruchu.

2. Metodológia

Za účelom naplnenie stanoveného cieľa skúmania sme realizovali dotazníkové skúmanie. Respondentov, ktorí patria do skupiny osôb so zdravotným znevýhodnením sme oslovili elektronicky cez organizácie a asociácie združujúce tieto osoby. Z celkového počtu 78 respondentov bolo len 15 mužov 15 (19,2 %). Ako ilustruje tabuľka 1 respondenti v prevažnej miere patrili do vekovej skupiny 41 až 50 rokov.

Tabuľka 1. Charakteristika respondentov podľa veku

Vek	Abs.	Percent
do 20	4	5.1
21-30	7	9.0
31-40	22	28.2
41-50	24	30.8
51-60	12	15.4
61-70	6	7.7
70+	3	3.8
Spolu	78	100.0

Zdroj: vlastné spracovanie.

Z prieskumu vyplynulo, že respondenti najviac uvádzali čistý príjem domácnosti v rozmedzí od 1 000 do 2 500 eur (tabuľka 2). Vzhľadom na priemernú veľkosť domácnosti 3 až 4 členov toto príjmové rozpätie svedčí o relatívne nízkom disponibilnom príjme, ktorý sa považuje za významnú prekážku zapojenia sa do činností cestovného ruchu.

Table 2. Charakteristika respondentov podľa čistého príjmu domácnosti

Čistý príjem domácnosti (v €)	Abs.	Percent
do 500	5	6.4
500-999	11	14.1
1,000-1,499	26	33.3
1,500-2,499	29	37.2
Viac ako 2,500	7	9.0
Total	78	100.0

Zdroj: vlastné spracovanie.

Viac ako polovica respondentov (51,3 %) uviedla, že potrebujú pomoc pri cestovaní a že majú štatút invalidných dôchodcov.

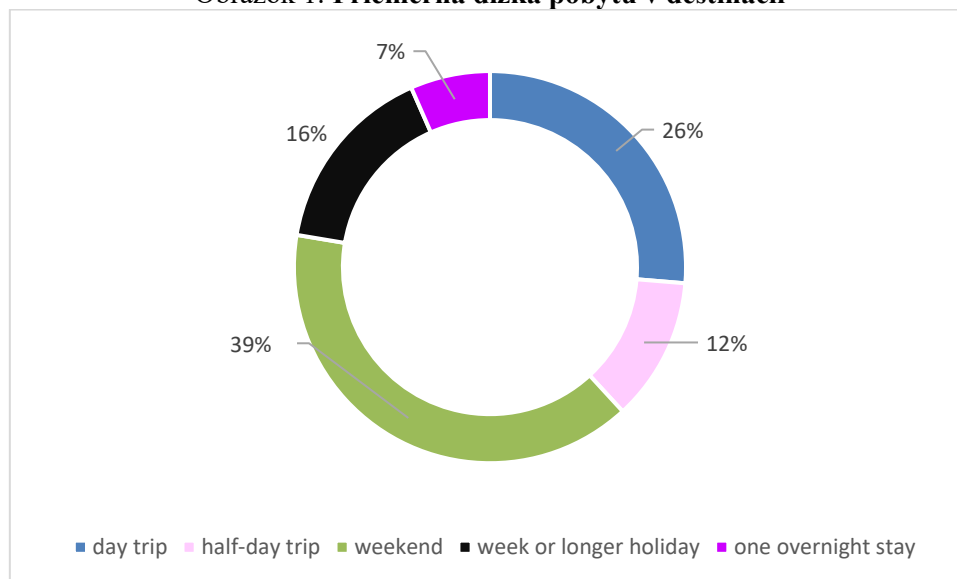
Respondenti sa vyrovnávajú so širokou škálou zdravotných postihnutí, vrátane, ale nie výlučne, rôznych foriem detskej mozgovej obrny, viacnásobného postihnutia s fyzickými aj kognitívnymi problémami a významných zmyslových porúch, ako je hlboká strata sluchu. Tieto podmienky si vyžadujú prispôbené služby cestovného ruchu. Fyzický a zmyslový dizajn destinácií významne ovplyvňuje uskutočniteľnosť cestovania a pôžitok pre týchto jednotlivcov. Prístupnosť je teda kritickým prvkom pri plánovaní cesty, ktorý priamo ovplyvňuje ich schopnosť komunikovať s rôznymi prostrediami a aktivitami.

3. Výsledky

Cestovné návyky a preferencie

Prieskum poukazuje na rôznu frekvenciu cestovania respondentov. Väčšina (53,8 %) výskumnej vzorky cestuje príležitostne, zatiaľ čo 43,6 % cestuje často a iba 2,6 % necestuje vôbec. Hlavnými dôvodmi neúčasti na cestovnom ruchu, prípadne nižšej frekvencie cestovania, sú predovšetkým znížená mobilita, ktorá obmedzuje využívanie služieb cestovného ruchu a nedostatok finančných zdrojov. Trvanie týchto ciest sa tiež líši, pričom niektorí uprednostňujú jednodňové výlety (26 %), víkendové pobyty (39 %), zatiaľ čo iní sa rozhodnú pre dlhšie pobyty (16 %) (obr. 1).

Obrázok 1. Priemerná dĺžka pobytu v destinácii

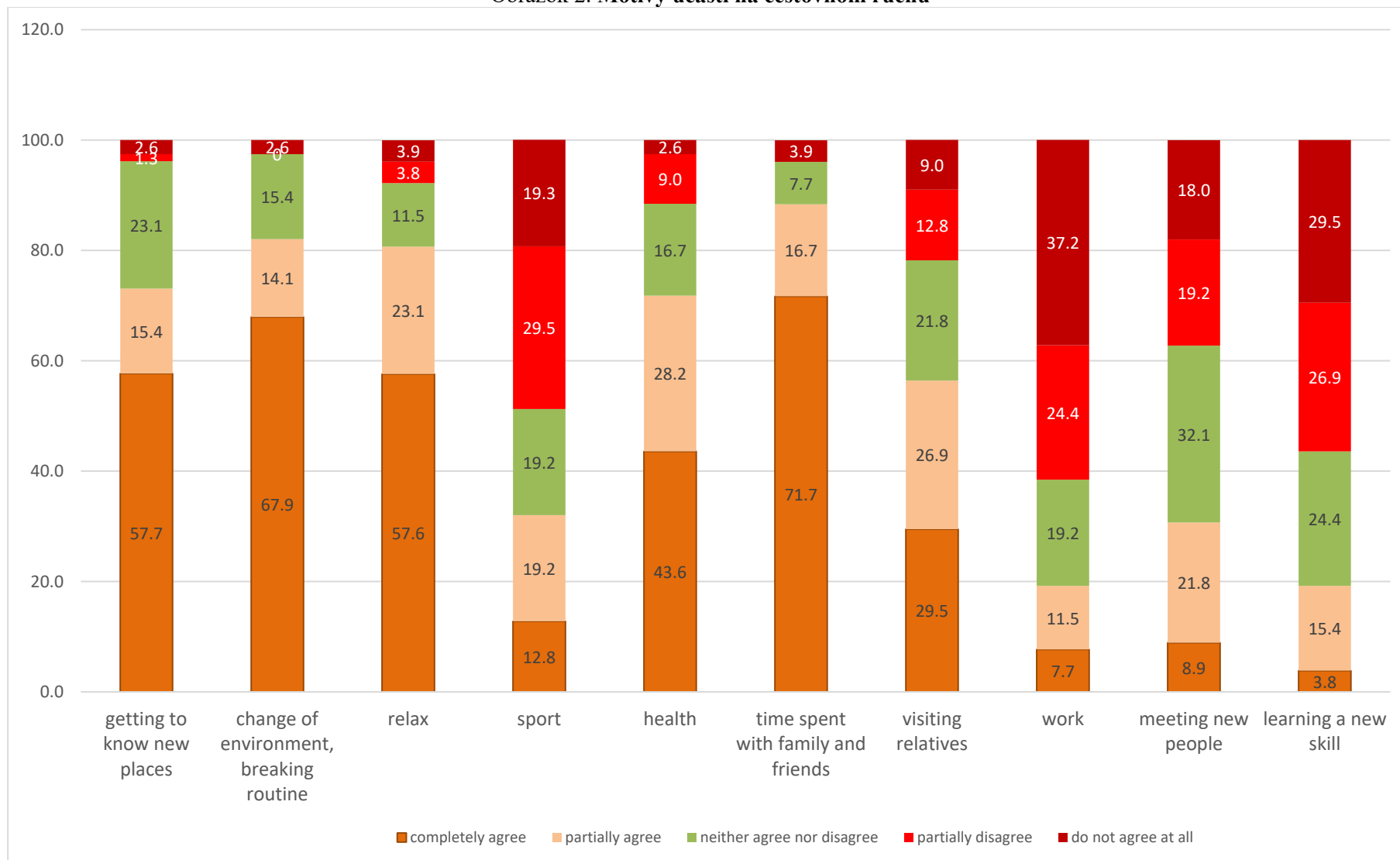


Zdroj: vlastné spracovanie.

Motívy účasti na cestovnom ruchu

Účastníci prieskumu cestujú z rôznych dôvodov ako je podpora rodinných a sociálnych väzieb, prerušenie každodennej rutiny, hľadanie nových skúseností a zlepšenie pohody a zdravia. Osoby so zdravotným znevýhodnením sú minimálne zapojené do aktivít cestovného ruchu, ako je šport, profesionálny rozvoj alebo získavanie zručností. Oceňujú predovšetkým kvalitný čas strávený s blízkymi v novom prostredí za účelom trávenia voľného času a rekreácie, ako je znázornené na obrázku 2.

Obrázok 2. Motívy účasti na cestovnom ruchu

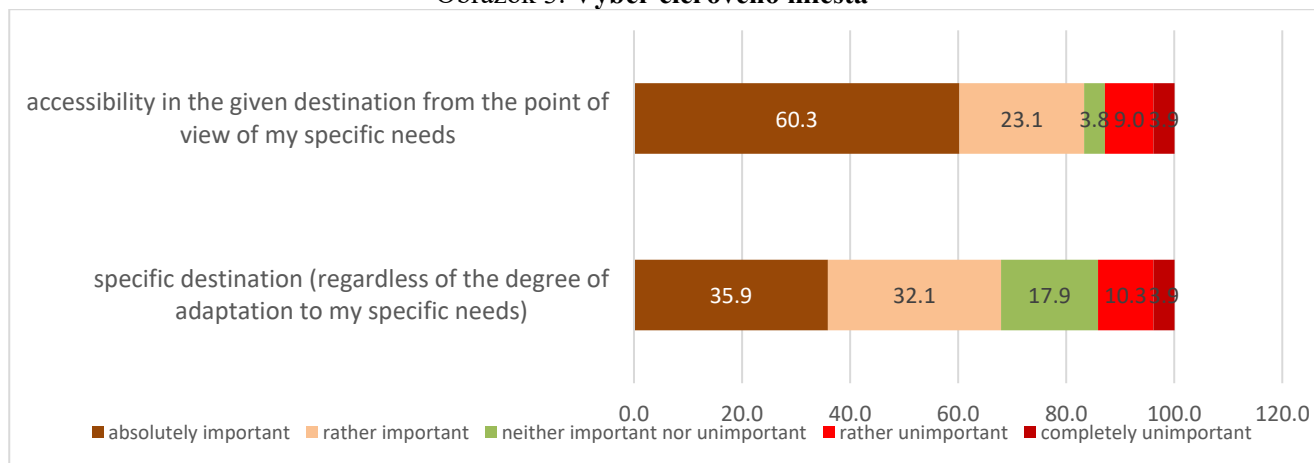


Zdroj: vlastné spracovanie.

Preferované cieľové miesta

Pri výbere cieľového miesta cestovného ruchu respondenti uprednostňujú rozsah, v akom je lokalita prispôbená odstráneniu bariér spojených s individuálnymi obmedzeniami, pred ich túžbou navštíviť konkrétnu lokalitu (obrázok 3). Tento dôraz na prístupnosť zdôrazňuje dôležitosť inkluzívneho dizajnu v cestovnom ruchu, ktorý uľahčuje širšiu škálu zážitkov pre jednotlivcov s rôznymi potrebami. Odráža posun v preferencii smerom k destináciám, ktoré uprednostňujú ľahkú dostupnosť, čím zlepšujú zážitok z cestovania pre ľudí so špecifickými zdravotnými znevýhodneniami.

Obrázok 3. Výber cieľového miesta



Zdroj: vlastné spracovanie.

Pri výbere destinácií respondenti explicitne uprednostňujú horské regióny a malebné výhľady, spolu s veľkým záujmom o kultúrne a historické budovy vrátane hradov, zámkov, múzeí a galérií. Medzi preferenciami respondentov prevláda aj preferencia pokojných zelených plôch, ako sú parky, záhrady a prírodné prostredie a bohaté kultúrne dedičstvo.

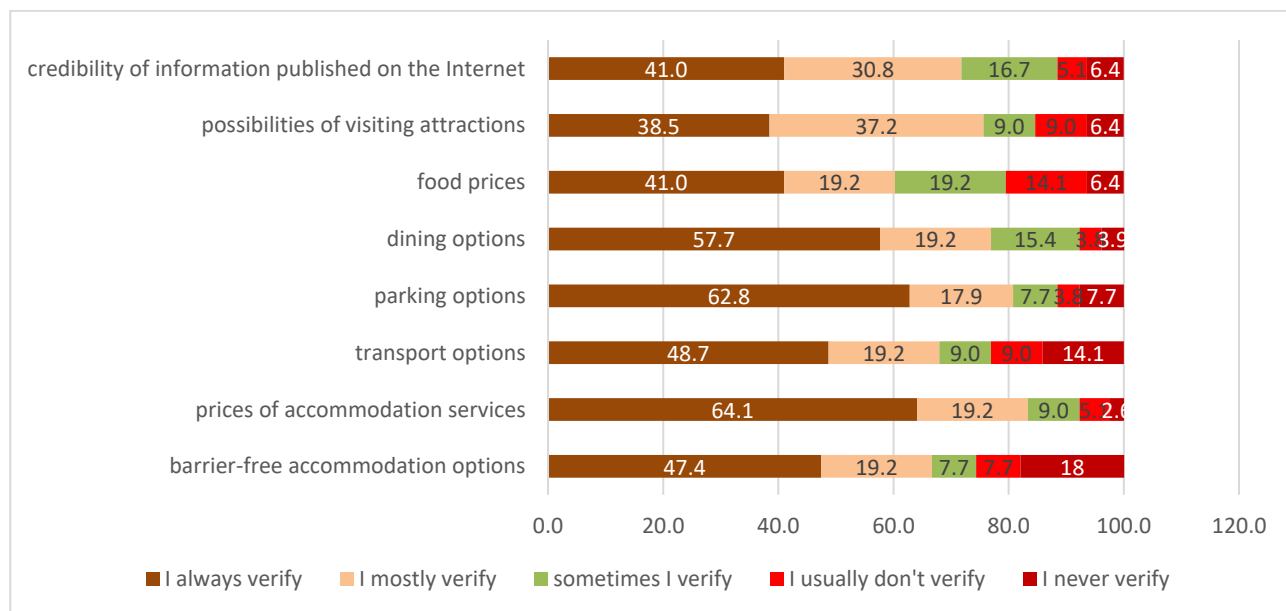
V súvislosti so zdrojmi informácií v procese plánovania účasti na cestovnom ruchu výsledky naznačujú tri hlavné kanály. Po prvé, digitálne cestovné portály sa ukazujú ako kľúčový informačný zdroj, ktorý ponúka širokú škálu detailov o rôznych destináciách. Po druhé, platformy sociálnych médií, najmä Facebook a Instagram, slúžia potenciálnym cestujúcim ako zdroj inšpirácie, potenciálnych zážitkov a zdieľaných skúseností. Nakoniec, tradičný, ale dynamický spôsob ústneho odporúčania od priateľov a známych zohráva naďalej významnú pozíciu pri ovplyvňovaní výberu cieľového miesta. Tieto zdroje spoločne tvoria mnohostranný rámec, ktorý formuje proces rozhodovania o účasti na cestovnom ruchu.

V rámci plánovania účasti na cestovnom ruchu u respondentov so zdravotným znevýhodnením sa objavuje zaujímavý model preferencií (obrázok 4). Napriek očakávaným výsledkom, respondenti vykazujú zvýšenú citlivosť na ceny ubytovacích zariadení ešte pred prvkami ich dostupnosti. Táto skutočnosť pravdepodobne súvisí s ekonomickými obmedzeniami, ktoré často sprevádzajú skúsenosti osôb so zdravotným znevýhodnením, a preto pri rozhodovaní o účasti na cestovnom ruchu, zohráva cena dôležitú úlohu. Napriek zjavnému významu prístupnosti má pragmatický aspekt cenovej dostupnosti vo fáze plánovania prednosť.

Okrem toho informácie o možnostiach parkovania a stravovania majú významné miesto v ich rozhodovacom procese. Tento trend pravdepodobne pramení z potreby logistickej nenáročnosti a

pohodlia, ktoré zabezpečujú, že cesta do destinácie a v rámci nej je nenáročná a že možnosti stravovania sú dostatočné. Takéto praktické aspekty môžu výrazne zlepšiť celkový zážitok z cestovania pre osoby so zdravotným znevýhodnením, pričom sa zdôrazňuje potreba komplexných a dostupných informácií.

Obrázok 4. Plánovanie pobytu v cieľovom mieste



Zdroj: vlastné spracovanie.

Špecifické požiadavky

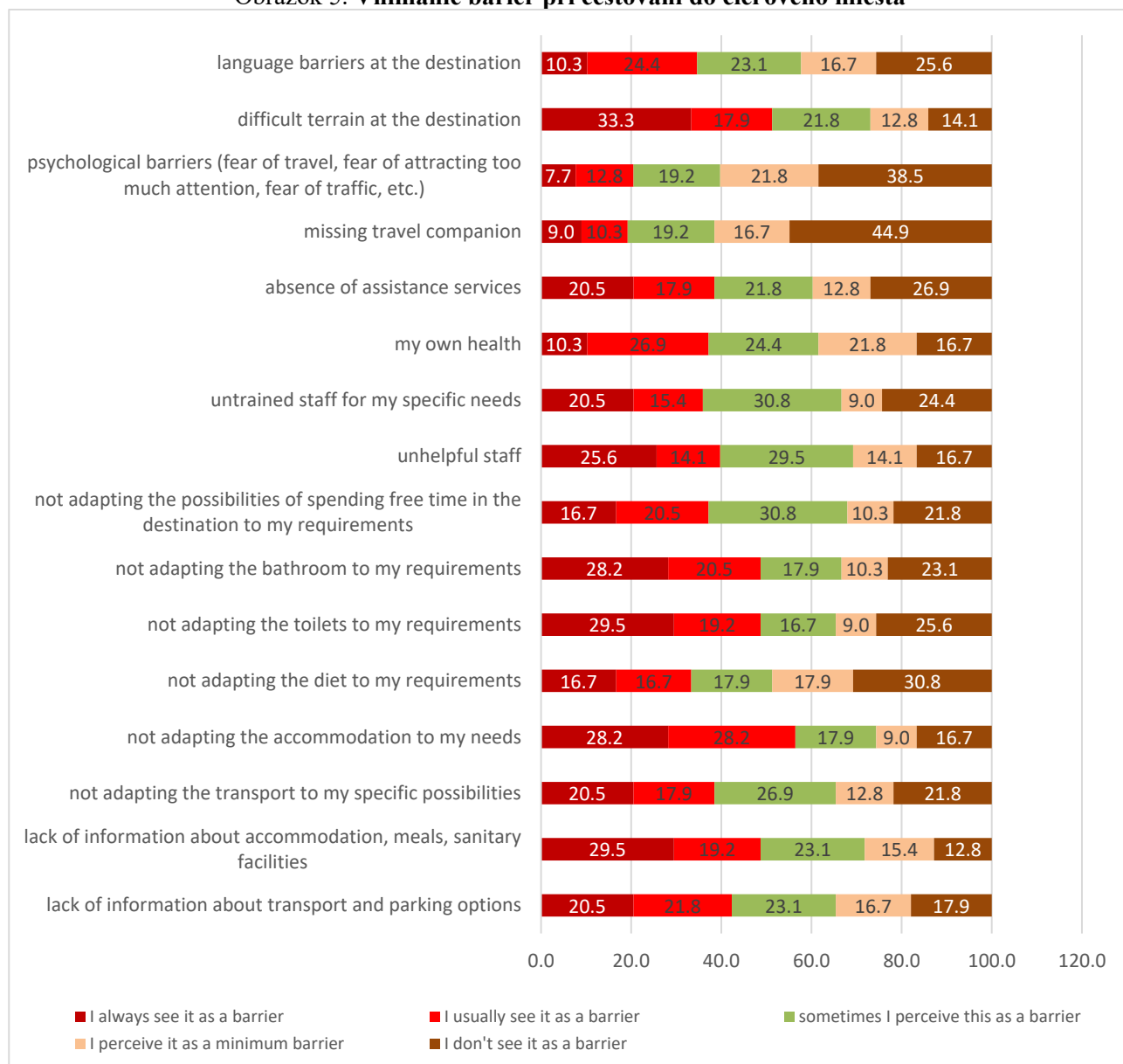
Údaje z prieskumu odhaľujú spektrum prekážok, s ktorými sa respondenti so zdravotným znevýhodnením stretávajú pri účasti na cestovnom ruchu (Figure 5).

V prípade ubytovacích zariadení zohráva významnú úlohu fyzické neprispôsobenie predovšetkým toaliet a kúpeľní. Nevhodné prvky prístupnosti znižujú komfort osôb so zdravotným znevýhodnením.

Kritickou bariérou účasti na cestovnom ruchu je doprava, logistika sa vyznačuje výrazným nedostatkom úprav prispôbolených rôznym zdravotným požiadavkám. Tento nedostatok bráni bezproblémovému prístupu k rôznym dopravným prostriedkom a v rámci nich.

V oblasti gastronómie odhalil prieskum časté nerešpektovanie diétnych obmedzení. Ponuka jedál v stravovacích zariadeniach nerešpektuje individuálne zdravotné obmedzenia, čo ovplyvňuje aj celkový dojem a gastronomický zážitok v cieľovom mieste. Podobne neprispôsobenie voľnočasových aktivít obmedzuje plnú účasť a potešenie a bráni týmto jednotlivcom v rekreačných aktivitách.

Obrázok 5. Vnímanie bariér pri cestovaní do cieľového miesta



Zdroj: vlastné spracovanie.

Prieskum ďalej poukazuje na značné nedostatky v odbornej príprave zamestnancov a poskytovaní potrebných asistenčných služieb. Nedostatok primerane vyškoleného personálu predstavuje kľúčový aspekt a podporu jedinečných zdravotných potrieb týchto cestujúcich.

Fyzické výzvy, ako je terén destinácií, spolu s jazykovými bariérami predstavujú ďalší aspekt negatívneho zážitku z cestovania. Okrem toho sa za podstatné prekážky považujú psychologické faktory vrátane úzkosti súvisiacej s cestovaním, obáv z priťahovania nevyžiadanej pozornosti a obtiažnej navigácie v premávke.

Tieto poznatky zdôrazňujú naliehavú potrebu, aby odvetvie cestovného ruchu prijalo inkluzívnejší prístup k plánovaniu a implementácii riešení. Odstránením zistených prekážok môže toto odvetvie výrazne zlepšiť prístupnosť a prispieť k pozitívnemu komplexnému zážitku osôb so zdravotným znevýhodnením.

Príklady dobrej praxe

Respondenti identifikovali pozitívne príklady v prístupe k osobám so zdravotným znevýhodnením vo viacerých lokalitách Slovenska:

- *ubytovacie zariadenia*. Predovšetkým Svätý Ján v Liptovskom Jáne zaviedol úpravy, ako sú bezbariérové izby so špeciálne prispôbenými toaletami a sprchami, čím stanovili štandard luxusu a prístupnosti pre vozíčkarov. Rovnako, hotel Prameň v Dudinciach (Slovensko) and Terra v Trinci (Česká republika) vyniká vynikajúcimi službami a dostupnou infraštruktúrou;
- *verejná doprava*. V oblasti verejnej dopravy boli mestá ako Banská Bystrica (Slovensko) ocenené za to, že ponúkajú bezplatnú a bezbariérovú dopravu, doplnenú ochotným personálom, ktorý predstavuje inkluzívny prístup vo verejnej doprave;
- *kultúrne a rekreačné plochy*. Poľnohospodárske múzeum vo Valticiach (Česká republika) a Galéria Nedbalka v Bratislave (Slovensko) sú príkladom bezbariérového prístupu a ohľaduplnej občianskej vybavenosti. Okrem toho si respondenti cenia Chodník korunami stromov v Bachledovej doline (Slovensko) pre jeho prístupné prvky;
- *všeobecná prístupnosť*. Česká republika, Zakopané v Poľsku, škandinávské krajiny a Švajčiarsko sú uvádzané ako príklady s vynikajúcou dostupnosťou, vrátane dostupnej verejnej dopravy, ubytovania, wellness zariadení s výťahmi a lanovkami;
- *osobná asistencia*. Medzi príklady výnimočnej pomoci patrí ochota vlakového personálu pomáhať bez vopred objednanej platformy a ústretovosť hotelového personálu na Rodose a v iných gréckych destináciách pri poskytovaní asistenčných služieb na letiskách a v hoteloch a reštauráciách.

Uvedené príklady slúžia ako príklady dobrej praxe pre inkluzívnosť a prístupnosť a ponúkajú cenné poznatky o cestovateľských skúsenostiach jednotlivcov so zdravotným znevýhodnením.

4. Záver

Zistenia štúdie poukazujú na významné výzvy, ktorým čelia jednotlivci so zdravotným znevýhodnením pri účasti na cestovnom ruchu. Výskum sa zaoberal potrebou lepšej dostupnosti a inkluzívnosti služieb cestovného ruchu a poukázal na kľúčové prekážky, ako sú obmedzený disponibilný príjem, ťažkosti s dopravou a ubytovaním, stravovacie obmedzenia a potreba pomoci pri cestovaní. Fyzické bariéry (ako je terén a priestor) sú posilnené psychologickými bariérami, ako je úzkosť súvisiaca s cestovaním. Výsledky skúmania naznačujú posun paradigmy smerom k empatickejšiemu a prispôbenému turistickému zážitku, ktoré uspokojujú jedinečné požiadavky tejto demografickej skupiny. Je potrebný strategický prístup, ktorý posilňuje infraštruktúru cestovného ruchu a ponuku služieb, zdôrazňuje dôležitosť dostupnosti, odbornej prípravy zamestnancov a legislatívnych reforiem. Implementácia týchto zmien nielen zlepší zážitok z cestovania pre ľudí so zdravotným postihnutím, ale obohatí aj širšiu oblasť cestovného ruchu. Príklady dobrej praxe, ktoré uviedli samotní respondenti, nepokrývajú širokú škálu cestovných a ubytovacích služieb, ale ilustrujú neexistenciu ponuky prispôbenej tomuto segmentu cestovného ruchu. Štúdia môže slúžiť ako názorný príklad pre budúci výskum a tvorbu politiky obhajujúcej inkluzívnejšie a dostupnejšie odvetvie cestovného ruchu, ktoré vyhovuje rôznorodým potrebám všetkých cestujúcich.

Zdroje

1. Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*. Bristol: Channel View Publications, 408 p. doi: <https://doi.org/10.21832/9781845412548>
2. Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: The role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33(1), 205-221. doi: <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
3. Duignan, M. B., Brittain, I., Hansen, M., Fyall, A., Gerard, S., Page, S. (2023). Leveraging accessible tourism development through mega-events, and the disability-attitude gap. *Tourism Management*, 99:104766, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104766>.
4. European Commission. (2024). *European Commission activities and support measures in the area of accessible tourism for all*. Retrieved January 12, 2024, from <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=21724&langId=en>.
5. European Council. (2021). *Infographic - More accessible products and services for EU citizens*. Retrieved January 12, 2024, from <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/accessibility/>.
6. Global Sustainable Tourism Council. (2019). *How Can Tourism Become More Accessible, Inclusive and Sustainable?* Retrieved January 15, 2024, from <https://www.gstcouncil.org/accessible-inclusive-sustainable-tourism/>
7. Kalimuthu, K. V., Kumaran, V. V., Nathan, T. M., Abdullah, M.-B., Isa, M. B. M. (2023). Role of People with Disabilities (PWDS) Towards the Sustainability of the Tourism Sectors in Malaysia. In *Proceedings of the 10th International Conference on Business, Accounting, Finance and Economics (BAFE 2022)*, Advances in Economics, Business and Management Research. doi: 10.2991/978-2-494069-99-2_25
8. Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675-697. doi: <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>
9. Pagán, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities, *Annals of Tourism Research*, 39(3), p.1514-1537, doi: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.04.005>.
10. Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development, *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609, doi: <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
11. Strelnikova, M., Ivanova, R., Skrobotova, O., Polyakova, I., & Shelopugina, N. (2023). Development of inclusive tourism as a means of achieving sustainable development. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1). doi: <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.273>.
12. Tlili, A., Altinay, F., Altinay, Z., & Zhang, Y. (2021). Envisioning the future of technology integration for accessible hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4460-4482. doi: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0321>
13. United Nations Development Programme. (2023). *Community-Based Tourism For All: Staying Ahead of the Curve with Inclusive Tourism*. Retrieved January 15, 2024, from <https://www.undp.org/thailand/blog/community-based-tourism-all-staying-ahead-curve-inclusive-tourism>.
14. United Nations World Tourism Organization. (2020). *Global Code of Ethics for Tourism. For Responsible Tourism*. Retrieved January 12, 2024, from <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>.
15. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., Grześkowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International*

- Journal of Environmental Research and Public Health*. 19(17):10575. doi: 10.3390/ijerph191710575. PMID: 36078288; PMCID: PMC9518026.
16. World Health Organization. (2023). *Disability Key Facts*. Retrieved January 15, 2024, from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
 17. World Health Organization. (2011). *World Report on Disability*. 350 p. ISBN 978 92 4 068521 5

The Challenges of Inclusive Tourism: A Slovak Study on Travelers with Health Disabilities

Abstract

This study focuses on mapping the needs of individuals with health disabilities in tourism. 78 respondents were reached by an electronic questionnaire distributed via different associations of persons with disabilities. The aim of this study is thus to examine the travel habits and preferences of disabled persons and their special requirements related to tourism participation. The survey reveals that most of the respondents encounter significant barriers in tourism participation due to limited disposable income. Furthermore, the survey identifies several barriers in tourism for individuals with health disabilities, including transportation and accommodation challenges, dietary restrictions, and the necessity for travel assistance. This study underscores the need for more inclusive and accessible tourism services and highlights the respondents' preferences and obstacles included in travel planning. The findings call for a strategic focus on enhancing the tourism experience for individuals with health disabilities through improved accessibility and tailored services.

Key Words: barriers, inclusion, health disabilities, tourism

JEL Classification: J₁₄, L₈₃ Z₃₂.

1. Introduction

The approach of inclusive tourism increasingly recognizes challenges faced by individuals with health disabilities. Despite growing awareness, a significant gap remains in understanding of specific needs and barriers encountered by the segment of persons with disabilities/ disability persons (WHO, 2011). Understanding the range of barriers is therefore crucial for better definition of inclusive tourism as 80 % of disabilities are not visible (European Council, 2021). This study seeks to explore the various factors that hinder or facilitate the participation of individuals with health disabilities in travel and tourism (Pagán, 2012). Based on a comprehensive questionnaire survey and detailed demographic analysis, our research offers an in-depth examination of the travel habits, preferences, and obstacles faced by individuals with a range of health disabilities. We aim to contribute to the discourse on accessible tourism, emphasizing the importance of tailored fit travel experiences and inclusive policy-making. By highlighting the specific needs and barriers experienced by this group, our study advocates for a more inclusive and accessible approach in the tourism industry, ensuring that travel is a possibility for all, irrespective of health limitations.

According to the World Health Organization (2023), an estimated 1.3 billion people experience significant disability. This represents 16% of the world's population. Furthermore, persons with disabilities find inaccessible and unaffordable transportation 15 times more difficult than for those without disabilities. Inclusive tourism widely discussed in scientific literature (Buhalis et al., 2012; Pagán, 2012; Agovino et al., 2017; Scheyvens & Biddulph, 2018; Nyanjom et al., 2018; Cassia et al., 2020; Tlili et al., 2021; Załuska et al., 2022; Duignan et al., 2023; Kalimuthu et al., 2023; Strelnikova et al., 2023; and others) and supported in praxis by various organizations (e.g. GSTC, 2019; UNDP, 2023; European Commission, 2024) is nowadays understood as a basic human right. As declared in Art. 7 of Global Code of Ethics in Tourism (UNWTO, 2020) family, youth, student and senior tourism and tourism for people with disabilities, should be encouraged and facilitated. The aim of this study

is thus to examine the travel habits and preferences of disabled persons and their special requirements related to tourism participation.

2. Methods

To meet the research objective, a questionnaire survey was executed. The participants, representing individuals with health disabilities, were recruited electronically via various associations. A total of 78 individuals completed the survey, among whom only 15 (19.2%) were male. The most prevalent age group was those aged between 41 and 50 years, as detailed in Table 1.

Table 1. **Characteristics of respondents by age**

Age	Abs.	Percent
up to 20	4	5.1
21-30	7	9.0
31-40	22	28.2
41-50	24	30.8
51-60	12	15.4
61-70	6	7.7
70+	3	3.8
Total	78	100.0

Source: own elaboration.

The survey revealed that the respondents most reported a household net income ranging between 1,000 and 2,500 euros (Table 2). Given the average household size of 3 to 4 members, this income range is indicative of a relatively low disposable income, which is identified as a significant barrier to engaging in tourism activities.

Table 2. **Characteristics of respondents by net household income**

Net household income (in €)	Abs.	Percent
up to 500	5	6.4
500-999	11	14.1
1,000-1,499	26	33.3
1,500-2,499	29	37.2
more than 2,500	7	9.0
Total	78	100.0

Source: own elaboration.

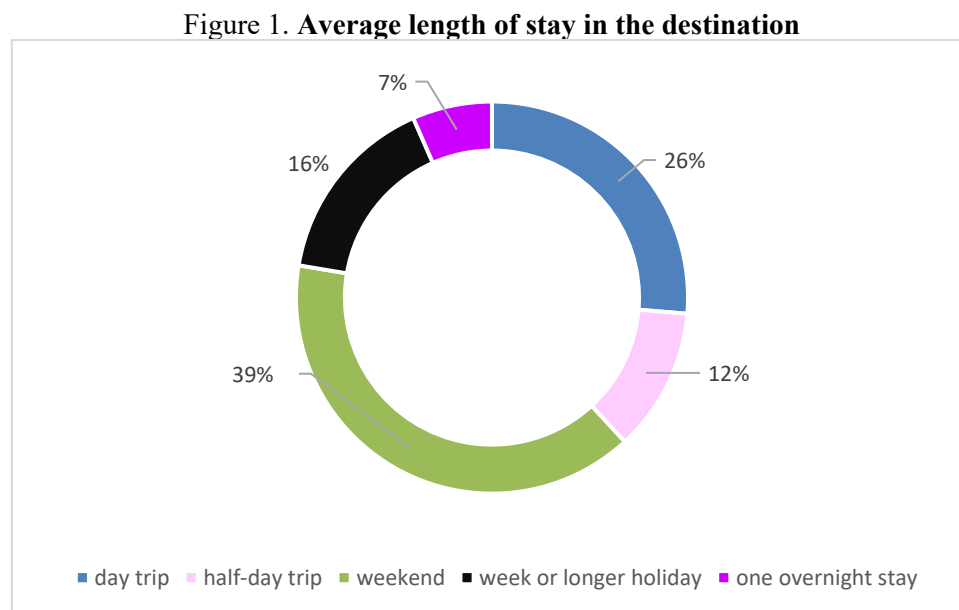
More than half of the respondents (51.3%) indicated that they require assistance while traveling and that they have the status of disability pensioners.

The respondents cope with a wide range of health disabilities, including but not limited to different forms of cerebral palsy, multiple disabilities with both physical and cognitive challenges, and significant sensory impairments such as profound hearing loss. These conditions necessitate customized tourism services. The physical and sensory design of destinations significantly affects the travel feasibility and enjoyment for these individuals. Thus, accessibility is a critical element in travel planning, directly influencing their ability to interact with various environments and activities.

3. Results

Travel Habits and Preferences

The survey indicates varying frequencies of travel among respondents. The majority (53.8%) of the research sample travels occasionally, while 43.6% travel frequently, and only 2.6% do not travel at all. The primary reasons for non-participation in tourism, or a lower frequency of travel, are primarily reduced mobility, which limits the utilization of tourism services, and a lack of financial resources. The duration of these travels also varies, with some preferring day trips (26%), weekend getaways (39%) while others opt for longer stays (16%) (Fig. 1).

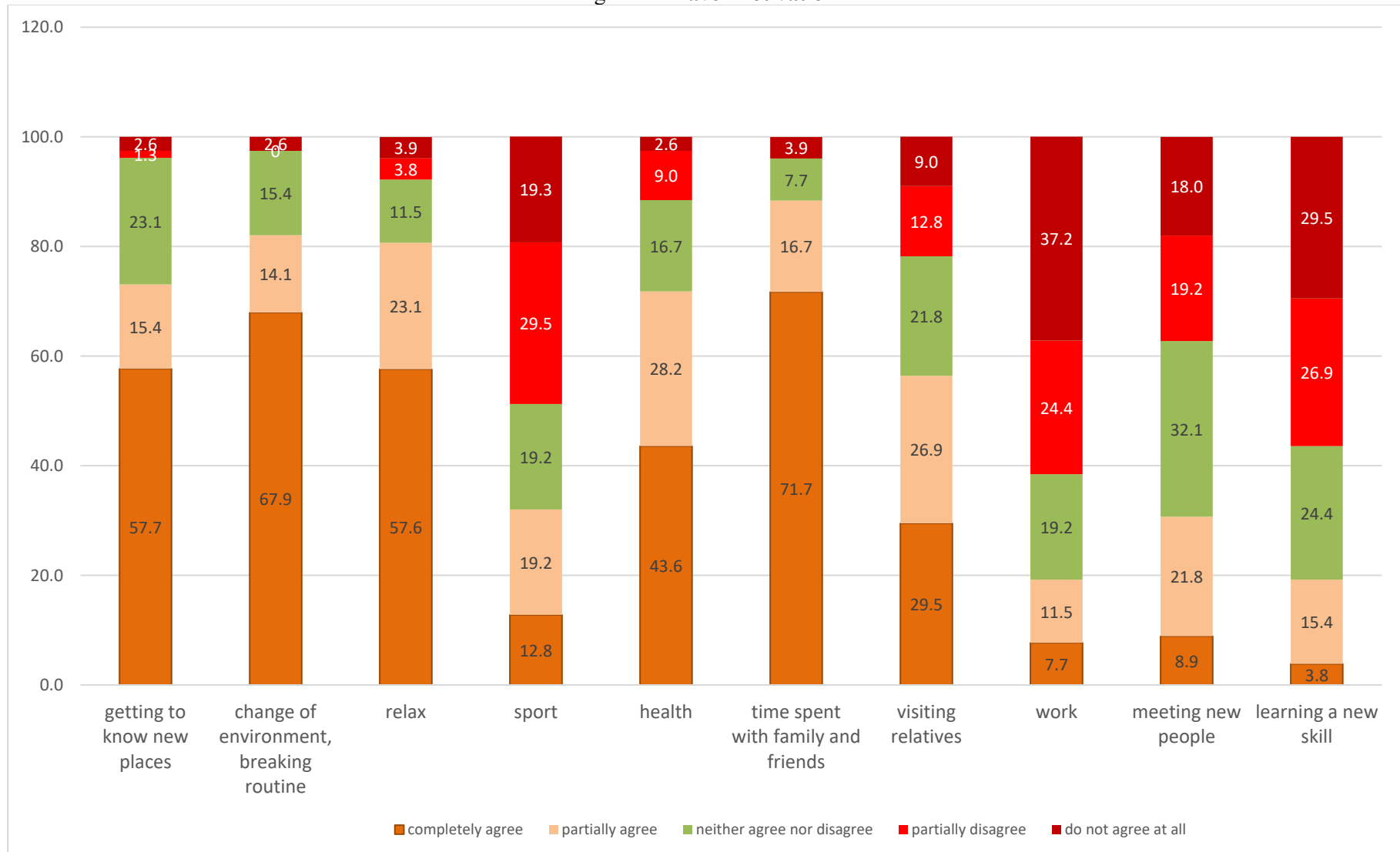


Source: own elaboration.

Travel Motivation

Survey participants travel for various reasons, such as fostering familial and social bonds, breaking from daily routine, seeking new experiences, and enhancing well-being and health. Persons with disabilities are minimally involved in tourism activities like sports, professional development, or skill acquisition. Predominantly, they value quality time with loved ones in novel settings for leisure and recuperation, as indicated in Figure 2.

Figure 2. Travel motivation

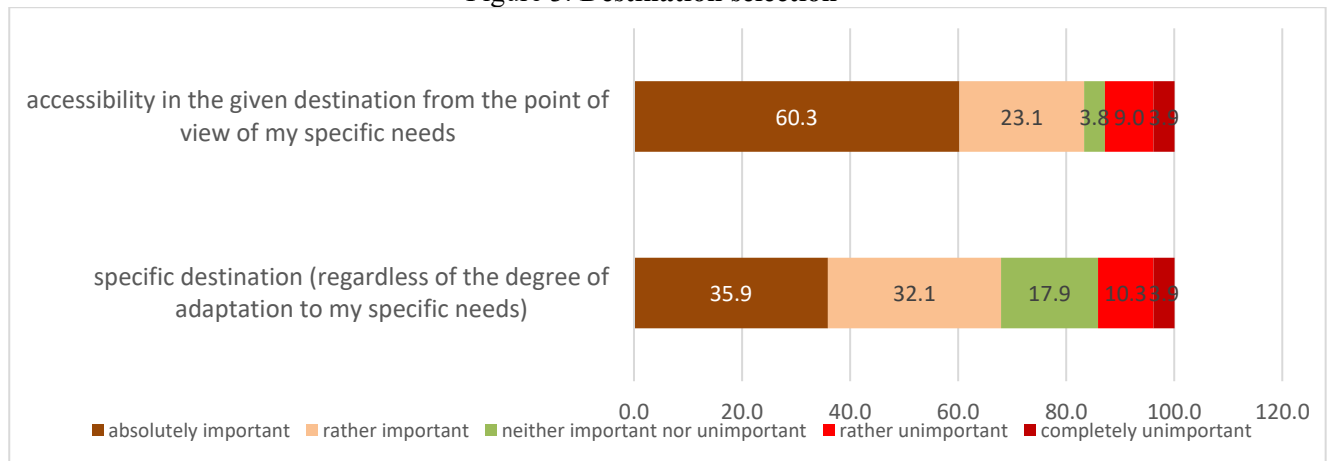


Source: own elaboration.

Destinations Preferences

When selecting tourism destinations, respondents prioritize the extent to which the location is tailored to remove barriers associated with individual limitations, rather than their desire to visit a particular site (Figure 3). This emphasis on accessibility underscores the importance of inclusive design in tourism, which facilitates a wider range of experiences for individuals with varying needs. It reflects a shift in preference towards destinations that prioritize ease of access, thus enhancing the travel experience for people with specific health conditions.

Figure 3. Destination selection



Source: own elaboration.

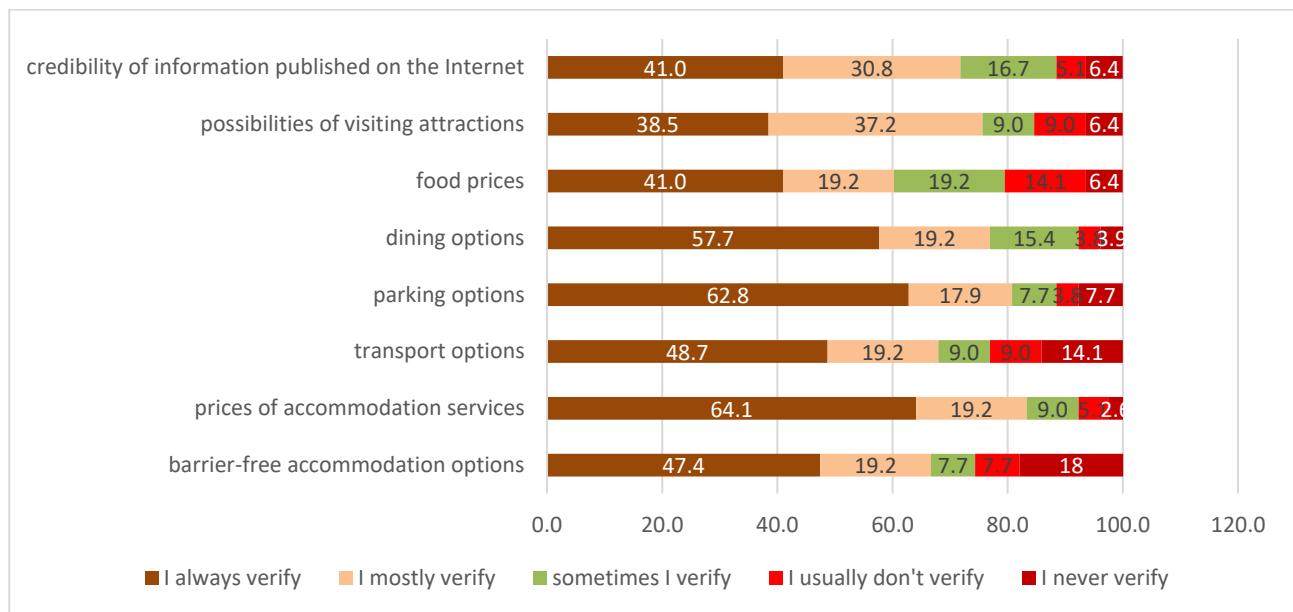
When selecting destinations, an explicit preference emerges for mountainous regions and scenic vistas, alongside a keen interest in cultural and historical buildings including castles, chateaux, museums, and galleries. A parallel preference for tranquil green spaces such as parks, gardens and serene natural settings and rich cultural heritage prevail among respondents preferences.

In the context of information sources for travel planning, the data indicates three primary channels. Firstly, digital travel portals emerge as a pivotal reference point, offering a breadth of details encompassing various destinations. Secondly, social media platforms, notably Facebook and Instagram, serve as a visual and experiential source of inspiration and peer validation for potential travellers. Lastly, the traditional yet dynamic mode of word-of-mouth recommendations from friends and personal networks continues to hold significant position in influencing travel choices. Collectively, these sources form a multifaceted framework that shapes the travel decision-making process of contemporary tourists.

An intriguing preference pattern emerges (Figure 4) within the travel planning of respondents with health disabilities. Contrary to what might be anticipated, these individuals exhibit an increased sensitivity to the pricing of accommodation facilities even before their accessibility features. This inclination could be related to the economic constraints that often accompany experiences of persons with disabilities, thus prioritizing budget considerations in their travel logistics. Despite the apparent importance of accessibility, the pragmatic aspect of affordability takes precedence in the planning phase.

Additionally, information regarding parking and dining options features prominently in their preparatory research. This trend likely stems from a need for logistical ease and convenience, ensuring that mobility around and within the destination is unencumbered and that nutritional needs are satisfied. Such practicalities may significantly enhance the overall travel experience for individuals with disabilities, underscoring the necessity of comprehensive and accessible information.

Figure 4. **Planning a stay at the destination**



Source: own elaboration.

Specific Requirements

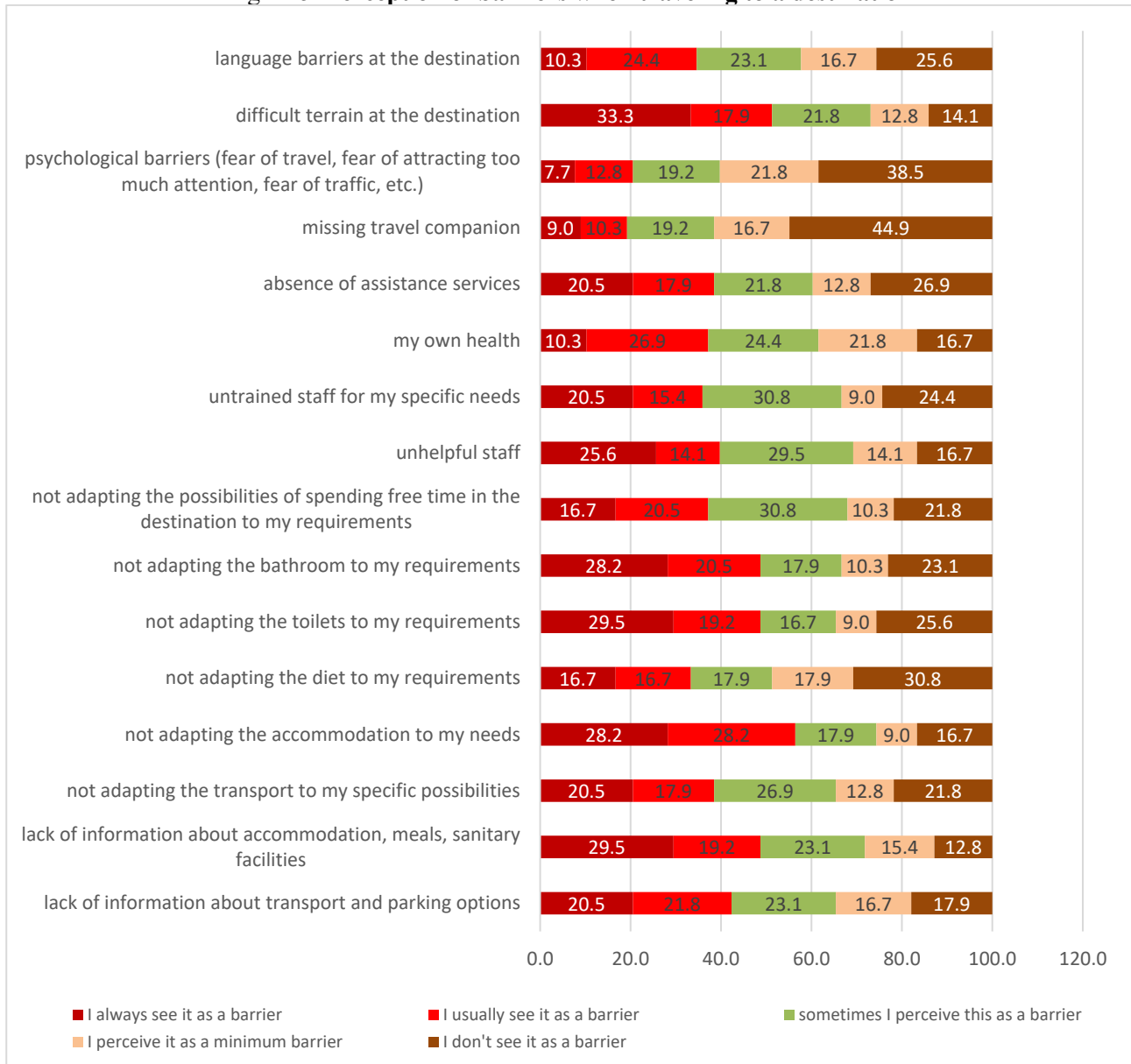
The survey data reveals a spectrum of barriers encountered by respondents with health disabilities when traveling (Figure 5).

The issue of accommodation facilities covers the key challenge in the non-adaptation of physical structures, particularly toilets and bathrooms, to meet the specific needs of individuals with disabilities. The inappropriate accessibility features significantly impacts their comfort and convenience.

Transportation poses another critical barrier; the travel logistics is characterized by a pronounced deficiency in adjustments tailored to various health-related requirements. This shortfall hinders smooth access to and within different means of transport.

In the realm of gastronomy, the survey indicates a frequent disregard for specific dietary needs, with meals often not aligned with individual dietary restrictions. This oversight affects the overall dining experience at destinations. Similarly, the non-adaptability of leisure activities restricts full participation and enjoyment, preventing these individuals from recreational pursuits.

Figure 5. Perception of barriers when traveling to a destination



Source: own elaboration.

The survey further highlights a significant gap in staff training and the provision of necessary assistance services. The lack of adequately trained personnel represents a crucial aspect and support of the unique health-related needs of these travellers.

Physical challenges, such as the terrain of the destinations, coupled with language barriers, add another layer of difficulty to the travel experience. Additionally, psychological factors, including travel-related anxiety, concerns over attracting unwarranted attention, and navigating through traffic, are identified as substantial obstacles.

These insights underscore an urgent need for the tourism industry to adopt a more inclusive approach in planning and implementation. By addressing these identified barriers, the industry can significantly enhance the accessibility and enjoyment of travel experiences for persons with disabilities.

Best Practices

Respondents identified useful practices in addressing health disabilities across various establishments and locations. These exemplars demonstrate effective strategies in enhancing accessibility and support for people with health disabilities:

- *accommodation*. Notable facilities like Svätojánsky Castle in Liptovský Ján (Slovakia) have implemented adaptations such as wheelchair-accessible rooms with specially tailored toilets and showers, setting a benchmark in luxury and accessibility for wheelchair users. Similarly, Hotel Prameň in Dudince (Slovakia) and Terra in Třinec (Czech Republic) stands out for its excellent service and accessible infrastructure;
- *public transport*. In the realm of public transportation, cities like Banská Bystrica (Slovakia) have been lauded for offering free and barrier-free transit, complemented by helpful staff, showcasing an inclusive approach in public conveyance;
- *cultural and recreational spaces*. The Agricultural Museum in Valtice (Czech Republic) and Nedbalka Gallery in Bratislava (Slovakia) are exemplary for their barrier-free access and considerate amenities. Additionally, the Path of Treetop Walk in Bachledka (Slovakia) has been acknowledged for its accessibility features;
- *general accessibility*. The Czech Republic, Zakopane in Poland, Scandinavian countries, and Switzerland are cited for their excellence in accessibility, including highly accessible public transport, accommodations, and wellness facilities with lifts and cable cars;
- *personalized assistance*. Instances of exceptional assistance include the willingness of train staff to aid without a pre-ordered platform and the helpfulness of hotel staff in Rhodes and other Greek destinations in providing airport assistance and accommodating specific needs in hotels and restaurants.

The above-mentioned examples serve as benchmarks for inclusivity and accessibility, offering valuable insights into the travel experiences of individuals with health disabilities.

4. Conclusion

The study findings highlight significant challenges faced by individuals with health disabilities when participating into tourism. The research uncovered the need for enhanced accessibility and inclusivity in tourism services, addressing key barriers such as limited disposable income, transportation and accommodation difficulties, dietary restrictions, and the need for travel assistance. The physical barriers (such as terrain and environment) are strengthened by psychological barriers such as travel-related anxiety. The research results suggest a paradigm shift towards more empathetic and tailored tourism experiences, catering to the unique requirements of this demographic. A strategic approach enhancing the tourism infrastructure and service offerings, emphasizing the importance of accessibility, staff training, and legislative reforms is needed. Implementing these changes will not only improve the travel experience for people with health disabilities but also enrich the broader tourism landscape. The best practice examples named by respondents themselves do not cover a wide range of travel and hospitality services but illustrate the non-existence of adapted offer to this tourism

segment. The study may serve as an illustrative example for future research and policymaking, advocating a more inclusive and accessible tourism industry that accommodates the diverse needs of all travellers.

References

1. Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*. Bristol: Channel View Publications, 408 p. doi: <https://doi.org/10.21832/9781845412548>
2. Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: The role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33(1), 205-221. doi: <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
3. Duignan, M. B., Brittain, I., Hansen, M., Fyall, A., Gerard, S., Page, S. (2023). Leveraging accessible tourism development through mega-events, and the disability-attitude gap. *Tourism Management*, 99:104766, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104766>.
4. European Commission. (2024). *European Commission activities and support measures in the area of accessible tourism for all*. Retrieved January 12, 2024, from <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=21724&langId=en>.
5. European Council. (2021). *Infographic - More accessible products and services for EU citizens*. Retrieved January 12, 2024, from <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/accessibility/>.
6. Global Sustainable Tourism Council. (2019). *How Can Tourism Become More Accessible, Inclusive and Sustainable?* Retrieved January 15, 2024, from <https://www.gstcouncil.org/accessible-inclusive-sustainable-tourism/>
7. Kalimuthu, K. V., Kumaran, V. V., Nathan, T. M, Abdullah, M.-B., Isa, M. B. M. (2023). Role of People with Disabilities (PWDS) Towards the Sustainability of the Tourism Sectors in Malaysia. In *Proceedings of the 10th International Conference on Business, Accounting, Finance and Economics (BAFE 2022)*, Advances in Economics, Business and Management Research. doi: 10.2991/978-2-494069-99-2_25
8. Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675-697. doi: <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>
9. Pagán, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities, *Annals of Tourism Research*, 39(3), p.1514-1537, doi: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.04.005>.
10. Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development, *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609, doi: <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
11. Strelnikova, M., Ivanova, R., Skrobotova, O., Polyakova, I., & Shelopugina, N. (2023). Development of inclusive tourism as a means of achieving sustainable development. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1). doi: <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.273>.
12. Tlili, A., Altinay, F., Altinay, Z., & Zhang, Y. (2021). Envisioning the future of technology integration for accessible hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4460-4482. doi: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0321>
13. United Nations Development Programme. (2023). *Community-Based Tourism For All: Staying Ahead of the Curve with Inclusive Tourism*. Retrieved January 15, 2024, from <https://www.undp.org/thailand/blog/community-based-tourism-all-staying-ahead-curve-inclusive-tourism>.

14. United Nations World Tourism Organization. (2020). *Global Code of Ethics for Tourism. For Responsible Tourism*. Retrieved January 12, 2023 from <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>.
15. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., Grześkowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 19(17):10575. doi: 10.3390/ijerph191710575. PMID: 36078288; PMCID: PMC9518026.
16. World Health Organization. (2023). *Disability Key Facts*. Retrieved January 15, 2024, from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
17. World Health Organization. (2011). *World Report on Disability*. 350 p. ISBN 978 92 4 068521 5



Część 3 / Part 3

Ten część publikacji dotyczy turystyki inkluzywnej, jej definicji oraz porównania z innymi pojęciami, dostarczając przegląd literatury w tej dziedzinie. Autorzy Zygmunt Kruczek, Katarzyna Gmyrek, Danuta Ziżka, Karolina Korbiel i Karolina Nowak badają specyfikę regionu Małopolski, analizują motywy, preferencje i czynniki wpływające na aktywność turystyczną osób niepełnosprawnych oraz oceniają dostępność atrakcji turystycznych i dziedzictwa kulturowego w tym regionie. Studium przypadku koncentruje się na dostępności muzeów w Krakowie. Autorzy analizują również, jak obiekty noclegowe w Małopolsce są dostosowane do potrzeb osób ze specjalnymi potrzebami i przedstawiają konkretne rekomendacje dotyczące poprawy inkluzywności w turystyce w krajach V4. część publikacji ten dostarcza kompleksowego spojrzenia na wyzwania i możliwości w turystyce inkluzywnej oraz oferuje praktyczne zalecenia dotyczące poprawy dostępności usług turystycznych dla osób niepełnosprawnych.

This part addresses inclusive tourism, its definition, and comparison with other concepts, providing a literature review in this field. Authors Zygmunt Kruczek, Katarzyna Gmyrek, Danuta Ziżka, Karolina Korbiel a Karolina Nowak explore the specifics of the Małopolska region, analyze the motives, preferences, and factors influencing the tourist activity of people with disabilities, and assess the accessibility of tourist attractions and cultural heritage in this region. A case study focuses on the accessibility of museums in Krakow. The authors also examine how accommodation facilities in Małopolska are adapted for people with special needs and offer specific recommendations for improving inclusivity in tourism in the V4 countries.

The part provides a comprehensive view of the challenges and opportunities in inclusive tourism and offers practical recommendations for enhancing the accessibility of tourist services for people with disabilities.

Chapter 8

Turystyka włączająca; próba zdefiniowania i porównania z innymi pojęciami. Recenzja literatury

Abstract

Rozdział ten zawiera próbę zdefiniowania pojęcia “turystyka inkluzywna”. Autorzy dokonali przeglądu literatury problemu z wykorzystaniem narzędzi bibliometrycznych platformy Scopus i Web of Science oraz przeprowadzili, w oparciu o zidentyfikowane w literaturze definicje, analizę zakresu pojęcia turystyka inkluzywna. Porównano zakres pojęcia turystyka inkluzywna z innymi pokrewnymi terminami, takimi jak turystyka społeczna, dostępna, odpowiedzialna, zrównoważona, integracyjna, bez barier. Wyniki tej analizy przedstawiono w formie tabeli oraz uwzględniono we wnioskach końcowych.

Key Words: inclusion, inclusive tourism, accessible and responsible tourism, sustainability tourism

JEL Classification: Z₃₂, Q₀₁, Z₃₉

1. Introduction

Turystyka inkluzywna oznacza udostępnianie i wykorzystywanie przestrzeni, społeczności, obszarów, gościnności, usług, żywności, ścieżek i mobilności dla wszystkich, przyczyniając się w ten sposób do dobrobytu społecznego i ogólnej wartości ekonomicznej. Oznacza uszczęśliwianie ludzi, pozwalając wszystkim, bez wyjątków, cieszyć się pięknem atrakcji turystycznych i dając możliwość realizacji różnych aktywności turystycznych (Minnaert, Maitland & Miller 2011).

Rozwój turystyki inkluzywnej ma na celu nie tylko poszerzenie dostępu do konsumpcji, produkcji i podziału korzyści w istniejących obiektach turystycznych, ale także ponowne narysowanie mapy turystycznej w celu stworzenia nowych miejsc doświadczeń i interakcji (Scheyvens & Biddulph, 2017). Turystyka inkluzywna obejmują wiele różnych podmiotów w różnych środowiskach, starających się poszerzyć krąg osób zaangażowanych w tworzenie turystyki, konsumpcję turystyki i czerpanie korzyści z turystyki. W wielu przypadkach inicjatywy te obejmują kwestionowanie istniejących obszarów geograficznych turystyki.

Włączenie jest jednym z celów zrównoważonego rozwoju, sformułowanego przez Organizację Narodów Zjednoczonych (SDGs), w których znajduje się zapis „*Many people are excluded from development because of their gender, ethnicity, age, sexual orientation, disability or poverty... Development can be inclusive – and reduce poverty – only if all groups of people contribute to creating opportunities, share the benefits of development and participate in decision-making*” (UNDP 2016).

Turystyce inkluzywnej może być mylona z wyjazdami „all inclusive”, to jest takich w ramach których turyści płacą z góry biura podróży za pakiet obejmujący koszty przelotów, transferów, zakwaterowania, posiłków i wycieczek w zagraniczne miejsce docelowe. W rzeczywistości turystyka all inclusive często oferuje przeciwieństwo tego, co postrzegamy jako turystykę inkluzywną. Przez ostatnie dwie, trzy dekady socjologowie krytykowali kurorty typu all-inclusive, ponieważ prowadzą one do tworzenia enklaw, które są poza zasięgiem miejscowej ludności, ograniczają możliwości czerpania korzyści przez lokalnych przedsiębiorców ze sprzedaży towarów lub usług turystom oraz skutkują wysokim poziomem wydatków turystycznych, wpływy z których trafiają do zagranicznych

sieci hotelowych i biur podróży (Britton 1982; Gibson 2009; Scheyvens 2011, Dilemans 2011). Enklawowe przestrzenie turystyczne z produktami all inclusive mogą okazać się all-exclusive dla rozwijających się społeczności lokalnych” (Saarinen 2017, s. 425, Cukier 2011).

Uważa się, że rozwój turystyki stwarza wyjątkową okazję do budowy inkluzywnych modeli biznesowych (IB). Turystyka może tworzyć miejsca pracy i możliwości generowania dochodów w ramach ekspansywnego łańcucha wartości (Chakravorti, Macmillan, & Siesfeld 2014). Jednak aby ten wzrost wywarł znaczący i trwały wpływ na lokalne społeczności, należy wdrożyć innowacyjne modele biznesowe sprzyjające włączeniu społecznemu, które umożliwią osobom o niskich dochodach lepsze zatrudnienie i możliwości w zakresie przedsiębiorczości i katalizują bardziej systemowe skutki redukcji ubóstwa (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, 2016)

Cel: zdefiniowanie terminu „turystykę inkluzywną” i porównanie do innych koncepcji społecznie i ekonomicznie korzystnego rozwoju turystyki, takich jak np. turystyka społeczna, odpowiedzialna, integracyjna, dostępna, dla wszystkich. Termin ten może stanowić wartość dodaną do wiedzy o turystyce, pozwala zrozumieć dążenie do wyraźnego przezwyciężenia tendencji do wykluczenia w turystyce i zapewnienia uczestnictwa w turystyce szerszej grupy beneficjentów czerpiących z niej korzyści.

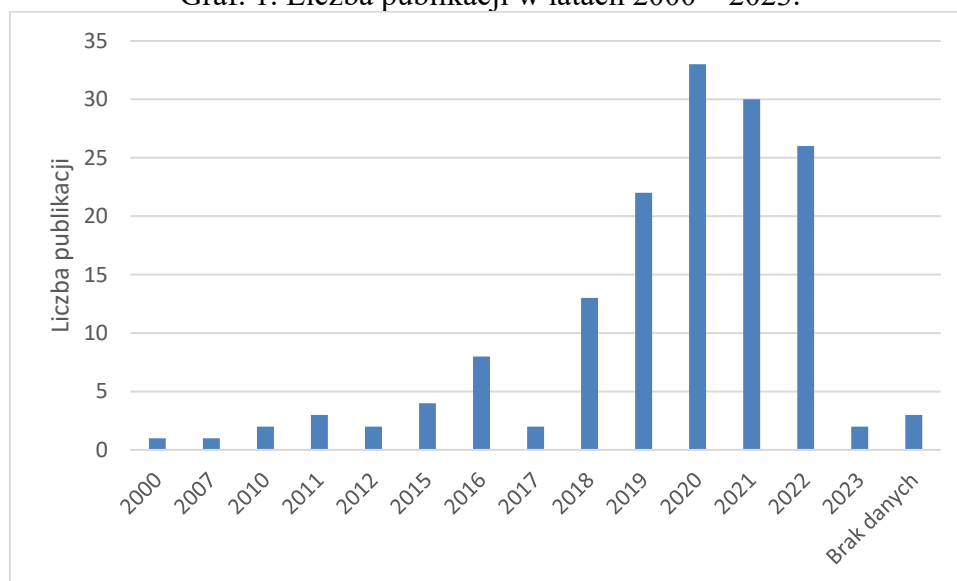
Metody:

Praca oparta jest na analizie materiałów zebranych metoda desk research. Przegląd literatury fachowej zrealizowano z wykorzystaniem narzędzi bibliometrycznych platform Web of Science oraz Scopus. Uzyskane definicje poddano analizie zakresów pojęć zaprezentowano w formie tabelarycznej.

2. Literature review

Badania bibliometryczne zostały przeprowadzone w marcu 2023 roku. Wykorzystano zasoby baz Scopus i Web of Science. Wpisano hasło „inclusive tourism”. Zawężono kryteria wyszukiwania do tematu, abstraktu i słów kluczowych. Baza Web of Science – 120 wyników wyszukiwania, Scopus – 125 wyników wyszukiwania. Wyszukane dane z obu baz połączono w jednolitą kolekcję za pomocą narzędzia Zotero, następnie usunięto duplikujące się wyniki. Kolejno, po przeanalizowaniu abstraktów usunięto artykuły, których tematyka okazała się nie odpowiadać zagadnieniom turystyki inkluzywnej (były to artykuły przede wszystkim dotyczące turystycznych pakietów „all-inclusive”). Ostatecznie otrzymano **bazę 152 artykułów**, które zostały poddane dalszej analizie.

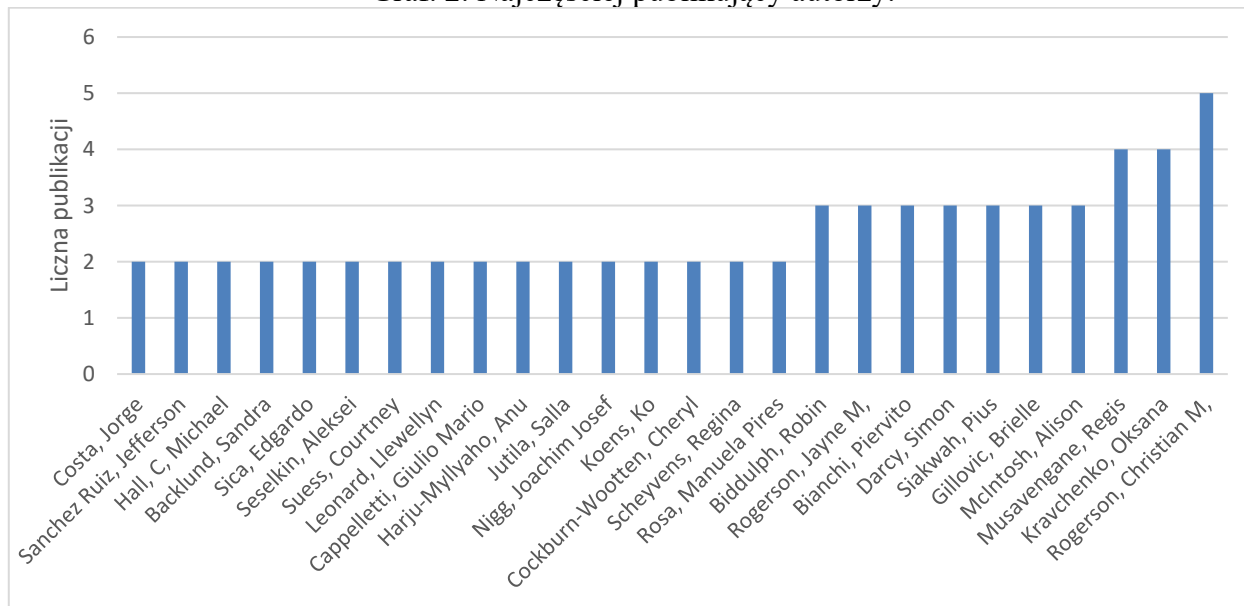
Graf. 1. Liczba publikacji w latach 2000 – 2023.



Źródło: opracowanie własne

Analizowane publikacje w znacznej większości posiadały kilku autorów, łącznie – 357 nazwisk, z czego zaledwie 26 osób opublikowało więcej niż 1 artykuł.

Graf. 2. Najczęściej publikujący autorzy.

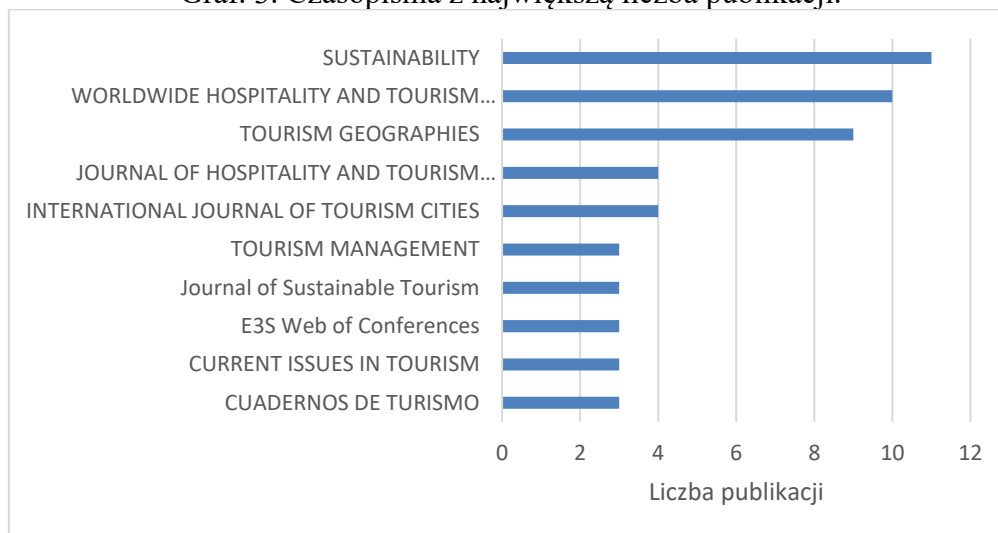


Źródło: opracowanie własne

Zdecydowanie dominują w badanym zbiorze artykuły, bo jest ich 124, pojawiają się też materiały konferencyjne (16), książki i rozdziały w książkach (po 6 pozycji). Czasopismami najczęściej

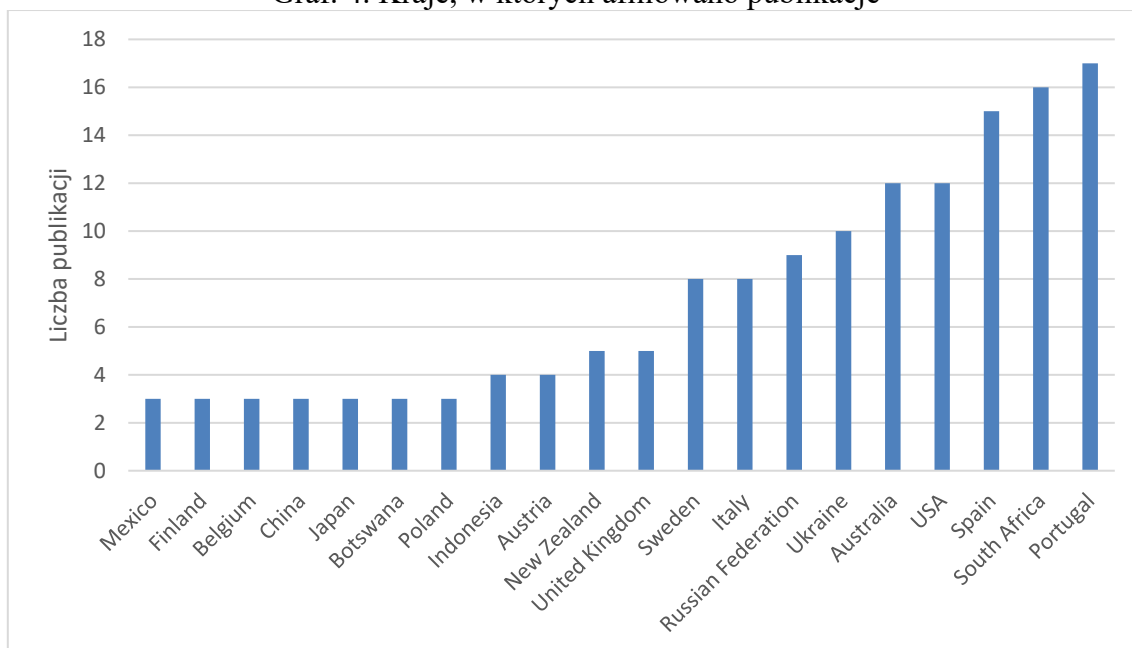
publikującymi artykuły z zakresu turystyki inkluzywnej okazały się Sustainability, Worldwide Hospitality and Tourism oraz Tourism Geographies (Graph 3).

Graf. 3. Czasopisma z największą liczbą publikacji.



Źródło: opracowanie własne

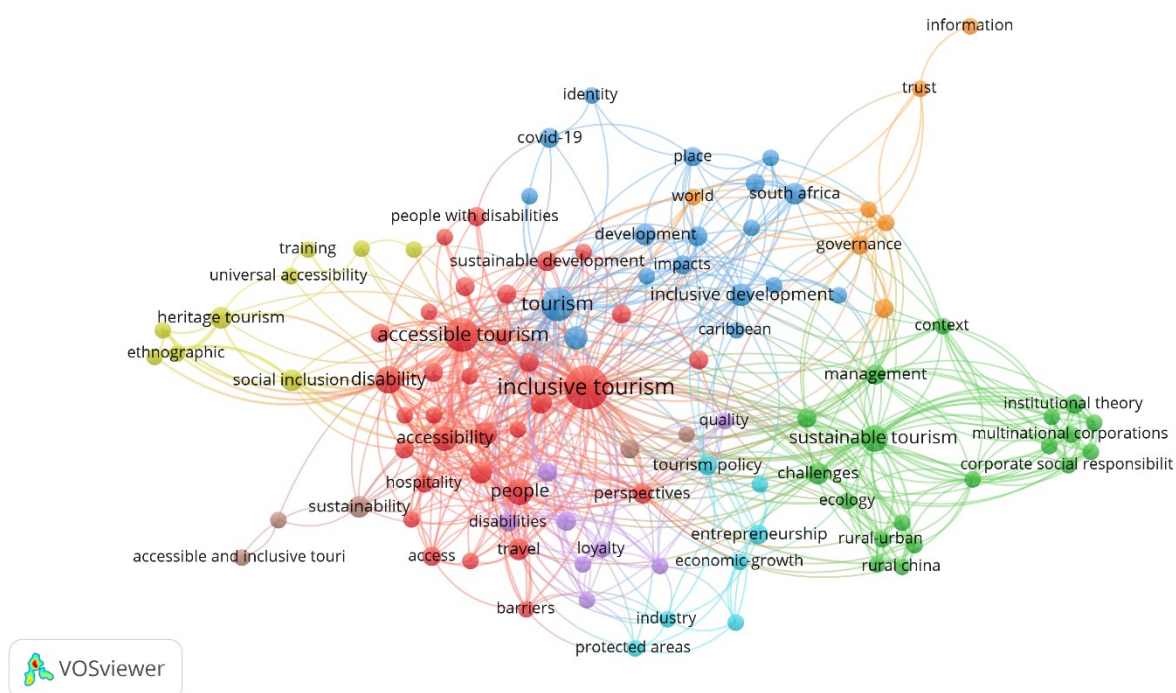
Graf. 4. Kraje, w których afiliowano publikacje



Źródło: opracowanie własne

Wykorzystując oprogramowanie VOSviewer version 1.6.19 przeprowadzono analizę słów kluczowych powiązanych z turystyką inkluzywną. Zidentyfikowano 570 słów, do sieci powiązań (Graph 4) wybrano te, które pojawiły się minimum 2 razy (łącznie 106 słów). Najczęściej pojawiają się takie słowa jak: accessibility, accessible tourism, tourism, sustainable development, inclusive development, people, disability, sustainable tourism.

Graf. 5. Powiązania słów kluczowych z inclusive tourism



Źródło: opracowanie własne

Od lat 70. XX wieku turystyka była szeroko krytykowana przez naukowców za to, że jest ekskluzywna, to znaczy zdominowana przez wielonarodowe interesy, dostępna głównie dla członków krajowych i globalnych elit, wyzyskująca lokalną ludność i zasoby oraz prowadząca do zależności (Sotheary 2016; Dielemans 2011).

Koncepcja rozwoju turystyki inkluzywnej pojawiają się pod koniec pierwszej dekady XXI w. O tym, że korzyści czerpane z wyjazdów turystycznych nie są dostępne dla wszystkich pisali m.in. (Gibson 2009, s. 1280; Harrison 1992; Jamal & Camargo 2014).

Początkowo turystykę inkluzywną kojarzono z konsumpcją turystyczną, gdzie każdy powinien cieszyć się turystyką (turystyką dla wszystkich). W tym rozumieniu Münch i Ulrich (2011) zdefiniowali turystykę inkluzywną jako koncepcję turystyczną, która oferuje zajęcia rekreacyjne dla wszystkich jednostek, niezależnie od takich uwarunkowań jak ograniczenia fizyczne, wiek i inne które mogą przeszkadzać w realizacji aktywności turystycznych. Rozszerzenie udziału zmarginalizowanych społeczności gospodarzy w rozwoju destynacji turystycznych leży u podstaw koncepcji turystyki inkluzywnej. Według Scheyvensa i Biddulpha (2018) turystyka inkluzywna to koncepcja zmiany w turystyce, która podkreśla zaangażowanie zmarginalizowanych społeczności w proces produkcji i konsumpcji turystyki, a także etyczną dystrybucję korzyści turystycznych. Ponadto dla zrównoważonego rozwoju branży turystycznej na danym obszarze udział społeczności jest koniecznością (Gursoy i in., 2010). Turystyka inkluzywna łączy się z innymi koncepcjami turystyki zrównoważonej, takimi jak turystyka dostępna, sprzyjająca ubogim, społeczna, społeczna i odpowiedzialna. Scheyvens & Biddulph (2018) podjęli próbę zdefiniowania pojęcia turystyki inkluzywnej oraz porównali jej zakres z pojęciem turystyki dostępnej i zrównoważonej. Ich zdaniem koncepcja turystyki inkluzywnej koncentruje się również na trzech aspektach turystyki

zrównoważonej: gospodarce, w której korzyści ekonomiczne rozwoju turystyki powinny być dobrze rozdzielone wśród zmarginalizowanych społeczności; zaangażowanie społeczności w planowanie rozwoju turystyki; oraz etyczne działania związane z produkcją i konsumpcją, które koncentrują się na zrównoważeniu środowiskowym. Bakker i in., (2020) zdefiniowali aspekty zrównoważonej turystyki w koncepcji turystyki inkluzywnej, identyfikując trzy filary wzrostu inkluzywnego opartego na turystyce, a mianowicie:

1. Wzrost możliwości turystycznych. Polega na tworzeniu korzyści z rozwoju turystyki dla społeczności w miejscu docelowym. Bakker (2019) wyjaśnił, że ten filar ma na celu zwiększenie wielkości i wartości możliwości zatrudnienia i przedsiębiorczości w branży turystycznej;
2. Równy dostęp do możliwości turystycznych. Filar ten koncentruje się na równym dostępie do korzyści płynących z rozwoju turystyki. Baker (2019) wyjaśnił, że ten filar umożliwia decydentom tworzenie unikalnych programów, dzięki czemu społeczności mają równe szanse w dostępie do korzyści turystycznych,
3. Zrównanie wyników z możliwościami turystycznymi. Filar koncentruje się na uczciwych wynikach turystycznych dla społeczności. Baker (2019) wyjaśnia, że ten filar zapewnia brak różnic w wynagrodzeniach i usługach zdrowotnych, w odniesieniu do osób o różnych cechach (religię, płeć, cechy indywidualne).

Współcześnie pojawia się inkluzywne podejście biznesowe będące dominującym wątkiem w dyskusjach donatorów pomocy i banków rozwoju. Według Bakker i Messerli (2017) wzrost sprzyjający włączeniu społecznemu opiera się na perspektywie długoterminowej programu zwiększania możliwości zatrudnienia i wielkości gospodarki, a nie tylko redystrybucji zasobów wśród ubogich. Autorzy ci uważają, że koncepcja wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu jest bardziej obiecująca dla sektora turystycznego niż turystyka sprzyjająca ubogim (PPT). Choć niewielu badaczy zajmujących się turystyką przetestowało pojęcie wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu kierowanemu przez turystykę, badania w zatoce Ha Long w Wietnamie dowodzą, że pomimo szybkiego rozwoju turystyki na tym obszarze to turystyka wcale nie przyczyniła się do wzrostu gospodarczego sprzyjającego włączeniu społecznemu (Hampton, Jeyacheya & Long 2017). Do podobnych wniosków dochodzi Robin Biddulph (2017) w badaniach przeprowadzonych w Siem Reap w Kambodży.

Warto zauważyć, że inkluzywne podejście biznesowe wspiera neoliberalny model wzrostu gospodarczego, który zakłada, że włączenie biednych do gospodarki rynkowej jest bezpośrednią drogą wyjścia z ubóstwa (Goodwin 2009). Ogranicza się do wymiaru gospodarczego i nie jest powiązany z programem politycznym, takim jak wysiłki na rzecz przezwyciężenia nierówności strukturalnych, które stanowią barierę dla rozwoju ubogich. Wskazują na to poglądy wielu naukowców, którzy dostrzegają wady tego podejścia (Blowfield & Dolan; 2014; Kumi, Arhin & Yeboah, 2014; Marques & Utting, 2010).

Pojawiła się też szersza, bardziej holistyczna perspektywa „rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu”, zgodna z definicją UNDP: *Ludzie są wykluczeni z rozwoju ze względu na płeć, pochodzenie etniczne, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność lub ubóstwo. Rozwój może sprzyjać włączeniu społecznemu – i ograniczać ubóstwo – tylko wtedy, gdy wszystkie grupy ludzi przyczyniają się do tworzenia szans, dzielą się korzyściami płynącymi z rozwoju i uczestniczą w podejmowaniu decyzji.* (www.undp.org). Lawson (2010) rozwija ta tezę, argumentując, że rozwój sprzyjający włączeniu społecznemu wymaga zrozumienia rozwoju gospodarczego jako nierozzerwalnie osadzonego w miejscu, polityce i społeczeństwie. Swoją krytykę Raportu o Rozwoju Społecznym z 2009 roku kończy stwierdzeniem, że „Rozwój włączający zaczyna się od

zakorzenionej konceptualizacji rozwoju gospodarczego, która opiera się na etycznej trosce o ludzi, a nie tylko wzrostu” (Lawson, 2010, s. 359). Podczas gdy pojawia się pogląd, że wzrost gospodarczy jest niezbędny dla rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu w ramach celów zrównoważonego rozwoju ogólnie istnieje szersza perspektywa rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu niż ta, którą można znaleźć w podejściach skoncentrowanych na biznesie. Z celami zrównoważonego rozwoju wiążą się powiązane cele rozwoju społecznego, w tym wzmacnianie godności ludzkiej i przewyższanie nierówności (Butler & Rogerson 2016; Salazar 2012).

Turystyce zarzuca się jej ekskluzywny charakter, polegający na stwarzaniu warunków dla uprzywilejowanego klas do podróżowania i spędzania czasu wolnego w „innych” miejscach, generując zyski szczególnie dla dużych firm i tworząc ekskluzywne enklawy dla bogatych, podczas gdy możliwości rozwoju związane z turystyką nie są otwarte dla tych, którzy są biedni i zmarginalizowani (Gibson 2009, s. 1280; Harrison 1992; Jamal & Camargo 2014). Koncepcja rozwoju turystyki inkluzywnej może pomóc nam myśleć konstruktywnie i krytycznie o sposobach podejścia do turystyki, tak aby mogła ona zapewnić holistyczny zakres korzyści i prowadzić do bardziej sprawiedliwych i trwałych wyników (Scheyvens & Biddulph, 2017).

Rozwój sprzyjający włączeniu społecznemu jest zatem koncepcją holistyczną, wykracza poza średnie społeczne czy kontekst jego wpływu na poszczególne grupy, ale interesuje się tym, czy zmarginalizowane grupy poprawiają swój ogólny udział w dobrobycie, na przykład zmniejszając przepaść między biednymi a resztą społeczeństwa (Rauniyar & Kanbur 2010). Takie rozumienie znaczenia rozwoju inkluzywnego pozwala nam rozszerzyć zakres rozwoju turystyki inkluzywnej poza kryteria ekonomiczne i celowo odwrócić ją od pojęć „biznesu inkluzywnego” i „turystyki all inclusive”.

W dziejach zorganizowanej turystyki socjalnej można bez trudu zaobserwować zjawisko stopniowego poszerzania kręgu jej beneficjentów: począwszy od rodzin o niskich dochodach, poprzez osoby niepełnosprawne (a i w związku z tym w jakimś wymiarze społecznie wykluczone) aż po objęcia nimi grup osób w trudnej sytuacji życiowej (np. uchodźców) i grup defaworyzowanych lub dyskryminowanych w danym społeczeństwie (Mikos v. Rohrscheidt 2021, s. 22-27).

3. Wyniki

Próba zdefiniowania turystyki inkluzywnej

Niewielu badaczy łączy „turystykę” i „rozwój sprzyjający włączeniu społecznemu”, dlatego celem poniższej przedstawionej dyskusji jest przedstawienie różnych wymiarów tego pojęcia.

Punktem wyjścia jest próba zdefiniowania tego zjawiska i przyjęcie założenia, że jest to:

Turystyka w której zmarginalizowane grupy są zaangażowane w etyczną produkcję lub konsumpcję turystyki i dzielenie się korzyściami z niej płynącymi.

Oznacza to, że coś można uznać za turystykę inkluzywną tylko wtedy, gdy zmarginalizowane grupy są zaangażowane w etyczną produkcję tego czegoś lub są zaangażowane w etyczną jego konsumpcję, i w obu przypadkach grupy zmarginalizowane dzielą się korzyściami. To, kto jest marginalizowany, różni się w zależności od miejsca, ale może to obejmować osoby bardzo biedne, mniejszości etniczne, kobiety i dzieci, osoby niepełnosprawne i inne grupy, którym brakuje władzy i/lub głosu. Etyczna produkcja i konsumpcja to kluczowy element definicji turystyki integracyjnej, obejmujący odpowiedzialność za innych ludzi i za środowisko. Pod względem „transformacyjnym”, może to oznaczać zajęcie się nierównością, przewyższanie separacji różnych grup żyjących w różnych

miejscach, kwestionowaniem stereotypów lub uogólnionych historii oraz otwarcie ludzi na zrozumienie sytuacji mniejszości

W kategoriach społecznych włączenie pociąga za sobą dwa zestawy kluczowych pytań: 1. kto jest włączony (i wykluczony) oraz 2. na jakich warunkach są oni włączeni?

Dyskusja na temat włączenia nigdy nie będzie odpowiednia, jeśli dotyczy tylko jednego przypadku lub grupy. Podobnie, jeśli wąska grupa interesariuszy jest włączana w sposób symboliczny, aby stworzyć wrażenie postępu, lub jeśli niektóre osoby zmarginalizowane są uwzględniane, ale w sposób powierzchowny. Jest to zdaniem Marquesa i Uttinga (2010), raczej poprawa niż transformacja.

W koncepcji turystyki inkluzywnej zawarte są następujące komponenty

- Pokonywanie barier utrudniających grupom w niekorzystnej sytuacji dostęp do turystyki jako producentów lub konsumentów,
- Ułatwianie autoreprezentacji tym, którzy są marginalizowani lub uciskani, aby ich historie mogły być opowiadane, a ich kultura reprezentowana w sposób, który ma dla nich znaczenie.
- Kwestionowanie dominujących relacji władzy,
- Poszerzenie kręgu osób współtworzących decyzje dotyczące rozwoju turystyki,
- Stwarzanie możliwości zaistnienia nowych miejsc na turystycznej mapie,
- Zachęcanie do uczenia się, wymiany i obopólnie korzystnych relacji, które promują zrozumienie i szacunek między „gospodarzami” a „gośćmi”.

Graph 6. Components of inclusive tourism (source: Scheyvens & Biddulph, 2018 s. 594)



(source: Scheyvens & Biddulph, 2018 s. 594)

Z analitycznego punktu widzenia elementy te tworzą zatem ramy pojęciowe, stopień, w jakim rozwój turystyki ma charakter inkluzywny, można ocenić pod kątem osiągnięć w odniesieniu do tych siedmiu elementów. Wcześniej jednak szczegółowo omawiamy, w jaki sposób koncepcja rozwoju turystyki inkluzywnej opiera się i różni się od pokrewnych terminów w nauce i praktyce turystycznej.

Analiza porównawcza zakresu pojęcia turystyka inkluzywna z innymi pokrewnymi terminami

Przekonania, że turystyka może zostać ulepszona, a także, że turystyka może działać jako czynnik poprawy dla szerszego społeczeństwa, dały początek wielu koncepcjom, głoszonym przez naukowcom, a wdrażanym w różnym stopniu przez praktyków. Niektóre z nich, jak np. Koncepcja odpowiedzialnej turystyki i ekoturystyki, są częścią głównego nurtu praktyki i są znane wielu konsumentom i producentom turystyki. Odpowiedzialna turystyka to każda forma turystyki, która przynosi korzyści i można ją „spożywać” w odpowiedzialny sposób [Goodwin 2022, s. 1]. Z analizowanego określenia można wywnioskować, że są to nie tylko korzyści dla lokalnych mieszkańców (i poprawa dobrostanu społeczności przyjmujących), ale również korzyści w postaci bezpiecznej podróży i bezpiecznego zwiedzania oraz wypoczyniania dla turystów. Bardziej rozpoznawalne dla naukowców i decydentów są takie formy jak turystyka socjalna czy turystyka ludzi ubogich (PPT). Inne zajmują się mniejszymi niszami, takimi jak turystyka na rzecz pokoju i turystyka oparta na społeczności. Natomiast Sica i in. (2021) prezentują turystykę inkluzywną jako podejście integracyjne i partycypacyjne, które urzeczywistnia koncepcję zrównoważonej turystyki. Terminy te przedstawiono w Tabeli 1. zwracając uwagę na ich kluczowe elementy i to, co odróżnia turystykę inkluzywną od nich.

Tabela 1. Rozróżnienie między turystyką inkluzywną a innymi pokrewnymi formami turystyki.

Termin	Podobieństwa z turystyką inkluzywną	Turystyka inkluzywna jest inna, ponieważ
Turystyka dostępna	Skupia się na dostępie do turystyki w różny sposób osób niepełnosprawnych jako konsumentów turystyki	Turystyka inkluzywna oznacza szeroki dostęp do konsumpcji i produkcji usług turystycznych, realizowane przez wszelkie formy ludzi zmarginalizowanych
Turystyka ubogich (PPT)	Koncentruje się na zwiększaniu udziału osób ubogich w korzyściach z turystyki	Turystyka inkluzywna koncentruje się na aspektach ekonomicznych i społecznych włączenie ubogich i innych marginalizowanych grup,
Turystyka socjalna	Koncentruje się na zwiększaniu dostępu osób zmarginalizowanych jako konsumentów turystyki	Turystyka inkluzywna koncentruje się również na poszerzaniu dostęp osób zmarginalizowanych, ale zarówno producentów jak i konsumentów turystyki oraz decydentów.
Turystyka oparta na społeczności	Koncentruje się na wzmacnieniu i rozwoju członków społeczności jako producentów turystyka	Turystyka inkluzywna jest zainteresowana tymi rzeczami, ale nie tylko na poziomie społeczności; skupia się na wszystkich formach i skalach turystyki
Turystyka odpowiedzialna	Koncentruje się na turystyce etycznej, z głównym zainteresowaniem poprawą warunków, na jakich odbywa się turystyka	Turystyka inkluzywna nie skupia się na środowisko, które można znaleźć w odpowiedzialnej turystyce, i jest bardziej skoncentrowany na jakości relacji i wzmacnienie gospodarzy

Turystyka integracyjna	Polega na współuczestnictwie osób niepełnosprawnych i reszty społeczeństwa	Turystyka inkluzyjna nie ogranicza się tylko do zespolenia i zharmonizowania zbiorowości społecznej, ale umożliwienia realizacji takich samych aktywności przez wszystkich beneficjentów
Turystyka bez barier	Umożliwia wszystkim prosty, intuicyjny i bezpieczny dostęp, zwiększa komfort, atrakcyjność oraz jakość ofert i usług turystycznych	Turystyka inkluzyjna nie ogranicza się tylko do fizycznego udostępniania oferty turystycznej
Turystyka dla wszystkich	Każda osoba, bez względu na swoją niepełnosprawność, powinna mieć możliwość podejmowania różnych aktywności turystycznych.	Turystyka inkluzyjna nie koncentruje się jedynie na osobach z niepełnosprawnościami, uwzględnia również inne grupy beneficjentów
Turystyka zrównoważona	Ma na celu zminimalizowanie negatywnego wpływu turystyki na środowisko naturalne oraz kulturę lokalną, przy jednoczesnym generowaniu możliwości zatrudnienia dla lokalnych mieszkańców.	Turystyka inkluzyjna nie koncentrują się na zrównoważeniu środowiskowym, dotyczy korzyści dla zmarginalizowanych społeczności zarówno konsumentów jak i producentów usług turystycznych

Zródło: Scheyvens & Biddulph 2017, uzupełnienie i opracowanie własne

Zgodnie z definicją Komisji Gospodarczo-Społecznej Narodów Zjednoczonych ds. Azji i Pacyfiku UNESCAP, turystyka dostępna znana jest także pod pojęciami: turystyka powszechna, turystyka włączająca, a niektórych krajach, np. w Japonii, turystyka bez barier. Taka forma turystyki oznacza tworzenie ofert turystycznych i dawanie możliwości podróżowania, które są dostępne dla wszystkich ludzi, z lub bez upośledzeń ruchowych, słuchowych, wzrokowych, umysłowych, poznawczych lub intelektualnych, a także dla osób starszych i dla osób z czasową niepełnosprawnością (Michopoulou, Darcy, Ambrose & Buhalis 2015).

“Accessible tourism is a form of tourism that involves collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments. This definition adopts a whole of life approach where people through their lifespan benefit from accessible tourism provision. These include people with permanent and temporary disabilities, seniors, obese, families with young children and those working in safer and more socially sustainably designed environments” (UNESCAP 2009).

W Polsce przykładem turystyki ukierunkowanej na inkluzję społeczną, jest funkcjonowanie wielu spośród podmiotów ekonomii społecznej, czyli organizacji non profit prowadzących działalność gospodarczą pożytku publicznego (Nowak 2021, s. 125). Aktywność w obszarze organizacji turystyki (którą – zwykle jako gestorzy usług i kreatorzy doświadczeń podejmuje znaczący odsetek takich przedsiębiorstw) najłatwiej zauważyć w obszarach o znaczącej skali ruchu turystycznego: przykładowo spółdzielnie socjalne świadczą usługi noclegowe i gastronomiczne, zatrudniając do tego osoby zagrożone wykluczeniem społecznym lub znajdujące się w trudnym położeniu sytuacji na

rynku pracy. Z kolei celem przedsięwzięć podejmowanych przez te podmioty i mających postać produktów turystycznych bywa ograniczanie skali bezrobocia w danej społeczności (w tym dotyczącego samych członków) oraz przełamywanie społecznego wykluczenia, jednak w kreowanych programach takich produktów znajdują się komponenty zorganizowanych przeżyć dziedzictwa, ożywiające jego praktyki lub edukujące o nim w formule rozrywki (Mikos v. Rohrscheidt 2020, s. 280-282).

4. Podsumowanie

Turystyki inkluzywnej ma szczególne miejsce w rodziny nakładających się na siebie pojęć. Jako taka nie ma na celu przywłaszczenia sobie ani zastąpienia żadnego z nich. Zakładamy, że turystyka inkluzywna jest terminem analitycznym, a nie takim, który zostanie podjęty i wykorzystany w marketingu, certyfikacji lub kampaniach. Charakterystyczny wkład tego terminu w procedury analityczne dotyczy skupienie uwagi na granicy innowacji, gdzie nowi ludzie i nowe miejsca są włączani do konsumpcji i produkcji turystycznej, oraz wykorzystanie turystyki do przeciwdziałania wykluczeniu i podziałom społeczno-ekonomicznym.

Turystyka inkluzywna jest złożoną strukturą. Realna inkluzywna turystyka nie jest możliwa bez współpracy wszystkich interesariuszy, takich jak stowarzyszenia osób niepełnosprawnych, touroperatorzy, sieci i menedżerowie hoteli oraz lokalni przewodnicy turystyczni. Zarówno podczas podróżowania, jak i radzenia sobie w codziennym życiu zawsze chodzi o najwyższy stopień niezależności i samostanowienia. Dla osób dotkniętych chorobą i towarzyszy ich podróży oferty bez barier są warunkiem koniecznym, aby w ogóle móc zaplanować i przeprowadzić podróż. Dzieci, osoby starsze, osoby czasowo niepełnosprawne, a ostatecznie my wszyscy, również korzystamy z udogodnień kierowanych do beneficjentów turystyki dostępnej (Steinbauer 2019).

W tym celu powinno się się prowadzić, zgodnie z wytycznymi UNESCAP tzw. „projektowanie uniwersalne”. *“Universal design” refers to products, built environments, programmes, and services that have been designed in such a way as to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design. “Universal design” shall not exclude assistive devices for particular groups of persons with disabilities where they are needed.*

Od czasu Międzynarodowego Roku Osób Niepełnosprawnych w 1981 roku, na poziomie europejskim wzmożyły się wysiłki na rzecz zapewnienia dostępności projektowanego środowiska dla osób niepełnosprawnych jako integralnej części procesów planowania i projektowania. Zgodnie z „Europejską koncepcją dostępności” (ECA) - „Design for All” polega na kształtowaniu otoczenia, produktów i usług tak, aby każdy na równych prawach mógł uczestniczyć w działaniach społecznych. „Design for All” jest zarówno filozofią, jak i strategią planowania, której celem jest zrównoważona dostępność dla wszystkich ludzi. Turystyka dla wszystkich wywodzi się z zasady „projektowania dla wszystkich”, a jej celem jest integracja jak największej liczby grup społecznych w turystyce i poprzez nią. Każda osoba powinna mieć możliwość podróżowania bez względu na niepełnosprawność (ADAC 2003).

Osoby, dla których dostępność jest obowiązkowym i podstawowym wymogiem równego uczestnictwa w życiu społecznym, to np. osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi, sensorycznym. Do grupy osób, dla których środowisko bez barier jest niezbędne, należą także osoby z ograniczeniami ruchowymi, czyli osoby, które mogą doświadczać ograniczeń w poruszaniu się lub wykonywaniu czynności w życiu codziennym jak i w sytuacjach specyficznych dla podróży. Należą do nich osoby borykające się z przejściowymi skutkami wypadków, rodzice z wózkami dziecięcymi, rodziny z małymi dziećmi, osoby starsze (Neumann, Reuber, 2004).

Kwestią raczej niedługiego czasu będzie objęcie przedsięwzięciami turystyki społecznej kilku nowych grup. W Polsce mogą nimi być m.in. ozdrowieńcy, u których choroba wywołana wirusem COVID wywołała długofalowe skutki, byli żołnierze cierpiący na skutki tzw. stresu pola walki, czy pozostający w naszym kraju dłużej uchodzący z Ukrainy jako zwarta grupa społeczna, wymagająca zabiegów koncentrujących się na integracji.

Literatura

1. ADAC. (2003). *Barrierefreier Tourismus für Alle – Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote*, München.
2. Bakker, M., Messerli, H. R. (2017). Inclusive growth versus pro-poor growth: Implications for tourism development. *Tourism and Hospitality Research*, 17(4), 384–391 doi:10.1177/1467358416638919
3. Bakker, M., van der Duim, R., Peters, K., Klomp, J. (2020). Tourism and Inclusive Growth: Evaluating a Diagnostic Framework. *Tourism Planning and Development*. <https://doi.org/10.1080/21568316.2020.1850517>
4. Biddulph, R. (2018). Social enterprise and inclusive tourism. Five cases in Siem Reap, Cambodia, *Tourism Geographies*, 20:4, 610-629, DOI:10.1080/14616688.2017.1417471
5. Blowfield, M., Dolan, C. S. (2014). Business as a development agent: Evidence of possibility and improbability. *Third World Quarterly*, 35(1), 22–42. doi:10.1080/01436597.2013.868982
6. Britton, S. G. (1982). The political economy of tourism in the third world. *Annals of Tourism Research*, 9 (3), 331–358. doi:10.1016/0160-7383(82)90018-4
7. Butler, G., Rogerson, C. M. (2016). Inclusive local tourism development in South Africa: Evidence from dullstroom. *Local Economy*, 31(1–2), 264–281.
8. Chakravorti, B., Macmillan, G., Siesfeld, T. (2014). Growth for good or good for growth? How sustainable and inclusive activities are changing business and why companies aren't changing enough. Retrieved from http://www.citifoundation.com/citi/foundation/pdf/1221365_Citi_Foundation_Sustainable_Inclusive_Business_Study_Web.pdf
9. Cukier, J. (2011). Development tourism: Lessons from Cuba. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 333–335. doi:10.1016/j.annals.2010.11.004
10. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (2016). How can we unlock the power of inclusive tourism? Paper presented at the 2nd Inclusive Business Asia Forum, Manila. <http://www.inclusivebusinesshub.org/wp-content/uploads/2016/05/IBAsiaForumTourismSessionGIZRIBHOutline.pdf>
11. Dielemans, J. (2011). *Witajcie w raj. Reportaże o przemyśle turystycznym*, Wyd. Czarne, Wołowiec.
12. Gibson, C. (2009). Geographies of tourism: Critical research on capitalism and local livelihoods. *Progress in Human Geography*, 33(4), 527–534.
13. Goodwin H. (2022), Taking responsibility for tourism, Amazon, ss. 1–272. Online: <https://haroldgoodwin.info/responsible-tourism/> (18.01.2023)
14. Goodwin, H. (2009). Reflections on 10 years of pro-poor tourism. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 1(1), 90–94. doi:10.1080/19407960802703565
15. Gursoy, D., Chi, C. G., Dyer, P. (2010). Locals' attitudes toward mass and alternative tourism: The case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49(3). <https://doi.org/10.1177/0047287509346853>

16. Hampton, M., Jeyacheya, J., & Long, P. H. (2017). Can tourism promote inclusive growth? Supply chains, ownership and employment in Ha Long Bay, Vietnam. *The Journal of Development Studies*. Online advance publication. doi:10.1080/00220388.2017.1296572
17. Harrison, D. (Ed.) (1992). *Tourism and the Less Developed Countries*. London: Belhaven Press.
18. Jamal, T., & Camargo, B. A. (2014). Sustainable tourism, justice and an ethic of care: Toward the just destination. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(1), 11–30.
19. Kumi, E., Arhin, A. A., & Yeboah, T. (2014). Can post-2015 sustainable development goals survive neoliberalism? A critical examination of the sustainable development–neoliberalism nexus in developing countries. *Environment, Development and Sustainability*, 16(3), 539–554.
20. Lawson, V. (2010). Reshaping economic geography? producing spaces of inclusive development. *Economic Geography*, 86(4), 351–360.
21. Marques, J. C., Utting, P. (2010). *Corporate social responsibility and regulatory governance: Towards inclusive development?* Basingstoke: Palgrave Macmillan.
22. Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., Buhalis D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1 (3), pp.179 – 188.
23. Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2011). What is social tourism? *Current Issues in Tourism*, 14(5), 403–415. doi:10.1080/13683500.2011.568051
24. Mikos v. Rohrscheidt A., 2021, Uczestnicy, formy i kierunki rozwoju współczesnej turystyki społecznej, [w:] A .Stasiak (red.) *Turystyka społeczna w Polsce*, Wyd. COTG PTTK - Fundacja Symbioza Kraków-Świdnica, s. 31-61
25. Mikos v. Rohrscheidt A., 2023, Społecznie organizowana turystyka kulturowa. Kontekst i zjawisko, doświadczenia i podmioty, *Turystyka Kulturowa*, 126 (1/23),
26. Münch, H., Ulrich, R. (2011). Inclusive tourism. In *The Long Tail of Tourism*. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-6231-7_17
27. Neumann, P., Reuber, P. (2004), *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle*, *Münstersche Geographische Arbeiten* nr 47, Institut für Geographie der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.
28. Nowak, A., 2021, Rola podmiotów ekonomii społecznej jako kreatorów popytu i podaży na rynku turystycznym na wybranych przykładach, [w:] A .Stasiak (red.) *Turystyka społeczna w Polsce*, Wyd. COTG PTTK - Fundacja Symbioza Kraków-Świdnica, s. 115-133
29. Rauniyar, G., & Kanbur, R. (2010). Inclusive growth and inclusive development: A review and synthesis of Asian Development Bank literature. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 15(4), 455–469.
30. Saarinen, J. (2017). Enclavic tourism spaces: Territorialization and bordering in tourism destination development and planning. *Tourism Geographies*, 19(3): 425–437. doi:10.1080/14616688.2016.1258433
31. Salazar, N. B. (2012). Community-based cultural tourism: Issues, threats and opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 9–22. doi:10.1080/09669582.2011.596279
32. Scheyvens, R. (2011). *Tourism and poverty*. New York, NY: Routledge.
33. Scheyvens, R., Biddulph, R. (2018) Inclusive tourism development, *Tourism Geographies*, 20:4, 589-609, DOI: 10.1080/14616688.2017.1381985
34. Sica, E., Sisto, R., Bianchi, P., Cappelletti, G. (2021). Inclusivity and responsible tourism: Designing a trademark for a national park area. *Sustainability*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/su13010013>

35. Sotheary, P. (2016, April 11). Eviction of beach businesses begins at Ochheuteal. The Phnom Penh Post. Retrieved from <http://www.phnompenhpost.com/national/eviction-beach-businesses-begins-ochheuteal>
36. Steinbauer, S. (2019). Ich will nicht ins Paradies, wenn der Weg dorthin so schwierig ist“ Sehbehinderung und barrierefreier Tourismus, Abschlussarbeit, Wien 2019
37. UNESCAP 2009) https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf
38. United Nations Development Program. (2016). Inclusive Development. Retrieved from http://www.undp.org/content/undp/en/home/ourwork/povertyreduction/focus_areas/focus_inclusive_development.html

Inclusive tourism - an attempt at providing a definition and comparison with other concepts. Literature review

Abstract

This chapter comprises an attempt to define the concept of ‘inclusive tourism’. The authors conducted a review of the subject literature using Scopus and Web of Science bibliometric tools, as well as an analysis of the scope of the inclusive tourism concept based on definitions identified in the literature. The scope of the term *inclusive tourism* was compared with other similar terms, such as social tourism, accessible tourism, responsible tourism, sustainable tourism, integrational tourism and tourism without barriers. The results of the analysis are presented in the form of tables and are included in the final conclusions.

Key Words: inclusion, inclusive tourism, accessible and responsible tourism, sustainable tourism

JEL Classification: Z32, Q01, Z39

1. Introduction

Inclusive tourism means providing access to and the use of space, communities, terrain, hospitality, services, food, paths and mobility for all, thus contributing to social prosperity and general economic value. It means bringing happiness to people, allowing everyone without exception to enjoy the beauty of tourist attractions, and enabling participation in various tourist activities (Minnaert, Maitland & Miller 2011).

The development of inclusive tourism does not only aim to broaden access to the consumption, production and division of benefits at existing tourist attractions, but also aims to redraw the tourist map in order to create new places for experiences and interactions (Scheyvens & Biddulph, 2017). Inclusive tourism encompasses many different entities in various environments that strive to expand the circle of people engaged in creating tourism, tourist consumption and drawing benefits from tourism. In many cases, these initiatives include questioning the existing geographical boundaries of tourism.

Inclusivity is one of the sustainable development goals (SDGs) formulated by the United Nations, in which we find the statement “*Many people are excluded from development because of their gender, ethnicity, age, sexual orientation, disability or poverty. Development can be inclusive – and reduce poverty – only if all groups of people contribute to creating opportunities, share the benefits of development and participate in decision-making*” (UNDP 2016).

Inclusive tourism can be confused with ‘all-inclusive’ holidays, that is trips in which tourists pay a travel agency in advance for a package to a foreign destination including the costs of flights, transfers, accommodation, meals and excursions. In reality, all-inclusive tourism frequently offers the opposite of what we consider to be inclusive tourism. Over the last two or three decades, sociologists have criticised all-inclusive resorts because they lead to the creation of enclaves that are out of reach for local populations. They also limit the benefits that can be obtained by local entrepreneurs from the sale of goods and services to tourists, and result in a high level of expenditure on tourism, the revenue from which goes to foreign hotel chains and travel agencies (Britton 1982; Gibson 2009; Scheyvens 2011, Dilemans 2011). Enclave tourist areas with all-inclusive products can turn out to be all-exclusive for developing local communities (Saarinen 2017, p. 425, Cukier 2011).

It is considered that the growth in tourism creates a unique opportunity to build inclusive business models (IB). Tourism can create jobs and possibilities for generating income as part of an expansive value chain (Chakravorti, Macmillan, & Siesfeld 2014). However, for this growth to have a significant and lasting effect on local communities, innovative business models must be implemented that are conducive to social inclusion and allow people with low incomes to access better employment and entrepreneurial opportunities, as well as being a catalyst for more systemic effects in the reduction of poverty (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, 2016)

1.1 Aim: to define the term ‘inclusive tourism’ and compare it to other concepts regarding the socially and economically beneficial development of tourism, such as social tourism, responsible tourism, integrational tourism, accessible tourism and tourism for all. This term can serve as a value added to knowledge about tourism, and provide an understanding of efforts to counteract the tendency towards exclusion in tourism, as well as ensure participation for a broader group of those benefitting from tourism.

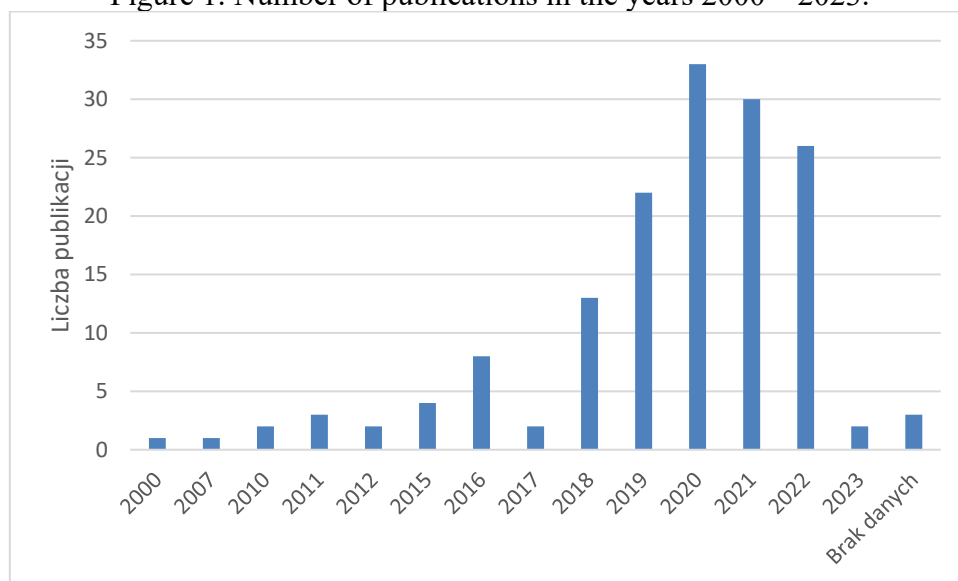
1.2 Methods:

The paper is based on analysis of material gathered using the desk research method. The review of the subject literature was conducted using Web of Science and Scopus bibliometric tools. The definitions found were analysed in terms of the scope of the concepts, and are presented in the form of tables.

2. Literature review

The bibliometric research was conducted in March 2023 using the Scopus and Web of Science databases and the phrase ‘inclusive tourism’. The search criteria were narrowed down to the topic, abstract and keywords. The Web of Science database produced 120 search results, and the Scopus database 125. The data gathered from both databases was merged into a common dataset using the Zotero tool, and duplicated results were then removed. After subsequent analysis of the abstracts, articles which dealt with topics not related to inclusive tourism were removed (these were mainly articles on ‘all-inclusive’ tourist packages). Ultimately, a database of 152 articles was obtained for further analysis

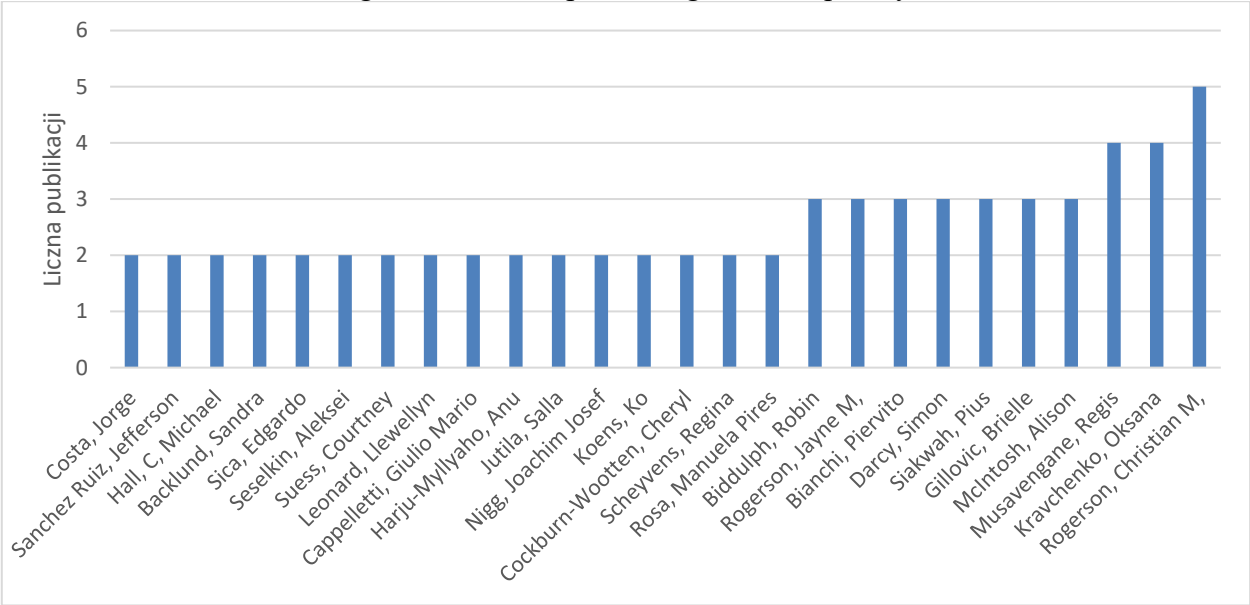
Figure 1. Number of publications in the years 2000 – 2023.



Source: own research

The considerable majority of the publications analysed had several authors, with a total of 357 surnames, of which only 26 people had published more than one article.

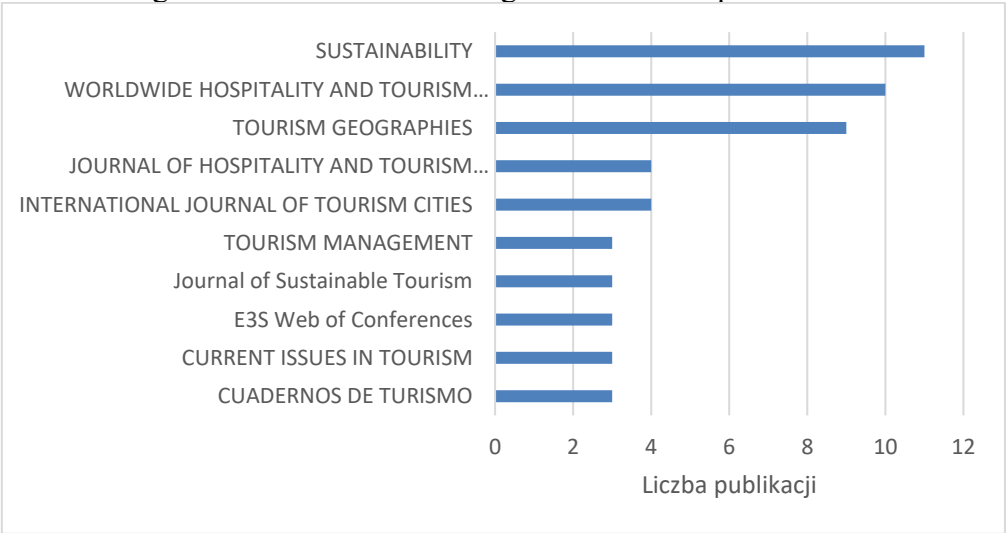
Figure 2. Authors publishing most frequently.



Source: own research

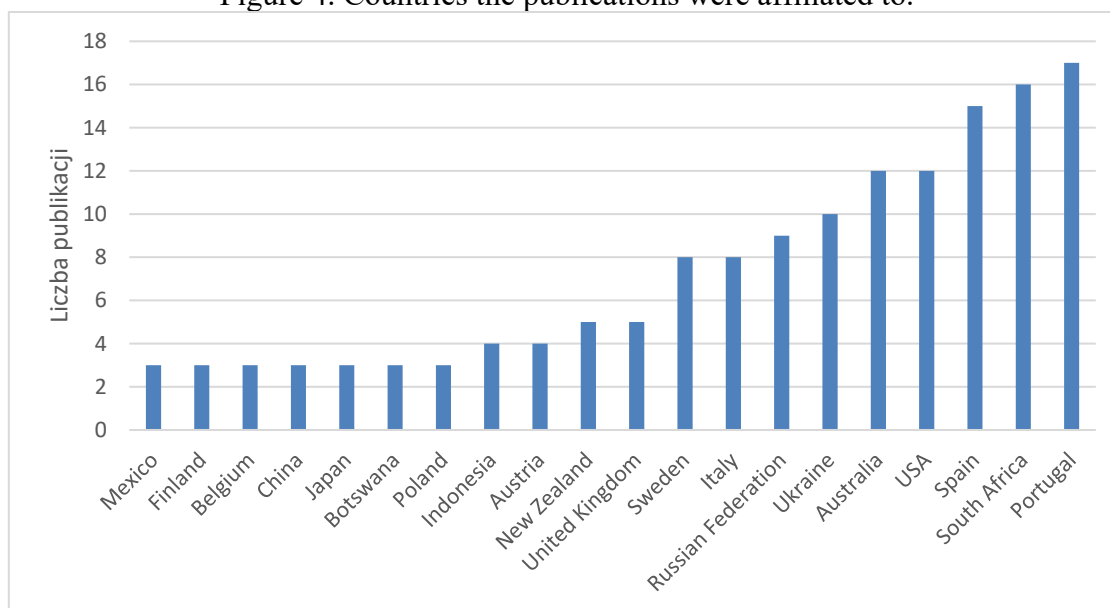
The database is decidedly dominated by articles, of which there are 124, as well as conference materials (16), books (6) and book chapters (6). The journals that published articles on inclusive tourism most frequently were Sustainability, Worldwide Hospitality and Tourism, and Tourism Geographies (Figure 3).

Figure 3. Journals with the highest number of publications.



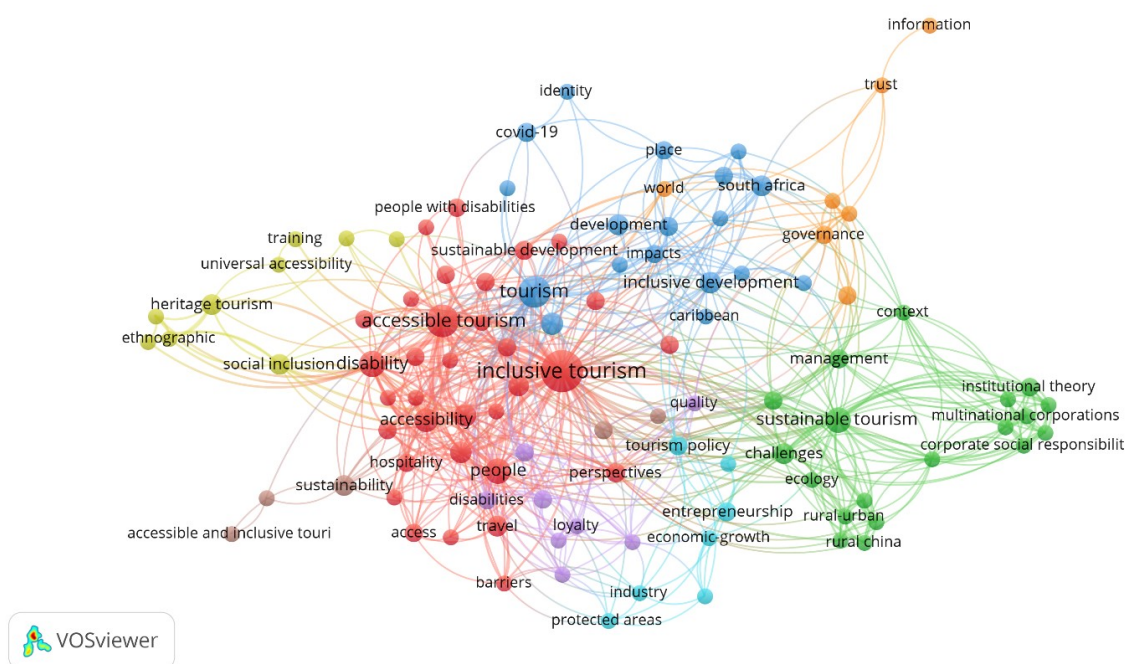
Source: own research

Figure 4. Countries the publications were affiliated to.



Source: own research

Figure 5. Keywords related to inclusive tourism.



Source: own research

VOSviewer version 1.6.19 software was used to analyse the keywords related to inclusive tourism. A total of 570 words were identified, of which those which appeared a minimum of twice (in total 106 words) were selected for the network diagram (Figure 5). The words that appeared most often included: *accessibility*, *accessible tourism*, *tourism*, *sustainable development*, *inclusive development*, *people*, *disability*, *sustainable tourism*.

Since the 1970's, tourism has been broadly criticised by researchers for being exclusive, that is dominated by multinational interests, available mainly to the members of national and global elites, and exploiting local populations and resources, as well as leading to dependence (Sotheary 2016; Dielemans 2011).

The concept of the development of inclusive tourism appeared at the end of the 2000's. Among others, Gibson (2009, p. 1280), Harrison (1992), and Jamal & Camargo (2014) wrote about the fact that the benefits from international tourism are not available to all.

Initially, inclusive tourism was associated with tourist consumption, in which everyone should be able to enjoy tourism (tourism for all). In this understanding, Münch and Ulrich (2011) defined inclusive tourism as a concept of tourism that offers recreational activities for all individuals, irrespective of conditions such as physical limitations, age or other factors which could be a barrier to participating in tourist activities. Increasing the participation of marginalised host communities in the development of tourist destinations lies at the heart of the inclusive tourism concept. The impulse for building the concept was empirical experiences resulting from local initiatives on a small and medium scale that took into account social, spatial and economic integration. According to Scheyvens and Biddulph (2018), inclusive tourism is a concept for change in tourism that emphasises the involvement of marginalised communities in the process of tourist production and consumption, as well as the ethical distribution of tourism benefits. Crespi-Vallbona, Ortiz and Zuniga (2019) drew attention to the possibilities for inclusion in tourism by creating a sustainable model of tourism development that promoted social integration for people demobilised after the internal conflict in Columbia. What is more, the participation of communities is vital for sustainable development of the tourist sector in a given region (Gursoy et al., 2010). Inclusive tourism is linked to other sustainable tourism concepts such as accessible tourism, pro-poor tourism, social tourism and responsible tourism. Scheyvens & Biddulph (2018) made an attempt to define the concept of inclusive tourism, and compared its scope to the concepts of accessible and sustainable tourism. In their opinion, the concept of inclusive tourism also focuses on three aspects of sustainable tourism: the economy – in which the economic benefits of tourism development should be properly divided among marginalised communities; engaging communities in planning tourism development; and ethical actions related to production and consumption that focus on environmental sustainability. Bakker et al., (2020) defined aspects of sustainable tourism within the concept of inclusive tourism, identifying three pillars of inclusive growth based on tourism, that is:

1. Growth in tourism opportunities. This involves generating benefits from the development of tourism for the communities in tourist destinations. Bakker (2019) explains that this pillar aimed to increase the size and value of opportunities for employment and entrepreneurship in the tourism sector;
2. Equal access to tourism opportunities. This pillar focuses on equal access to the benefits stemming from tourism development. Bakker (2019) explains that this pillar made it possible for decision-makers to create unique programmes, thanks to which communities have equal opportunities in accessing the benefits of tourism;
3. Equal outcome of tourism opportunities. This pillar focuses on fair tourism outcomes for communities. Bakker (2019) explains that this pillar ensures that there are no differences in remuneration and healthcare services for people of various characteristics (religion, gender, individual features).

Currently, there is an inclusive business approach that is a dominating thread in discussions between aid donors and development banks. According to Bakker and Messerli (2017), development that fosters social inclusion is based on the perspective of a long-term programme increasing the

opportunities for employment and the size of the economy, and not only on redistribution of resources among the poor. The authors consider that the concept of development fostering social inclusion is more promising for the tourism sector than pro-poor tourism (PPT). Although very few tourism researchers have tested the concept of development fostering social inclusion driven by tourism, research in Ha Long bay in Vietnam has proven that despite the rapid growth of tourism in the region, tourism has not played a part in economic development fostering social inclusion (Hampton, Jeyacheya & Long 2017). Similar conclusions were reached by Robin Biddulph (2017) in research conducted in Siemp Reap in Cambodia. Similar experiences were reported by Rogerson C.M. and Rogerson J.M. (2018), noting the difficulties in planning tourism and local economic development (LED). One example the authors give is that of Overstrand Local Municipality (South Africa), where the conditions exist for increasing growth in the local economy by developing tourism. However, the extant ownership structure of the local tourism economy is dominated by entrepreneurs from developed countries, meaning that the local tourism economy cannot be considered to be integrational.

It is worth noting that the inclusive business approach is supported by the neo-liberal model of economic growth, which assumes that including the poor in the market economy is a direct way out of poverty (Goodwin 2009). It is limited to the economic dimension and is not connected to a political programme, such as efforts to overcome structural inequalities, which are a barrier to the development of the poor. This is confirmed in the opinions of many researchers, who have noted the flaws in this approach (Blowfield & Dolan; 2014; Kumi, Arhin & Yeboah, 2014; Marques & Utting, 2010).

A broader, more holistic perspective has also appeared of 'development that fosters social inclusion', which is in accordance with the UNDP definition: *People are excluded from development due to their gender, ethnic origin, age, sexual orientation, disability or poverty. Development can foster social inclusion – and limit poverty – only when all groups of people contribute to creating opportunities, share the benefits stemming from development and participate in taking decisions.* (www.undp.org). Lawson (2010) develops this theory, arguing that development that fosters social inclusion requires an understanding of economic development as intrinsically embedded in place, politics and society. His critique of the 2009 Social Development Report ends with the statement that 'Inclusive development begins with a deep-rooted conceptualisation of economic development, which is informed by an ethical concern for people and care, not just economic growth' (Lawson, 2010, p. 359). Meanwhile, although there is a view that economic growth is vital for development that fosters social inclusion within the social development goals, in general, there is a broader perspective of development that fosters social inclusion than the one found in approaches focused on business. Research by Bellato and Cheer (2021) has shown that people who are marginalised (in the field of tourism supply) have valuable silent knowledge and unique skills that can complement expert knowledge on tourism and contribute to the development of more sustainable places and integrated communities. Molderez and Perera (2022) came to similar conclusions, showing that the supply side of inclusive tourism places an emphasis on underprivileged tourism service providers. Closely linked to sustainable development are social development goals, including enhancing human dignity and overcoming inequalities (Butler & Rogerson 2016; Salazar 2012).

Tourism is accused of being exclusive in that it creates the conditions for the privileged classes to travel and spend their free time in 'other' places, generating profits in particular for large firms and creating exclusive enclaves for the rich, while development opportunities related to tourism are not open to those who are poor and marginalised (Gibson 2009, p. 1280; Harrison 1992; Jamal & Camargo 2014). The idea of the development of inclusive tourism can help us to think constructively and critically about approaches to tourism so that it can provide a holistic range of benefits and lead to more just and lasting outcomes (Scheyvens & Biddulph, 2017).

Development that fosters social inclusion is therefore a holistic concept that extends beyond social averages or the context of its effect on particular groups, and is concerned with whether marginalised groups improve their general participation in prosperity, for example by reducing the gulf between the poor and the rest of society (Rauniyar & Kanbur 2010). Such an understanding of inclusive development allows us to expand the scope of the development of inclusive tourism beyond economic criteria, and intentionally divert it from the concepts of ‘inclusive business’ and ‘all-inclusive tourism’.

In the history of organised social tourism, the gradual expansion of the circle of beneficiaries is easily observable: beginning with low-income families to later include people with disabilities (and therefore to some degree socially excluded), and ultimately to encompass groups of people in difficult situations (e.g. refugees), as well as disadvantaged or discriminated groups in a given society (Mikos v. Rohrscheidt 2021, p. 22-27). Crespi-Vallbona, Ortiz and Zuniga (2019) drew attention to the possibility for inclusion in tourism by creating a sustainable model for tourism development promoting social integration of people demobilised after the internal conflict in Columbia.

3. Results

Attempt to define inclusive tourism

Very few researchers link ‘tourism’ and ‘development fostering social inclusion’, which is why the aim of the discussion below is to present the various dimensions of the concept.

The starting point is an attempt to define the phenomenon and acceptance of the assumption that it is:

Tourism in which marginalised groups are engaged in ethical tourism production or consumption and participate in the benefits stemming from such activity.

This means that something can only be considered inclusive tourism if marginalised groups are engaged in its ethical production or its ethical consumption, and if in both cases the marginalised groups share the benefits. As to who is marginalised, this depends on the place in question, but it can include the very poor, ethnic minorities, women and children, the disabled and other groups that have no authority and/or voice. Ethical production and consumption are key elements in the definition of inclusive tourism, and cover responsibility for other people and the environment. In ‘transformational’ terms, it may mean addressing inequality, overcoming the separation of various groups living in various places, questioning stereotypes or generalised history, and opening people up to an understanding of the situation of minorities.

In social terms, inclusion entails two sets of key questions: 1. Who is included (and excluded)? and 2. On what conditions are they included?

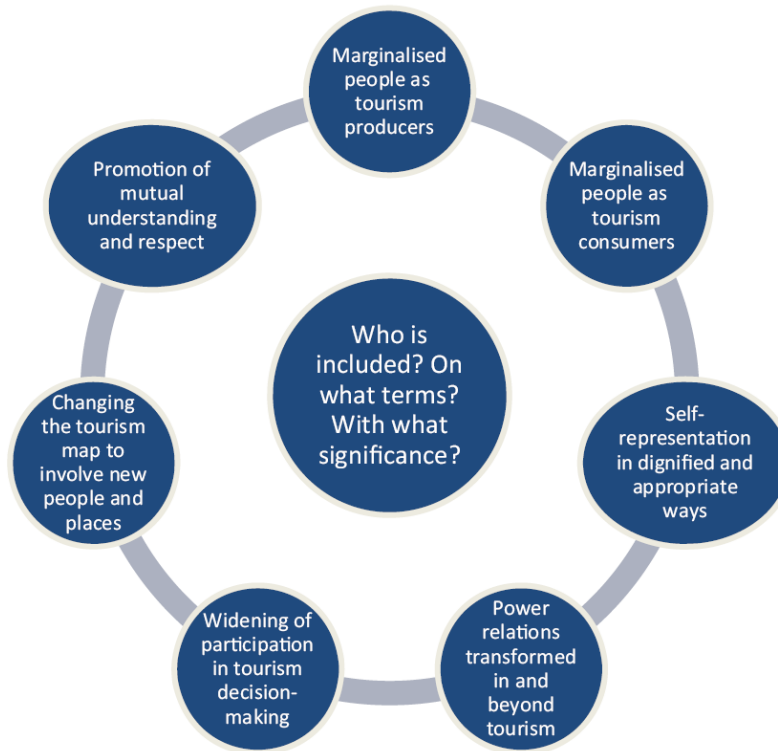
The discussion on inclusion can never be complete if it concerns only one case or group. The same is true if a group of stakeholders are included symbolically in order to create the impression of progress, or if some marginalised people are taken into account, but only superficially. In the opinion of Marques and Utting (2010), this is more a correction than a transformation.

The concept of inclusive tourism consists of the following components:

- Overcoming barriers that make it difficult for groups in an unfavourable situation to access tourism either as producers or consumers,
- Facilitating self-representation among those who are marginalised or oppressed so that their stories can be told and their culture represented in a way that is important to them,
- Questioning the dominating narrative of authority,

- Widening the circle of people co-creating decisions regarding tourism development,
- Creating possibilities for new places to appear on the tourist map,
- Encouraging learning, exchanges and mutually beneficial relations that promote understanding and respect between ‘hosts’ and ‘guests’.

Figure 6. Components of inclusive tourism (source: Scheyvens & Biddulph, 2018 p. 594)



From an analytical point of view, these elements therefore create a framework for the concept, and the degree to which tourism development is inclusive in nature can be assessed in terms of the achievements relating to these seven elements. However, we shall first discuss how the concept of development of inclusive tourism is based upon and differs from related terms in scientific theory and tourism practice.

Comparative analysis of the scope of the inclusive tourism concept with other related terms

The belief that tourism can be improved, and also that tourism can act as an improvement factor for society at large, gave rise to many concepts put forward by researchers, and implemented to varying degrees by practitioners. Some of these, such as the concept of responsible tourism and eco-tourism, are part of mainstream practice and are known to many tourism consumers and producers. Responsible tourism is any form of tourism that brings benefits and can be ‘consumed’ in a responsible way [Goodwin 2022, p. 1]. From the analysed definition it can be concluded that these are not only benefits for local inhabitants (and improvement in the prosperity of host communities), but also benefits in the form of safe travel, safe sightseeing and recreation for tourists. Forms that are more recognisable for researchers and decision-makers are social tourism or pro-poor tourism (PPT). Others address smaller niches, such as tourism for peace and community-based tourism. Sica et al.

(2021) meanwhile, present inclusive tourism as an integrative and participatory approach, which put into practice the concept of sustainable tourism.

These terms are presented in Table 1, together with the key elements that distinguish them from inclusive tourism.

Table 1. Differences between inclusive tourism and other related forms of tourism.

Term	Similarities to inclusive tourism	Inclusive tourism is different because
Accessible tourism	Focuses on various means of access to tourism for people with disabilities as tourism consumers.	Inclusive tourism means broad access to the consumption and production of tourist services by all types of marginalised groups.
Pro-poor tourism (PPT)	Focuses on increasing the participation of poor people in the benefits of tourism.	Inclusive tourism focuses on the economic and social aspects of including the poor and other marginalised groups.
Social tourism	Focuses on increasing access for marginalised groups as tourism consumers.	Inclusive tourism focuses on broadening access for marginalised groups, but also does so for producers as well as consumers and decision-makers.
Community-based tourism	Focuses on supporting and developing community members as tourism producers.	Inclusive tourism is interested in these aspects, but not only at the level of the community; it focuses on all forms and scales of tourism.
Responsible tourism	Focuses on ethical tourism, with the main interest in improvements the conditions in which tourism takes place.	Inclusive tourism does not focus on the environment as in responsible tourism, and is more focused on the quality of relations and supporting hosts.
Integrative tourism	This involves co-participation of people with disabilities and the rest of society.	Inclusive tourism is not limited only to integrating and harmonising social collectivity, but making it possible for all beneficiaries to participate in the same activities.
Tourism without barriers	This provides all with simple, intuitive, safe access to tourism, and increases the comfort, attractiveness and quality of offers and tourist services.	Inclusive tourism is not only limited to the physical provision of tourist offers.
Tourism for all	Everyone, irrespective of their disability, should have the opportunity to participate in various forms of tourist activity.	Inclusive tourism does not focus only on people with disabilities, but also takes into consideration other groups of beneficiaries.
Sustainable tourism	This aims to minimise the negative impact of tourism on the natural environment and local culture, while at the same time generating employment opportunities for local inhabitants.	Inclusive tourism does not focus on environmental sustainability, but is concerned with the benefits for marginalised communities of both consumers and producers of tourist services.

Source: Scheyvens & Biddulph 2017, own additions and elaboration

According to the definition of the United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP), accessible tourism is also known under the concepts: universal tourism, inclusive tourism, and in some countries e.g. Japan, as tourism without barriers. This form of tourism involves creating offers and providing opportunities for travel that are available to all, with or without mobility, hearing, vision, cognitive or intellectual disabilities, as well as for the elderly and people with temporary disabilities (Michopoulou, Darcy, Ambrose & Buhalis 2015).

“Accessible tourism is a form of tourism that involves collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments. This definition adopts a whole of life approach where people through their lifespan benefit from accessible tourism provision. These include people with permanent and temporary disabilities, seniors, obese, families with young children and those working in safer and more socially sustainably designed environments” (UNESCAP 2009).

In Poland, an example of tourism aimed at social inclusion is the functioning of many socially-oriented economic entities, that is non-profit organisations conducting economic activity to the public benefit (Nowak 2021, p. 125). Activity in the field of organising tourism (which a significant percentage of enterprises undertake, usually as administrators of services and creators of experiences) can most easily be seen in areas with a significant scale of tourist traffic. For example, social associations provide accommodation and gastronomy services, employing people under threat of social exclusion or in a difficult situation on the labour market. Meanwhile, the aim of ventures undertaken by such entities and the intended tourism products is often to reduce the level of unemployment in a given community (including among the members themselves), and overcoming social exclusion. However, the programmes created for such products include components of organised heritage experiences, encouraging their practice or educating about them in the form of entertainment (Mikos v. Rohrscheidt 2020, p. 280-282).

4. Conclusion

Inclusive tourism occupies a specific place in the family of overlapping concepts. In itself it does not aim to appropriate or replace any of them. We assume that inclusive tourism is an analytical term, not one that will be adopted and used in marketing, certification or campaigns. The characteristic contribution of this term in analytical processes involves focusing attention on the limit of innovation, where new people and places are included in tourism consumption and production, as well as the use of tourism to combat exclusion and socio-economic divisions.

Inclusive tourism has a complex structure. Real inclusive tourism is not possible without cooperation between all stakeholders, such as associations for people with disabilities, tour operators, hotel chains and managers, and local tourist guides. Both while travelling as well as coping with everyday life, it is always about the highest degree of independence and self-determination. For those suffering from illness and their companions, barrier-free travel offers are a vital condition to even be able to plan and complete a journey. Children, the elderly, people with temporary disabilities, and ultimately all of us, make use of amenities directed towards the beneficiaries of accessible tourism (Steinbauer 2019).

To this end, so-called ‘universal design’ should be implemented according to UNESCAP guidelines. *“Universal design” refers to products, built environments, programmes, and services that have been designed in such a way as to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design. “Universal design” shall not exclude assistive devices for particular groups of persons with disabilities where they are needed.*

Since the International Year of Disabled Persons in 1981, efforts have intensified at a European level in ensuring accessibility in environmental design for people with disabilities as an integral part of planning and design processes. According to the European Concept for Accessibility (ECA) – ‘Design for all’ involves shaping the surroundings, products and services in such a way that everyone

can participate in social activities on an equal footing. 'Design for all' is also a philosophy as well as a planning strategy, the aim of which is to provide equal accessibility for everyone. Tourism for all is derived from the principle of 'design for everyone', and its aim is to integrate the greatest number of social groups both in tourism and through tourism. Everyone should have the possibility to travel irrespective of their disability (ADAC 2003). Preparing the tourism industry for providing services for people with disabilities, and more broadly for those with special needs, involves a key social aspect in allowing this target group to be included in the community. It also encompasses an important economic aspect for the tourism industry – people with disabilities comprise a growing target group, but are still only poorly recognised by the sector (Zańska, Kwiatkowska-Ciotucha, Grześkowiak 2022).

People for whom accessibility is a basic necessary requirement for equal participation in social life include, for example, people with physical and sensory disabilities. Those for whom a barrier-free environment is vital also include people with restricted movement, that is those who may experience limitations in travelling or in carrying out everyday duties, as well as in situations specific to travel. These include people coping with the temporary effects of accidents, parents with children's prams, families with small children and the elderly (Neumann, Reuber, 2004).

It is a question of only a relatively short period of time before social tourism ventures include several new groups. In Poland, this could include convalescents in whom illness caused by the COVID virus has resulted in long-term consequences, military veterans suffering from so-called post traumatic stress disorder, or the compact social group of refugees from Ukraine who have remained in Poland for longer and require programmes focused on integration. Efforts taken to achieve inclusive tourism, both as a scientific research project as well as an ethical tourism practice, will be seen as an ongoing process, whose key aim is including tourism ventures in sustainable global development. There is a need to identify ways to build inclusive tourism, as well as a need to examine various initiatives in terms of inclusiveness, and to indicate the structural limitations of inclusive tourism for social and economic integration (Biddulph & Scheyvens, 2018).

References

1. ADAC. (2003). *Barrierefreier Tourismus für Alle – Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote*, München.
2. Bakker, M., Messerli, H. R. (2017). Inclusive growth versus pro-poor growth: Implications for tourism development. *Tourism and Hospitality Research*, 17(4), 384–391 doi:10.1177/1467358416638919
3. Bakker, M., van der Duim, R., Peters, K., Klomp, J. (2020). Tourism and Inclusive Growth: Evaluating a Diagnostic Framework. *Tourism Planning and Development*. <https://doi.org/10.1080/21568316.2020.1850517>
4. Biddulph, R. (2018). Social enterprise and inclusive tourism. Five cases in Siem Reap, Cambodia, *Tourism Geographies*, 20:4, 610-629, DOI:10.1080/14616688.2017.1417471
5. Biddulph, R., Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies* 20(4), 583 – 588
6. Crespi-Vallbona, M., Ortiz, S.A.G., Zuniga, M.A.L. (2019). Socially inclusive tourism development. The case of the demobilized in the chocó region, Colombia Développement du tourisme socialement inclusif. Le cas des démobilisés dans la région du chocó, en Colombie]. *Cuadernos Geográficos* 58 (1), 157 - 179
7. Blowfield, M., Dolan, C. S. (2014). Business as a development agent: Evidence of possibility and improbability. *Third World Quarterly*, 35(1), 22–42. doi:10.1080/01436597.2013.868982

8. Britton, S. G. (1982). The political economy of tourism in the third world. *Annals of Tourism Research*, 9 (3), 331–358. doi:10.1016/0160-7383(82)90018-4
9. Butler, G., Rogerson, C. M. (2016). Inclusive local tourism development in South Africa: Evidence from dullstroom. *Local Economy*, 31(1–2), 264–281.
10. Chakravorti, B., Macmillan, G., Siesfeld, T. (2014). *Growth for good or good for growth? How sustainable and inclusive activities are changing business and why companies aren't changing enough*. Retrieved from http://www.citifoundation.com/citi/foundation/pdf/1221365_Citi_Foundation_Sustainable_Inclusive_Business_Study_Web.pdf
11. Cukier, J. (2011). Development tourism: Lessons from Cuba. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 333–335. doi:10.1016/j.annals.2010.11.004
12. Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit. (2016). *How can we unlock the power of inclusive tourism?* Paper presented at the 2nd Inclusive Business Asia Forum, Manila. <http://www.inclusivebusinesshub.org/wp-content/uploads/2016/05/IBAsiaForumTourismSessionGIZRIBHOutline.pdf>
13. Dielemans, J. (2011). *Witajcie w raj. Reportaże o przemyśle turystycznym*, Wyd. Czarne, Wołowiec.
14. Gibson, C. (2009). Geographies of tourism: Critical research on capitalism and local livelihoods. *Progress in Human Geography*, 33(4), 527–534.
15. Goodwin H. (2022), Taking responsibility for tourism, Amazon, ss. 1–272. Online: <https://haroldgoodwin.info/responsible-tourism/> (18.01.2023)
16. Goodwin, H. (2009). Reflections on 10 years of pro-poor tourism. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 1(1), 90–94. doi:10.1080/19407960802703565
17. Gursoy, D., Chi, C. G., Dyer, P. (2010). Locals' attitudes toward mass and alternative tourism: The case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49(3). <https://doi.org/10.1177/0047287509346853>
18. Hampton, M., Jeyacheya, J., & Long, P. H. (2017). Can tourism promote inclusive growth? Supply chains, ownership and employment in Ha Long Bay, Vietnam. *The Journal of Development Studies*. Online advance publication. doi:10.1080/00220388.2017.1296572
19. Harrison, D. (Ed.) (1992). *Tourism and the Less Developed Countries*. London: Belhaven Press.
20. Jamal, T., & Camargo, B. A. (2014). Sustainable tourism, justice and an ethic of care: Toward the just destination. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(1), 11–30.
21. Kumi, E., Arhin, A. A., & Yeboah, T. (2014). Can post-2015 sustainable development goals survive neoliberalism? A critical examination of the sustainable development–neoliberalism nexus in developing countries. *Environment, Development and Sustainability*, 16(3), 539–554.
22. Lawson, V. (2010). Reshaping economic geography? producing spaces of inclusive development. *Economic Geography*, 86(4), 351–360.
23. Marques, J. C., Utting, P. (2010). *Corporate social responsibility and regulatory governance: Towards inclusive development?* Basingstoke: Palgrave Macmillan.
24. Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., Buhalis D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1 (3), pp.179 – 188.
25. Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2011). What is social tourism? *Current Issues in Tourism*, 14(5), 403–415. doi:10.1080/13683500.2011.568051

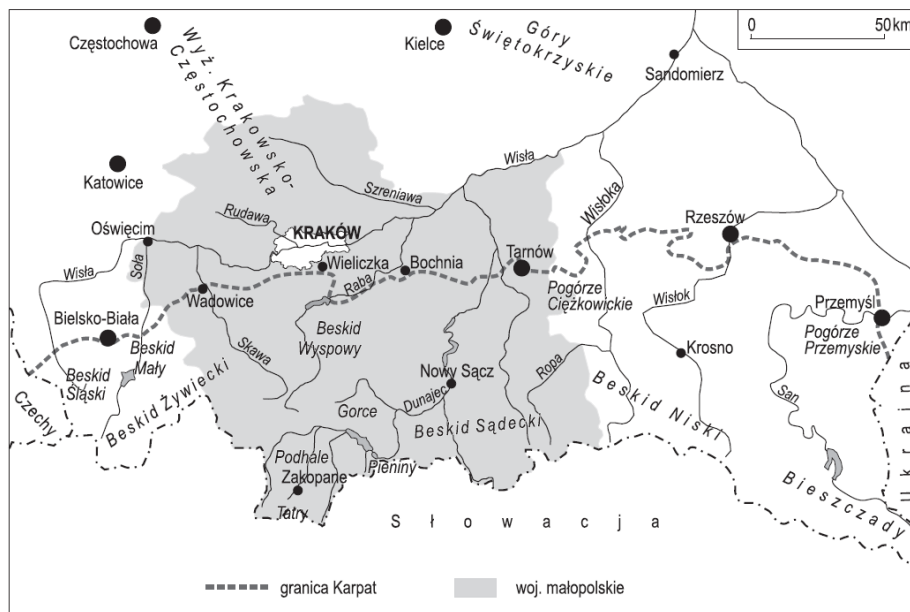
26. Mikos v. Rohrscheidt A., 2021, *Uczestnicy, formy i kierunki rozwoju współczesnej turystyki społecznej*, [w:] A .Stasiak (red.) *Turystyka społeczna w Polsce*, Wyd. COTG PTTK - Fundacja Symbioza Kraków-Świdnica, s. 31-61
27. Mikos v. Rohrscheidt A., 2023, Społecznie organizowana turystyka kulturowa. Kontekst i zjawisko, doświadczenia i podmioty, *Turystyka Kulturowa*, 126 (1/23),
28. Münch, H., Ulrich, R. (2011). Inclusive tourism. In *The Long Tail of Tourism*. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-6231-7_17
29. Neumann, P., Reuber, P. (2004), Okonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle, *Munstersche Geographische Arbeiten* nr 47, Institut für Geographie der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.
30. Nowak, A., 2021, *Rola podmiotów ekonomii społecznej jako kreatorów popytu i podaży na rynku turystycznym na wybranych przykładach*, [w:] A .Stasiak (red.) *Turystyka społeczna w Polsce*, Wyd. COTG PTTK - Fundacja Symbioza Kraków-Świdnica, s. 115-133
31. Rauniyar, G., & Kanbur, R. (2010). Inclusive growth and inclusive development: A review and synthesis of Asian Development Bank literature. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 15(4), 455–469.
32. Rogerson, C.M., Rogerson J.M. (2018). Tourism, local economic development and inclusion: Evidence from Overstrand Local Municipality, South Africa. *Geojournal of Tourism and Geosites* 25(2), 293 – 308
33. Saarinen, J. (2017). Enclavic tourism spaces: Territorialization and bordering in tourism destination development and planning. *Tourism Geographies*, 19(3): 425–437. doi:10.1080/14616688.2016.1258433
34. Salazar, N. B. (2012). Community-based cultural tourism: Issues, threats and opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 9–22. doi:10.1080/09669582.2011.596279
35. Scheyvens, R. (2011). *Tourism and poverty*. New York, NY: Routledge.
36. Scheyvens, R., Biddulph, R. (2018) Inclusive tourism development, *Tourism Geographies*, 20:4, 589-609, DOI: 10.1080/14616688.2017.1381985
37. Sica, E., Sisto, R., Bianchi, P., Cappelletti, G. (2021). Inclusivity and responsible tourism: Designing a trademark for a national park area. *Sustainability*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/su13010013>
38. Sotheary, P. (2016, April 11). Eviction of beach businesses begins at Ochheuteal. The Phnom Penh Post. Retrieved from <http://www.phnompenhpost.com/national/eviction-beach-businesses-begins-ochheuteal>
39. Steinbauer, S. (2019). *Ich will nicht ins Paradies, wenn der Weg dorthin so schwierig ist“ Sehbehinderung und barrierefreier Tourismus*, Abschlussarbeit, Wien 2019
40. UNESCAP (2009) https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf
41. United Nations Development Program. (2016). *Inclusive Development*. Retrieved from http://www.undp.org/content/undp/en/home/ourwork/povertyreduction/focus_areas/focus_inclusive_development.html
42. Załuska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., Grześkowiak, A., 2022. Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(17), 10575

Chapter 9

Region Małopolska

Województwo małopolskie zajmuje obszar o powierzchni 15 144 km² (mniej niż 5% powierzchni Polski) położony w południowej części Polski. Podzielone jest na 19 powiatów ziemskich i 3 grodzkie oraz 182 gminy, na jego terenie znajduje się 58 miast i 5 500 wsi. Liczy 3,4 mln mieszkańców (2023 r.), a średnia gęstość zaludnienia osiąga 214 osób na km².

Krajobrazowo jest to obszar bardzo zróżnicowany. Na południu znajdują się Tatry, jedyne w Polsce góry typu alpejskiego, Beskidy – pasma gór fliszowych, i wapienne Pieniny z malowniczym przełomem Dunajca. Dolina Wisły, przecinająca województwo z zachodu na wschód, a za jej linią ciągnie się jeszcze jurajska Wyżyna Krakowsko-Częstochowska z malowniczo rozszanymi ostańcami wapiennymi, spośród których najslawniejsza jest Maczuga Herkulesa w Pieskowej Skale. Na północnym wschodzie województwa spotkamy pofalowaną powierzchnię Wyżyny Miechowskiej.



Ryc.1. Regiony geograficzne Małopolski (Źródło: Ptaszycka – Jackowska, Maciejowski 2011, s. 56)

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

Najczęściej odwiedzane uzdrowiska to kurorty Krynica Zdrój, Muszyna Zdrój oraz Rabka Zdrój. W Kopalni Soli Wieliczka zlokalizowane jest unikalne podziemne uzdrowisko.

Małopolska w skali Polski pod względem potencjału turystycznego i jego wykorzystania znajduje się na czołowym miejscu (Kruczek, Borkowski, Mazanek 2022), w 2023 r. Małopolskę odwiedziło 20 mln osób. Główne atrakcje turystyczne Małopolski to miasto Kraków, Kopalnie Soli w Wieliczce i Bochni, były niemiecki nazistowski obóz koncentracyjny Auschwitz-Birkenau w Oświęcimiu, 8 drewnianych kościołów i cerkwi na Szlaku Architektury Drewnianej, spływ Przełomem Dunajca przez Pieniny, a także najwyższe polskie góry Taty z Zakopanem oraz krasowa dolina Prądnika i Pustynia Błędowska.

Region dysponuje zarówno turystycznymi walorami naturalnymi i kulturowymi, jak i rozbudowaną bazą noclegową oraz dobrą dostępnością komunikacyjną. Pod względem liczby miejsc noclegowych w 2019 r. województwo małopolskie wykazało 100 tys. miejsc i zajmowało pierwsze miejsce w Polsce zarówno pod względem liczby hoteli, jak i pensjonatów (Turystyka 2022).

Małopolska jest w skali kraju liderem ruchu turystycznego w ujęciu ilościowym, odwiedza ją około 15% turystów. Ruch turystyczny koncentrował się w stolicy regionu – Krakowie, ale także w Zakopanem i Tatrach oraz Krynicy i dolinie Popradu. Pojawiły się prace wskazujące na nadmierną liczbę turystów i negatywnych skutkach takiej koncentracji, zwanej overtourismem, w odniesieniu do Krakowa (Kruczek, 2019; Szromek, Kruczek & Walas, 2020), oraz Zakopanego i Tatrzańskiego Parku Narodowego (Majdak, Maliszewska, Kruczek 2023). Po kryzysie spowodowanym pandemią covid-19 turystyka w Małopolsce powoli wraca do poziomu z 2019 r., ale w 2023 r. wielkość ruchu turystycznego w Krakowie była niższa, natomiast w Zakopanem i Tatrzańskim Parku Narodowym nawet przekroczyła poziom z 2019 r. Kraków prowadzi politykę zrównoważonej turystyki, elementem której jest kształtowanie dostępności przestrzeni miejskiej dla mieszkańców i turystów (Walas, red. 2021).

Niekwestionowanym centrum artystycznym i historycznym zostaje Kraków – od 1038 do 1596 r. stolica Polski, miasto rezydencjonalne królów, miejsce ich koronacji i wiecznego spoczynku. Wzgórze Wawelskie z zamkiem królewskim i katedrą stanowi narodową świętość, a gromadzone przez wieki dzieła sztuki pozostają świadectwem potęgi kraju i jego władców. Zabytki miasta – jego kościoły, budowle świeckie i pomniki oraz zbiory licznych muzeów przyciągają rzesze turystów. Także inne ośrodki regionu mogą poszczycić się wspaniałymi zabytkami oraz oryginalnymi kolekcjami muzealnymi. Należy wymienić tu Tarnów, a także Nowy i Stary Sącz, Nowy Targ i Zakopane. Funkcjonuje tu Euroregion „Tatry”, obejmujący oprócz całych Tatr również obszar Podtatrza po polskiej i słowackiej stronie. Zakopane – liczące około 30 tys. mieszkańców – przyjmuje więcej przybyszów niż samo liczy. Przyciąga ich magią Tatr, licznymi atrakcjami folklorystycznymi, muzeami, budownictwem w stylu witkiewiczowskim, różnorodną bazą noclegową i gastronomią. Ważne są też urządzenia rekreacyjne i sportowe, wyciągi narciarskie, trasy zjazdowe i skocznie narciarskie czynią z Zakopanego „zimową stolicę Polski”. W sierpniu odbywa się tu Festiwal Ziemi Górskich, z udziałem zespołów folklorystycznych z całego świata. W Zakopanem wyraźnie widoczne są problemy nadmiernego rozwoju funkcji turystycznych w stosunku do istniejących zasobów przyrodniczych. Degradacji ulegają naturalne walory przyrodnicze, które zadecydowały o rozwoju turystyki na Podtatrzu. Z Zakopanem rywalizują, zwłaszcza w okresie zimowym okoliczne wsie,

takie jak Bukowina Tatrzańska i Białka Tatrzańska, oferujące dobre warunki wypoczynku, a w zimie narciarstwa.

Literatura

1. Kruczek, Z., Borkowski, K., Mazanek, L. (2022). Turystyka w regionie małopolskim w czasie pandemii COVID-19. *Studia Periegetica*, 1(37), 107-129. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.9044>
2. Kruczek, Z. (2018). Turyści vs. mieszkańcy. Wpływ nadmiernej frekwencji turystów na proces gentryfikacji miast historycznych na przykładzie Krakowa. *Turystyka Kulturowa*, 3, 29–41.
3. Majdak P., Maliszewska A., Kruczek Z. (2023). Unveiling the Impact of Over-tourism: A Case Study on Zakopane, Exploring Symptoms, Effects, and Strategies for Sustainable Management. *European Research Studies Journal* Volume XXVI, Issue 4, pages 889-903. DOI: 10.35808/ersj/3334 14.
4. Ptaszycka -Jackowska D., Maciejowski W., (2016). Przyrodnicze uwarunkowania rozwoju turystyki i rekreacji. W: *Kraków jako ośrodek turystyczny*, M. Mika (red.), Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
5. Szromek, A., Kruczek, Z., Walas, B. (2020). The Attitude of Tourist Destination Residents towards the Effects of Overtourism – Kraków Case Study. *Sustainability*, 12(1), 228. doi: <https://doi.org/10.3390/su12010228>
6. *Turystyka w województwie małopolskim w latach 2020 i 2021. Tourism in Małopolskie Voivodship in 2020 and 2021.*(2022). GUS Kraków.
7. Walas, B. (Ed.) (2021). *A Sustainable Tourism Policy for Krakow in the Years 2021–2028, Diagnosis and Recommendations*, Municipality of Krakow; Resolution of the Kraków City Council: Krakow, Poland.

Region Małopolska

Lesser Poland Voivodeship covers an area of 15,144 km² (less than 5% of Poland's area) located in the southern part of Poland. It is divided into 19 terrestrial and 3 urban poviats and 182 municipalities, with 58 towns and 5,500 villages. It has a population of 3.4 million (2023) and an average population density of 214 persons per km².

Landscape-wise, the area is very diverse. In the south are the Tatra Mountains, Poland's only alpine-type mountains, the Beskids - a range of flush mountains, and the limestone Pieniny Mountains with the picturesque Dunajec Gorge. There is also the Vistula River valley, which crosses the voivodeship from west to east, and the Jurassic Krakowsko-Częstochowska Upland with its picturesquely scattered limestone monadnocks, the most famous of which is the Maczuga Herkulesa in Pieskowa Skała. In the north-east of the voivodeship, we will encounter the undulating surface of the Miechowska Upland.

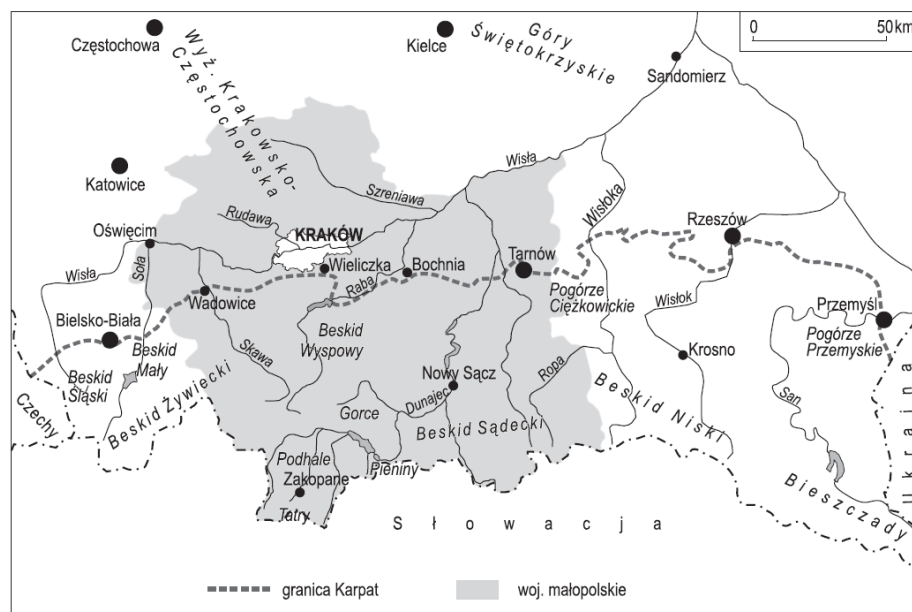


Fig.1. Geographical regions of Małopolska (Source: Ptaszycka – Jackowska, Maciejowski 2011, s. 56)

Małopolska stands out nationally in terms of the features that make up its tourism potential. It has rich and valuable natural and cultural assets. The region covers only 5% of the country's area, but it is home to 6 national parks, 11 landscape parks, numerous nature reserves and monuments. More than half of its area is under nature protection. Similarly, with regard to the world rank of sites inscribed on the UNESCO World Heritage List - out of 29 sites in Poland, as many as 12 are located in Małopolska. Małopolska is also the undisputed leader in terms of the presence of mineral and therapeutic waters in the country. The most frequently visited spas are Krynica Zdrój, Muszyna Zdrój and Rabka Zdrój. A unique underground spa is located in the Wieliczka Salt Mine.

Małopolska is in a leading position in Poland in terms of tourism potential and its use (Kruczek, Borkowski, Mazanek 2022), with 2023. Małopolska was visited by 20 million people. The main tourist attractions of Małopolska are the city of Kraków, the Salt Mines in Wieliczka and Bochnia, the former German Nazi concentration camp Auschwitz-Birkenau in Oświęcim, 8 wooden churches and Orthodox churches on the Wooden Architecture Route, rafting on the Dunajec River Gorge

through the Pieniny Mountains, as well as Poland's highest mountains Tatra with Zakopane and the karst Prądnik Valley and the Błędnowska Desert.

The region has both natural and cultural tourist assets as well as an extensive accommodation base and good transport accessibility. In terms of the number of accommodation places in 2019, the Małopolska Voivodeship showed 100,000 places and was ranked first in Poland in terms of both hotels and guesthouses (Tourism 2022).

Małopolska is the leader in terms of tourist traffic by volume in the country, visited by around 15% of tourists. Tourist traffic was concentrated in the region's capital, Krakow, but also in Zakopane and the Tatra Mountains, as well as Krynica and the Poprad Valley. There have been works pointing out the excessive number of tourists and the negative effects of such concentration, known as overtourism, with regard to Kraków (Kruczek, 2019; Szromek, Kruczek & Walas, 2020), and Zakopane and the Tatra National Park (Majdak, Maliszewska, Kruczek 2023). After the crisis caused by the covid-19 pandemic, tourism in Małopolska is slowly returning to 2019 levels, but in 2023 the volume of tourism in Krakow was lower, while in Zakopane and the Tatra National Park it even exceeded 2019 levels. Krakow has a sustainable tourism policy, part of which is shaping the accessibility of urban space for residents and tourists (Walas, ed. 2021).

Krakow remains the undisputed artistic and historical centre - from 1038 to 1596 the capital of Poland, the residence city of kings, their coronation and eternal resting place. The Wawel Hill with its royal castle and cathedral is a national sanctuary, and the works of art collected over the centuries remain a testimony to the power of the country and its rulers. The city's monuments - its churches, secular buildings and monuments as well as the collections of its numerous museums - attract crowds of tourists. Other centres in the region also boast magnificent monuments and original museum collections. Tarnów should be mentioned here, as well as Nowy and Stary Sącz, Nowy Targ and Zakopane. There is the Euroregion "Tatry", which includes not only the entire Tatra Mountains, but also the Podtatrze region on the Polish and Slovak sides. Zakopane - with a population of around 30 000 - receives more visitors than it counts. They are attracted by the magic of the Tatra Mountains, numerous folklore attractions, museums, Witkiewicz-style architecture, diverse accommodation and gastronomy. Recreational and sports facilities are also important; ski lifts, ski runs and ski jumps make Zakopane the "winter capital of Poland". In August, the Festival of the Mountain Lands takes place here, with folklore ensembles from all over the world. The problems of excessive development of tourist functions in relation to existing natural resources are clearly visible in Zakopane. The natural assets that determined the development of tourism in the Podtatrze region are being degraded. Zakopane is rivalled, especially in winter, by surrounding villages such as Bukowina Tatrzańska and Białka Tatrzańska, which offer good conditions for recreation and skiing in winter.

References

1. Kruczek, Z., Borkowski, K., Mazanek, L. (2022). Turystyka w regionie małopolskim w czasie pandemii COVID-19. *Studia Periegetica*, 1(37), 107-129. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.9044>
2. Kruczek, Z. (2018). Turyści vs. mieszkańcy. Wpływ nadmiernej frekwencji turystów na proces gentryfikacji miast historycznych na przykładzie Krakowa. *Turystyka Kulturowa*, 3, 29-41.
3. Majdak P., Maliszewska A., Kruczek Z. (2023). Unveiling the Impact of Over-tourism: A Case Study on Zakopane, Exploring Symptoms, Effects, and Strategies for Sustainable Management. *European Research Studies Journal* Volume XXVI, Issue 4, pages 889-903. DOI: 10.35808/ersj/3334 14.

4. Ptaszycka -Jackowska D., Maciejowski W., (2016). Przyrodnicze uwarunkowania rozwoju turystyki i rekreacji. W: *Kraków jako ośrodek turystyczny*, M. Mika (red.), Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
5. Szromek, A., Kruczek, Z., Walas, B. (2020). The Attitude of Tourist Destination Residents towards the Effects of Overtourism – Kraków Case Study. *Sustainability*, 12(1), 228. doi: <https://doi.org/10.3390/su12010228>
6. *Turystyka w województwie małopolskim w latach 2020 i 2021. Tourism in Małopolskie Voivodship in 2020 and 2021.*(2022). GUS Kraków.
7. Walas, B. (Ed.) (2021). *A Sustainable Tourism Policy for Krakow in the Years 2021–2028, Diagnosis and Recommendations, Municipality of Krakow*; Resolution of the Kraków City Council: Krakow, Poland.

Chapter 10

Osoby niepełnosprawne - Motywy, preferencje i uwarunkowania aktywności turystycznej osób niepełnosprawnych

Publikacja wyników

Informacje zawarte w poniższym raporcie zostały już opublikowane w publikacji:

Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4 / Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries

1. Przedmiot i metody badań

Przedmiotem opracowania jest aktywność turystyczna i rekreacyjna osób niepełnosprawnych. Celem badań prowadzonych w ramach wyszehradzkiego projektu grantowego zatytułowanego "Zastosowanie zasad inkluzji w turystyce w krajach V4 w latach 2023–2024" było określenie wpływu wybranych cech demograficznych, ekonomicznych i społecznych na aktywność turystyczną osób z niepełnosprawnościami.

W niewyczerpujących badaniach opartych na próbie nielosowej rzadko istnieje uzasadnienie dla wielkości próby mniejszej niż 30 lub większej niż 500 jednostek¹. Ocena została oparta na wynikach ankiety przeprowadzonej na próbie 185 respondentów. Do zbierania danych statystycznych wykorzystano kwestionariusz papierowy oraz kwestionariusz elektroniczny. Badanie zostało przeprowadzone w drugiej połowie 2023 r. oraz w pierwszej połowie 2024 r. i objęło 185 osób.

W badaniu wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, technikę drukowanej ankiety dostarczanej bezpośrednio do respondenta lub linku do aplikacji Forms. W takiej ankiecie respondent odpowiada na przygotowane wcześniej pytania pisemnie lub elektronicznie. Taka procedura badawcza jest często stosowana w celu jak najszybszego zbadania dużych populacji. Kwestionariusz był anonimowy i zawierał zarówno pytania zamknięte, jak i otwarte oraz metryczkę. Zaproszenie do wypełnienia ankiety zawierało również cel ankiety, prośbę o jej wypełnienie oraz zapewnienie o jej anonimowości. Metoda doboru próby była nielosowa

Przedstawione wyniki badań stanowią wstęp do dyskusji na temat celowości badań nad aktywnością turystyczną osób z niepełnosprawnościami z uwzględnieniem rodzaju dysfunkcji.

W prezentowanych badaniach czynniki determinujące aktywność turystyczną uwzględniały takie cechy jak: płeć, wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, stopień niepełnosprawności, dochód na osobę, ocena własnej sytuacji materialnej, charakter wykonywanej pracy, korzystanie z pomocy osób trzecich (asystentów).

2. Wyniki badań

W badaniu wzięło udział 185 osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz seniorzy – z obniżoną sprawnością fizyczną, która stanowiła najliczniejszą grupę badanych oraz obniżoną sprawnością sensoryczną czy intelektualną. Ich szczegółową charakterystykę przedstawiono w tabeli 1.

¹ Kozłowski, A., Szreder, M. (2020). *Informacje spoza próby w badaniach statystycznych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.

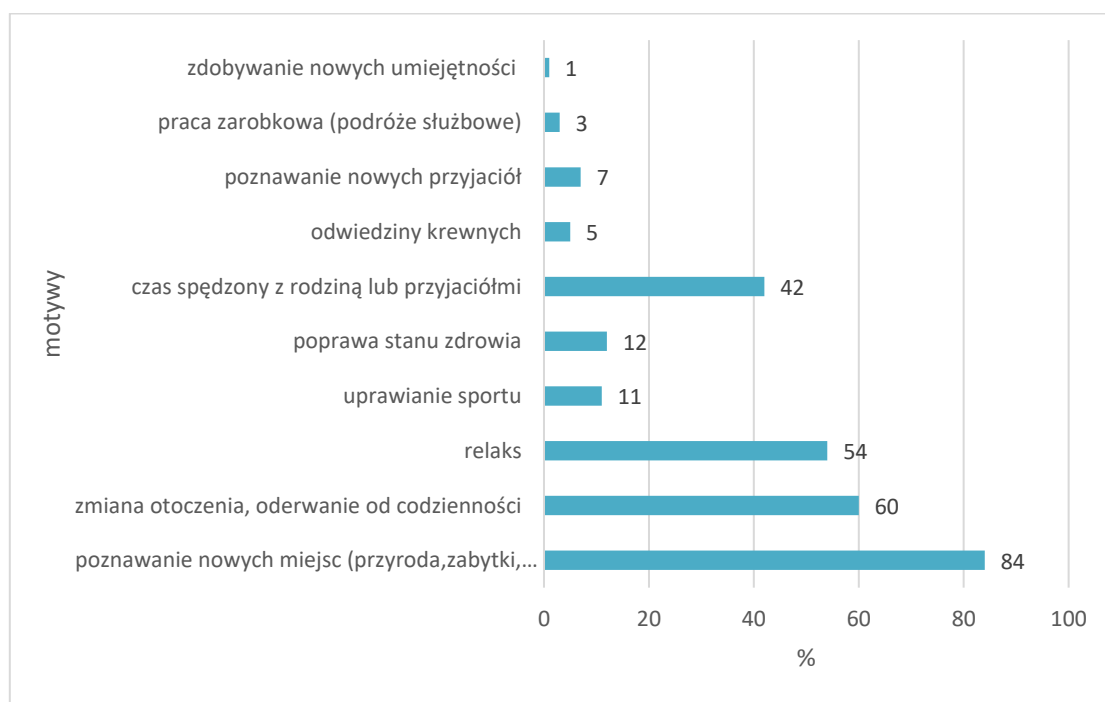
Tabela 1. Charakterystyka badanej grupy

Characteristics of the study group (n=63)	n	%
Płeć		
kobieta	45	24%
mężczyzna	127	69%
brak odpowiedzi	13	7%
Wiek		
poniżej 20	17	9%
21 - 30	29	16%
31 - 40	18	10%
41 - 50	29	16%
51 - 60	11	6%
61 - 70	40	21%
71 i więcej	28	15%
brak odpowiedzi	13	7%
Rodzaj niepełnosprawności		
Niepełnosprawność ruchowa (wózki inwalidzkie, laski, kule)	28	16%
Upośledzenie słuchu (osoby niedosłyszające lub całkowicie głuche)	9	5%
Upośledzenie umysłowe (niepełnosprawność intelektualna)	18	10%
Wady wzroku (osoby niedowidzące lub całkowicie niewidome)	9	5%
Z ograniczeniami dietetycznymi	18	10%
Rodzice podróżujący z dziećmi	9	5
Kobiety w ciąży	1	0,5
Seniorzy i inni respondenci	90	48,5%
Miesięczny dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym		
poniżej 2 250 PLN	45	24%
2 250 - 4 500 PLN	79	43,5%
4 501 - 6 750 PLN	32	17%
6 751 - 11 250 PLN	17	9%
powyżej 11 250 PLN	1	0,5%
Brak odpowiedzi	11	6%
Status społeczny		
pracownik/przedsiębiorca	42	23%
emeryt lub rencista (po przepracowaniu wymaganej liczby lat)	68	36,5%
Urlop macierzyński/rodzicielski	8	4,5%
emeryt lub rencista (ze względów zdrowotnych)	14	7,5%
uczeń/student	33	18%
bezrobotny	7	3,5%
Brak odpowiedzi	13	7%
Potrzeba specjalnej pomocy podczas podróży		

tak	30	16%
nie	142	77%
Brak odpowiedzi	13	7%
Posiadanie własnego asystenta/towarzysza podróży		
Tak	38	20,5%
Nie	134	72,5%
Brak odpowiedzi	13	7%

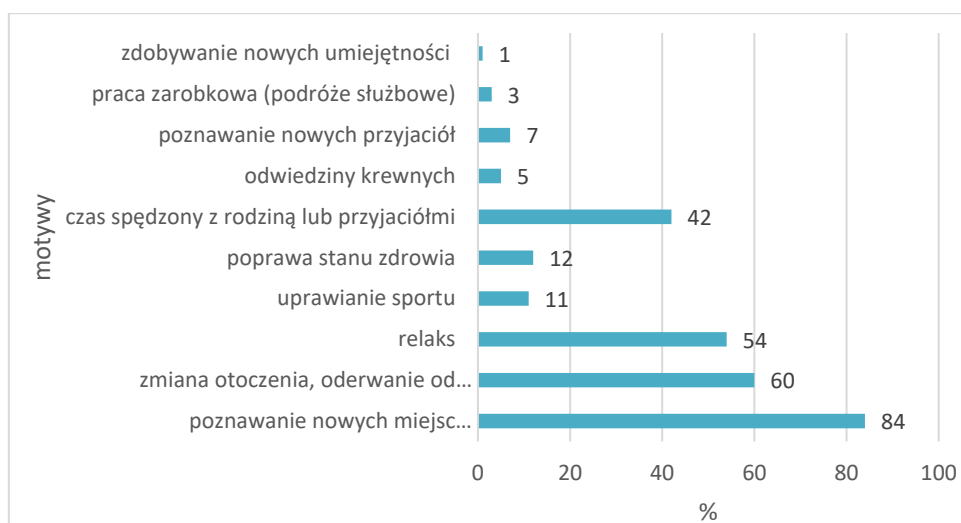
Źródło: opracowanie własne

Najwięcej badanych osób, bo 54 proc., stwierdziło, że podróże to ich hobby i lubią dużo podróżować, nieco mniej, bo 46 proc., deklarowało podróżowanie od czasu do czasu. Tylko 3 osoby przyznały, że w ogóle nie podróżują. Najczęstszymi motywami podróży były poznawanie nowych miejsc i oderwanie się od codzienności (84%), zmiana otoczenia (60%), ale zdobywanie nowych umiejętności wskazało tylko 1% badanych. Szczegółową listę motywów podróży przedstawiono na rysunku 1. Respondenci mogli również podać powody podróży inne niż wymienione powyżej. Odpowiedzi dotyczyły m.in. celów medycznych, a celem niektórych turystów jest pokazanie innym osobom z niepełnosprawnościami, że można podróżować mimo odczuwanych dysfunkcji.



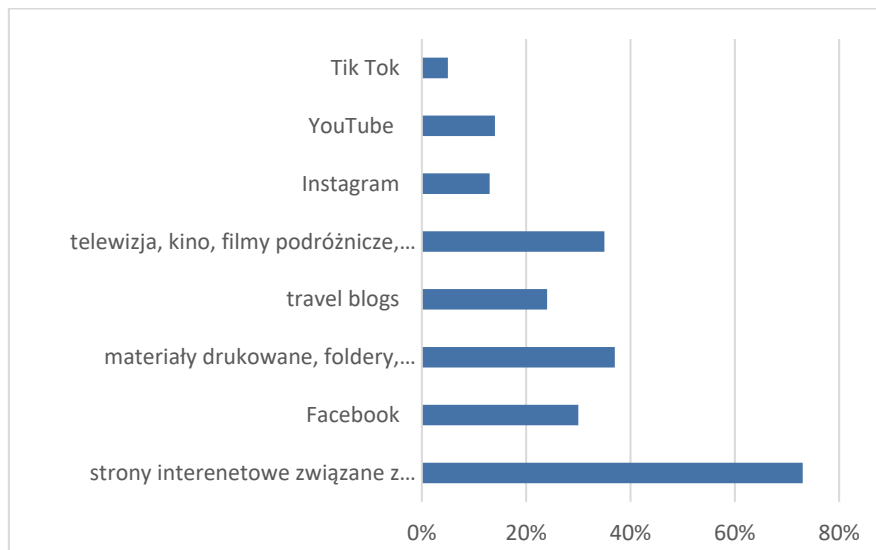
Rys. 1. Motywy podróżowania badanych osób z niepełnosprawnościami (można było wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi), źródło: badania własne

Najczęściej odwiedzanymi przez respondentów miejscami są tereny związane z wodą, a także miejsca o charakterze historycznym i kulturowym. Respondenci interesują się również obszarami górskimi, punktami widokowymi i obszarami przyrodniczymi. Szczegółowe wyniki przedstawiono na rysunku 2.



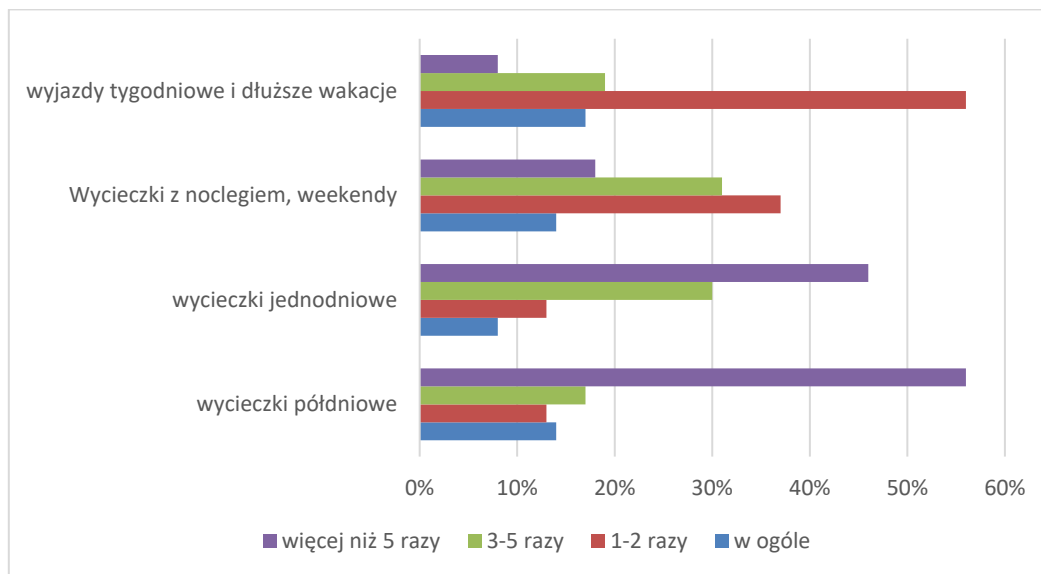
Rys. 2. Atrakcje najczęściej odwiedzane przez badane osoby z niepełnosprawnościami (można było wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi), źródło: badania własne

Respondenci jako najczęściej wykorzystywane źródło informacji turystycznej wskazywali strony internetowe poświęcone tematyce podróżniczej (73%). W nieco mniejszym stopniu wykorzystywane są media społecznościowe (najpopularniejszy jest Facebook, a najmniej TikTok), media tradycyjne, blogi i materiały drukowane. Wyniki dotyczące tego zagadnienia są widoczne na rysunku 3.



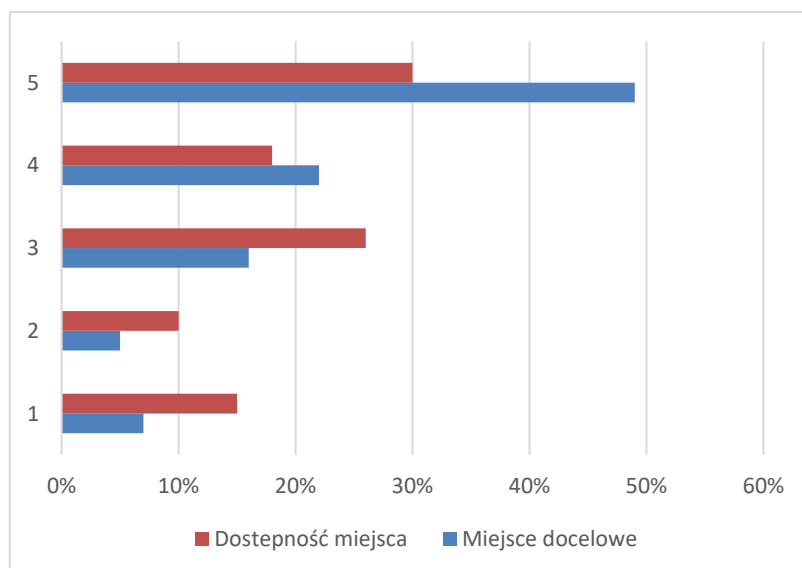
Rys. 3. Zadeklarowane przez respondentów źródła informacji turystycznej (można wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi), źródło: badania własne

W badanej grupie największą popularnością cieszyły się wyjazdy półdniowe i jednodniowe, stosunkowo rzadziej wskazywano dłuższe wyjazdy z noclegiem na weekend lub święta (ryc. 4).



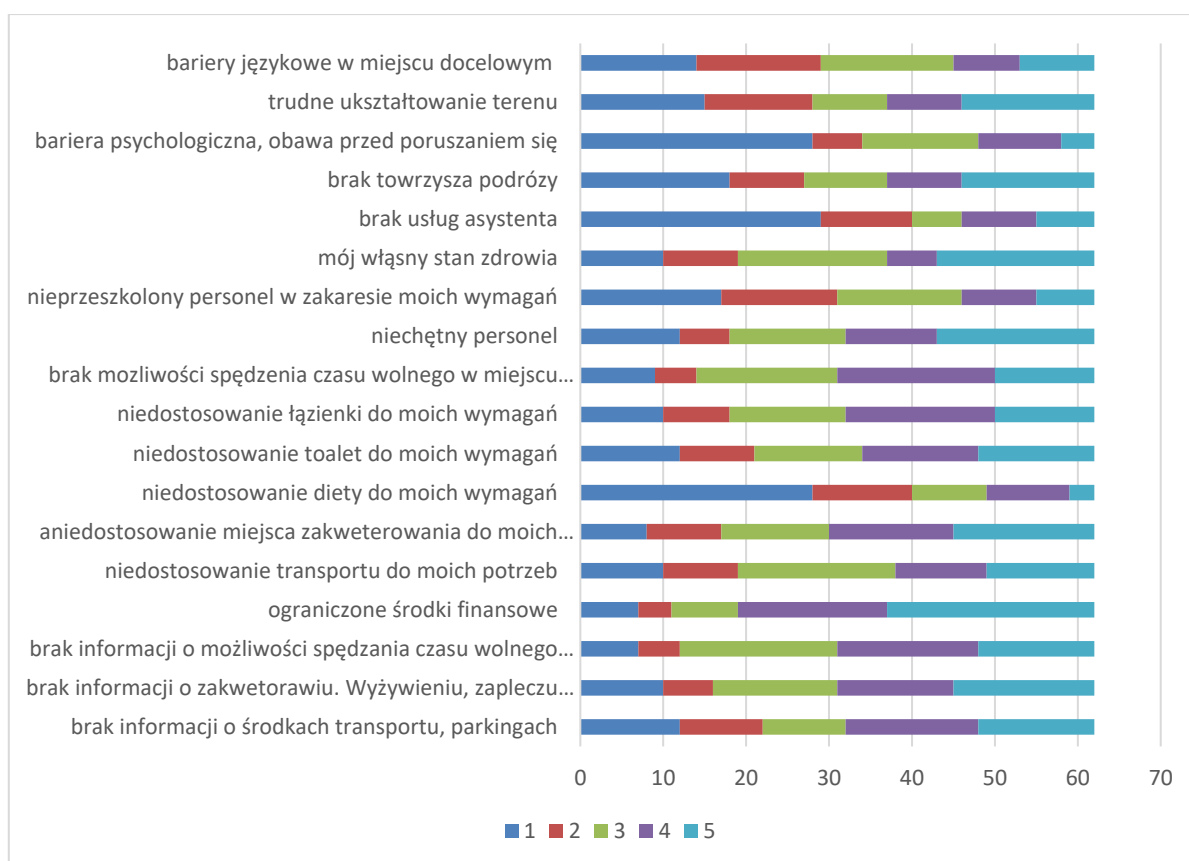
Rys. 4. Deklarowana przez respondentów długość i częstotliwość wyjazdów
źródło: badania własne

Na pytanie, co decyduje o wyborze celu podróży, najwyższe noty w skali od 1 do 5 przyznano wartości konkretnego celu podróży (5 i 4), niezależnie od jego dostosowania do potrzeb osoby z niepełnosprawnością, natomiast jego dostępność wskazano jako czynnik drugorzędny (dominuje w ocenach od 1 do 3). (Rys. 5).



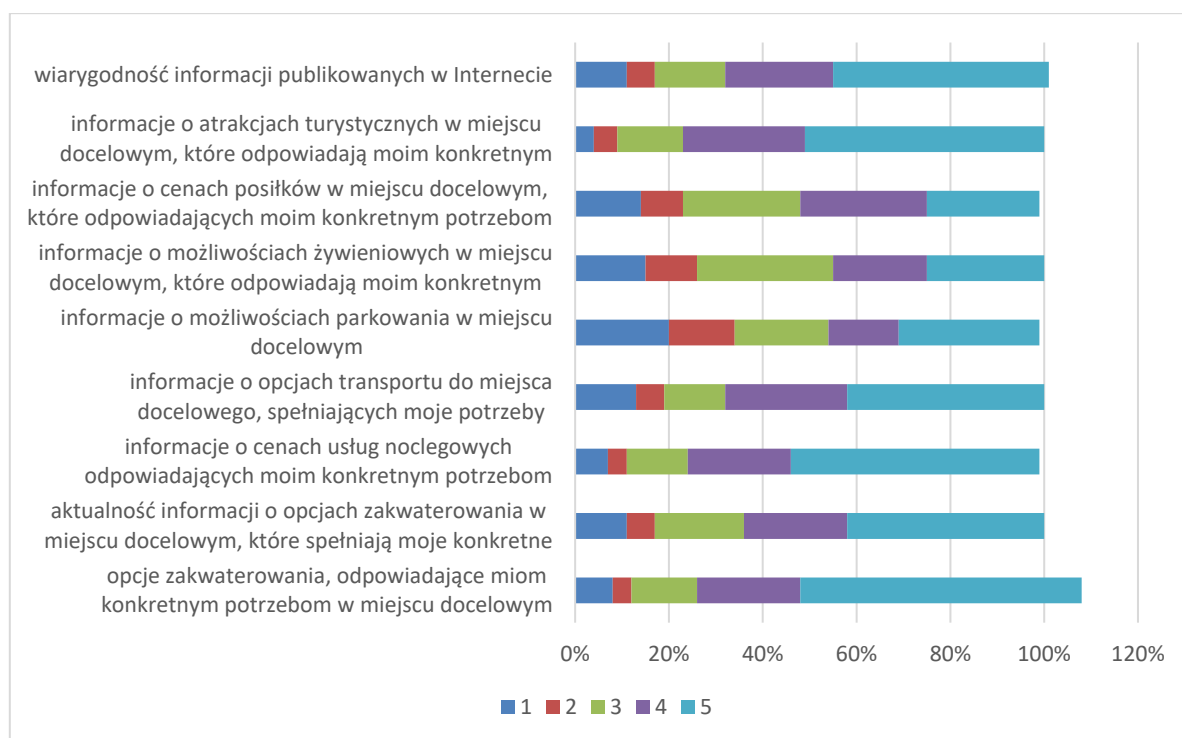
Rys. 5. Czynniki determinujące wybór celu podróży, źródło: badania własne

Jak widać na wykresie 6, największymi barierami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi podróżowanie badanych osób z niepełnosprawnościami są ograniczone możliwości finansowe, własne zdrowie oraz, co zaskakujące, niechęć personelu do pomocy. Najmniejszymi najczęściej wskazywanymi barierami były potencjalne problemy z dostosowaniem diety do indywidualnych potrzeb, problemy psychologiczne oraz ewentualny brak usług asystenckich. Respondenci mieli również możliwość opisania w pytaniu otwartym bariery o decydującym charakterze wynikającej z ograniczeń zdrowotnych. Najczęściej wymieniane są te związane z brakiem fizycznej dostępności, np. zbyt mała przestrzeń, przeszkody architektoniczne, ale były też problemy społeczne, głównie brak zrozumienia i cierpliwości innych ludzi.



Rys. 6. Ocena znaczenia barier napotykaných podczas podróży, źródło: badania własne, 1 – mała bariera, 5 – największa bariera

W planowaniu podróży osób z niepełnosprawnościami jako najważniejsze wskazano możliwość noclegu zgodnie z konkretnymi potrzebami oraz informacje o atrakcjach i cenach noclegów. Za najmniej istotne uznano informacje o opcjach parkingowych i dostępności opcji wegetariańskich w menu.



Rys. 7. Znaczenie czynników dla podróży osób niepełnosprawnych, 1 – najmniej ważny, 5 najważniejszy; Źródło: opracowanie własne

3. Wnioski

Wyniki badania wskazują na terapeutyczną funkcję podróżowania osób z niepełnosprawnościami. Dla większości respondentów działalność turystyczna jest nawet działalnością hobbystyczną. Motywami podjęcia tej aktywności jest chęć zobaczenia nowych miejsc (przyroda, zabytki, wydarzenia); zmiana otoczenia, relaks i chęć spędzenia czasu z przyjaciółmi. Respondenci cenią sobie obszary związane z wodą jako cel podróży, a także miejsca o charakterze historycznym i kulturowym. Respondenci interesują się również obszarami górskimi, punktami widokowymi i obszarami przyrodniczymi. Zmiana otoczenia i kontakt z nowym otoczeniem, zwłaszcza przyrodniczym i kulturowym podczas działalności turystycznej wydaje się być kluczowym czynnikiem odróżniającym wypoczynek w domu od wypoczynku poza miejscem zamieszkania, co przynosi znacznie lepsze efekty, zwłaszcza dla odpoczynku psychicznego i zdrowia.

Respondenci wskazywali strony internetowe poświęcone tematyce podróżniczej jako najczęściej wykorzystywane źródło informacji turystycznej. W nieco mniejszym stopniu wykorzystywane są media społecznościowe (najpopularniejszy jest Facebook, a najmniej TikTok), media tradycyjne, blogi i materiały drukowane. Pod tym względem osoby z niepełnosprawnościami nie różnią się od turystów pełnosprawnych. Facebook, który cieszy się największą popularnością wśród badanych osób, umożliwia tworzenie grup zainteresowań. Istnieje wiele różnych grup tego typu dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami, w tym związanych z turystyką, gdzie można wymienić się doświadczeniami i poradami.

Największymi barierami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi wyjazd badanych osób z niepełnosprawnościami są ograniczone możliwości finansowe, własne zdrowie oraz, co zaskakujące, niechęć personelu do pomocy. Wśród odpowiedzi otwartych najczęściej wymieniane są bariery związane z brakiem fizycznej dostępności, np. zbyt mała przestrzeń, przeszkody architektoniczne,

ale były też problemy społeczne, głównie brak zrozumienia i cierpliwości innych ludzi. Wyniki te zwracają uwagę na ciągłą potrzebę rozwoju turystyki dostępnej, również w zakresie finansowania projektów związanych z takimi podróżami. Dostosowania wymagają również programy edukacyjne dla kadry turystycznej. W Polsce programy studiów na kierunkach turystycznych rzadko obejmują przedmioty związane z obsługą klienta ze specjalnymi potrzebami.

Przedstawione wyniki badań dotyczą osób z różnymi dysfunkcjami. Zróżnicowanie potrzeb i uwarunkowań związanych z określonym rodzajem niepełnosprawności wskazuje na potrzebę prowadzenia badań w jednorodnych grupach.

People with disabilities - Motives, preferences and determinants of tourist activity of people with disabilities

Publication of results

The information contained in the following report has already been published in the article: *Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4 / Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries*

1. Subject matter and methods of research

The subject of the study is the tourist and recreational activity of people with disabilities. The aim of the research conducted as part of the Visegrad grant project "Application of Principles of Inclusion in Tourism in V4 Countries' 2023–2024" is to determine the impact of selected demographic, economic and social characteristics on the tourist activity of people with disabilities.

In non-exhaustive studies based on a non-random sample, there is rarely a justification for a sample size of less than 30 or more than 500 units². The evaluation was based on the results of a survey on a sample of 185 respondents. In order to collect statistical data, a paper questionnaire and an electronic questionnaire were used. The survey was conducted in the second half of 2023 and in the first half of 2024 and included 185 people.

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

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

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

² Kozłowski, A., Szreder, M. (2020). *Informacje spoza próby w badaniach statystycznych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.

2. Research Results

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

Table 1. Characteristics of the study group

Characteristics of the study group (n=63)	n	%
Sex		
male	45	24%
female	127	69%
lack of answer	13	7%
Age		
less than 20	17	9%
21 - 30	29	16%
31 - 40	18	10%
41 - 50	29	16%
51 - 60	11	6%
61 - 70	40	21%
71 and more	28	15%
lack of answer	13	7%
Type of disability		
mobility disabilities (people using wheelchairs, crutches or a cane)	28	16%
hearing impairment (people who are hard of hearing or completely deaf)	9	5%
mental retardation (intellectual disability)	18	10%
visual impairments (people who are visually impaired or completely blind)	9	5%
With dietary restrictions	18	10%
Parents traveling with children	9	5
Pregnant women	1	0,5
Seniors and other respondents	90	48,5%
Monthly net income per person in your household		
less than 2 250 PLN	45	24%
2 250 - 4 500 PLN	79	43,5%
4 501 - 6 750 PLN	32	17%
6 751 - 11 250 PLN	17	9%
more than 11 250 PLN	1	0,5%
lack of answer	11	6%
Social status		
employee/entrepreneur	42	23%
pensioner (after working the required number of years)	68	36,5%

maternity/parental leave	8	4,5%
pensioner (health reasons)	14	7,5%
pupil/student	33	18%
unemployed	7	3,5%
lack of answer	13	7%
Need for special assistance while traveling		
yes	30	16%
no	142	77%
lack of answer	13	7%
Having your own travel assistant/companion		
yes	38	20,5%
no	134	72,5%
lack of answer	13	7%

Source: own research

The largest number of surveyed people with disabilities, 54%, said that traveling is their hobby and they like to travel a lot, slightly less, 46%, declared traveling from time to time. Only 3 person admitted that they do not travel at all. The most common travel motives included seeing new places and getting away from everyday life (84%), changing the environment (60%), but learning new skills was indicated by only 1% of the respondents. A detailed list of travel motives is presented in Figure 1. Respondents could also enter reasons for traveling other than those mentioned above. The answers included medical purposes, and the goal of some tourists is to show other people with disabilities that it is possible to travel.

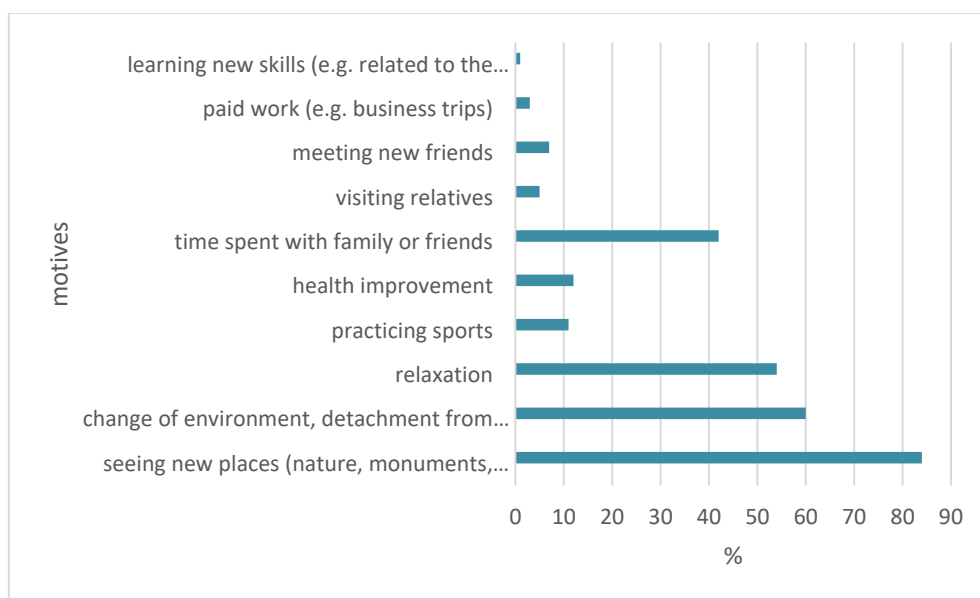


Fig. 1. Traveling motives of surveyed people with disabilities (one could choose a maximum of 3 answers), source: own research

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

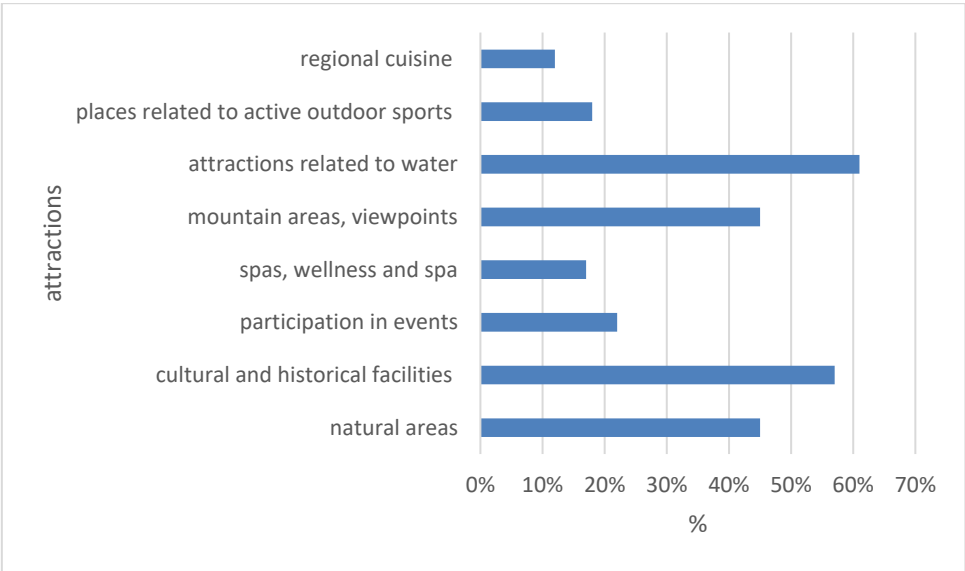


Fig. 2. Attractions most frequently visited by surveyed people with disabilities (one could choose a maximum of 3 answers), source: own research

The respondents indicated websites dedicated to travel topics as the most frequently used source of tourist information (73%). Social media (Facebook is the most popular and TikTok is the least popular), traditional media, blogs and printed materials are used to a slightly lesser extent. The results regarding this issue are visible in Figure 3.

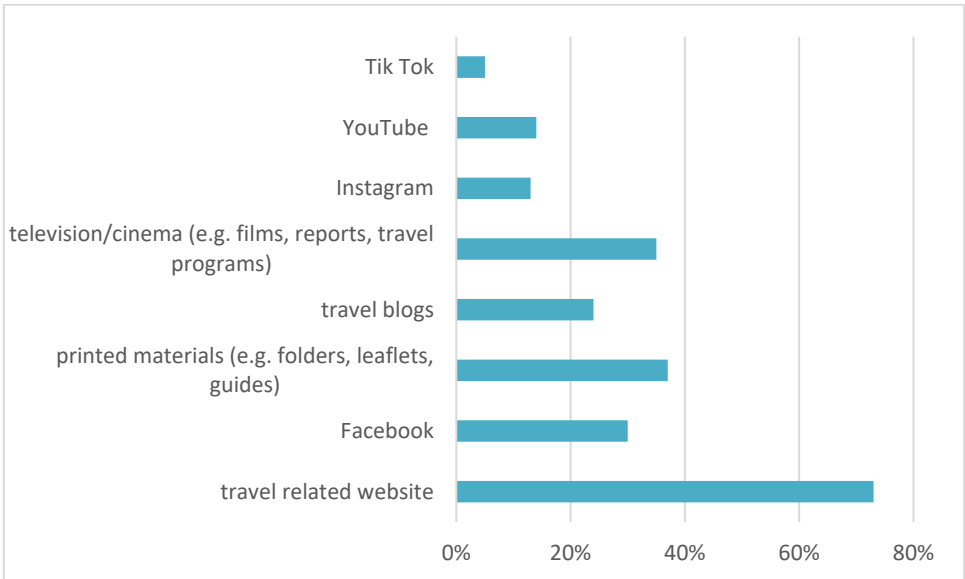


Fig. 3. Sources of tourist information declared by respondents (one could choose a maximum of 3 answers), source: own research

Half-day and one-day trips were the most popular in the surveyed group, while longer trips with overnight stays for the weekend or holidays were relatively less frequently indicated (Fig. 4).

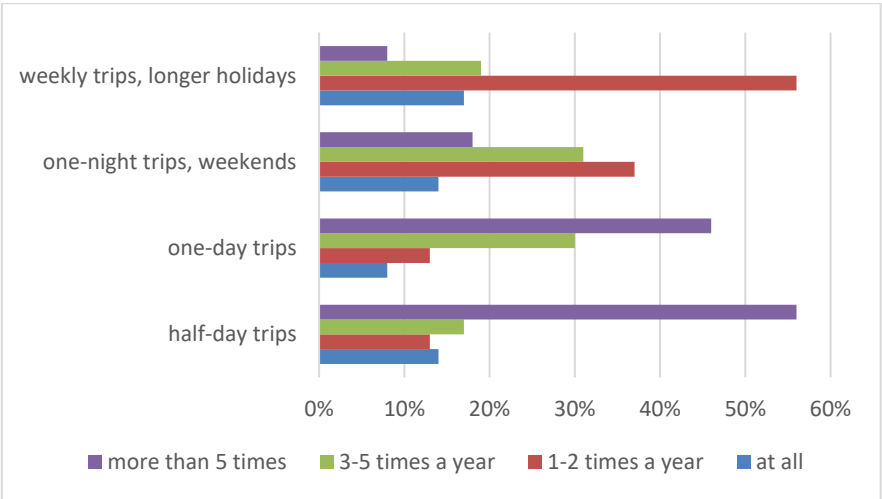


Fig. 4. Length and frequency of trips declared by respondents
source: own research

When asked what determines the choice of a travel destination, the highest scores on a scale from 1 to 5 were assigned to the value of a specific destination (5 and 4), regardless of its adaptation to the needs of a person with a disability, while its accessibility was indicated as a secondary factor (it dominates in the oceans from 1 to 3). (Fig 5.).

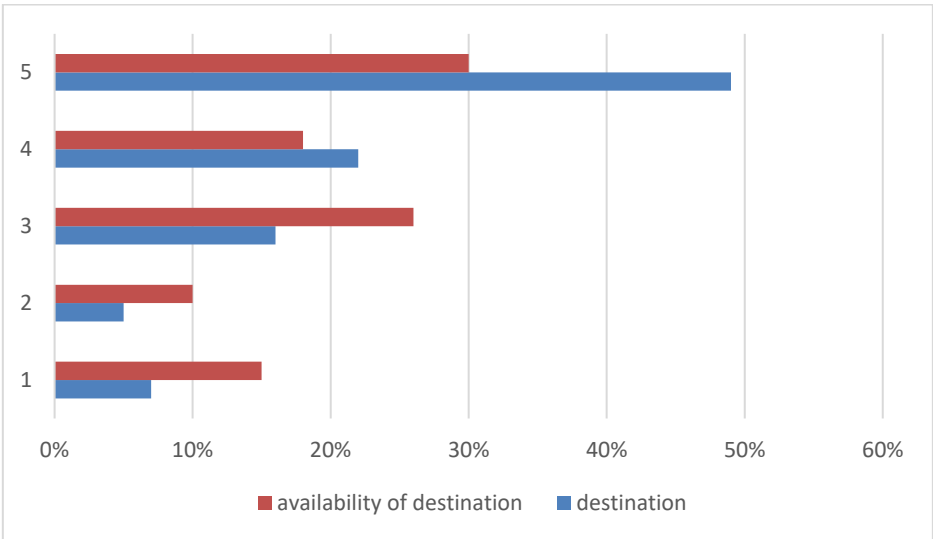


Fig. 5. Factors determining the choice of a travel destination, source: own research

As shown in Figure 6, the greatest barriers hindering or preventing the travel of surveyed people with disabilities include limited financial possibilities, their own health and, surprisingly, staff reluctant to help. The smallest barriers most frequently indicated were potential problems with adapting the diet to individual needs, psychological problems and the possible lack of assistant services. Respondents also had the opportunity to describe in an open question a barrier of a decisive nature due to their health limitations. The most frequently mentioned are those related to lack of physical accessibility, e.g. too small space, architectural obstacles, but there were also social problems, mainly lack of understanding and patience of other people.

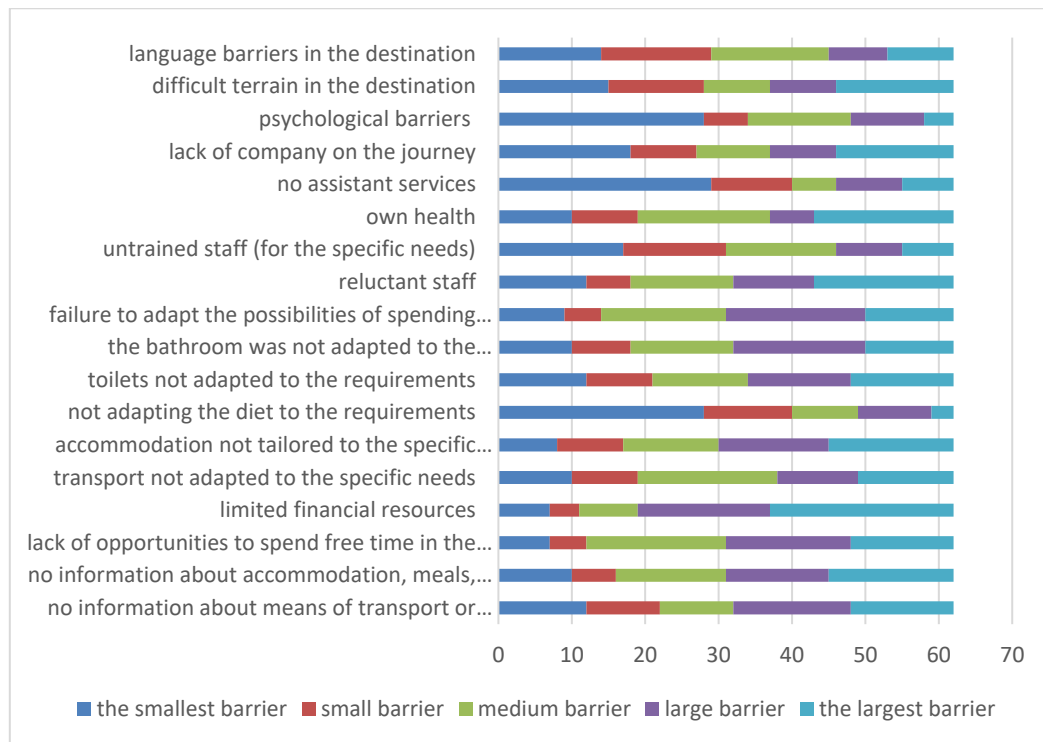


Fig. 6. Assessing the importance of barriers encountered during travel, source: own research

In the planning of travel by people with disabilities, the possibility of accommodation in accordance with specific needs and information about attractions and accommodation prices were shown as the most important. Information about parking options and the availability of vegetarian options on the menu was considered to be the least important.

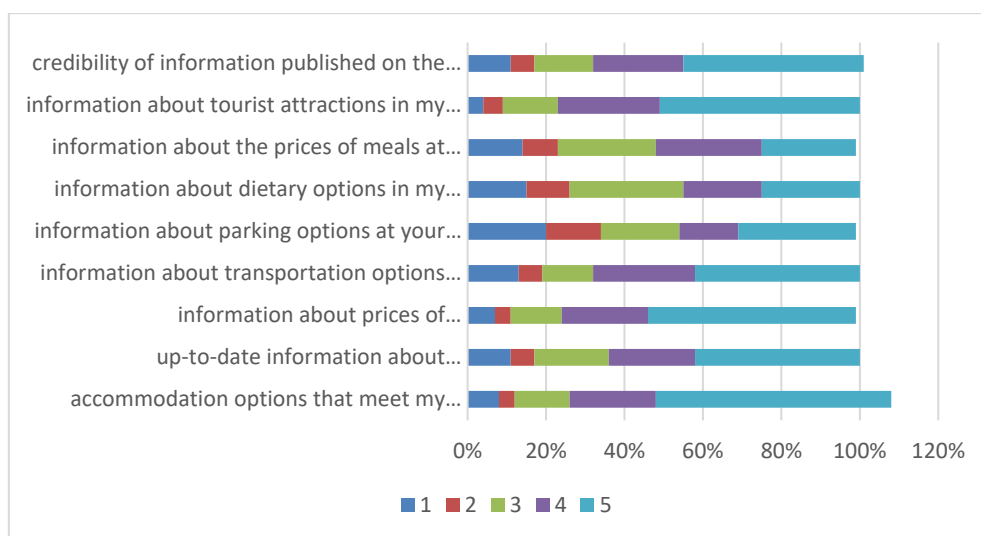


Fig. 7. The importance of factors for the travel of people with disabilities, 1 – the least important, 5 the most important; source: own research

3. Conclusion

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

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

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

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

Chapter 11

Dostępność atrakcji turystycznych w Małopolsce dla osób z niepełnosprawnościami

Publikacja wyników

Informacje zawarte w poniższym raporcie zostały już opublikowane w publikacji:

Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4 / Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries

1. Przedmiot i metody badań

Celem podjętych badań jest ocena dostępności, dla osób z niepełnosprawnościami, atrakcji zlokalizowanych w Krakowie oraz Zakopanem i Tatrach. Do badań wybrano 25 atrakcji w Krakowie i 25 w Zakopanem, które możemy uważać za tzw. atrakcje flagowe lub kultowe³. Przeprowadzone badania mają pokazać w jakim stopniu są one przystosowane do przyjęcia odwiedzających z ograniczoną mobilnością ruchową oraz z upośledzeniem wzroku i słuchu.

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

Kluczowym etapem była ocena stopnia przystosowania każdego z badanych obiektów dla osób z niepełnosprawnością ruchu, wzroku i słuchu. Stopień dostępności poszczególnych atrakcji został określony poprzez przypisanie oceny w skali Likerta - od obiektów zupełnie nieprzystosowanych (ocena 0), do obiektów całkowicie dostępnych (ocena 3). Podczas oceny brano pod uwagę takie kryteria jak ilość i rodzaj udogodnień w obiektach, wyznaczenie specjalnych miejsc parkingowych, przeszkolenie personelu w zakresie obsługi i udzielania pomocy osobom ze specjalnymi potrzebami, fakt zatrudnienia osób z dysfunkcjami oraz umieszczenie deklaracji dostępności obiektów na stronie internetowej. Następnie, na podstawie ocen cząstkowej dokonano oceny każdej atrakcji.

W odniesieniu do atrakcji turystycznych Tatr i Zakopanego prezentowane w tej pracy analiza oparta jest na kwerendzie zastanych materiałów, wywiadach i dokumentach, w szczególności działaniach samorządu miasta Zakopane oraz Tatrzańskiego Parku Narodowego na rzecz kreowania dostępności do atrakcji turystycznych i infrastruktury.

2. Wyniki

Ocena dostępności atrakcji Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami

W tabeli 1 zawarto wyniki oceny stopnia wybranych atrakcji turystycznych Krakowa dla 3 podstawowych grup osób z niepełnosprawnościami (ruchu, wzroku, słuchu). Oceny przedstawiono w skali Likerta od 0 (brak dostępności) do 3 (pełna dostępność). Analizowane atrakcje

³ Atrakcje flagowe (flagship) są rozumiane jako najlepsze, najważniejsze, przypisuje się im międzynarodowe znaczenie, duże rozmiary i znaczne efekty ekonomiczne. Atrakcje kultowe (icons) to obiekty reprezentatywne, stanowiące symbol dziedzictwa kulturowego, godne podziwu (Leask, Fyall 2006, Kruczek 2011).

pogrupowano wg ich rodzajów: Droga Królewska i obiekty znajdujące się na tym trakcie, muzea, atrakcje otwartej przestrzeni, obiekty widowiskowo-sportowe i pozostałe.

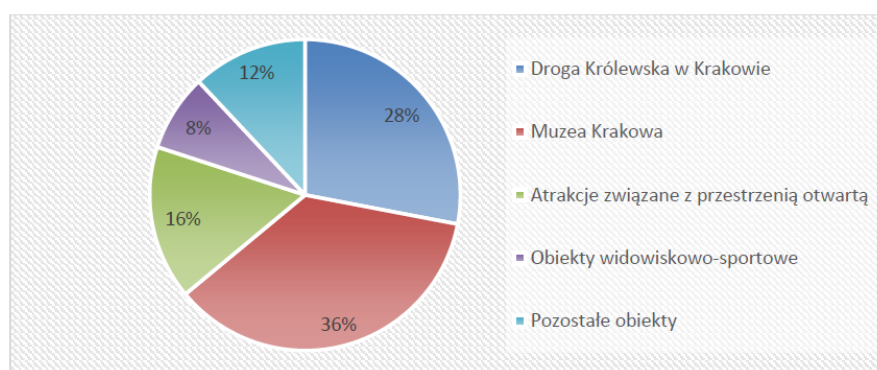
Tabela 1. Stopień przystosowania wybranych atrakcji Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami.

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

Źródło: Opracowanie własne.

Jak wynika z powyższego zestawienia, atrakcjami najlepiej przystosowanymi, dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, są muzea krakowskie oraz Droga Królewska. Można także

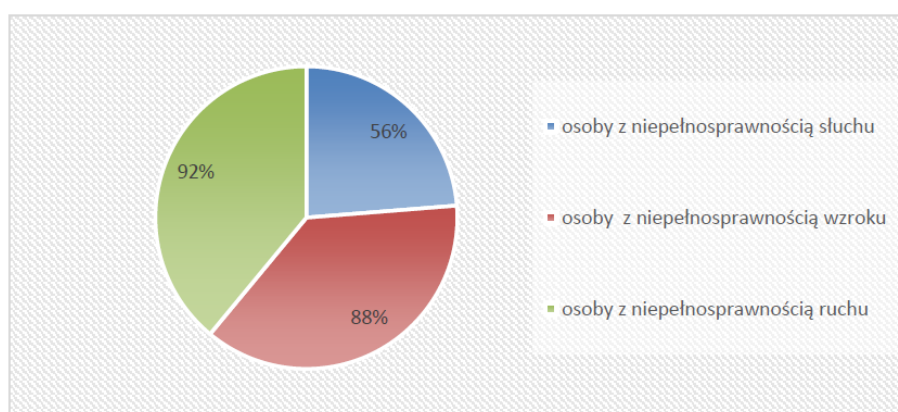
zauważyć, że wszystkie oceniane obiekty posiadają udogodnienia przede wszystkim skierowane dla osób z ograniczoną mobilnością ruchową, dotyczy to zarówno muzeów i Drogi Królewskiej, jak i atrakcji związanych z otwartą przestrzenią, obiektów sportowo-widowiskowych oraz pozostałych. Niżej zostały ocenione udogodnienia, które ułatwiłyby korzystanie z obiektów osobom z upośledzeniem wzroku, najmniej udogodnień skierowanych jest do osób z upośledzeniem słuchu. Wśród badanych obiektów najliczniejszą grupę, bo 36% stanowiły muzea krakowskie oraz atrakcje wchodzące w skład głównego traktu turystycznego Krakowa jakim jest Droga Królewska (28%). Analizowano również atrakcje związane z przestrzenią otwartą (16%), obiekty widowiskowo-sportowe (8%) oraz inne (12%).



Rycina 1. Udział poszczególnych grup atrakcji Krakowa w badaniu.

Źródło: Opracowanie własne.

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



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

Ocena dostępności atrakcji Zakopanego i Tatr dla osób z niepełnosprawnościami

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

Popularność Tatr jako regionu turystycznego o jedynych w Polsce warunkach alpejskich jest ogromna, o czym świadczy frekwencja turystów w parku narodowym. Uprawianie turystyki górskiej umożliwia gęsta sieć znakowych szlaków turystycznych. Tatrzański Park Narodowy (TPN), który jest gestorem tych szlaków działa na rzecz dostosowania niektórych z nich dla rodziców z dziećmi w wózkach, osób starszych i niepełnosprawnych. Należą do nich szlaki prowadzące popularnymi dolinami – Kościeliską i Chochołowską oraz Strążyską, Olczyską i Drogą pod Regłami. Największa atrakcja krajobrazowa polskich, Morskie Oko jest dostępna dla osób poruszających się na wózkach, z możliwością wsparcia technicznego i organizacyjnego ze strony służb TPN. Proponuje się m.in. dostawki elektryczne, zapewniające dodatkowy napęd wózkom inwalidzkim. Wytrzymała bateria zapewnia napęd, a kierownica umożliwia samodzielne sterowanie wózkiem, dając tym samym znaczną niezależność i samodzielność kierującemu. Od 2023 r. na tatrzańskich szlakach można korzystać z wózków Joëlette, które dają znacznie większą swobodę w pokonywaniu tatrzańskich szlaków. Wózek ma formę lektyki z jednym kołem z kubelkowym siedziskiem i czterema uchwytami dla dwóch osób pomagających.

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

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

3. Wnioski

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

Dążenie Krakowa do bycia miastem bardziej dostępnym dla osób ze specjalnymi potrzebami przejawia się w dostosowywaniu poszczególnych atrakcji na przyjęcie tych grup odwiedzających, co zostało stwierdzone w naszych badaniach. Zadanie to w znacznym stopniu utrudniają bariery architektoniczne, które towarzyszą wielu zabytkowym obiektom. Najlepszym przykładem jest „Droga Królewska” i atrakcje położone na jej trasie, które uwidaczniają kanony budownictwa

obowiązujące w dawnych czasach - nierówne nawierzchnie, schody i progi, wąskie przejścia czy też ciężkie drzwi. Kolejnym problemem jest dostęp do miejsc parkingowych, w tym tych wydzielonych dla osób z niepełnosprawnościami. Badania ukazały, że podejmowane są próby odpowiedniej adaptacji zabytkowych powierzchni dla niepełnosprawnych ruchowo poprzez stosowanie platform, wind oraz zapewnianie dostępu do specjalnych toalet. Oferta zwiedzania coraz częściej uwzględnia także osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu - umieszczane są odpowiednie makiety, opisy w alfabecie Braille'a, pętle indukcyjne oraz niejednokrotnie pojawia się możliwość zwiedzania z tłumaczem języka migowego. Dzięki tym działaniom historyczna część miasta już teraz jest w pewnym stopniu dostępna dla turysty niepełnosprawnego, choć wymaga jeszcze wielu działań w tym zakresie.

Większość krakowskich atrakcji turystycznych ma udogodnienia techniczne zapewniające możliwość i odpowiedni komfort zwiedzania osobom ze schorzeniami narządu ruchu, wzroku oraz słuchu. Takie udogodnienia znajdziemy w nowopowstających atrakcjach, które projektowane są już z myślą o tych odwiedzających. Z analizy dostępności wybranych krakowskich muzeów wyłonił się ogólny, bardzo korzystny obraz ich przystosowań dla turystów z różnymi niepełnosprawnościami. Atrakcje związane z przestrzenią zewnętrzną również są dobrze zaaranżowane, ale głównie dla osób, które mają problem z poruszaniem się. Powinny zatem zostać podjęte działania, aby zapewnić dostępność turystom z innymi niepełnosprawnościami.

Pozostałe badane obiekty, w tym widowiskowo – sportowe także nie wykluczają z życia kulturowo-społecznego osób ze specjalnymi potrzebami. W tej kategorii znów największy nacisk został położony na wyeliminowanie trudności związanych z dysfunkcją ruchową. Mimo że można doszukać się pewnych elementów przystosowawczych, to osoby niewidzące i niedowidzące oraz niesłyszące i niedosłyszące stale czekają na wprowadzenie dodatkowych rozwiązań.

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

Accessibility of tourist attractions in Małopolska for people with disabilities

Publication of results

The information contained in the following report has already been published in the article:

Uplatňování principů inkluze v cestovním ruchu v zemích V4 / Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries

1. Object and methods of research

The aim of this study is to assess the accessibility, for people with disabilities, of attractions located in Krakow and in Zakopane and the Tatra Mountains. Twenty-five attractions in Krakow and 25 in Zakopane were selected for the study, which can be considered flagship or cult attractions². The research was conducted to show to what extent they are adapted to accommodate visitors with reduced mobility and visual and hearing impairments.

In order to answer this question, the information contained in the publication 'Guide to Krakow for Tourists with Disabilities' and information published by the City of Zakopane and the Tatra National Park was verified. The verification was done through field research and interviews with the managers of the attractions using a structured questionnaire. The collected material made it possible to determine to what extent the selected attractions are adapted for people with special needs.

A key stage was to assess the degree of accessibility of each of the surveyed attractions for people with mobility, sight and hearing impairments. The degree of accessibility of each attraction was determined by assigning a rating on a Likert scale - from completely unsuitable facilities (rating 0) to completely accessible facilities (rating 3).

During the evaluation, criteria such as the number and type of amenities at the facilities, the designation of special parking spaces, the training of staff in handling and assisting people with special needs, the fact that people with dysfunctions are employed and the inclusion of accessibility declarations of the facilities on the website were taken into account. Subsequently, a sub-assessment was made of each attraction.

With regard to the tourist attractions of the Tatra Mountains and Zakopane, the analysis presented in this thesis is based on a search of found materials, interviews and documents, in particular the efforts of the Zakopane local government and the Tatra National Park to create accessibility to tourist attractions and infrastructure.

2. Results

Accessibility evaluation of attractions of Krakow for people with disabilities

Table 1 contains the results of the evaluation of the degree of selected tourist attractions of Krakow for 3 basic groups of people with disabilities (mobility, sight, hearing). The ratings were presented on a Likert scale from 0 (no accessibility) to 3 (full accessibility). The analysed attractions were grouped according to their type: Royal Road and facilities along the way, museums, open space attractions, performance and sports facilities and others.

As can be seen from the list, the best adapted attractions, for people with various types of disabilities, are the Krakow museums and the Royal Route. It can also be noted that all assessed facilities have facilities primarily addressed to persons with reduced mobility, both in terms of museums and the

Royal Route, as well as open space attractions, sports and entertainment venues and others. Facilities that would make it easier for people with visual impairments to use the facilities were rated lower, with the fewest facilities aimed at people with hearing impairments.

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

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

Źródło: Opracowanie własne.

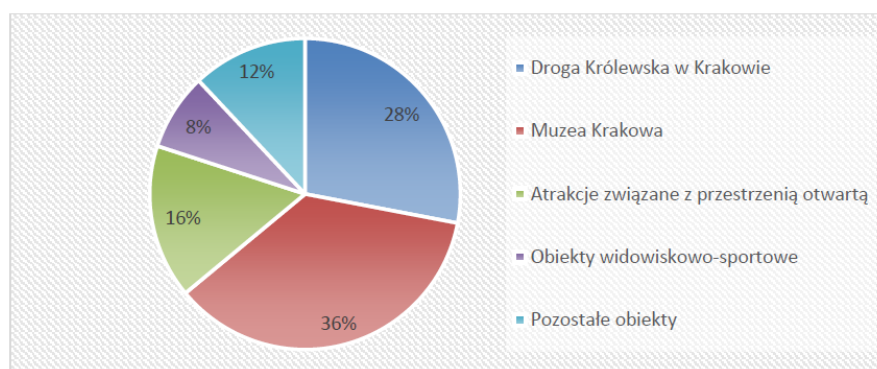


Fig.1. Udział poszczególnych grup atrakcji Krakowa w badaniu

Źródło: Opracowanie własne

Among the sites surveyed (Fig. 1), the largest group, 36%, were Krakow's museums and attractions forming part of Krakow's main tourist route, the Royal Route (28%). Also analysed were attractions connected with open space (16%), entertainment and sports facilities (8%) and others (12%).

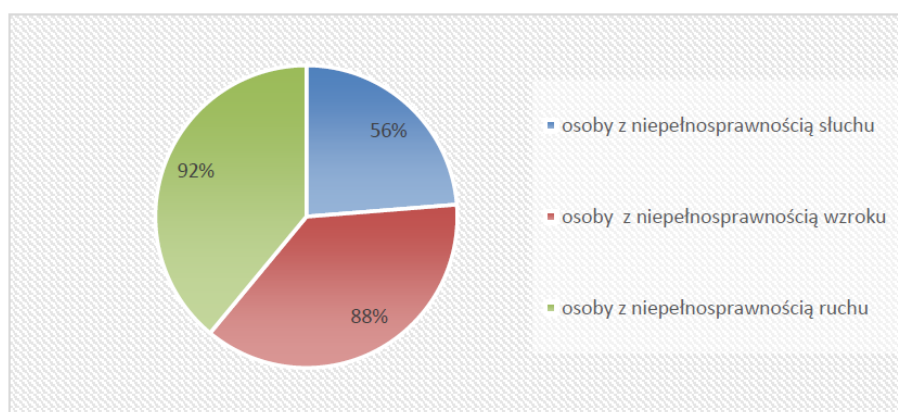


Fig.2. Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

Źródło: Opracowanie własne

The results of the interviews show that 92% of the surveyed facilities have some kind of facilities with people with movement disabilities in mind, 88% of the facilities can accommodate people with visual disabilities, while people with hearing disabilities will find facilities in 56% of the facilities (Fig.2). It should be remembered, however, that the mere fact of having certain adaptations is not the same as being able to fully and comfortably experience the offer of a given attraction.

Assessment of the accessibility of Zakopane and the Tatra Mountains attractions for people with disabilities

The current project in Zakopane is 'Zakopane without barriers'. A new position of mayoral assistant for people with disabilities has been created in the town hall. The Tatra County Council adopted in 2001. The Tatra County Council adopted the 'Programme of Activities for the Disabled 2001 - 2025'. It addresses both the inhabitants of the Tatra district and tourists. There are relatively few tourists with disabilities on the streets of the city and in the whole region, which is connected with the slow

process of removing architectural barriers or the lack of adaptation of tourist attractions to their specific needs.

The popularity of the Tatra Mountains as a tourist region with the only alpine conditions in Poland is enormous, as evidenced by the attendance of tourists in the national park. Mountain tourism is made possible by a dense network of marked hiking trails. The Tatra National Park (TPN), which is the operator of these trails, works to adapt some of them for parents with children in prams, the elderly and the disabled. These include trails leading through the popular valleys - Kościeliska and Chochołowska, as well as Strążyska, Olczyska and Droga pod Regłami. Poland's biggest scenic attraction, Morskie Oko, is accessible for wheelchair users, with the possibility of technical and organisational support from TPN services. Among other things, electric extensions are proposed to provide additional propulsion for wheelchairs. A long-lasting battery provides the propulsion and the steering wheel allows the wheelchair to be steered independently, thus giving considerable independence and self-reliance to the driver. From 2023 onwards, Joëlette wheelchairs can be used on the Tatra trails, giving much greater freedom to tackle the Tatra trails. The wheelchair is in the form of a single-wheeled sedan with a bucket seat and four handles for two helpers.

Blind or visually impaired visitors can learn details of Tatra nature by touch. A tylograph board with a model of Giewont, written in Braille, and an audio guide application will soon appear on the trail in the Strążyska Valley. The project has also been extended to the deaf and hard of hearing, for whom tours with sign language interpreters are being organised. Descriptions of 10 trails in the Tatra Mountains in sign language are being prepared.

With regard to the process of making tourist attractions accessible to people with disabilities, it is worth mentioning various initiatives and programmes that support active tourism among people with disabilities (e.g. 'Disabled in the mountains', 'Together to the summits'). The main idea is to integrate the disabled and non-disabled communities.

3. Conclusions

The adaptation of tourist attractions to the needs of people with disabilities faces many spatial, architectural, organisational and social problems in both the historic city of Krakow and the mountain region of the Tatra Mountains.

Kraków's aspiration to be a more accessible city for people with special needs manifests itself in the adaptation of individual attractions to accommodate these visitor groups, as found in our research. This task is significantly hampered by the architectural barriers that accompany many historic sites. The best example is the 'Royal Road' and the attractions along its route, which highlight the canons of construction in force in former times - uneven surfaces, stairs and thresholds, narrow passageways or heavy doors. Another problem is access to parking spaces, including those designated for people with disabilities. Research has shown that attempts are being made to suitably adapt historic areas for the mobility impaired by using platforms, lifts and providing access to special toilets. Visually and aurally impaired visitors are also increasingly being catered for, with models, Braille descriptions, induction loops and, in many cases, the option of visiting with a sign language interpreter. Thanks to these measures, the historic part of the city is already to some extent accessible to tourists with disabilities, although much more still needs to be done in this respect.

Most of Krakow's tourist attractions have technical facilities to ensure that visitors with mobility, sight and hearing impairments are able to visit and are comfortable enough to do so. Such facilities can be found in newly created attractions, which are already designed with these visitors in mind. An

analysis of the accessibility of selected Krakow museums has produced a generally very favourable picture of their adaptations for tourists with various disabilities.

Attractions related to outdoor space are also well arranged, but mainly for people who have problems with mobility. Measures should therefore be taken to ensure accessibility for tourists with other disabilities.

The other facilities surveyed, including performance and sports facilities, also do not exclude people with special needs from cultural and social life. In this category, again the greatest emphasis was placed on eliminating difficulties related to motor dysfunction. Although some adaptations can be found, the blind and visually impaired as well as the deaf and hearing impaired are still waiting for additional solutions.

Zakopane and the Tatra Mountains are the domain of active mountain tourism, admiring the scenery and learning about the beauty of nature, relaxing in the mountain scenery. The Tatra Mountains are hosted by the Tatra National Park, which is implementing the project 'Tatra Mountains for everyone - increasing the accessibility of the Tatra National Park for people with disabilities', financed by the State Fund for Rehabilitation of People with Disabilities, under the programme 'Protected area, accessible area'. As part of this project, selected facilities and trails are being adapted for use by people with mobility, sight and hearing impairments.

Chapter 12

Dostępność zasobów dziedzictwa kulturowego dla osób z niepełnosprawnościami. Studium przypadku - muzea Krakowa

Publikacja wyników

Informacje zawarte w poniższym raporcie zostały już opublikowane w artykule:

Kruczek Z. ; Gmyrek K.; Ziżka D.; Korbiel K.; Nowak K. (2023), *Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities: A Case Study on Krakow Museums*, Sustainability Volume 16, Issue 1

<https://www.mdpi.com/2071-1050/16/1/318>

1. Przedmiot i metody badań

Celem podjętych badań jest ocena dostępności dla osób niepełnosprawnych muzeów zlokalizowanych w Krakowie. Przeprowadzone badania mają pokazać w jakim stopniu muzea są przystosowane do przyjęcia odwiedzających z ograniczoną mobilnością ruchową, z upośledzeniem wzroku i słuchu, niepełnosprawnych umysłowo oraz seniorów, rodzin z małymi dziećmi, kobiet w ciąży i osób z ograniczeniami dietetycznymi. Badania powinny dać również odpowiedź na pytanie jaki odsetek ogólnej liczby odwiedzających muzea stanowią osoby z szczególnymi potrzebami oraz odnośnie przygotowania personelu do obsługi tych osób. Innym celem była ocena dostępu do informacji zarówno cyfrowych jak i analogowych na temat udogodnień zwiedzania oraz możliwości wirtualnego zapoznania się ze zbiorami muzeum.

Pytania robocze

1. Dla jakich grup osób ze specjalnymi potrzebami przygotowane są krakowskie muzea,
2. Czy pomieszczenia muzealne przystosowane są dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
3. Jakie urządzenia poprawiające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami znajdują się w muzeach,
4. Jakie grupy osób ze szczególnymi potrzebami odwiedzają krakowskie muzea
5. Czy muzea zatrudniają osoby przeszkolone w zakresie udzielania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami,
6. Czy muzea odpowiednio informują o dostępności swoich przestrzeni dla osób ze szczególnymi potrzebami,
7. Czy strony internetowe muzeów spełniają wymogi dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami.
8. Czy muzea proponują wirtualne zwiedzanie.

Metody i narzędzia badań

Aby uzyskać odpowiedzi na zadane powyżej pytania przeprowadzono badania metodą skategoryzowanego wywiadu. Jest to metodą polegającą na posługiwaniu się podczas badań dokładnie opracowanym kwestionariuszem. Badania zostały przeprowadzone w okresie lipiec – wrzesień 2023 w wybranych muzeach Krakowa. Pominięto muzea o frekwencji poniżej 5 tys. odwiedzających w 2022 r, w efekcie uzyskano dane z 31 obiektów. Wywiady przeprowadzono w muzeach z osobami odpowiedzialnymi za ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zastosowano technikę CAPI (Computer Assisted Personal Interview). Narzędziem badań był

standaryzowany kwestionariusz wywiadu zawierający 24 pytania wyboru i uzupełnień. Kwestionariusz został przygotowany w wersji elektronicznej w aplikacji Forms i dostarczony osobom odpowiedzialnym w muzeach za dostępność obiektu dla osób z niepełnosprawnościami w postaci linku.

Do sprawdzenia istotności statystycznej różnic w stopniu przystosowania muzeów oraz udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami wykorzystano test istotności dla dwóch frakcji (Mann–Whitney U Test), dla tzw. muzeów topowych (flagowych), w których liczba odwiedzających w roku 2022 wyniosła ponad 100 tys. (13 muzeów) oraz muzeów z frekwencją niższą niż 100 tys. Osób (18 muzeów, placówek). Test U Manna-Whitneya jest stosowany do danych nieparametrycznych (zwykle danych porządkowych) i powinien być brany pod uwagę w przypadku korzystania z danych rankingowych, danych, które odbiegają od akceptowalnych wzorców rozkładu lub gdy istnieją zauważalne różnice w liczbie uczestników w dwóch grupach porównawczych.

Odpowiedzi na te pytania pozwoliły ocenić przystosowanie każdego z obiektów do zwiedzania przez osoby poruszające się na wózkach, niewidome i niedowidzące, z upośledzeniem słuchu i niepełnosprawnością umysłową a także seniorów, rodzin z wózkami, kobiety w ciąży i osoby z ograniczeniami dietetycznymi. Pod uwagę brano zarówno obecność udogodnień technicznych jak i oznakowanie i dostęp do informacji analogowej i cyfrowej.

Osobnym badaniem była analiza stron internetowych muzeów pod kątem ich funkcjonalności dla osób niepełnosprawnych oraz możliwości zrealizowania wirtualnego zwiedzania. Poza tym sprawdzono, czy strony internetowe obiektu spełniają wymogi dostępności cyfrowej w zakresie:

- funkcjonalności (możliwość łatwego odnalezienia treści oraz funkcji niezależnie od sposobu nawigowania np. za pomocą samej klawiatury, samej myszy),
- kompatybilności (współpracy z programami wykorzystywanymi przez osoby z niepełnosprawnościami),
- postrzegalności (możliwości odbioru treści za pomocą dostępnych u użytkownika zmysłów wzroku, słuchu lub dotyku, np. audiodeskrypcja),
- zrozumiałości (teksty pisane prostym językiem, bez trudnych sformułowań)
- obiekt nie posiada strony internetowej.

Badanie wykonano z wykorzystaniem oprogramowania TAW Accessibility Checker. Narzędzie to służy do automatycznego testowania dostępności stron internetowych, koncentruje się ono bezpośrednio na standardach World Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) identyfikując problemy w zakresie funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości poszczególnych witryn. TAW, choć jest rozwiązaniem zautomatyzowanym, prowadzi analizę zgodności na dwóch poziomach: automatycznym i manualnym. Raporty z analiz poszczególnych stron grupują błędy w trzech segmentach: problemy (jednoznacznie zidentyfikowane przez oprogramowanie), ostrzeżenia (zidentyfikowane przez oprogramowanie, lecz oznaczone do ponownej, manualnej weryfikacji) i niesprawdzone (poza zasięgiem oprogramowania, przeznaczone do manualnej weryfikacji).

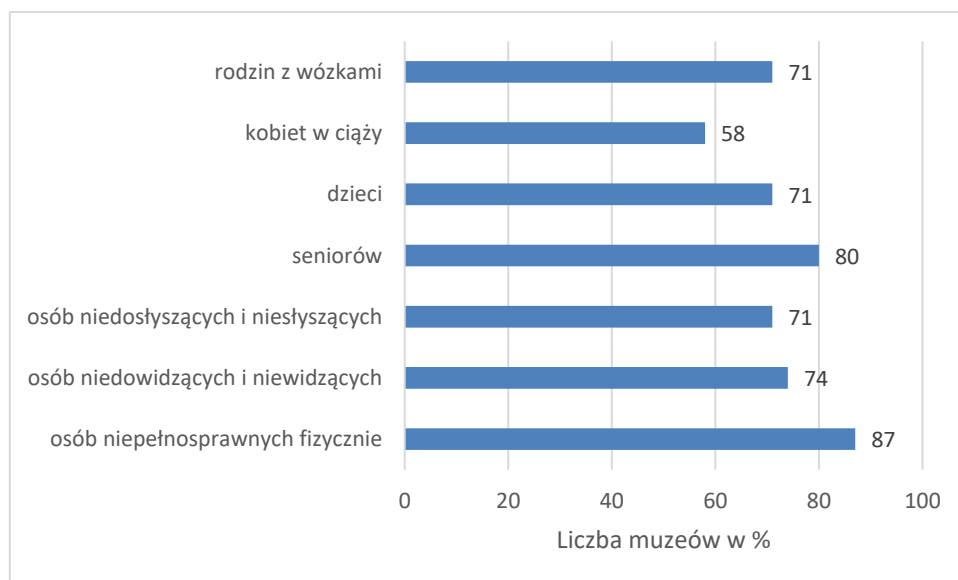
2. Wyniki

Analiza ankiet pozwoliła na udzielenie odpowiedzi na sformułowane pytania badawcze. Pierwsze z nich dotyczyło identyfikacji grup osób z niepełnosprawnościami, dla których krakowskie muzea są dostępne. I tak, jak wynika z ryciny 1, muzea Krakowa są stosunkowo najlepiej przygotowane na przyjęcie osób niepełnosprawnych fizycznie, bo aż 87% obiektów deklarowało dostępność dla tej grupy osób. Wysoki odsetek obiektów jest przyjazny dla seniorów (80%). W mniejszym stopniu muzea są przystosowane dla potrzeb osób niedowidzących i niewidzących (74%) oraz dla osób

niedosłyszających i niesłyszających (73%). Podobnie, na poziomie 71% kształtuje się dostępność dla rodzin z wózkami oraz z dziećmi. Najmniej obiektów deklarowało dostępność dla kobiet w ciąży (58%).

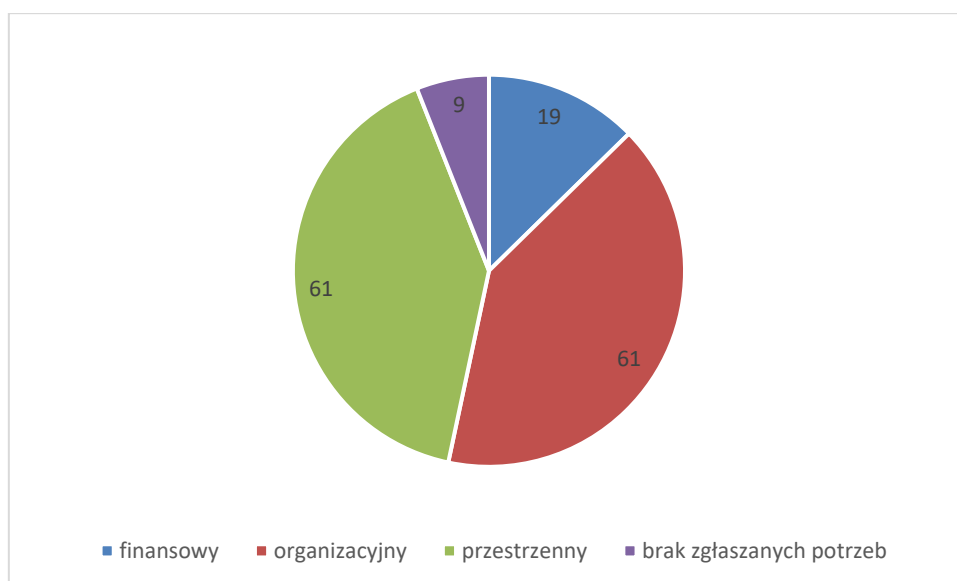
Warto zwrócić uwagę na fakt, że 4 muzea należące do tzw. muzeów flagowych są również przystosowane dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób wysoko wrażliwych, osób ze spektrum autyzmu, posiadają koszyki sensoryczne dla oraz "ciche godziny"; w przypadku mniejszych muzeów, tylko jedno zadeklarowało posiadanie udogodnień dla osób z niepełnosprawnością intelektualną i ASD.

Z analizy wyników badania wynika, że muzea z większą frekwencją nie różnią się pod kątem przystosowania ich dla grup osób z różnymi niepełnosprawnościami, od muzeów z mniejszą liczbą odwiedzających. Różnice w odpowiedziach na korzyść muzeów flagowych w tym kontekście były istotne statystycznie na poziomie istotności $p=0,05$ tylko w przypadku przystosowania ich dla osób niepełnosprawnych fizycznie ($U=1,82$) w pozostałych przypadkach nie wykazano istotnych statystycznie różnic między muzeami z większą i z mniejszą frekwencją: rodziny z wózkami ($U=0,47$), kobiety w ciąży ($U=0,33$), dzieci ($U=0,77$), seniorzy ($U=-0,53$), osoby niedosłyszające i niesłyszające ($U=1,42$), osoby niedowidzące i niewidzące ($U=1,12$).



Ryc. 1. Stopień przystosowania muzeów Krakowa dla grup osób z niepełnosprawnościami

Na pytanie 2, czy pomieszczenia muzealne przystosowane są dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich uzyskano odpowiedzi, wskazujące na to, że dla wielu muzeów jest to duże wyzwanie przestrzenne (niejednokrotnie związane z historyczną architekturą obiektu) oraz organizacyjne i finansowe, tylko 9% badanych placówek wykazało brak zgłaszania takich potrzeb (ryc. 1).



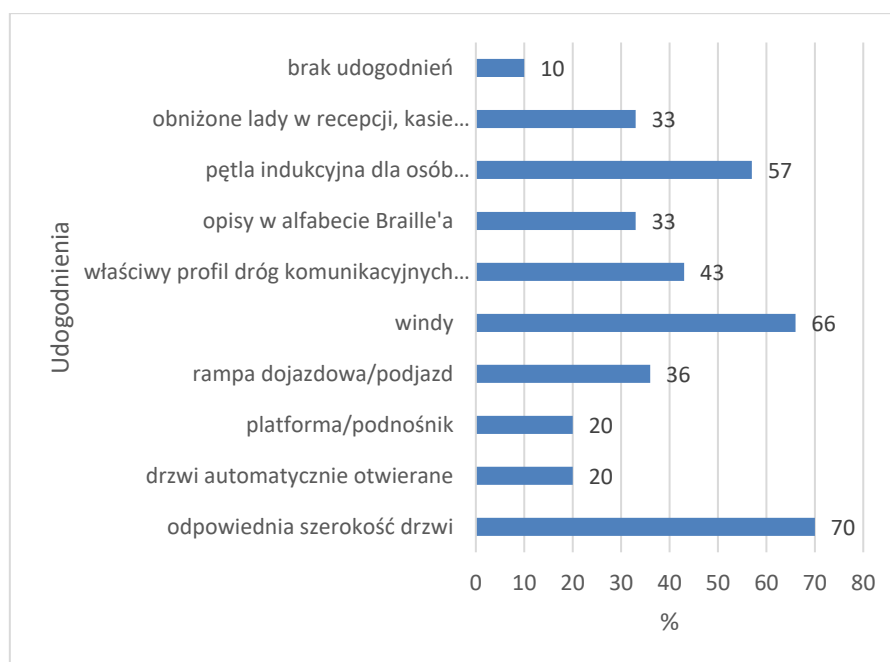
Ryc. 2. Przyczyny braku przystosowania muzeów dla osób z niepełnosprawnościami (w odsetkach)

Osobnym problemem jest dostęp osób niepełnosprawnych fizycznie do wydzielonych miejsc parkingowych, tylko 52% obiektów ma taki dostęp, z możliwością dotarcia do muzeum poprzez bezprogowe chodniki lub rampy czy podjazdy. Przystosowanie obiektów dla wózkówców wymagało specjalnych modyfikacji budynku po jego powstaniu (50% odpowiedzi). Większość gestorów muzeów uważa, że brak dostosowania obiektu do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest forma ich dyskryminacji (81%), a tylko 19% nie potwierdziło tej tezy. Tezy tej na ogół nie potwierdzają gestorzy muzeów znajdujących się w obiektach historycznych, których dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami fizycznymi bywa ograniczone lub niemożliwe (ryc.2)

W odpowiedzi na pytanie 3. „jakie urządzenia poprawiające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami znajdują się w muzeach” uzyskano odpowiedzi wskazujące na zapewnienie w muzeach odpowiedniej szerokości drzwi (70%) oraz funkcjonowanie wind (66%), a także właściwy profil dróg komunikacyjnych w obiekcie (43%). W większości muzeów jako udogodnienie dla osób niesłyszących zainstalowana jest pętla indukcyjna (57%). Co trzecie muzeum posiada udogodnienie dla osób niewidzących w postaci opisu w alfabecie Braille’a, a także ważne dla osób z ograniczoną sprawnością fizyczną podjazdy i rampy dojazdowe (36%), obniżone lamy w recepcji/kasach biletowych (33%) oraz platformy/podnośniki (20%) i automatycznie otwierane drzwi (20%). Tylko 10% muzeów nie posiadało żadnych z tych udogodnień (ryc. 3).

Warto zwrócić uwagę na wysoki stopień dostosowania urządzeń sanitarnych dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami, bo aż 87% deklaroowało, że ich łazienki spełniają takie standardy.

W przypadku udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami, nie wykazano istotnych statystycznie różnic między muzeami z większą i z mniejszą frekwencją: obniżone lamy w recepcji, kasie biletowej ($U=0,53$), pętla indukcyjna ($U=1,24$), opisy w alfabecie Braille ($U=1,05$), właściwy profil dróg komunikacyjnych ($U=0,09$), windy ($U=0,33$), rampa dojazdowa/podjazd ($U=1,47$), platforma/podnośnik ($U=0,53$), szerokie drzwi ($U=0,15$) oraz brak udogodnień ($U=1,54$). Jedynie odpowiedź dotycząca posiadania przez obiekty drzwi automatycznie otwieranych okazała się statystycznie na poziomie istotności $p=0,05$ ($U=2,2$) na korzyść muzeów flagowych.



Ryc. 3. Udogodnienia w muzeach Krakowa dla osób z niepełnosprawnościami (w odsetkach badanych obiektów)

Poprawienie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami jest możliwe poprzez obecność w muzeach rozwiązań technicznych. Nasycenie nimi obiektów muzealnych ilustruje tabela 1. Ciągi komunikacyjne, windy, toalety, a także brak progów i płaskie powierzchnie czynią większość krakowskich muzeów dostępnymi dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i dziecięcych. Co drugie z badanych muzeów posiada odpowiednie piktogramy i znaki ostrzegawcze, natomiast co czwarte opisy w alfabecie Braille'a. Sygnalizacja dźwiękowa istotna dla osób niewidzących pojawia się tylko w 4 muzeach.

Większość obiektów (97%) posiada przestrzeń publiczną dostosowaną do wspólnego przebywania osób zarówno bez jak i ze szczególnymi potrzebami.

Tabela 1. Pomoce poprawiające dostępność w muzeach Krakowa

LP	Udogodnienie	Liczba	%
o 1.	Winda, w tym z alfabetem Braille'a lub pętlą indukcyjną	13	42
o 2.	Winda dla wózków inwalidzkich	19	61
o 3.	Podjazdy dla wózków dziecięcych i inwalidzkich zabezpieczone poręczami	7	22,5
o 4.	Toalety dostępne dla wózków inwalidzkich	22	71
o 5.	Brak progów i płaskie powierzchnie	19	61
o 6.	Opisy w alfabecie Braille'a	8	26
o 7.	Piktogramy i znaki ostrzegawcze	15	48,5
o 8.	Sygnalizacje dźwiękowe	4	13

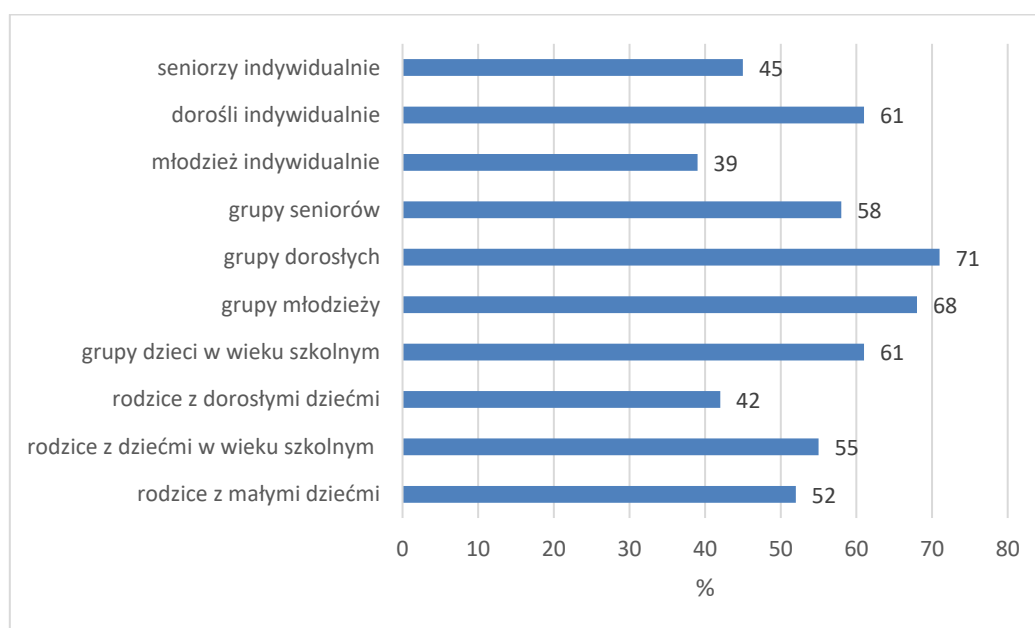
Na pytanie o wskazanie jakie grupy osób ze szczególnymi potrzebami lub niepełnosprawnościami odwiedzają krakowskie muzea uzyskano odpowiedzi wskazujące, że reprezentowane są w różnym stopniu wszystkie analizowane grupy. (tab. 2). W 81% muzeach stwierdzono obecność turystów niepełnosprawnych fizycznie, a w 78% seniorów. W większości muzeów (71%) pojawiają się osoby

z upośledzeniem wzroku i słuchu, w mniejszym stopniu małe dzieci (42%) oraz osoby z ograniczeniami dietetycznymi (26%).

Tabela 2. Obecność turystów z niepełnosprawnościami w muzeach Krakowa

LP	Rodzaje niepełnosprawności	Liczba	%
o 1.	Osoby niepełnosprawne fizycznie	25	81
o 2.	Osoby z upośledzeniem wzroku	22	71
o 3.	Osoby z upośledzeniem słuchu	21	68
o 4.	Osoby z niepełnosprawnością umysłową	22	71
o 5.	Seniorzy	24	78
o 6.	Rodziny z wózkami	21	68
o .	Kobiety w ciąży	22	71
o 8.	Małe dzieci	19	42
o 9	Osoby z ograniczeniami dietetycznymi	8	26

Natomiast ryc. 4 ilustruje wskazane przez gestorów muzeów dominujące segmenty odwiedzających. W 71 % obiektów dominują grupy dorosłych (71%), a nieco mniej dorośli indywidualni (61%). Grupy młodzieży dominowały w 68% analizowanych muzeów, ale młodzież zwiedzająca indywidualnie już tylko w 38%. Na uwagę zasługują również grupy seniorów (58%) i seniorzy zwiedzający indywidualnie (45%). Znaczny odsetek muzeów wskazuje na grupy dzieci w wieku szkolnym (61%) oraz rodziców z dziećmi w wieku szkolnym (55%). Rodzice z małymi dziećmi są wskazani jako ważna grupa w 52% krakowskich muzeów.



Ryc. 4. Odpowiedź na pytanie o dominujące grupy klientów wśród odwiedzających krakowskie muzea (w odsetkach)

Na pytanie o ocenę liczebności osób o ograniczonej mobilności i orientacji, w tym osób z niepełnosprawnością wzrokową, słuchową, umysłową, seniorów, rodzin, kobiet w ciąży, małych dzieci, w ogólnej liczbie klientów większość gestorów szacowała, że to około 10%. Najwyższe

szacunki dotyczyły obecności osób z niepełnosprawnościami fizycznymi, natomiast nie stwierdzono na ogół udziału osób z ograniczeniami dietetycznymi.

Pytanie 6 dotyczyło zatrudniania przez muzea osób przeszkolonych w zakresie udzielania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami. Prawie wszystkie analizowane muzea zatrudniają takie osoby (97%), tylko 3 muzea nie zatrudniają takich osób. Ponadto personel muzeów jest przeszkolony w zakresie udzielenia pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, w 30% obiektów takim szkoleniem objęto połowę zatrudnionych.

Przeprowadzone wywiady wskazują, że muzea odpowiednio informują na swoich stronach o dostępności swoich przestrzeni dla osób ze szczególnymi potrzebami, potwierdzają to gestorzy 97% placówek muzealnych), a obecność psów - przewodników czy innych zwierząt asystujących jest dopuszczona w 87% placówek.

Dodatkowo przeprowadzona została analiza ocena stron internetowych badanych muzeów pod kątem ich funkcjonalności dla niepełnosprawnego odbiorcy, a także obecności oferty wirtualnego zwiedzania. Wychodząc naprzeciw potrzebom osób z niepełnosprawnościami, ustawodawstwo polskie, wprowadziło pojęcie tzw. dostępności cyfrowej, jako jednej z najważniejszych cech stron internetowych, aplikacji mobilnych i innych rozwiązań cyfrowych, które mają pomóc korzystać z nich osobom o różnym zakresie słuchu, ruchu, wzroku czy zdolności poznawczych. Zgodnie z wymogami wszystkie podmioty publiczne, do których zaliczamy obiekty muzealne, muszą zapewnić dostępność cyfrową swoich stron internetowych i aplikacji mobilnych; strony te muszą spełniać zasady postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności [46].

Zgodnie z *Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*, obiekty muzealne zobligowane są do posiadania tzw. deklaracji dostępności, która opisuje dostępność obiektu dla osób z niepełnosprawnościami; informuje te osoby o rozwiązaniach, ale też problemach, jakie spotkają na stronie internetowej, w aplikacji mobilnej i budynkach [45]. Deklaracja dostępności musi spełniać określone wymagania treściowe i techniczne, powinna być także dostępna w każdej wersji językowej, w której podawane są treści na stronie internetowej. W sytuacji, kiedy strona internetowa nie jest dostępna, obiekt i tak musi posiadać w pełni dostępną deklarację. Deklarację dostępności należy aktualizować każdego roku (do końca marca) oraz po każdej przebudowie lub aktualizacji strony internetowej lub aplikacji.

Tabela 3. Ocena deklaracji dostępności stron internetowych badanych muzeów – liczba wykazanych problemów, wg TAW Accessibility Checker (z dnia 15.10.2023 r.)

Nazwa Muzeum						
	F	K	P	Z	RAZE M	Wirtualne zwiedzanie
MUZEUM NARODOWE W KRAKOWIE (razem z Oddziałami: Gmach Główny, Muzeum Książąt Czartoryskich, Oddział: G.S.P XIX w Sukiennicach, O/Muzeum Czapskich) https://mnk.pl/	43	18	54	56	171	tak
ZAMEK KRÓLEWSKI NA WAWELU PAŃSTWOWE ZBIORY SZTUKI https://wawel.krakow.pl/	37	1	48	13	99	tak
TRASA TURYSTYCZNA I MUZEUM ŻUP SOLNYCH W WIELICZCE https://muzeum.wieliczka.pl/	121	9	558	38	726	tak
MUZEUM (HISTORYCZNE) KRAKOWA (razem z Oddziałami: Pałac Krzysztofora, Stara Synagoga, Fabryka Schindlera, Barbakan, Mury	47	1	94	18	160	nie

Obronne, Celestat, Rynek Podziemny, Muzeum Podgórze, Rydlówka) https://muzeumkrakowa.pl/						
MUZEUM SZTUKI I TECHNIKI JAPONSKIEJ MANGGHA https://manggha.pl/	48	2	68	20	138	tak
MUZEUM LOTNICTWA https://muzeumlotnictwa.pl/	47	1	79	6	133	tak
MUZEUM SZTUKI WSPÓŁCZESNEJ W KRAKOWIE MOCAK https://www.mocak.pl/	69	1	97	20	187	nie
MUZEUM ARCHEOLOGICZNE W KRAKOWIE https://ma.krakow.pl/	39	1	87	6	133	tak
MUZEUM INŻYNIERII MIEJSKIEJ W KRAKOWIE https://www.mit.krakow.pl/	101	1	148	25	275	nie
GALICJA - MUZEUM ŻYDOWSKIE https://galiciajewishmuseum.org/	56	1	47	6	110	nie
MUZEUM UNIwersytetu Jagiellońskiego https://maius.uj.edu.pl/	115	2	136	12	265	nie
MUZEUM HISTORII FOTOGRAFII IM. WALEREGO RZEWUSKIEGO W KRAKOWIE https://mufo.krakow.pl/	51	1	40	20	112	tak
MUZEUM ARMII KRAJOWEJ IM.GEN.EMILA FIELDORFA „NILA” W KRAKOWIE https://muzeum-ak.pl/	633	429	1637	442	3141	nie
MUZEUM ETNOGRAFICZNE IM. SEWERYNA UDZIELI https://etnomuzeum.eu/	140	3	99	35	277	nie
MUZEUM ŚW. JANA PAWŁA II WIELKIEGO (razem z Centrum Jana Pawła II "Nie lękajcie się") https://mjanpawel2.pl/	148	4	491	28	671	nie
SUMA WSKAZAŃ	1695	475	3683	745		

F- funkcjonalność, K- kompatybilność, P-postrzegalność, Z - zrozumiałość

Analizując strony internetowe badanych muzeów, pod względem ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (tab. 3.), można zauważyć, że najlepiej są one przygotowane z punktu widzenia kompatybilności i zrozumiałości. Elementy te wykazały mniejszą liczbę błędów (odpowiednio 475 i 745 wskazań)). Największym problemem w deklaracji dostępności okazała się postrzegalność stron internetowych (3683 wskazań), a następnie ich funkcjonalność (1695 wskazań). W ocenie poszczególnych muzeów można zaobserwować również pewne istotne dysproporcje. W ogólnym podsumowaniu, najlepiej przygotowanymi muzeami pod względem deklaracji dostępności stron internetowych, czyli z najmniejszą liczbą wskazanych problemów, są: Zamek Królewski na Wawelu (99), Galicja – Muzeum Żydowskie (110) oraz Muzeum Historii Fotografii (112). Z kolei najwięcej problemów, znacznie odbiegając od pozostałych muzeów, problemów zarówno tych jednoznacznie zidentyfikowanych przez program, jak również wskazanych jako ostrzeżenia i tych przeznaczonych do manualnej weryfikacji, wykazało Muzeum Armii Krajowej (3141).

W obecnym, powszechnym dostępie do różnego rodzaju technicznych i multimedialnych rozwiązań, przy analizie dostępności placówek muzealnych, dla osób z niepełnosprawnościami, nie sposób pominąć możliwości wirtualnego zwiedzania obiektów. Wirtualne zwiedzanie (ang. *Virtual Tourism* - VT) jest komputerową prezentacją miejsc rzeczywistych, w którym geometryczne właściwości przestrzeni są przekazywane odbiorcy w taki sposób, że może on mieć wrażenie realnego pobytu. Wirtualne zwiedzanie nie może istnieć bez wirtualnej rzeczywistości i przestrzeni, która przy użyciu technologii komputerowej tworzy efekt, trójwymiarowego świata, w którym obiekty dają wrażenie przestrzennej i fizycznej obecności. Wirtualny spacer jest swego rodzaju symulacją istniejącej w rzeczywistości przestrzeni, w której użytkownik może się swobodnie poruszać; to rozwiązanie cyfrowe, które odwzorowuje dowolne miejsce lub przestrzeń w trójwymiarze.

Wirtualne zwiedzanie muzeów, niesie ze sobą wiele wartości poznawczych i edukacyjnych, wiernie oddaje również użytkownikom doświadczenia związane ze zwiedzaniem obiektu, wykorzystując jeden lub kilka z ich pięciu zmysłów. W analizowanych muzeach nie jest to jednak popularna forma udostępnia zbiorów, spośród analizowanych 15 placówek muzealnych, jedynie 7 posiada w swojej ofercie taką możliwość (tab.3).

3. Wnioski

Przeprowadzone badania wskazują na dobre przygotowanie krakowskich muzeów do przyjęcia osób niepełnosprawnych fizycznie oraz seniorów, w mniejszym stopniu muzea są przystosowane do przyjęcia osób niedowidzących i niewidomych oraz niedosłyszących i niesłyszących. W strukturze odwiedzających badane muzea dominują segmenty osób dorosłych, młodzieży oraz seniorów. Osoby z niepełnosprawności stanowią około 10% odwiedzających.

Większość gestorów muzeów uważa, że brak dostosowania obiektu dla osób poruszających się na wózkach jest formą ich dyskryminacji, ale dla wielu muzeów, zwłaszcza zlokalizowanych w zabytkowych budynkach, przystosowanie obiektów dla potrzeb takich osób jest dużym wyzwaniem technicznym i finansowym. Tylko połowa muzeów ma np. dostęp do wydzielone dla nich miejsca parkingowe. Muzea w miarę możliwości przestrzennych instalują udogodnienia techniczne umożliwiające dostęp do obiektu, a zwłaszcza ekspozycji. Są to przede wszystkim odpowiedniej szerokości drzwi, windy, uprofilowane ciągi komunikacyjne, pętle indukcyjne dla niesłyszących, opisy w alfabecie Braille'a. Większość muzeów ma przestrzeń publiczną dostosowaną do wspólnego przebywania osób zarówno bez jak i ze szczególnymi potrzebami. Deklarowane jest również zatrudnianie osób przeszkolonych w zakresie udzielania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Warto zwrócić uwagę, że muzea z większą frekwencją posiadają więcej udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami fizycznymi np. drzwi automatycznie otwierane. Wydaje się, że wynika to z faktu, iż przystosowanie przestrzeni dla osób z dysfunkcjami ruchu jest trudniejsze architektonicznie i bardziej kosztowne niż w przypadku innych niepełnosprawności. Częstą przyczyną braku przystosowania muzeów z mniejszą liczbą odwiedzających dla osób z niepełnosprawnościami jest też fakt, że zlokalizowane są one w małych obiektach o zabytkowym charakterze, gdzie z przyczyn technicznych i prawnych nie można dokonywać zmian w konstrukcji wnętrza i otoczenia budynku.

Analiza dostępności cyfrowej, wskazuje, że strony internetowe muzeów najlepiej są przygotowane z punktu widzenia kompatybilności i zrozumiałości. Największym problemem dla spełnienia warunków deklaracji o dostępności cyfrowej okazała się postrzegalność stron internetowych oraz ich funkcjonalność. Niestety, tylko jedna badanych trzecia muzeów wykorzystuje wirtualne zwiedzanie jako wygodną formę udostępniania zbiorów dla osób z niepełnosprawnościami. W czasie

pandemii covid-19, ta forma zwiedzania często była jedyną możliwością poznania zbiorów muzealnych.

Innym problemem do badania w przyszłości jest ocena możliwości współtworzenia wartości (co-creation), czyli doświadczeń poprzez zaangażowanie (partycypację i interakcję) osób z niepełnosprawnościami. Konsumpcja doświadczeń zależy od zaangażowania zarówno usługodawców (zarządzających muzeami), jak i konsumentów (turystów).

Badania wykazały duże znaczenie nowoczesnych technologii dla turystyki dostępnej - może ona być wykorzystana zarówno dla usuwania barier fizycznych jak i dla udoskonalenia działalności informacyjnej oraz jako narzędzie udostępniania doświadczenia turystycznego np. augmented reality (AR) lub virtual reality (VR).

Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities: A Case Study on Krakow Museums

Publication of results

The information contained in the following report has already been published in the article:

Kruczek Z. ; Gmyrek K.; Zižka D.; Korbiel K.; Nowak K. (2023), *Accessibility of Cultural Heritage Sites for People with Disabilities: A Case Study on Krakow Museums*, Sustainability Volume 16, Issue 1

<https://www.mdpi.com/2071-1050/16/1/318>

1. Object and methods of research

The objective of the research is to assess the accessibility of museums in Krakow for people with disabilities. The research aims to show to what degree museums are adapted to receiving visitors with limited mobility, with sight and hearing impairments, people with cognitive disabilities, as well as seniors, families with small children, pregnant women and people with dietary restrictions. The research should also provide an answer to the question of what percentage of the total number of museum visitors are people with particular needs, and how well museum staff are prepared to receive such people. Another aim is to assess the level of access to both digital and analogue information regarding amenities for visitors, as well as the possibility to make use of virtual tours of the museums' collections.

Research questions:

1. For which groups of people with special needs are Krakow museums prepared?
2. Are museum premises adapted for wheelchair users?
3. What equipment improving accessibility for people with particular needs is available in the museums?
4. Which groups of people with particular needs visit Krakow museums?
5. Do the museums employ people trained in how to provide assistance to people with particular needs?
6. Do the museums provide sufficient information on the accessibility of their premises for people with particular needs?
7. Do the museums' websites fulfil the requirements of digital accessibility for people with disabilities?
8. Do the museums offer virtual tours?

Research Methods and Tools

This research allows for the diagnosis of the gap in the accessibility of museum buildings and exhibitions for people with disabilities and the competence of museum Staff in dealing with such people. To obtain an answer to the questions posed above, research was conducted using the categorised interview method. In this method, a carefully developed questionnaire is used for research. This study was conducted between July and September 2023 in selected Krakow museums. Museums with visitor numbers below five thousand in 2022 were excluded from the study, resulting in data being collected from 31 museums. Each of the institutions to which the request to complete the questionnaire was addressed authorized an employee to do so, who was usually the accessibility coordinator.

The interviews were conducted with people responsible for the museums' accessibility for people with particular needs, and the CAPI (Computer Assisted Personal Interview) technique was used. The research tool was a standardised questionnaire containing 24 multiple choice and open questions. An electronic version of the questionnaire was prepared using the Forms application and sent as a link to museum staff responsible for museum accessibility for people with disabilities.

To evaluate the statistical significance of the differences in the degree to which museums and facilities were adapted for people with disabilities, a significance test for two fractions was used (Mann–Whitney U Test) for the so-called top (flagship) museums, where the number of visitors in 2022 amounted to over 100 thousand (13 museums), and for museums with an attendance of fewer than 100 thousand people (18 museums). The Mann–Whitney U test is used for analysing non-parametric data (usually ordinal data) and should be considered when using ranking data or data that deviate from acceptable distribution patterns or when there are noticeable differences in the number of subjects in two comparison groups.

The answers to the questions made it possible to assess the adaptation of each of the museums in question to receiving visitors in wheelchairs, blind people, those with sight and hearing impairments, and people with cognitive disabilities, as well as seniors, families with prams, pregnant women, and people with dietary restrictions. The types of technical amenities in place were also taken into consideration, as well as signage and access to analogue and digital information.

A separate study analysed the museums' websites with regard to their functionality for people with disabilities and the possibility of virtual tours. In addition, we verified whether the museums' websites fulfilled the requirements of digital accessibility in terms of the following aspects:

- Operability (ease of finding content and functions irrespective of the means of navigation, e.g., using only a keyboard or only a mouse);
- Robustness (with programmes used by people with disabilities);
- Perceivability (the possibility of perceiving content via the user's available senses of sight, hearing, or touch, e.g., via audio descriptions);
- Understandability (texts are written in simple language without containing difficult phrases);
- Whether a museum has a website.

This research was conducted using TAWAccessibility Checker software. This tool is used to automatically test the accessibility of websites and focuses directly on the standards of the World Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) in identifying problems with regard to operability, robustness, perceivability, and understandability. Although it is an automated solution, TAW conducts compliance analysis on two levels: automatic and manual. Reports on the analysis of individual websites group errors into three segments: problems (clearly identified by the software), warnings (identified by the software but tagged for manual verification), and unchecked (outside the reach of the software and tagged for manual verification). Methodological limitations are also associated with TAW Accessibility Checker software. The tool's analysis of web accessibility is limited a website's home page, so its compliance status does not represent the entire site. The software also points out potential errors that cannot be verified automatically via the recommendation of a manual check, which yields more accurate analysis results.

2. Results

Analysis of the questionnaires provided answers to the previously formulated research questions. The first related to identifying the groups of people with disabilities for whom Krakow museums are accessible. As shown in figure 1, Krakow museums are relatively the best prepared for receiving people with physical disabilities, as 87% of the museums declared they were accessible to this group

of people. A high percentage of museums were accessible for seniors (80%). The museums are less well adapted to the needs of people with sight impairments and blind people (74%), and those of people with hearing impairments and deaf people (73%). A similar percentage (71%) were accessible to families with prams and children. The lowest number of museums declared that they were accessible to pregnant women (58%).

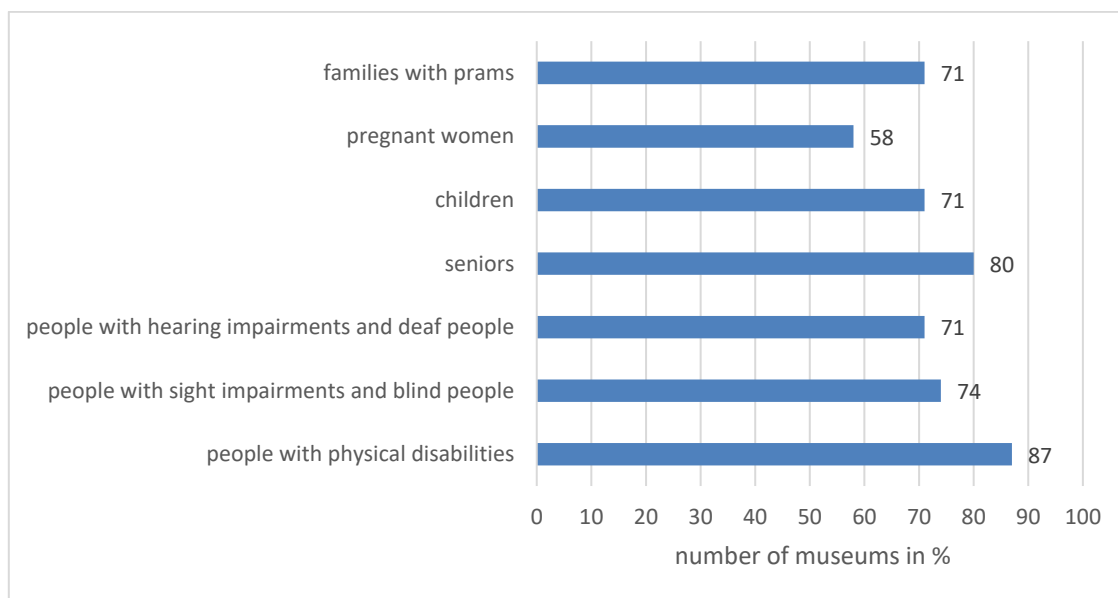


Fig 1. Degree of adaptation of Krakow museums for groups of people with particular needs or disabilities

It is worth noting that four museums belonging to the so-called flagship museums are also adapted for people with intellectual disabilities, highly sensitive people, and people within the autism spectrum; they have sensory baskets for such visitors and “quiet hours”. In the case of smaller museums, only one declared that it had facilities for people with intellectual disabilities and ASD.

The analysis of the results of the study shows that museums with higher attendance do not differ from museums with a smaller number of visitors in terms of their adaptation to groups of people with various disabilities. Differences in responses to the benefit of flagship museums in this context were statistically significant at the $p = 0.05$ level of significance only in the case of adapting them for people with physical disabilities ($U = 1.82$); in other cases, no statistically significant differences were found between museums with higher and lower attendance, for which the following results were obtained: families with prams ($U = 0.47$), pregnant women ($U = 0.33$), children ($U = 0.77$), seniors ($U = -0.53$), hearing and deaf people ($U = 1.42$), and visually impaired and blind people ($U = 1.12$).

In terms of the answers to question 2, as to whether museum premises were adapted for wheelchair users, the responses indicated that this was a considerable spatial challenge (sometimes due to the historical nature of the museum’s architecture), as well as an organisational and financial challenge, with only 9% of the museums reporting that such needs were met (Figure 2).

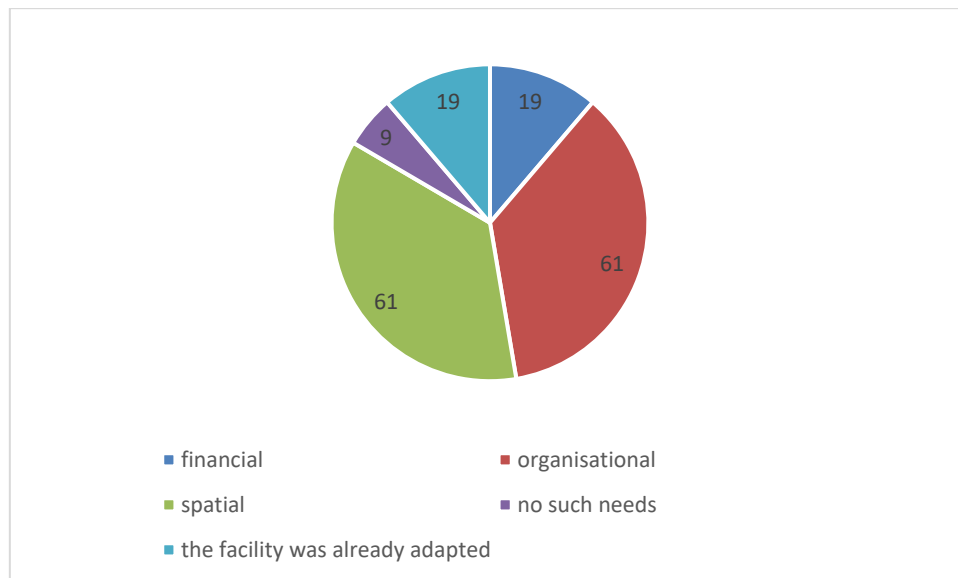


Fig 2. Reasons for lack of adaptation of museums for people with disabilities (in %)

A separate problem is access for people with disabilities to dedicated parking spaces, with only 52% of museums providing such access combined with entry to the museum via kerb-free pavements and ramps or inclines. Adapting premises for wheelchair users required special modifications to buildings at a later date (50% of answers). The majority of museum managers consider that not adapting premises to the needs of wheelchair users is a form of discrimination (81%), with only 19% of the opposite opinion. In general, it was not confirmed by the managers of museums located in historical buildings, the adaptation of which to the needs of people with physical disabilities was limited or impossible.

In answer to question 3: ‘What equipment improving accessibility for people with particular needs is available in the museums?’, the responses indicated the appropriate width of museum doors (70%), and the provision of lifts (66%), as well as correctly designed communication routes within the premises (43%). In the majority of the museums, an induction loop has been installed for deaf people (57%). One in three museums had amenities for blind people in the form of descriptions in Braille, as well as inclines and access ramps for people with limited physical ability (36%), lowered counters in reception/ticket offices (33%), platforms/hoists (20%), and automatic doors (20%). Only 10% of the museums did not have any of these amenities (Fig 3).

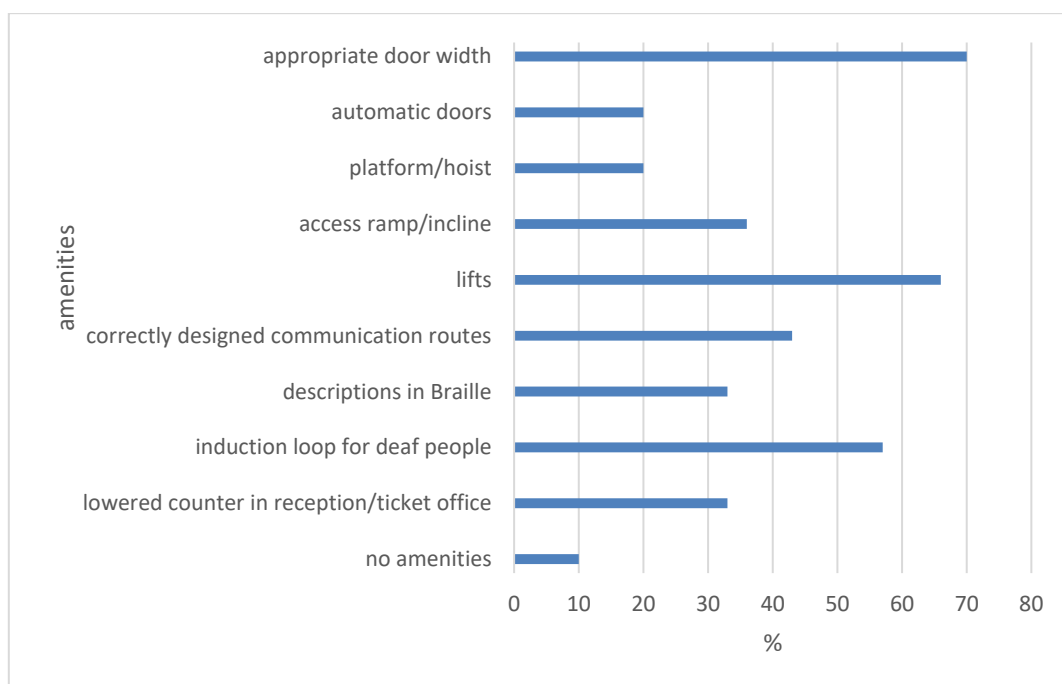


Fig. 3. Amenities in Krakow museums for people with disabilities (in % of museums)

It is worth drawing attention to the high degree of adaptation of toilet facilities for the needs of people with disabilities, with as many as 87% of museums declaring that their bathrooms met such standards. In the case of facilities for people with disabilities, no statistically significant differences were found between the museums with higher and lower attendance, corresponding to the following results: lowered counters at the reception/ticket office ($U = 0.53$), induction loop ($U = 1.24$), Braille descriptions ($U = 1.05$), proper profile of communication routes ($U = 0.09$), elevators ($U = 0.33$), access ramp/ramp ($U = 1.47$), platform/lift ($U = 0.53$), wide doors ($U = 0.15$), and lack of amenities ($U = 1.54$). Only the answer concerning the possession of automatically opening doors via objects turned out to be statistically significant at the significance level of $p = 0.05$ ($U = 2.2$), to the benefit of flagship museums.

Improving accessibility for people with particular needs is possible thanks to the presence of technical solutions in the museums, as illustrated in Table 1. The communication routes, lifts and toilets, the flat surfaces and the lack of doorsteps make the majority of Krakow museums accessible for wheelchair users and those with children's prams. Half of the museums had the appropriate pictograms and warning signs, while one in four had descriptions in Braille. Audio signals for blind people were only found in four museums.

The majority of the museums (97%) have public spaces that are adapted for joint use by both people with particular needs and those without.

Table 1. Amenities improving accessibility in Krakow museums

No.	Amenity	%
○ 1.	Lifts, including those with Braille and an induction loop	42
○ 2.	Lifts for wheelchairs	61
○ 3.	Inclines with handrails for use by those with children's prams and in wheelchairs	22.5
○ 4.	Toilets accessible for wheelchairs	71
○ 5.	No doorsteps, and flat surfaces	61
○ 6.	Descriptions in Braille	26
○ 7.	Pictograms and warning signs	48.5
○ 8.	Audio signals	13

In answer to the question about which groups of people with particular needs or disabilities visit Krakow museums, it was indicated that all of the groups analysed are represented to differing degrees (table 2). 81% of museums confirmed the presence of physically disabled tourists, while 78% reported visits by seniors. The majority of museums (71%) reported the presence of people with sight and hearing impairments, with a lower percentage confirming that of small children (42%) and people with dietary restrictions.

Table 2. Presence of tourists with disabilities in Krakow museums

No.	Type of disability or particular need	%
○ 1.	People with physical disabilities	81
○ 2.	People with sight impairments	71
○ 3.	People with hearing impairments	68
○ 4.	People with cognitive disabilities	71
○ 5.	Seniors	78
○ 6.	Families with prams	68
○ 7.	Pregnant women	71
○ 8.	Small children	42
○ 9.	People with dietary restrictions	26

Figure 4 illustrates the main visitor segments reported by museum managers. The segment of adults who visited museums in an organized form (over 70% of responses) or on their own (61%) clearly dominates. The second segment is young people who visit museums in groups (68% of museums) and, to a lesser extent, individually (almost 38%).

Also noteworthy is the segment of organized groups of seniors (almost 60%) and individual senior guests (45%). A significant percentage of museums indicated groups of students and parents with school-age children as an important segment of visitors. More than half of Krakow museums indicated parents with small children as an important group.

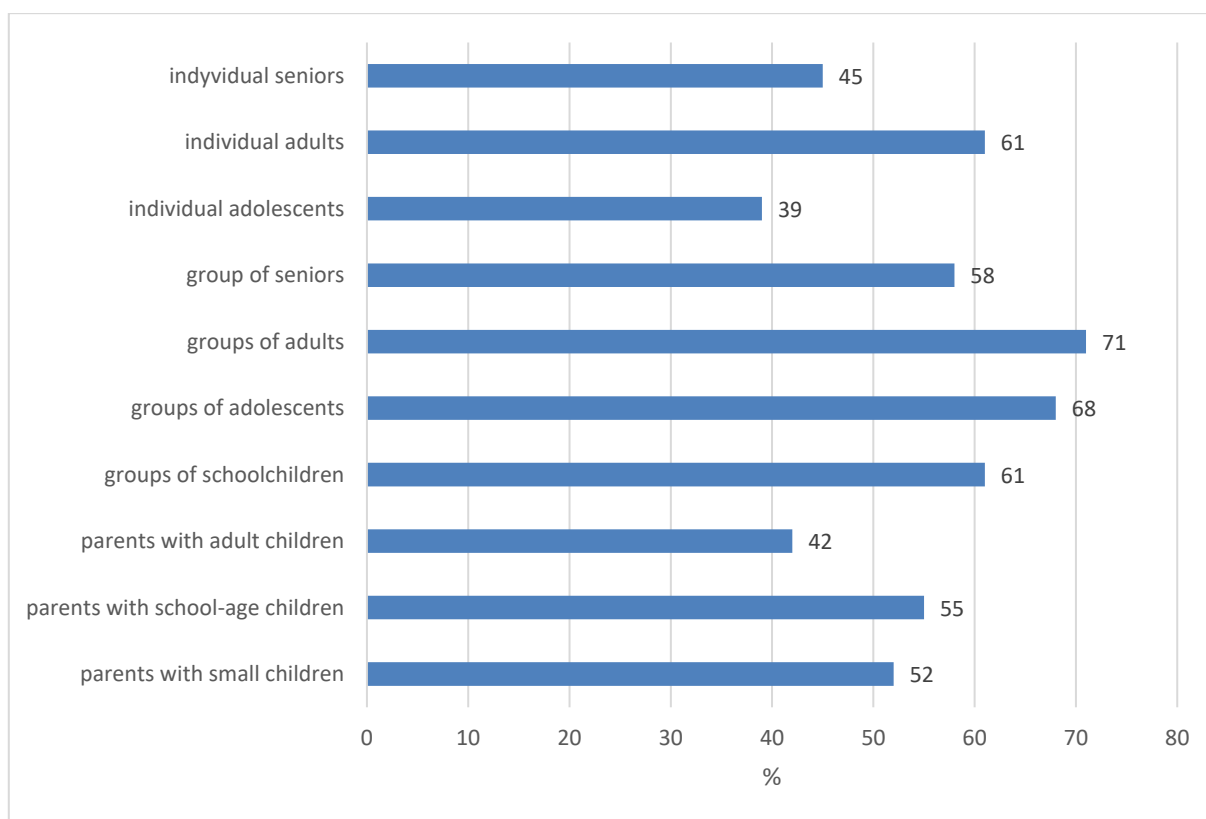


Figure 4. Responses to the question about the principal groups of clients visiting Krakow museums (in %)

In response to the question on the total number of museum visitors with limited mobility and those with particular needs, including people with sight, hearing and cognitive impairments, seniors, families, pregnant women and small children, the majority of managers estimated this to be around 10%. The highest estimates were for people with physical disabilities, while in general, no participation was found of people with dietary restrictions.

Question 6 referred to museums employing people trained in providing assistance to people with particular needs. Almost all of the museums employ such people (97%), with only 3 museums not having such members of staff. In addition, museum staff were trained in providing assistance to people with particular needs, with 30% of museums having half of their staff trained in this regard.

The interviews revealed that the museums provide sufficient information on their websites regarding the accessibility of their premises for people with particular needs, as confirmed by 97% of museum managers, while guide dogs and other support animals are permitted in 87% of the museums.

Analysis was also conducted of the museum websites in terms of their functionality for disabled users, as well as the option to take virtual tours. In response to the needs of people with disabilities, Polish law has introduced the concept of so-called digital accessibility. This is one of the most important features of websites, mobile applications and other digital solutions, and is intended to help people with varying degrees of hearing, movement, sight and cognitive abilities in the use of such solutions. According to the requirements, all public entities, including museums, must ensure digital accessibility on their websites and mobile applications so that they fulfil the principles of perceivability, functionality, comprehensibility and compatibility.

According to the Bill of 4th April 2019 on the digital accessibility of the websites and mobile applications of public entities, museums are obliged to possess a so-called declaration of accessibility,

which describes the accessibility of their premises for people with disabilities. This declaration informs such people of the solutions, but also the problems, that they may encounter on the corresponding website and mobile application and in the buildings themselves. The declaration of accessibility must fulfil specific content and technical requirements and should be available in every language in which content is provided on the website. In situations where a website is not available, a museum must still have a fully available declaration. The declaration of accessibility should be updated every year (by the end of March) and after every redesign or update of the website or application. Museums are obliged to adapt their websites and mobile applications in accordance with WCAG guidelines. Their structure is based on four principles:

Perceivability, i.e., the ability to use a website or app using the senses available to users.

Operability, i.e., the ability to find and use content and functions regardless of the means of navigation (e.g., using only a keyboard or only a mouse).

Understandability, i.e., the clarity of the expression of both the content and the way the website or application works achieved, e.g., through the use of simple language or explanations of abbreviations and acronyms.

Robust, i.e., adapting the content and features of websites and applications so that they work properly for a wide variety of additional user programs (e.g., web browsers and screen readers for the blind).

Analysis of the museums' websites in terms of their accessibility for people with disabilities (Table 3) revealed that they are best prepared in terms of compatibility and comprehensibility. These elements displayed the lowest number of errors (475 and 745, respectively). The greatest problem in the declaration of accessibility was found to be the perceivability of websites (3683), followed by their functionality (1695). The assessment of individual museums also revealed a certain key disproportion. In summary, the best-prepared museums in terms of the website's declaration of accessibility, that is, those with the fewest problems, are Wawel Royal Castle (99), Galicja Jewish Museum (110), and the Photography History Museum (112). Meanwhile, the largest number of problems, both those clearly identified by the software as well as those indicated as warnings and those tagged for manual verification, were found at the Home Army Museum (3141), which stood out considerably from the remaining museums. In the analysis of the accessibility of museums for people with disabilities, given the current ubiquitous access to various types of technical and multimedia solutions, the possibility of participating in virtual tours cannot be ignored. Virtual tourism involves the computer-based presentation of actual places, in which the geometrical properties of places are presented to the user in such a way that they acquire an impression of actually being present in the places in question. Virtual tourism cannot exist without virtual reality and space, wherein computer technology is used to create the effect of a three-dimensional world in which objects give the impression of being spatially and physically present. A virtual tour is a simulation of an actual place in which the user can move about freely; it is a digital solution that mimics any place or space in three dimensions.

Virtual tours of museums bring great cognitive and educational benefits in terms of faithfully providing users with experiences of visiting museums using one or several of their five senses. However, in the museums in question, this is not a popular method of presenting collections, and among the 15 museums analysed, only 7 offer such an option.

Table 3. Assessment of the declaration of accessibility of the museums' websites – number of problems identified according to the TAW Accessibility Checker (as of 15.10.2023)

Museum name						
	O	R	P	U	TOTAL	Virtual tours
NATIONAL MUSEUM IN KRAKOW (together with the branches: Main Museum Building, Czartoryski Principalities Museum, branch: G.S.P XIX in the Cloth Hall, branch/ Czapski Museum) https://mnk.pl/	43	18	54	56	171	yes
WAWEL ROYAL CASTLE STATE ART COLLECTION https://wawel.krakow.pl/	37	1	48	13	99	yes
TOURIST TRAIL AND SALTWORKS MUSEUM IN WIELICZKA https://muzeum.wieliczka.pl/	121	9	558	38	726	yes
KRAKOW (HISTORICAL) MUSEUM (together with the branches: Krzysztofor Palace, Old Synagogue, Schindler's Factory, Barbican, Defensive Walls, Celestat, Underground Square, Podgórze Museum, Rydlówka) https://muzeumkrakowa.pl/	47	1	94	18	160	no
MANGGHA MUSEUM OF JAPANESE ART AND TECHNOLOGY https://manggha.pl/	48	2	68	20	138	yes
AVIATION MUSEUM https://muzeumlotnictwa.pl/	47	1	79	6	133	yes
MOCAK MUSEUM OF CONTEMPORARY ART IN KRAKOW https://www.mocak.pl/	69	1	97	20	187	no
KRAKOW ARCHAEOLOGICAL MUSEUM https://ma.krakow.pl/	39	1	87	6	133	yes
MUSEUM OF MUNICIPAL ENGINEERING IN KRAKOW https://www.mit.krakow.pl/	101	1	148	25	275	no
GALICJA JEWISH MUSEUM https://galiciajewishmuseum.org/	56	1	47	6	110	no
MUSEUM OF THE JAGIELLONIAN UNIVERSITY https://maius.uj.edu.pl/	115	2	136	12	265	no
WALERY RZEWUSKI PHOTOGRAPHY HISTORY MUSEUM IN KRAKOW https://mufo.krakow.pl/	51	1	40	20	112	yes
GENERAL EMIL FIELDORF HOME ARMY MUSEUM IN KRAKOW https://muzeum-ak.pl/	633	429	1637	442	3141	no
SEWERYN UDZIELA ETHNOGRAPHIC MUSEUM https://etnomuzeum.eu/	140	3	99	35	277	no
MUSEUM OF ST. JOHN PAUL II THE GREAT (together with the John Paul II centre "Do not be afraid") https://mjanpawel2.pl/	148	4	491	28	671	no

TOTALS	1695	475	3683	745		
---------------	-------------	------------	-------------	------------	--	--

O - operable, R - robust, P - perceivability, U - understandable

3. Conclusions

This research indicates that Krakow museums are well prepared for receiving people with physical disabilities and seniors but are less well prepared for receiving people with sight impairments and blind people or people with hearing impairments and deaf people. The visitors of the museums included in this study were predominantly adults, adolescents, and seniors. People with disabilities constitute around 10% of all visitors.

The majority of museum managers consider the existence of premises unadapted for wheelchair users to be a form of discrimination, but for many museums, especially those corresponding to historical buildings, adapting the premises to the needs of such people is a significant technical and financial challenge. For example, only half of the museums have access to dedicated parking spaces. As far as is possible, museums install technical amenities providing access to their premises, especially their exhibitions. These amenities include, above all, doors of suitable width, lifts, correctly designed communication routes, induction loops for those with hearing impairments, and descriptions in Braille. The public paces in the majority of the museums are adapted for shared use by both people with particular needs and those without. The museums also declare that they employ people trained in providing assistance to people with particular needs.

It is worth noting that museums with higher attendance have more facilities for groups with different disabilities, so an obvious consequence of this is more diverse types of customers visiting said museums.

A common reason why museums with a smaller number of visitors lack adaptations for people with disabilities is the fact that they are small buildings of a historic character, where, for technical and legal reasons, it is not possible to make changes to the structure of the interior and surroundings of the building.

Analysis of the museums' digital accessibility showed that their websites were best prepared from the point of view of compatibility and comprehensibility. The greatest problem in meeting the conditions of the declaration of accessibility was found to be the perceivability and functionality of the websites. Unfortunately, only one of the museums studied uses virtual tours as a convenient form of making collections available to people with disabilities. During the COVID-19 pandemic, this method of visiting was often the only way to view museum collections.

Research demonstrates the significant importance of new technologies for accessible tourism. These can be used to remove physical barriers and improve the sharing of information and as tools for providing tourist experiences, e.g., augmented reality (AR) and virtual reality (VR).

Chapter 13

Przystosowanie turystycznej bazy noclegowej Małopolski dla osób ze szczególnymi potrzebami

1. Przedmiot i metody badań

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

Aby osiągnąć cel postawiono następujące pytania robocze:

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

Metody i narzędzia badań

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

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

2. Wyniki

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

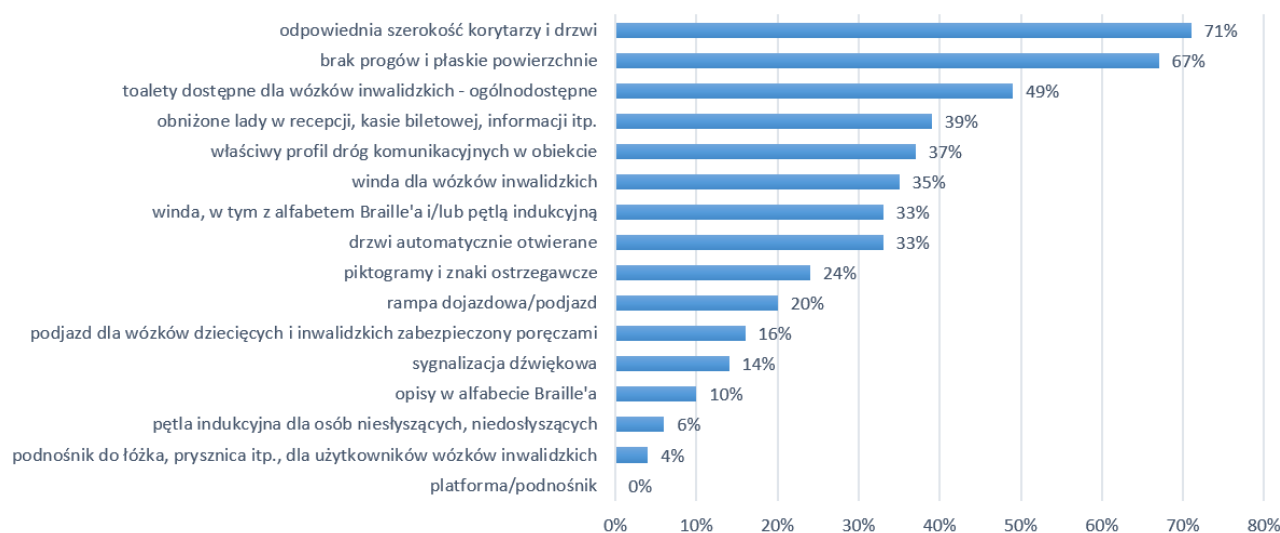
Właściciele badanych obiektów noclegowych deklarują ich dostosowanie przede wszystkim do potrzeb dzieci (65%), osób z niepełnosprawnościami fizycznymi (63%), rodzin z dziećmi w wózkach (51%) oraz seniorów (49%) i kobiet w ciąży (37%). Zdecydowanie mniej obiektów hotelarskich dostosowanych jest do potrzeb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

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

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

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

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



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

Z analizy wyników wynika, że występują statystycznie istotne różnice pomiędzy przystosowaniem obiektów hotelarskich i innych obiektów świadczących usługi noclegowe, dla osób ze szczególnymi

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

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

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

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

3. Wnioski

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

W ostatnich latach coraz więcej mówi się o turystyce inkluzywnej, tworzy się na różnych szczeblach planowania programy. Projektowanie dla grup o specjalnych potrzebach, np. osób starszych, czy osób z niepełnosprawnościami – to postulat poruszany od wielu lat, także w literaturze naukowej. Tendencja projektowania uniwersalnego, projektowania włączającego, projektowania dla wszystkich, projektów bez barier czy projektów dostępnych są widoczne w przypadku branży turystycznej, szczególnie w odniesieniu do bazy noclegowej. Pełne i świadome dostosowywanie obiektów noclegowych jest ważne nie tylko z moralnego punktu widzenia, które zakłada równość wszystkich grup społecznych pod względem dostępu do obiektów użyteczności publicznej, ale także ze względów ekonomicznych. Istotnym argumentem za inkluzywnym podejściem do turystyki jest również promowana koncepcja turystyki przez całe życie. Podejście takie wynika z faktu, że szacuje się, iż 30% populacji w dowolnym momencie będzie miało wymagania dotyczące dostępu, a większość ludzi będzie niepełnosprawna na jakimś etapie swojego życia.

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

Przeprowadzone badania obiektów noclegowych na terenie Małopolski, wskazują na ich dostosowanie przede wszystkim do zróżnicowanych potrzeb grup wiekowych i społecznych: dzieci, rodzin z dziećmi w wózkach, seniorów i kobiet w ciąży. Większość obiektów przystosowana jest również do potrzeb osób z niepełnosprawnościami fizycznymi. Zdecydowanie mniej obiektów hotelarskich dostosowanych jest do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku, słuchu czy umysłową. Badania wykazały, że w większości dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, związane jest z architektonicznymi udogodnieniami, przede wszystkim w postaci odpowiedniej szerokości korytarzy i drzwi, właściwych profili dróg komunikacyjnych, płaskich powierzchni, obecności wind, obniżonych lad recepcji oraz automatycznie otwieranych drzwi. Zdecydowanie mniej budynków posiada rozwiązania technologiczne ułatwiające korzystanie z obiektu osobom o potrzebach innych niż tych związanych z niepełnosprawnością ruchową (np. potrzebach osób z niepełnosprawnością wzrokową czy słuchową).

Ciekawych wyników dostarczają badania w zakresie przyczyn braku dostosowania obiektu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Najczęściej podawaną przyczyną są ograniczenia przestrzenne, a nie, jakby można było przypuszczać, konieczność poniesienia nakładów finansowych. Analiza statystyczna danych empirycznych wskazała na istotne statystycznie różnice, w porównaniu dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami obiektów hotelarskich, które ustawowo zobligowane są do posiadania udogodnień, a innymi obiektami świadczącymi usługi noclegowe. Obiekty hotelarskie są lepiej przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością, szczególnie fizyczną, ale też są często obiektami dysponującymi większą liczbą miejsc noclegowych.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż brakuje kompleksowych międzynarodowych badań dotyczących zakwaterowania osób niepełnosprawnych. Istnieją jedynie badania na poziomie lokalnym, co wskazuje na konieczność kontynuowania badań, celem poszukiwania korzystnych rozwiązań dla rozwoju dostosowania obiektów noclegowych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach.

Adaptation of tourist accommodation in Małopolska for people with special needs

1. Object and methods of research

The objective of the research undertaken was to assess the adaptation, for people with special needs, of accommodation facilities in the Małopolska province, using the example of Krakow and the Tatra district. The research was to show to what extent hotel and other accommodation facilities are adapted to accommodate customers with limited mobility, visual and hearing impairments, mental disabilities, as well as seniors, families with young children, pregnant women and people with dietary restrictions, and what facilities are dedicated to these groups of customers.

To achieve the goal, the following working questions were posed:

1. whether and to what extent the accommodation facilities of Małopolska are adapted for people with special needs?
2. are there statistically significant differences between the adaptation of hotel facilities and other facilities providing accommodation services in Małopolska?

Research Methods and Tools

The research from which the answers to the questions posed above were obtained was conducted using the categorized interview method. This is a method involving the use of a carefully designed questionnaire during the research. The research was conducted between July and December 2023, in selected accommodation facilities in Krakow and Zakopane and the surrounding area; data were obtained from 49 facilities. The research tool was a standardized interview questionnaire containing 43 selection and completion questions. The questionnaire was prepared electronically in the Forms application and provided to those responsible for the accessibility of the facility for people with disabilities in the form of a link.

In order to check the statistical significance of differences in the degree of adaptation of accommodation facilities for people with special needs, a significance test for two fractions (Mann-Whitney U Test) was used, for hotel facilities and so-called other facilities providing accommodation services. The Mann-Whitney U Test is applied to non-parametric data (usually ordinal data) and should be considered when using ranked data, data that deviate from accepted distribution patterns, or when differences in the number of subjects in two comparison groups are noted.

2. Results

The survey was conducted among 49 accommodations, of which 47% were hotels and 24% were apartments. The other facilities included in the survey were, aparthotels, guest rooms and hostels.

Owners of the surveyed accommodations declare that they are adapted primarily to the needs of children (65%), people with physical disabilities (63%), families with children in strollers (51%), and seniors (49%) and pregnant women (37%). Far fewer hotel facilities are adapted to the needs of the visually impaired/visually impaired (18%) and the hearing impaired/hearing impaired (18%). The indicated results of the survey correspond with the data obtained on the most frequently received customers in the surveyed facilities. In the majority of the surveyed facilities, the accepted clients are young children (73%) and families with children in strollers (59%), as well as seniors (67%), pregnant women (51%) and people with physical disabilities (65%). Less than half of the facilities (39%)

surveyed welcome tourists with dietary restrictions. Single facilities host people with visual impairments (16%), hearing impairments (10%) and mental disabilities (18%).

In terms of infrastructure, 39% of the surveyed accommodations have parking spaces dedicated to people with physical disabilities, from which there is sidewalk access (no thresholds - 35% or an access ramp/driveway - 6%). Only 10% of facilities have parking spaces dedicated exclusively to families with baby strollers. 43% of the surveyed facilities have facilities for people with physical disabilities throughout the building, and 24% have facilities for people with physical disabilities in parts of the building. In 63% of the facilities, public spaces are adapted to accommodate people without and with special needs together.

Considering amenities and aids for people with special needs (Fig.1.), accommodation facilities have a number of solutions to facilitate movement around the building, including in the form of adequate width of corridors and doors (71%), having flat surfaces without thresholds (67%), and proper profile of circulation routes (37%).

Nearly half of the facilities (49%) have wheelchair-accessible public restrooms, with 6% of buildings having toilets that are lockable by staff and 2% having toilets that are accessible via the EuroKey app. 1/3 of the surveyed facilities introduced, as a form of facility accessibility, lowered counters at the reception desk (39%), wheelchair elevators (35%), elevators with Brille and/or an induction loop (33%) and automatically opening doors (33%). Few surveyed accommodations have facilities such as bed lifts for wheelchair users (4%) or induction loops (6%). It is also worth noting that 22% of respondents reported not having any facilities for people with special needs.

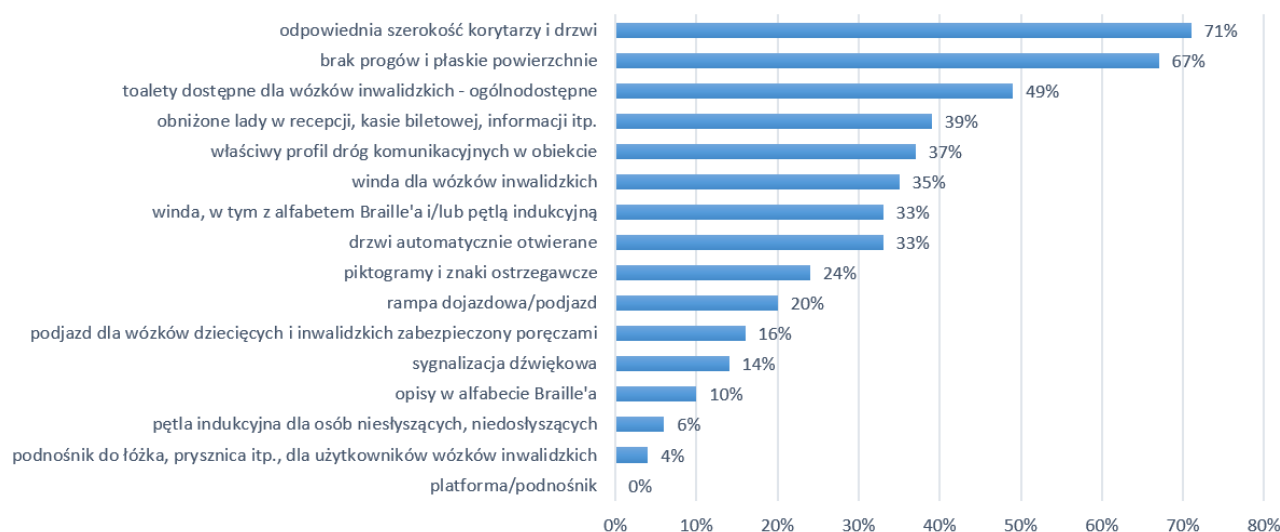


Fig. 1. Selected facilities and aids for people with special needs, located in accommodation facilities in Krakow and Zakopane

The analysis of the results shows that there are statistically significant differences between the adaptation of hotel facilities and other facilities providing accommodation services, for people with special needs. The differences in the responses, in favor of hotel facilities, were statistically significant, at a significance level of $p=0.01$, when the facility had: adequate width of corridors ($U=3.43$), automatically opening doors ($U=3.36$), proper profiles of traffic routes ($U=3.23$), descriptions in Braille ($U=2.45$), wheelchair elevator ($U=2.14$), public wheelchair-accessible toilets ($U=5.04$), having no thresholds and having flat surfaces ($U=4.22$), having pictograms and warning signs ($U=2.41$), and sound signals ($U=2.45$). Otherwise, there were no statistically significant

differences between accommodations for people with special needs: ramp/access ramp, platform/lift, induction loop, elevator, including with Braille and/or induction loop, elevator to bed, shower, etc., for wheelchair users, ramp for baby carriages and wheelchairs secured with handrails.

The most frequently cited reason for not adapting a facility to the needs of people with physical disabilities is space limitations (31%), due to the existing architectural design or having the status of a historic building. In far fewer facilities, the obstacle is a lack of information about the expectations of potential customers with special needs (16%), or the issue of incurring certain financial costs (10%). It is worth noting that only the owner of one accommodation facility (2%) declared the use of EU funds to adapt the building to the needs of people with special needs. The remaining facilities do not use any sources of funding other than their own.

Almost half of the surveyed facilities (49%) offer alternative diets (e.g., vegetarian) as part of their catering services, while 41% of the facilities offer nutrition for people with food intolerances or allergies. The remaining surveyed facilities do not offer catering services or have not adapted these offerings to the needs of people with dietary restrictions.

In more than half of the surveyed facilities (55%), training of the facility's staff in serving people with special needs (physical, auditory, visual, mental) was declared. Very few facilities (10%) employ people with special needs.

3. Conclusions

According to the Central Statistical Office (CSO), 12.2% of Poles, are people with disabilities, and their number increases with age. In 2021, people aged 60 and over accounted for 25.7% of Poland's population, and the CSO estimates that in 2050 they will make up 40%. Today, people with disabilities and the elderly account for more than 30% of potential customers of tour operators, travel agencies and tourist information centers, and in less than 30 years they could become one in two travelers, tour participants or information seekers.

In recent years, there has been more and more talk about inclusive tourism, and programs have been created at various levels of planning. Designing for groups with special needs, such as the elderly or people with disabilities, is a demand that has been raised for many years, including in the scientific literature. The trend of universal design, inclusive design, design for all, barrier-free design or accessible design are evident in the case of the tourism industry, especially with regard to accommodation facilities. Full and conscious adaptation of accommodation facilities is important not only from a moral point of view, which implies equality of all social groups in terms of access to public facilities, but also for economic reasons. The promoted concept of lifelong tourism is also an important argument for an inclusive approach to tourism. This approach is based on the fact that it is estimated that 30% of the population will have access requirements at any given time, and most people will be disabled at some stage in their lives.

With regard to accommodation facilities, in Polish legislation, the regulations specify in detail for each type and category of hotel facilities, the requirements for adaptation for people with special needs, for other facilities providing accommodation services, there are no such guidelines (with the exception of general ones, specifying that each building facility should meet the conditions that allow people with disabilities to stay in it). These are regulations in force in Poland and apply to facilities located in Poland. In other countries, standards regarding the adaptation of facilities for people with disabilities, may vary considerably; there are currently no regulations that establish a uniform classification system in the European Union. Unification of such guidelines would undoubtedly make it easier for people with special needs to undertake tourist activities.

A survey of accommodation facilities in Malopolska, conducted, indicates that they are adapted primarily to the diverse needs of age and social groups: children, families with children in strollers,, seniors and pregnant women. Most facilities are also adapted to the needs of people with physical disabilities. Far fewer hotel facilities are adapted to the needs of people with visual, hearing or mental disabilities. The survey showed that in the majority, the adaptation of facilities to the needs of people with disabilities is related to architectural amenities, primarily in the form of adequate widths of corridors and doors, proper profiles of circulation routes, flat surfaces, the presence of elevators, lowered reception counters and automatically opening doors. Far fewer buildings have technological solutions to facilitate the use of the facility for people with needs other than those related to mobility disabilities (such as the needs of people with visual or hearing disabilities).

The survey on the reasons for not adapting the facility to the needs of people with disabilities provides interesting results. The most frequently cited reason is space limitations and not, as one might assume, the need for financial expenditures.

Statistical analysis of the empirical data indicated statistically significant differences, comparing the adaptation to the needs of people with disabilities of hotel facilities, which are obliged by law to have facilities, and other facilities providing accommodation services. Hotel facilities are better adapted to the needs of people with disabilities, especially physical disabilities, but they are also often facilities with a larger number of beds.

It is worth noting that there is a lack of comprehensive international research on accommodations for people with disabilities. There are only studies at the local level, which indicates the need for continued research, with the aim of seeking favorable solutions for the development of accommodations for people with special needs.

Chapter 14

Rekomendacje wynikające z przeprowadzonych badań w ramach projektu „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries”

Z punktu widzenia planowania i zagospodarowania dla potrzeb turystyki inkluzywnej

Szczebel państwowy

1. Zunifikowanie przepisów na poziomie państwowym lub wprowadzenie jednolitej klasyfikacji w UE, dotyczących:
 - minimalnych wymogów, które powinny posiadać obiekty hotelarskie lub inne obiekty świadczące usługi noclegowe, dotyczących dostosowania ich dla osób o szczególnych wymaganiach, w tym osób z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi;
 - minimalnych wymogów dla wszystkich atrakcji turystycznych umożliwiających obsługę osób ze szczególnymi wymaganiami/osób z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi; odrębne wymagania dla budynków i odrębne dla przestrzeni otwartych i atrakcji na wolnym powietrzu.
2. Stworzenie programów dofinansowujących:
 - atrakcje turystyczne o mniejszym ruchu turystycznym/mniej popularnych (co jest równoznaczne z mniejszym wpływem np. ze sprzedaży biletów), do pozyskania funduszy na wprowadzenie udogodnień zapewniających korzystanie z nich osobom ze szczególnymi potrzebami/ osób z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi; dotyczyć by to miało zarówno atrakcji zamkniętych jak i otwartych.
 - atrakcje turystyczne, które ze względu na swoją specyfikę lokalizacji np. w zabytkowych obiektach, których nie można w tradycyjny sposób dostosować dla osób ze szczególnymi potrzebami, do pozyskania funduszy na rozwiązania niestandardowe, które często są droższe w realizacji.
3. Wprowadzenie do programów studiów na kierunkach turystycznych specjalności obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz studiów podyplomowych i certyfikowanych szkoleń dla osób zatrudnionych w turystyce.

Szczebel lokalny

1. Uwzględnianie w dokumentach planistycznych, nie tylko inwestycji związanych z wyeliminowaniem trudności dla osób z dysfunkcją ruchową, ale również uwzględnienie w dostosowywaniu atrakcji turystycznych i pozostałych obiektów infrastruktury, także osób z innymi niepełnosprawnościami fizycznymi (osoby niewidzące i niedowidzące oraz niesłyszące i niedosłyszące) oraz niepełnosprawnościami intelektualnymi.
2. Wprowadzanie nowych technologii do turystyki dostępnej - może ona być wykorzystana zarówno dla usuwania barier fizycznych jak i dla udoskonalenia działalności informacyjnej oraz jako narzędzie udostępniania doświadczenia turystycznego np. augmented reality (AR) lub virtual reality (VR).

3. Utworzenie lokalnych aplikacji (bazy danych), stron internetowych (systematycznie uaktualnianych), umożliwiających pozyskiwanie informacji o obiektach, atrakcjach turystycznych itp., dla osób ze szczególnymi wymaganiami/osób z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi.

Z punktu widzenia beneficjentów turystyki inkluzywnej

1. Zatrudnianie w obiektach i atrakcjach turystycznych osób, które są odpowiednio przeszkolone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami/osób z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi, a również które wykazują się empatią.
2. Prowadzenie działań integrujących osoby ze szczególnymi potrzebami oraz działań uświadamiających społeczeństwo – zrozumienie osób ze szczególnymi potrzebami/osób z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi.
3. Pozyskiwanie środków z funduszy np. PFRON, granty UE i samorządowe na tworzenie produktów turystycznych dedykowanych osobom z różnymi ograniczeniami i wprowadzenie ich do kalendarza,

Recommendations resulting from the conducted research within the project "Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries".

From the point of view of planning and development for inclusive tourism

State level

1. Unify regulations at the state level or introduce a uniform classification in the EU, regarding:
 - minimum requirements that hotel or other accommodation facilities should have for adapting them for people with special requirements, including people with physical and intellectual disabilities;
 - minimum requirements for all tourist attractions to accommodate people with special requirements/persons with physical and intellectual disabilities; separate requirements for buildings and separate requirements for open spaces and outdoor attractions.
2. Create programs to subsidize:
 - tourist attractions with lower tourist traffic/less popular (which is equivalent to lower income from e.g. ticket sales), to obtain funds for introducing facilities ensuring their use to people with special needs/people with physical and intellectual disabilities; this would apply to both indoor and outdoor attractions.
 - tourist attractions, which due to their specific location, e.g. in historic buildings, which cannot be adapted in a traditional way for people with special needs, to raise funds for non-standard solutions, which are often more expensive to implement.
3. Introduce specialties for serving people with disabilities into the curricula of tourism majors, as well as postgraduate studies and certified training for those employed in tourism.

Local level

1. Taking into account in planning documents, not only investments related to the elimination of difficulties for people with mobility impairments, but also taking into account in the adaptation of tourist attractions and other infrastructure facilities, also people with other physical disabilities (blind and visually impaired and deaf and hearing impaired) and intellectual disabilities.
2. Introduction of new technologies into accessible tourism - it can be used both to remove physical barriers and to improve information activities and as a tool for making the tourism experience accessible, e.g. augmented reality (AR) or virtual reality (VR).
3. Creation of local applications (databases), websites (systematically updated), enabling the acquisition of information about facilities, tourist attractions, etc., for people with special requirements/persons with physical and intellectual disabilities.

From the perspective of beneficiaries of inclusive tourism

1. Employing people in tourist facilities and attractions who are properly trained to serve people with special needs/people with physical and intellectual disabilities, and who also demonstrate empathy.
2. Carrying out activities to integrate people with special needs and activities to raise public awareness - understanding of people with special needs/people with physical and intellectual disabilities.

3. Obtaining funds from funds, e.g., PFRON, EU and local government grants for the creation of tourism products dedicated to people with various limitations and introducing them to the calendar,

Závěr

Cestovní ruch pro všechny, přístupný cestovní ruch, sociální cestovní ruch a inkluzivní cestovní ruch představují různé aspekty širší snahy o zpřístupnění cestovního ruchu všem lidem bez ohledu na jejich fyzické, smyslové, sociální nebo ekonomické znevýhodnění. Tyto koncepty se vzájemně doplňují a propojují, čímž vytvářejí komplexní přístup k dosažení rovnosti a inkluze v cestovním ruchu.

Cestovní ruch pro všechny (Tourism for All) je základní princip, který zastřešuje snahu o zpřístupnění cestovního ruchu všem lidem bez ohledu na jejich schopnosti či znevýhodnění. Tento koncept zahrnuje všechny ostatní formy cestovního ruchu a usiluje o to, aby každý měl možnost účastnit se cestovních a rekreačních aktivit.

Přístupný cestovní ruch (Accessible Tourism) se zaměřuje na odstraňování fyzických, smyslových a komunikačních bariér, které brání lidem se zdravotním postižením nebo omezenou pohyblivostí v plné účasti na cestovním ruchu. Tento typ cestovního ruchu zahrnuje přizpůsobení infrastruktury, poskytování speciálních služeb a zajištění informací v přístupných formátech.

Sociální cestovní ruch (Social Tourism) se zaměřuje na podporu účasti ekonomicky nebo sociálně znevýhodněných skupin na cestovním ruchu. Tento přístup zahrnuje programy a iniciativy, které umožňují rodinám s nízkými příjmy, seniorům, mladým lidem a dalším znevýhodněným skupinám účastnit se cestovních aktivit, které by si jinak nemohli dovolit.

Inkluzivní cestovní ruch (Inclusive Tourism) je širší koncept, který integruje principy přístupného a sociálního cestovního ruchu. Inkluzivní cestovní ruch usiluje o to, aby všechny skupiny, včetně těch s fyzickými, smyslovými, ekonomickými a sociálními znevýhodněními, měly rovné příležitosti účastnit se cestovního ruchu. Tento přístup zahrnuje nejen přizpůsobení infrastruktury a poskytování speciálních služeb, ale také vytváření politik a strategií, které podporují rovnost a inkluzi na všech úrovních cestovního ruchu.

Závěrem lze říci, že všechny tyto formy cestovního ruchu jsou nezbytné pro dosažení spravedlivého a inkluzivního cestovního prostředí. Společným cílem je zajistit, aby každý, bez ohledu na své schopnosti nebo sociální postavení, měl přístup k výhodám a radostem, které cestovní ruch nabízí. Spojením sil a implementací těchto přístupů mohou destinace nejen splnit své etické závazky, ale také získat konkurenční výhodu a přispět k udržitelnému rozvoji cestovního ruchu.

Porovnání výsledků výzkumu týkající se poptávky z Libereckého, Banskobystrického kraje a z Małopolska zdůrazňuje rozdílné potřeby a preference různých skupin se specifickými potřebami, což podtrhuje nutnost přizpůsobit turistické služby těmto specifickým požadavkům. Klíčové závěry a doporučení jsou shrnuty níže.

Výzkum v Libereckém kraji ukazuje, že různé skupiny se specifickými potřebami vyžadují individuální přístup od poskytovatelů turistických služeb. Většina respondentů neuvádí žádná omezení; více než 11 % však uvedlo dietní omezení a 7,7 % byli rodiče s kočárky. Starší věkové kategorie často čelí problémům s mobilitou, zatímco věková skupina 31-40 let zahrnuje více rodičů cestujících s malými dětmi. Hlavní motivací k cestování je objevování nových míst, přičemž nejčastěji navštěvovanými atrakcemi jsou vodní plochy, přírodní parky a kulturní místa. Důvěryhodnost informací na internetu je při plánování cest považována za klíčovou, následována cenami ubytování a dopravy. Dostupnost destinací byla hodnocena nižšími průměrnými hodnotami, což naznačuje potřebu zlepšit fyzickou přístupnost destinací a poskytnout jasné informace.

V Banskobystrickém kraji většina (53,8 %) respondentů cestuje příležitostně, 43,6 % cestuje často a pouze 2,6 % necestuje vůbec. Hlavními důvody nižší frekvence cestování jsou především snížená mobilita a nedostatek finančních prostředků. Trvání cest se liší, někteří upřednostňují jednodenní výlety (26 %), víkendové pobyty (39 %) a jiní se rozhodují pro delší pobyty (16 %). Respondenti

preferují destinace, které jsou přizpůsobené jejich specifickým potřebám. Informace čerpají z digitálních cestovních portálů, sociálních médií a doporučení od přátel a známých.

V Małopolsku považuje 54 % lidí s postižením cestování za koníček a cestuje často, zatímco 46 % cestuje příležitostně. Hlavními motivacemi k cestování jsou poznávání nových míst a útěk od každodenního života. Nejčastěji navštěvovanými atrakcemi jsou vodní plochy, historická a kulturní místa a přírodní oblasti. Respondenti využívají weby věnované cestování jako hlavní zdroj informací, následované sociálními médii a tradičními médii. Největší překážky při cestování zahrnují omezené finanční možnosti, zdravotní problémy a neochotný personál.

Výzkum a analýza přístupnosti turistických zařízení a atraktivit ve sledovaných regionech odhalil, že mnoho podniků a zařízení stále čelí výzvám při poskytování služeb návštěvníkům se zdravotním postižením či jinou specifickou potřebou. Tyto výzvy zahrnují především finanční, organizační, prostorové, architektonické a sociální překážky. Výzkum ukázal, že většina zařízení je přizpůsobena osobám s fyzickými omezeními, méně však osobám se zrakovým a sluchovým znevýhodněním.

Výsledky průzkumu v Libereckém kraji odhalily několik klíčových oblastí, které vyžadují zlepšení. Za prvé, zajištění dostatečného počtu vyhrazených parkovacích míst pro osoby se zdravotním postižením a rodiče s kočárky je nezbytné. Tato místa by měla být vybavena nájezdy na chodník, což zajistí jejich plnou funkčnost a bezpečnost. Dostupná parkovací místa nejen usnadňují přístup, ale také podporují nezávislost a mobilitu znevýhodněných osob. Tím se přispívá k jejich sociální inkluzi a rovnosti příležitostí. Navíc se zvyšuje atraktivita destinace pro rodiny a osoby se specifickými potřebami, což může mít pozitivní ekonomický dopad.

Dalším klíčovým bodem je školení personálu, které je klíčové pro zajištění kvalitní obsluhy osob se specifickými potřebami. Školení by mělo zahrnovat praktické dovednosti a citlivý přístup k různým potřebám znevýhodněných skupin. Kvalitně proškolený personál může výrazně zlepšit zážitek návštěvníků, zvýšit jejich spokojenost a podpořit pozitivní image zařízení. To může vést k vyšší návštěvnosti a loajalitě zákazníků, čímž se zvyšuje konkurenceschopnost turistických destinací.

Turistické atraktivity a zařízení by měly uvádět detailní informace o bezbariérovosti na svých webových stránkách. To zahrnuje nejen informace o přístupných vstupech, ale také o dalších prvcích, jako jsou výtahy, bezbariérové toalety a speciální služby pro osoby se smyslovým postižením. Transparentní komunikace zvyšuje důvěru a informovanost návštěvníků, což usnadňuje jejich plánování a snižuje stres spojený s návštěvou. To podporuje inkluzivitu a dostupnost turistických služeb pro všechny, čímž se zvyšuje celková atraktivita a pověst destinace.

Zařízení cestovního ruchu by měla aktivně pracovat na zlepšení přístupnosti nejen pro osoby s pohybovým postižením, ale také pro osoby se zrakovým a sluchovým postižením, seniory, těhotné ženy a rodiče s malými dětmi. To zahrnuje instalaci hmatových prvků, zvukových a vizuálních signalizací, ergonomických úprav a dalších specifických opatření. Komplexní přístup k inkluzivitě podporuje sociální soudržnost a rovnost příležitostí. Zajištění přístupnosti pro všechny skupiny obyvatel vytváří prostředí, kde se každý může cítit vítán a respektován. To nejen zlepšuje kvalitu života návštěvníků, ale také posiluje komunitní vztahy a podporuje udržitelný rozvoj.

Průzkum cestovního ruchu v Banskobystrickém kraji odhalil, že mnoho podniků a zařízení stále čelí výzvám při poskytování služeb návštěvníkům se zdravotním postižením. Tyto výzvy zahrnují především finanční, organizační a prostorové překážky.

Aby se zvýšila inkluzivita a přístupnost cestovního ruchu v Banskobystrickém kraji, je nutné zaměřit se na několik klíčových oblastí. Prvním krokem je zvýšení přístupnosti ubytovacích zařízení. To znamená adaptaci ubytovacích a stravovacích zařízení pro osoby s pohybovým, zrakovým a sluchovým postižením. Dále je třeba podporovat veřejnou dopravu a infrastrukturu, přizpůsobením zastávek a vozidel pro osoby s pohybovým omezením.

Důležitou součástí zlepšení služeb je také školení personálu. Vytvoření příjemného a inkluzivního prostředí pro všechny návštěvníky prostřednictvím školení zaměřených na potřeby znevýhodněných skupin je klíčové. Tímto způsobem lze zvýšit spokojenost návštěvníků a posílit konkurenceschopnost destinací.

V Małopolsku se snaha o zlepšení přístupnosti turistických atraktivit setkává s mnoha prostorovými, architektonickými, organizačními a sociálními problémy. Výzkum ukázal, že většina zařízení je přizpůsobena osobám s fyzickými omezeními, méně však osobám se zrakovým a sluchovým postižením.

Krakow a Tatra Mountains jsou známé svými historickými a přírodními atraktivitami, které přitahují turisty z celého světa. Nicméně, mnoho z těchto atraktivit čelí výzvám spojeným s architektonickými bariérami. Příkladem je „Královská cesta“ a atrakce podél její trasy, které zahrnují nerovné povrchy, schody, prahy, úzké průchody a těžké dveře. Přístup k parkovacím místům, včetně těch určených pro osoby se zdravotním postižením, je také problémem.

Výzkum ukázal, že snahy o zlepšení přístupnosti historických oblastí zahrnují použití plošin, výtahů a poskytování přístupu ke speciálním toaletám. Návštěvníkům se zrakovým a sluchovým postižením jsou čím dál více poskytovány modely, popisy v Braillově písmu, indukční smyčky a možnost návštěvy s tlumočníkem znakového jazyka. Tyto opatření již do určité míry umožňují přístup turistům se zdravotním postižením, i když je stále potřeba udělat více.

Implementace těchto opatření přispěje k vytvoření přístupnějšího a inkluzivnějšího prostředí, které bude přínosem pro všechny členy společnosti. Tento přístup nejenže podporuje společenskou odpovědnost a etické standardy, ale také přináší ekonomické výhody prostřednictvím zvýšené návštěvnosti a spokojenosti turistů. Inkluzivní cestovní ruch může přilákat širší klientelu, zvýšit spokojenost návštěvníků a posílit reputaci regionů jako destinací, které jsou otevřené a přístupné všem.

Záver

Cestovný ruch pre všetkých, prístupný cestovný ruch, sociálny cestovný ruch a inkluzívny cestovný ruch predstavujú rôzne aspekty širšej snahy o sprístupnenie cestovného ruchu všetkým ľuďom bez ohľadu na ich fyzické, zmyslové, sociálne alebo ekonomické znevýhodnenie. Tieto koncepty sa vzájomne dopĺňajú a prepájajú, čím vytvárajú komplexný prístup k dosiahnutiu rovnosti a inklúzie v cestovnom ruchu.

Cestovný ruch pre všetkých (Tourism for All) je základný princíp, ktorý zastrešuje snahu o sprístupnenie cestovného ruchu všetkým ľuďom bez ohľadu na ich schopnosti či znevýhodnenie. Tento koncept zahŕňa všetky ostatné formy cestovného ruchu a usiluje sa o to, aby každý mal možnosť zúčastniť sa cestovných a rekreačných aktivít.

Prístupný cestovný ruch (Accessible Tourism) sa zameriava na odstraňovanie fyzických, zmyslových a komunikačných bariér, ktoré bránia ľuďom so zdravotným postihnutím alebo obmedzenou pohyblivosťou v plnej účasti na cestovnom ruchu. Tento typ cestovného ruchu zahŕňa prispôsobenie infraštruktúry, poskytovanie špeciálnych služieb a zabezpečenie informácií v prístupných formátoch.

Sociálny cestovný ruch (Social Tourism) sa zameriava na podporu účasti ekonomicky alebo sociálne znevýhodnených skupín na cestovnom ruchu. Tento prístup zahŕňa programy a iniciatívy, ktoré umožňujú rodinám s nízkymi príjmami, seniorom, mladým ľuďom a ďalším znevýhodneným skupinám zúčastňovať sa na cestovných aktivitách, ktoré by si inak nemohli dovoliť.

Inkluzívny cestovný ruch (Inclusive Tourism) je širší koncept, ktorý integruje princípy prístupného a sociálneho cestovného ruchu. Inkluzívny cestovný ruch sa usiluje o to, aby všetky skupiny, vrátane tých s fyzickými, zmyslovými, ekonomickými a sociálnymi znevýhodneniami, mali rovnaké príležitosti zúčastňovať sa cestovného ruchu. Tento prístup zahŕňa nielen prispôsobenie infraštruktúry a poskytovanie špeciálnych služieb, ale aj vytváranie politik a stratégií, ktoré podporujú rovnosť a inklúziu na všetkých úrovniach cestovného ruchu.

Na záver možno povedať, že všetky tieto formy cestovného ruchu sú nevyhnutné na dosiahnutie spravodlivého a inkluzívneho cestovného prostredia. Spoločným cieľom je zabezpečiť, aby každý, bez ohľadu na svoje schopnosti alebo sociálne postavenie, mal prístup k výhodám a radostiam, ktoré cestovný ruch ponúka. Spojením síl a implementáciou týchto prístupov môžu destinácie nielen splniť svoje etické záväzky, ale tiež získať konkurenčnú výhodu a prispieť k udržateľnému rozvoju cestovného ruchu.

Porovnanie výsledkov výskumu týkajúce sa dopytu z Libereckého, Banskobystrického kraja a z Małopolska zdôrazňuje rozdielne potreby a preferencie rôznych skupín so špecifickými potrebami, čo podčiarkuje nutnosť prispôbiť turistické služby týmto špecifickým požiadavkám. Kľúčové závery a odporúčania sú zhrnuté nižšie.

Výskum v Libereckom kraji ukazuje, že rôzne skupiny so špecifickými potrebami vyžadujú individuálny prístup od poskytovateľov turistických služieb. Väčšina respondentov neuvádza žiadne obmedzenia; viac ako 11 % však uviedlo diétne obmedzenia a 7,7 % boli rodičia s kočíkmi. Staršie vekové kategórie často čelia problémom s mobilitou, zatiaľ čo veková skupina 31-40 rokov zahŕňa viac rodičov cestujúcich s malými deťmi. Hlavnou motiváciou na cestovanie je objavovanie nových miest, pričom najčastejšie navštevovanými atrakciami sú vodné plochy, prírodné parky a kultúrne miesta. Dôveryhodnosť informácií na internete je pri plánovaní ciest považovaná za kľúčovú, nasledovaná cenami ubytovania a dopravy. Dostupnosť destinácií bola hodnotená nižšími priemernými hodnotami, čo naznačuje potrebu zlepšiť fyzickú prístupnosť destinácií a poskytnúť jasné informácie.

V Banskobystrickom kraji väčšina (53,8 %) respondentov cestuje príležitostne, 43,6 % cestuje často a iba 2,6 % necestuje vôbec. Hlavnými dôvodmi nižšej frekvencie cestovania sú predovšetkým znížená mobilita a nedostatok finančných prostriedkov. Trvanie ciest sa líši, niektorí uprednostňujú jednodňové výlety (26 %), víkendové pobyty (39 %) a iní sa rozhodujú pre dlhšie pobyty (16 %). Respondenti preferujú destinácie, ktoré sú prispôbené ich špecifickým potrebám. Informácie čerpajú z digitálnych cestovných portálov, sociálnych médií a odporúčaní od priateľov a známych. V Małopolsku považuje 54 % ľudí s postihnutím cestovanie za koníček a cestuje často, zatiaľ čo 46 % cestuje príležitostne. Hlavnými motiváciami na cestovanie sú spoznávanie nových miest a útek od každodenného života. Najčastejšie navštevovanými atrakciami sú vodné plochy, historické a kultúrne miesta a prírodné oblasti. Respondenti využívajú weby venované cestovaniu ako hlavný zdroj informácií, nasledované sociálnymi médiami a tradičnými médiami. Najväčšie prekážky pri cestovaní zahŕňajú obmedzené finančné možnosti, zdravotné problémy a neochotný personál.

Výskum a analýza prístupnosti turistických zariadení a atraktivít v sledovaných regiónoch odhalil, že mnoho podnikov a zariadení stále čelí výzvam pri poskytovaní služieb návštevníkom so zdravotným postihnutím či inou špecifickou potrebou. Tieto výzvy zahŕňajú predovšetkým finančné, organizačné, priestorové, architektonické a sociálne prekážky. Výskum ukázal, že väčšina zariadení je prispôbená osobám s fyzickými obmedzeniami, menej však osobám so zrakovým a sluchovým znevýhodnením.

Výsledky prieskumu v Libereckom kraji odhalili niekoľko kľúčových oblastí, ktoré vyžadujú zlepšenie. Po prvé, zabezpečenie dostatočného počtu vyhradených parkovacích miest pre osoby so zdravotným postihnutím a rodičia s kočíkmi je nevyhnutné. Tieto miesta by mali byť vybavené nájazdmi na chodník, čo zaisťuje ich plnú funkčnosť a bezpečnosť. Dostupné parkovacie miesta nielen uľahčujú prístup, ale tiež podporujú nezávislosť a mobilitu znevýhodnených osôb. Tým sa prispieva k ich sociálnej inklúzii a rovnosti príležitostí. Navyše sa zvyšuje atraktivita destinácie pre rodiny a osoby so špecifickými potrebami, čo môže mať pozitívny ekonomický dopad. Ďalším kľúčovým bodom je školenie personálu, ktoré je kľúčové pre zaistenie kvalitnej obsluhy osôb so špecifickými potrebami. Školenie by malo zahŕňať praktické zručnosti a citlivý prístup k rôznym potrebám znevýhodnených skupín. Kvalitne preškolený personál môže výrazne zlepšiť zážitok návštevníkov, zvýšiť ich spokojnosť a podporiť pozitívny imidž zariadenia. To môže viesť k vyššej návštevnosti a lojality zákazníkov, čím sa zvyšuje konkurencieschopnosť turistických destinácií. Turistické atraktivity a zariadenia by mali uvádzať detailné informácie o bezbariérovosti na svojich webových stránkach. To zahŕňa nielen informácie o prístupných vstupoch, ale aj o ďalších prvkoch, ako sú výťahy, bezbariérové toalety a špeciálne služby pre osoby so zmyslovým postihnutím. Transparentná komunikácia zvyšuje dôveru a informovanosť návštevníkov, čo uľahčuje ich plánovanie a znižuje stres spojený s návštevou. To podporuje inkluzivitu a dostupnosť turistických služieb pre všetkých, čím sa zvyšuje celková atraktivita a povest' destinácie. Zariadenia cestovného ruchu by mali aktívne pracovať na zlepšení prístupnosti nielen pre osoby s pohybovým postihnutím, ale aj pre osoby so zrakovým a sluchovým postihnutím, seniorov, tehotné ženy a rodičia s malými deťmi. To zahŕňa inštaláciu hmatových prvkov, zvukových a vizuálnych signalizácií, ergonomických úprav a ďalších špecifických opatrení. Komplexný prístup k inkluzivite podporuje sociálnu súdržnosť a rovnosť príležitostí. Zaistenie prístupnosti pre všetky skupiny obyvateľov vytvára prostredie, kde sa každý môže cítiť vítaný a rešpektovaný. To nielen zlepšuje kvalitu života návštevníkov, ale taktiež posilňuje komunitné vzťahy a podporuje udržateľný rozvoj.

Prieskum cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji odhalil, že mnoho podnikov a zariadení stále čelí výzvam pri poskytovaní služieb návštevníkom so zdravotným postihnutím. Tieto výzvy zahŕňajú predovšetkým finančné, organizačné a priestorové prekážky. Aby sa zvýšila inkluzivita a prístupnosť

cestovného ruchu v Banskobystrickom kraji, je nutné zamerať sa na niekoľko kľúčových oblastí. Prvým krokom je zvýšenie prístupnosti ubytovacích zariadení. To znamená adaptáciu ubytovacích a stravovacích zariadení pre osoby s pohybovým, zrakovým a sluchovým postihnutím. Ďalej je potrebné podporovať verejnú dopravu a infraštruktúru, prispôbením zastávok a vozidiel pre osoby s pohybovým obmedzením. Dôležitou súčasťou zlepšenia služieb je aj školenie personálu. Vytvorenie príjemného a inkluzívneho prostredia pre všetkých návštevníkov prostredníctvom školení zameraných na potreby znevýhodnených skupín je kľúčové. Týmto spôsobom je možné zvýšiť spokojnosť návštevníkov a posilniť konkurencieschopnosť destinácií.

V Małopolsku sa snaha o zlepšenie prístupnosti turistických atraktivít stretáva s mnohými priestorovými, architektonickými, organizačnými a sociálnymi problémami. Výskum ukázal, že väčšina zariadení je prispôbená osobám s fyzickými obmedzeniami, menej však osobám so zrakovým a sluchovým postihnutím.

Krakow a Tatra Mountains sú známe svojimi historickými a prírodnými atraktivitami, ktoré priťahujú turistov z celého sveta. Avšak, mnoho z týchto atraktivít čelí výzvam spojeným s architektonickými bariérami. Príkladom je „Kráľovská cesta“ a atrakcie pozdĺž jej trasy, ktoré zahŕňajú nerovné povrchy, schody, prahy, úzke priechody a ťažké dvere. Prístup k parkovacím miestam, vrátane tých určených pre osoby so zdravotným postihnutím, je tiež problémom. Výskum ukázal, že snahy o zlepšenie prístupnosti historických oblastí zahŕňajú použitie plošín, výťahov a poskytovanie prístupu k špeciálnym toaletám. Návštevníkom so zrakovým a sluchovým postihnutím sú čoraz viac poskytované modely, popisy v Braillovom písme, indukčné slučky a možnosť návštevy s tlmočníkom posunkového jazyka. Tieto opatrenia už do určitej miery umožňujú prístup turistom so zdravotným postihnutím, aj keď je stále potrebné urobiť viac.

Implementácia týchto opatrení prispeje k vytvoreniu prístupnejšieho a inkluzívnejšieho prostredia, ktoré bude prínosom pre všetkých členov spoločnosti. Tento prístup nielenže podporuje spoločenskú zodpovednosť a etické štandardy, ale tiež prináša ekonomické výhody prostredníctvom zvýšenej návštevnosti a spokojnosti turistov. Inkluzívne cestovnej ruch môže prilákať širšiu klientelu, zvýšiť spokojnosť návštevníkov a posilniť reputáciu regiónov ako destinácií, ktoré sú otvorené a prístupné všetkým.

Zakończenie

Turystyka dla wszystkich, turystyka dostępna, turystyka społeczna i turystyka włączająca reprezentują różne aspekty szerszych wysiłków na rzecz uczynienia turystyki dostępną dla wszystkich ludzi, niezależnie od ich niekorzystnej sytuacji fizycznej, sensorycznej, społecznej lub ekonomicznej. Koncepcje te uzupełniają się i są ze sobą powiązane, tworząc kompleksowe podejście do osiągnięcia równości i włączenia w turystyce.

Turystyka dla wszystkich to podstawowa zasada obejmująca wysiłki mające na celu uczynienie turystyki dostępną dla wszystkich ludzi, niezależnie od ich umiejętności i wad. Koncepcja ta obejmuje wszystkie inne formy turystyki i ma na celu zapewnienie każdemu możliwości uczestniczenia w podróżach i zajęciach rekreacyjnych.

Turystyka dostępna skupia się na usuwaniu barier fizycznych, sensorycznych i komunikacyjnych, które uniemożliwiają osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej pełne uczestnictwo w turystyce. Ten rodzaj turystyki polega na dostosowywaniu infrastruktury, świadczeniu specjalnych usług i udostępnianiu informacji w przystępnych formatach.

Turystyka socjalna koncentruje się na wspieraniu udziału w turystyce grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji ekonomicznej lub społecznej. Podejście to obejmuje programy i inicjatywy, które umożliwiają rodzinom o niskich dochodach, seniorom, młodym ludziom i innym grupom znajdującym się w niekorzystnej sytuacji uczestnictwo w podróżach, na które w innym przypadku nie byłoby ich stać.

Turystyka inkluzywna jest szerszą koncepcją, która integruje zasady turystyki dostępnej i społecznej. Turystyka włączająca ma na celu zapewnienie wszystkim grupom, w tym osobom z niepełnosprawnością fizyczną, sensoryczną, ekonomiczną i społeczną, równych szans uczestniczenia w turystyce. Podejście to obejmuje nie tylko dostosowanie infrastruktury i świadczenie usług specjalnych, ale także tworzenie polityk i strategii promujących równość i włączenie społeczne na wszystkich poziomach turystyki. Podsumowując, wszystkie te formy turystyki są niezbędne do stworzenia sprawiedliwego i włączającego środowiska turystycznego.

Wspólnym celem jest zapewnienie każdemu, niezależnie od zdolności i statusu społecznego, dostępu do korzyści i radości, jakie oferuje turystyka. Łącząc siły i wdrażając te podejścia, destynacje mogą nie tylko wypełnić swoje obowiązki etyczne, ale także zyskać przewagę konkurencyjną i przyczynić się do zrównoważonego rozwoju turystyki.

Porównanie wyników badań dotyczących popytu z województw libereckiego, banskobystrzyckiego i małopolskiego uwydatnia odmienne potrzeby i preferencje różnych grup o specyficznych potrzebach, co podkreśla konieczność dostosowania usług turystycznych do tych specyficznych potrzeb. Najważniejsze wnioski i zalecenia podsumowano poniżej.

Badania przeprowadzone w regionie libereckim pokazują, że różne grupy o specyficznych potrzebach wymagają indywidualnego podejścia ze strony dostawców usług turystycznych. Większość respondentów nie zgłasza żadnych ograniczeń; jednakże ponad 11% zgłosiło ograniczenia dietetyczne, a 7,7% to rodzice z wózkami. Starsze grupy wiekowe często borykają się z problemami z poruszaniem się, natomiast grupa wiekowa 31–40 lat obejmuje więcej rodziców podróżujących z małymi dziećmi. Główną motywacją do podróżowania jest odkrywanie nowych miejsc, a najczęściej odwiedzanymi atrakcjami są zbiorniki wodne, parki przyrodnicze i obiekty kulturalne. Przy planowaniu podróży kluczowa jest wiarygodność informacji w Internecie, a w dalszej kolejności ceny zakwaterowania i transportu. Dostępność destynacji została oceniona niższymi wartościami średnimi, co wskazuje na potrzebę poprawy fizycznej dostępności destynacji i zapewnienia jasnej informacji.

W obwodzie banskobystrzyckim większość (53,8%) respondentów podróżuje okazjonalnie, 43,6% podróżuje często, a jedynie 2,6% w ogóle nie podróżuje. Głównymi przyczynami mniejszej częstotliwości podróży są głównie ograniczona mobilność i brak środków finansowych. Czas trwania wyjazdów jest zróżnicowany, niektórzy preferują wycieczki jednodniowe (26%), pobyty weekendowe (39%), a inni dłuższe pobyty (16%). Respondenci preferują kierunki dostosowane do ich konkretnych potrzeb. Informacje czerpią z cyfrowych portali podróżniczych, mediów społecznościowych oraz rekomendacji od przyjaciół i znajomych.

W Małopolsce 54% osób niepełnosprawnych uważa podróżowanie za hobby i często podróżuje, a 46% podróżuje sporadycznie. Główną motywacją do podróżowania jest odkrywanie nowych miejsc i ucieczka od codzienności. Najczęściej odwiedzanymi atrakcjami są zbiorniki wodne, miejsca historyczne i kulturalne oraz obszary przyrodnicze. Głównym źródłem informacji dla respondentów są portale podróżnicze, następnie media społecznościowe i media tradycyjne. Do największych barier w podróżowaniu zaliczają się ograniczone środki finansowe, problemy zdrowotne i niechęć personelu.

Badania i analizy dostępności obiektów i atrakcji turystycznych w monitorowanych regionach wykazały, że wiele przedsiębiorstw i obiektów w dalszym ciągu stoi przed wyzwaniem w zakresie obsługi gości niepełnosprawnych lub o innych szczególnych potrzebach. Wyzwania te obejmują głównie kwestie finansowe, organizacyjne, przestrzenne, architektoniczne bariery chtoniczne i społeczne. Badania wykazały, że większość urządzeń jest przystosowana dla osób z ograniczeniami fizycznymi, natomiast w mniejszym stopniu dla osób z wadami wzroku i słuchu.

Wyniki badania przeprowadzonego w regionie libereckim ujawniły kilka kluczowych obszarów wymagających poprawy. Po pierwsze, niezbędne jest zapewnienie wystarczającej liczby wydzielonych miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych i rodziców z wózkami dziecięcymi. Miejsca te powinny być wyposażone w podjazdy na chodnik, co zapewni im pełną funkcjonalność i bezpieczeństwo. Dostępne miejsca parkingowe nie tylko ułatwiają dostęp, ale także wspierają niezależność i mobilność osób niepełnosprawnych. Przyczynia się to do ich włączenia społecznego i równych szans. Ponadto wzrasta atrakcyjność destynacji dla rodzin i osób o szczególnych potrzebach, co może mieć pozytywne skutki gospodarcze.

Kolejną kluczową kwestią jest szkolenie personelu, które jest kluczem do zapewnienia wysokiej jakości usług osobom o konkretnych potrzebach. Szkolenie powinno obejmować umiejętności praktyczne i wrażliwe podejście do różnorodnych potrzeb grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. Dobrze przeszkolony personel może znacząco poprawić doświadczenia odwiedzających, zwiększyć ich satysfakcję i promować pozytywny wizerunek obiektu. Może to prowadzić do większego ruchu i lojalności klientów, zwiększając w ten sposób konkurencyjność ośrodków turystycznych.

Atrakcje i obiekty turystyczne powinny udostępniać szczegółowe informacje na temat dostępności na swoich stronach internetowych. Obejmuje to nie tylko informacje o dostępnych wejściach, ale także o innych funkcjach, takich jak windy, toalety przystosowane dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz specjalne usługi dla osób z upośledzeniem zmysłów. Przejrzysta komunikacja zwiększa zaufanie i świadomość odwiedzających, co ułatwia ich planowanie i zmniejsza stres związany z wizytą. Promuje to inkluzywność i dostępność usług turystycznych dla wszystkich, zwiększając ogólną atrakcyjność i reputację kierunku turystycznego. Obiekty turystyczne powinny aktywnie działać na rzecz poprawy dostępności nie tylko dla osób z niepełnosprawnością ruchową, ale także dla osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu, osób starszych, kobiet w ciąży i rodziców z małymi dziećmi. Obejmuje to instalację elementów dotykowych, sygnałów dźwiękowych i wizualnych, dostosowania ergonomiczne i inne szczególne środki.

Kompleksowe podejście do włączania promuje spójność społeczną i równość szans. Zapewnienie dostępności dla wszystkich grup ludności tworzy środowisko, w którym każdy może czuć się mile widziany i szanowany. Nie tylko poprawia to jakość życia odwiedzających, ale także wzmacnia relacje społeczne i promuje zrównoważony rozwój.

Badanie branży turystycznej w regionie banksko-bystrzyckim wykazało, że wiele przedsiębiorstw i zakładów w dalszym ciągu stoi przed wyzwaniami w zakresie świadczenia usług osobom niepełnosprawnym. Wyzwania te obejmują głównie przeszkody finansowe, organizacyjne i przestrzenne.

Aby zwiększyć inkluzywność i dostępność turystyki w regionie banksko-bystrzyckim, należy skoncentrować się na kilku kluczowych obszarach. Pierwszym krokiem jest zwiększenie dostępności bazy noclegowej. Oznacza to przystosowanie bazy noclegowej i gastronomicznej dla osób z niepełnosprawnością fizyczną, wzrokową i słuchową. Ponadto należy wspierać transport publiczny i infrastrukturę poprzez dostosowywanie przystanków i pojazdów dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Szkolenia personelu są również ważnym elementem poprawy usług. Kluczowe znaczenie ma stworzenie przyjaznego i włączającego środowiska dla wszystkich odwiedzających poprzez szkolenia skupione na potrzebach grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji. W ten sposób można zwiększyć satysfakcję gości i wzmocnić konkurencyjność destynacji.

W Małopolsce wysiłki na rzecz poprawy dostępności atrakcji turystycznych napotykają wiele problemów przestrzennych, architektonicznych, organizacyjnych i społecznych. Badania wykazały, że większość obiektów jest przystosowana dla osób z ograniczeniami fizycznymi, natomiast w mniejszym stopniu dla osób z wadami wzroku i słuchu.

Kraków i Tatry znane są ze swoich atrakcji historycznych i przyrodniczych, które przyciągają turystów z całego świata. Wiele z tych atrakcji boryka się jednak z wyzwaniami związanymi z barierami architektonicznymi. Przykładem jest „Droga Królewska” i atrakcje na jej trasie, na które składają się nierówne nawierzchnie, schody, progi, wąskie przejścia i ciężkie drzwi. Problemem jest także dostęp do miejsc parkingowych, w tym przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych.

Badania wykazały, że działania na rzecz poprawy dostępności obszarów zabytkowych obejmują wykorzystanie peronów, wind oraz zapewnienie dostępu do specjalnych toalet. Coraz częściej odwiedzającym z wadą wzroku i słuchu udostępniane są makiety, opisy w języku Braille’a, pętle indukcyjne oraz możliwość wizyty z tłumaczem języka migowego. Środki te już w pewnym stopniu umożliwiają dostęp turystom niepełnosprawnym, choć pozostaje jeszcze wiele do zrobienia.

Wdrożenie tych środków przyczyni się do stworzenia bardziej dostępnego i włączającego środowiska, z którego skorzystają wszyscy członkowie społeczeństwa. Takie podejście nie tylko promuje odpowiedzialność społeczną i standardy etyczne, ale także przynosi korzyści ekonomiczne w postaci zwiększonej liczby odwiedzin i zadowolenia turystów. Podróże włączające jego ruch może przyciągnąć szerszą klientelę, zwiększyć zadowolenie gości i wzmocnić reputację regionów jako kierunków otwartych i dostępnych dla wszystkich.

Conclusion

Tourism for all, accessible tourism, social tourism and inclusive tourism represent different aspects of a wider effort to make tourism accessible to all people regardless of their physical, sensory, social or economic disadvantage. These concepts are complementary and interconnected, creating a comprehensive approach to achieving equality and inclusion in tourism.

Tourism for All is a basic principle that covers the effort to make tourism accessible to all people, regardless of their abilities or disadvantages. This concept encompasses all other forms of tourism and strives to ensure that everyone has the opportunity to participate in travel and recreational activities.

Accessible tourism focuses on removing physical, sensory and communication barriers that prevent people with disabilities or reduced mobility from fully participating in tourism. This type of tourism involves adapting the infrastructure, providing special services and providing information in accessible formats.

Social tourism focuses on supporting the participation of economically or socially disadvantaged groups in tourism. This approach includes programs and initiatives that enable low-income families, seniors, young people and other disadvantaged groups to participate in travel activities they might not otherwise be able to afford.

Inclusive tourism is a broader concept that integrates the principles of accessible and social tourism. Inclusive tourism seeks to ensure that all groups, including those with physical, sensory, economic and social disabilities, have equal opportunities to participate in tourism. This approach includes not only the adaptation of infrastructure and the provision of special services, but also the creation of policies and strategies that promote equality and inclusion at all levels of tourism.

In conclusion, all these forms of tourism are necessary to achieve a fair and inclusive tourism environment. The common goal is to ensure that everyone, regardless of ability or social status, has access to the benefits and joys that tourism has to offer. By joining forces and implementing these approaches, destinations can not only fulfill their ethical obligations, but also gain a competitive advantage and contribute to the sustainable development of tourism.

A comparison of research results regarding demand from the Liberec, Banskobystrica and Małopolska regions highlights the different needs and preferences of different groups with specific needs, which underlines the need to adapt tourist services to these specific needs. Key conclusions and recommendations are summarized below.

Research in the Liberec region shows that different groups with specific needs require an individual approach from tourism service providers. Most respondents report no limitations; however, more than 11% reported dietary restrictions and 7.7% were parents with strollers. Older age groups often face mobility issues, while the 31-40 age group includes more parents traveling with young children. The main motivation for traveling is to discover new places, with the most frequently visited attractions being bodies of water, natural parks and cultural sites. Trustworthiness of information on the Internet is considered key when planning trips, followed by accommodation and transport prices. The accessibility of destinations was rated with lower average values, indicating the need to improve the physical accessibility of destinations and provide clear information.

In the Banskobystrica region, the majority (53.8%) of respondents travel occasionally, 43.6% travel often and only 2.6% do not travel at all. The main reasons for the lower frequency of travel are mainly reduced mobility and lack of funds. The duration of trips varies, with some preferring day trips (26%), weekend stays (39%) and others opting for longer stays (16%). Respondents prefer destinations that

are tailored to their specific needs. They draw information from digital travel portals, social media and recommendations from friends and acquaintances.

In Małopolska, 54% of people with disabilities consider traveling a hobby and travel often, while 46% travel occasionally. The main motivations for traveling are discovering new places and escaping from everyday life. The most frequently visited attractions are bodies of water, historical and cultural sites and natural areas. Respondents use travel websites as the main source of information, followed by social media and traditional media. The biggest barriers to travel include limited financial means, health problems and reluctant staff.

Research and analysis of the accessibility of tourist facilities and attractions in the monitored regions revealed that many businesses and facilities still face challenges in providing services to visitors with disabilities or other specific needs. These challenges mainly include financial, organizational, spatial, architectonic and social barriers. Research has shown that most devices are adapted for people with physical limitations, but less so for people with visual and hearing impairments.

The results of the survey in the Liberec region revealed several key areas that require improvement. Firstly, providing enough dedicated parking spaces for disabled people and parents with prams is essential. These places should be equipped with ramps to the sidewalk, which will ensure their full functionality and safety. Accessible parking spaces not only facilitate access, but also support the independence and mobility of disabled people. This contributes to their social inclusion and equal opportunities. In addition, the attractiveness of the destination for families and people with specific needs increases, which can have a positive economic impact.

Another key point is staff training, which is key to ensuring quality service for people with specific needs. Training should include practical skills and a sensitive approach to the diverse needs of disadvantaged groups. A well-trained staff can significantly improve the visitor experience, increase their satisfaction and promote a positive image of the facility. This can lead to higher traffic and customer loyalty, thereby increasing the competitiveness of tourist destinations.

Tourist attractions and facilities should provide detailed accessibility information on their websites. This includes not only information about accessible entrances, but also about other features such as lifts, wheelchair-accessible toilets and special services for people with sensory impairments. Transparent communication increases visitors' trust and awareness, which facilitates their planning and reduces the stress associated with the visit. This promotes the inclusiveness and accessibility of tourism services for all, increasing the overall attractiveness and reputation of the destination. Tourism facilities should actively work to improve accessibility not only for people with mobility impairments, but also for people with visual and hearing impairments, the elderly, pregnant women and parents with small children. This includes the installation of tactile elements, sound and visual signals, ergonomic adjustments and other specific measures. A comprehensive approach to inclusivity promotes social cohesion and equality of opportunity. Ensuring accessibility for all population groups creates an environment where everyone can feel welcome and respected. This not only improves the quality of life for visitors, but also strengthens community relations and promotes sustainable development.

A survey of the tourism industry in the Banskobystrica region revealed that many businesses and establishments still face challenges in providing services to visitors with disabilities. These challenges mainly include financial, organizational and spatial obstacles.

In order to increase the inclusiveness and accessibility of tourism in the Banskobystrica region, it is necessary to focus on several key areas. The first step is to increase the accessibility of accommodation facilities. This means adapting accommodation and catering facilities for people with

physical, visual and hearing impairments. Furthermore, public transport and infrastructure must be supported by adapting stops and vehicles for people with reduced mobility.

Staff training is also an important part of service improvement. Creating a welcoming and inclusive environment for all visitors through training focused on the needs of disadvantaged groups is key. In this way, the satisfaction of visitors can be increased and the competitiveness of destinations can be strengthened.

In Małopolska, efforts to improve the accessibility of tourist attractions encounter many spatial, architectural, organizational and social problems. Research has shown that most facilities are adapted for people with physical limitations, but less so for people with visual and hearing impairments.

Krakow and the Tatra Mountains are known for their historical and natural attractions, which attract tourists from all over the world. However, many of these attractions face challenges associated with architectural barriers. An example is the "King's Road" and the attractions along its route, which include uneven surfaces, stairs, thresholds, narrow passages and heavy doors. Access to parking spaces, including those designated for disabled people, is also an issue.

Research has shown that efforts to improve the accessibility of historic areas include the use of platforms, lifts and providing access to special toilets. Visually and hearing-impaired visitors are increasingly provided with models, descriptions in Braille, induction loops and the possibility of a visit with a sign language interpreter. These measures already allow access for disabled tourists to some extent, although more still needs to be done.

The implementation of these measures will contribute to the creation of a more accessible and inclusive environment that will benefit all members of society. This approach not only promotes social responsibility and ethical standards, but also brings economic benefits through increased visitation and tourist satisfaction. Inclusive travel its traffic can attract a wider clientele, increase visitor satisfaction and strengthen the reputation of regions as destinations that are open and accessible to all.



Recenzný posudok

Názov posudzovaného diela (monografia): Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries – theoretical definition, research, analysis, recommendations

Editori: Ing. Iveta Hamarneh, Ph.D.

doc. Ing. Radka Marčeková, PhD.

Zygmunt Kruczek, dr hab. Prof. AWF

ISBN: 978-80-86847-98-6

Cieľom recenzovanej publikácie je prezentovať výsledky výskumu riešeného v rámci medzinárodného projektu „*Application of the principles of inclusion in tourism in V4 Countries*“, ktorý bol podporený Visegradským fondom (Visegradský grant č. 22220127). Žiadateľom a koordinátorom projektu bola Panevropská univerzita (Česká republika) a ďalšími partnermi boli:

- Univerzita Mateja Bela v Banskj Bystrici, Slovenská republika,
- University of Physical Education, Poľsko,
- Sportovní klub Jedlička Liberec, Česká republika,
- Oblastná organizácia cestovného ruchu Stredné Slovensko, Slovenská republika,
- Občianske združenie Mosty, Slovenská republika,
- Liberecký kraj, Česká republika.

Po podrobnom preštudovaní rukopisu konštatujem, že výsledkom medzinárodného kolektívu autorov (spolu 14), je originálne dielo zaoberajúce sa aktuálnou problematikou cestovného ruchu pre všetkých, prístupného cestovného ruchu, sociálneho cestovného ruchu a inkluzívneho cestovného ruchu.

Obsahová náplň, koncepcnosť usporiadania a formálne spracovanie monografie sú pozitívne poznačené vedeckými, odbornými, ale aj praktickými skúsenosťami autorov. Oceňujem komplexné spracovanie skúmanej problematiky z rôznych uhlov pohľadu, ktoré sa prejavuje vo viacerých smeroch. Predovšetkým v systematike práce, ale aj v tom, že nadväzuje na mnohé už publikované názory v tejto oblasti. Ďalej tiež v tom, že skúmanú problematiku autori riešia tak z pohľadu teórie,

ako aj aplikačnej praxe na príklade troch krajín, a to Českej republiky, Poľskej republiky a Slovenskej republiky.

Obsah monografie je vhodne rozčlenený do troch hlavných, logicky nadväzujúcich častí a 14 kapitol, v ktorých sú prezentované výsledky práce a výskumu medzinárodného kolektívu autorov, zameraného na dopyt rôznych skupín návštevníkov cestovného ruchu so špecifickými potrebami v Libereckom kraji (Česká republika), Banskobystrickom kraji (Slovenská republika) a Małopolsku (Poľská republika). Autorom sa empirickým výskumom podarilo získať originálne výsledky a spracovanie publikácie v štyroch jazykoch – anglickom, českom, poľskom a slovenskom - ju robí hodnotnou a prístupnou pre rôzne skupiny záujemcov o túto problematiku tak z radov akademickej obce, ako aj odbornej verejnosti.

Rozpracovanie jednotlivých častí a kapitol je metodicky, technicky a formálne jasné a poskytuje čitateľovi všetky potrebné informácie pre zvládnutie problematiky tak v rovine teoretickej, ale najmä praktickej, prostredníctvom už spomínaných príkladov z praxe. Množstvo použitých bibliografických zdrojov domácich ako aj zahraničných autorov je aktuálnych a vecne kompatibilných a svedčia o odbornej erudovanosti autorov a ich dobrom prehľade o súčasnom stave riešenej problematiky.

Na záver uvedeného konštatujem, že predložený rukopis publikácie „*Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries – theoretical definition, research, analysis, recommendations*“ sa zaoberá aktuálnou problematikou a môže byť cenným zdrojom poznatkov tak pre širokú odbornú verejnosť, ako aj pre študentov študujúcich cestovný ruch na rôznych typoch škôl.

Záverom odporúčam predložený rukopis k vydaniu.

PREŠOVSKÁ UNIVERZITA V PREŠOVE
FAKULTA MANAŽMENTU, EKONOMIKY A OBCHODU
Konštantínova ul. 16, 080 01 Prešov
1/13

doc. Ing. Anna Šenková, PhD.



Recenzní posudek na monografii „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries – theoretical definition, research, analysis, recommendation“

Monografie "Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries – theoretical definition, research, analysis, recommendation" se zaměřuje na důležitý a aktuální problém zpřístupnění turismu pro osoby se specifickými potřebami.

Projekt „Application of the principles of inclusion in tourism in V4 countries“ byl podpořen Visegradským fondem (Visegradský grant č. 22220127) a koordinován Panevropskou univerzitou v České republice. Dalšími partnery byly Univerzita Mateja Bela v Banské Bystrici, University of Physical Education v Polsku, Sportovní klub Jedlička Liberec, Oblastná organizácia cestovného ruchu Stredné Slovensko, Občianske združenie Mosty a Liberecký kraj.

Aplikace inkluze v cestovním ruchu představuje významnou výzvu pro naše země a jedinečnou příležitost pro růst a inovace. Současná společnost zaznamenává nárůst počtu osob se specifickými potřebami, které vyžadují zvláštní opatření. V prostředí cestovního ruchu je nutné vytvořit konkurenční výhodu a přilákat nové zákaznické segmenty, včetně těch, které byly historicky opomíjeny. Pandemie COVID-19 ukázala důležitost inkluzivních praktik, které mohou podpořit udržitelný rozvoj cestovního ruchu.

Monografie poskytuje komplexní pohled na různé aspekty přístupného turismu, přičemž jednotlivé kapitoly nabízejí teoretické i praktické přístupy k dané problematice. Studie se vyznačuje kvalitním výzkumem, širokým záběrem a detailním rozбором, což ji činí cenným příspěvkem k rozvoji inkluzivního turismu. Autoři se zaměřují na různé typy specifických potřeb a analyzují, jak jsou tyto potřeby v různých regionech naplňovány. Významným přínosem je zhodnocení nabídky turistických služeb a atrakcí pro osoby se specifickými potřebami, včetně praktických doporučení pro jejich další zlepšení.

Kapitoly monografie jsou dobře strukturované a poskytují ucelený přehled o aktuálním stavu přístupného turismu v Libereckém kraji, Banskobystrickém kraji a regionu Małopolska. Kvalitní přehled literatury a teoretická hloubka jsou kombinovány s empirickým výzkumem a praktickými doporučeními. Autoři ukazují, že implementace inkluzivních praktik může nejen uspokojit potřeby různorodých zákaznických segmentů, ale také připravit cestu k inkluzivnější a prosperující budoucnosti turismu.

Celkově monografie poskytuje cenný příspěvek k pochopení a rozvoji inkluzivního turismu. Projekt podporovaný Visegradským fondem zdůrazňuje důležitost zpřístupnění turismu všem lidem, včetně těch se specifickými potřebami. Doporučuji publikaci jako významný zdroj informací pro odborníky v oblasti cestovního ruchu a sociálních služeb.

Panevropská univerzita, a.s.
Spálená 76/14, 110 00 Praha 1
IČ: 04130081 DIČ: CZ699003257
- 29 -

doc. Ing. Věra Seifertová, CSc.