MANAŽMENT ATRAKTIVÍT V CESTOVNOM RUCHU

PRE POTREBY ZDRAVOTNE ZNEVÝHODNENÝCH NÁVŠTEVNÍKOV

Ľudmila Novacká a tím



Projekt publikácie je realizovaný s finančnou podporou Ministerstva cestovného ruchu a športu Slovenskej republiky

Autorský tím:

Novacká Ľudmila, prof. JUDr. PhD., zodpovedná autorka
Červenka Peter, Ing. PhD.
Charuzová Diana Mária, Mgr.
Leyseková Iveta
Konečný Stanislav, doc. Ing. PhDr., PhD.
Pejsar Matěj, Ing.
Pícha Kamil, doc. Ing. Ph.D.
Verešová Jana, PaedDr., PhD.

Spolutvorcovia:
Hargašová Ľubica, Mgr.
Králiková Katarína, Mgr.
Leysek Filip

Recenzenti:
Ing. Jaroslava Spanring, PhD.
Ing. Nina Erneker

Grafická úprava: Peter Dedák
Text neprešiel jazykovou úpravou.
© Bratislavská organizácia cestovného ruchu, BTB

Poďakovanie za ochotu, ústretovosť a osobnú odbornú komunikáciu vyjadrujeme expertom:

Magistrát hl. mesta SR Bratislava: Ing. Eva Surovková, Mgr. Anna Pivková,

Incomingové cestovné kancelárie CEO: Marek Farkaš, František Fabián, Dagmar Gubová, Michal Horňáček, Katarína Nosková, Jana Obertová, Nikola Rapčová, Martin Sloboda

Sprievodcovia cestovného ruchu: Katarína Králiková, Dagmar Gubová a vybraní absolventi Kurzu Sprievodca cestovného ruchu 2025

Bratislavská organizácia cestovného ruchu: Ing. Mgr. Lenka Šprochová, PhD.

OBSAH

RESUME	5
PROLÓG	7
ÚVODOM	9
A. ČASŤ I. SYSTÉMOVÁ METODIKA HODNOTENIA BEZBARIÉROVÝCH ATRAKTIVÍT CESTOVNÉHO RUCHU	10
1. Humanizácia cestovného ruchu	11
1.1. Zdravotne postihnutí (znevýhodnení) ľudia v kontexte cestovného ruchu	13
2. Prístupný cestovný ruch, vybrané príklady dobrej praxe	17
2.1. Pohybovo postihnutí návštevníci (osoby na vozíčkoch a ľudia s obmedzenou mobilitou s použitím chodítky, palice, barlí)	17
2.2. Zrakovo postihnutí návštevníci (nevidiaci a slabozrakí)	22
2.3. Sluchovo postihnutí návštevníci (nedopočujúci a nedoslýchaví)	26
2.4. Fotogaléria – vybrané ukážky dobrej praxe prístupnosti	29
3. Bezbariérovosť v cestovnom ruchu zakotvená v dokumentoch	33
4. Systémová metodika hodnotenia bezbariérovosti s cieľom prístupnosti	39
4.1. Algoritmus systémovej metodiky hodnotenia bezbariérovosti	41
4.2. Kritériá vyhodnotenia, analytický multikriteriálny prehľad	41
4.3. Kartografické spracovanie vyhodnotenia	43
4.4. Katalógové listy, tvorba katalógu atraktivít z aspektu bezbariérovosti	45
B. ČASŤ II. PILOTNÝ PROJEKT PASPORTIZÁCIA BEZBARIÉROVOSTI REPREZENTATÍVNEJ VZORKY ATRAKTIVÍT CESTOVNÉHO RUCHU V BRATISLAVE	46
1. Case study – výber reprezentatívnej vzorky atraktivít cestovného ruchu v rámci destinácie Bratislava	47
2. Case study – návrhy a odporúčania	61
DOVETOK	66
Prílohy	67
Katalógové listy – 2. zväzok	

RESUME

Tourism attractions hold economic, environmental, social, and technological significance. This study focuses primarily on the social dimension, particularly the needs of visitors with disabilities. Its main objective is to systematically evaluate tourism attractions in terms of accessibility and inclusiveness. The methodology assesses the extent to which current conditions enable visitors with disabilities to experience and enjoy tourism attractions fully. The broader goal is to ensure equal access for all visitors, including both tourists and local residents.

The evaluation process begins with an analysis of the macro- and micro-environment of the destination. The macro-environmental analysis examines general conditions applicable throughout the Slovak Republic at both the international and national levels. Internationally, the study draws on recommendations and standards established by the UN Tourism, WHO, ISO, and relevant European Union legislation incorporated into Slovak law. At the national level, attention is paid to stakeholder relationships in inclusive access management, with particular emphasis on quality standards in tourism destinations.

The micro-environmental analysis highlights the role of local self-government, including its competencies and relationships with entities operating directly or indirectly within the tourism sector. The analysis is further enriched by insights from local stakeholders who influence visitor flows and provide complementary services near tourism attractions. Data collection involved focus groups and standardized interviews designed to create an open and receptive environment for gathering relevant insights. Additional perspectives were obtained from organizers of group visits, including civic associations, incoming travel agencies, tourist guides, and local on-site guides.

The development of the barrier-free assessment methodology consisted of several steps: compiling a typology-based list of tourism attractions; establishing evaluation criteria and a multi-criteria analytical framework; recording universal accessibility features across 24 assessment criteria; categorizing attractions into three levels of accessibility (fully accessible, partially accessible, and inaccessible); processing the results cartographically using GIS tools; and producing catalog sheets together with a comprehensive accessibility catalog.

The methodology was validated through a case study conducted in Bratislava, the capital city of Slovakia. The research covered 93 attractions across 21 categories. Attractions were selected based on visitor numbers, uniqueness, international significance, or local specificity, while

ownership and management structure were not considered selection criteria. Each attraction was evaluated using 23 criteria.

The QGIS-based cartographic output focused on 28 attractions within two categories: museums and castles/galleries. For visualization purposes, each attraction was assessed according to five selected criteria: online visual accessibility, mobility within the site, visual accessibility within the space, availability of disabled parking, and accessible restroom facilities.

The findings revealed significant disparities in accessibility conditions across the evaluated attractions. Attractions of international importance generally complied with recognized accessibility standards and demonstrated that inclusive design can be implemented successfully. Nevertheless, a substantial number of attractions remained highly inaccessible.

In line with the “Barrier-Free Bratislava” initiative, the study highlights the need for a systematic and coordinated approach involving national, regional, and local stakeholders. Two major challenges emerge from the findings. The first is economic: the need to secure diverse funding sources to improve universal accessibility. The second is social and cultural, a broader shift in societal attitudes. On the supply side, accessible conditions for visitors with disabilities should become a standard component of tourism infrastructure and management. On the demand side, all visitors should be able to expect accessibility and comfort as a matter of cours

PROLÓG

Pocity a skúsenosti zrakovo, sluchovo a pohybovo znevýhodnených návštevníkov atraktivít cestovného ruchu



Zrakovo znevýhodnení

Galina Kubalová, zrakovo znevýhodnená návštevníčka múzeí a galérií uvádza: „ Často navštevujem kultúrne podujatia v divadlách, galériách a múzeách. Na Slovensku aj v zahraničí, kde som navštívila napríklad Galleriu degli Uffizi, Vatikánske múzeá či British Museum. Na Slovensku je menej sprístupnených diel. Možno ich nájsť napríklad v Slovenskej národnej galérii v Bratislave či na zámku v Ľubochni. V divadle je aktuálne sprístupnené predstavenie Luskáčik v SND v Bratislave a v Košiciach, a to aj vďaka aplikácii, ktorú som vyvinula v rámci združenia Od podlahy. Zaregistrovala som tiež značku Blind Friendly Art, ktorá označuje kultúrne inštitúcie po celom svete prístupné pre nevidiacich. Informácie budú na cultureforblind.com. Zrakovo znevýhodnení majú v niektorých múzeách a galériách k dispozícii pri origináloch vystavené aj 3D modely exponátov, alebo ich reliéfne znázornenie.
Najmä väčšie múzeá sa snažia takto priblížiť nevidiacim umenie či históriu.“



Sluchovo znevýhodnení

Sprievodkyňa cestovného ruchu Katka Králiková zdôrazňuje: „Pri sprevádzaní Nepočujúcich je dôležité byť zladený s tlmočníkom do posunkového jazyka. V písomnom prejave ich označujeme s veľkým N, keďže je to skupina ľudí, ktorá používa oficiálny slovenský posunkový jazyk. Príprava spočíva i v tom, že tlmočník a sprievodca sa dohodnú na obsahu a forme.

Každé slovo počas prehliadky sa totiž tlmočí. Niektoré posunky si vyžadujú viac pohybov na opis, iné sú kratšie.“ Dávid Marko, ako dieťa nepočujúcich rodičov a profesionálny tlmočník dlhodobo tlmočí aj tematické prehliadky pre Nepočujúcich v Bratislave a konštatuje: Zo spätnej väzby od Nepočujúcich sme zistili, že tým najdôležitejším prispôsobením je pretlmočenie do slovenského posunkového jazyka. Nepočujúci dostanú rovnaké množstvo informácií avšak v prispôsobenej forme. Veľmi oceňujú vizuálne pomôcky ako fotky, obrázky, grafické znázornenia či ukazovanie na veci, o ktorých sa hovorí.



Dospelí pohybovo znevýhodnení

Pohybovo znevýhodnení sú ľudia na vozíku, s barlami a aj seniori vyššieho veku s chodítkom. K prehliadkam v múzeách či galériách potrebujú priestor a možnosť sadnúť si. Na Bratislavskom hrade napríklad Slovenské národné múzeum – Historické múzeum požičiava pohybovo znevýhodneným ľahké stoličky, ktoré si nosia počas prehliadky expozícií. Ivan Páleník, zo združenia go-ok, o. z. r. s. p., ktoré mení bariéry na príležitosti pre ľudí so zdravotným znevýhodnením aj cez www.go-ok.eu sumarizuje: "Najväčším problémom pri návšteve kultúrnych inštitúcií na Slovensku zostáva fyzická prístupnosť. Historické budovy často nemajú plnohodnotný bezbariérový vstup, nemajú výťahy a majú úzke priestory medzi exponátmi. Exponáty a ich popisy sú zväčša umiestnené príliš vysoko pre pohľad zo sedu.

V zahraničí je bezbariérovosť samozrejmosťou už pri plánovaní expozícií. Slovenské atraktivity by mohli zároveň viac transparentne komunikovať prístupnosť na web stránkach - aktuálne fotky vstupu, rozmerov, informácie o toaletách. Najlepší zážitok je vtedy, keď sa pohybovo znevýhodnený nemusí na nič zvlášť pripravovať a môže prísť spontánne, ako každý iný návštevník," ktoré mení bariéry na príležitosti pre ľudí so zdravotným znevýhodnením aj cez www.go-ok.eu.



Rodiny s pohybovo znevýhodnenými deťmi

Pani Gabriela, mama 14 ročného Tea konštatuje: „Pohybovo znevýhodnení sa bez pomoci zväčša nedostanú do atraktivít v historických budovách. Rovnako sú na tom aj rodičia so zdravotne znevýhodnenými deťmi. Skúsenosti a inšpirácie pritom môžu galérie a múzea čerpať najmä zo zahraničia.

My máme tie najlepšie skúsenosti z návštev múzeí a galérií v zahraničí. Pri vstupe do najväčších múzeí ako je Louvre či Vatikánske múzeá si nás okamžite všimli a mali sme prednosť. V zahraničí mal v múzeách vstup zadarmo nielen náš ťažko zdravotne postihnutý syn, a ale aj my obaja rodičia. Nikdy sme nestáli v radoch. Zvyčajne nás niekto z personálu prednostne zobral dopredu. V priestoroch areálu nám všetko vysvetlil, pripadne nás sprevádzal na určité miesto. V Louvre sa ťažko zdravotne postihnutý človek dostane priamo pred Monu Lisu - bližšie ako bežný návštevník.

Do Sixtínskej kaplnky sme išli skratkou s asistentom. Zamestnanci nám so všetkým pomáhali sami od seba. Toto žiaľ na Slovensku ľudia nerobia, u Francúzov je to štandard.“

Pozn. originálne vyjadrenia neboli upravované.

ÚVODOM

Bezbariérovosť, prístupnosť, univerzálny dizajn to sú pojmy, ktoré sú v cestovnom ruchu vo svete mimoriadne frekventované už druhé desaťročie.

Obsah týchto pojmov je vysvetľovaný vo všetkých dokumentoch, ktoré pojednávajú o možnostiach účasti zdravotne postihnutých ľudí na cestovnom ruchu do cieľových destinácií v príjemných, komfortných podmienkach, bez stresu a bariér.

V súčasnosti odborníci vysvetľujú prístupnosť v cestovnom ruchu v širšom kontexte. Ide o prístupnosť aj pre potreby miestnej komunity a všetkých ľudí, ktorí majú záujem cestovať individuálne alebo organizovane a stať sa účastníkmi cestovného ruchu v navštívených destináciách. Filozofia univerzálneho dizajnu sa premieta do snahy pripraviť ponuku bezbariérového prístupného prostredia, služieb a informácií s univerzálnym využitím pre všetkých.

Hodnotenie, aká je situácia s uvedením týchto myšlienok do každodenného života zaznelo tento rok (2026) na zasadnutí OSN. Boli to slová uznania i kritiky s konštatovaním reálnych predsavzatí v pomalom tempe. V priemysle cestovného ruchu je snaha, ktorá sa však premietne do úspechu až po prijatí a zavedení manažmentu prístupnosti.
Ktoré procesy a aktivity sú ústretové vzniku bezbariérovej prístupnej destinácie a jej atraktivít? Ktorí aktéri a akým spôsobom majú možnosť pozitívne zasiahnuť do týchto procesov? To boli základné otázky, ktoré riešime v tejto odbornej publikácii:

"MANAŽMENT ATRAKTIVÍT V CESTOVNOM RUCHU PRE POTREBY ZDRAVOTNE ZNEVÝHODNENÝCH NÁVŠTEVNÍKOV".

Jej vznik je odpoveďou na podnet Bratislavskej organizácie cestovného ruchu. Obsah tohto dokumentu vychádza zo zadania objednávateľa, aby čitateľ našiel metodiku postupov, ktoré sú nevyhnutné pre dosiahnutie cieľa prístupnosti atraktivít cestovného ruchu pre všetkých.

Ako sú destinácie cestovného ruchu v Slovenskej republike pripravené z hľadiska prístupnosti atraktivít momentálne komplexne zmapované nie je. Pilotný projekt v podmienkach Bratislavy však vytvára možnosť prezentovať, aká je situácia v jednotlivých vytypovaných atraktivitách v súčasnosti. Výsledkom pasportizácie vybraných atraktivít sú základné informácie o ich bezbariérovej prístupnosti v tzv. katalógových listoch. Tieto bude možné aktualizovať v súlade s novými bezbariérovými prvkami. Takto vznikol katalóg atraktivít, ktorý je významným dostupným informačným zdrojom pre potenciálneho návštevníka.

V mene autorského tímu
Ľudmila Novacká

A
ČASŤ I

SYSTÉMOVÁ METODIKA HODNOTENIA BEZBARIÉROVÝCH ATRAKTIVÍT CESTOVNÉHO RUCHU

1. Humanizácia cestovného ruchu

Cestovný ruch pre všetkých

Cestovný ruch pre všetkých sa vo všeobecnosti chápe ako prístup, ktorý umožňuje ľuďom s rôznymi potrebami cestovať nezávisle a dôstojne odstraňovaním sociálnych a environmentálnych bariér. (Buhalis C Darcy, 2011). Predchádzajúci výskum ukazuje, že bariéry v cestovnom ruchu sú často spojené s nedostupnou infraštruktúrou, nedostatočnými informáciami alebo roztrieštenými službami, čo môže výrazne obmedziť účasť ľudí so zdravotným postihnutím (Gillovic C McIntosh, 2020).

Prístupnosť sa preto čoraz viac interpretuje nielen ako technická požiadavka, ale aj ako širší spoločenský a sociálny problém spojený s rovnosťou, účasťou a kvalitou života (Sheller, 2018)

Mestské destinácie predstavujú obzvlášť relevantný kontext pre skúmanie dostupnosti, pretože mestá sústreďujú turistické atrakcie, kultúrne inštitúcie, verejné služby a dopravné siete. Dostupnosť mestských verejných priestorov ovplyvňuje skúsenosti návštevníkov so zdravotným postihnutím aj každodennú mobilitu obyvateľov (Konstantopoulou a kol., 2024). Kľúčovou súčasťou tohto sociálneho rozmeru je koncept inkluzívneho a dostupného cestovného ruchu, ktorý je už dlho teoreticky opísaný v práci Buhalisa a Darcyho (2011), kde je definovaný ako prístup založený na princípoch univerzálneho dizajnu a spolupráce medzi rôznymi aktérmi v cestovnom ruchu. Títo spoločne vytvárajú prostredie umožňujúce nezávislé a dôstojné cestovanie pre ľudí so špecifickými potrebami. Prechádzajúci výskum sa zameriaval predovšetkým na odstraňovanie fyzických bariér a dodržiavanie technických štandardov dostupnosti. (Buhalis a kol., 2012; Gillovic a McIntosh, 2020). V novšej literatúre sa konceptualizácia dostupného cestovného ruchu posunula smerom k systémovo orientovanému pohľadu a vníma sa ako systémová súčasť riadenia destinácií, ktorá zahŕňa infraštruktúru, informácie, služby a inštitucionálne rámce. (Moldavska 2022; Bellato et al., 2023; Chakraborty et al. 2023; Darcy et al. 2023; Kılıçarslan et al. 2024; Leahy, Ferri, 2024; Konstantopoulou et al. 2024; Domínguez V. et al. 2025; Bellato, Pollock, 2025; Buhalis et all. 2025)

„Prístupnosť je ústredným prvkom každej zodpovednej a udržateľnej politiky cestovného ruchu. Je to zároveň imperatív ľudských práv a výnimočná obchodná príležitosť. Predovšetkým si musíme uvedomiť, že prístupný cestovný ruch neprospieva len osobám so zdravotným postihnutím alebo špeciálnymi potrebami; prospieva nám všetkým" Taleb Rifai, generálny tajomník UN WTO , 2023

Prístupnosť sa v poslednej dobe vníma ako „reťazec článkov", ktorý zahŕňa fyzickú infraštruktúru, dostupnosť informácií, dopravu, kvalitu služieb, ako aj kompetencie personálu (López-del-Pino a kol., 2026). Autori varujú, že fragmentovaná implementácia rôznych častí prístupnosti vedie k narušeniu celkového turistického zážitku (Gillovic C McIntosh, 2020).

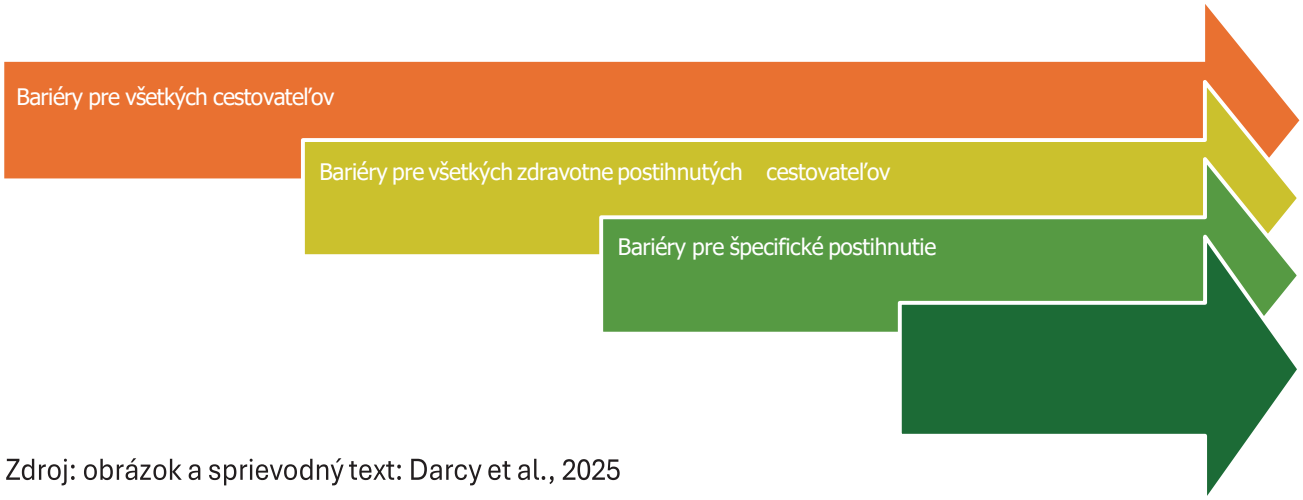
Investície do prístupnej infraštruktúry prispievajú nielen k sociálnemu začleneniu osôb so zdravotným postihnutím, ale aj k zlepšeniu každodennej mobility, bezpečnosti a celkovej kvality života bežných obyvateľov vrátane seniorov, rodín s deťmi a osôb s dočasným obmedzením mobility.

Prístupnosť vytvára širšie spoločenské výhody, ktoré presahujú skupinu ľudí so zdravotným postihnutím. Princípy univerzálneho dizajnu sa v súčasnosti prehodnocujú v dôsledku demografických zmien, najmä starnúcej populácie a rastúcej rozmanitosti používateľov verejných priestorov (Steinfeld C Maisel, 2012). Konstantopoulou a kol. (2024) uvádzajú, že Toto tvrdenie ďalej podporujú práce Shellera (2018) a Konstantopoulou a kol. (2024), ktorí tvrdia, že mobilita a dostupnosť sú významné predpoklady pre sociálne udržateľný rozvoj destinácií a tiež významne ovplyvňujú kvalitu každodenného života ich obyvateľov.

Viacúrovňové bariéry cestovania pre ľudí so zdravotným postihnutím, alebo ľudí so špecifickými potrebami sú dôkazom mimoriadnej potreby zaoberať sa týmito otázkami .

Obr. 1

Viacnásobná úroveň bariér pre zdravotne postihnuté osoby počas cestovania



Zdroj: obrázok a sprievodný text: Darcy et al., 2025

- **Bariéry pre všetkých cestovateľov**

Intrapersonálne: motivácia/záumy,prístupy/dôvera, nástroje, informácie Interpersonálne: kultúra, spoločenská podpora, Štrukturálne: vek a životný cyklus, ekonomické podmienky, obdobie, životný štýl, komunita a spoločenské zdroje

- **Bariéry pre všetkých zdravotne postihnutých cestovateľov**

Nedostatok ústretových politík: OSN Dohovor, diskriminácia zdravotného postihnutia. Prístupnosť. Komunitné a organizačné bariéry: nevedomosť (ignorancia), postoj, informácie, absencia permanentného cestovania, rozdielna úroveň podpory potrieb, profesionálna opatrovateľská starostlivosť

- **Bariéry pre špecifické postihnutie:**

Pohybové: schody, rampy, nerovný a zle ošetrený povrch, neprístupná doprava.

Zrakové: zlé osvetlenie, nevýrazné farebné kontrasty, zle čitateľné malé písmo, absencia upraveného web pre zdravotne postihnutých (WCAB Web Content Accessibility Guidelines)

Sluchové: hluk priamo v prostredí, hluk v zázemí, absencia alternatívneho textu, masky znemožňujúce čítanie z pier.

Intelektuálne, kognitívne a neurodiverzné (rôzne mentálne spracovanie informácií a odlišné správanie napr. ADHD): hlučné prostredie, absencia jednoduchého jazykového vyjadrenia, nedostatok zrozumiteľných informácií

Individuálne podmienky zdravotného znevýhodnenia a účinky postihnutia:

- Pohyb: únava, limity srdca a dýchania, teplota, tlak
- Zrak: úroveň vnímania v nepríjemnom prostredí, nebezpečné prvky v prostredí, absencia navigácie a orientácie, asistenčné technológie, obmedzenia v interiéri
- Sluch: nedostatok inštrukcií, nedostatočné asistenčné technológie v dave osôb
- Intelektuálne, kognitívne a neurodiverzné postihnutie: diskomfort v hlučnom a veľmi živom prostredí, zrozumiteľnosť inštrukcií a označenia.

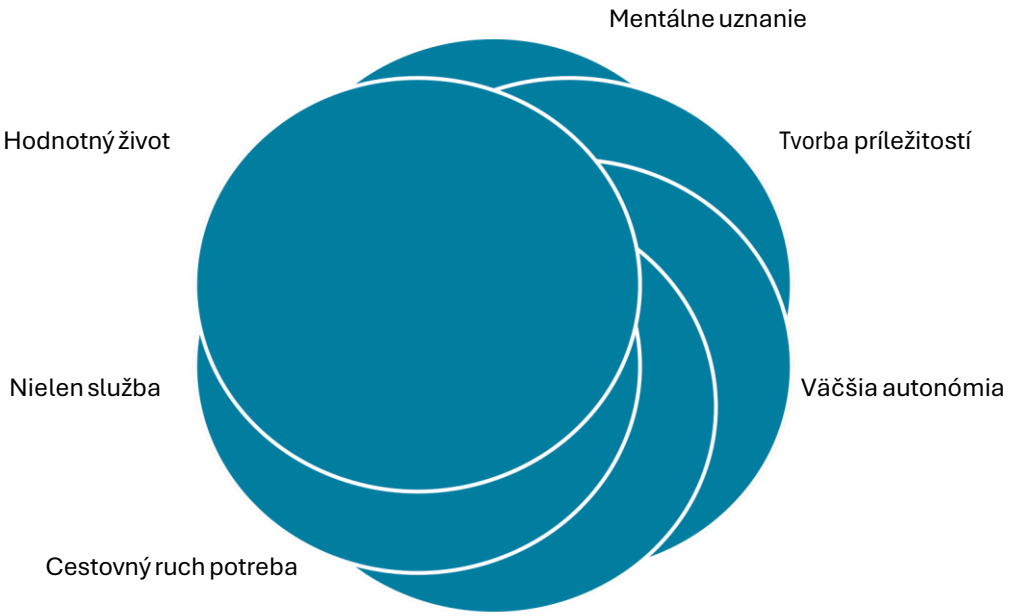
Špecifiká terminológie

Electropedia je online svetová terminologická databáza elektrotechnológií. Medzinárodný slovník tvorí databáza, ktorá obsahuje viac ako 22 000 terminologických hesiel. Ide o termíny a definície z Medzinárodného elektrotechnického slovníka alebo IEV, ktorý je publikovaný ako súbor publikácií v sérii IEC 60050.
https://www.electropedia.org/iev/iev.nsf/index?openformCpart=872
Uvedený slovník pojmov a definícií v súvislosti s prístupnosťou pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so špecifickými potrebami je spracovaný v tematickej časti 872: Accessibility (prístupnosť, dostupnosť). Slovník sa zameriava na osoby, komunikáciu, interakciu a inklúziu, produkty a ich charakteristiku a súvisiaci servis. Pojmy a definície sú v jazykovej mutácii angličtina, francúzština, japončina, čínština, poľština.
https://www.electropedia.org/iev/iev.nsf/index?openformCpart=872

1. 1. Zdravotne postihnutí (znevýhodnení) ľudia v kontexte cestovného ruchu

Súčasné ponímanie účasti zdravotne postihnutej (ZP) resp. znevýhodnenej klientely so špecifickými potrebami v kontexte cestovného ruchu sa premieta v nasledovných požiadavkách:

Obr. 2 **Požiadavky pre zdravotne postihnutú (znevýhodnenú) klientelu v súčasnosti**



Zdroj: vlastné spracovanie

- **Mentálne uznanie**

Posun od vnímania fyzických obmedzení čisto ako prekážok k mentálnemu uznaniu ich dynamickej a prepojenej povahy.

- **Hodnotný život:**

Zapojenie ZP do aktivít a návštevy atraktivít CR = kľúčové prvky pre sociálne začlenenie tohto segmentu do života bez nepríjemného pocitu problémovej situácie

- **Nielen služba:**

Prehodnotenie dostupnosti a inklúzie v cestovnom ruchu presahuje rámec samotného prístupu k službám, ide o samozrejmosť na strane ponuky a komfortu na strane dopytu.

- **Cestovný ruch je potreba zdravotne postihnutých ľudí**

Sociálna spravodlivosť v širšom ponímaní a posilnenie postavenia zdravotne postihnutých osôb aj znevýhodnených ľudí so špecifickými potrebami v plynulej komfortnej účasti na CR a uspokojení ich potrieb spoločenskej realizácie.

- **Tvorba príležitostí**

Digitalizácia a AI vytvára podmienky pre transformáciu bariér a prekážok na tvorbu príležitostí pre ZP na strane dopytu (účastníci CR) a ZP na strane ponuky (producenti služieb).

- **Väčšia autonómia**

možnosť pre ZP účastníkov objavovať nové prostredia, pre ZZ producentom zapájať sa a pôsobiť v nových prostrediach. Zdravotne postihnutí návštevníci majú v zmysle základného členenia nasledovné štyri druhy postihnutia:

Pohybové postihnutie
(pohyb je možný v každom priestore a je podmienený používaním špeciálnych pomôcok" palica, barle, chodúľky, vozík)

Zrakové postihnutie - senzorické postihnutie na úrovni slabozrakosti, ťažkého zrakového postihnutia alebo slepoty**.** (Orientácia v priestore nie je samozrejmosťou, absencia zraku alebo poškodenie zraku spôsobuje ich veľmi slabý, neostrý, nejasný pohľad)

Sluchové postihnutie - senzorické postihnutie na úrovni nedoslýchavosti alebo hluchoty. Absencia vnímania dôležitých zvukov. (Nepočujú výstražné signály, upozornenia, zvončeky, príchody výťahov a pod.)

Mentálne postihnutie
(spôsobuje rôznu úroveň vnímania, poškodenie nerového systému výrazne sťažuje aj motoriku, alebo ju dokonca znemožňuje)

Zdravotné postihnutie a prostriedky bezbariérových prvkov

Zdravotné postihnutie si vyžaduje špecifické prostriedky bezbariérových prvkov, ktoré umožnia prístupnosť miesta návštevy, alebo prehliadky. Každé zdravotné postihnutie návštevníka má svoje špecifiká. Prevádzkovatelia atraktivít v cestovnom ruchu musia poznať a vytvoriť vhodné podmienky na minimalizáciu negatívneho vplyvu prostredia na návštevníka vo všetkých prípadoch zdravotného postihnutia.

Architektonické, stavebné / fyzické bariéry:
rôzne prekážky v pohybe a pri orientácii vo verejných priestoroch, v doprave, v budovách alebo v open air priestore, kde sa uskutočňujú kultúrne, športové, kreatívne podujatia vrátane festivalov

Informačné a komunikačné bariéry:
obmedzujú prístup k informáciám. Nevhodný spôsob komunikácie informácií má negatívne dôsledky ešte pred návštevou atraktivity cestovného ruchu, kedy často absentuje využitie moderných nástrojov digitalizácie na web, sociálnych sieťach a pod.

Existujúce bariéry:
Neprístupné nečitateľné ukazovatele, oznamy a informácie priamo na mieste diskriminujú účastníkov cestovného ruchu s pohybovým, zrakovým, sluchovým alebo mentálnym postihnutím, či poruchou intelektuálnych schopností.

Komunikačné bariéry:
obmedzujú komunikáciu medzi producentom (poskytovateľom) a spotrebiteľom, (návštevníkom, prijímateľom) služieb cestovného ruchu, medzi zamestnávateľom a zamestnancom.

Bariéry v postojoch ľudí:
súvisia najmä s neochotou, nízkou empatiou, alebo s nedostatočnou vôľou venovať sa segmentu osôb s rôznymi znevýhodneniami a odstraňovať bariéry. Tento postoj často súvisí s nedostatočnými znalosťami zamestnancov a nedostatočným pochopením ktorí nedokážu kompetentne poskytovať služby osobám s rôznymi znevýhodneniami.

Na prvý pohľad ide o minoritnú časť obyvateľstva, ale treba si uvedomiť, že v rámci cestovného ruchu uvedené bariéry sa týkajú aj ďalších návštevníkov bez rozdielu, či ide o účastníkov cestovného ruchu alebo miestnu komunitu. Dôvodom je ich znížená schopnosť pohybu, zrakového alebo sluchového vnímania bez oficiálneho potvrdenia o zdravotne ťažkom postihnutí ZŤP pozornosť aj relatívne zdravým návštevníkom, ktorí majú určité znevýhodnenie alebo špecifické požiadavky. To vplýva na možnosti ich účasti,

V rámci cestovného ruchu je potrebné venovať pozornosť aj relatívne zdravým návštevníkom, ktorí majú určité znevýhodnenie alebo špecifické požiadavky. To vplýva na možnosti ich účasti a na potrebu vytvoriť pre nich substitučné riešenia.

V rámci cestovného ruchu je potrebné venovať pozornosť aj relatívne zdravým návštevníkom, ktorí majú určité znevýhodnenie alebo špecifické požiadavky. To vplýva na možnosti ich účasti a na potrebu vytvoriť pre nich substitučné riešenia.

Ide hlavne o tieto segmenty osôb:

- seniori (neistota v chôdzi, pomalšie reflexy, rýchlejšia únava, intenzívne vnímanie zmeny tlaku a pod.)
- tehotné ženy (nevhodné duševné šoky napr. premietanie 3D – 8D, laserové efekty, ohňostroje a pod.)
- deti v kočíku (obmedzenie z dôvodu nevhodného povrchu , všetky technologické a technické bariéry totožné pre zdravotne postihnuté osoby na vozíčku)
- osoby, ktoré pociťujú fóbie, čiže neprimeraný a iracionálny strach z konkrétnych situácií, predmetov alebo javov

(situačné fóbie: klaustrofóbia - strach z uzavretých, podzemných alebo obmedzených priestorov vo výťahoch, pivniciach, tuneloch a pod.; agorafóbia - strach z otvorených priestranstiev a z miest s veľkou koncentráciou ľudí, odkiaľ je ťažké uniknúť alebo získať pomoc napr. festivaly, trhy, hromadné dopravné prostriedky; fóbie z prírodného prostredia: arachnofóbia - strach z pavúkov, ofidiofóbia - strach z hadov, kynofóbia - strach zo psov, akrofóbia - strach z výšok, astrofóbia - strach z hromov a bleskov; aerofóbia - strach z lietania).

2. Prístupný cestovný ruch , vybrané príklady dobrej praxe

Procesy odstraňovania bariér, rozvoj dostupnosti bez bariér vytvárajú podmienky pre nové ponímanie ponuky prístupného cestovného ruchu (Accessible Tourism). Prístupný cestovný ruch si už dávno nevyžaduje len budovanie nájazdových rámp. Podľa Svetovej organizácie cestovného ruchu (UN Tourism) a medzinárodných štandardov (ISO 21902:2021)

> V prístupnom cestovnom ruchu ide o vytvorenie komplexného, neprerušeného reťazca prístupnosti – od plánovania cesty až po návrat domov.

Zahraničné analýzy (napr. od Európskej siete pre prístupný turizmus – ENAT) aj štúdie Európskej komisie ukazujú, že destinačný manažment sa dnes zameriava na konkrétne typy znevýhodnenia návštevníkov pomocou inovácií a univerzálneho dizajnu.

Vo väčšine destinácií cestovného ruchu organizátori riešia prístupnosť pre pohybovo postihnutých priamo vo verejných priestoroch destinácie a následne aj v jednotlivých atraktivitách (pozn. podobný vývoj je aj vo vybraných slovenských mestách). Odstránenie bariér zrakovo a sluchovo postihnutých návštevníkov však nie je v každej turistickej destinácii samozrejmé. V súčasnosti možno konštatovať zvýšený rozsah využívania digitálnych technológií, ktoré sú jedným z najvýznamnejších nástrojov podpory debarierizácie a prístupnosti.

Náčrt dobrej praxe pre zdravotne postihnutých návštevníkov v zahraničí uvádzame v nasledujúcich riadkoch. Treba však poznamenať, že vybrané bezbariérové, plne alebo čiastočne prístupné konkrétne atraktivity cestovného ruchu možno navštíviť aj na území Slovenska.

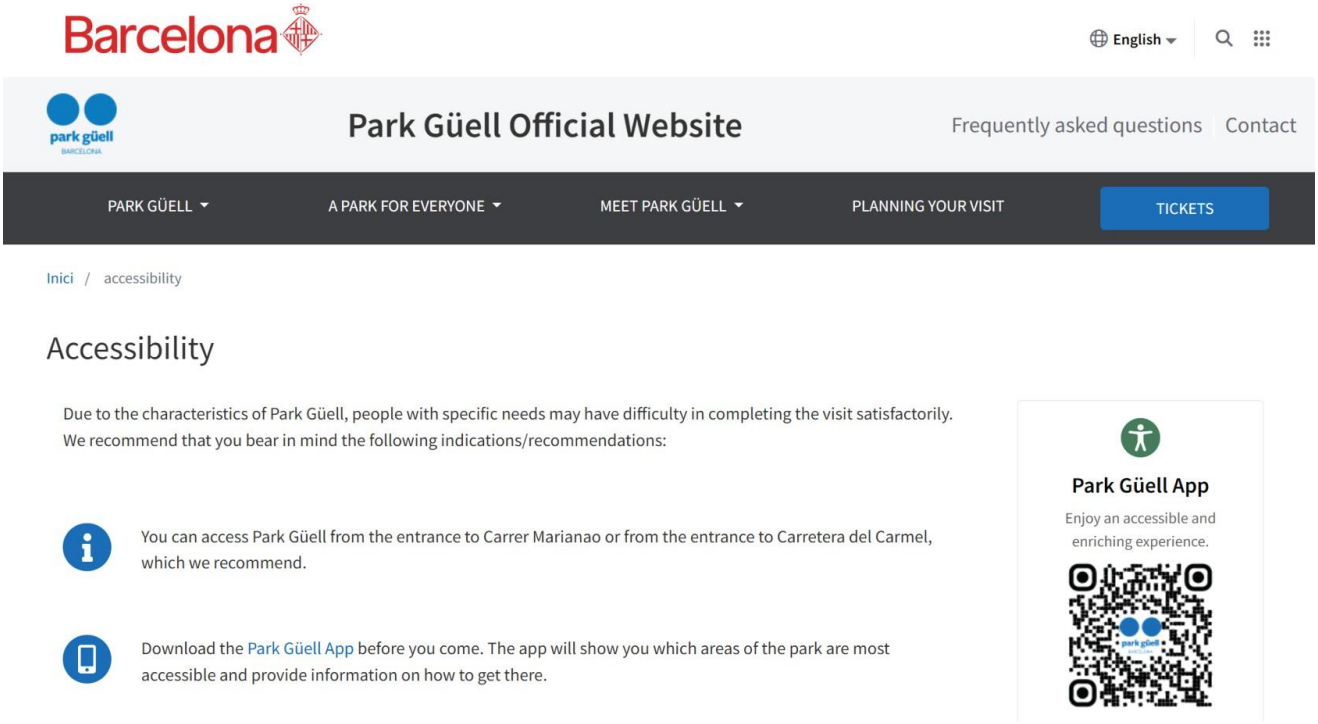
2.1. Pohybovo postihnutí návštevníci (osoby na vozíčkoch a ľudia s obmedzenou mobilitou, s použitím chodúľky, palice, barlí)

Požiadavky pohybovo postihnutých cestovateľov sa sústreďujú na odstraňovanie fyzických bariér, prístupnosť dopravy a dostupnosť upraveného terénu v prírode. Organizátori vo veľkom počte destinácií pracujú na podpore dostupného, inkluzívneho a spoločensky zodpovedného cestovného ruchu pre pohybovo postihnutých návštevníkov s cieľom, aby bezbariérový cestovný ruch postupne prestal byť izolovaným riešením a stal sa každodennou realitou.

Požiadavky pohybovo postihnutých cestovateľov sa sústreďujú na odstraňovanie fyzických bariér, prístupnosť dopravy a dostupnosť upraveného terénu v prírode. Organizátori vo veľkom počte destinácií pracujú na podpore dostupného, inkluzívneho a spoločensky zodpovedného cestovného ruchu pre pohybovo postihnutých návštevníkov s cieľom, aby bezbariérový cestovný ruch postupne prestal byť izolovaným riešením a stal sa každodennou realitou.

Príklady dobrej praxe:

Barcelona (Španielsko) ONCE Foundation je Barcelona považovaná za európske centrum pre vozičkárov. Všetky - 100 % mestských autobusov a viac Ako 90 % staníc metra je plne bezbariérových. Pláže (napr. Nova Icària) majú vstupy po drevených koridoroch až do mora.
Zvýšenú pozornosť starostlivosti o zdravotne postihnutú klientelu dokazuje aj web stránka, ktorá je nielen obsahom, ale aj svojou technológiou prispôsobená 10požiadavkám pre zrakovo aj sluchovo postihnuté osoby



Manažment prístupového cestovného ruchu v Českej republike

Ministerstvo pre miestny rozvoj plní ciele Stratégie rozvoja cestovného ruchu Českej republiky 2021–2030. Stratégia poskytuje konkrétne vstupy k univerzálnej prístupnosti a uznáva zlepšenie prístupnosti ako kľúčovú prioritu pre maximalizáciu zážitku návštevníkov na úrovni destinácie. Iniciatíva ministerstva podporuje celoročnú „prístupnosť destinácie pre zdravotne postihnutých návštevníkov“ napr. v oblasti Lipensko a Národný park Šumava.
V spolupráci so spolkom Postupne boli vypracované charakteristiky atraktivít v cestovno ruchu, letiska v Prahe, potenciálnemu cestovateľovi. bezbariérových kultúrnych a historických pamiatok ktoré sú verejne dostupné potenciálnemu cestovateľovi do Česka. Marketingová štátna agentúra Czech Tourism podporil zostavenie pracovných skupín pre prístupnosť, podporuje vzdelávacie školenia s odborníkmi v cestovnom ruchu pre producentov služieb.

Príklady dobrej praxe:

pracovanie pasportizácie „prístupných atraktivít“ a zber relevantných dát v dlhodobej spolupráci so spolkom Síť bez bariér. Česká centrála cestovného ruchu zverejňuje na svojich webových stránkach podrobné informácie s krátkymi videami, ktoré uľahčujú sluchovo postihnutým ľuďom informácie o prístupných atraktivitách a zážitkoch používateľov. Informácie spracúva aj v českom znakovom jazyku.

Obr. 3 **Czech Tourism**



Zdroj: https://www.czechtourism.cz/cs-CZ/e3537ddS-a28C-441C-SS88-dCde81778423/article/cestovanibez-barier-neni-bonus-ale-standard

Príklady bezbariérových aktivít:

Lipno: zimná ponuka monoski a biski lyžovanie (samostatne aj s inštruktormi) a bežecké lyžovanie pre zrakovo postihnuté osoby s podporou

Letné aktivity na ručných kolesách s elektrickým pohonom (pre deti aj dospelých), parapaddleboardy s nastaviteľnými sedadlami a športovým vybavením pre vozíčkarov. Aktivity zahŕňajú bezbariérový bazén s výťahom v Aquaworlde, inkluzívny chodník v korunách stromov a univerzálne prístupnú bobovú dráhu. Prístupné ponuky sú doplnené o bezbariérové reštaurácie.

Medzi aktivity patrí bezbariérový bazén s aquaparkom Aquaworld Lipno, chodník v korunách stromov pre všetkých a univerzálne prístupná bobová dráha.
Zdroj: https://www.mmr.gov.cz/cs/narodni-dotace/cestovni-ruch/statni-program-podpory-cestovního-ruchu

Nadácia ONCE uviedla projekt „COLABORA“ s cieľom rozvoja finančného donorstva. Prostredníctvom projektu „COLABORA“ chce získať dary od jednotlivcov, ako aj od spoločnosti a zvýšiť finančné prostriedky, ktoré môže použiť na spustenie a konsolidáciu rôznych iniciatív zameraných na zlepšenie kvality života ľudí so zdravotným postihnutím.

Zdroj: https://www.fundacionONCE.es/en/colabora

Cestovná agentúra Tour4All nformuje o vhodných bezbariérových destináciách v počte 167 cieľových miest a ponúka konkrétne zájazdy pre osoby so zníženou mobilitou do 36 destinácií.

Zdroj: https://www.tur4all.com/destinations?page=3

Malta: Špecializované agentúry ponúkajú vyhliadkové prehliadky na trasách, ktoré sú spracované formou tematických itinerárov. Prepravu vozíčkov aj ich majiteľov zabezpečujú v špeciálne upravených mikrobusoch s odborne vyškoleným personálom sprievodcov a technických asistentov.

Obr. 4,5 **Špeciálna preprava na Malte**





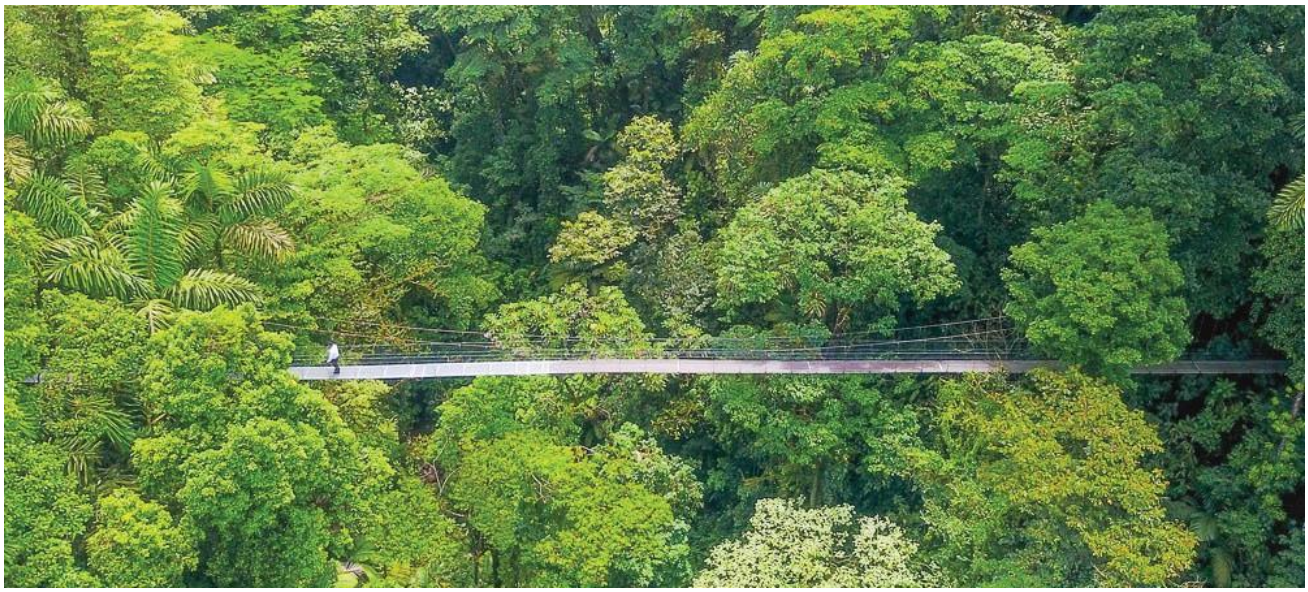
Zdroj: L.nov.

Kostarika (CararaNationalPark): jejeden z najdostupnejších dažďových pralesy v Kostarike vydláždený s chodníkom pre ľudí s postihnutím, bezplatnými pomôckami pre mobilitu senzorickými exponátmi pre nevidiacich a zrakovo postihnutých návštevníkov. Univerzálne navrhnuté chodníky z recyklovanéhoplastusošpeciálnymprotišmykovým povrchom a sklonom, sú vhodné aj premechanickývozík.Miestneorganizácie ponúkajú aj upravené zipp line (lanovédráhy)sošpeciálnymipostrojmi pre imobilných dobrodružne orientovaných návštevníkov. recyklovanéhoplastusošpeciálnymprotišmykovým povrchom a sklonom, sú vhodné aj premechanickývozík.Miestneorganizácie ponúkajú aj upravené zipp line (lanovédráhy) sošpeciálnymipostrojmi pre imobilných dobrodružne orientovaných návštevníkov.

Obr. 6,7 **Národné parky v Kostarike**



Zdroj: https://www.costarica.com/travel/disabled-travel



Zdroj: https://costa-rica-guide.com/photos/national-parks-photos/carara-national-park-photos/

Príklady bezbariérových prvkov

• Univerzálny prístupový chodník:
1,2 kilometra dlhá rovinatá, spevnená okružná trasa s nízkym sklonom, ktorá sa kľukatí priamo cez primárny les.

• Senzorické stanice:
súčasťou chodníka sú drevené sochy divokej zveri pre zrakovo postihnutých návštevníkov, označenie v Braillovom písme, haptické mapy a QR kódy pripojené k audiosystémom.

Obr. 8 **Prales v Kostarike**



Zdroj: https://costa-rica-guide.com/photos/national-parks-photos/carara-national-park-photos/

• Pomôcky na podporu mobility:
park poskytuje bezplatné zapožičanie invalidných vozíkov, barlí, palic a chodulok pre návštevníkov, ktorí ich potrebujú.
• Vybavenie v priestore:
Špecializovanú supraštruktúru v areáli tvoria bezbariérové parkovisko, vodovodné systémy na pitnú vodu vo výške vhodnej pre úroveň sediaceho na vozíčku a univerzálne navrhnuté toalety pre telesne postihnutých.

2.2. Zrakovo postihnutí návštevníci

Pre zrakovo postihnutých účastníkov i cestovného ruchu je kľúčová priestorová orientácia, hmatové vnemy a transformácia vizuálnych informácií na zvukové alebo textové dáta.

Príklady dobrej praxe:

Viedeň – Vienna Museum (Rakúsko)
Tradíciu vytvára od roku 1887 a od opätovného otvorenia roku 2023. Múzeum je komplexne pripravené pre návštevníkov všetkých typov zdravotného postihnutia.

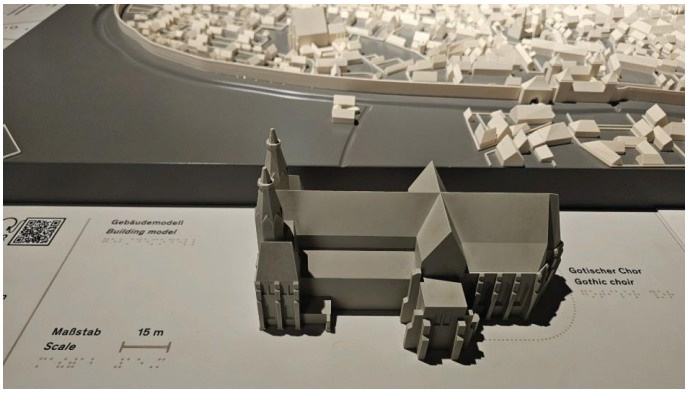
Široké spektrum bezbariérových prvkov pre nevidomých prezentuje vysokú úroveň podmienok, v ktorých návštevník vníma kultúrne artefakty v príjemnej ústretovej atmosfrére. Vystavovatelia venujú veľký dôraz na hmatové exponáty v kombinácii originálnych umeleckých diel s digitálnymi doplnkami. Dve stovky podujatí ročne viac ako sto audiopríbehov je pridaná hodnota v ponuke múzea. Veľká starostlivosť a vysoký počet bezbariérových prvkov sú k dispozícii pre sluchovo znevýhodnených návštevníkov. Pozn. autorov, podrobnejšia dokumentácia je vo fotogalérii. V súčasnosti v expozíciách múzea exponuje modelu stavebného projektu Dunajského ostrova, ktorý je výsledkom umenia reštaurátorskej činnosti a možnosťou vnímať tento 11 m dlhý exponát aj pre nevidomých návštevníkov.

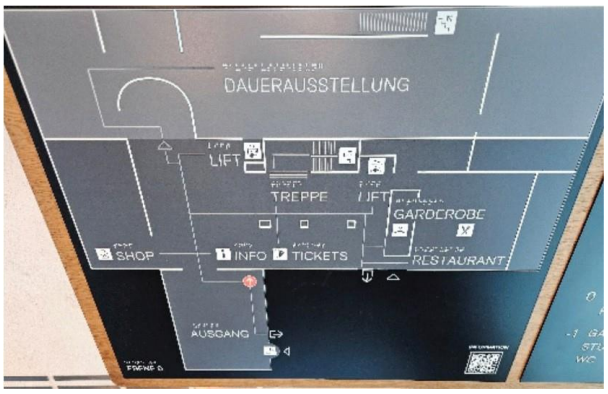
Obr. 9 **Vienna Museum Model Dunajský ostrov**



Zdroj: https://www.wienmuseum.at/event/2959

Obr. 10, 11 Vienna Museum exponáty pre nevidomých, Mapa s Brailovým písmom





Tokio (Japonsko): Krajina je priekopníkom v hmatových indikátoroch (tzv. Tenji block salebo vodiace línie), ktoré sú integrované na každom chodníku, stanici metra a v okolí pamiatok. Zahraničné médiá (Bloomberg, Allianz Travel Studies) vyzdvihujú aj drobný detail: zábradlia na prestupných staniciach majú na svojej spodnej strane vyrazené Braillovo písmo, ktoré naviguje turistu bez potreby hľadania tabúľ.

Obr. 12 **Tokio**



Zdroj: https://www.youtube.com/watch?v=ZbNOwviPtWQ

Zahraničné médiá (Bloomberg, Allianz Travel Studies) vyzdvihujú aj drobný detail: zábradlia na prestupných staniciach majú na svojej spodnej strane vyrazené Braillovo písmo, ktoré naviguje turistu bez potreby hľadania tabúľ.

Súťaž EU Access City Award je určená pre mestá, ktoré systematicky presadzujú odstraňovanie bariér a zlepšovanie kvality života všetkých obyvateľov i návštevníkov miest. V r. 2026 kandidujú na ocenenie **Piacenza** (Taliansko), **Rennes** (Francúzsko), **Salzburg**, (Rakúsko), **Valencia a Zaragoza** (Španielsko).

Príklady hodnotených bezbariérových prvkov:

- prístupné verejné priestory,
- doprava,
- inkluzívne kultúrne a voľnočasové aktivity,
- digitálne služby dostupné pre všetkých

Obr. 13 **Ocenenie prístupnosti 2026**

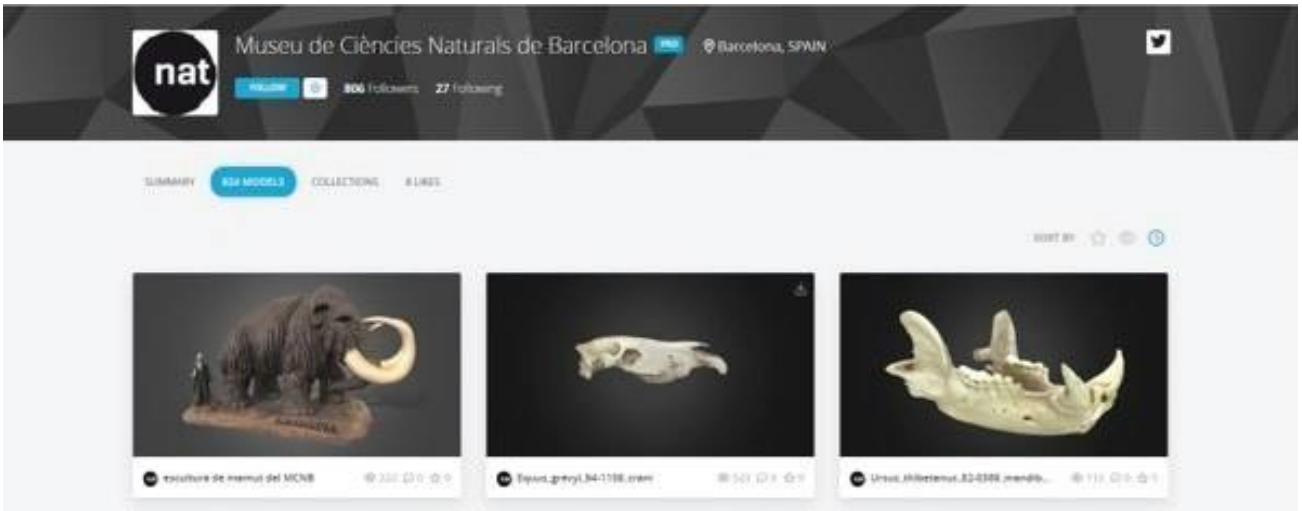


Zdroj: https://audiovisual.ec.europa.eu/en/media/video/I-288650 (Zaragoza)

Varšava (Poľsko). : Mesto implementovalo národný program Accessibility Plusv r. 2020 tzv. Beacon**.** Pre zrakovo postihnutých nasadilo **technológiu** (mikrovysielače). Maják je v podstate malý vysielač Bluetooth. Zariadenie dokáže detegovať Bluetooth v blízkosti a prenášať signály s rôznym obsahom. Turista s aplikáciou v smartfóne dostáva v reálnom čase zvukové navigačné pokyny (napr. kde presne je vchod do múzea, kde je prechod). Kultúrne podujatia a filmové festivaly vo Varšave štandardne ponúkajú audio-deskripciu (zvukový popis obrazu).

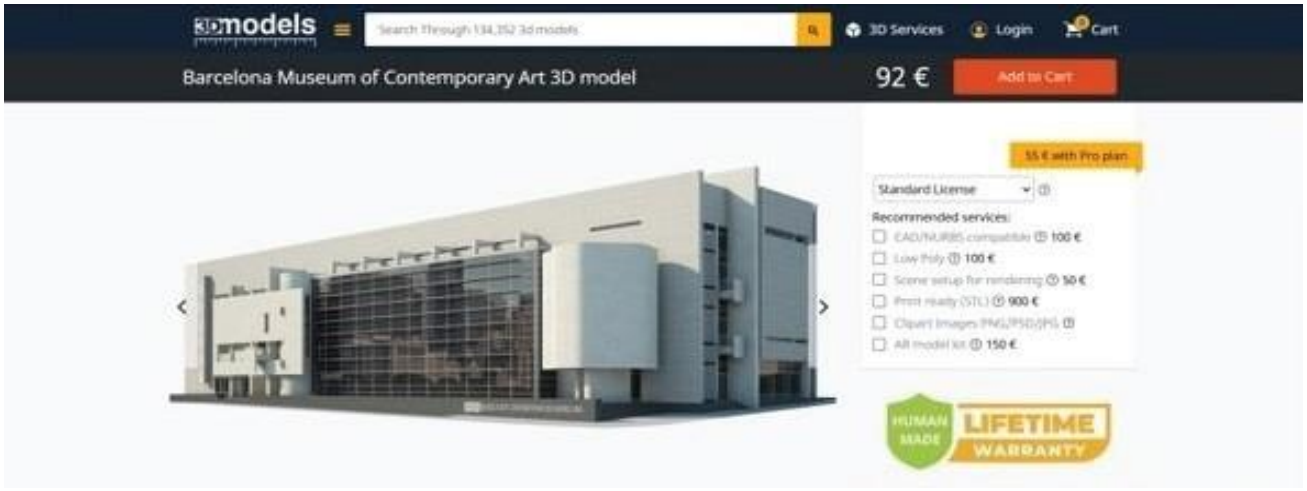
Príklady bezbariérových prvkov: Haptické (hmatové) mapy a 3D haptické modely:
Múzeá v Barcelone či v Londýne (BritishMuseum) ponúkajú zmenšené 3D modely budov alebo sôch, aby ich nevidiaci návštevníci mohli vnímať hmatom.

Obr. 14 **Haptické - hmatové 3D exponáty**



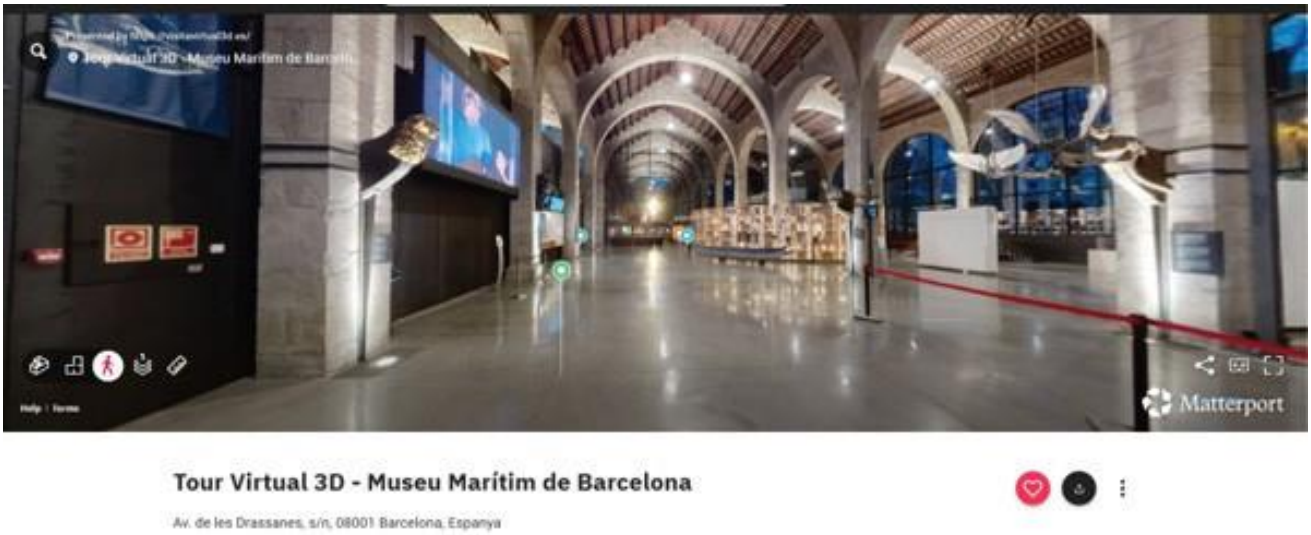
Zdroj: https://sketchfab.com/laboratorinatura/models

Obr. 15 **Haptické – hmatové 3D modely budov**



Zdroj: https://discover.matterport.com/space/JBTfRkkwNeJ

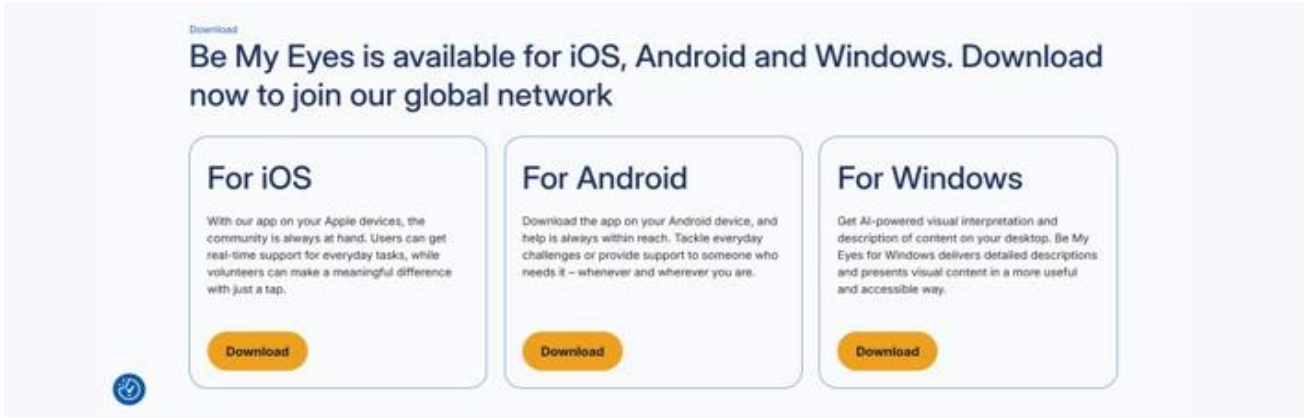
Obr. 16 **Prehliadka 3D Tour Virtual, Múzeum Maritim v Barcelone**

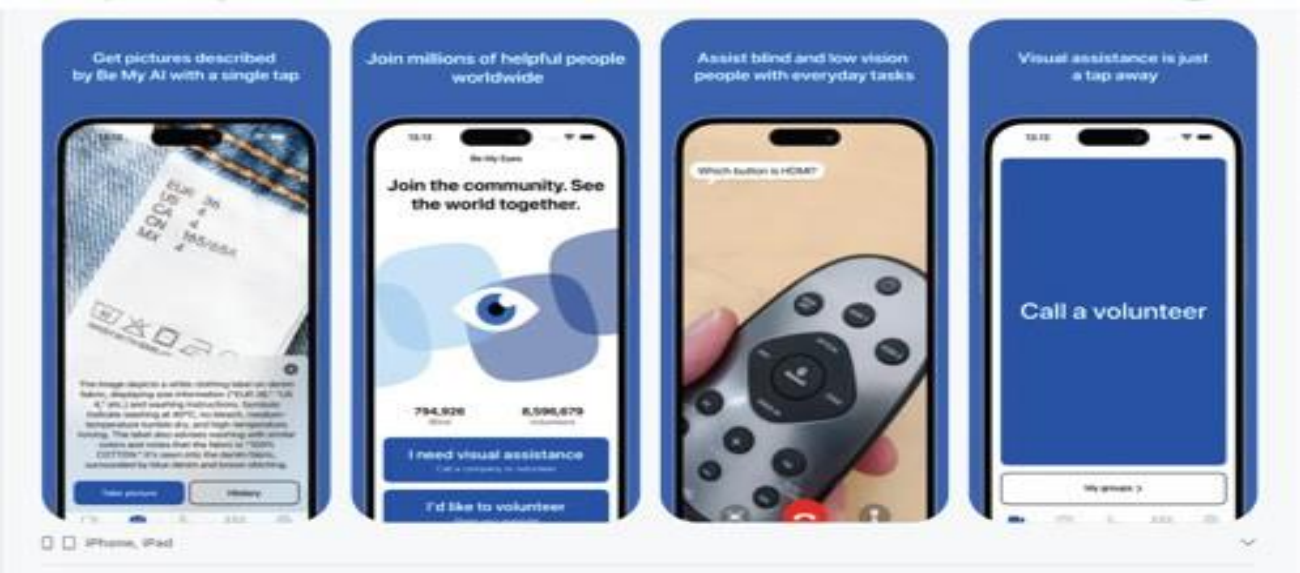


Zdroj: https://discover.matterport.com/space/JBTfRkkwNeJ

Aplikácie na báze umelej inteligencie: Destinácie čoraz viac propagujú integráciu aplikácií ako Airaalebo Be My Eyes, kde navigáciu v neznámom prostredí pomáha riešiť živý asistent alebo AI cez kameru smartfónu.

Obr. 17, 18 **Digitálne aplikácie**





Zdroj: https://apps.apple.com/us/app/be-my-eyes/id905177575

2.3. Sluchovo postihnutí návštevníci

Najväčšou bariérou pre nepočujúcich cestovateľov je komunikácia, nedostatok vizuálnych informácií v reálnom čase (napr. hlásenia na staniciach) a kultúrna bariéra (posunkový jazyk).

Príklady dobrej praxe: Taliansko: Deaf Accessible Tourism (DAT):

V regióne Toskánsko (Florencia) vznikla špecializovaná cestovná kancelária, ktorá organizuje bezbariérové zájazdy pre nepočujúcich. Významnú službu tvoria vyškolení certifikovaní sprievodcovia so schopnosťou čítať z úst a využívajú medzinárodný posunkový systém (IS). Prepájajú turistov s lokálnym dedičstvom bez toho, aby boli odkázaní na písať si na papier.

Obr. 19 **1 DAT**



Zdroj: https://www.deafaccessibletourism.com/

Veľká Británia (DAT G Signapse): Britská železničná sieť (Network Rail G Signapse): Spustením vlastnej mobilnej technológie First of a Kind v spolupráci so spoločnosťami South Western Railway (SWR), Whoosh Media a Network Rail je prelomové riešenie založené na umelej inteligencii. Umožňuje transformáciu cestovania pre nepočujúcich tým, že im poskytne okamžitý prístup k cestovným informáciám v reálnom čase v britskom posunkovom jazyku (BSL). Nie je to len ďalší technologický upgrade – je to prelomový krok v oblasti prístupnosti

Vybrané nástroje dobrej praxe pre nepočujúcich

Komunikácia - ľudské zdroje: vyškolení, certifikovaní lokálni aj turistickí sprievodcovia, ktorí ovládajú komunikáciu so sluchovo postihnutými osobami (posunková reč, čítanie z úst apod.)

Indukčné slučky: štandard na recepciách hotelov a v pokladniach múzeí v škandinávskych krajinách. Odfiltrujú hluk okolia a prenášajú hlas pracovníka priamo do načúvacieho prístroja turistu.

Vizuálne alarmy v hoteloch i v turistických atraktivitách : Hotely prispôsobené pre nepočujúcich (napr. sieť Scandic Hotels, ktorá je globálnym lídrom v prístupnosti) majú na izbách zábleskové signalizátory požiaru a vibračné podložky pod vankúš pre prípad núdze alebo zobudenia. V múzeách a galériách sú alarmy súčasťou bezpečnostných nástrojov a ich Lokalizácia podporuje urýchlený presun do b ezpečia napr. k východu.

Obr. 20 **Digitalizácia informácií pre zdravotne postihnuté osoby**



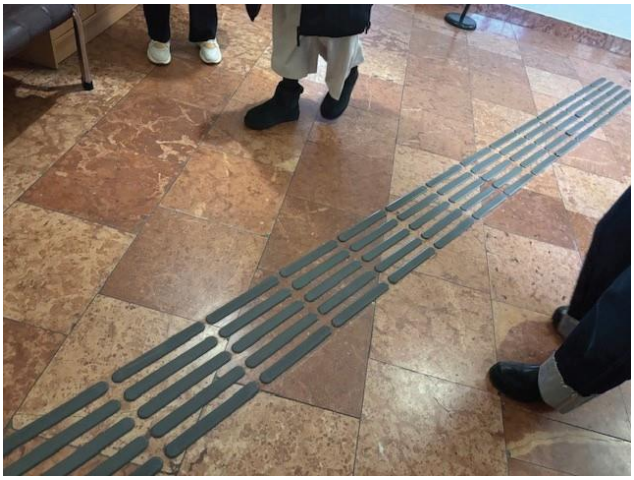
Zdroj: https://www.signapse.ai/post/future-of-accessible-travel-ai-and-bsl-transform-the-railexperience-for-deaf-passengers

Bratislava bez bariér

Magistrát mesta Bratislavy rozvíja projekt bezbariérovej Bratislavy. Tento spočíva v odstraňovaní bariér na komunikáciách v meste a v parkoch, v budovách kontaktu s občanmi mesta, vo vybraných objektoch atraktivít v centre mesta a v mestskej doprave. Postupne vytvára Ucelený bezbariérový okruh (UBO), v ktorom bude na území centra Primaciálneho námestia a okolia budú upravené budovy 15 inštitúcií a 30 prístupných objektov vrátane galérií, múzeí a ďalších ataktivít. Súčasťou projektu sú aktivity poradenstva, tvorby metodiky, školenia, audity bezbariérovosti, zdieľaný interný share-point „BEZ Bariér – AKO na to“ a podstránka web Bratislava MESTO BEZ BARIÉR, ktorá prezentuje – údaje o bezbariérovosti budov, komunikácií a služieb. https://www.visitbratislava.com/sk/bezbarierova-bratislava/

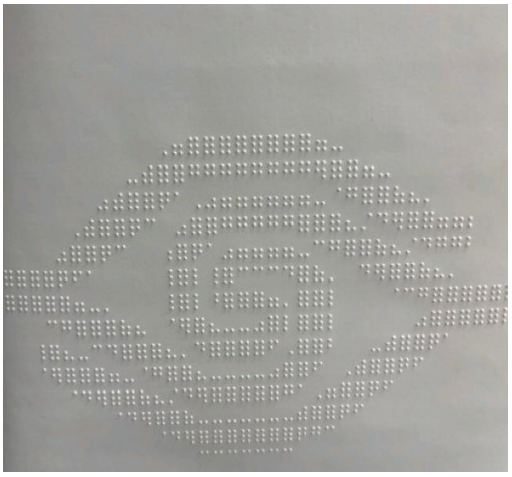
Príkladom systémovej prístupnosti je Mestská knižnica v historickej budove, ktorá je po stavebných úpravách komplexnej debarierizácie prístupná pre všetky typy zdravotného postihnutia.

Obr. 21, 22, 23, 24 **Bratislava Mestská knižnica**









Zdroj: 21, 22, 24 Ľ.Nov., 23 Magistrát mesta Bratislavy

Z uvedených dostupných príkladov aj zahraničných štúdií sa javí, že úspešné bezbariérové destinácie dodržiavajú štyri základné pravidlá v manažmente prevádzky všetkých procesov a transformujú sa na úroveň prístupných destinácií.

Základné pravidlá:

Investície do prístupnej infraštruktúry prispievajú nielen k sociálnemu začleneniu osôb so zdravotným postihnutím, ale aj k zlepšeniu každodennej mobility, bezpečnosti a celkovej kvality života bežných obyvateľov vrátane seniorov, rodín s deťmi a osôb s dočasným obmedzením mobility.

Regeneratívny cestovný ruch:
Bezbariérový produkt ponúkajú v destináciách, kde aj v podmienkach zvýšeného dopytu, presadzujú (alebo začali presadzovať regeneratívny cestovný ruch (regenerative tourism).

Kontinuita, nadväznosť:
Tvorbabezbariérovéhoprístupného produktu si vyžaduje kontinuitu, previazanosť a prepojenie jednotlivých služieb vr tane doplnkových služieb s dôrazom na bezproblémové procesy počas návštevy zdravotne postihnutého (znevýhodneného) návštevníka (access chain)

Pravdivé informácie:
Komunikácia s verejnosťou i s konkrétnym potenciálnym návštevníkom musí pravidelne poskytovať pravidelné konkrétne informácie o prístupnosti podľa druhu zdravotného postihnutia a disponibilných prvkov bezbariérovosti

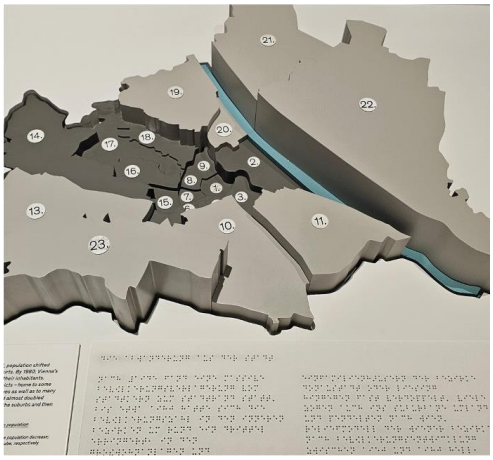
Ľudské zdroje:
Doplnkové vzdelávania ľudí destinačného manažmentu v oblasti inklúzie zdravotne postihnutých osôb a pravidelné tréningy pracovníkov, ktorí sú v kontakte s návštevníkmi pri Poskytovaní služieb.

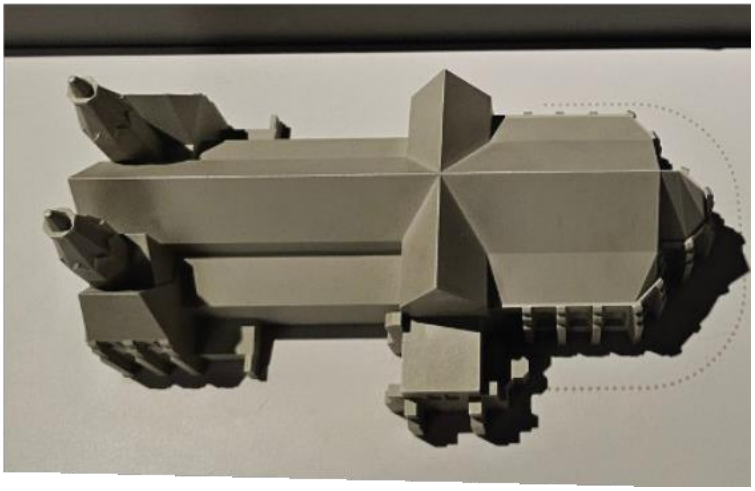
2.4. Fotogaléria

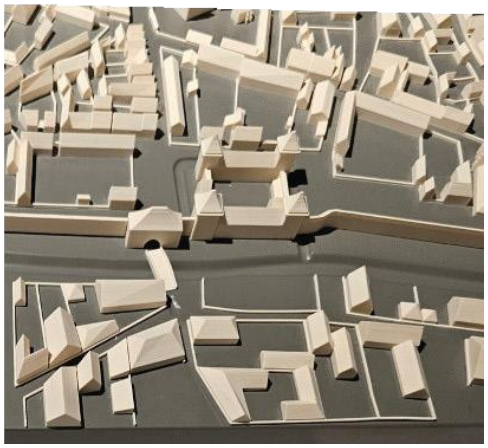
vybrané ukážky dobrej praxe prístupnosti

Destinácie:
Viedeň Rakúsko, Camlough, Severné Írsko, Causeway, Severné Írsko, Delfi, Grécko Vathy Itaka, Grécko, Southamton, UK, Liverpool, UK.

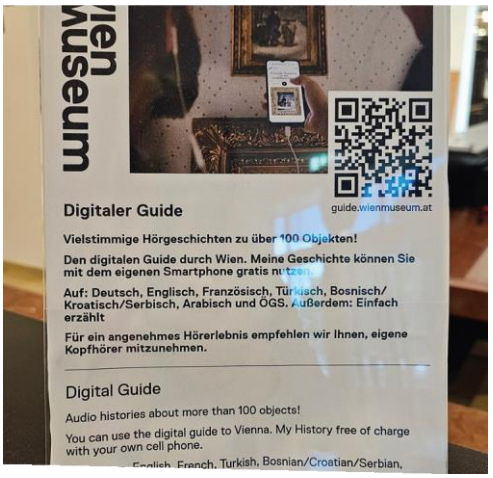
Autorka fotografií:
Jana Kristeková


21.
19.
22.
14.
17.
18.
20.
16.
9.
2.
8.
1.
15.
7.
3.
13.
10.
11.
23.

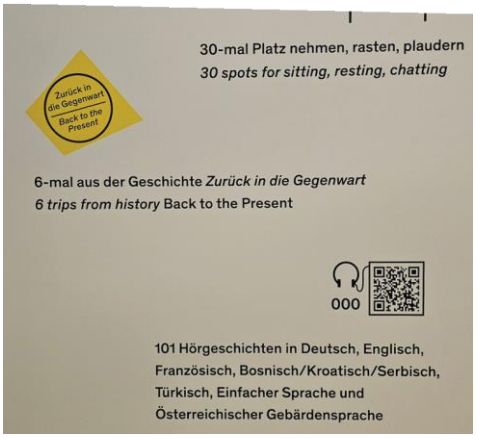





1
2
3
4
5


museum
Digitaler Guide
guide.wienmuseum.at
Vielstimmige Hörgeschichten zu über 100 Objekten!
Den digitalen Guide durch Wien. Meine Geschichte können Sie mit dem eigenen Smartphone gratis nutzen.
Auf: Deutsch, Englisch, Französisch, Türkisch, Bosnisch/ Kroatisch/Serbisch, Arabisch und ÖGS. Außerdem: Einfach erzählt
Für ein angenehmes Hörerlebnis empfehlen wir Ihnen, eigene Kopfhörer mitzunehmen.
Digital Guide
Audio histories about more than 100 objects!
You can use the digital guide to Vienna. My History free of charge with your own cell phone.


1
2
3
4
5


Zurück in die Gegenwart
Back to the Present
30-mal Platz nehmen, rasten, plaudern
30 spots for sitting, resting, chatting
6-mal aus der Geschichte Zurück in die Gegenwart
6 trips from history Back to the Present
000
101 Hörgeschichten in Deutsch, Englisch, Französisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch, Einfacher Sprache und Österreichischer Gebärdensprache


Osmanisches Prunkzelt
Grand Ottoman tent
Osmanische Kanone
Ottoman cannon
Osmanischer Reiter
Ottoman horseman




Sündenfall
Meister IP, 1521
Im Original: Schnitzrelief aus Birnenholz
Das kleinformatige Relief zeigt den im Alten Testament
beschriebenen „Sündenfall". Es wurde 1521 aus Birnenholz
geschnitzt. Der vermutlich männliche Künstler ist bis auf
seine Initialen „IP" unbekannt.
Im Zentrum stehen Adam und Eva, das erste Menschenpaar
in der biblischen Schöpfungsgeschichte. Eva reicht Adam die
Frucht vom Baum der Erkenntnis.
Wald und Felsen umgeben. Tiere verstecken sich
den Blättern und zwischen den Stämmen.
tails bereichern die Szene.


VIMEC

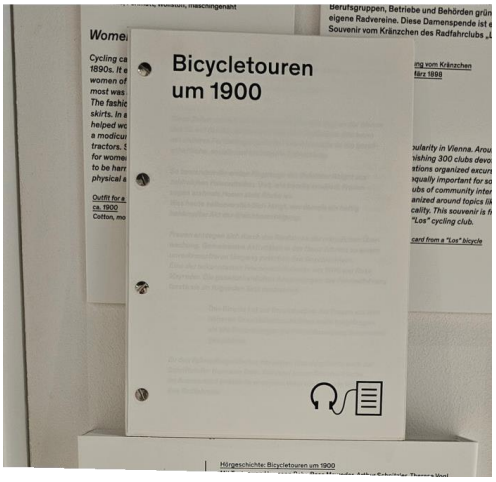



National Trust
OISIN




ON HOP OFF
www.viennasightseeing.at
RED LINE




Bicycletouren
um 1900




Railways are the future
Watch a drama set in 1838
Press the button to display the film with Subtitles and British Sign language
BSL
Lion takes centre stage
The Old Locomotive Committee discusses Lion
Press the button to display the film with Subtitles and British Sign language
BSL











3. Bezbariérovosti zakotvené v dokumentoch

Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) je prvý dokument Organizácie spojených národov, ktorý sa venuje ľudským právam pre osoby so zdravotným postihnutím Od roku 2006 tento dohovor ratifikovalo 126 krajín. (Slovenská republika v r. 2010.)

Cieľom dohovoru je presadzovať, ochraňovať a zabezpečiť plnohodnotný a rovný výkon ľudských práv a základných slobôd pre všetky osoby so zdravotným postihnutím S dôrazom aj na práva detí so zdravotným postihnutím. Cieľom je podporovať úctu k dôstojnosti zdravotne postihnutých osôb bez akejkoľvek diskriminácie. Tento medzinárodný dokument vychádza z presvedčenia zúčastnených štátov, že komplexný a ucelený medzinárodný dohovor významne prispeje ku kompenzovaniu výrazného sociálneho znevýhodnenia osôb so zdravotným postihnutím a na princípe rovnakých príležitostí

Medzi osoby so zdravotným postihnutím patria osoby s dlhodobým fyzickým, duševným, intelektuálnym alebo zmyslovým postihnutím, ktoré v interakcii s rôznymi prekážkami môže brániť ich plnému a efektívnemu zapojeniu sa do spoločnosti na rovnakom základe s ostatnými (Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, článok 1).

Zdroj: https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities

Z hľadiska účasti na kultúrnom živote, rekreácií, záujmových aktivitách a športe dokument zakotvuje v čl. 30 prístup na kultúrne podujatia, ku historickým pamiatkam a na významné miesta národného kultúrneho dedičstva, miesta kde sa konajú športové, rekreačné a turistické aktivity. Dôležitý je prístup ku službám a možnosti účasti zdravotne postihnutých na rekreačných, turistických, záujmových a športových aktivitách v rovnakej pozícii s ďalšími účastníkmi .

Viac ako 90 percent krajín má zákony, ktoré zaručujú práva osôb so zdravotným postihnutím, ale je potrebné urobiť oveľa viac vzhľadom na výstupy z najnovšej správy OSN o zdravotnom postihnutí a rozvoji, ktoré konštatujú, že takmer všetky ukazovatele cieľov udržateľného rozvoja (Sustainable development goals SDG) pre osoby so zdravotným postihnutím zaostávajú.

„Hoci je pokrok reálny, je neprijateľne pomalý . Spoločne si uvedomme práva každej osoby so zdravotným postihnutím a vybudujme spravodlivú a živú budúcnosť pre všetkých.“ (Citácia z 20. zasadnutia OSN ku Dohovoru, jún 2026)

Z Dohovoru vyplýva požiadavka dodržiavať nasledovné základné princípy, ktoré sú aktuálne aj v atraktivitách cestovného ruchu bez rozdielu, či ide o kratšiu, alebo dlhšiu prehliadku, či pobyt. Princípy sú adresované producentom a poskytovateľom produktov a služieb na stane ponuky.

• Rovnocennosť v používaní produktov, s dôrazom na poskytované základné ajdoplnkovéslužby (Equitable Use),

- Flexibilita v používaní(Flexibility in Use) produktov v navštívenom určitom prostredí,
- Jednoduché a intuitívne používanie bezbariérových prvkov,
- Vnímateľné informácie (Perceptible Information) s minimálnou námahou,
- Tolerancia náhodných omylov (Tolerance for Error) s cieľom prevencie pred problematickým prístupom ku cielenej atraktivite cestovného ruchu,
- Nízka fyzická námaha (Low Physical Effort) pomocou štandardne pripravených bezbariérových prvkov pre pohybovo, zrakovo alebo sluchovo zdravotného postihnutých osôb,
- Veľkosť a riešenie prístupného priestoru (Size and Space for Approach and Use) bezpečný a komfortný pohyb v priestore atraktivity pre znevýhodněného návštěvníka aj sprevádzajúcej osoby.

(https://social.desa.un.org/issues/disability/news/marking-historic-progress-on-rights-for-persons-withdisabilities-un)

Stratégia Organizácie spojených národov o inklúzii zdravotného postihnutia

Riešiť inklúziu zdravotného postihnutia dokument proklamuje ako systémovú a permanentnú potrebu vytvárať vhodné podmienky pre zdravotne postihnuté osoby. Východiskom stratégie je uvádzaný Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím. Stratégia vybrané ustanovenia Dohovoru konkretizuje a uvádza relevantné postupy v presadzovaní cieľov v celej hierarchii kompetentných inštitúcií .

Stratégia definuje osoby so zdravotným postihnutím, podmienky ich začlenenia do života, spôsob integrácie zdravotne postihnutých osôb v súlade s dohovorom, fyzickú a informačnú prístupnosť prostredníctvom rôznych komunikačných technológií, vhodný dizajn použiteľný pre osoby so zdravotným postihnutím v rôznych typoch prostredia, vylúčenie diskriminácie na základe zdravotného postihnutia, úprava podmienok pre zdravotne postihnutých tak, aby boli vytvorené pre nich rovnocenné podmienky, špecializované organizácie a ich rovnocenná pozícia v spoločnosti.

OSN v stratégii podrobne prezentuje celý manažment procesov s cieľom dosiahnuť plnohodnotné postavenie zdravotne postihnutých osôb v spoločnosti a v každodennom živote. Odporúča vytvoriť systém 15 indikátorov s cieľom vyhodnocovať ich v päťročných intervaloch. Základné tézy sú uvedené v prílohe č. 1

Zásadná zmena vo vývoji ponímania starostlivosti o zdravotne postihnuté osoby spočíva v transformácii zúženého lekárskeho prístupu hlavne ku pohybovo postihnutým osobám na širokospektrálny univerzálny dizajn. Termín univerzálneho dizajnu spmína už Dohovor v článku 2 a v dokumente stratégia je aj definovaný. Ide o prístup, ktorý vytvára podmienky pre všetkých „Design for all“.

„ Design for all“ Dizajn produktov, prostredí, programov a služieb tak, aby boli v čo najväčšej možnej miere použiteľné všetkými ľuďmi bez potreby adaptácie alebo špecializovaného dizajnu. „Univerzálny dizajn“ pre všetkých nevylučuje asistenčné zariadenia pre konkrétne skupiny osôb so zdravotným postihnutím, ak je to potrebné (Dohovor, článok 2).

Zdroj: https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_english.pdf

Zámerom konceptu univerzálneho dizajnu je zjednodušiť život každého človeka tým, že vybudované prostredie, produkty a služby budú pre všetkých rovnako prístupné, použiteľné a zrozumiteľné. Univerzálny dizajn je vyšším stupňom bezbariérového princípu, pretože zohľadňuje rôznorodé nároky „všetkých ľudí“ a redukuje potrebu špeciálnych riešení alebo priestorov výhradne pre určité skupiny zdravotne postihnutých osôb.

Univerzálny dizajn má vytvárať symbiózu troch základných prvkov: prístupné služby pre všetkých, prístupné prostredie pre všetkých, prístupné informácie pre všetkých.

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) zdôrazňuje segment ľudí so zmyslovým postihnutím. Ľudia so zmyslovým postihnutím sa v každodennom živote stretávajú s viacerými typmi bariér vrátane architektonických, informačných a komunikačných bariér, ako aj sociálnych predsudkov a obmedzeného prístupu k vzdelaniu a zamestnaniu. Tieto bariéry môžu viesť k sociálnemu vylúčeniu, izolácii a psychologickým problémom. V kontexte cestovného ruchu môžu bariéry obmedziť prístup k turistickým atrakciám a zážitkom, hoci cestovný ruch má potenciál podporovať osobný rozvoj, rekreáciu, vzdelávanie a sociálnu interakciu. Vytváranie inkluzívneho prostredia a dostupných služieb je preto nevyhnutné pre umožnenie rovnakej účasti na turistických aktivitách (WHO, 2011).

Stratégia únie rovnosti práv osôb so zdravotným postihnutím 2023 – 2030 (Union of Equality Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030) sa zameriava na nasledovné kľúčové témy a iniciatívy relevantné pre podmienky v cestovnom ruchu:

- Voľný pohyb a pobyt:
  Zavedenie európskeho preukazu pre osoby so zdravotným postihnutím.

- Pracovno-právne vzťahy, ľudské zdroje:
  balík opatrení na zlepšenie výsledkov pre osoby so zdravotným postihnutím na trhu práce, nová stratégia ľudských zdrojov, ktorá bude zahŕňať opatrenia na podporu rozmanitosti a začlenenia osôb so zdravotným postihnutím, a vyzýva úrad EPSO, aby sa k tomuto úsiliu pripojil spolu s ostatnými inštitúciami EÚ prijímajúcimi nových pracovníkov.

- Zlepšenie prístupu k umeniu a kultúre, rekreácii, voľnočasovým aktivitám, športu cestovnému ruchu: vyhodnotenie aplikácie článku 30 dohovoru UNCRPD, scieľom podporiť členské štáty pri vykonávaní politík na zvyšovanie účasti a podporu osôb so zdravotným postihnutím v športe, kultúre a vo voľnočasových aktivitách,

- Podpora rozvoja udržateľnosti, prístupnosti, digitalizácie, kultúrneho dedičstva/tvorivosti v cestovnom ruchu v mestách : nepriamapodporaprostredníctvom ocenenia Európskehlavné mesto inteligentného cestovného ruchu novú stratégiu ľudských zdrojov, ktorá bude zahŕňať opatrenia na podporu rozmanitosti a začlenenia osôb so zdravotným postihnutím, a vyzýva úrad EPSO, aby sa k tomuto úsiliu pripojil spolu s ostatnými inštitúciamiEÚ prijímajúcimi nových pracovníkov.

- Digitaliziácia: akčný plán pre prístupnosť webových sídiel, prístupnosť svojich audiovizuálnych komunikačných služieb a služieb grafického dizajnu, ako aj svojich publikácií a podujatí, a v prípade potreby aj prístupnosť tlmočenia do a z posunkového jazyka a dokumentov v ľahko čitateľnom formáte.

- Informovanosť, riadenie a meranie pokroku: nástroje priebežnej evidencie a kontroly zavádzania stratégie a pravidelný monitoring

ISO 21902:2021 a aplikácia v zmysle odporúčaní UN WTO

Vývoj a prijatie medzinárodnej normy ISO 21902:2021 je výsledkom multisektorového konsenzu o presadzovaní inkluzívnosti na celom svete. Vznik tohto štandardu je ukážkou spolupráce Svetovej organizácie cestovného ruchu UN TO, Nadácie ONCE, Španielskej asociácie pre normalizáciu UNE a 85 expertov z 35 krajín, ktorí prezentovali svoje technické príspevky. Tieto inštitúcie vydali sériu šiestich praktických usmernení s názvom Ako uplatňovať ISO Standard 21902 v cestovnom ruchu a ako aplikovať ISO adresne v podmienkach jednotlivých aktérov

- Vláda a destinácie
- Kľúčové podniky hotelového priemyslu a stravovania
- Priemysel MICE
- Významní dopravcovia
- Cestovné kancelárie a cestovné agentúry
- Zainteresovaní aktéri z prírody v prepojení na cestovný ruch
- Významné kultúrne inštitúcie

Odporúčania pre uvedených aktérov v cestovnom ruchu umožňujú vytváranie inkluzívnejšieho, spravodlivejšieho a prístupnejšieho cestovného ruchu pre všetkých. Významný prelom v snahe uviesť do života prístupný cestovný ruch a naplniť cieľ rovnakých príležitostí nastal počas stretnutia vlád, destinácií a najvýznamnejších lídrov v cestovnom ruchu sa začalo rozvíjať na základe 1. konferencie v San Marine v r. 2023, kde začali uplatňovať Akčný program San Marina na podporu prístupného cestovného ruchu predstavuje súbor konkrétnych verejných záväzkov určených na zlepšenie prístupnosti v celom sektore cestovného ruchu. San Marino postupovalo v súlade s odporúčaniami pre vlády a destinácie, ktoré sú rozpracované v zmysle úvodného dokumentu UN WTO Odporúčania pre bezbariérový cestovný ruch.

Základné odporúčania UN WTO v súlade s ISO 21902 sa koncentrujú na nasledovné tematické okruhy:

- Manažment turistických destinácií
- Informácie a reklama v cestovnom ruchu (príprava, informácie a rezervácie)
- Mestské a architektonické prostredie
- Dopravné prostriedky a stanice
- Ubytovanie, stravovacie služby a kongresy
- Kultúrne aktivity (múzeá, divadlá, kiná a iné)
- Iné turistické aktivity a podujatia

Zdroj: https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284415984
Zdroj: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52021DC0101

Aplikácia uvedených dokumentov UN WTO v Akčnom programe San Marino konkrétne vyzýva na opatrenia s cieľom modernizácie produktov a služieb prístupného cestovného ruchu, diverzifikáciu ponúk s cieľom zabezpečiť inkluzívne a príjemné cestovanie pre všetkých, podporu inovácií v doprave, informačných technológiách a digitálnej infraštruktúre, investície do prístupnosti, zlepšenie ekonomických výsledkov, rozvoj reputácie značky a spätnej väzby od zákazníkov.

Zdroj: World Tourism Organization (2013), Recommendations on Accessible Tourism, UN Tourism, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284415984

Zdroj: https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284415984

World Tourism Organization (2016), Recommendations on Accessible information in Tourism, UN Tourism, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284417896

Ako aplikovať ISO štandard 20902 v odporúčania pre tour operátorov a cestovné agentúry (How to apply ISO Standard 20902, Recommendations for touroperators, travel agencies andtravel agents)

Tento dokument odporúča postupy s cieľom zabezpečiť v produkte zájazdov a výletov prístupnosť pre zdravotne postihnuté osoby. Dokument konkretizuje postup procesov v konkrétnych etapách s cieľom bezbariérovej prístupnosti. Jednotlivé prvky portfólia manažmentu konkretizované do etáp sú prepojené do optimálnej schémy akčného plánu. Konkrétne oblasti manažovania procesov v podmienkach cestovných kancelárií a cestovných agentúr sú tieto:

- výskum produktu cestovného ruchu (zájazd, výlet na strane ponuky a dopytu) zvyšovanie povedomia (pochopiť ekonomickú príležitosť prístupnosti s podporou poznatkov formou školení)
- rozvoj produktu (spolupráca, prepájanie s dodávateľmi s cieľom vytvárať ucelené reťazce prístupných služieb v zájazde, networking)
- katalóg a marketing produktu (prezentácia a komunikácia prístupných produktov cielené na rôzne segmenty zdravotne postihnutého dopytu podľa vybraných záujmov dopytu
- dokumentácia a informácie o prístupnosti (dokumentácia a informácie o prístupnosti (informácie v špeciálnych formátoch a prostedníctvom špeciálnych nástrojových prvkov pre zdravotne postihnutú klientelu)
- predbežné plánovanie (predbežná príprava zájazdov a výletov ušitých na mieru, poradenstvo v oblasti individuálnej podpory, osobnej asistencie, logistiky a praktických detailov)
- podpora počas zájazdu a po realizácii zájazdu (poskytovanie kvalitnej zákazníckej starostlivosti a riešenie problémov od začiatku do konca zájazdu a následne ďalej; (pestovanie dôvery a loyality klientov)
- tvorba bezbariérového prostredia (zabezpečenie prístupnosti vo fyzickom priestore pre osoby, alebo prostredníctvom digitálnej platformy resp. v oboch modalitách; (Implementácia úprav bezbariérovosti a kontrola kvality)
- tour-operátori = cestovné kancelárie (tvorba balíčkových produktov zájazdov a výletov na základe špeciálnych itinerárov. Tvorba itinerárov vychádza z druhu zdravotného postihnutia, špecifických identifikácií klientov a ich individuálnych cestovných záujmov)
- cestovné agentúry (propagácia a predaj zájazdov v spolupráci s cestovnými kanceláriami, ktoré sú producentom daných zájazdov. Zabezpečenie bezproblémového zákazníckeho servisu a spätnej väzby od zákazníkov, dodávateľov služieb a zamestnancov)

Zdroj: https://www.e-unwto.org/doi/10.18111/9789284425860

Vyhláška Ministerstva životného prostredia SR č. 532/2002 Z.z.

Vyhláška Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky, č. 532/2002 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami pobmedosti sodrobnzenou schopnosťou pohybu a orientácie stanovuje o všeobecných technických požiadavkách na stavby používané osobami so zdravotnými obmedzeniami. Konkrétne ide o podmienky pre zdravotne postihnutých na vozíku:

- WC v pomere 1:10 v počte bežných WC
- konkretizácia podmienok pre pohyb v budove
- počet miest v budovách pre kultúrne účely (1% minimálne 2 miesta), v hľadisku športovej haly, na tribúne a štadióne minimálne 5% z počtu miest na sedenie.
- na plavárni, kúpalisku a v kúpeľoch priamy prístup do bazéna
- v hoteli alebo v inom ubytovacom zariadení na krátkodobý pobyt musí 2 % izieb, najmenej však jedna izba
- povinné označenie štandardnými medzinárodnými symbolmi (štvorec modrej plochy s konkrétnym znázornením postihnutia)
- podrobné pokyny technického charakteru v rôznych druhoch prostredia sú uvedené v samostatnej prílohe právnej normy

Zdroj: https://www.zakonypreludi.sk/zz/2002-532#cast4

Podľa vyjadrenia zdravotne postihnutej verejnosti i vlastníkov budov je problémom tejto právnej úpravy skutočnosť, že sa vzťahuje na riešenie aktuálneho stavu po roku 2022. Budovy postavené v predchádzajúcom období nepodliehajú tejto právnej úprave. Vyhláška určuje povinnosti vlastníkov a tým pádom s dobrým úmyslom však výrazne zasahuje do finančného manažmentu samosprávy.

Samospráva z titulu kompetencie má zodpovednosť za budovy a zariadenia, ktoré sú v portfóliu jej vlastníctva. V objektoch ktoré sú atrakciami v cestovnom ruchu, alebo Objektoch, ktoré poskytujú gastronomické, ubytovacie služby ďalšie doplnkové služby ide o výrazný nárast nákladov, ktoré súvisia aj s financovaním s povinnými úpravami objektov.

V prípade kultúrnych zariadení, ktorých zriaďovateľom je obec, alebo aj kultúrnych pamiatok, ktoré sú vo vlastníctve obce sú určité finančné zdroje alokované na viacerých ministerstvách. Ide však často o nepravidelné výzvy, ktoré pomôžu, ale neprinášajú systémový rozvoj daných objektov s cieľom inklúzie návštevníkov. Ministerstvo kultúry SR v roku 2021 pilotne otvorilo v rámci dotačného programu Kultúra znevýhodnených skupín nový podprogram Fyzická debarierizácia, v ktorom je podpora zameraná na odbúravanie fyzických bariér a na podporu prístupnosti kultúrnej infraštruktúry a lokalít kultúrneho dedičstva (napr. bezbariérové vstupy, bezbariérové plošiny a výťahy, bezbariérové hygienické zariadenia, vodiace hmatové línie, orientačné nápisy v Braillovom písme a pod.).

O poskytnutie dotácie mohli v roku 2021 požiadať aj obce a organizácie v ich zriaďovateľskej pôsobnosti. V roku 2022 pribudol samostatný podprogram Informačná debarierizácia, zameraný na odbúravanie informačných bariér (napr. digitalizácia alebo iné nové technológie, využitie QR kódov; popisky v Braillovom písme; interaktívne exponáty a popisky; hmatom prístupné exponáty – 3D exponáty, artefakty alebo kópie zbierkových predmetov, mapy, obrazy, 3D modely; audio komentáre pre osoby so zrakovým postihnutím a video komentáre pre osoby so sluchovým postihnutím; titulkovacie zariadenia, tlmočenie do slovenského posunkového jazyka; zavádzanie audio frekvenčného slučkového zosilňovacieho systému v koncertných a divadelných sálach a kinosálach, vyhradených miest s bezbariérovou dostupnosťou a pod.) Tento podprogram však v súčasnosti nepokračuje. Napriek tomu však napríklad mesto Bratislava predstavilo ambicióznu koncepciu udržateľného rozvoja kultúry Bratislava 2030, zahŕňajúcu aj zámery, týkajúce sa debarerizácie celého radu múzeí, divadiel, galérií a ďalších mestských kultúrnych inštitúcií.

Výrazný príspevok ku rekonštrukcii kultúrnych objektov a podpore inklúzie miestneho obyvateľstva prináša Bratislavská župa. Výzvy na získanie grantov umožňujú v rámci spolupráce verejného a súkromného sektora financovanie týchto projektov. V ostatnom období sa výsledky politiky financovania viditeľné na rekonštrukcii divadla Aréna, výstavbe a prevádzke Eko centra v Čunove, regenerácie, rekonštrukcie a opravy viacerých sakrálnych stavieb, pôvodných meštianskych kúrií, ktoré sa využívajú v komunitnom živote i počas podujatí pre účastníkov cestovného ruchu. Tieto príklady nie sú ojedinelé na Slovensku, ale vždy ide o veľmi triezve hľadanie finančných zdrojov v rozpočte samosprávy na tieto účely. Zdroj: https://www.zakonypreludi.sk/zz/2002-532#cast4

Rukoväť/Príručka debarierizácie kukltúrnej infraštruktúry

Dokument Ministerstva kultúry SR (2024) predstavuje metodickú pomoc pre žiadateľov v dotačnom procese z aspektu riešenia priestorov. V dokumente sú sprostredkované základné informácie o nárokoch rôznych užívateľov podľa zdravotného postihnutia s konkrétnymi popismi fyzickej debarierizácie stavieb a vybavenia konkrétnymi bezbariérovými prvkami. Tieto prvky sú špecifikované podľa vybraných typov kultúrnych atraktivít:

- Zhromažďovacie sály, divadlo, kino
- Výstavné priestory múzeá, galérie
- Vybrané druhy stavieb: kultúrny dom, sakrálna stavba, amfiteáter, open- air podujatia.

Všetky spoločenské, vzdelávacie a stravovacie priestory kultúrneho zariadenia majú byť bezbariérové, dimenzované pre možnosť pohybu a manévrovania návštevníkov na vozíku. Jednotlivé prvky a predmety majú byť ľahko a intuitívne používateľné. Pre návštevníkov s poruchami zraku má byť vytvorený orientačný systém pomocou informácií v rôznych formách zmyslového vnímania. Návštevníci s poruchami sluchu majú mať k dispozícii dostatok informácií v písanej podobe a pomocné načúvacie zariadenia na komunikáciu s personálom.

Zdroj: https://www.zakonypreludi.sk/zz.2002-532cast4

4.Systémová metodika hodnotenia bezbariérovosti s cieľmi prístupnosti

Systémová metodika postupov ohodnotenia atraktivít cestovného ruchu z aspektu bezbariérovosti vychádza z premisy, že atraktivity majú svoj ekonomický, environmentálny, spoločenský a technologický (digitálny) význam. V zmysle cieľa tohto dokumentu, celý obsah sa orientuje hlavne na spoločenský aspekt zdravotne znevýhodnenej klientely, súčasných podmienok ich možností na plnohodnotnom spoznávaní a využití atraktivít cestovného ruchu a rovnocennom postavení s ďalšími návštevníkmi bez rozdielu, či sa jedná o účastníka cestovného ruchu alebo osobu z miestnej komunity.

Analýzy predstavujú systematické postupy rozkladania celku na menšie časti s cieľom pochopiť ich podstatu, štruktúru a vzťahy. Pre potreby analýzy na tému bezbariérovosti atraktivít je vhodná aplikácia kvalitatívnej obsahovej analýzy. V prípade konkrétnej argumentácie je potrebné podporiť obsahovú analýzu aj kvantitatívnou analýzou, ktorá vychádza zo štatistických alebo iných číselných údajov.

Samotnému ohodnoteniu atraktivít cestovného ruchu v destinácii predchádza **analýza makroprostredia a mikroprostredia.**

V rámci **analýzy makroprostredia** ide o komplex základných všeobecných podmienok, ktoré sú platné a všeobecne využiteľné na celom území Slovenskej republiky. Analýza makroprostredia predstavuje medzinárodnú i slovenskú dimenziu. Súčasťou analýzy makroprostredia sú odporúčania vypracované na úrovni svetových organizácií (UN WTO = UN TO Svetová organizácia cestovného ruchu, WHO svetová zdravotnícka organizácia, ISO Medzinárodná organizácia pre štandardizáciu, relevantné legislatívne odporúčania (smernice) EU a právne normy (nariadenia) EU, ktoré sú aplikované v právnom systéme SR. Národná úroveň sa premieta v analýze špecifických vzťahov manažmentu atraktivít pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov z aspektu spolupráce stakeholderov (aktérov), ktorí pôsobia v destinácii cestovného ruchu v súlade s požiadavkami kvality.

Významné miesto v **analýze mikroprostredia** má postavenie samosprávy v destinácii cestovného ruchu, jej kompetencie a vzťahov so subjektami, ktoré priamo i nepriamo pôsobia v cestovnom ruchu. Súčasťou analýzy a významným doplnkom je aj súbor poznatkov o názoroch konkrétnych subjektov, ktoré pôsobia v danej destinácii, ovplyvňujú návštevnosť a prípadne produkujú doplnkové služby v bezprostrednej blízkosti atraktivity cestovného ruchu. Focus groups, štandardizované rozhovory sú metódy, ktoré vytvárajú ústretovú atmosféru pre relevantné odpovede zo strany dopytovaných respondentov. Dôležité informácie prinášajú organizátori skupinových návštev (občianske združenia, incomingové cestovné kancelárie, sprievodcovia cestovného sprievodcovia v danej atraktivite.

Obr. 25 **Algoritmus predprípravy hodnotenia bezbariérovosti**



Zdroj: vlastné spracovanie

VZdrojysokú hodnotu podkladových informácií prinášajú hodnotenia návštevníkov atraktivít cestovného ruchu na renomovaných platformách (napr. Tripadvisor), podpornú hodnotu môžu mať aj video-dokumenty (napr. YouTube). Tie však treba vnímať z určitou rezervou, hlavne videá influencerov, kde často prevláda komerčný záujem objednávky. Vyjadrenia a hodnotenia zdravotne znevýhodnených návštevníkov je potrebné vyhľadávať na špecializovaných portáloch so zameraním na konkrétne znevýhodnenie.

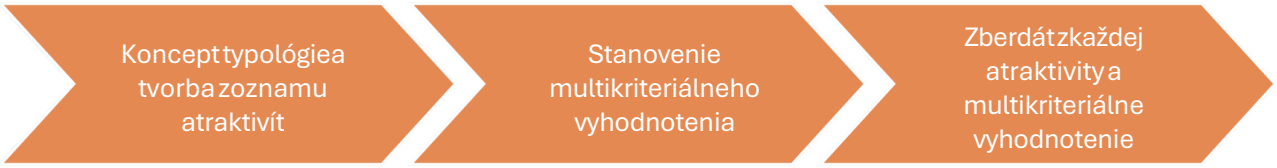
Neformálne diskusie na sociálnych sieťach môžu priniesť subjektívne vyjadrenia, hodnovernosť týchto informácií však nie je zaručená. V každej destinácii cestovného ruchu je iná štruktúra obyvateľstva i podnikateľského prostredia. Vždy je mimoriadne dôležitá spolupráca stakeholderov, aktérov v cestovnom ruchu. Nemusí ísť o atrakcie svetového významu, lokálne unikátne priestory a objekty sú zaujímavé aj pre slovenského návštevníka.

Myšlienka transformácie oblastných organizácii od marketingu k manažmentu je v počiatkoch vývoja, avšak ukazuje cestu, ako komunikovať a spolupracovať s ďalšími subjektami v destinácii. Ciele rozvoja prístupného cestovného ruchu si vyžadujú spoluprácu v širokospektrálnom rozmere. Štátna správa samospráva, podnikateľský sektor, občianske združenia a neziskové organizácie, akadémia vzdelávania a výskumu, média aj občania jednotlivci i rodiny prinášajú efekt v rámci svojich možností.

4.1. Algoritmus systémovej metodiky hodnotenia bezbariérovosti

Tvorba systémovej metodiky hodnotenia bezbariérovosti si vyžaduje nasledovné kroky: Obr.

Obr. 26 **Algoritmus systémovej metodiky hodnotenia bezbariérovosti**



Zdroj: vlastné spracovanie

Zostavenie zoznamu atraktivít podľa konkrétne určenej typológie si vyžaduje znalosť destinácie a nastavenie, ktoré vychádza z existujúcich/ alebo existujúcich a plánovaných typov atraktivít. Zoznam je vhodné zostavovať v súlade spožiadavkou, aby atraktivita spĺňala minimálne jednu z nasledovných charakteristík:

návštevnosť, výnimočnosť- unikátnosť, medzinárodný význam alebo lokálne špecifiká. Charakteristiky vylučujú limitovanie atraktivít. Ide o posúdenie širokej škály objektov z hľadiska bezbarierizácie. Z tohoto dôvodu je aj

v budúcnosti bude i vhodné pristupovať k výberu komplexného zmapovania atraktivít v zmysle zásady bez limitu „no limit" čo znamená : bez limitu vlastníctva alebo správy daného objektu, prípadne aj bez limitu mestských častí, resp. administratívnych častí v destinácii.

Výsledky vyhodnotenia budú k dispozícii všetkým zainteresovaným subjektom zo štátneho, municipálneho a súkromného sektoru, ktoré posúdia do akej miery sa budú venovať rozvoju bezbariérovosti.

4.2. Kritériá vyhodnotenia, analytický multikriteriálny prehľad

Databáza v multikriteriálnych Excel tabuľkách je základom pre vyhodnotenie a poskytuje možnosť práce s dátami podľa konkrétnych potrieb. Dáta sú odpoveďou na vyjadrenie prieskumníkov v zostave celého súboru kritérií. V súlade s vývojom (napr. digitalizácia) je možné dopĺňať ďalšie nové kritériá a dáta je možné verifikovať systémovo v časových intervaloch (napr. ročných intervaloch).

Dáta uvedené v multikriteriálnych tabuľkách sú podmienkou pre tvorbu vstupov do geografických systémov (GIS) a podkladom pre tvorbu resp. inováciu katalógových listov.

Multikriteriálne vyhodnotenie s doplnkovým komentárom predstavuje v súčasnosti súbor 24 kritérií (jednoduché KPI) a sleduje celý algoritmus návštevy atraktivity v troch etapách:

Pred návštevou → pred vstupom do objektu → počas návštevy (prehliadka, podujatie)

Tab. 1 **Kritéria vyhodnotenia bezbariérovosti v zmysle členenia podľa etáp návštevy atraktivity:**

Kritérium	0	Škála 1-3
Digitálne informácie prednávštevouatraktivity		
1. Web existencia		
2. Funkcie web pre zdravotne znevýhodnených návštevníkov (ZZ)		
3. Informácie o bezbariérových prvkoch na web		
4. Platforma web na mobil		
5. Prezentácia atraktivity v digitálnej platforme pre zdravotne znevýhodnených (ZZ)		
6.QR kód a jeho umiestnenie		
Parkovanie:		
7. Existencia parkoviska		
8. Vzdialenosť parkoviska ku atraktivite do 50m		
9. Platené parkovisko		
10. Vyhradené miesto pre ŤZP/ZZ		
11. Bezplatné parkovanie ŤZP/ZZ		
Vstup do objektu atraktivity:		
12. Viditeľný vstup do budovy		
13. Bezbariérový vstup do budovy		
14. Vstupné		
15. Zľava pre ŤZP/ZZ v %		
Návšteva atraktivity:		
16. Priestor atraktivity tvorí viac miestností		
17. Bezbariérový pohyb v priestore		
18. Usmernenie pohybu: piktogramy, smerovníky, haptické označenia		
19. WC v priestore atrakcie		
20. Bezbariérové WC označené piktogramom		
21. Šatňa na odevy		
22. Skrinky na odevy alebo veci / Bezbariérová skrinka podľa znevýhodnenia		
23. Občerstvenie		
24. Bezbariérové občerstvenie podľa znevýhodnenia		

Zdroj: vlastné spracovanie

Evidencia bezbariérových prvkov každej atraktivity podľa stanovených kritérií

Základom evidencie bezbariérových prvkov v každej atraktivite je multikriteriálne vyhodnotenie. Vyhodnotenie úrovne bezbariérovosti je vhodné spôsobom číselného kódovania pre ďalšie spracovanie tzv. „Likertovej škály“. Číselné kódy sú potrebné na to, aby informácie z rekognoskovania atraktivity boli vyjadrené v číselných hodnotách, ktoré je možné spracovať a vyjadriť v konkrétnej škále vyhodnotenia.

Absencia bezbariérových prvkov, resp. totálna bariérovosť je v tabuľke určená hodnotou 0. Úroveň bezbariérovosti je vyjadrená číselnými hodnotami. Napr. nízka úroveň 1, čiastočná úroveň 2, vysoká úroveň bezbariérovosti 3. Tieto číselné údaje vytvárajú základ pre stanovenie „Likertovej škály“.

Každé kritérium je vhodné doplniť textovým komentárom, špecifickým pre danú atraktivitu v dvoch rovinách. Komentár resp. poznámky je možné spracovať v zmysle rôznych individuálnych zadaní. Evidencia poznámok o konkrétnych bezbariérových prvkoch vytvára podklad pre spracovanie tzv. zhlukovej analýzy slov, ktorej výsledky možno jednoducho prezentovať aj formou wordcloudu.

Kategorizácia atraktivít z hľadiska bezbariérovosti na troch úrovniach

Bezbariérovosť jednotlivých atraktivít vyhodnotená v škále troch úrovní vyjadrujú nasledovné kategórie

- Vysoká bezbariérovosť – atraktivita spĺňa všetky požiadavky bezbariérovosti v danej atraktivite
- Čiastočná bezbariérovosť – atraktivita čiastočne spĺňa požiadavky, existujú určité obmedzenia
- Žiadna bezbariérovosť - totálna bariérovosť – atraktivita nespĺňa požiadavky bezbariérovosti v danej kategórii

Toto členenie kategórií možno využívať v celkovom vyhodnotení bezbariérovosti atraktivity, alebo v parciálnom vyhodnotení jednotlivých vybraných individuálnych kritérií, ktoré sú v multikriteriálnej tabuľke pojaté.

4.3. Kartografické spracovanie vyhodnotenia

Všetky mapy vyhodnotenia úrovne bezbariérovosti atraktivít v uvedených kategóriách je vhodné vizualizovať pomocou geografického informačného systému napr. QGIS (Quantum Geographic Information System), resp. ArcGIS s využitím vektorovej, rastrovej alebo špecializovanej podkladovej mapy. Podkladové mapy možno čerpať z rôznych databáz (napr. ZB GIS = Základná báza údajov pre GIS, Ortofotomozaika = Ortofoto, OSM = OpenStreetMap, DMR = Digitálny model reliéfu, Google Maps/Bing Maps, PAMIS = Mapy pamiatok a i.)

V súlade s potrebami je vhodné GIS kartografické mapy spracovať aj parciálne podľa jednotlivých vybraných kritérií.

Pasportizácia atraktivít predstavuje príležitosť jednotnej analytickej metodiky v kombinácii : štatistické metódy, multikriteriálne hodnotenia a GIS analýzy, použiteľné na úrovni celej Slovenskej republiky.

Dátové spracovanie podkladov pre potreby GIS analýzy

Súčasťou spracovania dát je vhodné štandardizované bodové hodnotenie atraktivít podľa jednotne definovaných kritérií, ktoré je možné agregovať do indexu bezbariérovosti. Váhy jednotlivých kritérií precizujú korektnosť vyhodnotenia zo strany respondentov alebo expertov.

Metodika spracovania dát na úrovni regiónov a syntetické spracovanie na úrovni Slovenskej republiky

Ide o metodiku so štatistickými metódami, ktoré sa zameriavajú predovšetkým na početnosti a podiely jednotlivých odpovedí ÁNO/NIE, na vzťahy medzi vybranými ukazovateľmi a typológiou atraktivít či územia.

Na zložitejšie vyhodnotenie je možné využiť aj metódy vhodné pre binárne dáta, napríklad zhlukovú alebo korešpondenčnú analýzu. Osvedčené sú aj priestorové analýzy s využitím GIS, ktoré by sa zamerali na priestorové rozmiestnenie atraktivít, ich koncentráciu, dostupnosť a identifikáciu územia s vyšším či nižším potenciálom. Výstupy môžu byť špecifikované v nastavených administratívnych úrovniach : atraktivita, obec, mesto, kraj a štát.

Pri jednotnom dátovom modeli a pravidelnej aktualizácii vznikne nielen lokálny, ale aj celoštátny nástroj na hodnotenie bezbariérovosti atraktivít cestovného ruchu a podporu rozhodovania o prioritách jeho ďalšieho rozvoja.

4.4. Katalógové listy, tvorba katalógu atraktivít z aspektu bezbariérovosti

Katalógové listy sú určené pre verejnosť.

Ide o informácie o vybraných atraktivitách s konkrétnymi údajmi o bezbariérovosti podľa zdravotného znevýhodnenia. Každá atraktivita má svoje miesto na samostatnom katalógovom liste. Ten obsahuje základné údaje o atraktivite:

Identifikácia atraktivity (názov, adresa) je doplnená údajom GPS, linkom na web stránku, možnosť využitia turistickej karty aj s cenovým podielom. Kategórie bezbariérovosti v troch škálach sú uvedené v prehľadnej tabuľke. Vizuálnu informáciu poskytujú 4 fotografie z danej atraktivity. Každá atraktivita je spracovaná na samostatnom katalógovom liste s možnosťou aktuálneho doplnenia, resp. zmeny v úrovni bezbariérovosti.

Obr. 27 **Príklad katalógového listu atraktivity**

Hlavička katalógového listu

Názov atraktivity:	XXXX
Adresa:	XXX
GPS:	XXXXXXX.XXXXXXX
WEB link:	https://.....
Tourist Card:	zľava X %

Bezbariérovosť, prístup pre osoby so znevýhodnením	Pohybu na vozíku, s chodítkom skočíkom v priestore atraktivity	Pohybu na vozíku, Vyhradené parkovisko pre ZŤP	Pohybu na vozíku, s chodítkom v priestore WC	Zraku v priestore atraktivity web	Zraku pre využitie atraktivity	Sluchu v priestore atraktivity
V plnom rozsahu						
Čiastočne						
Žiadna						

Legenda: áno

B
ČASŤ II

Pilotný projekt – Pasportizácia bezbariérovosti reprezentatívnej vzorky atraktivít cestovného ruchu v Bratislave

1. Case study - Výber reprezentatívnej vzorky atraktivít cestovného ruchu v rámci destinácie Bratislava

Pasportizácia je odborný proces, ktorého cieľom je získať podrobný prehľad o aktuálnom stave skúmaných objektov. Zber údajov sme realizovali osobne v priestoroch vybraných atraktivít v období január – apríl 2026. Aprílový termín vyplynul z neprístupnosti vybraných atraktivít, ktoré sú počas zimných mesiacov zatvorené (napr. Gerulata, Botanická záhrada). Osobný zber dát zvýšil korektnosť údajov a umožnil aj komunikáciu s pracovníkmi, lokálnymi sprievodcami alebo dozorom v navštívených priestoroch. Naši prieskumníci vstupovali do všetkých objektov s oficiálnym dekrétom BTB a osvedčila sa aj telefonicky vopred dohodnutý termín návštevy.

Cieľom pilotnej pasportizácie atraktivít v Bratislave je zmapovať a vytvoriť systém evidencie vybraných atraktivít cestovného ruchu z aspektu bezbariérovosti pre potreby návštevníkov mesta i miestnej komunity.

Zámerom tejto pasportizácie je podať jasnú identifikáciu skúmaných objektov atraktivít v súčasnosti v exteriéri aj v interiéri z aspektu bezbariérizácie. Dáta potrebné do evidencie pasportizácie sú kategorizované s cieľom maximálnej využiteľnosti v rozvoji udržateľného a regeneratívneho cestovného ruchu bez bariér pre osoby znevýhodnené pohybovo, zrakovo alebo sluchovo.

Zber dát pre pasportizáciu

Zber dát pre pasportizáciu prebiehal v súlade s návrhom metodiky, ktorá je uvedená v časti A.
Do prehľadu atraktivít neboli zaradené bratislavské obchodné centrá (shopping mall) nakoľko tieto sú budované v súlade s medzinárodnými štandardami a spĺňajú kritériá bezbariérovosti.
Významné objekty infraštruktúry a supraštruktúry pre poskytovanie základných služieb sú letisko, železničná stanica, autobusová stanica a hotely neboli predmetom skúmania aj keď v môžu byť vnímané ako atraktivita (budova Nivy, letisko M.R. Štefánika).
Doprava: Letisko spĺňa všetky medzinárodné štandardy bezbariérovosti automaticky, hlavná železničná stanica je dlhodobo v plánoch rekonštrukcie či totálnej prestavby s očakávaním, že sa možno v budúcnosti zmení. Autobusová stanica Nivy v súčasnosti pôsobí hlavne pre spoje v medzinárodnej a vo vnútroštátnej diaľkovej doprave. Aj v tejto budove sú zásadné prvky bezbariérovosti v súlade s medzinárodnými štandardmi. Otázkou sú nástupištia prímestskej autobusovej dopravy, ktoré sú situované pri cestách v meste.
Ubytovanie: Hotely na úrovni 4* resp. 5* sú viazané nielen všeobecnými právnymi normami, ale často musia spĺňať aj kritériá stanovené medzinárodnou hotelovou spoločnosťou alebo reťazcom značky.

Zoznam atraktivít cestovného ruchu v Bratislave pre pilotnú pasportizáciu

Zoznam atraktivít bol zostavený v súlade s požiadavkou, aby atraktivita spĺňala minimálne jednu z nasledovných charakteristík:

- návštevnosť
- výnimočnosť – unikátnosť,
- medzinárodný význam alebo
- lokálne špecifiká

Tieto charakteristiky vylúčili limitovanie atraktivít. Ide o posúdenie širokej škály objektov z hľadiska bezbariérizácie. Z tohoto dôvodu je aj v budúcnosti vhodné pristupovať k výberu komplexného zmapovania atraktivít v zmysle zásady bez limitu „no limit" a to:

- bez geografického, územného limitu v meste. Atraktivity sú lokalizované v rôznych mestských častiach v západnej, južnej i východnej časti Bratislavy (Devín, Devínska Nová Ves, Petržalka, Čunovo apod.). Tento prístup je v súlade aj s predikovanými budúcimi trendami, rozptýliť toky návštevníkov z centra do ďalších mestských častí.
- bez limitu vlastníctva alebo správy daného objektu. Výsledky vyhodnotenia budú k dispozícii všetkým zainteresovaným subjektom zo štátneho, municipálneho a súkromného sektoru, ktoré posúdia do akej miery sa budú venovať rozvoju bezbariérovosti. Atraktivity vo vlastníctve alebo správe štátu (napr. Komplex SNM, Slovenského národného múzea, SNG, Centrum moderného umenia Danubiana), Bratislavského samosprávneho kraja (napr. Ekocentrum Čunovo), hlavného mesta SR Bratislava (napr. Hrad Devín, galéria Bibiana, Primaciálny palác), v súkromnom vlastníctve napr. vyhliadka UFO, Galéria Nedbalka), alebo príspevkových organizácií (Univerzita Komenského - Botanická záhrada) a pod.

Typológiu atraktivít pre potreby pilotnej pasportizácie v hlavnom meste SR Bratislava a počet uvádzame v nasledovnom prehľade

Tab. 2 **Typológia a počet atraktivít cestovného ruchu Bratislave**

Typ atraktivity	Počet	Typ atraktivity	Počet
Múzeá a hrady	17	Zábavné centrá	4
Galérie	12	Ochutnávky	7
Pamiatníky a historické cintoríny	4	Vyhliadkové plochy	2
Kostoly a chrámy	4	Tematické parky	2
Divadlá	4	Bunkre	4
Koncertné sály	4	Ekocentrá	2
Kína	6	Tvorivé dielne	3
Štadióny	3	Výstavné a veľtržné areály	1
Športové haly	5	Nástupištia na lode pri Dunaji	2
Open air športové areály	1	Turistické informačné centrá	2
Spolu: 91 atraktivít			

Zdroj: vlastné spracovanie

Multikriteriálny analytický prehľad - výstupy

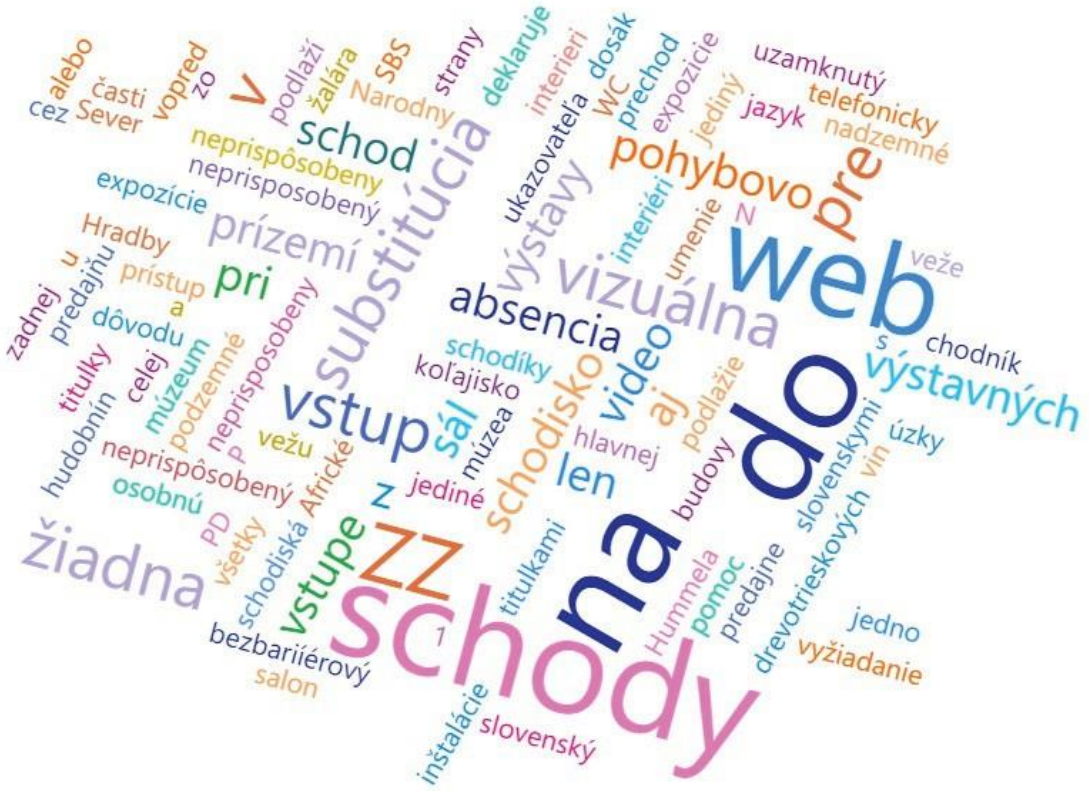
Pasportizáciu sme realizovali v čase január – apríl 2026. Aprílový termín vyplynul z prístupnosti vybraných atraktivít, ktoré sú počas zimných mesiacov zatvorené.

Analytický prehľad evidovaný v Excel tabuľkách je zostavený s akcentom na algoritmus postupu potenciálneho návštevníka pred cestou, pred vstupom do objektu atraktivity a počas prehliadky alebo podujatia v danom objekte v súlade so stanovenými kritériami uvedenými v časti A.

Pre každú atraktivitu je vypracovaná samostatná Excel tabuľka. Skúmané kritériá v počte 23 sú nastavené s cieľom evidencie bezbariérových prvkov v členení pre zrakovo, sluchovo a pohybovo znevýhodnené osoby. V tabuľke je aj priestor na poznámky v záujme konkretizácie bezbariérových prvkov a na druhej strane aj pre identifikáciu konkrétnych bariér.

Z nášho prieskumu vyplynuli poznámky s konkretizáciou bezbariérových prvkov v minimálnom počte. Poznámky inklinovali hlavne ku absencii bezbariérových prvkov v navštívenom objekte. Tieto sa často opakovali a uvádzame ich vo wordcloudovom vyjadrení pri analýze poznámok o bariérach v múzeách a galériách.

Obr. 28 **Wordcloud frekventovaných vyjadrení o bariérach v poznámkach z pasportizácie múzeí**



Zdroj: Vlastné spracovanie

Obr. 29 **Wordcloud frekventovaných vyjadrení o bariérach v poznámkach z pasportizácie galérií**



Zdroj: Vlastné spracovanie

Na základe prieskumu možno konštatovať, že problém bezbariérovosti spočíva v dvoch rovinách.

Prvú rovinu predstavuje splnenie technických a technologických parametrov bezbariérovosti a druhú rovinu myslenie ľudí, mentálna pripravenosť na zdravotne znevýhodneného návštevníka.

V zmysle vyhodnotenia jednotlivých kritérií možno konštatovať:

WEB: je štandardný komunikačný nástroj atraktivít. Konverzia web na mobilné aplikácie v prevažnej miere funguje. Web-y sú minimálne prispôsobené pre zrakovo znevýhodnených alebo návštevníkov, ktorí trpia dyslexiou. Seriózne sa otázkou technologickej inovácie webu-v v tomto zmysle zaoberá Nová Scéna.

QR kódy: začínajú byť štandardom v komunikácii s návštevníkom na mieste. Absentuje však link na špeciálne platformy pre zdravotne znevýhodnené osoby, do ktorých by bola daná atraktivita zapojená.

PARKOVANIE: je k dispozícii podľa lokálnych priestorových možností aj vo vzdialenosti do 50 metrov od vchodu. Vyhradené miesta pre ZŤP návštevníkov sú v súlade s právnou úpravou, sú vo viacerých atraktivitách platené. Problémom je však bezbariérový prístup ku parkovaniu, kedy sa už zabúda na vhodnú výšku pre osoby na vozíčku, alebo zvukové pokyny postupu platby pre zrakovo znevýhodnené osoby.

VSTUP DO BUDOVY atraktivity hlavne v starších budovách je riešený rampami alebo bočným, resp. zadným vchodom. Návštevník sa vo viacerých prípadoch musí vopred telefonicky ohlásiť, alebo ohlásiť svoj skutočný príchod telefonicky, či dokonca osobne v bariérovom vchode.

BEZBARIÉROVÝ POHYB V PRIESTORE je vo vybraných atraktivitách perfektne pripravený. Príkladom je Slovenská národná galéria, STARS auditorium, Danubiana i ďalšie. V vo viacerých historických budovách s vo výškovo členenými podlažiami operatívne využívajú prenosné špeciálne „lyžiny“ v čase príchodu pohybovo znevýhodnenej osoby (napr. Archeologické múzeum). Vo viacerých atraktivitách sú splnené požiadavky pohybovo znevýhodnených návštevníkov „povinnej z nutnosti“. V moderných kinách (napr. Cinemax) sú vyhradené miesta pre návštevníka na vozíku na prízemí pod plátnom, kde vizuálne efekty aj silný zvuk môže u diváka na tomto mieste vyvolať stres až psychické problémy. Vstup cez vchod zo strany najvyššieho radu je údajne z bezpečnostných dôvodov uzavretý a tak možnosť vyhradiť dve miesta v prípade pohybovo znevýhodneného návštevníka sú údajne nedostupné.

POHYBOVÁ NAVIGÁCIA pre zrakovo znevýhodnené osoby často absentuje, v niektorých prípadoch dokonca aj vo výťahoch. Vo viacerých atraktivitách si vyžaduje návšteva zdravotne znevýhodneného návštevníka sprievod ďalšej osoby. Pracovníci atraktivít to vnímajú ako samozrejmú povinnosť zo strany návštevníka (napr. SND organizuje špeciálne predstavenia pre zrakovo znevýhodnené deti v sále na poschodí, kde dostanú aj potrebné zariadenia na sledovanie predstavenia. V celom SND však nie je žiadna navigácia pohybu pre zrakovo znevýhodnených návštevníkov.

BEZBARIÉROVÉ WC sú štandardne označené piktogramom. V niektorých atraktivitách nie je žiadne WC, alebo nie je otvorené pre návštevníka. Smutným príkladom je TIC pri katedrále Sv. Martina, ktoré bolo aj finančne podporované s cieľom pridanej hodnoty WC pre návštevníkov TIC (aj katedrály).

ŠATNE na ODEVY sa nachádzajú vo všetkých divadlách a v galériách. **SKRINKY NA VECI** sú súčasťou servisu v galériách. Tie sú však postavené na odkladanie vecí, bez riešenia bezbariérovosti pre pohybovo alebo zrakovo znevýhodneného návštevníka.

Geografické vyjadrenia atraktivít na príklade múzeí a galérií

V dokumente pilotnej pasportizácie analýza zahŕňa 15 múzeí a hradov a 13 umeleckých galérií, spolu 28 atraktivít. Táto metóda umožňuje zodpovedať otázky ako:

- Aká je priemerná úroveň bezbariérovosti?
- Koľko atraktivít má plnú/čiastočnú/žiadnu bezbariérovosť?
- Ktoré atraktivity sú najproblematickejšie?
- Aké sú rozdiely medzi typmi atraktivít (múzeami a galériami)?

Na základe celkového priemeru vybraných typov (múzeá a galérie) boli atraktivity kategorizované do troch úrovní podľa rozsahu bezbariérovosti.

- Vysoká bezbariérovosť – atraktivita spĺňa všetky požiadavky bezbariérovosti v danej kategórii
- Čiastočná bezbariérovosť – atraktivita čiastočne spĺňa požiadavky, existujú určité obmedzenia
- Žiadna bezbariérovosť = totálna bariérovosť – atraktivita nespĺňa požiadavky bezbariérovosti

Bezbariérovosť jednotlivých atraktivít bola hodnotená v šiestich kritériách:

- pohyb v priestore (uvádzame v ďalšom texte)
- parkovisko ZŤP, (uvádzame v prílohe)
- bezbariérové WC,
- zrak v priestore,
- zrak webová prístupnosť,
- sluchová bezbariérovosť

Príklad vyhodnotenia kritéria pohyb v priestore atraktivity uvádzame v nasledovnom texte. Ďalšie vyhodnotené kritéria sú v plnom rozsahu uvedené v prílohe.

Hodnotenie bezbariérovosti pohybu v priestore atraktivity 15 atraktivít (13 múzeí + 2 hrady) a 13 galérií v Bratislave odhalilo značné rezervy v prístupnosti kultúrnych inštitúcií. Priemerné skóre 1.74 z 3 bodov naznačuje potrebu systémových zlepšení.

Tab. 3 **Bezbariérovosť v múzeách podľa šiestich vybraných kritérií**

Kategória	Bezbariérovosť = prístupnosť)		
	Plná	Čiastočná	Žiadna = totálna bariérovosť
Pohyb v priestore	0	13	2
Parkovisko ZŤP	4	5	6
Bezbariérové WC	7	2	6
Zrak v priestore	0	13	2
Zrak - webová prístupnosť	0	1	14
Sluch	0	11	4
Podiel z celkového počtu múzeí v %	12,2	50	30,8

Zdroj: vlastné spracovanie

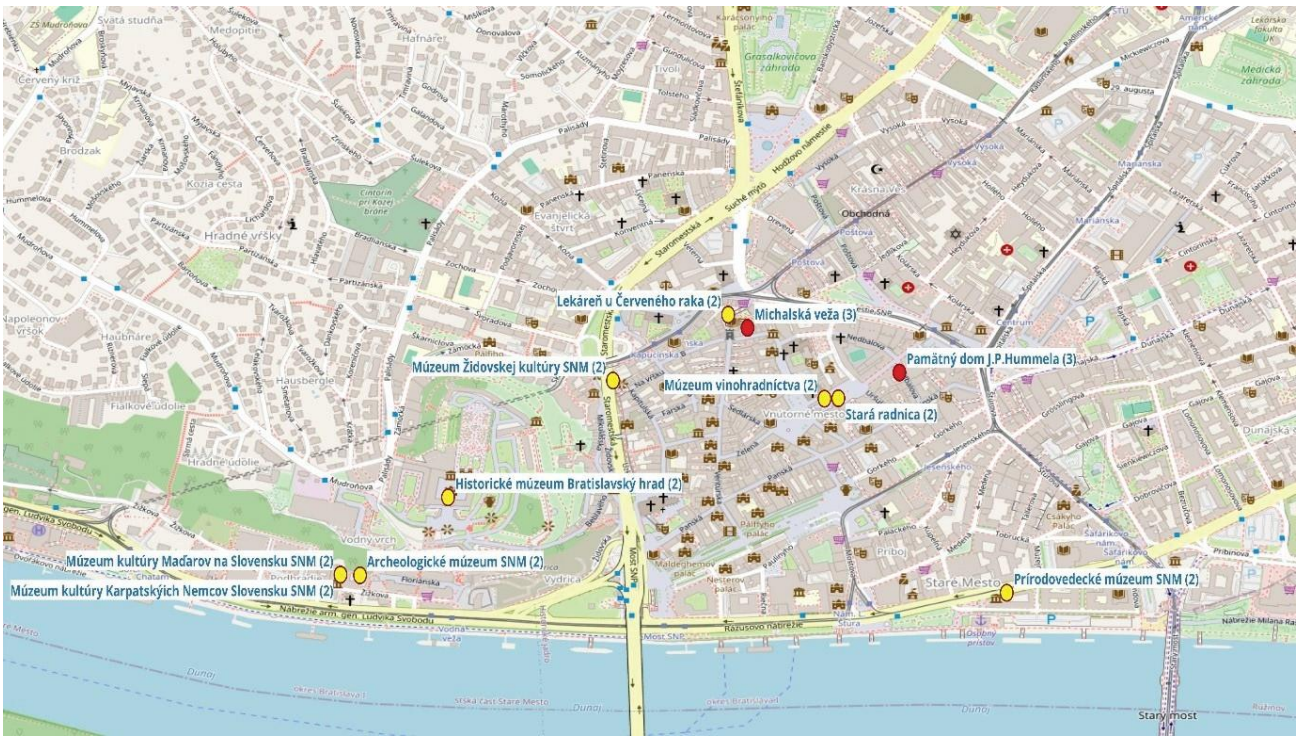
Priemerné skóre 1.74 z 3 bodov naznačuje potrebu systémových zlepšení. • Žiadne múzeum nedosahuje vysokú celkovú úroveň bezbariérovosti, • Najvyššie hodnotená kategória: Bezbariérové WC – 7 múzeí (46.7%) s plnou bezbariérovosťou • Najnižšie hodnotená kategória: Webová prístupnosť - 14 lokalít (93.3%) bez bezbariérovosti• Parkovanie ZŤP: Len 4 múzeá (26.7%) majú vyhradené parkovacie miesta

Tab. 4 **Kategorizácia bezbariérovosti atraktivít Múzeá a hrady podľa kritéria Pohyb v priestore N=15**

Kategória	Počet atraktivít	Podiel v %
🟢 PLNÁ BEZBARIÉROVOSŤ	0	0.0%
🟡 ČIASTOČNÁ BEZBARIÉROVOSŤ	13 Archeologické múzeum SNM Bratislavský hrad Devín Historické múzeum Lekáreň u Červeného raka Múzeum dopravy Múzeum kultúry Chorvátov na Slovensku SNM Múzeum kultúry Karpatských Nemcov na Slovensku SNM Múzeum kultúry Maďarov na Slovensku SNM Múzeum vinohradníctva Múzeum Židovskej kultúry Prírodovedecké múzeum Stará radnica	86.7%
🔴 ŽIADNA BEZBARIÉROVOSŤ/ totálna bariérovosť	3 Michalská veža Pamätný dom J. P. Hummela	13.3%
Priemerné hodnotenie	1.87 / 3.00	

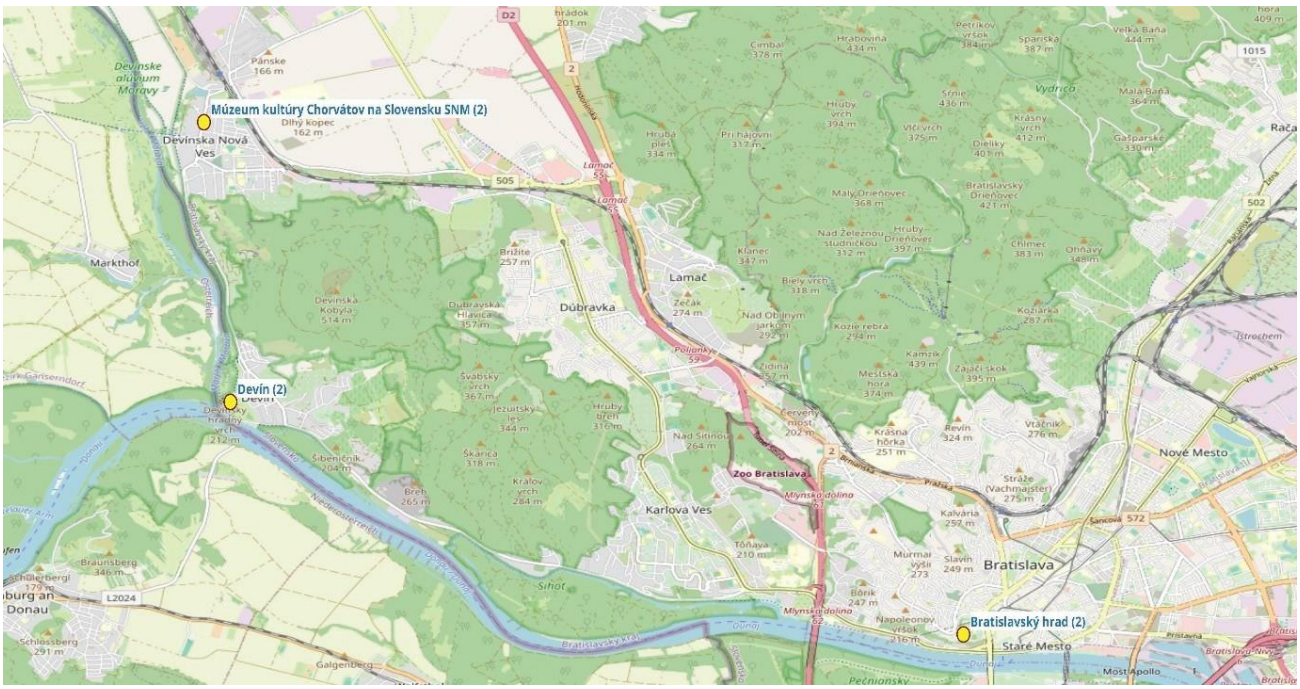
Zdroj: vlastné prepočty

Obr. 30 **Map:** Pohyb v priestore atraktivít Múzeá a hrady



Zdroj: vlastné spracovanie Zdroj: QGIS

Pokračovanie mapy 1 Detail s Bratislavským hradom a hradom Devín



Zdroj: vlastné spracovanie Zdroj: QGIS,

Tab.,**5 Bezbariérovosť v galériách podľa šiestich vybraných kritérií N=13**

Kritérium	**Plná bezbariérovosť**	**Čiastočná bezbariérovosť**	**Žiadna bezbariérovosť/totálna bariérovosť**
Pohyb v priestore	5	4	4
Parkovisko ZŤP	2	0	11
Bezbariérové WC	8	0	5
Zrak v priestore	0	5	8
Zrak - webová prístupnosť	0	0	13
Sluch	1	6	6
Podiel z celkového počtu galérií v%	20,5	19,2	60,3

Zdroj: vlastné spracovanie

Priemerné skóre 2.40 z 3 bodov naznačuje potrebu systémových zlepšení, najmä v oblasti webovej prístupnosti a parkovania.

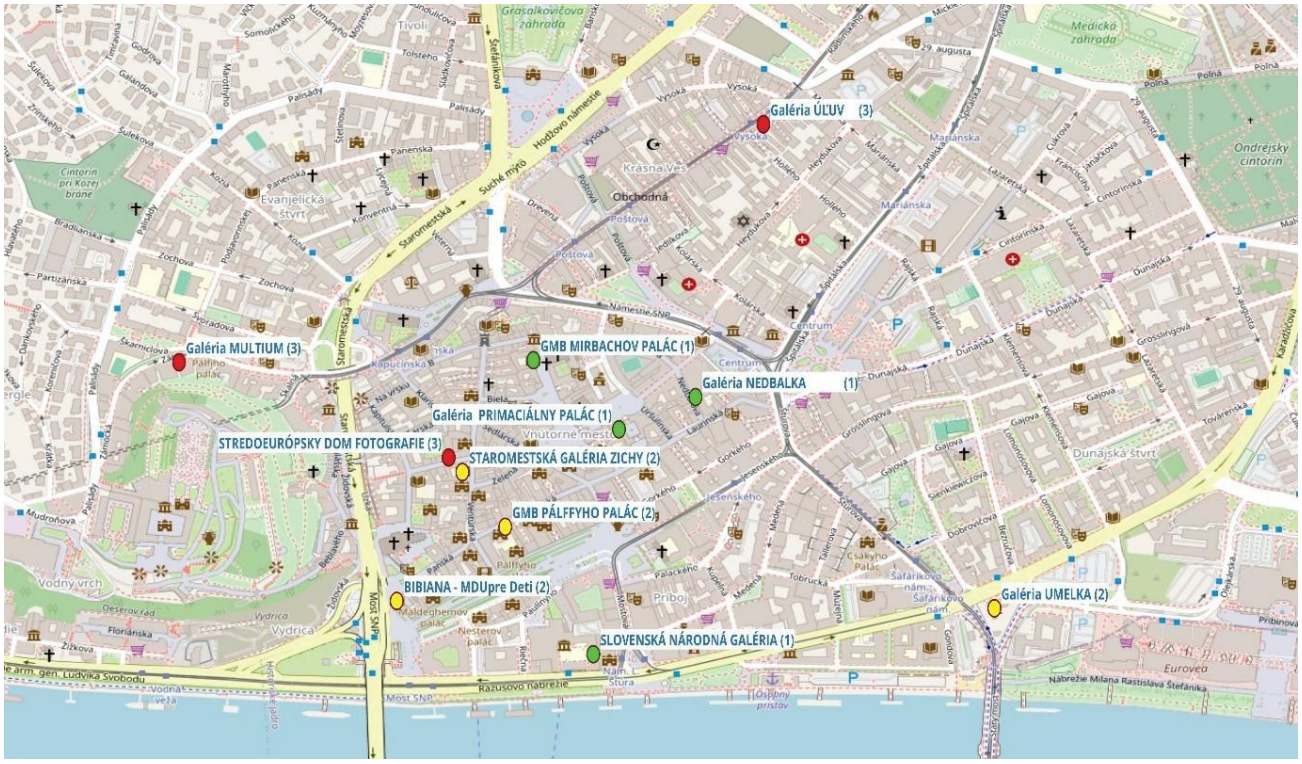
- Len 1 galéria (7.7%) dosahuje najvyššiu celkovú úroveň bezbariérovosti.
- Najvyššie hodnotená kategória: Bezbariérové WC – 8 galérií (61.5%) s plnou bezbariérovosťou.
- Najnižšie vyhodnotená kategória: Zrak – webová prístupnosť – 13 galérií (100.0%) totálna bariérovosť.
- Parkovanie ZŤP: Len 2 galérie (15.4%) majú vyhradené parkovacie miesta.

Tab. 6 **Kategorizácia bezbariérovosti atraktivít galérie podľa kritéria Pohyb v priestore**

Kategória	Počet atraktivít	Podiel v %
🟢 PLNÁ BEZBARIÉROVOSŤ	5 DANUBIANA Meulensteen Art Muse, GMB Mirbachov palác, Galéria PRIMACIÁLNY PALÁC, Galéria NEDBALKA, Slovenská národná galéria	38.5%
🟡 ČIASTOČNÁ BEZBARIÉROVOSŤ	4 Bibiana – MDU pre deti, GMB Pálffyho palác Galéria UMELKA Staromestská galéria ZICHY,	30.8%
🔴 ŽIADNA BEZBARIÉROVOSŤ/ totálna bariérovosť	4 Galéria MULTIUM Galéria ÚĽUV Pistoriho palác Stredoeurópsky dom fotografie	30.8%
Priemerné hodnotenie	1.92 / 3.00	

Zdroj: vlastné prepočty

Obr 31 **Mapa: Pohyb v priestore atraktivít Galérie**



Pokračovanie mapy 2: Detail s Danubianou



Zdroj: vlastné spracovanie: Zdroj: QGIS,

Z uvedených dát možno konštatovať, že múzeá a galérie nie sú v plnom rozsahu plnohodnotne pripravené na zdravotne postihnutého návštevníka. Aj na vzorke múzeí, hradov a galérií podľa vybraných kritérií je úroveň bezbariérovosti rôzna. Z výskumnej sondy pasportizácie možno uviesť príklady :

Tab. 7 **Najlepšie hodnotené „TOP“ bezbariérové atraktivity**

Poradie	Atraktivita	Skóre	Typ atraktivity
1.	DANUBIANA MEULENSTEEN ART MUSE	1,5	Galéria
2.	Slovenská národná galéria	1.67	Galérie
3 .	Múzeumkultúry Chorvátov na Slovensku SNM 1,	83	Múzeum

Zdroj: vlastné spracovanie

Prvé dve miesta obsadzujú galérie, čo potvrdzuje, že hoci galérie majú v priemere nižšiu úroveň bezbariérovosti, najlepšie galérie dosahujú vynikajúce výsledky.
Tri atraktivity dosahujú maximálne negatívne skóre 3.00, čo znamená žiadnu bezbariérovosť, resp. totálnu bariérovosť vo všetkých hodnotených kategóriách. Táto situácia naznačuje v urgentné priority pre zlepšenie

Tab. 8 **Totálne bariérové atraktivity cestovného ruchu**

Poradie	Atraktivita	Skóre	Typ atraktivity
1.	Pamätný dom J.P.Hummela	3.00	Múzeum
2.	Galéria ÚĽUV	3.00	Galéria
3.	PISTORIHO PALÁC	3.00	Galéria

Vlastné spracovanie

Tri atraktivity dosahujú maximálne negatívne skóre 3.00, čo znamená žiadnu bezbariérovosť resp. totálnu bariérovosť vo všetkých hodnotených kategóriách. Táto situácia si vyžaduje urgentné priority s cieľom dosiahnuť zlepšenie.

Katalógové listy, tvorba katalógu atraktivít z aspektu bezbariérovosti

Katalógové listy sú určené pre verejnosť. Ide o informácie o vybraných atraktivitách s konkrétnymi údajmi o bezbariérovosti. Identifikácia atraktivity (názov, adresa) je doplnená údajom GPS, web stránky a možnosťou využitia Bratislava card aj s cenovým podielom.

Pasportizácia atraktivít sa premietla do katalógových listov, v ktorých je evidencia týchto typov atraktivít

Tab.9 **Typy atraktivít v katalógových listoch**

Typ atraktivity	Typ atraktivity
Múzeá a hrady	Zábavné centrá
Galérie	Ochutnávky
Pamätníky a historické cintoríny	Vyhliadkové plochy
Kostoly a chrámy	Tematické parky
Divadlá	Bunkre
Koncertné sály	Eko-centrá
Kiná	Tvorivé dielne
Štadióny	Výstavné a veľtržné areály
Športové haly	Nástupištia na lode pri Dunaji
Open air športové areály	Turistické informačné centrá

Zdroj: Evidencia pasportizácie

Kategórie bezbariérovosti sú v katalógových listoch uvedené v prehľadnej tabuľke v záhlaví katalógového listu v troch škálach.

Vizuálnu informáciu poskytujú 4 fotografie z danej atraktivity. Každá atraktivita je spracovaná na samostatnom katalógovom liste s možnosťou aktuálneho doplnenia, resp. zmeny v úrovni bezbariérovosti. Príklad konkrétneho katalógového listu je v nasledujúcej tabuľke.

Tab. 10 **Ukážka katalógového listu konkrétnej atraktivity:Typy atraktivít v katalógových listoch**

Názovatraktivity: MÚZEUM DOPRAVY
STM Adresa: Šancová 1/B, 81104 BA
GPS: 48.15648044410653, 17.1059884112601
WEB link: https://stm-ke.sk/sk/pobocky/muzeum-dopravy-v-bratislave/expozicie
Bratislava Card: 100%

Bezbariérovosť, prístup pre osoby so znevýhodnením	Pohybuna vozíku,s chodítkom s kočíkom v priestore atraktivity	Pohybu na vozíku, Vyhradené parkovisko pre ZŤP	Pohybu na vozíku,s chodítkom vpriestore WC	Zraku v priestore atraktivity web	Zrakupre využitie atraktivity	Sluchu v priestore atraktivity
V plnom rozsahu						
Čiastočne	✓	✓		✓		✓
Žiadna			✓		✓	

Legenda: áno ✓






2. Case study – Návrhy a odporúčania

Odporúčania sú výstupom z oboch častí tejto publikácie. Odporúčania pre manažment bezbariérovosti smerujú ku stakeholderom na úrovni prevádzky a vrcholového manažmentu atraktivity cestovného ruchu, na úrovni manažmentu DMO (oblastných a krajských organizácií CR) a úrovni samosprávy aj štátnej správy. Svoju úlohu zohráva aj aktivizácia združení a neziskových organizácií, ktoré majú svoje poslanie i v inklúzii zdravotne znevýhodnených ľudí.

V rámci manažmentu prístupnosti atraktivít cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnené osoby je potrebná spolupráca všetkých stakeholderov, ktorí v rámci svojej kompetencie sú povinní venovať pozornosť aj problému inklúzie uvedeného segmentu návštevníkov zo strany turistov i domáceho obyvateľstva.

Bezbariérovosť atraktivít cestovného ruchu má význam zo spoločenského aj ekonomického aspektu. Tento fenomén je potrebné vnímať v cestovnom ruchu z interdisciplinárneho hľadiska. To je prístup, ktorý vyjadruje dostupnosť kultúry, vzdelávania, tradícií a zmysluplného využitia voľného času pre dospelých aj mládež.

NÁVRHY - návrh 1:

Manažment:

- Systémový prierezový manažment rozvoja a zabezpečenia bezbariérových atraktivít v CR na úrovni štátnej správy, samosprávy, na úrovni regiónov (krajov), miest i obcí, súkromného sektora, príspevkových organizácií aj neziskového sektora všetkých priamych poskytovateľov služieb v atraktivitách cestovného ruchu a ďalších relevantných subjektov. (Z: všetci aktéri)

- Nastaviť priority zavádzania bezbariérovosti podľa spoločenského, ekonomického a environmentálneho významu atraktivít bezbariérovosti (Z: OOCR, KOCR, samospráva obce, mestá, MCRaŠ SR, asociácie a združenia zdravotne postihnutých osôb)

- Vytvoriť evidenciu v jednotlivých atraktivitách formou „Katalógového listu“. Katalóg - súbor katalógových listov bezbariérových atraktivít, overovať pravidelne minimálne v ročných intervaloch a aktualizovať priebežne v súlade s realizáciou nového bezbariérového prvku alebo s novým aktuálnym stavom. (Z: katalógový list - prevádzkovateľ atraktivity, regionálny zoznam - OOCR, samospráva, celoštátny zoznam - Asociácia DMO v spolupráci so Slovakia Travel.)

NÁVRHY - návrh 2:

Financovanie:

- Na úrovni štátnej správy vytvárať podmienky pre tvorbu fondov na systémové schémy financovania z vybraných zdrojov EÚ a schémy zo zdrojov štátneho rozpočtu (Z: relevantné ministerstvá vlády SR). (Z: príslušné ministerstvá, prípadne samospráva)

- Zabezpečiť viaczdrojové financovanie bezbariérového prístupu pre zdravotne znevýhodnené osoby bez rozdielu, či ide o turistov alebo domáce obyvateľstvo (Z: hlavné Ministerstvo CR a Š SR, Ministerstvo zdravotníctva SR, Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, samospráva)

- Networking a partnerstvo financovania bezbariérových úprav v reálnom priestore s cieľom cestovného ruchu pre všetkých.

- Potreba zavádzať a modernizovať funkčné audiovizuálne a digitálne technológie v objektoch atraktivít, vhodné pre všetky základné typy fyzického zdravotného postihnutia návštevníka.

NÁVRHY - návrh 3:

Digitalizácia:

- Prepájať atraktivity s existujúcimi medzinárodnými digitálnymi platformami špeciálnych aplikácií pre návštevníkov (pohybovo, zrakovo, sluchovo) zdravotne znevýhodnených návštevníkov zo strany celého spektra vlastníkov a prevádzkovateľov atraktivít cestovného ruchu. (Z: prevádzkovatelia atraktivít, vlastníci atraktivít)

- Katalóg bezbariérových atraktivít a jeho dopĺňanie v súlade s aktuálnym stavom (Z: OOCR, SLOVAKIA Travel)

- Labeling (MCR a Š SR)

- Tvorba a prezentácia itinerárov so začlenením bezbariérových atraktivít (Z: incomingové CK v spolupráci s OOCR, asociácie a združenia, ktoré organizujú klientov v rámci neziskových činností)

- Komunikačný mix špecializovaného produktu CR s ponukou bezbariérových atraktivít (Z: digitálne platformy, asociácie v CR, Slovakia Travel, OOCR, KOCR, producenti v CR)

NÁVRHY - návrh 4:

Diseminácia informácií a medializácia

- Prezentovať informácie o dostupnosti atraktivít prostredníctvom digitálnych platforiem informačných zdrojov, web prepojené na vybrané sociálne siete s cieľom osloviť potenciálne segmenty návštevníkov doma i v zahraničí. Inštitúcie na celoštátnej úrovni (Z: Slovakia Travel, Ministerstvo CR a Športu SR), na úrovni krajov a vybraných lokalít podľa administratívneho členenia a turistického členenia (KOCR a OOCR).

- Pravidelne medializovať nové prvky bezbariérovosti v spolupráci s vybranými médiami, ktoré oslovia tento segment potenciálnych hostí. Využívať možnosti spolupráce so sprievodcami cestovného ruchu a influencermi s cieľom ústneho i digitálneho prenosu informácií k potenciálnym i reálnym návštevníkom.

Pre rozvoj prístupného manažmentu atraktivít s cieľom zvyšovať úroveň bezbariérovosti sú nevyhnutné dáta. Tieto sú mimoriadne významné pre rozhodovacie procesy všetkých zainteresovaných aktérov (stakeholderov), ktorí majú kompetencie priamo i nepriamo zasahovať do problematiky bezbariérovosti atraktivít CR. Systematická práca s dátami vytvára podklady pre rozhodovacie procesy.

ODPORÚČANIA - odporúčanie 1:

Pasportizácia: spracovať prehľad úrovne bezbariérovosti atraktivít cestovného ruchu vo všetkých regiónoch a lokalitách s cieľom vytvoriť databázu z celého územia Slovenska, ktorú bude možné dopĺňať a inovovať.

ODPORÚČANIA - odporúčanie 2:

Databázy: prezentovať spracované databázy z každého regiónu v digitálnej forme vybraných geografických informačných systémov (GIS) s vrstvením základných typov atraktivít a s preklikom na webové stránky a QR kód v členení podľa typu atraktivity, alebo iného kritéria.

Z aspektu manažmentu atraktivít cestovného ruchu, problém bezbariérovosti spočíva v dvoch základných rovinách:

Prvú rovinu predstavuje splnenie technických a technologických parametrov bezbariérovosti a druhú (doteraz zaznávanú) rovinu znamená myslenie ľudí, mentálna pripravenosť manažmentu a zamestnancov atraktivít cestovného ruchu na zdravotne znevýhodneného návštevníka.

Splnenie technických a technologických parametrov bezbariérovosti má svoje zázemie v právnych normách a v projekcii vybavenia jednotlivých atraktivít aj pre potreby zdravotne znevýhodneného návštevníka. Financovanie a projektovanie bezbariérových prvkov si vyžaduje spoluprácu viacerých subjektov celého spektra stakeholderov.

Nemožno očakávať, že prevádzkovateľ dokáže v plnom rozsahu vyriešiť prístupnosť, debarierizáciu atraktivity. Bezbariérovosť musí byť súčasťou politiky najvyšších orgánov manažmentu cestovného ruchu, manažmentu kultúry, samosprávy, destinačných manažérskych a marketingových organizácií (OOCR, KOCR) až po konkrétny objekt atraktivity. V tomto modelovom systéme je možné dosiahnuť ciele tzv. dizajnového produktu pre menovaný segment návštevníkov.

Z uvedených dát vyplýva, že každá destinácia cestovného ruchu na Slovensku musí považovať tému prístupnosti, bezbariérovosti za užitočnú, nielen povinnú. Inklúzia zdravotne znevýhodnených osôb nie je teoretická fráza. Znamená obsah, ktorý upozorňuje na závažný spoločenský problém a v ekonomickom ponímaní si vyžaduje viaczdrojové financovanie Ide o financovanie bezbariérového dizajnového produktu cestovného ruchu pre účastníkov cestovného ruchu i miestne obyvateľstvo. Atraktivity cestovného ruchu sú pre všetkých a majú byť dostupné bez bariér pre účastníkov cestovného ruchu i miestne obyvateľstvo.

Financovanie bezbariérovosti je spoločenským a ekonomickým benefitom pre účastníkov cestovného ruchu i miestne obyvateľstvo. Ucelený systém bezbariérových atraktivít znamená možnosť tvorby špeciálnych itinerárov pre zdravotne znevýhodnenú klientelu individuálnych návštevníkov i menšie organizované skupiny.

Významné postavenie v manažmente prístupnosti predstavuje človek, ľudské zdroje. Skúsenosti zo zahraničia ukazujú, že turisticky vyspelé krajiny vytvárajú novú pridanú hodnotu pre špecifické segmenty pohybovo, zrakovo i sluchovo znevýhodnených ľudí

Tu nastáva povinnosť permanentne školiť manažment i zamestnancov v prevádzke, neformálne ich vzdelávať. Umožniť, aby pracovníci mali možnosť spoznávať už existujúce bezbariérové atraktivity a ich pôsobenie na trhu cestovného ruchu pre zdravotne znevýhodnené osoby.

Návrh doložky udržateľnosti a využiteľnosti projektu

Výstupy z pilotnej pasportizácie aj analýzy možno zovšeobecniť základné princípy rozvoja prístupového manažmentu s cieľom debrierizácie a tvorby univerzálneho dizajnu prístupného produktu atraktivít v cestovnom ruchu SR pre:

Ministerstvo cestovného ruchu a športu SR

- Ministerstvo kultúry SR
- Ministerstvo zdravotníctva SR

- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
- Ministerstvo financií SR,
- Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
- Ministerstvo vnútra SR
- Ministerstvo životného prostredia SR
- Ministerstvo hospodárstva SR
- Ministerstvo dopravy SR
- Ministerstvo školstva, výskumu, vývoja a mládeže SR
- Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR
- Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR
- Krajské, mestské a miestne samosprávy
- ZMOS a Únia miest Slovenska
- Asociácia organizácií cestovného ruchu SR
- Jednotlivé KOCR a OOCR a TIC
- Cestovné kancelárie a SACKA
- Asociácie a neziskové združenia špecializované na segment zdravotne postihnutých osôb
- Asociácie sprievodcov v cestovnom ruchu

DOVETOK

Téma inklúzie ľudí v cestovnom ruchu nie je nová. Nie je v popredí šoubiznisu ani bulváru. Ale určite je mimoriadne dôležitá. Len možno nie je tak zaujímavá a pokiaľ sa netýka väčšiny ľudí, možno jej ani nepripisujú význam. Autori tejto publikácie počas procesu tvorby začali vnímať prostredie a situácie novým pohľadom. Oficiálne dokumenty a teoretické články majú svoj význam, sú formálnym predpokladom, pre rozhodovanie a hľadanie nových riešení aj v téme bezbariérovosti a prístupnosti v cestovnom ruchu. Ďalší krok je uvedenie týchto múdrych názorov do života.

Možnosti a hlavne bariéry v prístupnosti si každý začne uvedomovať až vtedy keď ho priamo zasiahnu do vlastného života. Koľko serióznych pravdivých informácií o ústretovosti ku znevýhodneným osobám nájdeme v našom virtuálnom svete? Koľko atraktivít je pripravených prijať a vytvoriť podmienky pre týchto „menšinových návštevníkov? Napokon to je zrejmé aj z informácií, ktoré hľadáme na web stránkach oficiálnych inštitúcií v cestovnom ruchu na Slovensku a objektov, ktoré sú zaujímavé, ale často pre segment zdravotne znevýhodnených osôb neprístupné. Vtedy necítia bolesť v nohe, alebo v zraku. Bolesť cítia vo svojej duši.

Pokiaľ Vás táto publikácia osloví, začnete svoje myšlienky rozvíjať a uvažovať, čo sa dá v rámci Vašej pôsobnosti v cestovnom ruchu urobiť aj z hľadiska prístupnosti, tak môžeme povedať, že sme splnili náš cieľ.

Digitalizácia je rýchla a poskytuje perfektne prepracované platformy pre návštevníkov so zdravotným znevýhodnením. Je otázka koľko našich atraktivít prezentuje svoju ponuku a informácie na týchto platformách, alebo na weboch združení, asociácií a spolkov, ktorí s problémami zdravotného znevýhodnenia denne žijú. Je otázka do akej miery je manažment príslušnej inštitúcie ochotný hľadať finančné zdroje na bezbariérové prvky, ktoré možno nebudú využité každý deň. Ich nákup určite zasiahne do ekonomického rozpočtu. Čo treba urobiť, aby návštevník nemal pocit diskriminácie v prípade neochoty, alebo naopak nadmernej okázalej ochoty? Niekto vie na základe skúseností, niekto intuitívne koná. Určite je lepšie venovať sa aj tréningom pracovníkov, ktorí sú v kontakte s návštevníkmi.

V tejto odbornej publikácii sme nezverejňovali všetky názory a poznatky, ktoré sme získali počas terénneho prieskumu a v procese zostavovania katalógových listov jednotlivých atraktivít. V rozhovoroch sme pocítili, že väčšina „cestovno-ruchárov“ si uvedomuje, čo je zákonom predpísané a čo by sa dalo urobiť pre návštevníka ešte viac.

Pri písaní jednotlivých častí sme netradične uvádzali zdroje priamo v texte. Chceli sme, aby ste v prípade záujmu bez problému a hneď si otvorili link, ktorý Vám povie ešte viac, ako my uvádzame. V názvosloví je viacero termínov, ktoré sa v praxi využívajú. Anglický termín handicapped sa rýchlo udomácnil aj u nás. Právne normy pracujú s oficiálnym termínom zdravotne postihnutý, v súčasnosti sa využíva vo veľkej miere aj termín zdravotne znevýhodnený. Čas ukáže, čo bude najvhodnejšie a múdri ľudia odôvodnia špecifické nuansy, ktoré sú v ponímaní napr. zdravotne znevýhodnenej osoby a osoby, so špeciálnymi požiadavkami.

Z hľadiska terminológie v normách z právnej i ekonomickej oblasti je určite aj tento moment dôležitý. My sme ho neriešili, sústredili sme sa na prípravu postupov, ako možno začať presadzovať permanentnú profesionálnu starostlivosť o tento segment návštevníkov v našich kultúrnych, spoločenských alebo športových priestoroch, v tvorivých dielňach či v prírode.

Príloha č. 1 **Stratégia Organizácie spojených národov o inklúzii zdravotného postihnutia**

Osoby so zdravotným postihnutím	Medzi osoby so zdravotným postihnutím patria osoby s dlhodobým fyzickým, duševným, intelektuálnym alebo zmyslovým postihnutím, ktoré v interakcii s rôznymi prekážkami môže brániť ich plnému a efektívnemu zapojeniu sa do spoločnosti na rovnakom základe s ostatnými. (Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, článok 1).
Začlenenie so zdravotným postihnutím	Zmysluplná účasť osôb so zdravotným postihnutím v celej ich rozmanitosti, podpora ich práv a zohľadnenie perspektív súvisiacich so zdravotným postihnutím v súlade s Dohovorom o právach osôb so zdravotným postihnutím
Začleňovanie inklúzie zdravotného postihnutia	Dôsledný a systematický prístup k inklúzii osôb so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach fungovania a programovania
Dvojkoľajný prístup	Integrácia opatrení zohľadňujúcich zdravotné postihnutie do návrhu, implementácie, monitorovania a hodnotenia všetkých politík a programov a poskytovanie iniciatív zameraných na zdravotné postihnutie na podporu posilnenia postavenia osôb so zdravotným postihnutím. Rovnováha medzi stratégiami začleňovania a cielenou podporou by mala byť prispôsobená potrebám konkrétnych komunít, ale celkovým cieľom by malo byť vždy integrácia a začlenenie osôb so zdravotným postihnutím do všetkých aspektov spoločnosti a rozvoja (E/CN.5/2012/6, ods. 12)
Súlad s Dohovorom o právach osôb so zdravotným postihnutím	Politiky a postupy, ktoré sa riadia všeobecnými zásadami a povinnosťami uvedenými v Dohovore, ako aj normami Výboru pre práva osôb so zdravotným postihnutím pri ich interpretácii Dohovoru
Prístupnosť	Zabezpečenie prístupu osôb so zdravotným postihnutím na rovnakom základe ako u ostatných k fyzickému prostrediu, doprave, informáciám a komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií a systémov a k iným zariadeniam a službám otvoreným alebo poskytovaným verejnosti, a to v mestských aj vidieckych oblastiach (Dohovor, článok 9)
Univerzálny dizajn	Dizajn produktov, prostredí, programov a služieb tak, aby boli v čo najväčšej miere použiteľné všetkými ľuďmi bez potreby adaptácie alebo špecializovaného dizajnu. „Univerzálny dizajn“ nevylučuje asistenčné zariadenia pre konkrétne skupiny osôb so zdravotným postihnutím, ak je to potrebné (Dohovor, článok 2).
Diskriminácia na základe zdravotného postihnutia	Akékoľvek rozlišovanie, vylúčenie alebo obmedzenie na základe zdravotného postihnutia, ktorého cieľom alebo účinkom je narušenie alebo zrušenie uznania, užívania alebo uplatňovania všetkých ľudských práv a základných slobôd v politickej, hospodárskej, sociálnej, kultúrnej, občianskej alebo akejkoľvek inej oblasti na rovnakom základe s ostatnými. Zahŕňa všetky formy diskriminácie vrátane odopretia primeraného prispôsobenia (Dohovor, článok 2)
Primerané zavedenie	Nevyhnutné a vhodné modifikácie a úpravy, ktoré nepredstavujú neprimeranú záťaž, ak je to v konkrétnom prípade potrebné, aby sa osobám so zdravotným postihnutím zabezpečilo požívanie alebo uplatňovanie všetkých ľudských práv a základných slobôd na rovnakom základe s ostatnými (Dohovor, článok 2)
Organizácie osôb so zdravotným postihnutím	Organizácie, ktoré tvoria väčšinu osôb so zdravotným postihnutím – aspoň polovicu ich členov – a ktoré riadia, vedú a usmerňujú osoby so zdravotným postihnutím (CRPD/C/11/2, príloha II, ods. 3). Takéto organizácie by mali byť zakotvené v zásadách a právach uznaných v Dohovore, mali by sa k nim zaviazať a mali by ich plne rešpektovať (CRPD/C/GC/7, ods. 11).

Príloha č. 2 **Zoznam obrázkov**

Obr. č	Názov obrázku	strana
1	Viacnásobná úroveň bariér pre zdravotne postihnuté osoby počas cestovania	12
2	Požiadavky pre zdravotne postihnutú (znevýhodnenú) klientelu v súčasnosti	14
3	Czech Tourism	19
4, 5	Špeciálna preprava na Malte	20
6, 7	Národné parky v Kostarike	20
8	Prales v Kostarike	21
9	Vienna Museum Model Dunajský ostrov	22
10, 11,	Vienna Museum Exponáty pre nevidomých	23
12	Tokio	23
13, 14	Ocenenie prístupnosti 2026	24
15, 16,	Haptické 3D exponáty	25
17, 18	Haptické 3D modely budov	25
19	Prehliadka 3D Virtual, Múzeum Maritim v Barcelone	26
20	Digitálne aplikácie	26
21	Digitalizácia informácií pre zdravotne postihnuté osoby	27
22 - 24	Bratislava Mestská knižnica	28
25	Algoritmus predprípravy hodnotenia bezbariérovosti	40
26	Algoritmus systémovej metodiky hodnotenia bezbariérovosti	41
27	Príklad katalógového listu atraktivity	45
28	Wordcloud frekventovaných vyjadrení o bariérach v poznámkach z pasportizácie múzeí	49
29	Wordcloud frekventovaných vyjadrení o bariérach v poznámkach z pasportizácie galérií	50
30	Mapa: Pohyb v priestore atraktivít Múzeá a hrady Zdroj	54
31	Mapa: Pohyb v priestore atraktivít Galérie	57

Príloha č. 3 **Zoznam tabuliek**

Tab. č	Názov tabuľky	strana
1	Kritéria vyhodnotenia bezbariérovosti v zmysle členenia podľa etáp návštevy atraktivity:	42
2	Typológia a počet atraktivít cestovného ruchu pilotnej pasportizácie v Bratislave	48
3	Bezbariérovosť v múzeách podľa šiestich vybraných kritérií	52
4	Kategorizácia bezbariérovosti atraktivít Múzeá a hrady podľa kritéria Pohyb v priestore N=15	53
5	Bezbariérovosť v galériách podľa šiestich vybraných kritérií N=13	55
6	Kategorizácia bezbariérovosti atraktivít galérie podľa kritéria Pohyb v priestore	56
7	Najlepšie hodnotené „TOP“ bezbariérové atraktivity	58
8	Totálne bariérové atraktivity cestovného ruchu	58
9	Typy atraktivít v katalógových listoch	59
10	Príklad katalógového listu konkrétnej atraktivity	60

