

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY

**PŘÍSTUPNOST A UPLATŇOVÁNÍ UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU VE
VYBRANÉ VEŘEJNÉ SLUŽBĚ NA ÚZEMÍ MĚSTA PLZNĚ**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Barbora Přerostová

Speciální pedagogika

Vedoucí práce: Mgr. Kristýna Janyšková, Ph. D.

Plzeň, 2024

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně
s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni dne

.....
vlastnoruční podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou srdečně poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Kristýně Janyškové, Ph.D. za její vynikající vedení, podporu a cenné rady, které mi poskytla během psaní této práce. Její odborné znalosti, trpělivost a ochota mi byly velkou oporou a přispěly tak k dokončení mé bakalářské práce.

Anotace

Tato bakalářská práce zkoumá problematiku přístupnosti a implementace principů univerzálního designu ve vybrané veřejné službě na území města Plzně. V teoretické části se zaměřuje na klíčové pojmy, jako jsou přístupnost a univerzální design. V rámci výzkumné části jsou tato témata zkoumána na konkrétním příkladu veřejné služby, a to z hlediska legislativního zajištění přístupnosti, terénní analýzy současného stavu a zkušeností osob z cílových skupin. Závěr práce přináší návrhy na úpravy zjištěných nedostatků daného místa.

Klíčová slova

přístupnost, univerzální design, osoby se zdravotním postižením, veřejné služby

Annotation:

This bachelor thesis examines the issue of accessibility and implementation of universal design principles in a selected public service within the territory of the city of Pilsen. The theoretical focuses on key concepts such as accessibility and universal design. In the research section, these topics are explored using a specific example of a public service, focusing on legislative provisions for accessibility, on-site analysis of the current situation and experiences of individuals from target groups. The conclusion of the thesis provides proposals for amendment of identified deficiencies at the specified location.

Keywords:

accessibility, universal design, persons with disabilities, public services

OBSAH

OBSAH	1
SEZNAM ZKRATEK	2
ÚVOD	3
1 TERMINOLOGICKÉ UKOTVENÍ	5
1.1 ZVOLENÉ CÍLOVÉ SKUPINY	5
1.1.1 OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU – OSOBY, KTERÉ KE SVÉMU SAMOSTATNÉMU POHYBU VYUŽÍVAJÍ INVALIDNÍ VOZÍK	6
1.1.2 OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ ORIENTACE – OSOBY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM	7
1.1.3 OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ ORIENTACE – OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	8
1.2 VYBRANÁ ŘEŠENÁ OBLAST VEŘEJNÝCH SLUŽEB	9
2 PŘÍSTUPNOST	11
2.1 PŘÍSTUPNOST VEŘEJNÝCH SLUŽEB	11
3 UNIVERZÁLNÍ DESIGN	15
3.1 HISTORIE UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU	16
3.2 DŮVODY PRO VZNIK UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU	17
3.3 CÍLE A PRINCIPY UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU	20
4 SOUČASNÝ STAV PŘÍSTUPNOSTI A UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU V ČESKÉ REPUBLICE	24
5 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	27
5.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLŮ ŠETŘENÍ	27
5.2 VÝZKUMNÝ DESIGN A POUŽITÉ METODY SBĚRU DAT	30
6 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	32
6.1 ANALÝZA LEGISLATIVNÍCH DOKUMENTŮ UPRAVUJÍCÍCH PŘÍSTUPNOST PROSTŘEDÍ V ČR	32
6.2 TERÉNNÍ POZOROVÁNÍ AKTUÁLNÍHO STAVU BUDOVY HLAVNÍHO VLAKOVÉHO NÁDRAŽÍ V PLZNI	38
6.2.1 ROZBOR STÁVAJÍCÍHO STAVU BUDOVY HLAVNÍHO VLAKOVÉHO NÁDRAŽÍ V PLZNI Z POHLEDU PŘÍSTUPNOSTI	39
6.2.2 ROZBOR STÁVAJÍCÍHO STAVU BUDOVY HLAVNÍHO VLAKOVÉHO NÁDRAŽÍ V PLZNI Z POHLEDU UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU	49
6.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	52
6.3.1 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	53
7 INTERPRETACE A SOUHRN VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	60
7.1 ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY A OVĚŘENÍ HYPOTÉZ	62
8 NÁVRHY NA ÚPRAVY A OPATŘENÍ ZJIŠTĚNÝCH NEDOSTATKŮ	66
ZÁVĚR	69
RESUMÉ	71
SUMMARY	72
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	73
LITERATURA	73
INTERNETOVÉ ZDROJE	75
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	78
PŘÍLOHA Č. 1 – UKÁZKA PROSTŘEDÍ DLE PRINCIPŮ UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU	I
PŘÍLOHA Č. 2 – SYMBOLY ZAŘÍZENÍ NEBO PROSTORU PRO JEDNOTLIVÉ CÍLOVÉ SKUPINY OSOB	II
PŘÍLOHA Č. 3 – ZÁZNAMOVÝ ARCH PRO TERÉNNÍ POZOROVÁNÍ	III

SEZNAM ZKRATEK

GA – Governance accesibility

Metodika Easy-to-read – Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup

ADA – The Americans with Disabilities Act

CABE – Komise pro architekturu a prostředí

MO – mozková obrna

Úmluva – Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Národní plán – Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025

Nový stavební zákon – Zákon č. 283/2021 Sb., o územním plánování a stavebním řádu

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

ČSN – česká technická norma

Úvod

V dnešní době se stále více uznává důležitost a potřeba zajištění přístupnosti veřejných prostorů, produktů a služeb pro všechny členy společnosti. Téma přístupnosti a univerzálního designu získává stále větší pozornost jak ve veřejné diskusi, tak i ve vědeckém výzkumu a legislativě.

V posledních letech je patrný významný pokrok ve vnímání a přístupu společnosti k osobám se zdravotním postižením. Dochází k postupnému prolomení stereotypů a předsudků spojených se zdravotním postižením a k lepšímu porozumění specifickým potřebám a výzvám, kterým čelí tato skupina osob. Tento posun směrem k větší inkluzi a uznání rozmanitosti společnosti otevírá dveře pro další opatření a iniciativy, které podporují přístupnost, respekt a rovné příležitosti pro všechny její členy. Společnost se postupně přesouvá od přístupu založeného na nápravě nedostatků ke konceptu univerzálního designu, který klade důraz na navrhování a vytváření produktů a prostředí, které jsou přístupné a použitelné pro všechny uživatele bez ohledu na jejich schopnosti, zdravotní stav, věk, národnost a další.

Důvody, proč je téma přístupnosti a univerzálního designu natolik aktuální a důležité, jsou mnohočetné. Za prvé, stárnutí populace a nárůst počtu osob se zdravotním postižením staví společnost před výzvou zajistit prostředí, které bude dostupné a funkční pro všechny (Persson, Åhman, Yngling a Gulliksen, 2015). Také závazek k inkluzivnímu a rovnoprávnému prostředí pro všechny občany se stává prioritou jak pro veřejné instituce, tak i pro soukromé subjekty. Vzhledem k široké škále výhod a pozitivních aspektů tohoto tématu je zřejmé, že tato práce má významný přínos pro obor speciální pedagogiky, přičemž přináší nové poznatky a perspektivy pro jeho další rozvoj a inovace.

Přesným tématem této bakalářské práce je „Přístupnost a uplatňování univerzálního designu ve vybrané veřejné službě na území města Plzně“. Toto téma reaguje na stále aktuálnější problematiku zpřístupňování a rostoucí požadavky společnosti na vytváření prostředí, produktů a služeb přístupných pro všechny uživatele bez rozdílu.

Konkrétně jsme se zaměřili na výzkum přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni. Pro náš výzkum jsme si následně zvolili tři cílové skupiny osob. Hlavním cílem této práce bylo zmapovat zohlednění

potřeb osob se zrakovým postižením, sluchovým postižením a omezenou hybností při zajišťování přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově vybrané veřejné služby. K dosažení tohoto cíle nám pomohla výzkumná otázka, která zjišťovala, do jaké míry jsou implementovány předpoklady pro přístupnost a principy univerzálního designu do budovy vybrané veřejné služby. Výzkum bakalářské práce představoval smíšený výzkumný design, který kombinoval prvky jak kvalitativního, tak kvantitativního přístupu. V rámci kvalitativního designu jsme použili metodu sběru dat založenou na obsahové analýze legislativních dokumentů. Na druhou stranu, kvantitativní design umožnil využití dalších metod sběru dat, a to prostřednictvím strukturovaného terénního pozorování vybraného prostředí a polostrukturovaného dotazování pomocí vytvořeného dotazníku mapujícího zkušenosti osob z jednotlivých cílových skupin s přístupností vybrané veřejné služby.

První kapitoly práce jsme věnovali teoretickému ukotvení dané problematiky. Tyto kapitoly se zabývaly vytyčením cílových skupin a dále zde byla popsána vybraná řešená oblast veřejných služeb. Druhou kapitolou jsme se dostali k hlavním termínům této práce. První z nich bylo téma přístupnosti, které bylo následně rozebíráno v kontextu veřejných služeb. Následující kapitoly se věnovaly druhému stěžejnímu tématu této bakalářské práce, a to tématu univerzálního designu. Tyto kapitoly přinesly poznatky od jeho historických kořenů až po současnou aplikaci. Do výzkumné části jsme se dostali skrze kapitolu věnovanou metodologii výzkumného šetření, v níž jsme představili výzkumný problém, dílčí cíle a hypotézy. Dále se tato kapitola zabývala výzkumným designem a vybranými technikami, pomocí nichž došlo ke sběru dat. Poslední kapitoly se věnovaly výsledkům výzkumného šetření a jejich interpretaci.

Výsledky této práce přinášejí poznatky o aktuálním stavu přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu ve vybrané veřejné službě na území města Plzně. Analýza současné situace odhaluje jak silné stránky, tak i oblasti ve kterých je potřeba zlepšení. Na základě toho jsou v závěru této práce představeny návrhy na případné změny, které reagují na zjištěné nedostatky a slouží jako cílená opatření pro zlepšení stavu přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu tohoto veřejného místa.

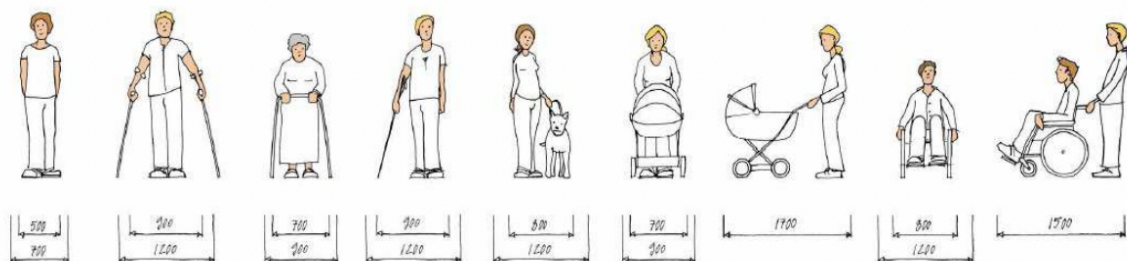
1 TERMINOLOGICKÉ UKOTVENÍ

Pro bližší porozumění následujícím kapitolám teoretické části se v této první kapitole zaměříme na specifikaci cílové skupiny a vybrané oblasti, v jejichž kontextu budou termín přístupnosti a koncept univerzálního designu blíže zkoumány. Toto užší vymezení a popsání souvisejících témat je nezbytné pro plné pochopení dané problematiky a zejména pro analýzu konkrétního příkladu ve výzkumné části, který nám následně umožní lépe porozumět a zhodnotit praktické uplatnění zásad přístupnosti a univerzálního designu.

1.1 ZVOLENÉ CÍLOVÉ SKUPINY

Přístupnost a univerzální design se vztahují k široké škále uživatelů, kteří využívají určité prostředí, stavbu nebo předmět (Bílková, 2019). Vzhledem k našemu studovanému oboru speciální pedagogiky považujeme tyto koncepty za klíčové především pro osoby se zdravotním postižením. Proto se v naší práci zaměříme na tři vybrané cílové skupiny osob: osoby s omezenou schopností pohybu – osoby, které ke svému samostatnému pohybu využívají invalidní vozík, osoby s omezenou schopností orientace – osoby se zrakovým postižením a osoby s omezenou schopností orientace – osoby se sluchovým postižením. Ke každé skupině osob se vztahují určitá specifika, která se pokusíme přiblížit v následujících kapitolách. Za obecná specifika osob z jednotlivých cílových skupin můžeme považovat omezený dosah, komunikační specifika, specifické nároky na prostor a další (Šestáková, Lupač, 2010).

Obrázek 1: Požadavky na prostor jednotlivých cílových skupin



Zdroj: Šestáková, Lupač (2010)

1.1.1 OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU – OSOBY, KTERÉ KE SVÉMU SAMOSTATNÉMU POHYBU VYUŽÍVAJÍ INVALIDNÍ VOZÍK

Mezi osoby s omezenou schopností pohybu patří dle Přílohy č. 1 – *Obecné technické požadavky zabezpečující bezbariérové užívání staveb*, která je součástí vyhlášky č. 398/2009 Sb., nejen osoby využívající ke svému samostatnému pohybu invalidní vozík, ale i osoby s dětským kočárkem, osoby s holemi či berlemi, senioři s chodítkem nebo jinou pomůckou pro chůzi, osoby doprovázející dítě do tří let a těhotné ženy. Pro naše účely výzkumu jsme se primárně zaměřili na osoby s omezením hybnosti, které ke svému samostatnému pohybu využívají invalidní vozík.

Osobou s tělesným postižením rozumíme osobu s poruchou pohybového či nosného ústrojí (Novosad, 2011). Příčiny vzniku tělesného postižení mohou být buď vrozené nebo získané. Mezi vrozené například dle Milichovského patří poruchy velikosti lebky, dále rozštěpové vady, vrozené vady končetin a růstové odchylky nebo myopatie, které způsobují svalovou ochablost. Naopak mezi získaná tělesná postižení řadí různé deformace, postižení po úrazech – zlomeniny obratlů, amputace nebo postižení získané v důsledku nemoci – např. dětská infekční obrna nebo omezení hybnosti v důsledku revmatismu (2010).

Jak uvádí Zikl nejčastější příčinou tělesného postižení je dětská mozková obrna. V současné době se od tohoto termínu opouští a přiklání se k termínu mozková obrna (dále jen „MO“). MO můžeme dělit na spastické a nespastické formy (dyskinetická, hypotonická), přičemž spastické formy tvoří až 70 % MO. Spastická MO se vyznačuje zvýšeným svalovým tonem neboli napětím. U dyskinetické MO dochází k mimovolným, kroutivým pohybům různých svalových skupin. Poslední formou je hypotonická MO, která se naopak projevuje snížením svalového tonu a velmi často se objevuje u lidí s Downovým syndromem. Další dělení MO může být dle lokalizace postižení, a to na diparetickou formu (horní/dolní část těla), hemiparetickou formu (levá/pravá strana) a kvadraparetickou formu (všechny čtyři končetiny). Dle míry postižení pak dělíme MO na parézu neboli částečné ochrnutí a plegii, což je úplné ochrnutí, přičemž právě osoby s plegiemi jsou převážně nejčastější skupinou osob, která pro svůj samostatný pohyb využívá invalidní vozík (2011).

Tělesné postižení zasahuje celou osobnost člověka. Typickými specifiky mohou být: ztížená nebo zcela ztracená schopnost pohybu, narušená koordinace pohybů a jemné motoriky, atypické pohybové stereotypy, spasticita, poruchy vegetativních funkcí (dýchání, činnosti močového měchýře a střev...), komunikační obtíže (z důvodu spasticity nebo narušené motoriky mluvidel, nezkušenosti a nedostatečného sociálního učení, stigmatizující projevy spasticity, kdy křečovitě pohyby budí dojem, že se jedná například o osobu s těžkým mentálním postižením) (Zikl, 2011; Milichovský, 2010).

Míra soběstačnosti se u osob s tělesným postižením liší dle doby vzniku a stupně postižení. Jako základní principy zajišťující přístupnost osobám s tělesným postižením Zikl (2011) uvádí: dostatečný prostor pro pohyb a manipulaci s invalidním vozíkem, zajištění možnosti využití výtahu či rampy namísto schodů, respektování omezeného dosahu např. proměnlivé výškové řešení a další.

1.1.2 OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ ORIENTACE – OSOBY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

Další skupinou osob jsou osoby se zrakovým postižením. Zrak všeobecně patří k jednomu z nejdůležitějších smyslů člověka, jelikož prostřednictvím něho získáváme až 90 % informací z okolí. Za osobu se zrakovým postižením je považována osoba, která i přes odpovídající korekci (brýlovou, chirurgickou apod.) má v běžném životě potíže s nabytím a zpracováním informací získaných prostřednictvím zraku (Květoňová, Šumníková, 2022).

Slowík (2016) uvádí klasifikaci zrakového postižení dle různých kritérií, jedním z hodnotících kritérií je stupeň zrakového postižení – slabozrakost, zbytky zraku a nevidomost. Slabozrakost se projevuje poklesem zrakové ostroty, kdy ani její korekce člověku neumožní vidět zcela ostře. Slabozraké osoby mají narušenou, omezenou nebo sníženou schopnost zrakového vnímání, která se projevuje do každodenních činností. Mezi osoby se zbytky zraku řadíme osoby na hranici těžké slabozrakosti a nevidomosti. Nevidomé osoby, jsou skupinou osob, jejichž životy jsou nejvíce ovlivněny jejich zrakovou vadou, jelikož mají narušené zrakové vnímání, při kterém nevznikají žádné zrakové vjemy.

Hlavní příčinou slabozrakosti je zanedbání včasné korekce refrakční vady – krátkozrakosti, dalekozrakosti nebo astigmatismu. Jednou z hlavních příčin úplné nevidomosti je uváděn také šedý zákal nebo zákal zelený (Štrofová, 2019; Beneš, 2019).

V důsledku jakéhokoliv zrakového omezení se objevují různé obtíže různé intenzity, jako je například narušená schopnost komunikace, orientace a celkově sociální existence daného jedince. Aby byl člověk se zrakovým postižením schopen se orientovat v prostoru je důležité věnovat pozornost správnému osvětlení, kontrastnímu řešení prostoru, velikosti písma, dostatečnému prostoru pro chůzi s dlouhou bílou holí a například možnosti nahrazení zrakového vnímání jinými smysly jako je hmat a sluch (Květoňová, Šumníková, 2022).

1.1.3 OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ ORIENTACE – OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Osoby se sluchovým postižením přicházejí v důsledku jejich postižení až o 60 % informací ze svého okolí. Sluchové postižení může mít několik příčin. Jednou z hlavních příčin mohou být geneticky podmíněné vady, infekční onemocnění matky během těhotenství (např. toxoplazmóza, zarděnky, spalničky...) nebo získané postižení sluchu v průběhu života v důsledku prodělaného onemocnění (např. příušnice, meningitida...) nebo v důsledku stárnutí (Hádková, 2016).

Na klasifikaci sluchového postižení můžeme nahlížet z pohledu několika různých kritérií, nejčastěji se však setkáváme s dělením sluchových vad podle stupně sluchové ztráty. Například Slowík (2016), Horáková (2012) a další rozdělují osoby se sluchovým postižením podle stupně sluchové ztráty na – nedoslýchavé, neslyšící a ohluchlé. Nedoslýchavost se projevuje částečným zhoršením sluchu, které lze obvykle dobře kompenzovat sluchadly. Za neslyšící osoby považujeme osoby, které ani s kompenzací sluchadel neslyší nic nebo pouze omezeně. V důsledku toho je narušená schopnost verbální komunikace, proto tyto osoby využívají jako komunikační prostředek znakový jazyk nebo odezírání. V případě, že klasická sluchadla nedokážou dostatečně kompenzovat sluchovou vadu, lze obvykle využít ke kompenzaci ztráty sluchu kochleární implantáty. Termín ohluchlost označuje vadu, která vznikla v průběhu života. Sluchová ztráta může vzniknout buď prelingválně neboli před zahájením vývoje mluvené řeči nebo postlingválně, což znamená po dokončeném vývoji řeči.

Sluchové postižení ovlivňuje kvalitu života daného člověka. Velikost sluchové ztráty a doba jejího vzniku hraje pak důležitou roli v tom, do jaké míry bude život člověka ovlivněn. Základními principy pro přístupnost prostředí pro osoby se sluchovým postižením jsou

například: vhodná akustika, vyloučení ozvěny a nadměrného hluku, dále zajištění prostoru pro jednoduchou vizuální orientaci a dostatečný prostor pro znakování (Hradilová, Chudožilov Bendová, Komorná a Kotvová, 2023).

1.2 VYBRANÁ ŘEŠENÁ OBLAST VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Vzhledem k tomu, že přístupnost a univerzální design ovlivňují mnoho aspektů našeho života, je také důležité specifikovat vybranou oblast, v jejímž kontextu budou tyto termíny blíže představovány. Rozhodli jsme se zaměřit na oblast veřejných služeb, protože je to sektor, který je využíván širokou veřejností. Z tohoto důvodu považujeme za důležité zkoumat, zda jsou v této oblasti principy přístupnosti a univerzálního designu efektivně uplatňovány s ohledem na všechny potenciální uživatele včetně osob se zdravotním postižením.

Pojem veřejná služba nemá v České republice ani v EU jednotnou definici. Nicméně veřejné služby lze obecně chápat jako služby nabízené veřejnosti, které jsou zajišťovány především orgány veřejné správy za cílem zajistit potřeby občanů (Halásek, 2004). Účelem veřejných služeb není ekonomický zisk, tudíž jsou ze své podstaty neziskové. Jejich financování je zajišťováno prostřednictvím veřejných rozpočtů. Peková, Jetmar a Toth píší, že veřejné služby jsou poskytovány nejen veřejným sektorem jako jsou územní samosprávné celky (obce a kraje) nebo stát, ale do poskytování veřejných služeb se v poslední době čím dál tím více zapojuje i soukromý sektor nebo například neziskové organizace – např. poskytování sociálních služeb. Soukromé veřejné služby jsou na rozdíl od veřejných služeb poskytovaných veřejným sektorem založené na ekonomickém zisku (2019).

Veřejné služby můžeme rozdělit do tří základních kategorií: správní činnost (veřejné služby, které přímo souvisí s výkonem veřejné moci, zajišťují například zdraví obyvatelstva a další), finanční podpory (lze chápat jako poskytování veřejného prospěchu skrze různé formy finančních příspěvků, které jsou určeny k podpoře, zdokonalení a zlepšení kvality a dostupnosti veřejných služeb) a věcné veřejné služby (Stejskal, Kuvíková, Mikušová Meričková a Linhartová, 2017).

Věcné veřejné služby jsou služby, které jsou zpravidla koordinovány státem, krajem nebo obcí. Hlavním zájmem je poskytování užitku občanům a vytváření pozitivních efektů

pro danou společnost, tj. například vyšší vzdělanost obyvatel. Mezi věcné veřejné služby můžeme řadit: zdravotnictví (poskytování léčivých přípravků, ambulantní péče...), sociální služby (sociální péče zaměřená na seniory, děti, osoby se zdravotním postižením...), dopravu (drážní doprava, vodní doprava, veřejná silniční doprava...), školství (včetně volnočasových aktivit, stravování žáků, ústavní výchovy...), kulturu (galerie, knihovny, církev...) a ve výčtu bychom mohli pokračovat (Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2022, 2022; Stejskal, Kuvíková, Mikušová Meričková a Linhartová, 2017).

Pro účely naší práce jsme si zvolili věcnou veřejnou službu, a to konkrétně hlavní vlakové nádraží v Plzni. Hledali jsme takovou veřejnou službu, u níž lze předpokládat, že ji alespoň jednou v životě každá osoba z jednotlivých cílových skupin navštívila. Vzhledem k tomu, že vlakové nádraží je jakousi vstupní branou do města pro mnoho osob, tak předpokládáme, že toto kritérium splňuje. Druhým důvodem volby tohoto místa bylo také to, že se sami zde pohybujeme prakticky na denní bázi. Díky našemu častému setkávání se s tímto veřejným prostorem máme možnost získat detailnější informace, vzhled do fungování tohoto místa a možnost porozumět mu z hlediska různých perspektiv. V neposlední řadě je důvodem také náš zájem o detailnější zkoumání toho, do jaké míry tento veřejný prostor ve skutečnosti splňuje přístupnost a principy univerzálního designu pro osoby z jednotlivých cílových skupin výzkumu.

2 PŘÍSTUPNOST

Osoby se zdravotním postižením jsou skupinou osob, která je součástí většinové společnosti, nicméně oproti většinové společnosti se mohou lišit specifickými nároky a potřebami, které jsme zmínili v předešlých kapitolách. Specifické potřeby jednotlivých skupin osob se zdravotním postižením vyžadují jisté ohledy při realizaci přístupného prostředí. Pro úspěšné začlenění do většinové společnosti je důležité nastolit takové podmínky, aby i tyto osoby mohly naplňovat svá práva ve stejné míře jako ostatní (Šestáková, Lupač, 2010; Souhrnná zpráva o stavu přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb pro osoby se zdravotním postižením, 2020).

Přístupnost lze definovat jako plnohodnotné užití daného prostoru, věci či prostředí pro všechny uživatele bez ohledu na jejich další specifika. V rámci přístupnosti dochází k odstraňování bariér, kterých je kolem nás nespočet, ale také vytváření zcela nového řešení, které je již od prvopočátku přístupné všem i osobám se zdravotním postižením. Nemusí se jednat pouze o bariéry fyzické či architektonické jako jsou například bariéry v budovách, na ulicích, ve veřejné dopravě, ale mluvíme i o bariérách komunikačních či informačních, jako jsou například nápisy a cedule označující zastávky veřejné dopravy nebo bariéry ekonomické a další (Kroupová, Hanáková, 2020). Dle Šestákové a Lupače (2010) by přístupné prostředí mělo splňovat určité atributy, mezi něž patří bezpečnost, funkčnost, ohleduplnost a v neposlední řadě srozumitelnost.

2.1 PŘÍSTUPNOST VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Pojem přístupnosti se dotýká všech sfér života osob se zdravotním postižením, odstranění bariér je proto nezbytnou součástí zpřístupnění všech oblastí, včetně oblasti veřejných služeb a může tak pomoci k snadnějšímu začlenění osob se zdravotním postižením do většinové společnosti. Termín přístupnosti mimo jiné pramení z mezinárodních závazků, primárně z důležitého právního dokumentu pro osoby se zdravotním postižením, který odráží základní lidská práva a svobody. Jedná se o Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením (dále jen „Úmluva“). Účelem Úmluvy je *„podporovat, chránit a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi osobami se zdravotním postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti.“* (Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, 2016, s. 2). Úmluva stojí

na obecných zásadách, jako je nediskriminace, rovnost příležitostí, rovnoprávnost mužů a žen, přístupnost, respektování důstojnosti a osobní nezávislosti, plné zapojení do společnosti, respektování a přijímání odlišností. Úmluva pojednává o přístupnosti konkrétně v článku č. 9, kde jsou také stanoveny obecné povinnosti pro zajištění přístupnosti veřejných služeb. Mezi ně patří například vypracování a kontrolování minimálních vnitrostátních standardů a norem pro zajištění přístupnosti veřejných služeb; potřeba zabezpečit, aby i soukromé subjekty naplňovaly v rámci poskytování služeb veřejnosti všechna hlediska přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením; poskytování nástrojů podpory ve formě asistence a prostředníků (např. průvodci, předčitatelé nebo tlumočníci znakové řeči); volit snadno srozumitelné a čitelné formy značení, včetně značení v Braillově bodovém písmu a další (Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, 2016).

Přístupnosti se věnují mimo mezinárodní dokumenty i dokumenty a orgány na národní úrovni. Hlavním iniciativním orgánem vlády zabývajícím se právy osob se zdravotním postižením je Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením. Jeho hlavním poselstvím je prosazování rovného přístupu k osobám se zdravotním postižením ve všech sférách života, kam jednoznačně patří i přístupnost veřejných služeb. Pro zajištění přístupnosti veřejných služeb Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením v listopadu roku 2016 zřídil Odbornou pracovní skupinu pro přístupnost veřejné správy a veřejných služeb, která se systematicky věnuje této problematice. Dle Rady skupinu tvoří odborníci z jednotlivých rezortů (např. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociální bydlení, Ministerstvo práce a sociálních věcí...), kteří se zabývají tzv. *governance accessibility* (dále jen „GA“) v České republice. Hlavním cílem této odborné skupiny je zaznamenávání situace v oblasti přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb, tedy komplexní řešení GA (2018). GA je anglický termín, který doposud nemá český překlad, ale lze říct, že se jedná o koncept, který klade důraz konkrétně na osoby se zdravotním postižením v rámci přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb. Tento proces se zakládá na principu zajistit přístupnost pro všechny občany bez rozdílu do co největší části veřejného sektoru. Snaží se zabezpečit přístupné informace, přístupné a použitelné služby včetně těch elektronických, rovné šance a rovný přístup, podporu osob se zdravotním postižením, zabránění a předcházení diskriminace a další. Sice neexistuje konkrétní

legislativní rámec, který by zastřešoval GA, nicméně jak už jsme zmínili výše, tento proces reaguje na již zmíněný zákaz diskriminace a zajištění přístupu, jejichž povinnost dodržování ukládá článek č. 9 v Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením (Rada, 2018). Celkově bychom mohli říct, že GA je klíčovým prvkem demokratické společnosti respektující a podporující různorodost občanů.

Přístupností se v České republice také zabývá Veřejný ochránce práv, který od 1. ledna 2018 působí v kontrole práv osob se zdravotním postižením. Veřejný ochránce práv monitoruje práva osob se zdravotním postižením, vydává doporučení a návrhy opatření pro ochranu práv osob se zdravotním postižením, s čímž mu napomáhá tzv. Poradní orgán, který sleduje naplňování Úmluvy na vnitrostátní úrovni, věnuje pozornost podnětům od osob se zdravotním postižením a informuje veřejnost, osoby se zdravotním postižením a organizace o činnosti Veřejného ochránce práv. Veřejný ochránce práv na konci každého roku vydává na základě všech získaných informací souhrnnou zprávu týkající se monitorování práv osob se zdravotním postižením (Souhrnná zpráva o stavu přístupu veřejné správy a veřejných služeb pro osoby se zdravotním postižením, 2020).

Důležitým strategickým dokumentem je také Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025 (dále jen „Národní plán“). Účelem Národního plánu je zajištění důstojného a nezávislého života osob se zdravotním postižením a vytvoření přístupného prostředí s co největší eliminací bariér. Vypracování národního plánu směřuje k navázání na dosavadní státní politiku v této oblasti. Důvodem je povinnost naplňování mezinárodních závazků, jako je především naplňování Úmluvy. Národní plán obsahuje několik strategických oblastí např. oblast vzdělávání a školství, zdraví a zdravotní péče, rovnost před zákonem a přístup ke spravedlnosti, participace osob se zdravotním postižením na politickém a veřejném životě a podobně. Mezi těmito oblastmi najdeme i oblast přístupu veřejné správy a veřejných služeb. Do této oblasti patří například vytvoření aplikace „Kam na úřad“, jejímž cílem je poskytnout nejen osobám se zdravotním postižením přehledný souhrn informací o dostupnosti všech úřadů veřejné správy a jimi poskytovaných služeb. Tato strategická oblast Národního plánu se vedle přístupu služeb veřejné správy zabývá i přístupností informací. Jak uvádí Národní plán,

v souvislosti s elektronizací a rozvojem služeb eGovernmentu¹, je téma přístupnosti informací a služeb veřejné správy velmi aktuální. Elektronizace přispívá mimo jiné k tomu, aby veřejné služby byly přístupné na rovnoprávném základě jak pro osoby se zdravotním postižením, tak pro ostatní občany. Ministerstvo vnitra vydalo v roce 2019 tzv. Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup (dále jen „Metodika Easy-to-read“), který přispívá také k tomu, aby informace byly přístupné i osobám s omezením ve čtení a vnímání obtížnějších informací. Hlavním cílem Metodiky Easy-to-read je poskytnutí informací a postupů o psaní ve srozumitelném jazyce, který bude snadno pochopitelný všemi skupinami občanů, včetně osob se zdravotním postižením. Je nezbytné implementovat tuto metodiku a zabezpečit, aby se její používání stalo běžným standardem ve veřejné správě a veřejných službách. Proto je důležité klást důraz na průběžné vzdělávání zaměstnanců veřejné správy a veřejných služeb v oblasti zdravotního postižení, přičemž je důležité se zaměřit hlavně na oblast komunikace s osobami s konkrétními typy zdravotního postižení (Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025, 2020).

Poskytování veřejných služeb musí splňovat základní principy přístupnosti a tyto služby musejí být co nejvíce přístupné i pro osoby se zdravotním postižením. Důležité je, aby v rámci činnosti veřejných služeb byly odstraňovány stávající bariéry a zamezilo se vytváření nových bariér. Mimo to je podstatné, aby přístupnost nebyla zajišťována tím, že se budou vytvářet speciální služby pro osoby se zdravotním postižením, jelikož to může vést k diskriminaci a odloučení od většinové společnosti. Podstatou však je přizpůsobení již vzniklých služeb tak, aby je mohly zcela bez omezení využívat i osoby se zdravotním postižením. Je více než důležité, aby tyto body byly dodržovány, jelikož zajištění přístupnosti veřejných služeb je právně závazné (Kroupová, Hanáková, 2020).

¹ tzn. možnost výměny informací mezi veřejnými institucemi a občany prostřednictvím elektronických technologií, což zajišťuje zvýšení efektivity fungování a poskytnutí rychlých a kvalitních informačních služeb (Lidinský, 2008)

3 UNIVERZÁLNÍ DESIGN

V předešlé kapitole jsme zmiňovali termín přístupnosti, na který se váže pojem univerzální design. Název univerzální design definuje přístup k navrhování věcí, staveb a celkově prostředí kolem nás. Jak uvádí Bílková, vyvinul se z bezbariérového designu a základním atributem takového prostoru je jednoduchost a respekt vůči lidské psychologii a fyziologii. V současnosti 40 % evropské populace připadá na osoby se zdravotním postižením, seniory a osoby s dočasně omezenou mobilitou (např. těhotné ženy, lidé převážející těžká zavazadla, zranění lidé...). Univerzální design vychází vstříc potřebám všech těchto osob bez ohledu na jejich zdravotní stav, věk, fyzické schopnosti, národnost, kulturní či náboženské zázemí (2019).

Všude kolem nás se můžeme setkat s univerzálním designem, i když si to ne vždy uvědomujeme, jeho stěžejními pojmy jsou především rovné zacházení a rovné postavení. Jak uvádí Pirveli, vnímání přístupnosti se v průběhu let změnilo. Ve druhé polovině 20. století bylo na otázky přístupnosti nahlíženo hlavně z pohledu fyzické přístupnosti, zda je dané prostředí funkční či nikoliv, nicméně univerzální design se věnuje mimo fyzické přístupnosti také přístupnosti sociální a psychologické, což je primárně rovné postavení lidí ve společnosti. Osoby se zdravotním postižením byly dříve díky dodatečným opatřením spíše ze společnosti vyčleňované a speciální opatření nadělala více škody než užitku. Z pohledu univerzálního designu je tomu však jinak, od prvopočátku je při tvorbě různých staveb, věcí a prostředí myšleno na použitelnost a přístupnost všech osob za stejných podmínek (2023).

Univerzální design je čím dál tím více brán holisticky, jelikož při jeho realizaci je potřeba mezioborové spolupráce a návaznosti. Také vyžaduje poznání všech specifíků, potřeb a schopností veškerých skupin osob, které budou následnými uživateli daného produktu, stavby či prostředí. Všechny tyto poznatky musí být zahrnuty do návrhu, aby co nejpřesněji reflektovaly potřeby všech uživatelů. Tento přístup vyžaduje komplexní znalosti a koordinaci všech zúčastněných profesionálů, včetně architektů, designérů a urbanistů. Pouze díky této celkové spolupráci a pochopení potřeb uživatelů může být prostředí skutečně přístupné a funkční (Persson, Åhman, Yngling a Gulliksen, 2015).

3.1 HISTORIE UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU

Univerzálnímu designu jako takovému předcházelo mnoho konceptů, které postupně směřovaly až k samotnému univerzálnímu designu, jaký ho známe dnes. Kudrnovská (2016) uvádí, že ve Skandinávii v druhé polovině 20. století se objevuje tzv. ergonomický design, který se uplatňuje při realizaci převážně nábytku, jehož provedení podporuje přirozené zakřivení lidského těla a předchází tak vzniku úrazů. Jedním z nejznámějších architektů, kteří se zabývali ergonomickým designem, byl finský architekt Hugo Henrik Aalto.

V 50. letech 20. století začala být dávana větší pozornost designu pro osoby se zdravotním postižením. Univerzálnímu designu předcházel tzv. bezbariérový design, který byl hlavně v Evropě, Japonsku a Spojených státech vyvinut primárně k odstranění překážek v prostředí pro lidi s tělesným postižením. Stále zde byla tendence spojovat bezbariérový design pouze s osobami s vážným fyzickým omezením, jako byly především osoby s tělesným postižením, nicméně ostatní skupiny osob byly opomíjeny (Institut for Human Centered Design, 2016).

V navrhování se konkrétně pojem univerzality začal objevoval v roce 1977, kdy s touto myšlenkou přišel Američan Michael Bednar. Ten navrhl, aby vznikla nová funkčnější strategie zpřístupňování, která bude univerzálnější a zaměřena na širší spektrum uživatelů. Pirveli zmiňuje, že přesný termín univerzální design vznikl až o několik let později v roce 1985 v USA. Byl vytvořen architektem se zdravotním postižením Ronaldem L. Macem, který byl koordinátorem Státní univerzity v Severní Karolíně. O čtyři roky později v roce 1989 vzniká při této univerzitě Centrum pro univerzální design (2023).

V roce 1990 byl schválen zákon The Americans with Disabilities Act (dále jen „ADA“). V tomto zákoně je jasně zakázána diskriminace osob se zdravotním postižením a zároveň tento zákon nařizuje rovné příležitosti a přístup k osobám se zdravotním postižením. Zpřístupňuje tak veřejné prostředí a budovy. ADA mimo jiné také stanovila ochranu osob se zdravotním postižením na pracovišti, přičemž vyžadovala, aby stávající zařízení, která byla používána zaměstnanci, byla snadno přístupná bez bariér i pro lidi se zdravotním postižením. Po přijetí zákona The Fair Housing Act (Zákon o spravedlivém bydlení) se oblast bydlení stala prvním tématem pro výzkum a propagaci uplatňování univerzálního designu v praxi nejen v USA, ale i ve zbytku světa (Doyle, 1999).

V roce 1998 se objevuje poprvé termín univerzálního designu v souvislosti s digitální dostupností. Digitální zařízení musela být vytvářena tak, aby byla využitelná i osobami se zrakovým postižením, primárně těmi, které využívají asistenční technologie. I díky předpokládanému vývoji v rámci informačních a komunikačních technologií se tyto technologie staly celosvětově hlavní oblastí uplatnění univerzálního designu (Institut for Human Centered Design, 2016).

Evropský institut pro navrhování a zdravotní postižení (dále jen „EIDD“), který byl založen v roce 1993, se stal první platformou v Evropě, která přišla s myšlenkou zlepšování kvality života díky univerzálnímu designu neboli v tomto případě označovaném jako designu pro všechny. Dnes tuto platformu označujeme názvem Design for All Europe. V roce 2004 byla přijata Stockholmská deklarace, která definuje povahu designu pro všechny a stává se tak obecně platnou deklarací pro navrhování v celé Evropě. Design pro všechny je definován jako design pro lidskou rozmanitost, rovnost a sociální začlenění. Tento inovativní přístup si klade za cíl umožnit všem bez rozdílu rovné možnosti zapojit se do všech aspektů společnosti (EIDD – Design for ALL Europe, 2017).

Etchell a Yelding uvádí, že od 90. let 20. století se vedle názvů, jako je univerzální design nebo design pro všechny, objevuje i termín inkluzivní design preferovaný zejména ve Spojeném království. Koncept byl vytvořen Komisí pro architekturu a prostředí (CABE) (2004). Fletcher vnímá inkluzivní přístupy k designu jako nové směry v interakci s prostředím, které bylo vytvořeno. Ve výsledku prostředí navržené v souladu s inkluzivními zásadami je prospěšné pro nás všechny a jeho principy jsou v zásadě stejné jako obecné principy univerzálního designu (2006).

3.2 DŮVODY PRO VZNIK UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU

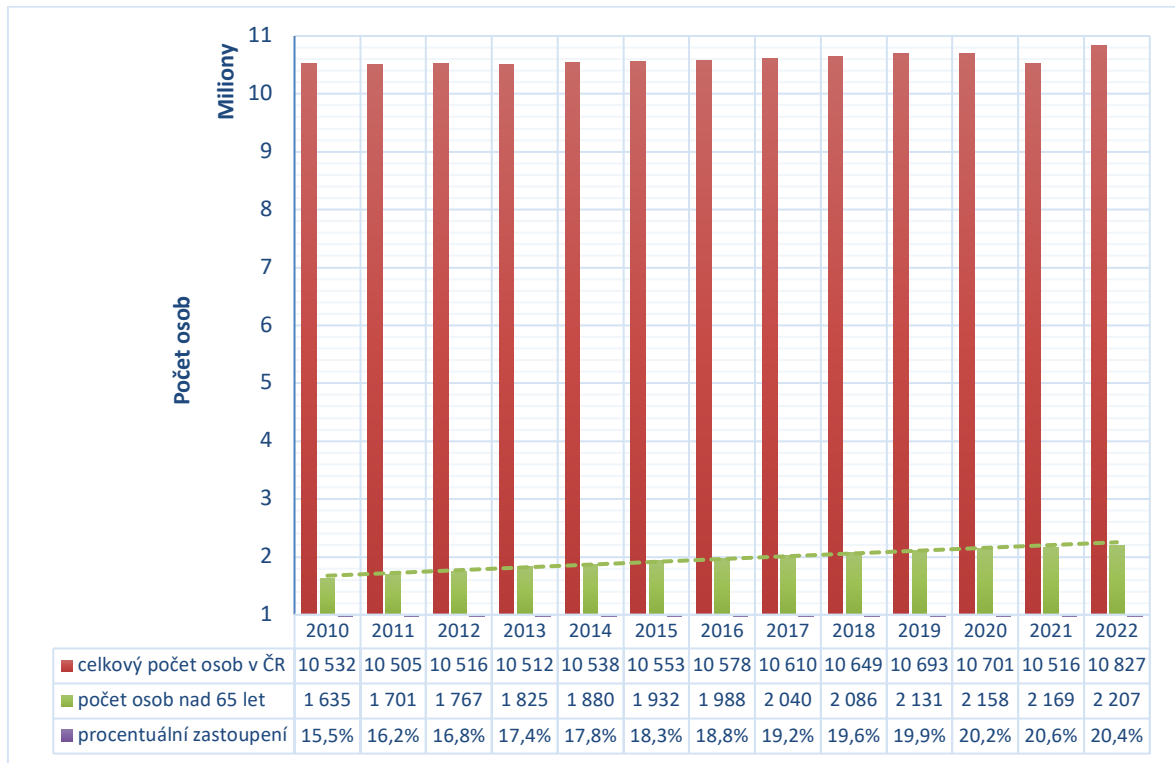
Univerzální design reaguje na potřebu vytvářet prostředí nebo produkty, které budou přístupné co největšímu počtu lidí. Zaměřuje se na eliminaci a odstraňování bariér, které následně vedou k vytvoření prostředí či produktu, jež ve výsledku nebudou diskriminovat jakoukoliv skupinu uživatelů. Důvodů vzniku konceptu univerzálního designu je hned několik (Kudrnovská, 2016; Persson, Åhman, Yngling a Gulliksen, 2015).

Vznik univerzálního designu rozhodně podpořila změna paradigmatu v pohledu většinové společnosti na osoby se zdravotním postižením, která je velkým tématem

posledních let. Kocurová (2002), Slowík (2016), Fischer (2014) a další autoři zabývající se odvětvím speciální pedagogiky zmiňují několik pohledů na zdravotní postižení, jež přispěly ke vzniku univerzálního designu. Vnímání člověka se zdravotním postižením, počínaje medicínským pohledem, je zaměřeno na jedince jako na pacienta, člověk je vyčleňován ze společnosti tím, že se problém řeší primárně na úrovni jednotlivce. Tento model je velmi limitující a individuální. Později medicínský model vystřídal model sociální (také označován jako ekologický). V rámci tohoto modelu Slowík (2016) uvádí, že jedinec je vnímán jako objekt speciální péče. Zdravotní postižení už není vnímáno jako záležitost konkrétního jedince, ale je chápáno prostřednictvím vztahů mezi osobou a společností. Novým modelem je tzv. model lidskoprávní, který je odnoží modelu sociálního s rozdílem, že klade důraz na respektování lidských práv.

Dalším důvodem vzniku univerzálního designu, který uvádí i Kudrnovská (2016) je demografický vývoj. Stárnutí populace a zvýšená diverzita společnosti vyžadují design, který bude brát v úvahu různé věkové skupiny, potřeby a schopnosti uživatelů. Česká republika má dle posledních zaznamenaných dat z roku 2022 10,8 mil. obyvatel, dle dat z předešlých roků se počet obyvatel postupně zvyšuje. Současně klesá porodnost a tím se zvyšuje průměrný věk obyvatel, dochází ke stárnutí populace, což dokazují údaje v Grafu 1. Například v roce 2010 osoby ve věku 65 let a více zaujímaly 15,5 % celkové populace, v roce 2015 se jednalo o 18,3 % a v roce 2022 osoby ve věku 65 let a více představovaly značně velké procento a to 20,4 % celkové populace ČR (Český statistický úřad, 2023). Všechna tato data ukazují, že seniorů je v ČR nespočet. Jelikož se se stárnutím pojí také různá zdravotní omezení, jako je například ztížená orientace nebo pohyb v prostoru, lze na základě toho konstatovat, že stárnutí populace a s tím spojené zdravotní problémy jsou dalšími důvody pro vznik univerzálního designu.

Graf 1: Počet osob nad 65 let v ČR



Zdroj: Vlastní konstrukce (2024), zdroj dat: Český statistický úřad (2023)

Globalizace neboli vzájemné propojování je také jedním z důvodů vzniku univerzálního designu. Různorodost uživatelů vyžaduje design, který bude přizpůsobený různým potřebám. Globalizace také přináší společné technologie využívané v různých zemích světa (Mezřický, 2003). Univerzální design reaguje na potřeby uživatelů z různých částí světa a umožňuje jednotnou uživatelskou zkušenost bez ohledu na regionální specifika. Komunikace je jedním ze základních aspektů globalizace. V rámci univerzálního designu také dochází ke zlepšování komunikace tak, aby byla přístupná a chápaná bez ohledu na jazykové či kulturní odlišnosti. Univerzální design má potenciál posílit mezinárodní obchod tím, že produkty a služby jsou snadno použitelné pro širší globální publikum. To může zvýšit konkurenceschopnost firem na mezinárodní úrovni. V závěru lze říci, že globalizace má svoji roli při realizaci univerzálního designu hlavně kvůli tomu, že zdůrazňuje pestrost a potřeby uživatelů, což následně vede k vytváření prostředí, služeb a produktů, které jsou přístupné a použitelné pro všechny bez rozdílu (Kovářová, 2019).

Dalším důvodem vzniku jsou zákony a normy související s přístupností a lidskými právy. Například již zmíněný zákon ADA a další ukládají povinnost respektovat různorodé skupiny a jejich potřeby v designu. Důvodem je také technologický rozvoj, díky kterému

vznikají nové možnosti pro vytváření univerzálních produktů a zařízení, které mohou například usnadnit pohyb, fungování nebo přístup k informacím osob s různými specifiky. Inovace a kreativita jsou dalšími důvody vzniku univerzálního designu, jelikož zahrnutí různých perspektiv a potřeb může přispívat k stimulaci inovace a následně vést k vytváření lepších, více uživatelsky využitelných produktů. V neposlední řadě svoji roli ve vytváření univerzálního designu hrají i ekonomické výhody, protože vytváření univerzálního prostředí a produktů může rozšířit cílovou skupinu, a zvýšit tak tržby a úspěch produktu (Kudrnovská, 2016).

3.3 CÍLE A PRINCIPY UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU

Developeři, poskytovatelé služeb, majitelé nemovitostí a další, kteří ovlivňují přístupnost daného prostředí nebo produktu, by měli zajistit, aby jejich projekt byl navržen a následně vybudován tak, aby splňoval tzv. principy univerzálního designu. Než se dostaneme ke konkrétním principům univerzálního designu, zmíníme určité cíle, které je vhodné při návrhu daného prostředí či věci zohlednit tak, aby co nejvíce reagovaly na jednotlivé principy univerzálního designu. Obrázek 2 podrobně znázorňuje schéma jednotlivých cílů, které definuje Kroupová, Hanáková. Cílem „*body fit*“ je zamýšlen návrh, který bude reflektovat rozmanité proporce a dovednosti lidského těla. „*Komfort*“ poukazuje na důležitost respektování limitů možností fyzických tak i psychických. Jednoduchost vnímání informací by měl zaopatřovat třetí cíl „*uvědomění*“. Cíl „*porozumění*“ myslí na intuitivní, snadný způsob užití. Jako zajištění prevence a ochrany před případnými riziky vnímáme cíl „*wellness*“. „*Sociálním začleněním*“ je myšleno zapojení všech osob bez rozdílů do společnosti a jejich vzájemný respekt. Důležitou roli hraje také možnost vyjádření vlastního názoru a možnost volby, na které reaguje cíl „*personalizace*“. Posledním podstatným prvkem je „*vhodnost*“, která sděluje sociální a environmentální kontext návrhu (2020).

Obrázek 2: Schéma cílů univerzálního designu

Zdroj: Kroupová, Hanáková (2020)

K mapování charakteristik univerzálního designu slouží tzv. principy univerzálního designu. Jsou využívány po celém světě a v některých případech se mohou mírně lišit, ale jádro daného principu zůstává vždy neměnné. V roce 1997 stanovilo Centrum pro univerzální design v Severní Karolíně sedm základních principů, které kromě jiných autorů popisuje i Kudrnovská (2017) nebo Filová, Rollová a Čerešňová (2022):

Princip 1 – Spravedlivé užívání – Tento princip nabízí stejné možnosti využití a přístupu pro všechny bez rozdílu (např. osoba na invalidním vozíku, maminka s kočárkem, senior s chodítkem, osoba s těžkým zavazadlem...), vylučuje segregaci a dopřává bezpečí a soukromí všem uživatelům ve stejné míře.

Princip 2 – Flexibilita užívání – Návrh reaguje na velké spektrum individuálních schopností a přizpůsobuje se rychlosti uživatele, poskytuje výběr v metodách užití a nezapomíná ani na laterální, tudíž vyhovuje jak pravákům, tak levákům.

Princip 3 – Jednoduché a intuitivní užití – Užití je velmi jednoduché, odpovídající očekávání uživatele, nevyžaduje nadstandardní znalost a zkušenost uživatele, seřazuje informace od důležitých po méně důležité a obsahuje textový popis ve vícero jazycích.

Princip 4 – Srozumitelné informace – Informace jsou podány efektivně nezávisle na smyslových dispozicích člověka, návrh využívá různých forem sdělení – piktogramy, hmatové a auditivní formy a je slučitelný s technologiemi a zařízeními, které používají lidé se zdravotním postižením.

Princip 5 – Odolnost vůči chybám – Prostřednictvím určitých prvků dochází k minimalizaci rizik a případných následků nehod, návrh poskytuje varování před chybami a také zahrnuje záchranné operace.

Princip 6 – Nízká fyzická námaha – Zohledňuje pohodlný přístup pro všechny, prostředí je snadno použitelné bez ohledu na fyzickou schopnost uživatele, dovoluje uživateli udržet přirozenou polohu těla, minimalizuje fyzické nároky pro užití daného objektu.

Princip 7 – Velikost a prostor pro přístup a ovládání – Design nabízí adekvátní velikost a prostor pro přístup, manipulaci a užití nehledě na uživatelovu tělesnou konstituci, bere v potaz využití osobní asistence, tím že poskytuje dostatečný prostor i pro případnou přítomnost další osoby, umožňuje výhled a dosah na všechny části jak osobě sedící, tak stojící, poskytuje různé varianty pro úchop rukou.

Pokud budeme při realizaci daného prostředí dodržovat základní principy univerzálního designu, výsledkem by mělo být prostředí, které bude splňovat následující atributy (Persson, Åhman, Yngling a Gulliksen, 2015): *inkluzivnost* – užití je pro každého bezpečné a snadné; *vnímavost* – zásada bere v potaz názory a potřeby uživatelů; *flexibilitu* – design je využitelný různými způsoby a různými osobami; *praktičnost* – vylučuje separaci a námahu; *vstřícnost* – je vhodný pro všechny bez ohledu na věk, pohlaví, národnost, zdravotní stav; *přívětivost* – odstraňuje bariéry, které by diskriminovaly při užívání některé osoby; *reálnost* – uznává, že jedno řešení nemusí být vhodné pro všechny, proto navrhuje více řešení k uspokojení potřeb všech; *srozumitelnost* – umožňuje každému snadno pochopit, kde se nachází a jak dosáhnout cíle.

Principy univerzálního designu slouží jako základ pro vytváření prostředí, které je přístupné a použitelné pro co nejširší spektrum uživatelů bez ohledu na jejich schopnosti.

Výsledné prostředí v souladu s těmito principy respektuje individuální potřeby a schopnosti každého jednotlivce a přispívá k bezpečnosti, pohodlí a efektivitě pro všechny uživatele, čímž vytváří inkluzivní prostředí pro celou společnost (Fletcher, 2006; Persson, Åhman, Yngling a Gulliksen, 2015). Konkrétní příklady prostředí dle principů univerzálního designu lze nalézt v Příloze č. 1.

4 SOUČASNÝ STAV PŘÍSTUPNOSTI A UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU V ČESKÉ REPUBLICE

Lze konstatovat, že česká společnost zaznamenala významný pokrok v přístupu k osobám se zdravotním postižením. To dokazuje i mnoho autorů mimo jiné i například Slowík (2016) nebo Kocurová (2022), kteří se kromě jiného věnují ve svých knihách vývoji přístupu společnosti k osobám se zdravotním postižením. Se změnou paradigmatu zdravotního postižení ve společnosti bychom očekávali i transformaci ve vnímání a porozumění specifickým potřebám osob se zdravotním postižením při vytváření přístupného prostředí. Nicméně ve skutečnosti se tato myšlenka v ČR stále setkává s určitými překážkami.

Přes velké snahy ČR v oblasti zajišťování přístupnosti, o kterých svědčí i množství legislativních dokumentů a orgánů, které reagují na mezinárodní závazky přístupnosti, jsou v této oblasti stále určité mezery. Na některé nedostatky upozorňují mimo jiné i Antonovičová a Lanzová v Situační analýze ČR. Nedostatky lze spatřit v normativě (tj. české technické normy, evropské normy...). Přístup k normám je v ČR obtížný, vyžaduje zkušenost, je zpoplatněný a ve výsledku je možné najít jen určité části norem. Navíc v ČR nebyla doposud vytvořena žádná česká technická norma (dále jen „ČSN“), která by reagovala pouze na přístupnost. Požadavky na přístupnost jsou zmíněny v některých ČSN (Šnajdarová, 2007), nicméně mnohdy neodpovídají aktuálním trendům a jsou zastaralé. Přístupnost zmiňuje i plno evropských norem, nicméně zde nastává problém za prvé v nevhodném registrování nových norem a za druhé v jejich překladu, kde se vyskytuje plno chyb v označení osob se zdravotním postižením, které nejsou v souladu s terminologií speciální pedagogiky (např. slepec). Problém představuje také nedostatek odborných materiálů týkajících se přístupnosti, který jsme shledali i při psaní této práce. Existuje metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb. s názvem Bezbariérové užívání staveb, dále je možné čerpat informace z knihy Budovy bez bariér – Návrhy a realizace nebo z publikace Bezbariérové stavby. Tyto knihy však přinášejí prakticky totožné obecné informace, což také poukazuje na nedostatek dalších podrobnějších metodických návodů pro správné aplikování požadavků na bezbariérové užívání staveb (2022).

Česká republika věnuje pozornost nejen vytváření nových přístupných míst, ale i zpřístupňování již existujících prostorů. Vládní výbor osob se zdravotním postižením

a Národní rada osob se zdravotním postižením vydala v roce 2002 tzv. Národní rozvojový program mobility pro všechny, který je vytvořený právě za účelem toho, aby mohly být odstraňovány již existující architektonické bariéry ve veřejném prostoru (Bezbariérová řešení a přístupnost staveb v České republice. Příklady dobré praxe, 2022). Na nedostatky ve veřejném prostoru upozorňují převážně neziskové organizace díky zkušenostem jejich členů a klientů s bezbariérovým užíváním staveb. Jedná se například o Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých, organizaci Asistence nebo Pražskou organizaci vozíčkářů a další. Tyto organizace však nemají pravomoci k tomu, aby vyžadovaly odstraňování bariér a úpravy staveb, to by mělo být především v zájmu státní správy. Bohužel jsme nedohledali ani zmínku o žádném systému kontroly, který by sledoval dodržování přístupnosti, mimo to nelze dohledat žádnou reálnou možnost vynucení požadavků pro přístupnost a dle našeho průzkumu chybí i nástroje, které by přiměly investory k úpravě alespoň nejvýznamnějších nedostatků, což potvrzují i Antovičová a Lanzová (2022). Všechny tyto nedostatky dokazují, že i přes existenci standardů pro bezbariérové užívání staveb v ČR nejsou často tyto požadavky dodržovány.

Co se týká univerzálního designu, ten legislativa ČR doslovně nezmiňuje. I přesto, že univerzální design není v české legislativě explicitně zmíněn, v rámci různých legislativních dokumentů, organizací a orgánů angažujících se v problematice přístupnosti se setkáváme s atributy přístupnosti jako je funkčnost, srozumitelnost, bezpečnost a zajištění rovných příležitostí, které přirozeně odrážejí základní pilíře univerzálního designu. Nicméně v ČR není zatím kladen dostatečný důraz na propojování těchto atributů do kontextu univerzálního designu. Nedostatečné povědomí a propojení principů univerzálního designu s legislativou zmiňující přístupnost se odráží do praxe, to lze ukázat například na projektu Euroklíč. Jedná se o speciální univerzální klíč, který usnadňuje přístup vybraným skupinám osob do různých míst veřejného prostoru, např. WC, plošiny, výtahy a další. Hlavním záměrem tohoto projektu je zajištění pohodlí a důstojného užívání veřejných míst konkrétním skupinám osob. Současně tento projekt zajišťuje, že jednotlivá zařízení zůstávají funkční a udržovaná v hygienicky přijatelném stavu, jelikož zamezuje přístup ostatním nežádoucím skupinám osob, jako jsou například narkomani (Portál veřejné správy, 2021).

Na jednu stranu je tento projekt bezpochyby užitečným nástrojem pro zlepšení přístupnosti, nicméně v kontextu principů univerzálního designu, které zdůrazňují, že prostředí by mělo být přístupné pro všechny za stejných podmínek, lze projekt Euroklíč vnímat jako problematický. Jedním z hlavních problémů projektu je skutečnost, že vytváří systém, který upřednostňuje určité skupiny uživatelů a tím diskriminuje ostatní. Osoby, které nejsou držiteli Euroklíče, mohou být nuceny hledat alternativní, méně přístupné možnosti, což je v rozporu s principy univerzálního designu. Navíc zavedení tohoto systému může vést k dalšímu oddělení a segregaci ve společnosti, místo aby se prosazovala inkluze a rovnost přístupu pro všechny.

V předešlých odstavcích jsme identifikovali určité nedostatky v systémovém zajištění přístupnosti. Lze tedy předpokládat i na základě příkladu zmiňujícího projekt Euroklíč, že situace v případě uplatňování principů univerzálního designu bude v praxi především kvůli nedostatečnému povědomí a legislativnímu ukotvení obdobně neuspokojivá ne-li horší než situace týkající se přístupnosti. Tato očekávání a předpoklady budeme detailněji zkoumat a ověřovat na konkrétním příkladu ve výzkumné části této bakalářské práce.

5 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Následující kapitola seznamuje s průběhem celého výzkumného šetření, počínaje vymezením výzkumného problému a cílů výzkumného šetření. Dále je zde prezentován výzkumný design a použité metody pro sběr jednotlivých dat.

Metodologie je vědní disciplína, která se věnuje otázkám využití výzkumu ve vědě. Jedná se o teorii vědních metod, včetně jejich zkoumání, zobecnění a kritického zhodnocení. Termín metoda Reichel uvádí v kontextu vědy jako návod jak opakovatelně a systematicky poznávat. Metodologie je pak tzv. souborem pravidel, díky kterým lze dojít k vysvětlení a ověření určitých jevů či předpokladů (2009).

5.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLŮ ŠETŘENÍ

Vymezení výzkumného problému postupně pramení ze zadaného tématu bakalářské práce. Jednu z definic výzkumného problému uvádí například Maňák a Švec (2004). Výzkumný problém definuje jako jasnou a jednoznačnou otázku či skupinu otázek, na které v rámci zkoumání hledáme odpověď. Jedná se tedy o jakési zpřesnění tématu, abychom si lépe dokázali představit, co budeme zkoumat. **Výzkumný problém** této bakalářské práce byl definován jako: *Přístupnost a uplatňování univerzálního designu ve vybrané veřejné službě na území města Plzně.*

Na základě výzkumného problému jsme stanovili výzkumný cíl. Výzkumným cílem se rozumí předem promyšlená činnost, kterou si můžeme představit jako konkrétní plán výzkumných aktivit spolu s definováním jejich očekávaných výsledků (Ochrana, 2019). V našem případě znění **výzkumného cíle** je následující:

Zmapovat zohlednění potřeb osob se zrakovým postižením, sluchovým postižením a omezenou hybností při zajišťování přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni.

Ze základního výzkumného cíle vzešly také cíle dílčí, mezi které patří:

Dílčí cíl I: *Analýza legislativních dokumentů zajišťujících přístupnost a bezbariérovost staveb v ČR.*

Dílčí cíl II: *Zjištění stávajícího stavu budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni z pohledu přístupnosti a univerzálního designu.*

Dílčí cíl III: *Interpretace zkušeností osob z cílových skupin s přístupností a naplňováním principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni.*

Pro ještě větší konkretizaci následujících výzkumných činností jsme si také stanovili **cíl symbolický**, ve kterém se zaměřujeme na: *Přiblížení problematiky přístupnosti a univerzálního designu ve vztahu k jednotlivým cílovým skupinám, které mají svá určitá specifika, jejichž zohlednění je při tvorbě prostředí stěžejní.*

Důležitost shledáváme také v cíli, který bude moci být následně aplikován do praxe. Pro tento výzkum byl **cíl aplikovatelný do praxe** stanoven jako: *Formulování návrhů na možné úpravy budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni pro osoby z jednotlivých cílových skupin.*

Na výzkumné cíle navazuje formulace výzkumných otázek. Výzkumná otázka je proces transformace výzkumného problému do podoby otázky (Ochrana, 2019). Hlavní **výzkumnou otázkou** této práce se stala otázka:

Do jaké míry jsou implementovány předpoklady pro přístupnost a principy univerzálního designu do budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni?

Z jednotlivých dílčích cílů, které představujeme v předešlých odstavcích, pak vzešly dílčí otázky, jejichž znění je následující:

Dílčí otázka I: *Jaký legislativní základ poskytuje podporu bezbariérové úpravě a zpřístupňování staveb v ČR?*

Dílčí otázka II: *Jaký je současný stav přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni?*

Dílčí otázka III: *Jaké zkušenosti mají osoby z cílových skupin s přístupností a dodržováním principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni?*

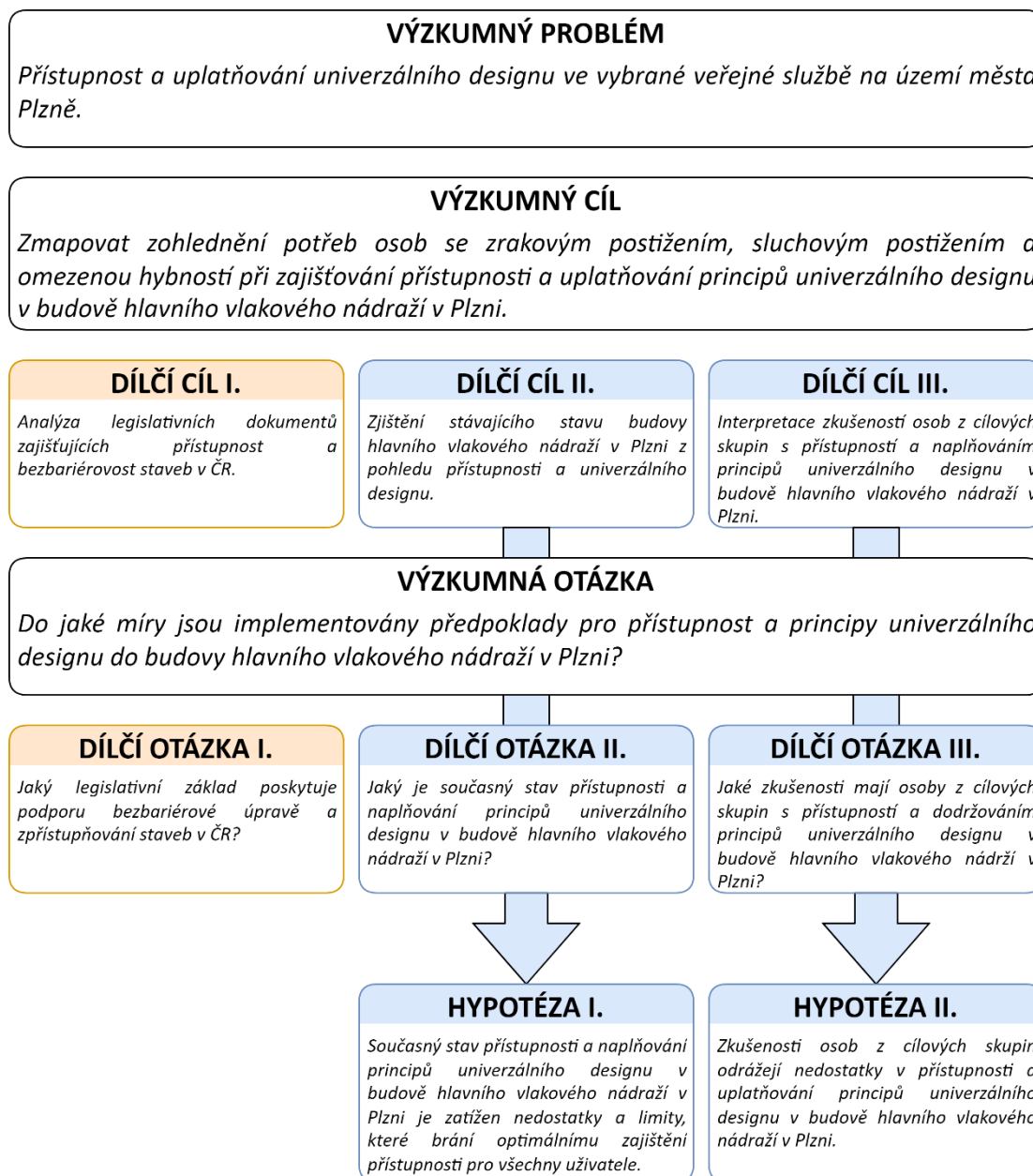
V rámci dvou posledních dílčích cílů a otázek byly formulovány i hypotézy, neboť jejich zkoumání bylo prováděno pomocí kvantitativních metod sběru dat, což podle Reichela (2009) vyžaduje také formulaci hypotéz.

Hypotéza I: *Současný stav přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni je zatížen nedostatky a limity, které brání optimálnímu zajištění přístupnosti pro všechny uživatele.*

Hypotéza II: *Zkušenosti osob z cílových skupin odrážejí nedostatky v přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni.*

Detailní znázornění celého schématu konceptualizace výzkumného šetření je možné najít v Obrázku 3.

Obrázek 3: Schéma konceptualizace výzkumného šetření



Legenda:

Kvalitativní metoda sběru dat

Kvantitativní metoda sběru dat

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024)

5.2 VÝZKUMNÝ DESIGN A POUŽITÉ METODY SBĚRU DAT

Výzkum této bakalářské práce je založen na kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumného designu. Hendl kombinaci těchto dvou designů nazývá jako smíšený výzkum. Tato metoda si klade za cíl zkombinovat výhody obou přístupů a poskytnout komplexnější porozumění zkoumanému jevu nebo problému. Smíšený výzkum umožňuje zkoumat jev z různých perspektiv, získávat data různými metodami a ověřovat a rozvíjet vzájemně se doplňující poznatky (2016).

Kvalitativní výzkumný design

Kvalitativní výzkum lze chápat jako proces zkoumání prostřednictvím různých postupů a porozumění určitému prvku v přirozených podmínkách. Následně na základě získaných informací a dat dochází k vytvoření celistvého obrazu zkoumaného prvku. Základní zásadou je, že jednotlivé údaje získáváme díky hlubšímu kontaktu s terénem (Reichel, 2019).

V rámci kvalitativního výzkumu využíváme různé metody sběru dat, které jsou typické pro tento druh výzkumného designu. Pro náš konkrétní výzkumný problém byla v rámci tohoto designu zvolena metoda obsahové analýzy legislativních dokumentů zajišťujících přístupnost a bezbariérovost staveb v České republice (Reichel, 2009). Analýzu obecně definuje Ochrana, jako postup rozkládání určitého celku na jednotlivé nižší útvary. Pro naše účely jsme využili tzv. obsahovou analýzu, která se v rámci kvalitativního výzkumu zabývá tím, jak psaný dokument popisuje realitu (2019).

Kvantitativní výzkumný design

Kvantitativní design je založen na předpokladu, že zkoumané předměty jsou nějakým způsobem měřitelné či uspořádatelé. Tento přístup se opírá o systematický sběr dat, která jsou následně analyzována pomocí statistických metod. V rámci kvantitativního výzkumu se zaměřujeme především na strukturované získávání dat (Hendl, 2017).

Další metodou pro sběr dat bylo zvoleno strukturované pozorování v terénu, které se využívá při kvantitativních výzkumech. Strukturované pozorování je založeno na sběru informací systematickým sledováním aktuálního stavu zvoleného zkoumaného prvku (Ochrana, 2019). Jak uvádí Hendl, při použití této metody jsou předem vytvořeny přesné struktury pro pozorování. Tyto struktury mohou být definované na základě teoretických

rámců nebo na základě konkrétních cílů výzkumu. Výzkumník tyto jevy systematicky zaznamenává podle předem stanovených kritérií (2017).

Jako třetí metodu sběru dat jsme si pro účely naší práce zvolili dotazník pro zmapování zkušeností osob z cílových skupin s danou problematikou. Využití této metody je typické především pro kvantitativní výzkumný design. Navíc pro potřeby naší práce byla tato metoda sběru dat vyhodnocena jako nejvhodnější vzhledem k větší diverzitě cílových skupin. Konkrétně jsme vytvořili polostrukturovaný dotazník. Ten tvořily jak otázky uzavřené, tak otázky otevřené, které umožnily respondentovi lépe vyjádřit jeho pohled na danou věc. Data z uzavřených otázek dotazníkového šetření byla následně statisticky zpracována prostřednictvím softwaru Excel. Otevřené otázky jsme vyhodnocovali technikou prostého výčtu, kterou Reichel popisuje jako sledování frekvencí výskytu určitého fenoménu či prvku (Ochrana, 2019).

6 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Tato kapitola je věnována představení výsledků vyplývajících z provedeného výzkumného šetření, které se zabývá problematikou přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu ve veřejných službách na území města Plzně. Cílem této části je prezentovat data, která byla získána prostřednictvím metodologie popsané v předchozích kapitolách. Tento výzkum vychází z potřeby porozumění současné situaci v oblasti přístupnosti ve veřejných službách a zkoumá také to, jak efektivně je implementován koncept univerzálního designu s cílem zlepšit dostupnost a použitelnost těchto služeb pro všechny občany bez ohledu na jejich věk, zdravotní stav, pohlaví, náboženskou příslušnost, národnost a podobně.

6.1 ANALÝZA LEGISLATIVNÍCH DOKUMENTŮ UPRAVUJÍCÍCH PŘÍSTUPNOST PROSTŘEDÍ V ČR

Jako každý stát, i Česká republika má své zákonné normy, které mají za úkol přikazovat, zakazovat či dovolovat dané úkony vyplývající z právního řádu. Výjimkou není ani oblast přístupnosti a bezbariérového prostoru, kterou především upravuje zákon č. 283/2021 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (dále jen „nový stavební zákon“) a prováděcí vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb (dále jen „vyhláška“). Na základě schválení Poslaneckou sněmovnou a Senátem byla prezidentem České republiky dne 22. května 2023 podepsána novela stavebního zákona, která tak nahrazuje starý stavební zákon č. 183/2006 Sb. Nový stavební zákon nabývá účinnosti ke dni 1. 1. 2024, to však platí pouze pro tzv. vyhrazené stavby (např. infrastrukturní stavby), plné účinnosti nabývá až 1. 7. 2024 (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2021). Následující odstavce jsou věnovány představení těchto dvou zákonných norem, jelikož podle nich se v České republice musí řídit výstavba budov a jejich zpřístupňování.

Jak uvádí § 1 odst. 1 nového stavebního zákona, tento zákon upravuje proces územního plánování a stavebního řádu, který je zpravidla prováděn orgány státní stavební správy, orgány územní samosprávy a orgány územního plánování. Dále tento zákon upravuje podmínky pro povolování staveb, ochranu veřejného zájmu při územním plánování, podmínky pro provádění staveb a povinnosti osob při přípravě a provádění staveb. Nový

stavební zákon přináší mimo jiné novou definici přístupnosti. Konkrétně v §13 písm. d) nového stavebního zákona je přístupnost definována jako: „*vytváření podmínek pro samostatné a bezpečné využití pozemků a staveb osobami s pohybovým, zrakovým nebo sluchovým postižením, osobami pokročilého věku, těhotnými ženami a osobami doprovázejícími dítě v kočárku nebo dítě do 3 let (dále jen „osoba s omezenou schopností pohybu nebo orientace“)* s cílem bezbariérového užívání.“ (Zákon č. 283/2021 Sb., §13 písm. d)). V § 141 odst. 3 nového stavebního zákona je zmíněna přístupnost v rámci veřejného prostranství, kdy chodníky, nástupiště veřejné dopravy, přechody musí jednoznačně splňovat požadavky na přístupnost. Základní požadavky na stavby v § 145 odst. 1 písm. e) nového stavebního zákona zmiňují mimo další požadavky doslovně i požadavek na přístupnost (bezpečnost a přístupnost při užívání, provozu a údržbě). § 149 písm. a) nového stavebního zákona vyžaduje navrhování a provádění staveb takovým způsobem, aby nevznikalo nebezpečí nehod nebo poškození zdraví, v rámci bezpečnosti stavby musí být také zohledňována její přístupnost, kterou zmiňuje § 149 písm. b) nového stavebního zákona. Z těchto dvou ustanovení (§ 145 a § 149) vyplývá, že při každém úsilí o zajištění bezpečnosti je nutné brát v úvahu také aspekt přístupnosti, přičemž přístupnost je z hlediska aplikace pojmem podřazeným pojmu bezpečnost (Zákon č. 283/2021 Sb.).

Prováděcí vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb byla prováděcím předpisem tzv. starého stavebního zákona č. 183/2006 Sb., nicméně není doposud známá nová verze této vyhlášky. Proto, jak uvádí § 332 odst. 1 písm. a) nového stavebního zákona, se nadále bude do doby vydání nových prováděcích právních předpisů postupovat podle prováděcích právních předpisů starého stavebního zákona č. 183/2006 Sb. V případě, že budou některé části této vyhlášky v rozporu s novým stavebním zákonem, tak se nebudou aplikovat. (Zákon č. 283/2021 Sb.). Tato vyhláška stanovuje obecné technické požadavky na stavby, tak aby bylo možné jejich užívání všemi cílovými skupinami osob. Cílové skupiny osob konkrétně vymezuje v § 1 odst. 1, jedná se o osoby s pohybovým, zrakovým, sluchovým a mentálním postižením, osoby pokročilého věku, těhotné ženy, osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do tří let, všechny tyto cílové skupiny osob jsou dále v této vyhlášce shrnuty pod jednotný pojem „osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace“.

Vyhláška v jednotlivých paragrafech seznamuje s opatřeními a návrhy možného bezbariérového řešení staveb a jednotlivých míst veřejného prostoru, která mají za úkol tato místa zpřístupnit. Jedná se o požadavky na stavby pozemních komunikací či veřejného prostranství, čímž je myšleno uzpůsobení chodníků, nástupišť veřejné dopravy, přístupů do staveb, počty vyhrazených parkovacích ploch a podobně. Dále se vyhláška věnuje požadavkům na stavby občanského vybavení, kterými se rozumí mimo jiné i stavby pro veřejné služby. Pozornost je věnována také požadavkům na společné prostory a domovní vybavení bytového domu, na upravitelný byt a byt zvláštního určení a požadavkům na stavby pro výkon práce. Součástí vyhlášky jsou čtyři přílohy. Příloha č. 1, příloha č. 2 a příloha č. 3 pojednávají o konkrétních technických úpravách jednotlivých částí staveb vymezených v této vyhlášce. Každá část těchto příloh je členěna dle omezené schopnosti, kterou má kompenzovat, což zajišťuje lepší přehlednost pro čtenáře. V každé části jsou prezentovány návrhy řešení pro tři cílové skupiny: osoby s omezenou schopností pohybu (tj. osoby na vozíku, osoby s dětským kočárkem, osoby s berlemi, holemi, chodítky, těhotné ženy a osoby doprovázející děti do tří let), osoby s omezenou schopností orientace – osoby se zrakovým postižením (tj. osoby nevidomé, osoby s omezenou zrakovou schopností) a osoby s omezenou schopností orientace – osoby se sluchovým postižením (tj. osoby neslyšící, osoby nedoslýchavé). Pro každou skupinu osob je důležité, aby prostor splňoval různé prvky bezbariérového užívání (Vyhláška 398/2009 Sb.; Zdařilová, 2011).

Přehled důležitých příkladů řešení bezbariérových úprav pro jednotlivé skupiny osob znázorní následující tabulky – Tabulka 1, Tabulka 2 a Tabulka 3.

Tabulka 1: Stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností pohybu

<i>Příloha</i>	<i>Odstavec</i>	<i>Řešení úprav</i>
Příloha č. 1	1.1.1	Výškové rozdíly pochozích ploch nesmí být vyšší než 20 mm.
Příloha č. 1	1.1.2	Povrch pochozích ploch musí být rovný, pevný a upravený proti skluzu. (...)
Příloha č. 1	2.1.3	Schodišťová ramena a vyrovnávací stupně musí být po obou stranách opatřeny madly (...). Tvar madla musí umožnit uchopení rukou shora a jeho pevné sevření. (...)

Příloha	Odstavec	Řešení úprav
Příloha č. 1	3.1.2	Šachetní a klečové dveře výtahu musí být provedeny jako samočinné vodorovné posuvné dveře. Klec výtahu musí mít šířku nejméně 1100 mm (...). Šířka vstupu musí být nejméně 900 mm. (...)
Příloha č. 1	3.1.3	Požadavky na provedení a umístění ovladačů výtahů a požadavky na zařízení v kleci výtahu stanoví příslušné normové hodnoty. Sklopné sedátko v kleci výtahu musí být v dosahu ovladačů.
Příloha č. 2	1.1.4	Vyhrazená stání pro vozidla přepravující osoby těžce pohybově postižené a vyhrazená stání pro osoby doprovázející dítě v kočárku musí mít šířku nejméně 3500 mm, která zahrnuje manipulační plochu (...). V případech podélného stání při chodníku (...) musí být délka stání nejméně 7000 mm. Od vyhrazených stání musí být zajištěn přímý bezbariérový přístup na komunikaci pro chodce a tato stání musí být umístěna nejbližší vůči vchodu a východu z příslušné stavby nebo výtahu.
Příloha č. 2	3.1	Nástupiště autobusů a trolejbusů musí mít výšku 200 mm. Doporučuje se použití bezbariérového zastávkového obrubníku. (...). Nástupiště tramvají, metra, železnice (...) musí mít výšku odpovídající použitému vozovému parku, aby byl zajištěn bezbariérový přístup do dopravních prostředků.
Příloha č. 3	1.0	Jsou-li použity dveře karuselového provedení musí být doplněny dalšími otevíravými dveřmi.
Příloha č. 3	2.0	Bezbariérové rampy musí mít po obou stranách opatření proti sjetí vozíku (...).
Příloha č. 3	3.1.3	Otvíravá dveřní křídla musí být ve výšce 800 až 900 mm opatřena vodorovnými madly přes celou jejich šířku (...), s výjimkou dveří automaticky ovládaných.
Příloha č. 3	5.1.1	Stěny hygienických zařízení a šaten musí po konstrukční stránce umožnit kotvení opěrných madel v různých polohách s nosností minimálně 150 kg. (...). Musí být zachován volný manipulační prostor o průměru nejméně 1500 mm. Podlaha musí být protiskluzová.

Příloha	Odstavec	Řešení úprav
Příloha č. 3	5.1.3	Šířka vstupu musí být nejméně 800 mm, (...). Dveře se musí otevírat směrem ven a musí být opatřeny z vnitřní strany vodorovným madlem (...). Zámek dveří musí být odjistitelný zvenku.
Příloha č. 3	5.1.4	(...). V dosahu ze záchodové mísy (...) a také v dosahu z podlahy (...) musí být ovladač signalizačního systému nouzového volání.
Příloha č. 3	5.1.8	Pokud je v záchodové kabině instalován přebalovací pult nesmí zužovat šířku manipulačního prostoru vedle záchodové mísy.
Příloha č. 3	5.1.12	(...) Vedle sprchového prostoru musí být volné místo pro odložení vozíku (...). Sprchové kouty (...) musí být vybaveny sklopným sedátkem (...) a také v dosahu z podlahy (...) musí být ovladač signalizačního systému nouzového volání.
Příloha č. 3	5.1.13	V místě ruční sprchy musí být vodorovné a svislé pevné madlo. (...).

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024), zdroj dat: Vyhláška č. 398/2009 Sb.

Tabulka 2: Stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností orientace – osoby se zrakovým postižením

Příloha	Odstavec	Řešení úprav
Příloha č. 1	2.2.1	Stupnice nástupního a výstupního schodišťového stupně každého schodišťového ramene nebo vyrovnávacích schodů musí být výrazně kontrastně rozeznatelná od okolí. Ve stavbách pro železnice, metro a odbavovací terminály veřejné dopravy musí být u schodů o šířce 3000 mm a více tato stupnice označena pruhem žluté barvy (...).
Příloha č. 1	2.2.2	Schodiště vybíhající do prostoru musí mít buď pevnou zábranu či sokl (...) nebo pevnou záražku pro bílou hůl jako je spodní tyč zábradlí nebo podstavec (...) nad pochozí plochou pevnou ochranu jako je tyč zábradlí nebo horní díl oplocení. Pevná zábrana nebo záražka musí být umístěna tak, aby bylo zabráněno možnosti vstupu zrakově postižených osob do průmětu prostoru s nižší výškou než 2200 mm v exteriéru a 2100 mm v interiéru.
Příloha č. 1	3.2.1	Ovladače v kleci výtahu a na nástupních místech do výtahu musí vyčnívat nad povrch okolní plochy nejméně o 1 mm. Reliéfní značky nesmí být ryté a vpravo od ovladače musí být příslušný Braillov znak.

Příloha	Odstavec	Řešení úprav
Příloha č. 1	3.2.2	Požadavky na optickou, akustickou a hlasovou signalizaci v kleci výtahu i stanicích stanoví příslušné normové hodnoty.
Příloha č. 2	2.2.1	Přechody pro chodce se vybavují signálními a varovnými pásy, popřípadě vodícím pásem přechodu. Podrobnosti o provádění hmatových úprav stanoví příslušné normové hodnoty.
Příloha č. 2	3.2.4	Mimoúrovňové a vnější železniční nástupiště se vybavují vodící linií s funkcí varovného pásu, signálním a varovným pásem, popřípadě akustickými prvky (...). Vizuální kontrast varovného pásu a vodící linie s funkcí varovného pásu se provádí žlutým pruhem (...).
Příloha č. 3	1.0	Jsou-li použity dveře karuselového provedení musí být doplněny dalšími otevíravými dveřmi.
Příloha č. 3	1.2.1	Vstupy musí být snadno vizuálně rozeznatelné vůči okolí.
Příloha č. 3	1.2.2	Prosklené dveře, jejichž zasklení zasahuje níže než 800 mm nad podlahou, musí být (...) kontrastně označeny oproti pozadí (...).
Příloha č. 3	2.0	Bezbariérové rampy musí mít po obou stranách (...) vodící prvek pro bílou hůl jako je spodní tyč zábradlí (...) nebo sokl (...).
Příloha č. 3	2.2	Bezbariérové rampy vybíhající do prostoru musí mít buď pevnou zábranu či sokl (...) nebo pevnou zarážku pro bílou hůl jako je spodní tyč zábradlí (...).
Příloha č. 3	5.2	Dveře musí mít na vnější straně ve výši 200 mm nad klikou umístěn štítek s hmatovým orientačním znakem s příslušným nápisem v Braillově písmu jako je text „WC ženy“, „sprchy muži“ (...).

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024), zdroj dat: Vyhláška č. 398/2009 Sb.

Tabulka 3: Stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností orientace – osoby se sluchovým postižením

<i>Příloha</i>	<i>Odstavec</i>	<i>Řešení úprav</i>
Příloha č. 1	1.3	Řešení pokladen a přepážek musí umožňovat indukční poslech a jejich stavebně technické uspořádání musí umožňovat odezírání. (...).
Příloha č. 1	3.3	Obousměrné dorozumívací zařízení v kleci výtahu musí umožňovat indukční poslech pro nedoslýchavé osoby. Toto zařízení musí být označeno řádným symbolem podle přílohy č. 4 k této vyhlášce.
Příloha č. 3	1.3.1	Pro osoby neslyšící musí být elektronický vrátný s akustickou signalizací vybaven také signalizací optickou.
Příloha č. 3	1.3.2	Oboustranný komunikační systém musí umožňovat indukční poslech pro nedoslýchavé osoby.
Příloha č. 3	6.3	Shromažďovací prostory vybavené pro indukční poslech nedoslýchavými osobami nesmí být v jednotlivých podlažích půdorysně umístěny nad sebou.

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024), zdroj dat: Vyhláška č. 398/2009 Sb.

Příloha č. 4 této vyhlášky seznamuje se symboly, které upozorňují na to, pro koho je daný prostor určen. Jedná se zpravidla o symboly na modrém čtvercovém podkladu, uprostřed nichž je vyobrazena bílou čarou stylizovaná postava osob dané cílové skupiny. Konkrétní příklady lze najít v Příloze č. 2 (Vyhláška č. 398/2009 Sb.).

6.2 TERÉNNÍ POZOROVÁNÍ AKTUÁLNÍHO STAVU BUDOVY HLAVNÍHO VLAKOVÉHO NÁDRAŽÍ V PLZNI

Důležitým cílem této práce je zjištění aktuálního stavu budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni, které je nejen významným uzlem ve veřejné dopravě, ale také důležitou architektonickou a historickou dominantou města. Hlavní výpravní budova hlavního vlakové nádraží v Plzni byla postavena v roce 1907. Od jara roku 2021 zde probíhá celková rekonstrukce, která slibuje značné změny k lepšímu v oblasti přístupnosti a pohodlí pro cestující. Začátkem roku 2024 proběhlo slavnostní znovu otevření této budovy, nicméně opravy stále na některých místech pokračují, zejména v horní hale a v části hlavního vstupu do budovy.

Pozorování v terénu probíhalo dne 7. 3. 2024 v dopoledních hodinách, kdy se na hlavním vlakovém nádraží pohybovalo méně cestujících. Terénní výzkum byl rozdělen do dvou částí, v jedné jsme se zabývali stávajícím stavem z pohledu přístupnosti a v druhé z pohledu univerzálního designu. Výsledky pozorování jsme průběžně zaznamenávali do předem připraveného záznamového archu, který lze nalézt v příloze č. 3. Pozorování v rámci první části probíhalo na základě předem stanovených kategorií, v rámci každé z nich jsme pak sledovali přítomnost či nepřítomnost konkrétních parametrů bezbariérových úprav, které jsme získali v předešlé kapitole 6.1 analýzou legislativních dokumentů zabývajících se přístupností. Kategorie, které jsme sledovali, byly následující: přístup a vstup do budovy, horizontální pohyb a vertikální pohyb, nástupiště, informační a orientační systém, technické vybavení pro osoby se sluchovým postižením a sociální zázemí (WC). Ve druhé části jsme pak sledovali přítomnost či nepřítomnost jednotlivých principů univerzálního designu a na základě toho jsme zaznamenávali příklady dobré a špatné praxe.

6.2.1 ROZBOR STÁVAJÍCÍHO STAVU BUDOVY HLAVNÍHO VLAKOVÉHO NÁDRAŽÍ V PLZNI Z POHLEDU PŘÍSTUPNOSTI

a) **Přístup a vstup do budovy**

Před hlavním vchodem do budovy se nachází parkoviště, které disponuje čtyřmi vyhrazenými místy pro osoby s omezenou schopností pohybu. V případě obsazení všech těchto parkovacích míst by bylo obtížné pro osobu využívající invalidní vozík dostat se na chodník kvůli nedostatečné manipulační ploše, jelikož obrubník je snížen pouze v úrovni těchto čtyř parkovacích míst, využít by osoba musela dlážděnou plochu, kde jsou dlažební desky v nižší úrovni a hrozí tak zapadnutí kolečka invalidního vozíku, viz Obrázek 4.

Obrázek 4: Nerovnost dlážděné plochy

Zdroj: Archiv autora (2024)

Hlavní vstup do budovy je kvůli rekonstrukci uzavřen, vstup je tedy možný z parkoviště bočními vchody. Přístupové cesty k těmto vstupům jsou poměrně nebezpečné, a to nejen kvůli stavebním úpravám, které zde stále probíhají. Místa, kde rekonstrukce stále probíhá, představují nebezpečí zejména pro osoby se zrakovým postižením, přirozená vodící linie podél budovy k prvnímu bočnímu vchodu je těžko hodnotitelná kvůli stavebním úpravám, ty jsou často jen částečně ohraničeny, nedostatečně označeny a na cestě se nachází mnoho překážek v podobě stavebního materiálu, který je umístěn volně v prostoru a zasahuje i do přirozené vodící linie podél budovy, viz Obrázek 5. Přístupová cesta k druhému bočnímu vchodu je nebezpečná kvůli kovovým rámcům, které slouží jako stojany na kola a také narušují přirozenou vodící linii podél budovy, to lze vidět na Obrázku 6. Každý vstup je řešen automaticky otevírajícími se dveřmi, některé splňují požadavek kontrastního značení prosklených ploch, některé nikoliv.

Obrázek 5: Bariéry na trase



Zdroj: Archiv autora (2024)

Obrázek 6: Kovové rámy narušující přirozenou vodící linii



Zdroj: Archiv autora (2024)

Další možností je využití přístupu z ulice Šumavská, kde se nachází zastávka veřejné dopravy a nad ní autobusový terminál Plzeň hlavní nádraží. Ze zastávek vede k nádraží přechod pro chodce, který je řádně označen signálním i varovným pásem, se sníženým

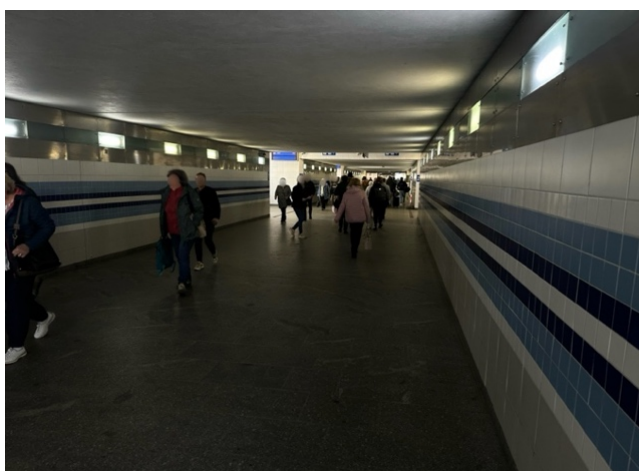
obrubníkem. Od zastávek veřejné dopravy lze využít bezbariérový podchod, kterým se lze dostat na nástupiště i do budovy nádraží. Zde tvořily bariéru nevhodně umístěný reklamní baner a krabice. Tyto předměty zasahovaly do prostoru podél vodící linie, viz Obrázek 7. Podchod je nedostatečně osvětlený a působí tak velmi tmavě, což lze vidět na Obrázku 8. Druhý podchod ústí do ulice Železniční a umožňuje vstup jak po schodech, tak bezbariérově výtahem.

Obrázek 7: Nevhodně umístěný reklamní baner



Zdroj: Archiv autora (2024)

Obrázek 8: Nedostatečné osvětlení v podchodu



Zdroj: Archiv autora (2024)

b) Horizontální pohyb

Jak už jsme zmínili do nádražní budovy se lze dostat v současné situaci primárně podchody nebo bočními vchody vedle hlavního vchodu, nad všemi těmito vstupy jsou směrovky a piktogramy, díky kterým je možné se snadno orientovat a dostat se na jednotlivá nástupiště. Všechny vstupy vedou do středu budovy, kde se nachází nádražní vstupní (dolní) hala, která je již po rekonstrukci a je plně v provozu. Po jejím obvodu se nacházejí obchody. Dominantou tohoto prostoru je expozice s historickým drážním vozem Tatra Kyklop. Vedle této expozice se nacházejí lavičky. Středem haly vedou schody a eskalátory do horní haly, nad nimi je umístěna odjezdová tabule. Celá dolní hala je velmi dobře osvětlena, což umožňuje bezpečný pohyb i slabozrakým osobám. V zadní části dolní haly se nachází prostor oddělený od vstupní haly posuvnými prosklenými dveřmi. V tomto prostoru jsou pokladny, kde si cestující kupují jízdenky. Jak je možné vidět na Obrázku 9, podlaha i stěny jsou ve velmi podobné barvě, stěny jsou obložené lesklými dlaždicemi, ve kterých se odráží světlo a zbytek prostoru, což může u osob se zrakovým postižením přispět k dezorientaci.

Obrázek 9: Prostor pro koupi jízdenek

Zdroj: Archiv autora (2024)

Horní hala je stále částečně v rekonstrukci, tudíž lze těžko hodnotit její přístupnost. Nicméně uprostřed této haly se nachází lavice na sezení, která je různě větvena do prostoru, mimo to se zde nacházejí v rámci rekonstrukce kabely vyčnívající z podlahy, které nejsou vždy dostatečně označeny, to je možné vidět na Obrázku 10. Vstupní dveře z nástupiště do horní haly jsou opatřeny provizorní dřevěnou deskou, která by měla

umožnit bezpečný přechod i v místě chybějícího prahu, nicméně řešení není dostatečně bezpečné kvůli výškovým rozdílům, viz Obrázek 11.

Obrázek 10: Lavice a neoznačené kabely vyčnívající z podlahy



Zdroj: Archiv autora (2024)

Obrázek 11: Výškové rozdíly v místě prahu



Zdroj: Archiv autora (2024)

c) Vertikální pohyb

Vertikální pohyb je v budově možný prostřednictvím schodišť, která jsou obecně dostatečně široká, opatřena z obou stran tvarově vhodným zábradlím a nástupní a výstupní stupně jsou označeny kontrastní barvou. Při výstupu z podchodu na železniční nástupiště

se na pravém madle zábradlí nacházejí popisy v Braillově bodovém písmu (vždy ve znění – pravá kolej číslo/levá kolej číslo). Vedle schodišť jsou často umístěny eskalátory, u kterých lze nalézt akustické informační majáčky označené symbolem pro zařízení pro osobu se zrakovým postižením.

V budově je instalováno několik výtahů, kterými se lze dostat ze vstupní (dolní) haly a podchodů do horní haly a na jednotlivá nástupiště. U vstupu do výtahu chybějí hmatná značení podlaží. Prostory výtahů jsou šedé, lesknoucí se a v některých se nacházejí zrcadla a sklápěcí sedadlo, které je v dosahu ovládacího panelu. V prostorách výtahu také nejsou madla, ani na jedné ze stěn výtahu. Ve výtahových klecích chybí popisky v Braillově bodovém písmu, nicméně čísla jednotlivých pater jsou reliéfní, tudíž jsou alespoň hapticky rozeznatelná. Ve výtazích chybí také hlasové výstupy.

d) Nástupiště

Z obou stran nádražní haly se nacházejí nástupiště, kterých je celkem dvanáct. Na každém nástupišti se lze dostat po schodišti, eskalátorech nebo bezbariérově výtahem. Nad schodišti a eskalátory se nacházejí piktogramy a směrovky, mimo to jsou zde i akustické informační majáčky pro osoby se zrakovým postižením. Nástupiště jsou číslována velmi jednoduše jedním číslem a písmenem, které označuje příslušný sektor, kde vlak zastaví. Všechna nástupiště jsou dostatečně prostorná, široká a po většinu délky zastřešena. Také se zde vždy nachází několik míst na sezení. U stropu se nacházejí hodiny a informační tabule. U některých informačních tabulí lze nalézt akustické informační majáčky u většiny bohužel zcela chybí. Nástupiště jsou sice vybavena vodíciemi liniemi s funkcí varovného pásu, některé jsou však velmi vybledlé a nedostatečně kontrastně označeny, viz Obrázek 12. Na 3. nástupišti byla umístěna mobilní zvedací plošina, kterou je možné využít pouze v určených hodinách, a to od 7:00 do 18:25 hod.

Obrázek 12: Nedostatečný vizuální kontrast vodící linie s funkcí varovného pásu

Zdroj: Archiv autora (2024)

e) Informační a orientační systém

Na první pohled se může zdát díky velkému množství směrovek a piktogramů, že pohyb a orientace po nádraží je velmi jednoduchá, nicméně v mnoha případech nejsou zohledněny potřeby všech skupin cestujících. Nad vstupem z podchodu z ulice Šumavská se nachází velký bílý nápis na modrém podkladě „Plzeň hlavní nádraží“. Nad hlavou je zavěšená informační tabule s odjezdy vlaků. Písmo je velmi malé, v případě že svítí slunce, tabule se leskne a je velmi nečitelná.

Druhý podchod z ulice Železniční je označen pouze směrovkou a piktogramem prostoru pro osoby využívající invalidní vozík a koupě jízdenek. Nad dveřmi bočních vchodů vedle hlavního vchodu se nacházejí směrovky a čísla nástupišť, na která cesta vede. Každé nástupiště je také řádně označeno příslušným číslem a informační tabulí s cílovou stanicí. U většiny těchto informačních tabulí nejsou nainstalovány akustické informační majáčky. Dále jsme nenašli popisky v Braillově bodovém písmu (kromě již zmíněných popisků při výstupu z podchodu na železniční nástupiště na pravém madle zábradlí), což může značně zhoršovat orientaci osobám se zrakovým postižením.

Ve vstupní (dolní) hale se nachází uprostřed nad schodištěm a eskalátory informační tabule jednotlivých spojů, další informační tabule se nachází v prostoru, kde si cestující kupují jízdenky. Tyto tabule ukazují i zpoždění, nicméně změna koleje, nástupiště nebo

náhradní doprava jsou sdělovány pouze hlášením, tyto informace o nečekaných změnách tím pádem představují informační bariéru zejména pro osoby se sluchovým postižením.

f) Technické vybavení pro osoby se sluchovým postižením

Když jsme se ptali několika členů personálu nezávisle na sobě, nikdo nebyl schopen podat srozumitelné informace o možnosti využití indukční smyčky či jiného technického vybavení pro usnadnění komunikace mezi personálem za pokladnou a cestujícím se sluchovým postižením. Na hlavním vlakovém nádraží v Plzni není možné indukční smyčku využít, jelikož personál nemá mnohdy ani ponětí o co se jedná. V prostoru, kde si cestující kupují jízdenky je oproti vstupní hale větší ticho, nicméně to není dostačující pro komunikaci osoby se sluchovým postižením s personálem. Personál sedí za plexisklem a většinou je otočen k cestujícímu profilem, jelikož kouká do počítače a málokdy se otočí čelem k cestujícímu, což znesnadňuje cestujícímu možnost odezírání. Dle slov personálu se očekává komunikace s cestujícím přes mikrofon, nicméně to je pro osoby se sluchovým postižením prakticky nemožné, jelikož zvuk je mikrofonem zkreslen. Navíc plexisklo zabraňuje nedoslýchavým osobám v poslechu odpovědí.

g) Sociální zázemí (WC)

Sociální zázemí je možné využít v horní hale budovy. Nachází se zde nově zrekonstruované WC, které je v prostoru za prosklenými dveřmi. Nad dveřmi je směrovka ukazující směr, kudy na toalety, opět zde chybí jakýkoliv akustický informační majáček.

Za prosklenými dveřmi se nachází po pravé straně bezbariérové WC, které je ve středu dveří označené piktogramem osoby využívající invalidní vozík. Chybí zde hmatný orientační štítek s nápisem v Braillově bodovém písmu. Toto WC je však možné využít pouze v případě, že osoba vlastní Euroklíč nebo lze požádat personál o půjčení klíče. Na dveřích se nachází z vnitřní strany madlo, z vnější strany není klika ergonomického tvaru pro snadné ovládání i osobami se špatnou pohyblivostí horních končetin (např. kvadruplegiky). V kabině této toalety se nachází sklopné madlo, dostatečný manipulační prostor a protiskluzová podlaha.

Po levé straně za prosklenými dveřmi jsou další dveře WC kabiny bez označení. Dveře nemají nad klikou štítek s hmatným orientačním znakem ani s příslušným nápisem v Braillově bodovém písmu. Klika není ergonomického tvaru. V této kabině se nachází

záchodová mísa, umyvadlo, sklopný přebalovací pult a sprchový kout. U záchodové mísy se nenachází nástěnné ani sklopné madlo. Přístup ke sprchovému koutu je také diskutabilní, jelikož se zde nenachází dostatečně velká manipulační plocha. Ve sprchovém koutě chybí také sklopné sedátko a pevné madlo, mimo to i ovladač signalizačního systému nouzového volání.

Obrázek 13: Špatné řešení WC kabiny



Zdroj: Archiv autora (2024)

Za turniketem se pak nachází WC pro muže a WC pro ženy. Toalety jsou zpoplatněny za 20 Kč, je zde možné platit i platební kartou. Na automatické pokladně jsou popsány jednotlivé kroky pro koupi vstupu na WC, písmo je však velmi malé, také zde chybí jakékoliv haptické značení nebo značení v Braillově bodovém písmu, viz Obrázek 14.

Obrázek 14: WC pokladna



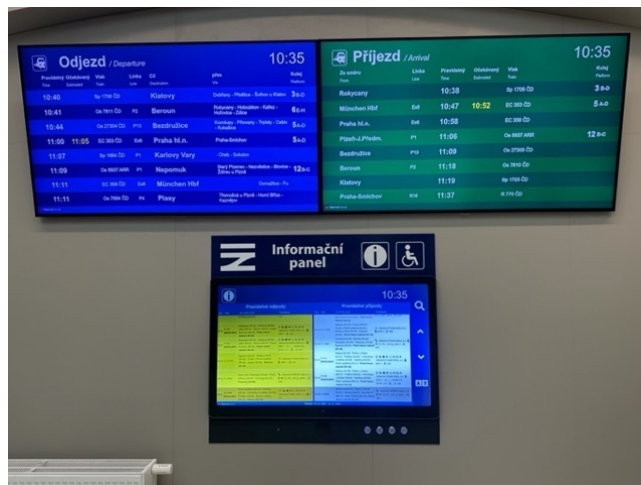
Zdroj: Archiv autora (2024)

6.2.2 ROZBOR STÁVAJÍCÍHO STAVU BUDOVY HLAVNÍHO VLAKOVÉHO NÁDRAŽÍ V PLZNI Z POHLEDU UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU

V rámci terénního pozorování budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni jsme zjistili, že v budově jsou implementovány některé principy univerzálního designu. První prvky univerzálního designu jsme objevili při vstupu do prostoru, kde si cestující kupují jízdenky. Zde jsme našli hned dva příklady dobré praxe. U dvou pokladen je snížena výška pultu, viz Obrázek 15, což umožňuje bezproblémovou komunikaci i osobám s nižší polohou těla. Pult je také doplněn o předsunutou plochu pro podjetí invalidním vozíkem při manipulaci s předměty na této ploše. Dále se v tomto prostoru nachází informační panel, který je umístěn tak, aby byl v úrovni očí a snadno ovladatelný i osobami využívající invalidní vozík, ukázkou lze vidět na Obrázku 16. Tato řešení reagují hned na několik principů univerzálního designu, zejména na princip spravedlivého užívání, na princip nízké fyzické námahy a velikost a prostor pro přístup a ovládání.

Obrázek 15: Pokladna se sníženým pultem

Zdroj: Archiv autora (2024)

Obrázek 16: Informační panel respektující nižší polohu lidského těla

Zdroj: Archiv autora (2024)

Další prvky univerzálního designu lze nalézt na toaletách. Turnikety, které vedou na WC umožňují průjezd i osobě využívající invalidní vozík nebo osobě s kočárkem, viz Obrázek 17. Vždy jedno umyvadlo na toaletách je ve snížené poloze, což umožňuje přístup i osobě využívající invalidní vozík nebo malému dítěti. Na zrcadlech je možno vidět symboly, které splňují princip jednoduchého a intuitivního použití kohoutku, mýdla či dezinfekce, viz Obrázek 18.

Obrázek 17: WC turnikety

Zdroj: Archiv autora (2024)

Obrázek 18: Snížené umyvadlo

Zdroj: Archiv autora (2024)

Při delším zkoumání bylo zjištěno, že některé aspekty stávajícího stavu budovy však v souladu s principy univerzálního designu nejsou a jdou dokonce proti nim. První nedostatky jsme spatřili u informačního a orientačního systému na nádraží. Vše je řádně označeno směrovkami a piktogramy, nicméně na potřeby specifických skupin cestujících mnohdy tato řešení nemyslí. Chybí zde často akustické informační majáčky nebo popisky v Braillově bodovém písmu pro osoby se zrakovým postižením nebo indukční smyčky

usnadňující poslech osobám se sluchovým postižením. Tato řešení tedy nesplňují hned několik principů univerzálního designu, zejména princip spravedlivého užívání, podávání srozumitelných informací v různých formách sdělení a princip jednoduchého a intuitivního užití.

WC kabina opatřena Eurozámkem také nenaplňuje principy univerzálního designu. Toto řešení vyžaduje použití Euroklíče, který vlastní jen určité skupiny uživatelů, což jde primárně proti principu spravedlivého užívání pro všechny bez rozdílu. Navíc vzhledem k tomu, že se jedná o jedinou WC kabinu, která splňuje alespoň nějaké základní požadavky na bezbariérovou toaletu, její opatření Eurozámkem není vhodnou volbou i z tohoto důvodu.

Některé služby, které jsou na hlavním vlakovém nádraží nabízeny specifickým skupinám cestujících, často nejsou také v souladu s principy univerzálního designu. Například bezplatná služba doprovodu a asistence při přepravě vlaky Českých drah. U této služby je nutné objednání nejpozději 24 hodin před odjezdem spoje, což může být pro cestující omezující. Tento postup není v souladu s principem flexibilního využití a spravedlivého a rovného přístupu pro všechny cestující bez rozdílu.

6.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Jako závěrečnou metodu pro sběr dat jsme zvolili dotazníkové šetření. Dotazník jsme vytvořili v elektronické podobě prostřednictvím Google Forms. Následně jsme vytvořili jeho tištěnou podobu, tak abychom respektovali specifika všech osob z jednotlivých cílových skupin, tj. osob se zrakovým postižením, osob se sluchovým postižením a osob využívajících ke svému samostatnému pohybu invalidní vozík. Na základě emailové korespondence jsme oslovili několik organizací s prosbou o spolupráci na výzkumném šetření. Dotazník jsme rozeslali jak elektronicky, tak v případě osob se zrakovým a sluchovým postižením jsme zanesli i vytištěné verze dotazníku přímo do organizací, kde jsme následně některým klientům pomohli s vyplněním. Na vyplnění dotazníku se podíleli klienti z několika organizací, jednalo se primárně o klienty TyfloCentra Plzeň; Plzeňské unie neslyšících; Spolku neslyšících Plzeň; Sdružení občanů Exodus a Vozíčkářů Plzeňska.

Dotazník tvořilo celkem 23 otázek, jednalo se o kombinaci otevřených a uzavřených otázek. V úvodu dotazníku jsme respondentům stručně představili záměr bakalářské práce.

Respondenty jsme také informovali o naprosté anonymitě dotazníkového šetření, což zajišťuje větší otevřenost respondentů při zodpovídání jednotlivých otázek. Na dotazník odpovědělo 31 respondentů z jednotlivých cílových skupin v období od 13. 3. 2024 do 3. 4. 2024. Všechny odpovědi se zaznamenávaly do programu Excel a následně jsme je slovně vyhodnotili. Odpovědi na některé uzavřené otázky jsme doplnili o grafické znázornění pomocí grafů vygenerovaných na základě odpovědí respondentů v Google Forms a některé odpovědi na otevřené otázky dotazníku jsme pro lepší přehlednost zaznamenali do tabulek.

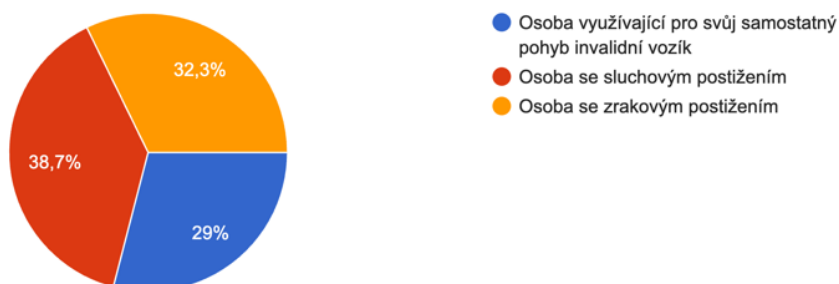
6.3.1 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

První otázka dotazníku se týkala věkové struktury respondentů. Největší část respondentů spadala do kategorie 36–64 let, jednalo se konkrétně o 41,9 %, druhou početnou skupinou byly osoby ve věku 27–35 let, které představovaly 29 % celkového počtu respondentů. Osoby ve věku 18–25 let představovaly 19,4 % a respondenti ve věku 65 let a více tvořili menšinovou část, konkrétně 9,7 % celkového počtu respondentů.

Druhá otázka nám poskytla důležité informace o rozložení respondentů podle druhu postižení, což podrobně znázorňuje Graf 2. Procentuální zastoupení respondentů podle typu postižení bylo velmi podobné, přičemž nejvíce odpovědí poskytly osoby se sluchovým postižením, které tvořily 38,7 % celkového počtu respondentů. Nejméně odpovědí jsme získali od osob využívajících pro svůj samostatný pohyb invalidní vozík.

Graf 2: Rozložení respondentů podle druhu zdravotního postižení

Jsem osoba:
31 odpovědí

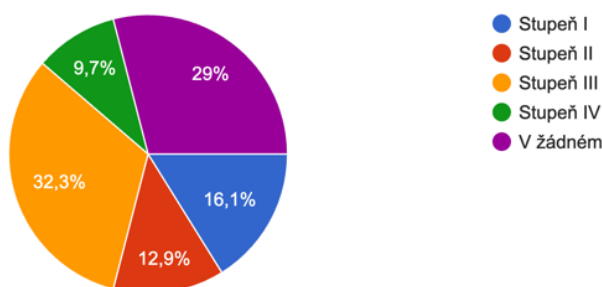


Výsledky třetí otázky týkající se příčiny a doby vzniku zdravotního postižení ukázaly, že 61,3 % respondentů uvádělo, že jejich zdravotní postižení je vrozené, zatímco 38,7 % respondentů uvedlo, že je získané.

Otázka čtvrtá zjišťovala, v jakém stupni příspěvku na péči se respondenti nacházejí, podrobné zastoupení znázorňuje Graf 3. Výsledná data z této otázky ukazují, že nejvíce respondentů, tedy 32,3 %, spadá do stupně III, který představuje těžký stupeň závislosti. Celkem 29 % respondentů uvedlo, že se nenachází v žádném stupni příspěvku na péči.

Graf 3: Stupeň příspěvku na péči

V jakém stupni příspěvku na péči se nacházíte?
31 odpovědí

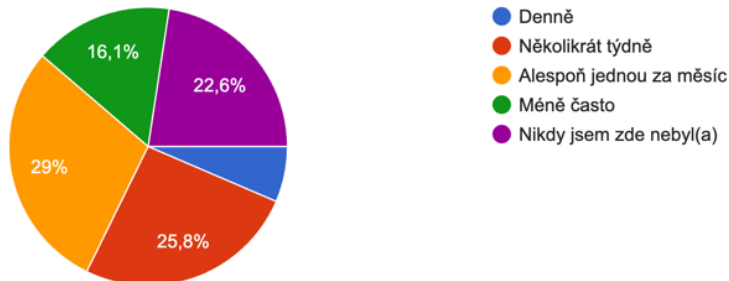


Další otázka zjišťovala, jak často toto místo respondenti navštěvují, podrobné znázornění lze vidět v Grafu 4. V případě odpovědi „Nikdy jsem zde nebyl(a)“ byli respondenti hned přesměrováni na poslední 23. otázku dotazníku, která zjišťovala, jaké důvody je vedly k tomu, že toto místo nenavštívili, celkem se jednalo o 7 respondentů. Jako nejčastější důvody uváděli: složitou orientaci a pohyb po nádraží v důsledku handicapu; vysoký věk a zdravotní potíže, které zamezují využití vlakové dopravy; nepohodlnost – mnohdy uváděli, že raději využívají jinou formu dopravy, jako je automobil, autobus nebo vlakové zastávky např. Slovany, Jižní předměstí, které jsou pro mnohé dostupnější, jelikož například osoby se zrakovým postižením nemusejí mít průvodce, kdežto na vlakovém nádraží se bez průvodce mnohdy neobejdou; také osoby využívající pro svůj samostatný pohyb invalidní vozík uváděly, že přeprava autobusem je pro ně pohodlnější a snazší.

Graf 4: Jak často respondenti navštěvují hlavní vlakové nádraží v Plzni

Jak často využíváte hlavní vlakové nádraží v Plzni?

31 odpovědí



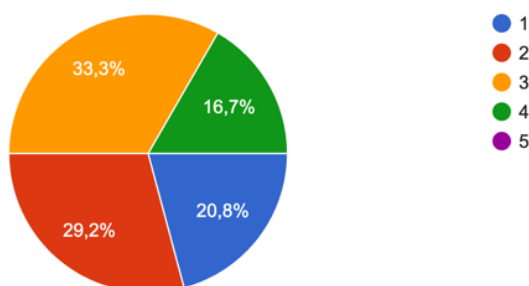
Následující otázky se týkaly jen respondentů, kteří toto místo navštěvují a mohou tak zhodnotit jeho přístupnost, těchto respondentů bylo celkem 24.

Z analýzy otázky týkající se hodnocení přístupnosti na škále od 1 do 5 vyplývá, že většina respondentů uděluje hodnocení 3, tedy průměrnou hodnotu, viz Graf 5. Toto zjištění naznačuje, že jsou identifikovány určité nedostatky, které se projevily i v odpovědích na další otázky dotazníkového šetření.

Graf 5: Hodnocení přístupnosti hlavního vlakového nádraží v Plzni

Jak hodnotíte přístupnost hlavního vlakového nádraží v Plzni: 1 (kladně) - 5 (záporně)?

24 odpovědí



Dále jsme zkoumali dostupnost jednotlivých nástupišť. Zjistili jsme, že 91,7 % respondentů označilo nástupiště za dobře přístupná, zatímco 8,3 % uvedlo opak. Další otázka se zaměřila na způsob, jakým se respondenti nejčastěji dostávají na nástupiště. U osob se zrakovým a sluchovým postižením převažovalo používání schodišť a v některých

případech také eskalátorů, zatímco u těch, kteří využívají ke svému samostatnému pohybu invalidní vozík, byl jedinou uváděnou možností výtah.

Další otázka byla věnována bezbariérovým zařízením, tedy výtahům. Zjišťovala, zda jsou výtahy přizpůsobeny individuálním potřebám, tj. dostatek prostoru, značení v Braillově bodovém písmu, hlasové výstupy a podobně. 66,7 % respondentů odpovědělo, že výtahy odpovídají jejich potřebám a 33,3 % odpovědělo, že výtahy nejsou dostatečně přizpůsobeny individuálním potřebám. V navazující otázce byli respondenti vyzváni ke specifikaci problému či nedostatku, se kterým se při užívání výtahu setkali. Nedostatky byly spatřovány hlavně v případě respondentů se zrakovým postižením, a to konkrétně v chybějícím značení v Braillově bodovém písmu a absenci hlasových výstupů v některých kabinách výtahů, někteří respondenti odpovídali, že si nejsou jisti nedostatky, jelikož výtahem mohou jezdit z důvodu špatné přístupnosti pouze s průvodcem, který jim vše sdělí.

Také jsme se zaměřili na přístupnost a srozumitelnost informací, které mapovaly celkem čtyři otázky. První otázka zjišťovala, jak respondenti hodnotí přístupnost a srozumitelnost informačních tabulí a označení, které jim pomáhají orientovat se v daném prostoru. Osoby využívající pro svůj samostatný pohyb invalidní vozík oceňovaly novou informační tabuli ve snížené poloze. Nicméně se našlo i několik odpovědí, které reagovaly na určité nedostatky, přehled nejčastějších odpovědí je možné vidět v Tabulce 4.

Tabulka 4: Nejčastější nedostatky přístupnosti a srozumitelnosti informačních tabulí a označení

<i>„Orientace je bez zraku složitá, využívám raději další vlakové zastávky.“</i>
<i>„Bez průvodce se nedokážu pohybovat a orientovat na vlakovém nádraží.“</i>
<i>„Písmo na informačních tabulích v dolní hale je příliš malé.“</i>
<i>„Informační tabule jsou nepřehledné, je tam plno informací, raději se ptám lidí kolem.“</i>
<i>„Informační akustické majáčky mluví přes sebe.“</i>
<i>„Informační tabule nevyužívám, není u nich vždy akustický majáček, ptám se lidí kolem.“</i>
<i>„Chybí mi vodící linie přes halu.“</i>

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024)

Další otázka se zaměřovala na to, zda jsou informace o přístupnosti snadno dostupné a dohledatelné na internetových stránkách. Zjistili jsme, že 66,7 % respondentů považuje tyto informace za dostupné a snadno dohledatelné, kdežto 33,3 % nikoliv. Tato otázka

následně vedla k dotazu na specifické překážky, se kterými se respondenti nejčastěji setkávají při hledání těchto informací, přičemž se jednalo o nepřehledné uspořádání informací, obtížnou dohledatelnost informací o přístupnosti a u osob se sluchovým postižením se objevovala jako největší překážka jazyková bariéra, proto někteří uváděli požadavek na přetlumočení obsahu do českého znakového jazyka. Zeptali jsme se respondentů také na to, kde tedy informace o přístupnosti nejčastěji hledají, většina se shodla, že informace získávají od známých se stejným handicapem, od průvodce či doprovodu nebo v organizaci, kterou navštěvují.

Dotazník také zkoumal zkušenosti respondentů s personálem hlavního vlakového nádraží, na což jsme se soustředili v následujících otázkách. První otázka se týkala toho, zda byla respondentům poskytnuta pomoc nebo asistence od personálu. Většina, tj. 75 %, odpověděla, že jim personál poskytl pomoc či asistenci, zatímco zbývajících 25 % mělo zkušenost opačnou. V další otázce jsme zjišťovali, jak pomoc či asistence probíhala, nejčastější odpovědi na tuto otázku jsou shrnuty v Tabulce 5.

Tabulka 5: Zkušenosti s asistencí či pomocí personálu hlavního vlakového nádraží v Plzni

<i>„Průvodčí mi nabídl pomoc při vystupování z vlaku.“</i>
<i>„Asistenci využívám hlavně při přestupech, kdy je na přestup málo času. Jsem s ní plně spokojen.“</i>
<i>„Personál mi vždy ochotně se vším poradil.“</i>
<i>„Personál mi vždy pomohl při nástupu s invalidním vozíkem do vlaku.“</i>
<i>„Objednal jsem si asistenci, domluvili jsme si místo setkání a asistence mě doprovodila k vlaku.“</i>
<i>„Personál mě při výluce dovedl na zastávku náhradní dopravy.“</i>
<i>„Personál nemá ani základy českého znakového jazyka, tudíž jsem pomoc nikdy nevyhledala.“</i>
<i>„Pomoc jsem nevyhledala, protože mám problém s komunikací v českém jazyce.“</i>

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024)

Další dvě otázky se zabývaly technickým vybavením pro usnadnění komunikace s personálem. Nejdříve jsme se zeptali, zda si respondenti myslí, že je technické vybavení pro usnadnění komunikace dostatečně zajištěno, s touto otázkou souhlasilo celkem 62,5 % respondentů, zbylých 37,5 % respondentů si myslí, že zajištění technického vybavení je nedostatečné. Následující otázka se zaměřovala na nedostatky v této oblasti, přičemž výsledky naznačují nedostatečné zohlednění potřeb osob se sluchovým postižením. Mnoho

z nich vyjádřilo přání mít možnost komunikovat pomocí českého znakového jazyka nebo aby personál ovládal alespoň základy tohoto jazyka. Nedoslýchavé osoby nejčastěji uváděly problém s absencí indukční smyčky při nákupu jízdenek u pokladny, čímž jsou limitované a donucené k nákupu jízdenek pouze online.

Jedna z posledních otázek se věnovala jednoduchosti a intuitivnosti užívání veřejných zařízení a služeb na hlavním vlakovém nádraží v Plzni, což doslovně odkazuje i na jeden z principů univerzálního designu. Nejprve jsme se obecně zeptali, zda užívání veřejných zařízení a služeb je dle respondentů jednoduché a intuitivní, 79,2 % považuje užívání za jednoduché a intuitivní, 20,8 % je opačného názoru. V další otázce jsme pak požádali respondenty, aby uvedli příklad zařízení nebo služby, které považovali za snadné nebo naopak obtížné využít, výčet nejčastějších odpovědí znázorňuje Tabulka 6.

Tabulka 6: Příklady snadno a obtížně využitelných služeb či zařízení

Jednoduché užití	Obtížné užití
<i>Eskalátory, výtahy (s průvodcem u osob se zrakovým postižením)</i>	<i>Při rekonstrukci špatně označené cesty k výtahům.</i>
<i>Online nákup jízdenek</i>	<i>Při online nákupu jízdenek, nejsou v nabídce všechny průkazy na slevu.</i>
<i>Aplikace Můj vlak</i>	<i>WC (nepohodlný úchop kliky; WC je určeno pouze pro paraplegiky; opatřeno Eurozámkem, který ne každý vlastní)</i>
<i>Snadné získání pomoci od personálu</i>	<i>Asistenční služba – nutnost objednání předem může být limitující</i>

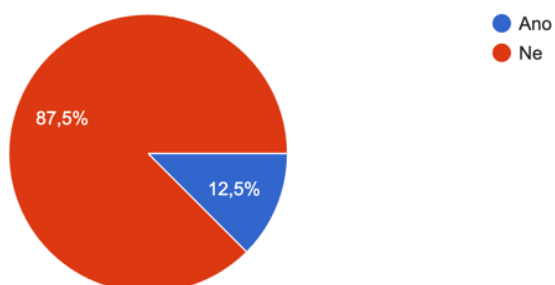
Zdroj: Vlastní konstrukce (2024)

Předposlední otázka zjišťovala, jaké služby či zařízení na hlavním vlakovém nádraží v Plzni by respondenti rádi využívali častěji, ale z důvodu nedostatečné přístupnosti nevyužívají. Mezi nejčastějšími odpověďmi se vyskytovalo: více bezbariérových vagonů, nevyhovující bezbariérové WC, více ozvučených informačních tabulí, instalace indukčních smyček a možnost využití samoobslužné pokladny k nákupu jízdenek.

Poslední otázkou jsme se respondentů ptali, zda slyšeli někdy o přístupu zvaném univerzální design, viz Graf 6.

Graf 6: Kolik respondentů zná koncept „univerzální design“

Slyšel(a) jste někdy o přístupu zvaném "univerzální design"?
24 odpovědí



Skoro většina respondentů odpověděla, že o tomto konceptu nikdy neslyšela, pouze 3 respondenti uvedli, že o univerzálním designu někdy slyšeli.

7 INTERPRETACE A SOUHRN VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Na závěr každého výzkumu je klíčové provést interpretaci a souhrn získaných dat z jednotlivých částí výzkumu. Interpretací dat se rozumí výklad zjištěných výsledků (tedy vysvětlení co z nich vyplývá a jaké závěry představují). Tato kapitola tak poskytuje přehledný podklad pro následnou formulaci závěrů a doporučení do praxe (Reichel, 2009).

První část výzkumu tvořila obsahová analýza hlavních legislativních dokumentů upravujících přístupnost prostředí v ČR. Na základě prostudované legislativy jsme získali přehled o konkrétních bezbariérových úpravách pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Hlavními příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností pohybu jsou: minimální výškové rozdíly pochozích ploch, schodiště opatřená madly, bezbariérové rampy, automaticky otvíravé dveře nebo dveře s vodorovnými madly, výtahy se samočinnými posuvnými dveřmi o dostatečné šířce, vyhrazená parkovací místa, WC kabina s dostatečným manipulačním prostorem, opěrnými madly a protiskluzovou podlahou. Mezi stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností orientace (tj. osoby se zrakovým a sluchovým postižením) patří: kontrastní značení prvního a posledního stupně schodišť, zabezpečení prostoru pod schodišti proti úrazu osob se zrakovým postižením, zábradlí s pevnou zarážkou pro bílou hůl, prosklené dveře s kontrastním značením, značení v Braillově bodovém písmu, kontrastní značení varovného pásu a vodící linie, pokladny a výtahy umožňující indukční poslech, možnost odezírání. Do jaké míry a zda vůbec jsou tyto úpravy uplatňovány v praxi, jsme zjišťovali a ověřovali v dalších dvou částech výzkumného šetření.

Prvním krokem bylo zhodnocení současného stavu přístupnosti a univerzálního designu na konkrétním místě vybrané veřejné služby, to jsme ověřovali na základě terénního pozorování na hlavním vlakovém nádraží v Plzni. Výsledky této části výzkumu přinesly několik pozitivních zjištění – velmi dobře byl zajištěn bezbariérový přístup do budovy včetně automaticky otvíravých dveří, schodiště v budově byla dostatečně široká, opatřena vhodným zábradlím a nástupní a výstupní stupně byly vždy řádně označeny kontrastní barvou, nástupiště byla také vcelku dobře přístupná, umožňovala přístup po schodech, eskalátorech nebo výtahem. Pozitivně nás překvapil i výskyt prvků univerzálního designu, kterých jsme zde objevili hned několik – WC turnikety, snížené umyvadlo na WC,

pokladna se sníženým pultem nebo informační panel respektující nižší polohu lidského těla. Navzdory provedené rekonstrukci, která slibovala i významné zlepšení v oblasti přístupnosti pro osoby se specifickými potřebami, zde stále přetrvává mnoho nedostatků, které nejsou v souladu s legislativou. Ne vždy byly dodatečně zajištěny a označeny stavební úpravy, zajištěny přirozené vodící linie bez bariér, dostatečný manipulační prostor, vhodné osvětlení nebo kontrastní značení a řešení prostoru. Mnohdy chyběly popisky v Braillově bodovém písmu, akustické informační majáčky u některých informačních tabulí a nad některými dveřmi. Také jsme zjistili problém v nedostatečné informovanosti personálu ohledně možností komunikace s lidmi se sluchovým postižením nebo také to, že zde není k dispozici poslech přes indukční smyčku a nedoslýchavé osoby mají často ztíženou možnost odezírání. Při důkladném pozorování bylo identifikováno i několik řešení, která neodpovídají principům univerzálního designu, především se jednalo o bezbariérové WC opatřené Eurozámkem, nezajištění informací v různých formách sdělení nebo nutnost objednání asistence.

Na závěr jsme zjišťovali prostřednictvím dotazníkového šetření zkušenosti osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace s přístupností a naplňováním principů univerzálního designu v tomto veřejném prostoru. Věková struktura respondentů dotazníkového šetření ukázala, že různé věkové skupiny mají odlišné zkušenosti a potřeby, což ovlivňuje i jejich vnímání přístupnosti. I přes naše očekávání bylo zapojení respondentů využívajících pro svůj samostatný pohyb invalidní vozík výrazně menší než u ostatních skupin. Od této skupiny respondentů jsme očekávali nejvyšší zapojení, a to z důvodu toho, že při konstrukci dotazníku jsme narazili na určitá omezení, která snižují přístupnost zbylým dvou skupinám, a to především osobám neslyšícím a nevidomým. Navzdory naší snaze o maximální přístupnost a snahu postupovat co nejefektivněji, tento fakt dokazuje, že existují určité bariéry, které ztěžují efektivní komunikaci s těmito respondenty. Prostřednictvím otázky týkající se příčiny a doby vzniku zdravotního postižení jsme chtěli zjistit, zda přístupnost může být vnímána odlišně v závislosti na tom, zda je zdravotní postižení vrozené nebo získané. Získaná data tato očekávání potvrdila, jelikož většina osob s vrozeným zdravotním postižením (zejména se zrakovým a sluchovým postižením) hodnotila přístupnost obecně hůře než osoby se získaným zdravotním postižením, ty totiž často uváděly, že prostředí mají navnímané z dob, kdy žádný handicap neměly, a proto

vnímají přístupnost tohoto místa lépe. Na základě identifikovaných stupňů příspěvků na péči jsme zjistili, že mnoho respondentů se nenachází v žádném stupni příspěvku na péči. To si vysvětlujeme tím, že nejvíce odpovědí jsme získali právě od osob se sluchovým postižením. Sluchová vada totiž sama o sobě nezakládá nárok na příspěvek na péči, ten se poskytuje většinou až v důsledku věku či přidruženého onemocnění. Na základě získaných dat z této otázky jsme zjistili, jací respondenti jsou doprovázeni druhou osobou, což nám pomohlo objasnit zkušenosti respondentů v dalších otázkách, které mohly být z důvodu pomoci či asistence pozitivnější. Většina respondentů hodnotila přístupnost hlavního vlakového nádraží průměrně, což poukazuje na zjištěné nedostatky zejména v oblasti informačního a orientačního systému (tj. nedostatek informačních akustických majáčků, absence vodících linií, příliš malé písmo na informačních tabulích, jazyková bariéra u osob se sluchovým postižením nebo složité hledání informací o přístupnosti na internetových stránkách), dále také v oblasti technického vybavení pro usnadnění komunikace (tj. absence indukčních smyček u pokladen a informací). Respondenti také vyjádřili přání mít možnost komunikovat pomocí českého znakového jazyka nebo aby personál ovládal alespoň základy tohoto jazyka. Dále si přáli možnost nákupu jízdenek na samoobslužných pokladnách, zajištění více bezbariérových vagonů, zpřístupnění WC nebo i lepší zajištění dočasných řešení v době rekonstrukce (např. cesty k výtahům). I přesto, že v dotazníku nebylo explicitně zkoumáno povědomí respondentů o principech univerzálního designu, všechny tyto principy byly nepřímo sledovány v rámci každé otázky. I když v posledním dotazu většina respondentů uváděla, že nezná koncept univerzálního designu, ve skutečnosti svými odpověďmi reagovali i na jednotlivé principy univerzálního designu. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že nedostatečně uplatňovaným principem je zejména princip srozumitelných informací, který zahrnuje i diverzifikaci formátů sdělování. Dále bylo zjištěno, že některá opatření nesplňují princip jednoduchého a intuitivního užívání, který zahrnuje i možnosti komunikace v různých jazycích, včetně českého znakového jazyka a také mnohdy není naplněn princip spravedlivého přístupu.

7.1 ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY A OVĚŘENÍ HYPOTÉZ

V této kapitole odpovíme na jednotlivé výzkumné otázky a ověříme platnost nebo neplatnost hypotéz, které jsme si stanovili v kapitole 5.1. Nejprve se zaměříme na odpovědi

na dílčí otázky a hypotézy, což nám následně umožní získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku této práce. Ochrana tento proces považuje za velmi důležitý právě z toho důvodu, abychom zjistili, zda výzkumné šetření přineslo obohacení a splnilo svůj účel (2019).

DO I: Jaký legislativní základ poskytuje podporu bezbariérové úpravě a zpřístupňování staveb v ČR?

V České republice existují dva hlavní právní předpisy, které se věnují bezbariérovému užívání staveb a vytváření přístupného prostředí. Jedná se o nový stavební zákon č. 283/2021 Sb., který nabyl účinnosti začátkem tohoto roku, konkrétně 1. 1. 2024 pro vyhrazené stavby, plné účinnosti nabývá 1. 7. 2024. Druhým stěžejním dokumentem je vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Tato vyhláška byla sice prováděcím právním předpisem starého stavebního zákona č. 183/2006 Sb., nicméně jak uvádí nový stavební zákon č. 283/2021 Sb., do vydání nové prováděcí vyhlášky se budou stavby řídit stále podle vyhlášky č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Tato vyhláška určuje základní technické požadavky pro stavby, které mají být navrženy tak, aby je mohly využívat i osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

DO II: Jaký je současný stav přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni?

Na tuto otázku jsme získali odpověď prostřednictvím strukturovaného pozorování v terénu, které představuje kvantitativní způsob sběru dat. Z tohoto důvodu jsme si v rámci této dílčí otázky stanovili **hypotézu I: Současný stav přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni je zatížen nedostatky a limity, které brání optimálnímu zajištění přístupnosti pro všechny uživatele.** Při terénním pozorování na hlavním vlakovém nádraží v Plzni jsme se zaměřovali na ověření této hypotézy. Přestože byly během terénního pozorování identifikovány některé pozitivní prvky, převažuje zde přítomnost mnoha nedostatků, které jsou detailně popsány v kapitole 6.2.1 a 6.2.2. Tyto výsledky tedy **potvrzují hypotézu I**, kdy v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni stále existuje mnoho nedostatků v přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu.

DO III: Jaké zkušenosti mají osoby z cílových skupin s přístupností a dodržováním principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni?

Tato otázka byla zkoumána na základě dotazníkového šetření, tedy kvantitativní metody sběru dat. Proto i v rámci této dílčí otázky byla stanovena hypotéza, jednalo se o **hypotézu II:** *Zkušenosti osob z cílových skupin odrážejí nedostatky v přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni.* Tuto hypotézu nám pomohly ověřit reálné zkušenosti uživatelů z jednotlivých cílových skupin s přístupností tohoto veřejného místa, které jsme zjišťovali prostřednictvím dotazníkového šetření. Na základě zjištěných výsledků dotazníkového šetření v kapitole 6.3.1 lze i **hypotézu II potvrdit**, jelikož zkušenosti osob z cílových skupin odrážejí nedostatky v přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni.

Hlavní VO: Do jaké míry jsou implementovány předpoklady pro přístupnost a principy univerzálního designu do budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni?

Přestože legislativní rámec ČR poskytuje oporu pro bezbariérovou úpravu staveb a technické požadavky, současný stav přístupnosti a zkušenosti samotných uživatelů vlakového nádraží v Plzni ukazují, že aktuální situace neodpovídá teoretickému základu a potýká se s určitými nedostatky. Terénní pozorování odhalilo několik pozitivních prvků, avšak mnoho nedostatků stále dominuje, především v oblasti informačního a orientačního systému, absence technického vybavení pro usnadnění komunikace, nedostatečného zajištění dočasných řešení v rámci rekonstrukce nebo v oblasti nedostatečného respektování principů univerzálního designu. Vzhledem k identifikovaným nedostatkům, které potvrzují i samotné zkušenosti uživatelů se specifickými potřebami, lze říct, že předpoklady pro přístupnost a principy univerzálního designu jsou stále nedostatečně implementovány do budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni. Je tedy zřejmá potřeba dalších opatření a úprav s cílem zlepšit uživatelskou zkušenost a zajistit přístupnost pro všechny skupiny uživatelů.

Na základě těchto odpovědí na jednotlivé výzkumné otázky, které vycházejí ze stanovených cílů práce (viz kapitola 5.1), lze konstatovat, že **dílčí cíle práce a hlavní výzkumný cíl práce**, který byl stanoven jako: *Zmapovat zohlednění potřeb osob se zrakovým*

postižením, sluchovým postižením a omezenou hybností při zajišťování přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni, byly naplněny.

8 NÁVRHY NA ÚPRAVY A OPATŘENÍ ZJIŠTĚNÝCH NEDOSTATKŮ

Na základě provedeného výzkumu a prostudované literatury jsme si stanovili několik hlavních problémových oblastí, které se objevují i ve zkušenostech osob z jednotlivých cílových skupin a vyžadují tak zlepšení. Zároveň tato kapitola reaguje na námi vytyčený cíl aplikovatelný do praxe, který se týká formulování návrhů na možné úpravy budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni pro osoby z jednotlivých cílových skupin. Proto se v této kapitole zaměříme na konkrétní opatření a doporučení, která mohou být provedena za cílem zlepšení nedostatků týkajících se přístupnosti a naplňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni.

První oblastí, která vyžaduje zlepšení je **informační a orientační systém**. V rámci této oblasti je zapotřebí zvýšit povědomí zejména o potřebách osob se zrakovým postižením, jelikož právě u nich byly v této oblasti shledány největší překážky. Mnoho těchto opatření uvádí i příloha č. 3 vyhlášky č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, nicméně jak ukazuje výzkumné šetření ne vždy jsou všechna dostatečně promítána do praxe. Lepšímu propojení teoretických požadavků s praxí může pomoci zapojení samotných uživatelů se zrakovým postižením do procesu úprav a realizace daného prostředí. Vhodné by byly následující úpravy, jak uvádí i Šestáková a Lupač (2010) nebo Zdařilová (2011): instalace akustických informačních majáčků ke každé informační tabuli, zvětšení písma na informačních tabulích, zajištění informací v různých formách sdělení včetně Braillova bodového písma (např. popisky ve výtazích, na dveřích WC), zajištění dobrého osvětlení, dostatečného barevného kontrastu (např. zvýraznění vodících linií s funkcí varovného pásu na nástupištích) a v neposlední řadě vytvoření vodících linií a kontrastních pruhů na podlaze kvůli rozsáhlému volnému prostoru uvnitř budovy.

Výzkum také ukázal, že **informace o přístupnosti na internetových stránkách** hlavního vlakového nádraží pro cestující se zdravotním postižením nejsou přehledně prezentovány a často vyžadují značné úsilí při hledání. Proto navrhujeme úpravy internetových stránek za cílem zpřístupnění všem osobám, s čímž může pomoci i úprava informací do jiných přístupných forem, jako je například překlad textu do českého znakového jazyka pro osoby neslyšící či technicky přístupné stránky (tzv. blind friendly web)

pro osoby se zrakovým postižením. Toto opatření zároveň reaguje i na princip univerzálního designu „srozumitelné informace“, který klade mimo jiné důraz i na různé formy sdělení (Kudrnovská, 2017).

Dalším důležitým aspektem, na který by se mělo zaměřit více pozornosti, jsou **komunikační specifika osob se sluchovým postižením**, které mimo jiné zmiňuje i Hradilová, Chudožilov Bendová, Komorná a Kotvová (2023). V této oblasti navrhuje instalaci indukčních smyček alespoň u pokladen a informací pro zkvalitnění poslechu a komunikace osob nedoslýchavých. Pro osoby neslyšící je komunikace s personálem prakticky nemožná, personál mnohdy ani neví, jak s cestujícím se sluchovým postižením komunikovat. Stěžejní je proto zvýšení informovanosti personálu o možnostech komunikace, což může podpořit propojení a spolupráce s konkrétními organizacemi sdružující osoby se sluchovým postižením, jako je například Plzeňská unie neslyšících nebo Spolek neslyšících Plzeň. Tyto organizace mohou poskytnout reálné zkušenosti a doporučení v této oblasti. I na základě vyslovených preferencí samotných osob se sluchovým postižením dáváme také důraz na schopnost personálu ovládat alespoň základy českého znakového jazyka.

Vynikajícím návrhem na zlepšení je také **vytvoření samoobslužných pokladen**. Ty mohou zajistit pohodlnější nákup pro všechny cestující. Například cestující se sluchovým postižením jsou většinou odkázáni pouze na online nákup jízdenek kvůli jazykové bariéře. Při online nákupu jsou však často omezeni možností výběru požadovaného průkazu na slevu, protože ne všechny průkazy jsou v aplikaci k dispozici. Zavedení samoobslužných pokladen s možností výběru všech dostupných cestovních dokladů tak může přispět k naplnění principů spravedlivého užívání a rovných podmínek pro všechny cestující, na které klade důraz i Fletcher (2006).

Terénní pozorování i samotné zkušenosti osob z cílových skupin upozornily na další nedostatky, a to konkrétně ve **značení stavebních úprav a zajištění bezpečnosti v době rekonstrukce**. Tento požadavek zmiňuje také nový stavební zákon v § 145 odst. 1 písm. e) (Zákon č. 283/2021 Sb.). Vzhledem k tomu, že rekonstrukce probíhala několik let, cestující se s těmito dočasnými opatřeními museli potýkat dlouhodobě. Je pochopitelné, že za takové situace může být přístupnost omezena, právě proto je za těchto situací klíčové provést řádná opatření a věnovat větší pozornost bezpečnosti tak, aby dočasná řešení

nepředstavovala překážky v přístupnosti tohoto veřejného místa (Šnajdarová, 2007). Na základě zjištěných nedostatků v této oblasti doporučujeme nenarušovat přirozené vodící linie podél budov stavebním materiálem, dbát na kontrastní značení úprav, provádět efektivní a jednoduchá značení náhradních řešení.

Poslední oblastí, na kterou bychom rádi upozornili, je **uplatňování prvků univerzálního designu**, jejichž důležitost zmiňuje hned několik autorů například Kudrnovská (2017), Bílková (2019) nebo Fletcher (2006). Možné návrhy na úpravy zajišťující naplňování principů univerzálního designu by se měly týkat zejména: odstranění Eurozámku na bezbariérovém WC, což zajistí princip spravedlivého užívání; zajištění dveří ergonomickým tvarem kliky pro zajištění principu „nízké námahy“, konkrétně na toto opatření upozorňuje i Zdařilová (2011) nebo zajištění více bezbariérových vagonů, což eliminuje potřebu asistenční služby na objednání, která limituje některé cestující jak ve spravedlivém užívání, tak ve flexibilitě užívání. K důkladnější implementaci principů univerzálního designu by mohlo přispět i zvýšení povědomí o univerzálním designu, ať už v podobě vzdělávacích kurzů a seminářů nejen pro architekty, urbanisty nebo designery, ale i pro veřejnost; poskytnutí motivačních prostředků pro developery, kteří budou implementovat prvky univerzálního designu do prostředí nebo začlenění požadavků na uplatňování principů univerzálního designu do povinných legislativních standardů pro veškeré stavební projekty.

Na závěr je důležité zdůraznit klíčový význam spolupráce s lidmi se zdravotním postižením při navrhování a implementaci opatření zlepšujících přístupnost a prosazování principů univerzálního designu. Jelikož jejich osobní zkušenosti jsou nepostradatelné pro identifikaci skutečných potřeb a bariér. Taková spolupráce poskytuje nezbytný rámec pro vytváření prostředí, které je přístupné a vhodné pro všechny jeho uživatele.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zaměřovala na téma přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu ve vybrané veřejné službě na území města Plzně. Její význam spočívá především v reakci na stále narůstající potřebu zajišťovat prostředí, produkty a služby přístupné pro všechny uživatele bez rozdílu.

Cílem prvních kapitol teoretické části bylo uvést čtenáře do dané problematiky na základě definování klíčových termínů. To považujeme za zásadní pro správné pochopení kontextu a zejména pro porozumění výzkumnému šetření. Vzhledem k tomu, že přístupnost a univerzální design mají široký dosah a dotýkají se mnoha oblastí lidského života, bylo nezbytné zúžit výběr cílových skupin a současně představit konkrétní veřejnou službu, která bude dále zkoumána z hlediska její přístupnosti a aplikace principů univerzálního designu. Pro účely naší práce jsme si vybrali hlavní vlakové nádraží v Plzni. Kapitola 2 a kapitola 3 se zaměřovaly na přiblížení hlavních témat této práce, kterými je přístupnost a univerzální design. Tyto kapitoly představovaly jakýsi modelový příklad toho, jak jsou tyto témata prezentována a jak by tyto koncepty měly v ideálním případě fungovat v praxi. Nicméně otázkou zůstávalo, zda ve skutečnosti tomu tak je. Reálný pohled na současnou situaci a postoj ČR k zajišťování přístupnosti a uplatňování prvků univerzálního designu objasňovala kapitola 4.

Druhá část práce se věnovala výzkumnému šetření. Na začátku práce jsme si stanovili cíl zmapovat zohlednění potřeb osob z cílových skupin při zajišťování přístupnosti a uplatňování principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni. K tomuto cíli jsme postupně došli prostřednictvím třech dílčích cílů a otázek, které jsme si stanovili v kapitole 5.1. Odpovědi na jednotlivé výzkumné otázky jsme získali na základě analýzy legislativního zajištění přístupnosti a bezbariérovosti staveb v České republice, terénního pozorování přístupnosti a implementace principů univerzálního designu v budově hlavního vlakového nádraží v Plzni a dotazníkového šetření zkušeností osob z vybraných cílových skupin (tj. osob se zrakovým postižením, sluchovým postižením a omezenou hybností) s přístupností a naplňováním principů univerzálního designu v tomto veřejném prostoru. Výzkum přinesl zjištění, že teoretické předpoklady vycházející z dokumentů zabývajících se přístupností často odpovídají skutečným potřebám uživatelů.

Nicméně na základě zkoumání stávajícího stavu budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni a samotných zkušeností osob z cílových skupin jsme došli k závěru, že se však ne vždy zohlednění těchto potřeb dostatečně promítá do praxe. Nejčastěji jsme shledali nedostatky v oblasti: informačního a orientačního systému; technického vybavení pro usnadnění komunikace a zajištění dočasných řešení a stavebních úprav v době rekonstrukce. Mimo přístupnost byla zkoumána v rámci každé části výzkumného šetření i implementace prvků univerzálního designu. Výsledky výzkumu překvapivě ukázaly, že na hlavním vlakovém nádraží v Plzni některá řešení reagují na principy univerzálního designu např. nově zrekonstruované WC, snížený pult u pokladny. Bohužel se našlo i několik řešení, která nesplňují principy univerzálního designu nebo jdou dokonce proti nim, jako např. WC opatřené Eurozámkem.

V závěru této práce jsme v kapitole 7.1 odpověděli na výzkumné otázky, což nám následně umožnilo potvrdit stanovené hypotézy a konstatovat, že všechny dílčí cíle a hlavní cíl práce byly naplněny. V poslední kapitole jsme navrhli možné úpravy a opatření, které adresují identifikované nedostatky. Implementace těchto úprav, jako je především instalace akustických informačních majáčků; zajištění informací v různých formách sdělení; znalost personálu základů českého znakového jazyka; vytvoření vodících linií uvnitř budovy; zajištění dostatečného osvětlení a kontrastu; instalace indukčních smyček; zvýšení bezpečnosti v rámci rekonstrukce a zajištění více bezbariérových vagonů, může přinést pozitivní změny a zlepšení, které budou lépe odpovídat potřebám uživatelů a přispívat k vytváření inkluzivního prostředí.

Ve výsledku tato práce poskytuje cenné informace o tom, jak jsou principy přístupnosti a univerzálního designu aplikovány na hlavním vlakovém nádraží v Plzni a jak se promítá jeho aktuální stav přístupnosti do zkušeností uživatelů, včetně osob se zrakovým postižením, sluchovým postižením a omezenou hybností. Závěry této práce mohou sloužit jako základ pro další zlepšování a optimalizaci přístupnosti v této veřejné službě a pro případné implementace opatření za cílem dosáhnout většího komfortu a přístupnosti pro všechny uživatele.

RESUMÉ

Tato bakalářská práce se zabývala problematikou přístupnosti a univerzálního designu ve vybrané veřejné službě na území města Plzně. Teoretická část uváděla čtenáře do kontextu, v němž jsme se přístupnosti a univerzálnímu designu věnovali. První část práce seznamovala čtenáře s hlavními termíny a objasňovala skutečnou situaci dané problematiky v České republice. Druhá část bakalářské práce se věnovala výzkumnému šetření ve vybrané veřejné službě, tedy na hlavním vlakovém nádraží v Plzni. Pro náš výzkum jsme zvolili smíšený výzkumný design. Výzkum probíhal na základě třech metod sběru dat, kterými byla analýza legislativních dokumentů, terénní pozorování a dotazníkové šetření mapující zkušenosti osob se zrakovým, sluchovým postižením a osob s omezenou hybností s přístupností tohoto veřejného místa. Výsledky jednotlivých částí jsme zpracovali a na jejich základě jsme definovali návrhy na možné úpravy a odstranění zjištěných nedostatků, jako je především instalace akustických informačních majáčků, zajištění informací v různých formách sdělení, znalost personálu základů českého znakového jazyka, zajištění dostatečného osvětlení a kontrastu, vytvoření vodících linií uvnitř budovy, instalace indukčních smyček, zvýšení bezpečnosti v rámci rekonstrukce a zajištění více bezbariérových vagonů.

SUMMARY

This bachelor thesis dealt with the issue of accessibility and universal design in a selected public service within the territory of the city of Pilsen. The theoretical section introduced placed readers to the context in which accessibility and universal design were addressed. The first section of the thesis introduced readers to key terms and clarified the actual situation of the issue in the Czech Republic. The second part of the bachelor thesis focused on research conducted within the selected public service, namely at the main train station in Pilsen. We chose a mixed research design for our research. The research was conducted on the basis of three methods of data collection, which were the analysis of legislative documents, field observations and a questionnaire survey mapping the experiences of people with visual and hearing disabilities and people with limited mobility with the accessibility of this public place. The results of the individual parts were processed and on the basis of them were defined proposals for possible modifications and elimination of identified deficiencies, such as installation of acoustic information beacons, provision of information in various forms of communication, the staff should be aware of the basics of Czech sign language, creation of guiding lines inside the building, installation of induction loops, increased safety within the reconstruction and provision of more barrier-free carriages.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

LITERATURA

- 1) Beneš, P., 2019. Zraková postižení: behaviorální přístupy při edukaci s pomůckami. Pedagogika (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2110-6.
- 2) Fischer, S., 2014. Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se specifickými potřebami v oblasti somatické, psychické a sociální: učebnice pro studenty učitelství. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-792-7.
- 3) Hádková, K., 2016. Člověk se sluchovým postižením. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-7290-619-2.
- 4) Halásek, D., 2004. Standardizace veřejných služeb. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava. ISBN 80-248-0685-1.
- 5) Hendl, J., 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 6) Hendl, J., Remr, J., 2017. Metody výzkumu a evaluace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1192-1.
- 7) Horáková, R., 2012. Sluchové postižení: úvod do surdopedie. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0084-0.
- 8) Hradilová, T., Chudožilov Bendová, M., Komorná, M. a Kotvová, M., 2023. Surdopedie a dospělý věk: sluchová ztráta v mezilidském kontaktu. Pedagogika (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3125-9.
- 9) Kocurová, M., 2002. Speciální pedagogika pro pomáhající profese. Plzeň: ZČU. ISBN 80-7082-844-7.
- 10) Kovářová, E., 2019. Globalizace a globální problémy: vybraná témata a souvislosti. Ostrava: VŠB-TU Ostrava. ISBN 978-80-248-4284-4.
- 11) Kroupová, K., Hanáková, A., 2020. Úprava prostředí pohledem osob se zdravotním postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5897-7.
- 12) Květoňová, L., Šumníková, P., 2022. Speciální pedagogika znevýhodněného člověka se zrakovým postižením. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-7603-337-5.
- 13) Lidinský, V., 2008. EGovernment bezpečně. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2462-1.

- 14) Maňák, J., Švec, V., 2004. Cesty pedagogického výzkumu. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. Brno: Paido. ISBN 80-7315-078-6.
- 15) Mezřický, V., 2003. Globalizace. Praha: Portál. ISBN 80-7178-748-5.
- 16) Milichovský, L., 2010. Kapitoly ze somatopedie. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-7452-001-3.
- 17) Novosad, L., 2011. Tělesné postižení jako fenomén i životní realita: diskurzivní pohledy na tělo, tělesnost, pohyb, člověka a tělesné postižení. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-873-9.
- 18) Ochrana, F., 2019. Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4200-0.
- 19) Peková, J., Jetmar, M. a Toth, P., 2019. Veřejný sektor, teorie a praxe v ČR. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-209-4.
- 20) Reichel, J., 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Sociologie (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.
- 21) Slowík, J., 2016. Speciální pedagogika. 2., aktualizované a doplněné vydání. Pedagogika (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0095-8.
- 22) Slowík, J., 2022. Inkluzivní speciální pedagogika. Pedagogika (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3010-8.
- 23) Stejskal, J., Kuvíková, H., Mikušová Meričková, B. a Linhartová, V., 2017. Teorie a praxe veřejných služeb. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7552-726-4.
- 24) Šestáková, I., Lupač, P., 2010. Budovy bez bariér: návrhy a realizace. Stavitel. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3225-1.
- 25) Šnajdarová, H., 2007. Bezbariérové stavby: právní a normové prostředí, úpravy staveb pro pohybově postižené. Technická knihovna (ERA). Brno: ERA. ISBN 978-80-7366-084-0.
- 26) Štrofová, H., 2019. Praktický průvodce očními chorobami. Medical services. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-5278-8.
- 27) Zdařilová, R., 2011. Bezbariérové užívání staveb: metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb. o obecných a technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Praha: ČKAIT. ISBN 978-80-87438-17-6.

- 28) Zíkl, P., 2011. Děti s tělesným a kombinovaným postižením ve škole. Pedagogika (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3856-7.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- 29) Antonovičová, M., Lanzová, D., 2022. Bezbariérová řešení a přístupnost staveb v České republice, Situační analýza – 2022. [online]. [cit. 2024-01-08]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/wp-content/uploads/2022/05/Situa%C4%8Dn%C3%AD-anal%C3%BDza-%C4%8CR.pdf>
- 30) Bezbariérová řešení a přístupnost staveb v České republice. Příklady dobré praxe. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2022. [online]. [cit. 2024-01-08]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/wp-content/uploads/2022/12/P%C5%99%C3%ADklady-dobr%C3%A9-praxe.pdf>
- 31) Bílková, A., 2019. Standardy univerzálního designu pro stabilizaci kvality bydlení. Disertační práce [online]. [cit. 2023-12-03]. Dostupné z: https://dspace.vsb.cz/bitstream/handle/10084/139190/BIL0007_FAST_P3655_36_07V012_2019_autoreferat.pdf?sequence=2
- 32) Doyle, B., 1999. "14. From Welfare to Rights? Disability and Legal Change in the United Kingdom in the Late 1990s". In *Disability, Divers-ability and Legal Change*. Leiden, The Netherlands: Brill | Nijhoff. [online]. [cit. 2023-11-05]. Dostupné z: https://doi.org/10.1163/9789004481770_019
- 33) EIDD – Design for All Europe, 2017. [online]. [cit. 2023-12-22]. Dostupné z: <https://dfaeurope.eu/>
- 34) Etchell, L., Yelding, D., 2004. Inclusive design: Products for all consumers. *Consumer Policy Review*, 14(6), 186-193. [online]. [cit. 2023-11-05]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/trade-journals/inclusive-design-products-all-consumers/docview/219340846/se-2>
- 35) Euroklíč. Praha: Portál veřejné správy, 2021. [online]. [cit. 2024-01-08]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/rozcestniky/euroklic-RZC-83>

- 36) Filová, N., Rollová, L., Čerešňová, Z., 2022. Universal Design Principles Applied in Museums' Historic Buildings. [online]. [cit. 2023-10-10]. Dostupné z: <https://hrcak.srce.hr/279757>
- 37) Fletcher, H., 2006. The principles of inclusive design. CABE, Londýn. [online]. [cit. 2023-10-12]. Dostupné z: <https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/the-principles-of-inclusive-design.pdf>
- 38) Institute for Human Centered Design, 2016. History of Universal Design. [online]. [cit. 2023-10-06]. Dostupné z: <https://www.humancentereddesign.org/inclusive-design/history>
- 39) Kudrnovská, B., 2016. Co je to univerzální design? [online]. [cit. 2023-12-07]. Dostupné z: <https://www.univerzalniatelier.cz/l/historie-univerzalniho-designu/>
- 40) Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025: schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761. Praha: Úřad vlády České republiky, 2020. [online]. [cit. 2023-11-15]. ISBN 978-80-7440-255-5. Dostupné z: <https://vlada.gov.cz/assets/ppov/vvozp/dokumenty/Narodni-plan-2021-2025.pdf>
- 41) Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A., & Gulliksen, J., 2015. Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts--one goal? on the concept of accessibility--historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14(4), 505-526. [online]. [cit. 2023-11-04]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>
- 42) Pirveli, M., 2023. The category of otherness versus universal design: The case of public space. *European Research Studies*, 26(2), 446-462. [online]. [cit. 2023-11-04]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/category-otherness-versus-universal-design-case/docview/2867533513/se-2>
- 43) Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2022. Praha: Svaz měst a obcí České republiky, 2022. [online]. [cit. 2024-02-12]. Dostupné z: <https://www.priruckazastupitele.cz/>

- 44) Rada, M., 2018. Governance accessibility je nový směr pro Evropu i pro nás. Helpnet [online]. [cit. 2023-11-19]. Dostupné z: <https://www.helpnet.cz/sites/default/files/soubory/Rada.pdf>
- 45) Senioři v ČR v datech 2023 [online]. Praha: Český statistický úřad, 2023 [cit. 2024-01-10]. ISBN 978-80-250-3433-0. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/190537086/31003423.pdf/51b9a00e-39f9-4829-a535-20080aa9d71f?version=1.0>
- 46) Souhrnná zpráva o stavu přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb pro osoby se zdravotním postižením, 2020. Úřad vlády České republiky. [online]. [cit. 2023-09-13]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvozp/dokumenty/zprava-o-pristupnosti-verejne-spravy-a-verejnych-sluzeb-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim-185863/>
- 47) Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením přijatá Valným shromážděním OSN dne 13. prosince 2006. Sdělení č. 10/2010 Sb. m. s. Sdělení Ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. [online]. [cit. 2023-10-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>
- 48) Vyhláška Č. 398/2009 Sb. O obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [online]. [cit. 2024-01-06]. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/stavebni-pravo/pravo-a-legislativa/archiv-sekce-pravo-a-legislativa/vyhlaska-c-398-2009-sb-o-obecnych-technickych-po>
- 49) Zákon č. 283/2021 Sb., stavební zákon. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [online]. [cit. 2024-02-05]. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/stavebni-pravo/pravo-a-legislativa/novy-stavebni-zakon/stavebni-zakon/zakon-c-283-2021-sb,-stavebni-zakon>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Obrázek 1: Požadavky na prostor jednotlivých cílových skupin.....	5
Obrázek 2: Schéma cílů univerzálního designu.....	21
Obrázek 3: Schéma konceptualizace výzkumného šetření.....	29
Obrázek 4: Nerovnost dlážděné plochy.....	40
Obrázek 5: Bariéry na trase.....	41
Obrázek 6: Kovové rámy narušující přirozenou vodící linii.....	41
Obrázek 7: Nevhodně umístěný reklamní baner.....	42
Obrázek 8: Nedostatečné osvětlení v podchodu.....	42
Obrázek 9: Prostor pro koupi jízdenek.....	43
Obrázek 10: Lavice a neoznačené kabely vyčnívající z podlahy.....	44
Obrázek 11: Výškové rozdíly v místě prahu.....	44
Obrázek 12: Nedostatečný vizuální kontrast vodící linie s funkcí varovného pásu.....	46
Obrázek 13: Špatné řešení WC kabiny.....	48
Obrázek 14: WC pokladna.....	49
Obrázek 15: Pokladna se sníženým pultem.....	50
Obrázek 16: Informační panel respektující nižší polohu lidského těla.....	50
Obrázek 17: WC turnikety.....	51
Obrázek 18: Snížené umyvadlo.....	51
Graf 1: Počet osob nad 65 let v ČR.....	19
Graf 2: Rozložení respondentů podle druhu zdravotního postižení.....	53
Graf 3: Stupeň příspěvku na péči.....	54
Graf 4: Jak často respondenti navštěvují hlavní vlakové nádraží v Plzni.....	55
Graf 5: Hodnocení přístupnosti hlavního vlakového nádraží v Plzni.....	55
Graf 6: Kolik respondentů zná koncept „univerzální design“.....	59
Tabulka 1: Stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností pohybu.....	34
Tabulka 2: Stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností orientace – osoby se zrakovým postižením.....	36
Tabulka 3: Stěžejní příklady bezbariérových úprav pro osoby s omezenou schopností orientace – osoby se sluchovým postižením.....	38
Tabulka 4: Nejčastější nedostatky přístupnosti a srozumitelnosti informačních tabulí a označení.....	56
Tabulka 5: Zkušenosti s asistencí či pomocí personálu hlavního vlakového nádraží v Plzni.....	57
Tabulka 6: Příklady snadno a obtížně využitelných služeb či zařízení.....	58

PŘÍLOHA Č. 1 – UKÁZKA PROSTŘEDÍ DLE PRINCIPŮ UNIVERZÁLNÍHO DESIGNU



Zdroj: Institute for Human Centered Design (2016)



Zdroj: Institute for Human Centered Design (2016)

PŘÍLOHA Č. 2 – SYMBOLY ZAŘÍZENÍ NEBO PROSTORU PRO JEDNOTLIVÉ CÍLOVÉ SKUPINY OSOB



Symbol zařízení nebo prostoru pro osoby na vozíku (Vyhláška č. 398/2009 Sb.)



Symbol zařízení nebo prostoru pro osoby se zrakovým postižením (Vyhláška č. 398/2009 Sb.)



Symbol zařízení nebo prostor pro osoby se sluchovým postižením (Vyhláška 398/2009 Sb.)



Symbol zařízení nebo prostor pro osoby doprovázející dítě v kočárku (Vyhláška 398/2009 Sb.)



Symbol prostoru s přebalovacím pultem (Vyhláška 398/2009 Sb.)

PŘÍLOHA Č. 3 – ZÁZNAMOVÝ ARCH PRO TERÉNNÍ POZOROVÁNÍ

Záznamový arch pro terénní pozorování

Rozbor stávajícího stavu budovy hlavního vlakového nádraží v Plzni z pohledu přístupnosti a univerzálního designu

a) Rozbor stávajícího stavu z pohledu přístupnosti				Datum:
Kategorie	Sledovaný prvek	Zajištěn	Nezajištěn	Poznámky
Přístup a vstup do budovy	Parkovací místa pro ZP			
	Snadný a bezpečný přístup z MHD zastávek			
	Bezbariérový vstup			
	Vodící linie			
	Samootvíravé dveře s kontrastním značením			
	Dostatečné osvětlení			
Horizontální pohyb	Bezpečnost (ve vztahu k rekonstrukci)			
	Dostatečné osvětlení			
	Vhodné kontrastní řešení prostoru			
Vertikální pohyb	Vodící linie			
	Bezpečnost (ve vztahu k rekonstrukci)			
	Schodiště - dostatečná šířka			
	Schodiště - tvarově vhodná zábradlí			
	Schodiště - kontrastní značení nástupních a výstupních stupňů			
	Výtahy - hmatná značení podlaží u vstupu			
	Výtahy - kontrastní řešení výtahové klece			
	Výtahy - sklopné sedadlo, madla			
Nástupiště	Výtahy - popisky v Braillově bodovém písmu			
	Výtahy - hlasové výstupy			
	Bezpečnost (ve vztahu k rekonstrukci)			
Informační a orientační systém	Kontrastní značení vodících linií s funkcí varovného pásu			
	Zvedací plošina			
	Bezpečnost (ve vztahu k rekonstrukci)			
	Směrovky a piktogramy pro snadný pohyb			
Technické vybavení pro osoby se sluchovým postižením	Značení v Braillovo bodovém písmu			
	Informační akustické majáčky			
	Dostatečně čitelné a srozumitelné informační tabule			
	Indukční smyčky			
Sociální zázemí (WC)	Možnost odezíráání			
	Nápis WC v Braillově bodovém písmu			
	Dveře s vodorovným madlem z vnitřní strany			
	Dostatečný manipulační prostor			
	Opěrná madla v různých polohách			
	Protiskluzová podlaha			
	Bezpečnost (ve vztahu k rekonstrukci)			

b) Rozbor stávajícího stavu z pohledu univerzálního designu				
Princip	Zajištěn	Nezajištěn	Popis řešení	Poznámky
Princip 1 - Spravedlivé užívání				
Princip 2 - Flexibilita užívání				
Princip 3 - Jednoduché a intuitivní užití				
Princip 4 - Srozumitelné informace				
Princip 5 - Odolnost vůči chybám				
Princip 6 - Nízká fyzická námaha				
Princip 7 - Velikost a prostor pro přístup a ovládání				

Zdroj: Vlastní konstrukce (2024)