

Dotazník

pro poskytovatele služeb cestovního ruchu v Moravskoslezském kraji

Vážení respondenti,

dostává se Vám do rukou dotazník, jehož účelem je mapovat postoje poskytovatelů ubytovacích a stravovacích služeb v cestovním ruchu, provozovatelů turistických atraktivit, přepravců, cestovních kanceláří a informačních center **k zákazníkům se specifickými potřebami z řad osob s omezenou schopností pohybu a orientace.**

Průzkum je součástí rozsáhlého projektu „**Cestovní ruch bez bariér**“ realizovaného občanským sdružením KLACR, o. s. – Moravskoslezský klastr cestovního ruchu. Partnerem projektu, který je spolufinancován z Regionálního operačního programu NUTS II Moravskoslezsko, oblasti podpory 2.2 Rozvoj cestovního ruchu, je Moravskoslezský kraj.

Prosíme o vyjádření k následujícím otázkám a odeslání na adresu: Kazuist, spol. s r. o., Družstevní 294, 739 61 Třinec nebo elektronicky na e-mail: dotaznik@kazuist.cz. Dotazník můžete vyplnit také elektronicky (www.kazuist.cz/crbb2).

Děkujeme Vám za Váš názor.



Investice do vaší budoucnosti

Evropská unie

PODPOROVÁNO Z EVROPSKÉHO FONDU
PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ



Tento projekt je spolufinancován z rozpočtu Moravskoslezského kraje

ADRESA UMÍSTĚNÍ ZAŘÍZENÍ	
PRŮMĚRNÝ POČET ZAMĚSTNANCŮ V Pobočce ZAŘÍZENÍ, ZA KTEROU VYPLŇUJETE DOTAZNÍK	

ÚDAJE O PROVOZOVATELI

1. Název/popis zařízení, atraktivit

2. Provozovatel (obchodní název)

3. Typ zařízení (lze označit více možností)

Ubytovací zařízení	Stravovací zařízení	Provozovatel atraktivit
Turistická chata, chalupa Penzion Hotel 1–2 hvězdiček Hotel 3 hvězdičky Hotel 4–5 hvězdiček Ubytování v soukromí Jiné	Restaurace Kavárna, vinárna, bar Bistro Cukrárna Jídelna Pizzerie Jiné	Hrad, zámek Rozhledna Sportovní zařízení Bazén, koupaliště Kulturní zařízení Galerie, muzeum Technická, architektonická památka Přírodní památka Jiné
Informační centrum	Přepravce	Cestovní kancelář

INFORMACE

4. Co si představíte pod pojmem bezbariérovost objektu?

Nic, ještě jsme neslyšeli tento pojem

Tušíme, o co se jedná

Tento pojem dobře známe, jak obecně, tak s ohledem na služby poskytované v našem zařízení

5. Ohodnoťte Vaši míru informovanosti o potřebách specifických skupin klientů – osob se sníženou schopností pohybu a orientace (Oznámkuje: 1 – dobrá informovanost, 4 – žádná informovanost)

1 2 3 4

Osoby s tělesným postižením

Osoby se zrakovým postižením

Osoby se sluchovým postižením

Osoby s mentálním a duševním postižením

Rodiny s dětmi do 3 let (vč. těhotných žen)

Senioři

KLIENTI

6. Odhadněte, kolik procent klientů Vašeho zařízení tvoří osoby se sníženou schopností pohybu a orientace v následujícím členění

Osoby se zdravotním postižením – pohybové, sluchové, zrakové, mentální a duševní postižení	%
Osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do 3 let	%
Senioři	%

7. Domníváte se, že jste ve Vašem zařízení schopni poskytnout služby osobám se sníženou schopností pohybu a orientace v odpovídající kvalitě?

- Rozhodně ano – jsme na tuto cílovou skupinu připraveni
Částečně
Rozhodně ne – nejsme na tuto cílovou skupinu připraveni

8. Co vnímáte jako hlavní překážky při rozšiřování služeb vzhledem ke klientům se specifickými potřebami? (Oznámkuje: 1 – není překážkou, 4 – velká překážka)

	1	2	3	4
Nedostatek informací o potřebách daných skupin				
Nedostatek informací o možnostech financování úprav				
Upřednostňování klientů bez specifických potřeb				
Obava z nedostatku těchto klientů				
Finanční a personální náklady na úpravy				
Obava z pomalé návratnosti investic do úprav				
Jiné (uveďte)				

9. Ohodnoťte, s jakými reakcemi jste se setkali při jednání s následujícími skupinami osob (Oznámkuje: 1 – pozitivní, 4 – negativní)

Osoby se zdravotním postižením (pohybové, sluchové, zrakové, mentální a duševní)	
Osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do 3 let	
Senioři	

TVRDÉ A MĚKKÉ BARIÉRY

10. Co z následujícího výčtu považujete za možné bariéry v zařízení (objektu), které provozujete? (Ohodnoťte: 1 – žádná bariéra, 4 – podstatná bariéra)

	1	2	3	4
Přístupové cesty k objektu				
Stavebně-technické dispozice objektu				
Služby poskytované vzhledem k cílové skupině				
Chování personálu a vstřícnost				

11. Ohodnoťte prvky bezbariérovosti ve Vašem zařízení s ohledem na následující cílové skupiny (Oznámkuje: 1 – jsme dobře připraveni, 4 – nejsme připraveni vůbec)

Osoby se zdravotním postižením (pohybové, sluchové, zrakové, mentální a duševní postižení)	
Osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do 3 let	
Senioři	

12. Jaký je Váš postoj k odstraňování bariér pro zpřístupňování služeb?

Neplánujeme odstraňovat bariéry
Jsme nakloněni změnám a úpravám, pokud tyto změny přinesou zisk
Jsme nakloněni změnám a úpravám, i pokud tyto změny nepřinesou zisk
Bariéry jsme odstranili nebo pracujeme na jejich odstraňování

13. Co děláte pro zvýšení poptávky ze strany osob se sníženou schopností pohybu a orientace? (Lze označit více možností)

Odstraňujeme tvrdé bariéry (architektonické, ke zvýšení dostupnosti zařízení)
Odstraňujeme měkké bariéry (školení personálu, nabídka služeb přizpůsobených potřebám této cílové skupiny)
Snažíme se těmto osobám vyjít vstříc v míře adekvátní našim možnostem
Neděláme téměř nic
Jiné (uved'te)

14. Co konkrétně plánujete udělat pro odstranění tvrdých nebo měkkých bariér ve Vašem zařízení s cílem zvýšit standard následujícím cílovým skupinám?

Osoby se zdravotním postižením (pohybové, sluchové, zrakové, mentální a duševní postižení)
Osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do 3 let
Senioři

15. Co by Vás nejvíce motivovalo k rozšíření služeb pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace? (Lze označit max. 3 možnosti)

Finanční zisk
Lepší propagace sociálně odpovědných společností
Jistota stálého počtu klientů z řad osob se specifickými potřebami
Možnost získání dotací
Dostupnost poradenství, jak a v čem služby rozšířit
Jiné (uved'te)

16. Vlastní návrhy, připomínky, konkrétní kladná nebo negativní zkušenost s přístupností a zákazníky s omezenou schopností pohybu a orientace

.
.

Děkujeme za vyplnění.