

OTDK-DOLGOZAT

Kiss Nikoletta

MA

2013

**AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS GYAKORLATA A TAMÁSIBAN
MEGVALÓSULÓ ABILITY PROJEKT PÉLDÁJÁN**

**THE PRACTICE OF ACCESSIBILITY AS AN EXAMPLE IN
TAMÁSI IMPLEMENTED ABILITY PROJECT**

Kiss Nikoletta

Kézirat lezárása: 2011. április 5.

TARTALOMJEGYZÉK

AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS GYAKORLATA A TAMÁSIBAN MEGVALÓSULÓ ABILITY PROJEKT PÉLDÁJÁN.....	2
BEVEZETÉS.....	1
1.1. A DOLGOZAT FELÉPÍTÉSE.....	3
IRODALMI ÁTTEKINTÉS	4
2.1. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÖSSZEFÜGGŐ ALAPVETŐ FOGALMAK.....	4
2.1.1. A fogyatékoság típusai	4
2.1.2. A népesség fogyatékoság típusa	5
2.1.3. A turizmusban résztvevő fogyatékosok esetében alkalmazandó alapelvek	5
2.2 ESÉLYEGYENLŐSÉG	6
2.3. AKADÁLYMENTES TURIZMUS	6
2.3.1. Az akadálymentesség tényezői a turizmusban	7
2.3.2. Az akadálymentes turizmussal foglalkozó szervezetek	8
A FEJLESZTÉSI IGÉNYMEGALAPOZOTTSÁGÁNAK BEMUTATÁSA	10
3.1. KUTATÁSI HIPOTÉZISEK.....	10
3.2. A KUTATÁS MÓDSZERE	11
3.2.1 Primer kutatás.....	11
3.2.2. Szekunder kutatás.....	12
3.3. VIZSGÁLATI SZEMPONTOK.....	12
3.4 KUTATÁS ELEMZÉSE	12
3.4.1. Kérdőívek kiértékelése	12
3.4.2. - 1. kérdés: Ön 2010-ben igénybe vett-e szálláshely szolgáltatást?	13
3.4.3. - 1.2. kérdés: Ha igen belföldön, vagy külföldön vett igénybe turisztikai szolgáltatást?	13
3.4.4. - 1.3. kérdés: Ha igen elégedett volt-e a kapott szolgáltatásokkal?.....	14
3.4.5. - 1.4. kérdés: Ha nem volt elégedett mi volt az, ami nem tetszett Önnek?	15
3.4.6. - 1.5. kérdés: A szolgáltatás igénybevétele során mi volt az, ami a legjobban elnyerte tetszését?.....	16
3.4.7. - 2. kérdés: Éves szinten az Ön háztartása mekkora összeget tudna szánni pihenésre egy olyan létesítményben, amely kifejezetten a fogyatékkal élőket célozná meg célközönségként?.....	16

3.4.8. - 2.2. kérdés: Figyelembe véve háztartásának rendelkezésre álló havi jövedelmét elképzelhetőnek tartja-e, hogy állami támogatások nélkül igénybe tudná venni egy ilyen hely szolgáltatásait?.....	17
3.4.9. - 2.3. kérdés: Egy ilyen helyen mi lenne Önnek a legfontosabb?	18
3.4.10. - 2.4. kérdés: Hány fő venné igénybe az Ön családjából ezt a szolgáltatást?	18
3.4.11. - 2.5. kérdés: Milyen szolgáltatásokat venne igénybe?	18
3.4.11. - 2.6. kérdés: Térítés ellenében az alábbiak közül mely szolgáltatásokat venne igénybe?	19
3.4.12. - 3. kérdés: Milyen turisztikai szolgáltatásokat venne igénybe legszívesebben?	20
3.4.13. - 4. kérdés: Milyen turisztikai tervekkel/vágyakkal rendelkezik?.....	20
3.4.14. - 5. kérdés: Honnan tájékozódik az Ön számára megfelelő speciális szolgáltatást nyújtó szálláshelyekről, turisztikai szolgáltatásokról?	20
3.4.15. - 6. kérdés: Melyek azok a hátráltató tényezők, melyek érdemben befolyásolják az Ön által igénybe kívánt venni turisztikai tevékenységet?.....	21
3.4.16. - 7. kérdés: Nyaralása során tapasztalt-e betegsége miatt szegregációt?	22
3.4.17. - 8-14. kérdés: Személyes jellegű kérdések összefoglalása	22
3.4.18. - 14. kérdés: Az Ön háztartásának az egy főre jutó, rendelkezésre álló nettó havi jövedelme	23
3.4.19. Mélyinterjúk	24
A VIZSGÁLAT EREDMÉNYE	28
4.1. A PRIMER KUTATÁS ALAPJÁN LEVONHATÓ KÖVETKEZTETÉSEK...28	
4.2. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS SWOT ANALÍZISE	29
4.3. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS PROBLÉMAFÁJA	30
4.4. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS CÉLFÁJA.....	31
4.5. KÖVETKEZTETÉSEIM, TAPASZTALATAIM	32
A VIZSGÁLAT EREDMÉNYEIRE HIVATKOZVA A TAMÁSIBAN MEGVALÓSULÓ ABILITY PROJEKT BEMUTATÁSA.....	34
5.1. TELJESEN AKADÁLYMENTESÍTETT FÜRDŐ.....	35
5.1.1. A komplexum elemei	35
5.2. TELJESEN AKADÁLYMENTESÍTETT SZÁLLODA.....	38
5.2.1. A szálloda szolgáltatásai	39
5.3. SPORTKOMPLEXUM	39

ÖSSZEFOGLALÁS.....	41
IRODALOMJEGYZÉK.....	43
MELLÉKLETEK	I
2. MELLÉKLET: MÉLYINTERJÚ KÉRDŐÍV	VI
3. MELLÉKLET: AZ ABILITY PROJEKT BEMUTATÁSA	VII
Fürdő alaprajza	VII
A jelenlegi állapotot bemutató fényképek.....	IX
Az Ability szálloda alaprajza	X
Az Ability szálloda látványterve	XI
A megvalósulás helyszíne	XII
A fürdőben kialakításra kerülő medencék adatai.....	XIII
4. MELLÉKLET: A TAMÁSI TERMÁLFÜRDŐ GYÓGYVÍZÉNEK	
ÖSSZETÉTELE	XVIII

TÁBLÁZAT- ÉS ÁBRAJEGYZÉK

1. táblázat: A népesség fogyatékoság típusa 2004.....	5
2. táblázat: A komplexumban kialakításra kerülő medencék.....	35
3. táblázat: A komplexum szauna világ szolgáltatásai.....	36
4. táblázat: A komplexum gyógyászati szolgáltatásai.....	37
5. táblázat: A Tamási termálfürdő gyógyvizének összetétele.....	XVIII

1. ábra: Magyarországon fogyatékkal élők száma és aránya	2
2. ábra: Étterem.....	7
3. ábra: Közlekedés	7
4. ábra: Szolgáltatás.....	8
5. ábra: Szálláshely szolgáltatás igénybevétel.....	13
6. ábra: Turisztikai szolgáltatás igénybevétel.....	14
7. ábra: Szolgáltatásokkal való elégedettség.....	15
8. ábra: Állami támogatások nélküli szolgáltatás igénybevétel.....	17
9. ábra: Szolgáltatás igénybevétel.....	18
10. ábra: Térítés ellenében történő szolgáltatás igénybevétel.....	19
11. ábra: Tájékozódás.....	21
12. ábra: Szegregáció	22
13. ábra: Rendelkezésre álló nettó havi jövedelem.....	23
14. ábra: SWOT analízis.....	29
15. ábra: Az akadálymentes turizmus problémafája	30
16. ábra: Az akadálymentes turizmus célfája.....	31
17. ábra: Az Ability fürdőfejlesztés alappillérei.....	34
18. ábra: Az épülő fürdő alaprajza.....	50
19. ábra: Az épülő fürdő látványtervei.....	51
20. ábra: Az építkezés jelenlegi állása.....	52
21. ábra: A szálloda alaprajza.....	53
22. ábra: A szálloda látványterve.....	54
23. ábra: A szálloda helyszíne.....	55

BEVEZETÉS

Magyarországon napjainkban az egyik legjobban fejlődő és legjelentősebb gazdasági ágazat a turizmus. Országunk földrajzi fekvését és speciális adottságait figyelembe véve indokolt ezen ágazat dinamikus fejlesztése. A világ turisztikai kínálata igen sokrétű, ebből kifolyólag mindenképpen egyedi, nem tömegesen megjelenő turisztikai termékek fejlesztésére kell koncentrálnunk. A turizmus egyre szélesebb rétegek számára vált természetessé, az utóbbi években egyre gyakrabban, egyre többen utaznak.

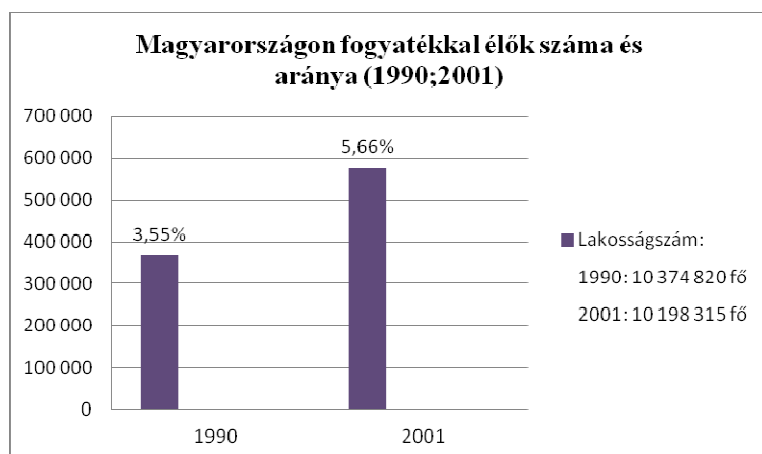
Dolgozatommal elsődleges célom, hogy szeretném felhívni a figyelmet a fogyatékkal élők igényeire, az akadálymentes turizmus fontosságára. A segítséggel élők utaztatása, üdültetése világszerte sikeres üzleti vállalkozásnak számít, hazánkban ezen iparág még igencsak gyermekcipőben jár, betöltetlen piaci rést jelent. Primer kutatás keretén belül elemzem ezen termékben rejlő lehetőségeket mind a keresleti, mind a kínálati oldalán állók szemszögéből. A kutatásom eredményeként, a kérdőívek kiértékelésével bizonyosságot nyer az is, hogy a szóban forgó célcsoportnak igenis lenne magasabb színvonalú, akadálymentes turisztikai szolgáltatások iránti igénye.

Magyarországon az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtésének nehézségét nemcsak a turizmus és a *szabadidő-ipar* ez irányú kínálatának szűkössége jelenti, hanem az idősek és fogyatékkal élők integrációja és társadalmi elfogadása is. A legtöbb ember számára csak akkor tűnik fel a jelenlétük, ha ismeretségi körükben, vagy éppen saját maguk szenvednek balesetet, vagy élnek át betegséget, melynek következtében valamely teljes, akadálymentes élet éléséhez szükséges képességük csökken.

A fogyatékkal élőknek – legyenek mozgáskorlátozottak, halláskárosultak, látáskárosultak – sajnos csekély lehetőségei vannak hazánkban az utazásra, pihenésre, „nyaralásra”, rehabilitációra. Az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP), rajta keresztül az állam ezen személyeket még ma is betegként kezeli, ellátásuk tünetenyhítésében vagy alapfelszerelésekkel való ellátásban merül ki. A fogyatékkal élők olyan hétköznapi emberek, akiknek bárki máshoz hasonlóan igényük van az utazásra, pihenésre, kényeztetésre, azonban a megfelelő infrastrukturális feltételek meglétének hiányában erre kevés lehetőségük van.

A dolgozatomban a Tamásiban megvalósuló Ability Park mintaprojekt példáján keresztül kívánok rávilágítani ezen turisztikai szektor fontosságára (mind gazdasági, mind a fogyatékkal élők, mind Magyarországon létrejövő eddig egyedülálló turisztikai termék szempontjából), egyfajta szemléletformálódást szeretnék kiváltani, mivel a fogyatékkal élőknek is ugyanolyan joguk van a teljes életet élni, mint bárki másnak. A komplexum egyedülálló, magas színvonalú szolgáltatást fog nyújtani a hazai és külföldi fogyatékkal élők részére, ahol szeretteikkel, családjukkal, barátaikkal együtt kikapcsolódva részesülhetnek teljes ellátásban, valamint sportolási lehetőséghez juthatnak. A projekt teljes megvalósulása komoly keresletet támaszt nem csak Magyarországon, hanem Európa többi országában is.

Az ENSZ felmérése szerint 650 millió fogyatékkal élő ember él világszerte, ebből Európában 50 millió. Magyarország tekintetében a fogyatékosok száma 2001-ben 577 ezer fő volt, ami a lakosság 5,77%-át teszi ki (a fogyatékosok számának alakulására sajnos igen kevés adat áll rendelkezésünkre, mivel létszámunk felmérésére csak az 1990-es és a 2001-es népszámlálás alkalmával került csak sor. A népszámlálás során szerzett adatok sem teljesen fedik a valóságot, mivel csak három darab fogyatékosra vonatkozó kérdés szerepelt és a megkérdezettek maguk minősítették a fogyatékoságukat). Az 1990-es népszámláláshoz képest a fogyatékkal élők létszáma jelentősen megnövekedett, melyet az alábbi diagram szemléltet:



1. ábra. Magyarországon fogyatékkal élők száma és aránya

Forrás: Dézsi Bettina - Tanulmány az Országos Fogyatékosügyi Portálhoz 2004 alapján saját szerkesztés

Ezen számok az akadálymentes turizmus kínálati szektorra történő vetítésével igen kedvezőtlen eredményeket mutatnak. Európában összesen 4 db teljesen akadálymentesített szálloda, míg Magyarországon jelen pillanatban egyetlen egy sem üzemel, a jelenlegi szolgáltatások nagy része pedig nem felel meg a fogyatékkal élők állapotából fakadó igényeiknek. Ebből kifolyólag témaválasztásomat indokolja, hogy hazánkban is meg kellene teremteni minden ember számára a turizmus minden szegmenséhez, szolgáltatásához történő egyenlő esélyű hozzáférést.

Az akadálymentesség biztosításán túl további nehézséget jelent, hogy nagyon kevés információ áll rendelkezésükre: a prospektusokban, weboldalakon és az utazási irodákban sem nyújtanak számukra elegendő információt utazásaik lebonyolításához. Alapproblémának tekinthető továbbá, hogy különösen a történelmi és kulturális nevezetességekhez, látnivalókhoz nehéz a hozzáférés egy mozgássérült személy számára, és hasonló nehézségekkel küzdenek akkor is, ha egy szabadidőközpont szolgáltatásait szeretnék igénybe venni.

“A fogyatékos emberek a társadalom egyenlő méltóságú, egyenrangú tagjai, akik a mindenkit megillető jogokkal és lehetőségekkel csak jelentős nehézségek árán vagy egyáltalán nem képesek élni.” (1998.évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról [1998] 1. o.)

1.1. A DOLGOZAT FELÉPÍTÉSE

A tartalomjegyzék, majd a bevezetésbeli indoklás után a második fejezet az általam választott téma irodalmi áttekintését foglalja magában. A harmadik fejezetben a fejlesztési igény megalapozottságát mutatom be az általam végzett primer és szekunder kutatások elemzésével. Ez a rész tartalmazza a kérdőívek és a mélyinterjúk kiértékelését. A vizsgálat eredményeinek összefoglalása (negyedik fejezet) után az ötödik fejezetben a vizsgálat eredményeire hivatkozva bemutatom a Tamásiban megvalósuló Ability projektet. A mintaprojekt három fejlesztési ütemét – I. fürdő, II. szálloda, III. sportkomplexum külön-külön ismertetem. A hatodik fejezetben összegzem az általam levont konzekvenciákat a dolgozat megírása során szerzett ismeretek, tapasztalatok felhasználásával. Az utolsó előtti fejezetben kap helyet a felhasznált irodalmak jegyzéke. A dolgozat szerves részét nem képező, de szerintem fontos, látványos dokumentumokat az utolsó részben szerepeltetem.

IRODALMI ÁTTEKINTÉS

A dolgozatom közérthetősége miatt fontosnak tartom a fogyatékosághoz, esélyegyenlőséghez kapcsolódó alapvető fogalmak bemutatását még abban az esetben is, ha nem mindegyik kapcsolódik közvetlenül a turizmushoz. Sajnos a fogyatékkal élők és a turizmus kapcsolatáról vajmi kevés szakirodalom, publikáció áll rendelkezésünkre. Elsősorban a rendelkezésre álló ismeretanyag hiányából adódik, hogy a szolgáltatások még nem kielégítő módon szolgálják a mozgáskorlátozott emberek igényeit. Jelentős hiányosságok figyelhetők meg az információátadás mikéntjében is. A turizmussal és a szabadidő eltöltésével foglalkozva úgy lehet a legjobban kihasználni a lehetőségeket, hogy az akadálymentességet mindenki számára minőséget biztosító módon kell értelmeznünk, a termékeket és szolgáltatásokat ennek megfelelően szükséges fejlesztenünk.

2.1. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÖSSZEFÜGGŐ ALAPVETŐ FOGALMAK

„Az ENSZ közgyűlése által 1993. december 20-án elfogadott 48/96 számú határozat, amely a fogyatékosággal élő emberek esélyegyenlőségének alapvető követelményeit tartalmazza, a *fogyatékoság* fogalmát a következőképpen határozza meg: a világ tetszőleges országának bármely népességcsoportjában előforduló nagyszámú különböző funkcionális korlátozottság. A fogyatékoság okozója lehet fizikai, értelmi vagy érzékszervi károsodás, egészségi állapot vagy lelki betegség.” (http://www.meoszinfo.hu/books/chikan_esely/csiktart.htm#t1 letöltve: 2011. március 20. Dr. Chikán Csaba Esélyegyenlőség, fogyatékoság I. fejezet.)

2.1.1. A fogyatékoság típusai

A fogyatékoság vagy sérültség annak a maradandó állapotnak vagy sajátosságnak a megnevezése, amikor egy személy érzékszervi, mozgásszervi, értelmi vagy kommunikációs képességei számottevően elmaradnak az emberek átlagától és ez a társadalmi életben való részvételét jelentősen akadályozza vagy lehetetlenné teszi. Lehet

veleszületett, vagy okozhatja baleset, betegség, vagy az öregedés. (10/2006. (II. 16.) OGY határozat az új Országos Fogyatékosügyi Programról [2006])

- Mozgássérültség
- Látássérültség (vakág, gyengén látás)
- Hallássérültség (siketség, nagyothallás)
- Értelmi fogyatékoság
- Beszéd fogyatékoság

2.1.2. A népesség fogyatékoság típusa

1. táblázat: A népesség fogyatékoság típusa 2004.

Fogyatékoság típusa	Fogyatékosok száma	% arányban
Mozgáskorlátozott	251 560 fő	43,6 %
Látássérült	83 040 fő	14,4 %
Értelmi fogyatékos	56 963 fő	9,9 %
Hallássérült, beszédhibás	60 865 fő	10,5 %
Egyéb	124 578 fő	21,6 %
Összesen	577 006 fő	100 %

Forrás: Dézsi Bettina - Tanulmány az Országos Fogyatékosügyi Portálhoz,
[2004]

2.1.3. A turizmusban résztvevő fogyatékosok esetében alkalmazandó alapelvek

- A fogyatékoság nem mindig látható
- A fogyatékos ember nem feltétlenül beteg is egyben
- Sok ember, főleg az idősebbek gyakran nem hajlandók tudomásul venni fogyatékoságukat
- Számos kifejezés sértő lehet a fogyatékosok számára

- A mozgáskorlátozottságnak számos típusa van, nem lehet őket egy kategória alá venni.
- A fogyatékos személyek legtöbbje nem szereti a megkülönböztetett bánásmódot
- Az utazásszervezők kötelezettségei között jogilag nem szerepel a fogyatékos személyeknek történő segítségnyújtás

(Forrás: Wilken [2002])

2.2 ESÉLYEGYENLŐSÉG

Az esélyegyenlőség meglehetően új fogalom, amely jelentős szemléletformálást tükröz. A 70'-es évek végén megfogalmazódott az igény, hogy a fogyatékkal élők lehetőség szerint önálló élet éléséhez kell hozzásegíteni – ezen pozitív megkülönböztetésre azért van szükség, mert a fogyatékkal élők általában nem betegek, hanem hátrányos helyzetbe került emberek, akik nagyobb odafigyelésre, eltérő bánásmódra és bizonyos esetekben segítségre szorulnak. (Öllös [2003])

2.3. AKADÁLYMENTES TURIZMUS

Az idegenforgalmi szolgáltatáslánc akadálymentes kialakítása a minőségi turizmus jellemzője. Az akadálymentes turizmus egy folyamatos törekvés, mely arra irányul, hogy minden úti cél, idegenforgalmi termék és szolgáltatás elérhető legyen minden ember számára, függetlenül bármely fizikai korláttól, fogyatékoktól vagy kortól. Ez a magán- és a köztulajdonban lévő turisztikai helyszínekre egyformán vonatkozik. Az akadálymentesség nem csak a fogyatékkal élőknek fontos, hanem az időseknek, a kisgyermekes anyukáknak és a sérülteknek is, továbbá emberjogi kérdés, a fogyatékosok száma folyamatosan növekszik és ezzel a turizmusban egy új piaci szegmens megteremtésére is lehetőség nyílik.

(http://hu.wikipedia.org/wiki/Akadálymentes_turizmus letöltve: 2011. március 21.)

2.3.1. Az akadálymentesség tényezői a turizmusban

Szállás, étkezés: szükséges rámpa, lift, ajtók-folyosók megfelelő szélessége, elérési magasságok, kapaszkodók-korlátok, vezetősávok, megfelelő nagyságú/elrendezésű szobák, fürdőszobák, közös helységek és étterem, infokommunikációs eszközök.



2. ábra: Étterem

Forrás: <http://www.asianoffbeat.com/Top10Lists/Aurum-Wheelchair-Restaurant.jpg>

(Letöltés ideje: 2011. március 29.)

Közlekedés: közlekedési eszközök megfelelő kialakítása, a személyzet segítőkészsége



3. ábra: Közlekedés

Forrás: <http://www.wheelchairtours.com/images/page1.jpg>

(Letöltés ideje: 2011. március 29.)

Szolgáltatások: legalább részleges akadálymentesítés, megfelelően képzett személyzet, tapasztalat és szakértelem



4. ábra: Szolgáltatás

Forrás:http://3.bp.blogspot.com/_G358MAcZDj4/TUnMyqyPYwI/AAAAAAAAAkc/0b1u6yiMY5Y/s1600/Ian+Chill+Muzza_100427_6327.jpg

(Letöltés ideje: 2011. március 29.)

Az akadálymentes turizmus célja, olyan szolgáltatások és eszközök biztosítása, amelyek lehetővé teszik a fogyatékos személyek speciális igényeinek kielégítését annak érdekében, hogy különösebb akadályok nélkül élvezhessék a nyaralást és a szabadidős tevékenységet.

2.3.2. Az akadálymentes turizmussal foglalkozó szervezetek

Jelenleg Európában kimondottan az akadálymentes turizmussal egyetlen hálózat foglalkozik, az ENAT – European Network for Accessible Tourism (Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmusért). Az ENAT 2006-ban jött létre, formáját tekintve non-profit egyesület, amely idegenforgalmi vállalkozásokat, szervezeteket, magánembereket, és civilszervezeteket foglal magába. A hálózatnak jelenleg több mint 150 tagja van 52 országból, tiszteletbeli tagjai közt szerepel többek közt a World Tourism Organisation), az Organisation Internationale Du Tourisme Social, és a Global Alliance on Accessible Technologies and Environments. A szervezet legfőbb céljának az európai idegenforgalmi célpontok, termékek és szolgáltatások egyenlő esélyű elérésének biztosítása. A hálózatot

jellemzi, hogy Európa-szerte promótálja az akadálymentes turizmust, összeállítja a releváns információkat és terjeszti azokat, hozzájárul a nagyobb tudatosság kialakításához, nyitott az európai fogyatékosügyi és idegenforgalmi szektor minden tagja felé. Az ENAT jelenleg magyar taggal nem rendelkezik, ami jelentős versenyhátrányt jelent a hazai akadálymentes turizmus esetében. (letöltve: 2011. április 5 In. [http://www.accessibletourism.org/.](http://www.accessibletourism.org/))

A FEJLESZTÉSI IGÉNYMEGALAPOZOTTSÁGÁNAK BEMUTATÁSA

A fejlesztési igény megalapozottságát primer és szekunder kutatási eszközök igénybevételeivel szeretném bemutatni. A kutatásom elsődleges célja, hogy felmérjem a fogyatékos emberek speciális szükségleteit és a számukra biztosított turisztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférést. További céljaim olyan információk gyűjtése, melyek megalapozhatják a fogyatékkal élő emberek helyzetének javítására irányuló társadalmi tervezést. Szeretném bebizonyítani, hogy a fogyatékkal élő embereknek is ugyanolyan igényük van a turizmushoz történő egyenlő esélyű hozzáféréshez, mint az egészségeseknek.

3.1. KUTATÁSI HIPOTÉZISEK

- Nemcsak Magyarországon, de Európában sem gyakori a teljesen akadálymentesített szállások, turisztikai szolgáltatások száma. Hazánkban szinte mindegyik szállás rendelkezik egy akadálymentesnek mondott szobával, de sok helyen olyan alapvető dolgokra nem fordítanak figyelmet, hogy a parkoló és a bejárat is akadálymentes legyen; egyéb szolgáltatásokat nem tudnak igénybe venni (pl. wellness szolgáltatások – megfelelő szakemberek hiánya miatt; fürdő – speciális berendezések hiánya; programok, turisztikai termékek – nem gondolnak a fogyatékkal élőkre).
- A fogyatékkal élők és családjuk is szeretnék az egészséges emberekhez hasonlóan teljes értékű életet élni, részt venni programokon, kiállításokon, borkóstolókon, fürdőhelyeket megismerni-kipróbálni.
- A fogyatékkal élő családok nagy része évente legalább egyszer elmenne belföldre kikapcsolódni, üdülni, ha számukra megfelelő szolgáltatáskínálat rendelkezésre állna.
- Szemléletformálással el lehetne érni hazánkban is, hogy ugyanolyan emberként tekintsünk a fogyatékkal élőkre és segítsük őket a tudatos tervezéssel.

3.2. A KUTATÁS MÓDSZERE

A kutatásom során primer és szekunder kutatási eszközöket is alkalmaztam.

3.2.1 Primer kutatás

A primer vizsgálat képezi a kutatásom alapját, első kézből, konkrét céllal gyűjtöm össze a számomra szükséges adatokat.

Az elsődleges kutatás keretén belül másfél órás mélyinterjút készítettem Bodor Zoltán rehabilitációs szakmérnökkel, aki kerekesszékekhez kötötten élni mindennapjait, releváns tapasztalatokkal és rálátással rendelkezik az akadálymentes turizmus témakörében. Interjúztam még Hirt Ferenc országgyűlési képviselővel, aki megálmodója volt a Tamásiban létrejövő Ability Projektnek. Információi abszolút naprakészek, többször szeretett volna belföldön teljesen akadálymentes körülmények között igénybe venni néhány turisztikai szolgáltatást, programot, vajmi kevés sikerrel. Több éve kizárólag külföldre jár pihenni. Képviselőségéből adódóan minden szinten átlátja a fogyatékkal élők problémáját. Közös interjút készítettem az Ability projekt vezetőjével Szántó Zoltánnal és a létesítmények (fürdő és szálloda) tervezőjével, Tulok Istvánnal (OPUS-DUO Kft).

Azért tartottam fontosnak mélyinterjúk készítését is, mert ezen megkérdezés segítségével sokkal több részletet megtudhatok, a beszélgetés közben megszerzett plusz információkat is felhasználhatom.

A mélyinterjúk mellett kérdőíves felmérést is készítettem. Egy 22 kérdésből álló szubjektív szempontok alapján elkészített kérdőív alkalmazásával igyekeztem képet kapni a fogyatékkal élők lehetőségeiről, véleményéről a jelenleg rendelkezésre álló kínálat és a gazdasági viszonyok ismeretében. Kérdőívemet 80 fogyatékos emberekkel foglalkozó alapítványnak/szervezetnek juttattam el e-mailben. A kiküldésre került online kitölthető űrlapokat GOOGLE DOCS program segítségével készítettem el, a válaszadás önkéntes volt és név nélkül történt. A kérdőív első felében az utazási/üdülési szokásokra kérdeztem rá, a második részében a válaszadók vágyait, elképzeléseit, igényeit próbáltam kideríteni, a személyes kérdések a végén szerepelnek.

3.2.2. Szekunder kutatás

A szekunder kutatás során a megfelelő informáltság érdekében fejlesztési programokat (Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia, USZT – Esélyegyenlőségi Útmutató), illetve a Tamási városban megvalósuló Ability projekt tenderterveit, tanulmányait használtam fel.

3.3. VIZSGÁLATI SZEMPONTOK

A kutatás során mind kínálati, mind keresleti szempontból szeretném bemutatni ezen turisztikai termék szükségességét. A primer és a szekunder kutatás eredményeként az alábbi kérdésekre szeretném megtalálni a választ:

- Milyen lehetőségei vannak a fogyatékkal élőknek a turizmusban?
- Magyarországon ezen iparággal kapcsolatban miért van piaci rés?
- Rendelkezésre álló kínálat?
- Releváns kereslet?
- Hogyan viszonyulnak az egészséges emberek a fogyatékkal élőkhez?
- Milyen tapasztalatokkal rendelkeznek a fogyatékkal élők?
- Milyen szolgáltatásokat vennének szívesen igénybe utazásaik során?

3.4 KUTATÁS ELEMZÉSE

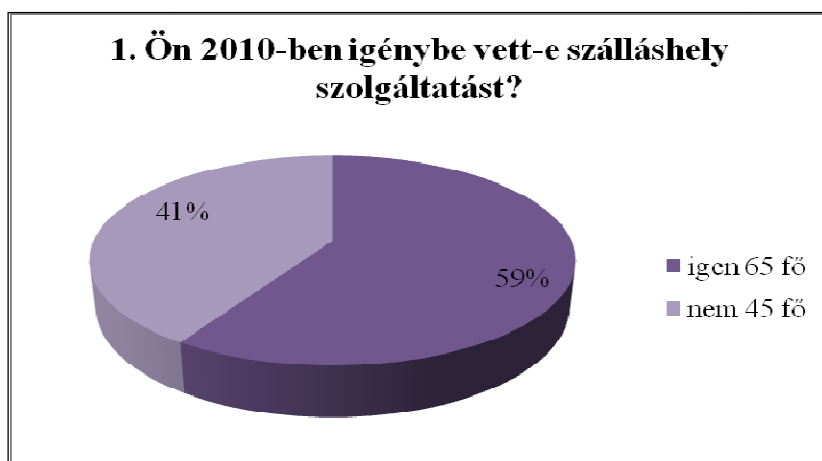
3.4.1. Kérdőívek kiértékelése

A kérdőíveket a négy fogyatékosági csoport (mozgássérültek, látássérültek, hallássérültek, értelmi fogyatékosággal élők) tagjainak juttattam el Interneten keresztül. A kérdőívek kitöltése előtt készítettem egy adatbázist a fogyatékkal élő emberekkel foglalkozó alapítványokról, szervezetekről. A listán szereplő szervezetek (80 db) vezetőinek küldtem ki az online elérhető kérdőív elérhetőségét tartalmazó e-mailt és a segítségüket kértem, hogy juttassák el az érintetteknek, illetve szükség esetén segítsenek a kitöltésben. Összesen 148 kitöltött kérdőív érkezett vissza, ebből 110 értékelhető. A kiküldött kérdőív a dolgozatom 8.1. számú mellékletében található.

Az első 5 kérdésben a 2010-es évben igénybevett szálláshely szolgáltatásra kérdeztem rá, ehhez kapcsolódóan információt nyertem, hogy külföldön, vagy belföldön vették-e igénybe; elégedettek voltak-e a szolgáltatásokkal, mi volt az ami a legjobban és legkevésbé tetszett nekik.

3.4.2. - 1. kérdés: Ön 2010-ben igénybe vett-e szálláshely szolgáltatást?

Az 1. kérdés eredményei szerint a megkérdezettek 59%-a vett igénybe 2010-ben szálláshely szolgáltatást, ami a 110-ből 65 válaszadót jelent:

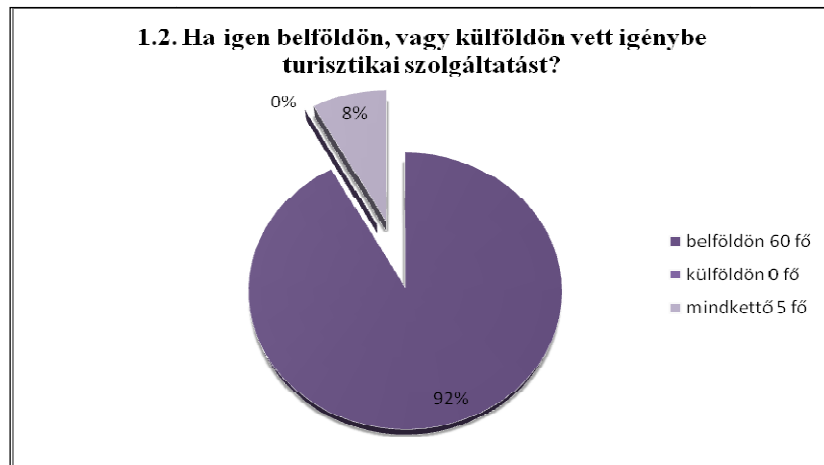


5. ábra: Szálláshely szolgáltatás igénybevétel

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

3.4.3. - 1.2. kérdés: Ha igen belföldön, vagy külföldön vett igénybe turisztikai szolgáltatást?

A második kérdés az előző értelmében a válaszadók 59%-át, azaz 65 főt érint, akik igénybevettek a tavalyi év folyamán szálláshely szolgáltatást. A válaszok kiértékelése meglepő eredményt hozott, hiszen a válaszadók döntő többsége belföldön pihent, egyetlen olyan eredmény sem született, aki kizárólag külföldön vett volna igénybe ilyen szolgáltatást. Külföldön és belföldön a válaszadók kevesebb, mint 10%-a szállt meg.



6. ábra: Turisztikai szolgáltatás igénybevétel

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

Az eredmények ismeretében feltételezhető, hogy igen kevés azok száma, akik megengedhetik maguknak a (akadálymentes turizmus tekintetében) jelenleg még színvonalasabb külföldi utazást, kikapcsolódást. A válaszadók 8%-a esetében valószínűsíthető, hogy a külföldi turisztikai célú utazás számít elsődleges pihenésnek a belföldivel szemben.

3.4.4. - 1.3. kérdés: Ha igen elégedett volt-e a kapott szolgáltatásokkal?

A következő diagram a szolgáltatásokkal való elégedettséget szemlélteti, az eredmények kiértékelése során itt is a 110 főből 65 fő számít az össz. mintavételi egységnek, azok, akik az első kérdésre igennel válaszoltak, azaz igénybevettek a 2010-es évben szálláshely szolgáltatást.



7. ábra: Szolgáltatásokkal való elégedettség

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

A válaszadók döntő többsége 60 fő (92%) teljes mértékben, vagy részben meg volt elégedve a kínált szolgáltatással annak ellenére, hogy Magyarországon sajnos még nem fektetnek megfelelő hangsúlyt az akadálymentes turizmusra, illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra. Ezen eredmények fényében pozitívként értékelhető, hogy csak 5 fő, azaz a válaszadók 8%-a nem volt megelégedve az adott szolgáltatással.

3.4.5. - 1.4. kérdés: Ha nem volt elégedett mi volt az, ami nem tetszett Önnek?

Az előző kérdéshez kapcsolódva választ kaptam arra, hogy melyek voltak azok a tényezők, amelyekkel a negatív választ adók nem voltak megelégedve.

A legnagyobb problémát az jelenti, hogy a szálláshelyek csak részlegesen vannak akadálymentesítve, ami szintén nehezen vehető igénybe a fogyatékkal élők részére. Pl.: vezetővonalak hiánya, infokommunikációs akadálymentesítés hiánya, megfelelő arculat/egységes jelek alkalmazásának hiánya, szűk szobák-közlekedők.

Ezekon felül problémát jelent az is, hogy a szolgáltatók hirdetései sok esetben nem szándékosan, de nem fedik az igazságot. Pl.: akadálymentesnek van hirdetve az adott szálláshely, de már a parkolótól a bejáratig történő eljutás is nehézséget jelent a kerekesszékekkel élőknek, mivel az egész parkoló közúzalék burkolatú.

Egy válaszadónál jelentett problémát az, hogy az adott szolgáltatónál dolgozó személyzet nem tudta helyén kezelni az adódott szituációkat.

3.4.6. - 1.5. kérdés: A szolgáltatás igénybevétele során mi volt az, ami a legjobban elnyerte tetszését?

Visszaulva az 1.3-as kérdésre - amelyben kiderült, hogy a válaszadók 92%-a volt teljes mértékben, vagy részben elégedett az igénybevett szolgáltatással - az alábbi tényezők voltak azok, melyek alapján ezt a véleményt alkották a felmérésben résztvevők:

- a személyzet segítőkészsége
- megfelelő színvonalú szolgáltatás
- becsületes, tisztességes munkavégzés
- tisztaság
- gasztronómiai szolgáltatások
- akadálymentes szoba
- megfelelő érték-ár arány
- barátságos bánásmód
- esélyegyenlőség

A következő 6 kérdésben arra szeretnék választ kapni, hogy a fogyatékkal élők lehetőségei milyen mértékben teszik lehetővé a szóban forgó szolgáltatások igénybevételét, mekkora segítséget jelent az állami támogatások igénybevétele, melyek a számukra legfontosabb tényezők, kínálati elemek, illetve igénybe vennék-e egy teljesen akadálymentes Ability-komplexum szolgáltatásait.

3.4.7. - 2. kérdés: Éves szinten az Ön háztartása mekkora összeget tudna szánni pihenésre egy olyan létesítményben, amely kifejezetten a fogyatékkal élőket célozná meg célközönségként?

Éves szinten az egyes háztartások 30.000 Ft és 100.000 Ft közötti összeget tudnának pihenésre szánni egy olyan létesítményben, amely kifejezetten a fogyatékkal élőket célozná meg célközönségként. Ez az összeg állami támogatások igénybevétele nélküli esetre vonatkozik. A felmérésben résztvevő 110 fő válaszáinak átlagolásával az egy háztartásra jutó összeg 79.800 Ft. Véleményem szerint, ha valóban lenne egy olyan létesítmény, ahol az elsődleges célcsoport a fogyatékkal élők csoportja lenne megszűnhetne a piaci rés, amit jelenleg az akadálymentes turizmus hiánya jelent. A

felmérés eredményei alapján ez nem csak a keresleti oldalra hatna pozitívan, hanem a kínálatira is, hiszen az egyes szolgáltatók nagyobb bevétel növekedést realizálhatnának és nem utolsósorban a külföldről érkezőknek is egy speciális lehetőséget biztosítana. A külföldi betegbiztosítók jelentős összegekkel támogatják az effajta speciális üdüléseket, rehabilitációkat.

3.4.8. - 2.2. kérdés: Figyelembe véve háztartásának rendelkezésre álló havi jövedelmét elképzelhetőnek tartja-e, hogy állami támogatások nélkül igénybe tudná venni egy ilyen hely szolgáltatásait?

Az előző kérdéshez kapcsolódva a válaszadók 55%-a igénybe tudná venni állami támogatás igénybevétele nélkül egy fogyatékosoknak teljes mértékben akadálymentesen használható hely szolgáltatásait.



8. ábra: Állami támogatások nélküli szolgáltatás igénybevétele

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

Ez az eredmény az előző kérdés során alkotott véleményemet is nagymértékben alátámasztja, hiszen csak a válaszadók 9%-a nem tudná támogatás nélkül igénybe venni a komplexum szolgáltatásait.

3.4.9. - 2.3. kérdés: Egy ilyen helyen mi lenne Önnek a legfontosabb?

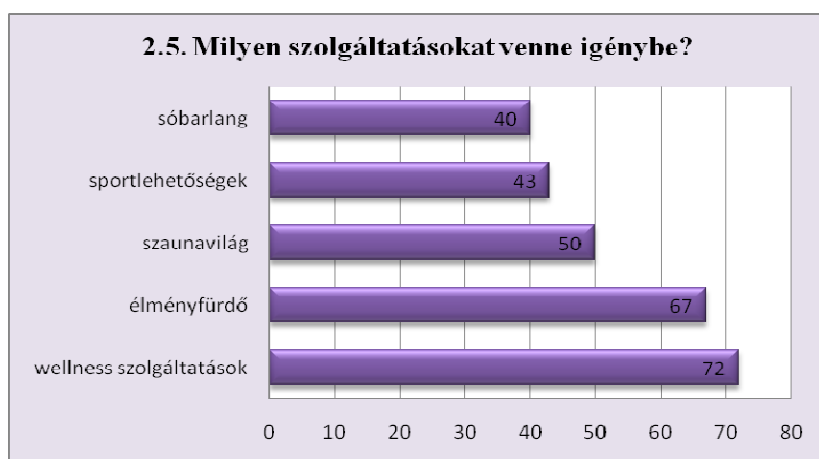
Felmértem, hogy egy ilyen teljesen akadálymentesített üdülőkompexumban melyek a fogyatékosok számára a legfontosabb tényezők:

- antiszegregáció
- a szálloda, létesítmény minden szolgáltatása elérhető legyen
- megfelelő kiszolgálás, tisztaság, empátia, nyugalom
- gasztronómiai szolgáltatások, egyéb programlehetőségek
- mérsékelt ár
- megfelelő helyiség kialakítások
- segítség nélküli közlekedés, szolgáltatás igénybevétel

3.4.10. - 2.4. kérdés: Hány fő venné igénybe az Ön családjából ezt a szolgáltatást?

Ennél a kérdésnél a válaszadók nagy része a családjukkal, hozzátartozójukkal venné igénybe a szóban forgó szolgáltatást, de mindemellett pozitívan tapasztaltam, hogy többen egyedül is szívesen elutaznának egy ilyen komplexumba.

3.4.11. - 2.5. kérdés: Milyen szolgáltatásokat venne igénybe?



9. ábra: Szolgáltatás igénybevétel

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

Ennél a kérdésnél egy válaszadó több lehetőséget is választhatott. A legnépszerűbbnek a wellness szolgáltatások és az élményfürdő esetleges igénybevehetősége bizonyult. A válaszok alapján leszűrhető, hogy komoly igény mutatkozik arra, hogy többek közt az itt felsorolt tevékenységeket is segítség nélkül igénybe vehessék a fogyatékkal élők.

Összességében a kérdőívben szereplő szolgáltatások mindegyike iránt jelentős kereslet mutatkozik, ami arra enged következtetni, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségét ezen iparág keretén belül is meg kellene teremteni.

3.4.11. - 2.6. kérdés: Térítés ellenében az alábbiak közül mely szolgáltatásokat venné igénybe?

A 2.6-os kérdésre kapott válaszok kiértékelése is igazolja az állítást, miszerint a fogyatékkal élők is szeretnék minden olyan szolgáltatást használni, mint az épek. A válaszadók több lehetőséget is bejelölhettek, így százalékos eredményt csak azoknál lehet kimutatni, akik nem szeretnék térítés ellenében szolgáltatást igénybe venni, mert feltehetően ők másik lehetőséget nem választottak. 110 megkérdezettből csupán 5 fő (4,5%), aki vélhetőleg anyagi korlátai miatt nem tud az üdülése során plusz költséget vállalni.



10. ábra: Térítés ellenében történő szolgáltatás igénybevétel

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

3.4.12. - 3. kérdés: Milyen turisztikai szolgáltatásokat venne igénybe legszívesebben?

A 3. kérdés arra kérte a válaszadókat, hogy írják le melyek azok a szolgáltatások, amelyeket a legszívesebben igénybe vennének. A feleletek megmutatják azokat az igényeket, amelyeket jelenleg hiányolnak az akadálymentes turizmus területén. A véleményeket témakörönként csoportosítottam, az alábbiak bizonyultak a legnépszerűbbnek:

- Sportolási lehetőség
- Kulturális programokon való részvétel
- Egynapos kirándulások, városlátogatások
- Gasztronómiai programok

Az értékeket nem kívánom diagramon megjeleníteni, mivel több válaszadónál is előfordult, hogy átfogó választ adott, illetve több tevékenységet is beírt.

3.4.13. - 4. kérdés: Milyen turisztikai tervekkel/vágyakkal rendelkezik?

Ebben a kérdésben a felmérésben résztvevők turisztikai vágyait, terveit kívántam feltérképezni. A válaszokat összefoglalva a fogyatékkal élők is ugyanolyan mértékben szeretnének élvezői, részesei lenni a turizmusnak, mint az egészséges társaik. Több válaszadó is utalt arra, hogy nem rendelkezik elképzelésekkel, mert kis esélyt lát jelenleg arra, hogy kínálati szempontból jelentős változás menjen végre, emiatt igyekszik azt kihasználni, ami éppen rendelkezésre áll.

3.4.14. - 5. kérdés: Honnan tájékozódik az Ön számára megfelelő speciális szolgáltatást nyújtó szálláshelyekről, turisztikai szolgáltatásokról?

Az 5. kérdésre adott válaszok alapján a legnépszerűbb információszerzési forrásnak az ismerősöktől/barátoktól/rokonoktól való ismeretszerzés bizonyult. Az eredmény nem meglepő, hiszen a fogyatékkal élők célcsoportjának méltán fontos, hogy megbízható és hiteles információ birtokába jussanak döntéseik meghozatala előtt. A „word of mouth” útján történő információszerzést 4%-al elmaradva az Internet követ. Ezen felmérés eredményei is tanúsítják, hogy az Internet elterjedésével a hagyományos hirdetési

eszközöket felváltják a hatékonyabb, olcsóbb és gyorsabb Internetes médiumok. Erre megfelelő példa a hírlevelek elterjedése kontra a rádió spotok és hírlapok háttérbeszorulása.



11. ábra: Tájékozódás

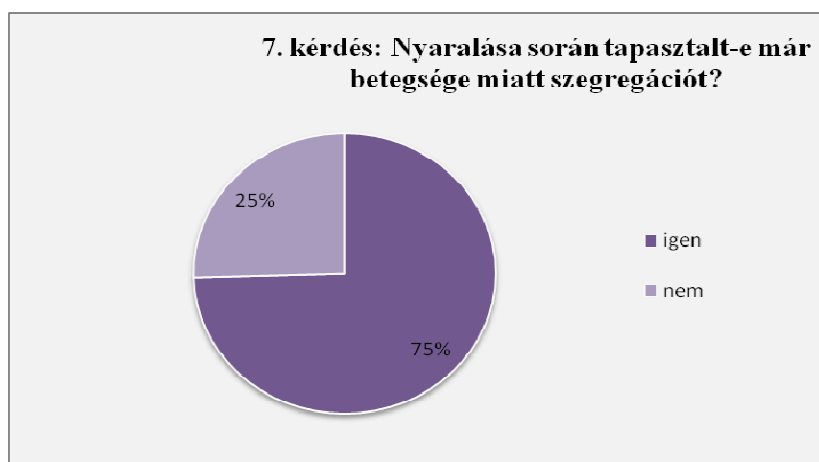
Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

3.4.15. - 6. kérdés: Melyek azok a hátráltató tényezők, melyek érdemben befolyásolják az Ön által igénybe kívánt venni turisztikai tevékenységet?

A 6. kérdésben kíváncsi voltam, hogy az általam vizsgált célcsoport körben melyek azok a hátráltató tényezők, amelyek érdemben befolyásolják a turisztikai szolgáltatások igénybevételét. A legnagyobb visszatartó erőt a közlekedés jelenti főleg az egyedül élő kerekesszékesek részére. Nagyobb városokban városközi közlekedést szolgáló tömegközlekedési eszközök jó része már a kerekesszékesekkel élők részére is használható, de ugyanez sajnos már nem mondható el a távolsági közlekedési eszközök esetében. Ennél a kérdésnél is több válaszadó utalt arra, hogy az akadálymentesnek mondott szálláshely mégsem rendelkezett a számukra szükséges minimális elvárásokkal. Több esetben került megemlítésre, hogy a szálláshely-szolgáltatáson kívül más lehetőség nem áll rendelkezésükre.

3.4.16. - 7. kérdés: Nyaralása során tapasztalt-e betegsége miatt szegregációt?

A 7. kérdésben a dolgozatomban vizsgált célcsoportot élő negatív diszkriminációra vonatkozóan gyűjtöttem információt. Pozitívumnak tekinthető, hogy a 110 válaszadó 75%-át, azaz 82 személyt nyaralása során még nem ért szegregáció.



12. ábra: Szegregáció

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

A létesítmények, a szolgáltatások és a kísérő programok legalább részleges akadálymentesítésével a fogyatékkal élőknek is lehetősége nyílna az egészséges emberekkel közösen megélni a mindennapjaikat. Így az egészséges emberek is megtapasztalhatnák, hogy azért, mert valaki fogyatékkal él ugyanolyan értékes ember. A szemléletformálás mérföldköve is lehetne, hiszen megváltozna az átlag emberben kialakult kép a fogyatékkal élőkről, és nem utolsó sorban ezen turisztikai iparághoz kapcsolódó piaci rés megszűnését is jelentené.

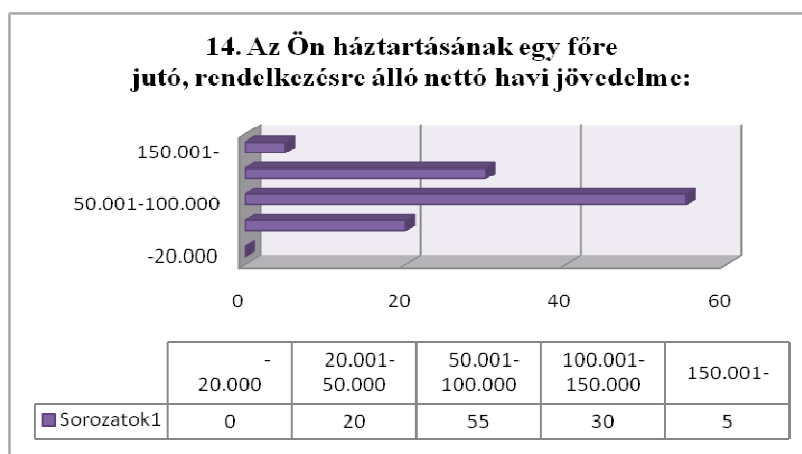
3.4.17. - 8-14. kérdés: Személyes jellegű kérdések összefoglalása

A 8. kérdéstől a 14. kérdésig tettem fel a személyes jellegű kérdéseket, ezek tájékoztató jelleggel szolgáltak számomra. A válaszokból megtudtam, hogy az akadálymentes turizmus iránt érdeklődők milyen rokkantsági/fogyatékosági típusba tartoznak; milyen mértékű a rokkantságuk; hány éve élnek fogyatékkal; hányan élnek egy háztartásban és rendelkeznek-e állandó munkahellyel.

A válaszok kiértékelésével bizonyítást nyert, hogy az akadálymentes turizmus iránti igény mindegyik fogyatékosági csoport (mozgássérült, látássérült, hallássérült, értelmi fogyatékos) körében felmerült, általánosítani nem lehet. A kutatásban résztvevők 59%-a rendelkezik állandó munkahellyel.

3.4.18. - 14. kérdés: Az Ön háztartásának az egy főre jutó, rendelkezésre álló nettó havi jövedelme

Ezzel a kérdéssel azt szeretném bebizonyítani, hogy érdemes az akadálymentes turizmust fejleszteni, hiszen a megfelelő minőségű kínálati elemek biztosításával a célcsoport tagjai a felmerült igényeket saját keresetükből, egyéb támogatás nélkül is tudnák finanszírozni.



13. ábra: Rendelkezésre álló nettó havi jövedelem

Forrás: saját szerkesztés a kutatómunkám eredményei alapján

A diagramban szereplő értékek mellett számolni kell azzal is, hogy egy családban nem biztos, hogy csak egy keresőképes ember él.

Feltételezhető, hogy nem csak igény, de fedezet is jelentkezik a keresleti oldalon az akadálymentes turizmus igénybevételére.

3.4.19. Mélyinterjúk

A fogyatékkal élők turisztikai szokásainak, lehetőségének feltérképezése érdekében összeállítottam egy 11 kérdésből álló kérdéssort (a dolgozatom 8.2-es számú melléklete tartalmazza), melyet a Bodor Zoltánnal és Hirt Ferencsel készült interjú során használtam fel. Az interjúalanyokkal eltérő időpontban, eltérő helyszínen beszélgettem. Mindketten mozgáskorlátozottként, baleset következtében kerekesszékhez kötötten élik mindennapjaikat. Hirt Ferenc közéleti személyiségként tevékenykedik, aktív szerepet vállal Tamási turizmusának fellendítésében. Bodor Zoltán rehabilitációs szakmérnökként munkájából kifolyólag és magánemberként is releváns tapasztalattal rendelkezik a szállodák, középületek, egyéb létesítmények akadálymentességével kapcsolatban.

3.4.19.1. Hirt Ferencsel és Bodor Zoltánnal készült interjú összefoglalása

Ebben a fejezetben a dolgozatom 8.2-es pontjában szereplő kérdéskörök alapján készített mélyinterjúk összefoglalását mutatom be. Az interjú során a fogyatékkal élők lehetőségeinek megismerése érdekében az alábbi témákat érintettem: igénybe vehető kedvezmények/támogatások, üdülések során szerzett tapasztalatok, az utazást befolyásoló tényezők, nélkülözhetetlen szolgáltatások az üdülés során, jelenlegi kínálat és kereslet.

Ma Magyarországon a mozgáskorlátozottak részére egy bizonyos NÜSZ csekk, azaz üdülési támogatás vehető igénybe. Ezeknek a csekkeknek a száma korlátozott, illetve csak bizonyos időközönként igényelhető. A másik hasonló *támogatás* a Társadalom Biztosító által fizetett gyógykórház, vagy gyógyfürdő beutalással történő igénybe vétele. Ma már az egyesületek többsége is segít a mozgáskorlátozottaknak abban, hogy minél könnyebben találjanak megfelelő helyet az üdüléshez. Többen ennek érdekében utazási irodákkal tartják a kapcsolatot. Így a számukra legideálisabb helyen nyaralhatnak ezek a személyek. Első, és legfontosabb szempont, hogy akadálymentesített és könnyen megközelíthető hely legyen. Vannak azonban olyan egyesületek is, akik saját egyesületi üdüliöt tartanak fenn a tagoknak. Az interjúalanyok személyes tapasztalata szerint jelenleg a hévízi fürdő az a hely, ahol az akadálymentesítés körülményei az ő kényelmüket valamilyen szinten biztosítani tudja. A fogyatékkal élő szervezetek vezetői évről-évre azon fáradoznak, hogy ezeknek az embereknek az üdülésük megoldható legyen kivétel nélkül. Az Országos Egészségügyi Pénztár (OEP) gyógyászati segédeszközök igénylését,

gyógykezeléseken való részvételt támogat. A gyógykórházakba nagy várakozás után, előjegyzéssel lehet bekerülni. A gyógyfürdőkbe (ahol ez lehetséges) orvosi beutalóval a szállást, étkezést, kezeléseket, és az utazást finanszírozza az OEP. Ez a támogatás sem vehető igénybe minden egymást követő évben egy személynek.

Mindkét interjúalany tapasztalata az, hogy a különböző fogyatékkal élő emberek nyitottak más fogyatékkal élő emberek befogadására. Sorstársi közösséget alkotnak, ha ugyan nincs a maga saját sérülésével jobban elfoglalva az adott személy. Legtöbbjük szívesen barátkozik másokkal, illetve nagyon segítőkészek egymással. Sérült-sérült felé könnyebben megnyit. Persze itt is van kivétel, aki közömbösen reagál egy másik sérültre.

Az üdülés során az első, és legfontosabb szempont számukra az akadálymentes környezet. Fontos, hogy úgy legyen megoldva ez az akadálymentesítés, hogy az üdülő egyetlen szegletében sem jusson eszébe, hogy ő nem egészséges. Kerekesszékekkel közlekedő személynek a szálláshely, mosdó, illemhely akadálymentesítése lényeges. Pozitívan értékeli az egyéb tényezőket, például lifttel való közlekedési lehetőség, medencébe beemelő és/vagy lábmosó nélküli fokozatosan mélyülő medencék leülőkkel. Fontos az is, hogy a helyszínen maximálisan tudjanak neki segítséget nyújtani, bármi is legyen a probléma.

A sérült személyek természetesen egyéb szolgáltatásokat is igényelnek. Többek között gyögmasszázs, gyógytorna (terápiás kezelések: fizikoterápia, hidroterápia), úszómedence, vízben való egyéb mozgási lehetőség, sportpálya, kulturális rendezvények, szállító szolgálat, esetleg házi beteg szolgálat, hidroterápia, para-sportok. Számukra is ugyanazt jelenti a pihenés, kikapcsolódás, mint az egészséges emberek számára.

Az interjúalanyaim tapasztalatai alapján a jelenleg rendelkezésre álló magyarországi hotelek akadálymentesített részelei csak részben szolgálják ki a mozgássérült/fogyatékkal élők szükségleteit. Sok helyen félmegoldásokat találni, ahol csak a szállásrész akadálymentesített, az uszoda, szauna már nem elérhető. Olyan hely hazánkban nem létezik ahol egy látássérült személy is könnyen tud boldogulni. Kezd azonban kialakulni egy versenyhelyzet. Több szolgáltató rájött, hogy Magyarországon nagy számban élnek mozgássérült és fogyatékkal élő emberek. Nagyrészt vizek,

gyógyvizek mellett alakították ki ezeket az akadálymentesített szálláshelyeket, így téve vonzóbbá az ott nyaralás lehetőségét.

3.4.19.2. Szántó Zoltánnal és Tulok Istvánnal készült interjú

A fenti interjúval ellentétben Szántó Zoltánnal a kínálati oldalt próbálom feltérképezni az Ability projekt példáján. Szántó Zoltán a projekt vezetőjeként elmondta, hogy ezzel a mintaértékű projekttel egy méltatlanul és indokolatlanul háttérbe szorított célcsoportra kívánják felhívni a figyelmet. A projektek megvalósításának központi eleme kerekesszékes, mozgáskorlátozott turisták igényeihez igazodó szolgáltatások és infrastruktúra kialakítása, melyre Magyarországon eddig még nem volt példa.

Az Ability park gondolatának felmerülésének több oka volt:

1. A Tamásiban felszínre törő gyógyvíz kitűnően alkalmas mozgásszervi betegségek gyógyítására
2. A város országgyűlési képviselője Hirt Ferenc, aki maga is kerekesszékesben éli mindennapjait, így a mozgáskorlátozottak problémáinak megoldásában a város és vezetősége közelről érintett
3. A város nem titkolt szándéka, hogy olyan speciális célcsoportot találjon fejlesztéseinek, mellyel országos és nemzetközi piacokon egyaránt megjelenhet és sikereket érhet el

Tulok István vezető tervezővel az épület kialakítása során felmerülő speciális megoldásokról és magáról a tervezési feladatról beszélgettem: nagy megtiszteltetésnek tartotta, hogy őt kérték fel eme mintaprojektet épületeinek (szálloda, fürdő) megálmodására. A legelső felmérések, helyszíni egyeztetések során már tudta, hogy egy nagyon impozáns, egyedülálló, nem hivalkodó, de ugyanakkor figyelemfelkeltő komplexummal lehetne ország, sőt Európa szerte ismertté tenni az Ability projekt kezdeményezést. Az épületek tervezése során a belső elrendezés tekintetében és forgalomtechnikájában rendhagyó megoldásokat alkalmazott. A létesítmények szolgáltatási körének specialitását a kiemelten akadálymentes közlekedési szisztéma biztosítja, mely lehetővé teszi minden alapszolgáltatás zökkenőmentes igénybevételét a

kerekesszéssel, illetve fogyatékkal élők számára. Példaként említhető, hogy a szociális helyiségek és vizesblokkok nem elkülönülten kerültek kialakításra, hanem egybe integrálva a különböző adottságú vendégek igényeinek megfelelően. Ezt sikerült megvalósítani a fürdőépületben a beltéri, kapcsolt víztükrű medencecsoport forgalomtechnikájának kialakítása során is, így kivételesen sokrétű szolgáltatási kör érhető el akadálymentesen, ráadásul beemelő igénybevétele nélkül is. A tervezés során folyamatos egyeztetés történt egy rehabilitációs szakmérnökkel és egy fogyatékosokkal foglalkozó intézet vezetőjével annak érdekében, hogy a jogszabályokon túli, az akadálymentes igénybevételhez minden szükséges elem kialakításra kerülhessen.

A VIZSGÁLAT EREDMÉNYE

4.1. A PRIMER KUTATÁS ALAPJÁN LEVONHATÓ KÖVETKEZTETÉSEK

- A fogyatékosági állapot miatti szegregáció számos esetben oka a turisztikai célú tervek megghiúsulásának és a szolgáltatások (városnézés, fürdőzés, kulturális programokon való részvétel) nem igénybe vételének. Az utóbbinál a legtöbb esetben az akadálymentes megközelíthetőség, használhatóság is hátráltató tényezőként jelenik meg.
- A mintába bekerülők nagy részének a szálláshely teljes akadálymentességének hiánya nehézséget jelent. Általában a fogyatékkal élők nem egy napos utazásokat terveznek, nem azért utaznak pihenni, hogy a szálláshely szobáján kívül más szolgáltatást ne tudjanak kellemetlenségek nélkül igénybe venni, beleértve az étkezési szolgáltatást is!
- Közlekedési eszközök akadálymentességének hiánya jelentős visszatartó erőt jelent.
- A válaszadók döntő többsége legalább évente egyszer igénybe venne számára megfelelő turisztikai szolgáltatásokat, több forrás felhasználásával finanszírozni is tudná ezen tevékenységet. Ezt a feltételezést az is bizonyítja, hogy a válaszadók jó része rendelkezik állandó munkahellyel.
- Az akadálymentes turizmus fejlesztésének elkerülhetetlen eleme a szemléletformálás, ennek egyik eszköze lehet integrált szolgáltatások kialakítása, programlehetőségek megvalósítása (pl.: Ability projekt).
- A hazai turizmus kínálati és keresleti oldalának is érdeke lenne az akadálymentes turizmus fejlesztése, ezáltal a fogyatékkal élők számára az esélyegyenlőség megteremtése.
- A létesítmények tervezési fázisában minden tényezőre kiemelt figyelmet kellene fordítani
- A szállodai minősítés során nagyobb figyelmet kellene fordítani arra, hogy a részleges akadálymentességgel jelölt szolgáltatások, létesítmények esetében a jelölés ne csak a szállodai szoba használhatóságát foglalja magába

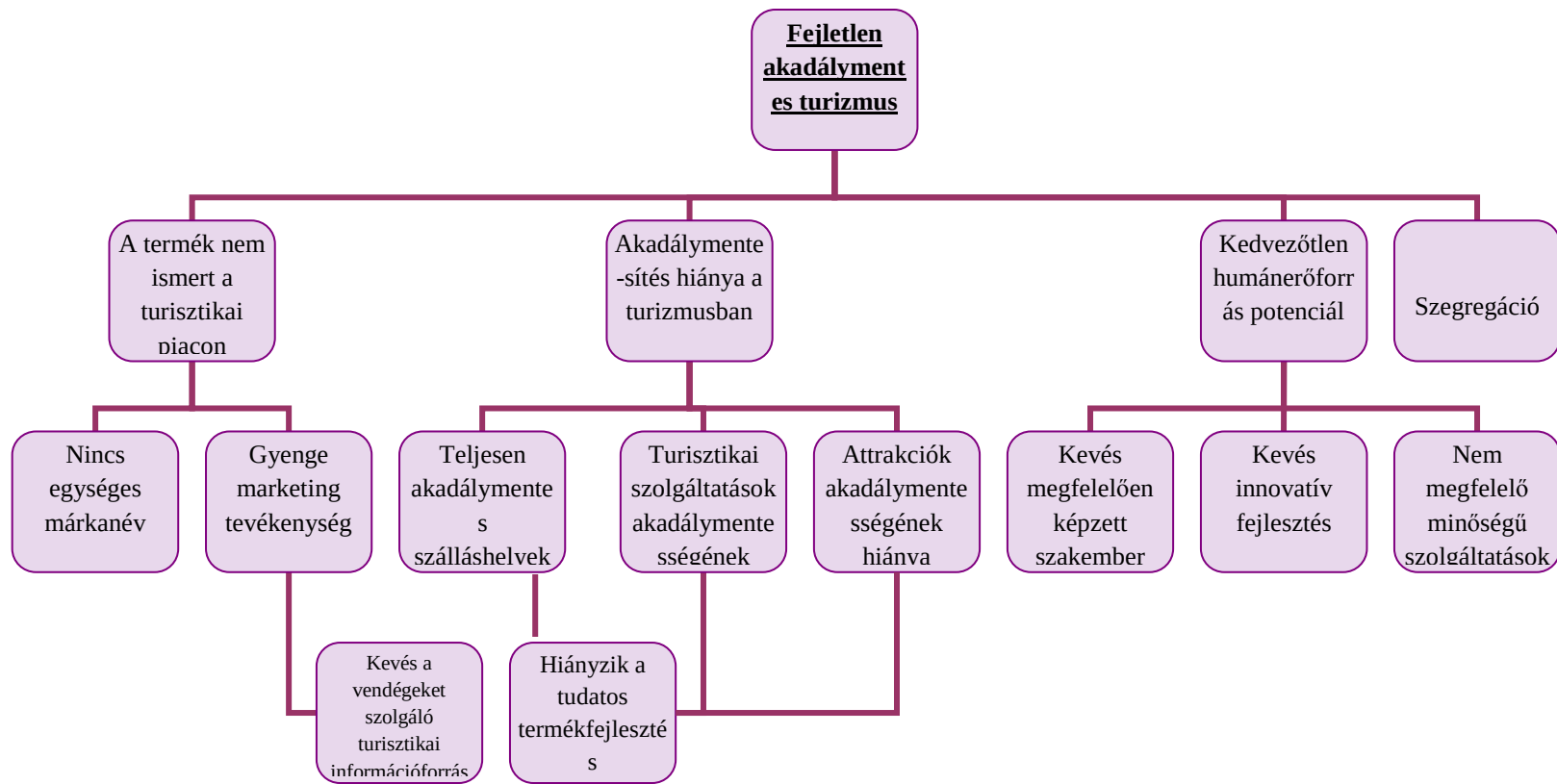
4.2. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS SWOT ANALÍZISE

Erősségek	Lehetőségek
- nő a hazai turizmus ismertsége - új turisztikai termék megjelenése - fogyatékkal élők életminőségének javulása - teljes akadálymentesítés - speciális igények kielégítése - többnapos tartózkodás	- programok, helyszínek fejlesztése - pályázati támogatások igénybevétele - szemléletformálás - szezonhosszabbítás - infrastruktúra fejlesztés - régiós, kistérségi összefogás - a turizmus elismertsége és támogatottsága növekszik - második és harmadik számú utazások számának növekedése
Gyengeségek	Veszélyek
- nem megfelelő vendégfogadási feltételek - szakképzettség hiánya - operatív struktúra hiánya - kevés saját tőke	- szegregáció - támogatás hiánya - a fogyatékkal élők kevés pénzt tudnak a turizmusra fordítani - kevés és nem összehangolt marketing - nemzetközi turizmus célállomásai között tovább nő a verseny

14. ábra: SWOT analízis

Forrás: saját szerkesztés

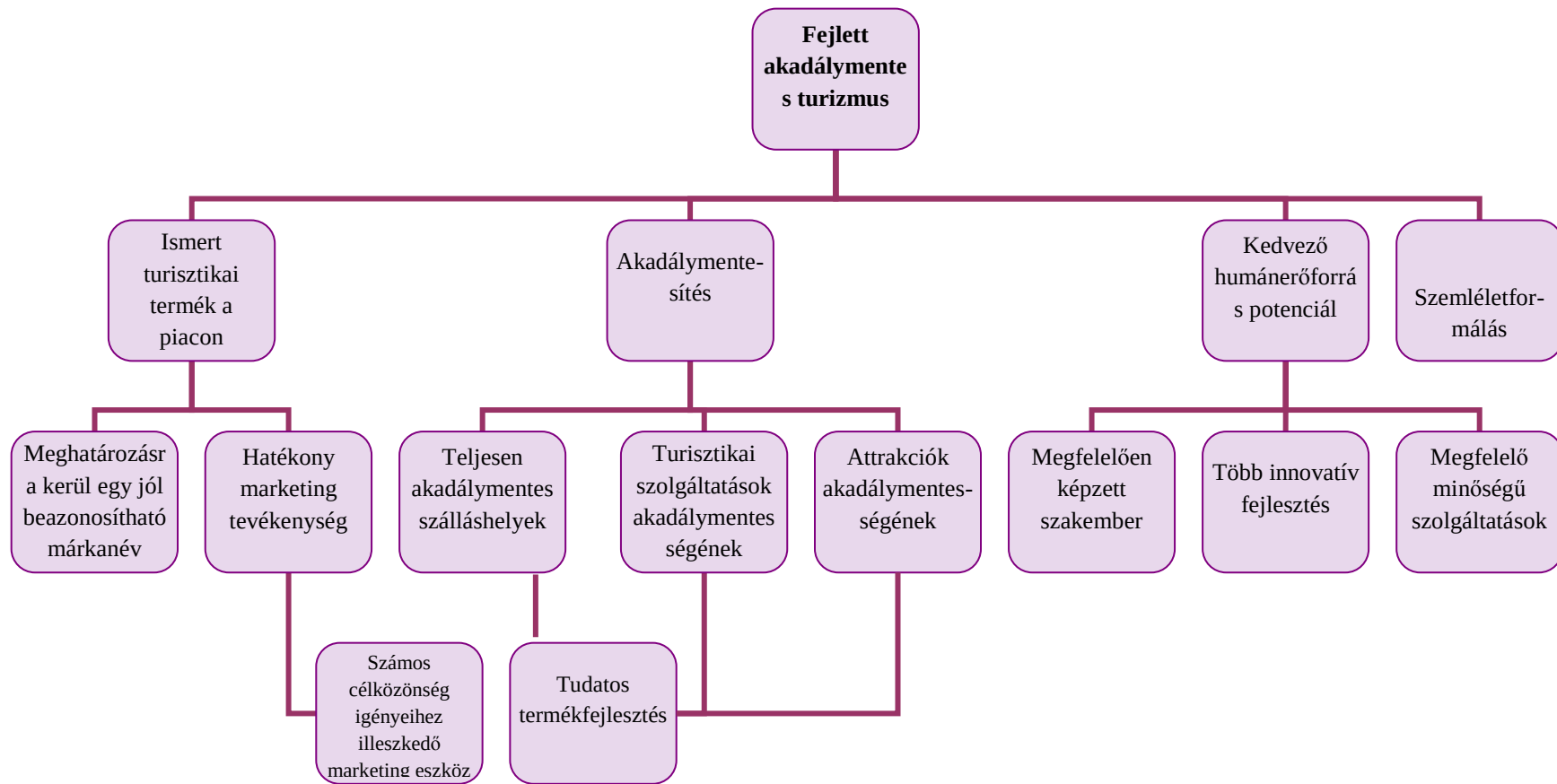
4.3. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS PROBLÉMAFÁJA



15. ábra: Az akadálymentes turizmus problémafája

Forrás: saját szerkesztés

4.4. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS CÉLFÁJA



16. ábra: Az akadálymentes turizmus célfája

Forrás: saját szerkesztés

4.5. KÖVETKEZTETÉSEIM, TAPASZTALATAIM

Nem szabad elfelejteni azt a tényt, hogy ha egy fogyatékkal élő utazni indul, akkor nagy eséllyel nem egy napra indul el. A sérült emberek fogadására és kiszolgálására alkalmas létesítmények (éttermek, szállodák, stb.) száma még Európa más országaiban is viszonylag kevés, ezért lehetséges, hogy az elutazó mozgássérültek mindösszesen fele tölt legalább egy éjszakát kereskedelmi szálláshelyen. Ezen emberek másik fele egynapos kirándulás keretében válik turisztikai célcsoporttá.

Másik nagyon fontos érv a célcsoport igényeinek kielégítése mellett, hogy az említett célcsoport nem csak a 36 millió mozgáskorlátozott személyből, hanem a *multiplikátor hatást figyelembe véve az őket kísérőkből is áll(hat)*. Ide tartoznak a szülők, testvérek, nagyszülők, barátok, élettársak, házastársak. Ehhez a célcsoporthoz még kapcsolódhatnak olyan (65 év feletti) nyugdíjasok is, akik a mozgássérültekéhez hasonló igényekkel rendelkeznek egy-egy utazás során.

A turisztikai kínálat elemzése során megállapíthatjuk, hogy a fogyatékkal élő utazók a mai napig rengeteg problémával találkozhatnak egy-egy utazás során. *A legnagyobb nehézség számukra általában a pihenőhely hozzáférhetősége és az ott adódó akadályok.* Problémák jelentkezhetnek már az utazás alkalmával a vonaton, a repülőgépen és a buszokon is, csak úgy, mint az éttermekben, a szállodákban és a pihenőhelyek nyilvános mosdóiban is. További nehézséget jelent a fogyatékos emberek számára, hogy nagyon kevés információ áll rendelkezésükre: a prospektusokban, a weboldalakon és az utazási irodákban nem nyújtanak számukra elegendő információt utazásaik lebonyolításához.

Alapproblémának tekinthető továbbá, hogy különösen a történelmi és kulturális nevezetességekhez, látnivalókhoz nehéz a hozzáférés egy mozgássérült személy számára, és hasonló nehézséggel küzdenek akkor is, ha egy szabadidőközpont szolgáltatásait szeretnék igénybe venni.

Összegzően tehát kijelenthetjük, hogy a 476. 000 mozgáskorlátozott ember, melyből 24.300 személy kerekesszéssel él, nagy piaci keresletet jelent a turizmus ezen területén. Kiemelt feladatot a társadalmi kirekesztés csökkentése, az akadályok és korlátok

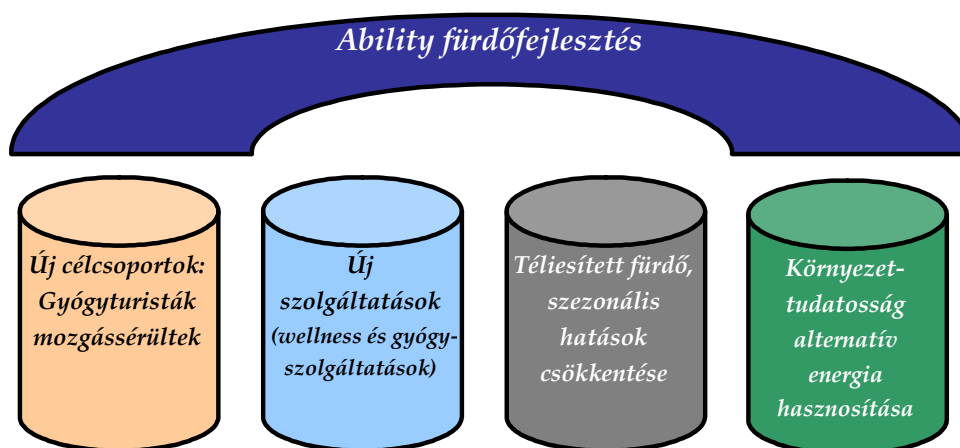
megszüntetése, a mobilitás elősegítése, valamint az információs technológia nyújtotta lehetőségek kiaknázása jelenti.

A VIZSGÁLAT EREDMÉNYEIRE HIVATKOZVA A TAMÁSIBAN MEGVALÓSULÓ ABILITY PROJEKT BEMUTATÁSA

Magyarországon jelenleg a mozgássérültek fogadására specializálódott gyógyfürdő nem létezik, ezért az alábbiakban bemutatásra kerülő fejlesztés Ability részének hazánkban nem lehet versenytársa. A primer- és szekunder kutatásaim eredményeit tekintve a fogyatékkal élők számára jelenleg igen kevés kínálati elem áll rendelkezésére. Az Ability projekt egy olyan speciális, rájuk szabott egészségturisztikai szolgáltatást kíván nyújtani, amelyet *akadálytalanul* képesek használni.

A projekt megvalósításának központi eleme kerekesszékes, mozgáskorlátozott turisták igényeihez igazodó szolgáltatások és infrastruktúra kialakítása. Ezen kezdeményezés példaértékű a mozgássérültek integrációjának megvalósításában az egészségturisztikai kínálatot tekintve, egy méltatlanul és indokolatlanul háttérbe szorított célcsoportra hívva fel a figyelmet országos szinten.

Véleményem és a dolgozat megírása során szerzett ismereteim alapján a fejlesztés alappilléreinek a következők tekinthetők:



17. ábra: Az Ability fürdőfejlesztés alappillérei

Forrás: saját szerkesztés

5.1. TELJESEN AKADÁLYMENTESÍTETT FÜRDŐ

A Tamási Strand és Termálfürdő régiós jelentőséggel bíró fürdőnek számít Magyarországon. Jelenlegi piaci pozíciójával sajnos nem sokáig biztosított a folyamatos üzemeltetés. Az Ability fejlesztési elképzelés megvalósulása esetén sem tudja valószínűleg felvenni a versenyt az országos jelentőségű fürdőkkel (főként Budapest műemlék fürdőivel), de egyedülálló speciális szolgáltatása, impozáns megjelenése méltán népszerűvé teheti.

5.1.1. A komplexum elemei

5.1.1.1. Medencék és vízfelületük kimutatása

2. táblázat: A komplexumban kialakításra kerülő medencék

Funkció	Elhelyezkedés	Víz hőfok °C	Vízmélység cm	Vízfelület m ²
Akadálymentes medence	földszint	30-32	90	55,58
Élménymedence	földszint	30-32	105	176,36
Kalandmedence	földszint	30-32	60	66,78
Csúszdaérkező medence	földszint	30-32	120	19,49
Jacuzzi	földszint	34-36	90	15,18
Bébi pancsoló	földszint	30-32	0-15	27,93
Hideg vizes csobbanó medence	földszint	14-16	108	5,36
Kneipp medence	földszint	36-38	45	4,33
Kültéri élménymedence	kültér	30-32	105	259,36
Meleg vizes relax-medence	galéria	34-36	90	109,12
Termál ülőmedence 1.	galéria	36-38	90	19,40
Termál ülőmedence 2.	galéria	32-34	90	19,40

Forrás: Onix Stúdió Kft.: Tulok István- Építészeti műszaki leírás [2009]

Az egyes medencék speciális adatait a dolgozatom 3. számú melléklete tartalmazza.

5.1.1.2. Szauna világ szolgáltatásainak bemutatása

3. táblázat: A komplexum szauna világ szolgáltatásai

Funkció	Elhelyezkedés	Mennyiség db	Alapterület m ²
Só barlang	földszint	1	31,28+9,68
Infraszauna	földszint	1	4,33
Infraszauna	földszint	1	4,47
Finn szauna	földszint	1	12,71
Finn szauna	földszint	1	8,82
Aroma- fényterápiás bio- szauna	földszint	1	7,08
Gőzfürdő	földszint	1	7,83
Hideg vizes csobbanó	földszint	1	5,36
Kneipp medence	földszint	1	2x4,33

Forrás: Onix Stúdió Kft.: Tulok István- Építészeti műszaki leírás [2009]

A fogyatékkal élőknek kínált szolgáltatásokkal az elsődleges cél az, hogy ilyen létesítményben is betölthessék állampolgári szerepüket, és kielégíthessék az ehhez kapcsolódó feladatokon túl egyéb – egészséges emberek számra elérhető – szabadidős szükségleteiket is. Fontos, hogy a turisztikai szolgáltatások igénybevétele során is ugyanakkora szabadságot élvezhessenek, mint a nem fogyatékos társaik.

A következőkben bemutatásra kerülő speciális gyógyászati szolgáltatásokkal cél a betegség okozta nehézségek csökkentése, a gazdasági és társadalmi következmények minimalizálása és az egészségügy terén fennálló egyenlőtlenségek feloldása.

5.1.1.3. Gyógyászati szolgáltatások bemutatása

4. táblázat: A komplexum gyógyászati szolgáltatásai

Funkció	Elhelyezkedés	Kezelőhely fő	Alapterület m ²
Orvosi vizsgáló	földszint	1	16,95
Masszírozó	földszint	1	10,51
Masszírozó	földszint	1	11,89
Masszírozó	földszint	1	11,89
Masszírozó	földszint	1	11,60
Masszírozó	földszint	1	11,60
Masszírozó	földszint	1	10,96
Iszapkezelő	földszint	8	35,71
Gyógytorna terem	földszint	4	43,67

Forrás: Onix Stúdió Kft.: Tulok István- Építészeti műszaki leírás [2009]

Ezen szolgáltatások kialakítása képezi a fejlesztés I. ütemét, melynek tervezett megvalósulása 2011. szeptember 1. Ennek a lehetőségnek a megvalósítására a Dél-Dunántúli Regionális Operatív Program adta meg a kezdő lökést, aminek a hosszú távú átfogó célja (2020-ig) a térség felzárkóztatása az ország fejlettebb részeihez. Ehhez járulhat hozzá Tamási az Ability Fürdőfejlesztéssel, amit az elnyert pályázati támogatás 701.508.808 Ft –tal segít.

Összefoglalva az egy fürdő lesz, ahol az odalátogató halláskárosult, gyengén látó és mozgáskorlátozott emberek megkapják a lehetőséget, hogy különböző segédeszközök használata nélkül önerejükben képesek legyenek használni a kínált szolgáltatásokat. Külön kiemelendő, hogy mindenki számára megadatik a lehetőség, mert általában ilyen esetekben az akadálymentesítés egyenlő a mozgáskorlátozottak számára biztosított kialakításokkal. A vakokat Braille írás, és tájékozódást segítő eszközök, míg a hallássérülteket jeltolmács és indukciós hurok fogja segíteni a tájékozódásban.

5.2. TELJESEN AKADÁLYMENTESÍTETT SZÁLLODA

A szálloda megvalósítása képezi az Ability projekt II. ütemét. A beruházás sajnos csak 2011. májusában kezdődik el, mert a beruházó Blue Aqua Kft. a gazdasági válság miatt kénytelen volt leállítani a beruházásait a hitelhez jutás időtartamára, mivel a pályázatból elnyert támogatás csak a felmerülő költségek kis részét fedezi.

A fejlesztési terület a fürdővel határos telekhatárhoz kapcsolódik. A szálloda tömegformálására meghatározó hatással van hosszú középfolyosós elrendezése. Ez egy elnyújtott viszonylag egyenletes keresztmetszetű épületet eredményez, melyet a központi függőleges közlekedési tengelytől, azaz lépcsőháztól eső oldalain kicsit különbözőképpen fog ábrázolódni. Az egyik épületszárny raszteres, enyhén tagolt homlokzati kialakítással készül, míg a másik egy szabályos nagy sugarú, íves alaprajzot kap. Ennek eredményeképpen egy enyhén sarló formájú alaprajza lesz az egyes szinteknek. Azért, hogy a viszonylag lapos és elnyújtott homlokzatú épület falfelületei ne legyenek unalmasak, ritmusos (társasházias megjelenésű) felületek a tömeg játékos, enyhe ki-beugratásával, erkélyek, franciaerkélyek és parapetes ablakok kombinációjával egy olyan változatos homlokzati képet fog alkotni, mely egymással harmonizáló színek további alkalmazásával egy tagolt épület hatását kelti, egyúttal pedig különböző szolgáltatási szintű és alaprajzi elrendezésű szobák kialakítását teszi lehetővé. A homlokzati felületeken elsősorban szilikátos anyagok, vakolt falak jelennek meg, de tekintélyes méretű egybefüggő függönyfal betétek osztják meg ennek egyhangúságát, illetve kiugró teraszok és ki-beugró erkélyek biztosítják a falsíkok térbeli játékát. Tekintettel arra, hogy az épület III. emelete, csak részlegesen takarja be az épületet, kialakul egy magassági tagoltsága is a tömegnek, melyet a lépcsőházak és függönyfalas betétek eltérő homlokzat magassága tovább fűszerez. A nagy területű üvegfalakkal megnyíló III. emeleti, tehát legfelső szintű szolgáltatásokat a tetőn intenzív tetőkert sávokkal szegélyezzünk, mely visszaadja a természetes környezet bujaságát, szépségét és biztosítja az épület természettel való harmonizálását. Forrás: Tulok István – Beruházási Programterv [2009.]

Jelen beruházás mélyen elkötelezett az akadálymentesítés mellett, a szálloda minden egyes szolgáltatása és vendégszobája elérhető lesz a fogyatékkal élők számára. Megállapítható, hogy a szálloda beruházás eszmeiségével és szolgáltatási körével

egyedülállónak tekinthető Magyarországon. Ilyen mértékű akadálymentesítéssel rendelkező szálloda egyelőre nem ismert, de létjogosultsága nem vitatható, tekintettel az e témában való lemaradásunkra. Minden szoba és közösségi tér alkalmas lesz átlagos vendégek fogadására is, az üzemeltetést nem korlátozza a létesítmény specialitása, egyedi jellegzetessége.

5.2.1. A szálloda szolgáltatásai

Az alábbiakban felsorolt szolgáltatások mindegyike igénybe vehető mindegyik fogyatékkal élő csoport tagjai számára.

- 81 db 2 ágyas akadálymentes szoba (ebből 8 lakosztály, 73 normál szoba)
- Gasztronómiai szolgáltatások: három helységben, illetve a kültéri teraszon kerül étterem kialakításra a földszinten.
- Lobby-bár és recepciós szolgáltatások
- Bár vendégterasz
- Konferenciaszolgáltatások: a szállodában összesen 263 főt befogadó konferencia terem kerül kialakításra, mely szekcionálható 120, 68 és 75 fős termekre.
- Konferencia büfé
- Pub
- Könyvtár és szivarszoba
- Alagsori fürdőbüfé: a fürdőt és a szállót összekötő alagsori folyosónál kerül kialakításra

A szálloda wellness-szolgáltatásait a közvetlen folyosón keresztül összekötött fürdő szolgáltatja majd. Természetesen a folyosó is teljesen akadálymentesített.

5.3. SPORTKOMPLEXUM

Az Ability projekt III. ütemében fog megvalósulni egy sportlétesítmény, ami egyéni arculatát tekintve tipikusan a fogyatékkal élők igényeire és mozgásterületére épülő

szolgáltatáscsomagot jelent. Ez a projekt I. és II. ütemével együtt magában foglalja az egyszerű rekreációs igényvel érkező fogyatékkal élők keresletének megfelelő szolgáltatást, de megvalósítja a speciálisan sportolni szándékozó és paraolimpiára készülő csapatok felkészülését is. Ennek megfelelően kialakításra kerülnek a speciális geometriájú és kiegészítőkkal rendelkező téli- és nyári sportlétesítmények.

ÖSSZEFOGLALÁS

Magyarországon több ezer fogyatékkal élő ember él. A hétköznapi életük és rehabilitációjuk során a legfontosabb gyógyulási és kikapcsolódási területek a gyógyturizmus, a wellness és a sport nyújtotta lehetőségek lennének, azonban igen kevés lehetőség kínálkozik arra, hogy ép emberekkel azonos körülmények között részesülhessenek bármely szolgáltatásban. Az Ability Park elsősorban ezen társadalmi hátrányok megszüntetésére és a fogyatékkal élők számára nyújtotta pihenési és gyógyulási lehetőségek bővítésére törekszik. Az sem elhanyagolható szempont, hogy egy ilyen komplexumban a családtagok számára nem csak az lehet segítség, hogy bizonyos ideig leveszik a 24 órás ápolás, készenlét terhéét, hanem az is, hogy hasonló helyzetben lévő emberekkel találkozhatnak, beszélgethetnek. A turisztikai kínálat kialakítása során célszerű lehet a fogyatékkal élők csoportján belül őket is célcsoportnak tekinteni.

Az akadálymentes turizmus fejlesztésének első lépése lehetne az egységes arculatának, megjelenésének kialakítása (egyértelmű, akadálymentes jelek használata honlapokon, kirándulóhelyeken stb.) és ehhez kapcsolódóan országos adatbázis létrehozása, amely tartalmazná a fogyatékkal élők számára lényeges speciális információkat. Nagy előrelépést jelentene egy, a Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezetekhez hasonló fogyatékosokkal foglalkozó szervezet létrehozása, amely első magyar szervezetként csatlakozhatna az ENAT-hoz, így az elkövetkezendő években az akadálymentes turizmus kiforrásával Magyarország is megfelelő kínálati elemeket tudna biztosítani az ideérkező külföldiek részére. Az ENAT-hoz való csatlakozással a belföldi fogyatékkal élők is egyszerűbben tudnának külföldi utazásokon, programokon részt venni. Ezen célok elérése érdekében ki kellene dolgozni az akadálymentes turizmus minden részletre kiterjedő fejlesztési tervét, bevonva az érintett célcsoport képviselőit.

Az emberek sem általában, sem mint turisták nem tudják elképzelni egy fogyatékkal élő mindennapjait. A dolgozat megírásával az volt a célom, hogy rávilágítsak az Ability projekt példáján keresztül az esélyegyenlőség megteremtéséhez, az akadálymentes turizmus fejlesztésének szükségességére (keresleti oldal) és az abban rejlő lehetőségekre (kínálati oldal). Álláspontom szerint az akadálymentes turizmus fejletlenségének

problematikájára legalább áthidaló megoldást jelentene az információs hálózat kiépítése, az integrált programok kialakítása és az ha a létesítmények tervezése során nagyobb figyelmet fordítanak az akadálymentesítésre (pl. a korábbiakban említett parkolók problematikája). Fontosnak tartom továbbá a jogszabályi rendszer fejlesztését, a pályázati lehetőségek számának növelését.

Remélem, hogy dolgozatommal hozzájárulok ahhoz, hogy az akadálymentes turizmus területe nagyobb érdeklődésben és kiemelt figyelemben részesüljön a jövőben.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

- Dézi B. (2004): Tanulmány az Országos Fogyatékosügyi Portálhoz
- Michalkó G. [2004]: A turizmuselmélet alapjai. Székesfehérvár: Kodolányi János Főiskola (Turizmus Akadémia; 1.) 218 p.
- Öllös L. (2003): A jogok és az esélyegyenlőség. Társadalomtudományi szemle 2003/4. p.19.
- Rátz T. (2001): Zennis és Lomi Lomi avagy új trendek az egészségturizmusban. Turizmus Bulletin 5:(4) pp. 7-16.
- Udo Wilken (2002): Tourismus und Behinderung: Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps 275 p.
- Végh Zs. (2004): A segítséggel élők turisztikai lehetőségei Magyarországon. Turizmus Bulletin 8:(4) pp. 14-19.
- Michalkó G. – Rátz T. (2009): A tér vonzásában: a turisztikai termékfejlesztés térspecifikus vonásai. Székesfehérvár, Budapest: Kodolányi János Főiskola – MTA Földrajztudományi Kutatóintézet. (Turizmus Akadémia; 4.) 303 p.
- Smith M. – Puczkó L. (2010): Egészségturizmus: gyógyászat, wellness, holisztika. Budapest, Akadémiai Kiadó 427 p.
- Cole S. – Morgan N. (2010): Tourismus and Inequality: Problems and Prospects. 224 p.

Források

- Onix Stúdió Kft. Ability Projekt Tendertervei
- Tamási Innovációs Központ Nkft. adatbázisa
- Ecosysplan Mérnöki Iroda – Kiviteli tervdokumentáció [2009]

Jogszabályok

1998. évi XXXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99800026.TV (letöltve: 2011. március 9.)
- 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700253.KOR (letöltve: 2011. március 9.)

Internetes források

- Dr. Chikán Cs. In. http://www.meoszinfor.hu/books/chikan_esely/csiktart.htm#t1 (letöltve: 2011. február 20.)
- http://www.ohb.hu/guide/accessible_hotels.hu.html (letöltve: 2011. március 10.)
- <http://www.origo.hu/utazas/20100104-lathatatlan-vilagok-utazasok-latasserulteknek.html> (letöltve: 2011. március 10.)

<http://www.ttghungary.hu/modules/foldertree/versions/1/view.php?type=7&nid=1219&PHPSESSID=846156dc7c99a4d80f3a70287634b433> (letöltve: 2011. március 10.)

<http://www.nepszamlalas.hu/hun/kotetek/12/tablak02.html> (letöltve: 2011. március 10.)

Wagner Zs. In. http://turizmus.com/cikk/index/13/10002/turizmus_hirek/1904?CAKEPHP=1b4de2760fef3cd96fdcf3eaa1562631 (letöltve: 2011. március 10.)

<http://www.fszk.hu/fszk/tudastar/jogszabaly/hazai/1998xxviindokolas.pdf> (letöltve: 2011. március 9.)

http://hu.wikipedia.org/wiki/Akadálymentes_turizmus (letöltve: 2011. március 12.)

http://www.nfu.hu/download/33377/ROP%20APU_mell%2008_eselyegyenlosegi%20utmutato.pdf (letöltve: 2011. március 12.)

<http://www.bits-int.org/fr/> (letöltve: 2011. április 5.)

<http://unwto.org/> (letöltve: 2011. április 5.)

<http://www.accessibletourism.org/> (letöltve: 2011. április 5.)

<http://www.asianoffbeat.com/Top10Lists/Aurum-Wheelchair-Restaurant.jpg> (letöltve: 2011. március 29.)

<http://www.wheelchairtours.com/images/page1.jpg> (letöltve: 2011. március 29.)

http://3.bp.blogspot.com/_G358MAcZDj4/TUnMyqyPYwI/AAAAAAAAAkc/0b1u6yiMY5Y/s1600/Ian+Chill+Muzza_100427_6327.jpg (letöltve: 2011. március 29.)

<http://www.tamasistrand.hu/index.php?mid=2> (letöltve: 2011. április 2.)

MELLÉKLETEK

Fogyatékkal élők lehetőségei a turizmusban

Üdvözlöm,

Kiss Nikoletta vagyok a Károly Róbert Főiskola Turizmus-menedzsment mesterképzés másodéves hallgatója, a szakdolgozatom elkészítéséhez kérném szíves segítségét.

3 éve foglalkozom turisztikai fejlesztésekkel, projektmenedzsmenttel. A munkámból adódóan részt vehetek egy teljesen akadálymentesített üdülőkomplexum - un. Ability Park megvalósításában. Az évek során egyre jobban kezdett foglalkoztatni a gondolat, hogy hazánkban is meg kellene teremteni minden ember számára a turizmus minden szegmenséhez, szolgáltatásához történő egyenlő esélyű hozzáférést, mivel a fogyatékkal élőknek is ugyanolyan joguk van a teljes életet élni, mint bárki másnak! Célom, hogy a

Tamásiban megvalósuló Ability Park mintaprojekt példáján keresztül szeretnék rávilágítani ezen turisztikai szektor fontosságára (mind gazdasági, mind a fogyatékkal élők, mind Magyarországon létrejövő eddig egyedülálló turisztikai termék szempontjából), egyfajta szemléletformálódást szeretnék kiváltani.

Ezen kérdőív kitöltése önkéntes, semmilyen kötelezettséggel nem jár. Az ebből származó adatokat kizárólag ezen kutatás céljára használom fel.

Kérem, szíveskedjen az alábbi kérdőív kitöltésével segíteni a munkámat!

Tamási, 2011. március 14.

Köszönettel:

Kiss Nikoletta

Elérhetőségem: kiss.nikoletta84@gmail.com

1. Ön 2010-ben igénybe vett-e szálláshely szolgáltatást?

- igen
- nem

1.2. Ha igen, belföldön, vagy külföldön vette igénybe a turisztikai szolgáltatást?

- belföldön
- külföldön
- mindkettő
- nem vettem igénybe

1.3. Ha igen elégedett volt-e a kapott szolgáltatásokkal?

- igen
- nem
- részben

1.4. Ha nem volt elégedett mi volt az, ami nem tetszett Önnek?

1.5. A szolgáltatás igénybevétele során mi volt az ami a legjobban elnyerte tetszését?

2. Éves szinten az Ön háztartása mekkora összeget tudna szánni pihenésre egy olyan létesítményben, amely kifejezetten a fogyatékkal élőket célozná meg célközönségként?(kérem, hogy konkrét összeget írjon be, melyet egyéb állami támogatás igénybevétele nélkül kalkuláljon)

2.2. Figyelembe véve háztartásának rendelkezésre álló havi jövedelmét elképzelhetőnek tartja-e, hogy állami támogatások nélkül igénybe tudná venni egy ilyen hely szolgáltatásait?

- igen
- nem
- talán

2.3. Egy ilyen helyen mi lenne Önnek a legfontosabb?

2.4. Hány fő venné igénybe az Ön családjából ezt a szolgáltatást?

2.5. Milyen szolgáltatásokat venne igénybe?

- wellness szolgáltatások
- élményfürdő
- szauna világ
- sportlehetőségek
- só barlang

2.6. Térítés ellenében az alábbiak közül mely szolgáltatásokat venne igénybe?

- folyamatos szakápolói felügyelet
- orvosi konzultáció
- életmódjavító kezelések
- speciális kezelések
- gyógytorna
- nem venném igénybe egyiket sem

3. Milyen turisztikai szolgáltatásokat venne igénybe a legszívesebben?

4. Milyen turisztikai tervekkel/vágyakkal rendelkezik?

5. Honnan tájékozódik az Ön számára megfelelő speciális szolgáltatást nyújtó szálláshelyekről, turisztikai szolgáltatásokról?

- Internet
- hírlevél
- TV reklám
- rádió spot
- újság
- ismerőstől/baráttól/rokontól
- egyéb

6. Melyek azok a hátráltató tényezők, melyek érdemben befolyásolják az Ön által igénybe kívánt venni turisztikai tevékenységet?

7. Nyaralása során tapasztalt-e már a betegsége miatt szegregációt?

- igen
- nem

8. Az Ön esetében a rokkantság/fogyatékoság típusa?

9. Rokkantág mértéke?

10. Hivatalosan hány éve rokkant/fogyatékkal élő?

11. Egyedüli rokkant/fogyatékkal élő a családban, vagy van más családtagja is?

- egyedüli
- nem egyedüli

12. Hányan élnek együtt egy háztartásban? (Önt is beleszámítva)

13. Ön rendelkezik állandó munkahellyel?

- igen
- nem

14. Az ön háztartásának az egy főre jutó, rendelkezésre álló nettó havi jövedelme az alábbi:

- 20.000 Ft
- 20.001 Ft - 50.000 Ft
- 50.001 Ft - 100.000 Ft
- 100.001 Ft - 150.000 Ft
- 150.001 Ft

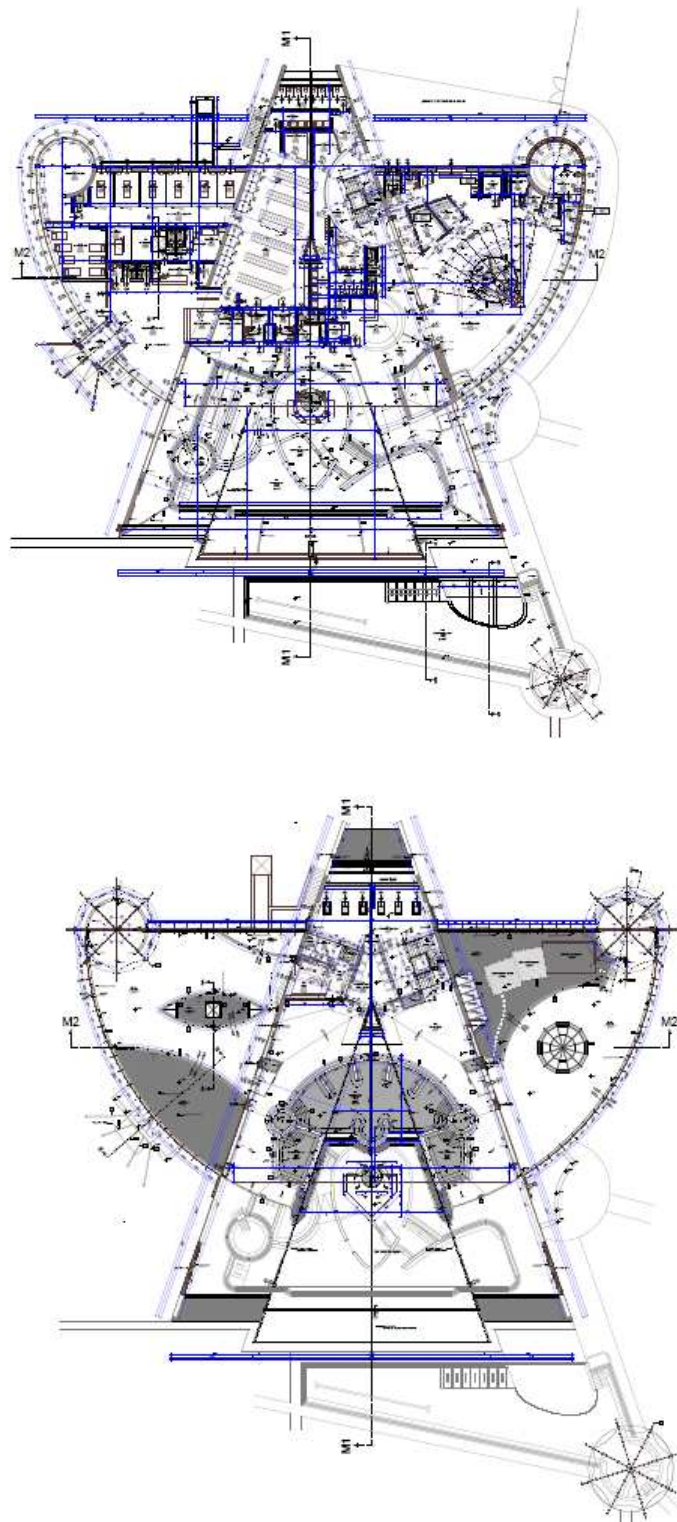
2. MELLÉKLET: MÉLYINTERJÚ KÉRDŐÍV

(Hirt Ferenc és Bodor Zoltán - interjúihoz)

1. Milyen lehetőségek adottak ezen személyek üdüléséhez, pihenéséhez?
2. Az OEP milyen támogatásban részesíti őket rehabilitációjuk során?
3. Üdülés esetén lehetőség nyílik-e valamely támogatás, segély igénybevételére?
4. A különböző fogyatékkal élő/mozgássérült emberek mennyire nyitottak más fogyatékkal élő/mozgássérült személyek befogadására?
5. Egy üdülés során mi a legfontosabb szempont a mozgássérült személyek számára?
6. Mennyire befolyásolja az üdülőkomplexum helyszíne az úti cél kiválasztását?
7. Milyen szolgáltatásokat igényelnek a mozgássérült személyek?
8. Mennyire szolgálják ki a már meglévő hotelek akadálymentesített részlegei az igényeket?
9. Létezik-e hazánkban fizetőképes kereslet egy négycsillagos para-wellness hotel iránt?
10. Mennyire ismert a külföldi országokban élő fogyatékkal élő/mozgássérült személyek helyzete?
11. Milyen mértékben vennék igénybe ők a magyar para-wellness hotel üdülési szolgáltatásait?

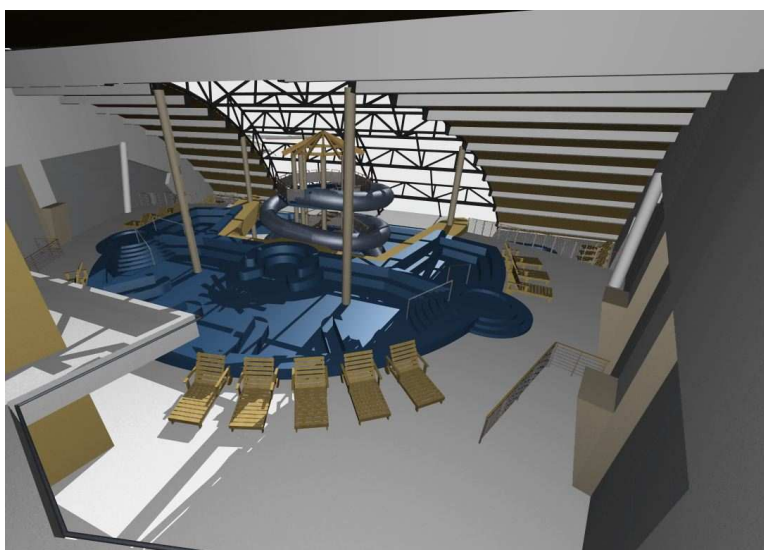
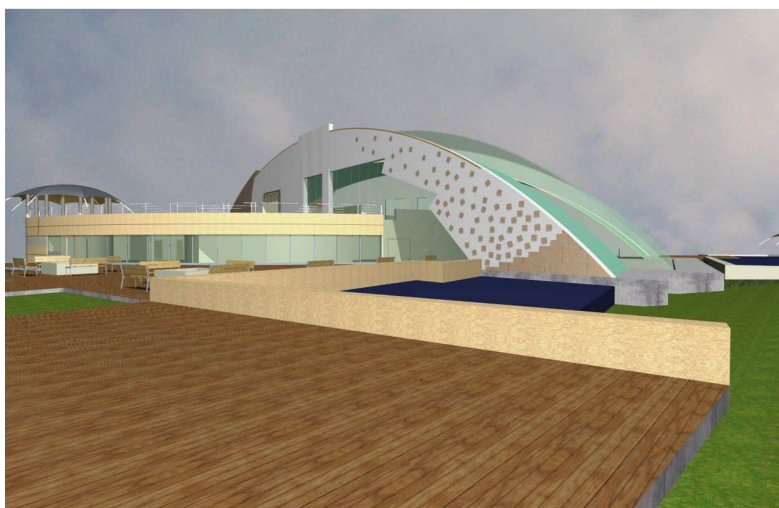
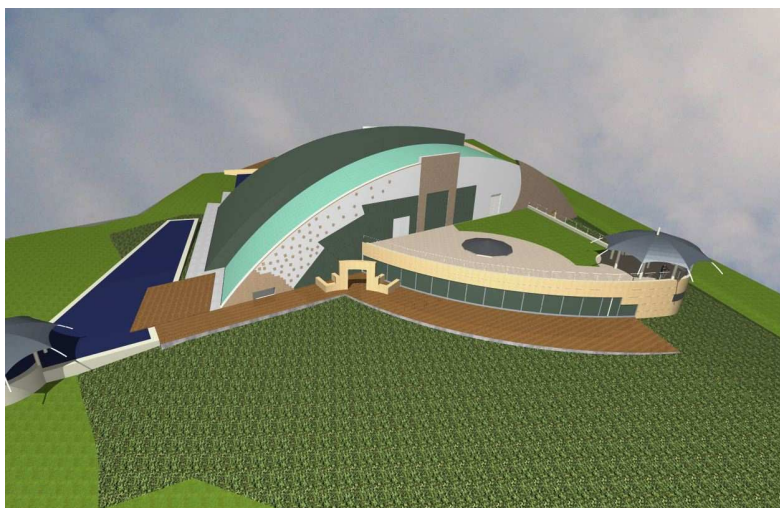
3. MELLÉKLET: AZ ABILITY PROJEKT BEMUTATÁSA

Fürdő alaprajza



18. ábra: Az épülő fürdő alaprajza

Forrás: Onix Stúdió Kft. [2009]



19. ábra: Az épülő fürdő látványtervei

Forrás: Onix Stúdió Kft. [2009]

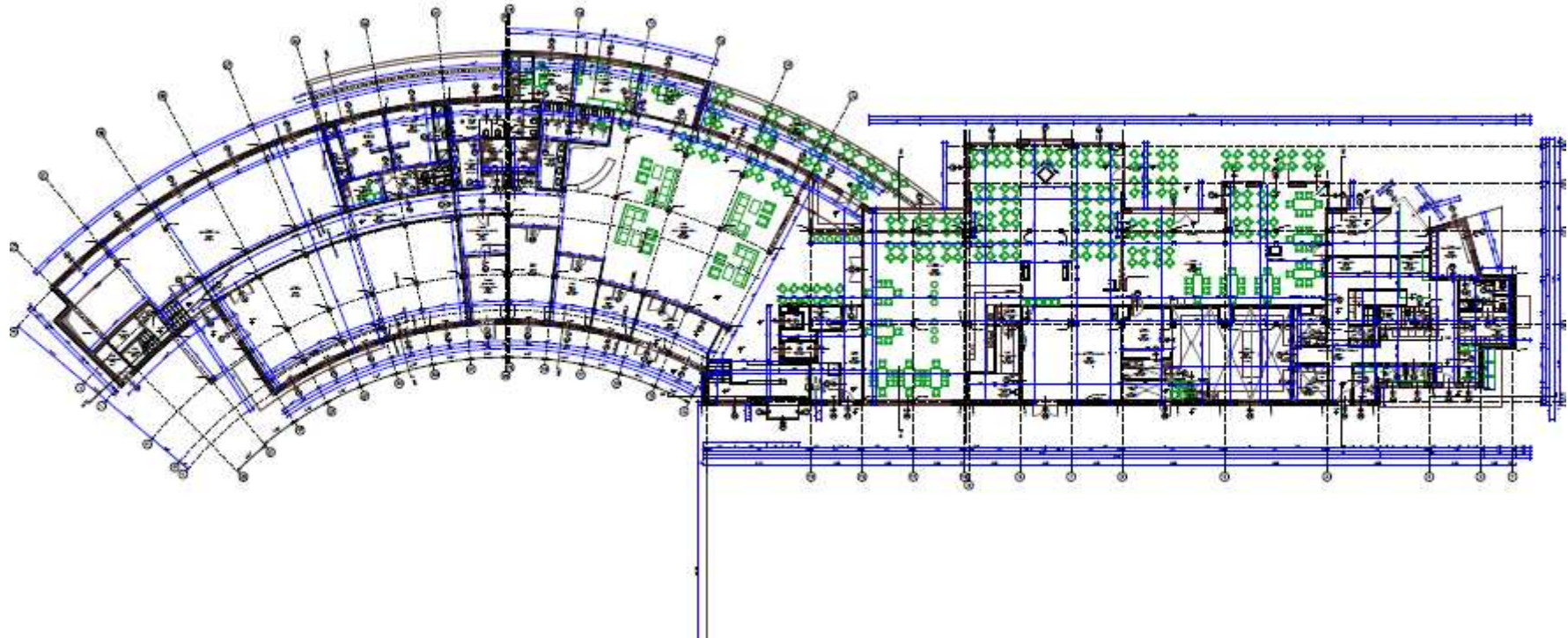
A jelenlegi állapotot bemutató fényképek



20. ábra: Az építkezés jelenlegi állása

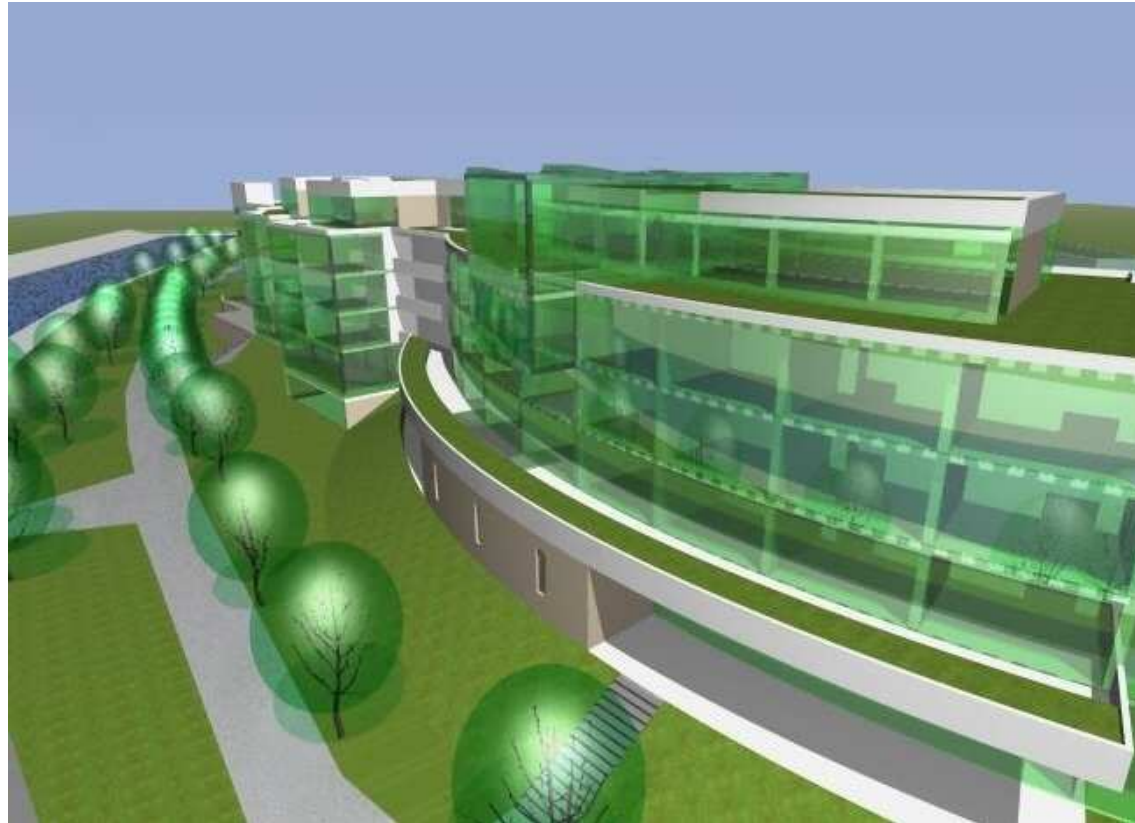
Forrás: saját felvételek [2011. április 5.]

Az Ability szálloda alaprajza



21. ábra: A szálloda alaprajza
Forrás: Onix Stúdió Kft. [2009.]

Az Ability szálloda látványterve



22. ábra: A szálloda látványterve

Forrás: Onix Stúdió Kft. [2009]

A megvalósulás helyszíne



23. ábra: A szálloda helyszíne
Forrás: saját felvétel [2011. április 5.]

A fürdőben kialakításra kerülő medencék adatai

Akadálymentesített ülőmedence

- Vízfelület: 63, 12 m²
- Vízterfogat: 33 m³ (vízmélység: 0, 52)
- Vízhőfok: 32 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence. Lépcsőzetmentes lábmosójának és rámpás beközeledőjének köszönhetően kifejezetten kerekesszékes használatra készült.
- Fajlagos terhelés: 0, 35 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 22 fő
- Medencevíz egyszeri átforgatási idő: 1, 14 h

Élménymedence

- Vízfelület: 185, 19 m² (a négy medence együtt: 287 m²)
- Vízterfogat: 194 m³ (vízmélység: 1, 05 m)
- Vízhőfok: 32 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű élménymedence.
- Fajlagos terhelés: 0, 35 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 103 fő (a négy medence együtt)
- Medencevíz egyszeri átforgatási idő: 1, 14 h

Kalandmedence

- Vízfelület: 62, 20 m²
- Vízterfogat: 37 m³ (vízmélység: 0, 6 m)
- Vízhőfok: 28 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence.
- Fajlagos terhelés: 0, 35 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 22 fő
- Medencevíz egyszeri átforgatási idő: 1, 14 h

Csúszdafogadó medence

- Vízfelület: 19, 26 m²
- Vízterfogat: 23 m³ (vízmélység: 1, 2)
- Vízhőfok: 32 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence.
- Fajlagos terhelés: 0, 2 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 4 fő
- Medencevíz egyszeri átforgatási idő: 1, 14 h

Jakuzzi medence

- Vízfelület: 15, 18 m²
- Vízterfogat: 14 m³ (vízmélység: 0, 90)
- Vízhőfok: 36 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence.
- Egyidejű fürdőző létszám: 8 fő

Pancsoló medence

- Vízfelület: 28, 95 m²
- Vízterfogat: 3, 18 m³ (vízmélység: 0, 11 átlagosan)
- Vízhőfok: 32 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence.
- Fajlagos terhelés: 0, 5 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 14 fő
- Forgatási teljesítmény: 34 m³ / h

Beltéri meleg vizes Kneipp-medence

- Vízfelület: 4, 33 m²
- Vízterfogat: 2 m³ (vízmélység: 0, 45)
- Vízhőfok: 38 °C

- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence.
- Fajlagos terhelés: 0, 2 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 1 fő

Gyermek és tanmedence

- Vízfelület: 262, 62 m²
- Vízterfogat: 276 m³ (vízmélység: 1, 05)
- Vízhőfok: 32 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű medence.
- Fajlagos terhelés: 0, 35 fő / m²
- Egyidejű fürdőző létszám: 92 fő
- Pótvíz mennyisége: 22, 2 m³ / nap

Termálvizes relax-medence

- Vízfelület: 108, 03 m²
- Vízterfogat: 97 m³ (vízmélység: 0, 95 m)
- Vízhőfok: 36 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű töltő-ürítő jellegű gyógyvizes medence.
- Egyidejű fürdőző létszám: 43 fő
- Vízcsere: naponta 97 m³/nap, azaz 34920 m³ / év
- Jellemző igénybevételi idő: 0, 5 h / fő
- Napi 30%-os terhelés: 78 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi max. terhelés: 259 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi min. pótvíz-igény (30%-os terheléssel): 29 m³ / nap), azaz 16920 m³ / év gyógyvíz
- Napi max. pótvíz-igény (max. terheléssel): 178 m³ / nap, azaz 64080 m³ / év gyógyvíz

Termálvizes ülőmedence 1.

- Vízfelület: 19, 58 m²
- Vízterfogat: 19 m³ (vízmélység: 0, 95 m)
- Vízhőfok: 38 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű töltő-ürítő jellegű medence.
- Egyidejű fürdőző létszám: 8 fő
- Vízcsere: naponta 19 m³/nap, azaz 6840 m³ / év
- Jellemző igénybevételi idő: 0, 5 h / fő
- Napi 30%-os terhelés: 56 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi max. terhelés: 188 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi min. pótvíz-igény (30%-os terheléssel): 47 m³ /nap, azaz 16920 m³ / év gyógyvíz
- Napi max. pótvíz-igény (max. terheléssel): 178 m³ /nap, azaz 64080 m³ / év gyógyvíz

Termálvizes ülőmedence 2.

- Vízfelület: 108, 2 m²
- Vízterfogat: 97 m³ (vízmélység: 0, 90 m)
- Vízhőfok: 36 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű töltő-ürítő jellegű medence.
- Egyidejű fürdőző létszám: 43 fő
- Vízcsere: naponta 97 m³/nap, azaz 34920 m³ / év
- Jellemző igénybevételi idő: 0, 5 h / fő
- Napi 30%-os terhelés: 312 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi max. terhelés: 1039 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi min. pótvíz-igény (30%-os terheléssel): 263 m³ / nap, azaz 94680 m³ / év
- Napi max. pótvíz-igény (max. terheléssel): 990 m³ /nap, azaz 356400 m³ / év

Hideg vizes csobbanó medence

- Vízfelület: 5,36 m²
- Vízterfogat: 6 m³ (vízmélység: 1,08 m)
- Vízhőfok: 16 °C
- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű töltő-ürítő jellegű medence.
- Egyidejű fürdőző létszám: 1 fő
- Vízcsere: naponta 6 m³/nap, azaz 2160 m³ / év
- Jellemző igénybevételi idő: 0,1 h / fő
- Napi 30%-os terhelés: 39 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi max. terhelés: 129 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi min. vízigény (30%-os terheléssel): 41 m³ / nap, azaz 12851 m³ / év
- Napi max. vízigény (max. terheléssel): 132 m³ /nap, azaz 45258 m³ / év

Hideg vizes Kneipp-medence

- Vízfelület: 4,33 m²
- Vízterfogat: 2 m³ (vízmélység: 0,45 m)

Vízhőfok: 16 °C

- Üzemidő: 12 óra / nap, 360 m³ / év.
- Rendeltetése: feszített víztükrű töltő-ürítő jellegű medence.
- Egyidejű fürdőző létszám: 1 fő
- Vízcsere: naponta 2 m³/nap, azaz 720 m³ / év
- Jellemző igénybevételi idő: 0,1 h / fő
- Napi 30%-os terhelés: 31 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi max. terhelés: 104 fő /nap (37/1996 NM rendelet)
- Napi min. vízigény (30%-os terheléssel): 32 m³ / nap, azaz 10873 m³ / év

Forrás: Ecosysplan Mérnöki Iroda – Kiviteli tervdokumentáció [2009]

4. MELLÉKLET: A TAMÁSI TERMÁLFÜRDŐ GYÓGYVÍZÉNEK ÖSSZETÉTELE

5. táblázat: A Tamási termálfürdő gyógyvizének összetétele

Megnevezés	mg/l	mmol	Százalék
Kálium	11	0,28	0,62%
Nátrium	974,0	42,37	94,45%
Ammónium	18,2	1,01	2,25%
Kalcium	15,8	0,79	1,76%
Magnézium	5,0	0,41	0,92%
Vas	0,1	0,00	0,00%
Anionok összesen	1024,1	44,86	100,0%
Klorid	1060,0	29,86	67,39%
Bromid	1,8	0,02	0,05%
Jodid	0,8	0,00	0,00%
Fluorid	1,3	0,07	0,16%
Szulfát	12,0	0,25	0,56%
Hidrogén-karbonát	860,0	14,10	31,82%
Szulfid	0,1	0,01	0,02%
Foszfát	0,2	0,00	0,00%
Kationok összesen	1936,2	44,31	100,00%
Anionok és kationok összesen	2960,3	89,17	100,00%

Forrás: In. letöltés ideje: 2011. április 5. <http://www.tamasistrand.hu/index.php?mid=2>