

OTDK-DOLGOZAT

2014

**BUDAPEST, MINT AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI
DESZTINÁCIÓ, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A VILÁGÖRÖKSÉGI
HELYSZÍNEKRE**

**BUDAPEST, AS AN ACCESSIBLE TOURISM DESTINATION, ESPECIALLY
THE WORLD HERITAGE SITES**

Kézirat lezárva: 2014. november 2.

Tartalomjegyzék

1.	BEVEZETÉS.....	1
2.	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS.....	2
2.1.	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE	2
2.2.	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS TÁRSADALMI VONATKOZÁSAI.....	3
2.3.	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS, MINT ÜZLETI LEHETŐSÉG	3
3.	AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT KIALAKÍTÁSA, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A BUDAPESTI VILÁGÖRÖKSÉGI HELYSZÍNEKRE.....	5
3.1.	AKADÁLYMENTES TURIZMUS A NEMZETKÖZI SZAKMAI SZERVEZETEK SZEMSZÖGÉBŐL	5
3.2.	AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT A NEMZETKÖZI SZERVEZETEK AJÁNLÁSA SZERINT	5
3.2.1.	<i>Turisztikai desztináció menedzsment</i>	<i>6</i>
3.2.2.	<i>Tájékoztatás, információ közvetítés</i>	<i>6</i>
3.2.3.	<i>Városi és épített környezet</i>	<i>6</i>
3.2.4.	<i>Közlekedési módok</i>	<i>7</i>
3.2.5.	<i>Szálláshelyek, vendéglátó egységek, konferencia lehetőségek</i>	<i>8</i>
3.2.6.	<i>Kulturális programhelyszínek.....</i>	<i>8</i>
3.2.7.	<i>Egyéb szolgáltatások, rendezvények</i>	<i>9</i>
3.3.	AKADÁLYMENTES TURIZMUS A HUMÁNERŐFORRÁS ASPEKTUSÁBÓL.....	9
3.4.	KÜLFÖLDI PÉLDÁK AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT MEGVALÓSULÁSÁRA.....	9
3.5.	AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT BUDAPESTEN, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A KÉT VILÁGÖRÖKSÉGI HELYSZÍN ESETÉBEN	14
3.5.1.	<i>A Duna – partok és a Budai Várnegyed.....</i>	<i>14</i>
3.5.2.	<i>Az Andrássy út és történelmi környezete, mint Budapest akadálymentes turisztikai attrakciója</i> <i>16</i>	
4.	AKADÁLYMENTES TURIZMUS A KERESLET SZEMSZÖGÉBŐL	18
4.1.	AKADÁLYMENTESSÉG ÉS TURIZMUS.....	18
4.2.	LÁTÁSSÉRÜLTEK RÉSZVÉTELE A TURIZMUSBAN – MÉLYINTERJÚ BENEDEK ZOLTÁNNAL, A MAGYAR VAKOK ÉS GYENGÉN LÁTÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK INFORMÁCIÓS CENTRUM Vezetőjével 18	
4.3.	MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK RÉSZVÉTELE A TURIZMUSBAN – MÉLYINTERJÚ CAESAR GÁBORNÉVAL, - MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK ORSZÁGOS EGYESÜLETEINEK SZÖVETSÉGÉNEK NEMZETKÖZI KOORDINÁTORÁVAL	20
4.4.	HALLÁSSÉRÜLTEK RÉSZVÉTELE A TURIZMUSBAN – MÉLYINTERJÚ BUDA ÁGNESSEL, A SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK KÉPZÉSI Vezetőjével	21
4.5.	KONKLÚZIÓ A MÉLYINTERJÚK ALAPJÁN	22
5.	ÖSSZEGZÉS, KÖVETKEZTETÉS	23
	IRODALOMJEGYZÉK	28
	MELLÉKLETEK.....	I
	1. MELLÉKLET: HELYZETJELENTÉS A VÉGEKRŐL	II

ÁBLÁZAT- ÉS ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra Ávila középkori városfal.....	11
2. ábra Mulhouse - Ipari örökség bemutatása	12
3. ábra Marathon - Akadálymentes közlekedés.....	13
4. ábra Akadálymentes attrakció a Fővárosi Állat - és Növénykertben	17

1. BEVEZETÉS

1.1. Téma bemutatása

Napjainkban számos alkalommal halljuk azokat a kifejezéseket, hogy esélyegyenlőség, akadálymentesítettség, de vajon hogyan képeződik ez le a turisztikai kínálatban, és mit igényelnek a keresleti oldalt jelentő fogyatékkal élő turisták?

Tudományos Diákköri Dolgozatomban az akadálymentes turizmus kérdéskörét vizsgáltam, különös tekintettel a hazai helyzetre. Első lépésként az akadálymentes turizmus zászlós hajóinak számító nemzetközi szervezetek által deklarált kereteket, valamint a turisztikai kínálat kialakítására vonatkozó ajánlásait tekintem át, majd ezt követően néhány jó gyakorlatnak számító külföldi példát mutatok be. Ez után a két budapesti világörökségi helyszínt és a hozzá kapcsolódó turisztikai kínálatot mutatom be az akadálymentes turizmus szempontjából. Végül, de nem utolsó sorban a keresleti oldal elvárásait vizsgáltam, egyes fogyatékosági csoportokra vonatkozóan.

1.2. Dolgozat célja, fő kérdései

Dolgozatom legfőbb célja, hogy feltárjam az akadálymentes turisztikai kínálatban rejlő lehetőségek hazai vonatkozásait, figyelembe véve annak társadalmi és gazdasági jelentőségét. Kitérek arra, hogy hol tart jelenleg a hazai legjelentősebb turisztikai attrakciók akadálymentesítettsége, különös tekintettel a két budapesti világörökségi helyszínen és közvetlen közelében esetében. Továbbá vizsgálom, hogy melyek azok a külföldi jó gyakorlatok, amelyek már működnek, és hazai adaptációjukra lehetőség volna.

1.3. Módszerek

Tudományos Diákköri Dolgozatom megírásához szekunder és primer módszereket egyaránt alkalmaztam, kutatásom feltáró jellegű, legfőbb célja a trendek, tendenciák megértése. Első lépésként áttekintettem a témához tartozó főbb szakirodalmi forrásokat, korábbi kutatásokat, és az érintett nemzetközi szervezetek ajánlásait. Ezt követően primer kutatásként kvalitatív kutatást végeztem. Alkalmazott kutatási módszerként szakértői mélyinterjúkat készítettem, az egyes fogyatékkal élőket képviselő országos érdekvédelmi szervezetek munkatársaival, akik részben maguk is érintettek, így egyik oldalról szakértői, másrészt pedig saját gyakorlati tapasztalataik megosztásával sikerült egy releváns képet kialakítani a kereslet igényeiről.

2. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS

2.1. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE

A Turisztikai Világszervezet Közgyűlése először 1991-ben foglalkozott az akadálymentes turizmus kérdéskörével. Ekkor fogalmazta meg a témával kapcsolatos ajánlásait először, melyeket 2005-ben felülvizsgált, kibővített. A fogyatékos személyek jogairól szóló 2007-es ENSZ egyezmény ismételten rávilágított arra, hogy a valamilyen akadályozottsággal élő személyek számára is lehetőséget kell biztosítani a turizmusban való részvételre, hasonló módon, ahogyan a társadalom többi tagjának. Fontos cél és feladat a fogyatékkal élők számára lehetővé tenni a turizmusban való részvételt, így minden felelős, és fenntartható turizmus politika kitér az akadálymentesítést érintő kérdésekre. Persze felmerül a kérdés, hogy ki a fogyatékos, mi számít fogyatékosnak, azaz valójában kik is a legfőbb érintettek, azaz mely szegmensekről van szó.

A Turisztikai Világszervezet mellett egyéb szervezetek, mint a spanyolországi fogyatékos ügyi szervezet, a ONCE Foundation és az Európai Bizottsághoz köthető ENAT (European Network for Accessible Tourism) is foglalkozik az akadálymentes turizmus kérdéskörével. 2011-től e három szervezet együttműködik az akadálymentes turizmus előmozdítása érdekében. Az ENAT az Európai Bizottság fogyatékos ügyi cselekvési tervének részeként indult 2006-ban, integrálva a közszféra szereplőit, különféle turisztikai vállalkozásokat, civil szervezeteket, és magán embereket. A legfontosabb célkitűzések között szerepel az akadálymentes turizmus népszerűsítése, és az azzal kapcsolatos szemléletformálás előre mozdítása. Továbbá a Turisztikai Világszervezethez hasonlóan ajánlásokat fogalmaz meg a turisztikai kínálat akadálymentessé tételével kapcsolatban, továbbá lobby tevékenységet folytat a megváltozott munka képességű egyének idegenforgalmi szektorban való foglalkoztatásának elősegítése érdekében. 2013 – ban e három szervezet a korábbiakat kiegészítendően fogalmazta meg az akadálymentes turisztikai kínálat egyes elemeire vonatkozó ajánlásait. (<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>)

2.2. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS TÁRSADALMI VONATKOZÁSAI

A világon jellemző demográfiai folyamatokról elmondható, hogy napjainkra az elöregedő társadalom a jellemző. 2009-es adatok értelmében, világszerte, több, mint 730 millió 60 év fölötti egyén élt, mely a világ népességének körül-belül 10%-át tette ki. 2000-hez képest mintegy 20%-os növekedést felmutatva. A társadalom elöregedésének mértékét jól mutatja, hogy az előrejelzések szerint a 2050-es évekre a világ népességének megközelítőleg 20%-a a 60 év feletti korosztályhoz fog tartozni, és e szegmensnek körül-belül a 4%-a a nyolcvan év feletti korosztályt fogja képviselni. (UNWTO, 2013 a) (UN, 2009)

A fejlett országok esetében jellemző leginkább a népesség elöregedése, és ezzel kapcsolatban valamifajta érzékszervi, mozgásbeli korlátozottság is megjelenhet, ugyanakkor, a turizmusban való részvételhez szükséges motivációjuk, szabadidejük, és diszkréciós jövedelmük rendelkezésre áll. Mivel munkaerő piaci szempontból inaktív korosztályról van szó, a szezonális csökkentésére kiváló lehetőséget jelent e szegmens megszólítása. Számos az Amerikai Egyesült Államokban, Ausztráliában, és az Európai Unió országában készült tanulmány igazolja, hogy a megváltozott képességűek a turizmus piacának igen fontos szereplői.

2.3. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS, MINT ÜZLETI LEHETŐSÉG

Napjainkra a turizmus ipar felismerte, hogy a fogyatékkal élő polgárok ugyanolyan lehetőséget igényelnek a turisztikai szolgáltatások tekintetében, elsősorban segítség nélküli utazás lehetőségét, valamint akadálymentes kínálati elemeket, beleértve a felkészült humán erőforrást, megbízható információkat, tájékoztatást, a körültekintő marketing tevékenységet is.

Ahogy az akadálymentes turisztikai szolgáltatások iránti kereslet egyre inkább növekedésnek indult, a szektor sokkal inkább egy lehetőségként tekint rá, mint kötelességként. Amennyiben az egyes desztinációk elkötelezettek a minőség fejlesztés, a fenntarthatóság, és a versenyképesség iránt, feltétlenül figyelembe kell venni az akadálymentes turisztikai kínálat kialakításának szempontjait, mely előnyt jelent minden érintett számára, hiszen, ha többeknek van lehetősége a turizmusban való részvételre, az több jövedelmet eredményez az egyes desztinációk számára, éreztetve a helyi közösséggel a turizmus kedvező hatásait. (UNWTO, 2013 b.)

3. AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT KIALAKÍTÁSA, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A BUDAPESTI VILÁGÖRÖKSÉGI HELYSZÍNEKRE

3.1. AKADÁLYMENTES TURIZMUS A NEMZETKÖZI SZAKMAI SZERVEZETEK SZEMSZÖGÉBŐL

A biztonságos és kényelmes közösségi közlekedés és az egyéb infrastrukturális elemek a turisztikai kínálat szerves részét képezik. Ahhoz, hogy egy-egy desztináció be tudjon lépni az akadálymentes turizmus ígéretesnek látszó piacára, fontos, hogy ezek a kínálati elemek akadálymentesen igénybe vehetők legyenek akár fogyatékkal élő, akár idős, nehezen mozgó, vagy babakocsival közlekedő személyek számára is.

Az akadálymentes környezet, infrastruktúra kialakítása egyre nagyobb hangsúllyal van jelen a mindennapok tervezési gyakorlatában, ugyanakkor sok esetben tapasztalható, hogy a valamilyen mozgás-, vagy érzékelésbeli korlátozottsággal küzdő egyén turizmusban való részvétele mégis korlátokba ütközik, mely leginkább a tájékoztatás hiányosságára, vagy a nem eléggé gyakorlatiasan gondolkodó tervezésre vezethető vissza. Az akadálymentes turisztikai kínálat kérdésköre kiterjed az utazás során igénybevett közlekedési eszközökre, szálláshelyekre, vendéglátóhelyekre, az egyes attrakciókra, és az esetleges kulturális és sportrendezvényekre - ez utóbbi esetében nézői és résztvevői oldalról is. (<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>)

3.2. AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT A NEMZETKÖZI SZERVEZETEK AJÁNLÁSA SZERINT

A turisztikai kínálat a turizmus rendszerének két fő alrendszere közül az egyik. Igen összetett, maga az attrakció önmagában nem egyenlő vele. Fontos részét képezik a már korábban említett szálláshely és vendéglátóhely kínálat, a megközelíthetőség, az infrastrukturális elemek, valamint a humán erőforrás is. (Jandala, 2011) Az akadálymentesítettség kérdéskörének e tényezői mindegyikére ki kell terjednie, ha valóban akadálymentes desztinációról van szó. Az akadálymentességre vonatkozóan a Turisztikai Világszervezet és társszervezetei az egyes elemekre vonatkozóan a következő ajánlásokat fogalmazták meg:

3.2.1. Turisztikai desztináció menedzsment

Az egyes turisztikai desztinációk menedzsmentjéért felelős szervezeteknek stratégiáik kialakításakor különös figyelmet kell fordítani az akadálymentes kínálat fejlesztésére. Egy valóban akadálymentes turisztikai fogadóterület számára alapvető, hogy a mindenki számára igénybe vehető turisztikai szolgáltatások mellett, biztosított legyen az akadálymentes közlekedés - mind a megközelítés, mind pedig a helyi közlekedés vonatkozásában -, továbbá a megfelelően akadálymentesített infrastrukturális környezet megléte is alapvető követelmény. A desztináció marketing tevékenysége során fontos elkerülni a nem akadálymentes szolgáltatások, akadálymentesként való promócióját.

3.2.2. Tájékoztatás, információ közvetítés

A tájékoztatásnak, információ közvetítésnek fontos szerepe van az utazásra való felkészülés, a tájékozódás, és a foglalások során. A nemzetközi szervezetek ajánlása szerint, célszerű a nemzetközileg elfogadott jelöléseket használni a különböző információs és promóciós anyagokhoz. A tájékoztatás legegyszerűbb módja, hogy az akadálymentességre való figyelem felhívó jelzések minden tájékoztató anyagban megjelennek. Továbbá számos olyan információval kell rendelkezni, melyre speciális igényű turistáknak szüksége, lehet. Ilyen például a különböző egészségügyi szolgáltatások igénybe vételének lehetősége (pl. végtag protézisjavítás), vagy állategészségügyi klinikáról szóló információk, vakvezető kutyák számára. A különféle foglalási rendszerek esetében is szükséges az akadálymentesítés körülményeiről korrekt tájékoztatást nyújtani a speciális igényű érdeklődők számára. A rezervációs rendszerek kialakításánál fontos szempont, hogy a különböző típusú fogyatékkal élők is önállóan használni tudják. Ennek kialakításához iránymutatást jelent a Web Content Accessibility Guidelines – ban foglalt szempontok.

A kommunikációban a visszacsatolásnak is különösen fontos szerepe van. Mindenképpen hangsúlyt kell fektetni a fogyasztói panaszok, visszajelzések kezelésére, különös tekintettel az előzetesen akadálymentesnek hirdetett szolgáltatások esetében. Az így beérkező észrevételek a további fejlődés fontos iránymutatói lehetnek.

3.2.3. Városi és épített környezet

A városi és épített környezetbe számos olyan infrastrukturális elem beletartozik, melynek kialakítása során figyelmet kell fordítani a speciális igényű egyének szükségleteire. Ide tartozik például a parkolóhelyek kialakítása, melynek tervezése során oda kell figyelni ar-

ra, hogy egy kerekesszékes ember – és ebből adódóan nagyobb helyigénnyel rendelkező – is könnyedén igénybe tudjon venni, és a lehető legközelebb essen a be/és kijáráshoz. Nagyon fontos szerepe van a kommunikációs-, és tájékoztató eszközök kialakításának is. Például látássérültek számára Braille írással történő feliratok biztosítása, mely napjainkban egyre inkább elterjedté kezd válni. Továbbá idetartozik a közösségi telefonfülkék, internet csatlakozási lehetőségek kialakítása, hogy azokat mozgás – és érzékeléssel foglalkozóktól függetlenül bárki tudja használni. Szintén fontos szempont a kitérőmentesség, az akadálymentesen igénybe vehető szolgáltatásokra egyértelmű szimbólumokkal való jelzése fontos feladat, valamint a közeli mozgáskorlátozott parkolási lehetőségre vonatkozóan való tájékoztatás is idesorolható. A vészjelzésre való figyelmeztetést is akusztikus és vizuális módon is ki kell alakítani.

Az építészeti megoldások esetében biztosítani kell azt, hogy a különböző fogyatékkal élők is a lehető legnagyobb önállósággal tudják az egyes épületeket használni. A horizontális mozgás lehetőségét, a folyosók kiképzésénél kell szem előtt tartani. Fontos figyelmet fordítani a folyosók szélességére, hogy a kerekesszékes ember közlekedő egyén és a normál módon közlekedők is egyaránt elférjenek. A vertikális mozgás lehetőségénél a liftek, lépcsők, és rámpák kiképzésére kell hangsúlyt fektetni. Szintén fontos szempont – mely a mindennapok gyakorlatában is egyre inkább jelen van – az akadálymentes higiéniai lehetőségek kialakítása. Az akadálymentes szolgáltatások működtetése maguknak a szolgáltatóknak saját költségvetésükbe beépítendő szempont, speciális igényű turisták számára az akadálymentes szolgáltatások igénybevételére külön költség nem számítható fel.

3.2.4. Közlekedési módok

Egyebek mellett a közlekedés és fontos részét képezi a turisztikai kínálatnak. Egyrészt biztosítja a desztinációba való eljutást, másrészt lehet maga a közlekedési eszköz is attrakció. Mindenféleképpen fontos az akadálymentes közlekedés biztosítása, mind az odautazás során, mind pedig a helyi közlekedésben. Ez esetben is kulcsszerepe van a tájékoztatás kérdéskörének. Az akadálymentes közlekedés nem csak azt jelenti, hogy kerekesszékes ember is igénybe tudja venni az adott eszközt, hanem a vizuális és akusztikus tájékoztatási módok meglétét, mely az érzékelési fogyatékkal élők számára jelent segítséget. Az akadálymentesség témaköre kiterjed az állomásokra, várótermekre és átszállási, csatlakozási lehetőségekre is. Továbbá az autópályák és főbb közlekedési útvonalak mentén is biztosítani

kell a fogyatékkal élők számára is a szükséges infrastrukturális szolgáltatásokat, például benzinkutakat, pihenőhelyeket.

3.2.5. Szálláshelyek, vendéglátó egységek, konferencia lehetőségek

Szálláshelyek esetében mindenképpen szükséges egy optimális számú, teljes mértékben akadálymentes szoba kialakítása, melyet a különféle fogyatékkal élők is önállóan használni tudnak. E szobák esetében a tervezésnél és kialakításnál a mozgástér és a kommunikációs lehetőségek kialakítására kell különös figyelmet fordítani. A szobák és a recepció között célszerű olyan riasztó berendezést kiépíteni, mely hallássérült egyének számára is biztosítja a kommunikációt. Továbbá ezeknek az egységeknek biztosítaniuk kell a vakvezető kutyák fogadásának feltételeit.

Vendéglátó egységek esetében egyrészt a már korábban említett infrastrukturális kérdések, és a belső tér kialakítása vannak leginkább fókuszban, de emellett fontos az étlap Braille írással történő átalakítása, valamint a kínálat kialakításánál oda kell figyelni a különböző étel allergiával rendelkezők igényeire is.

A konferencia helyszíneknek a korábban bemutatott infrastrukturális akadálymentességen kívül, elvárás, hogy rendelkezzenek speciális ülésekkel, esetleg kerekesszékes egyének számára fenntartott helyekkel. Célszerű egyes üléseket speciális fülhallgatóval ellátni a hallássérültek számára, esetleg feliratozással, vagy jelbeszéddel segíteni a jobb megértést.

3.2.6. Kulturális programhelyszínek

A múzeumok, színházak és egyéb kulturális intézmények akadálymentesítettsége szintén fontos cél és feladat. Múzeumok, és egyéb történelmi, vagy vallási épületek esetében egyre gyakoribb az akadálymentes kiképzés. Az attrakció prezentálásánál figyelembe kell venni a vizuális és az audio jellegű prezentálást is, mely a különböző érzékelési fogyatékkal élőket érinti. Ehhez nagyon fontos a humán erőforrás megfelelő felkészültsége. Egyéb kulturális programhelyszíneken, például mozik, vagy színházak esetében is szükséges a korábban bemutatott infrastrukturális szempontokat figyelembe venni. A konferenciahelyszínekhez hasonlóan ebben az esetben is biztosítani kell az akadálymentes üléseket, valamint a kerekesszékes férőhelyeket, továbbá célszerű az üléseket speciális fülhallgatóval felszerelni, esetleg jelnyelvi tolmácsot alkalmazni.

3.2.7. Egyéb szolgáltatások, rendezvények

A különböző intézmények számára fontos cél, és feladat, hogy a különféle rekreációs és egyéb szolgáltatásaikat a speciális igényű turisták is igénybe tudják venni a lehető legnagyobb mértékben. A különféle fakultatív programok és kirándulások szervezésénél is figyelembe kell venni az akadálymentesség kérdéskörét, például hallássérült turisták számára jeltolmács, vagy nyomtatott anyagok kiosztásával. Az előbbiekhöz hasonlóan a sport-szolgáltatások, és strandok esetében is helytállóak a korábban leírt szempontok. Zöldterületek, kirándulóhelyek esetében is a már korábban bemutatott infrastrukturális tényezőkre mindenképpen oda kell figyelni.

(UNWTO, 2013 c.)

3.3. AKADÁLYMENTES TURIZMUS A HUMÁNERŐFORRÁS ASPEKTUSÁBÓL

Köztudott tény, hogy a turizmus jelentős élőlátás igényes iparág. Szolgáltatás mivoltából adódóan, a minőségben nagyon jelentős szerepet játszanak a humán tényezők. Alapvető elvárás napjainkban, hogy professzionális felkészültséggel, magas szintű nyelvtudással fogadják a szolgáltatók a desztinációt felkereső turistákat. Speciális igényű turisták esetében a humán erőforrás felkészültségének jelentősége még inkább fokozódik, hiszen tökéletes, naprakész ismeretekkel kell rendelkeznie az egyes szegmensek által akadálymentesen igénybe vehető szolgáltatásokról. Ez esetben még inkább professzionális felkészültségre, empátikus kommunikációra van szükség. (Jandala, 2011 b.)

3.4. KÜLFÖLDI PÉLDÁK AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT MEGVALÓSULÁSÁRA

Akadálymentes turisztikai kínálat kialakítására számos külföldi jó példát találhatunk. Az akadálymentes turisztikai kínálat kialakításával kapcsolatban rendre tesz közzé jó példákat a korábban bemutatott európai szervezet, az ENAT. Az akadálymentes városok közé rendre Nyugat-európai, osztrák, olasz, svájci, illetve spanyol, valamint dán városok kerülnek. Az európai akadálymentes város (European Accessible Cities Award) egy megpályázható cím, amelynek marketing értéke vitathatatlan, elnyerése esetén védjegyként használhatja a város, bizonyítván magas színvonalú akadálymentesítségét. A cím megpályázásának

legfőbb kritériumai a korábban már említett akadálymentesen igénybe vehető szolgáltatások, és akadálymentes környezet kialakítása köré csoportosulnak. (<http://www.accesscityaward.eu/AccessCityAward2015/registration/initialize.xhtm?lang=en>)

A spanyolországi Ávila városa 2010-ben elsőként nyerte el a korábban említett európai akadálymentes város címet. Turisztikai vonzerejét első sorban különleges fekvésének, az épségben maradt középkori városfalaknak, és gazdag épített és kulturális örökségének köszönheti, ahol kelta, római, arab és keresztény örökség nyomai is felfedezhetőek. Ávila sajátos vallásos, misztikus hangulatát a számtalan román stílusú templomának köszönheti.

A város 1985. óta szerepel a világörökségi listán, mely tény még inkább ráirányította a városra a figyelmet. A hegyvidéki környezetben található történelmi városban számos fejlesztés ment végbe, mely által látogathatóvá vált speciális igényű turisták számára is. Az akadálymentesítés során különös nehézséget jelentettek a város domborzati adottságai, ám Ávila kiváló példa a teljesen akadálymentes turisztikai desztinációra.

A környezet újragondolása során fogyatékos személyek számára használhatóvá tették a járdákat, az utcai bútorokat, valamint a különféle érzékelési fogyatékkal küzdők számára is használható tájékozódást segítő táblákat. Nagy hangsúlyt fektettek az utcai szintkülönbségek megszüntetésére, és a tömegközlekedés fejlesztésére. A fizikai környezet akadálymentessé tétele mellett a figyelem a humán erőforrás fejlesztésére is ráirányult. Számos témához kapcsolódó work-shop, oktatási, képzési program valósult meg az évek során. A város különböző rendezvényeinek is fontos szempontja, hogy mindenki számára élvezhetőek legyenek. A város illusztris öröksége, a középkori fal is bejárható, akár mozgáskorlátozottak számára is. Emellett számos egyéb történelmi épület, templom esetében hidalták át felvonók, rámpák, és kerekesszékek számára használható emelő szerkezetekkel a közlekedési akadályokat.

1. ábra Ávila középkori városfal



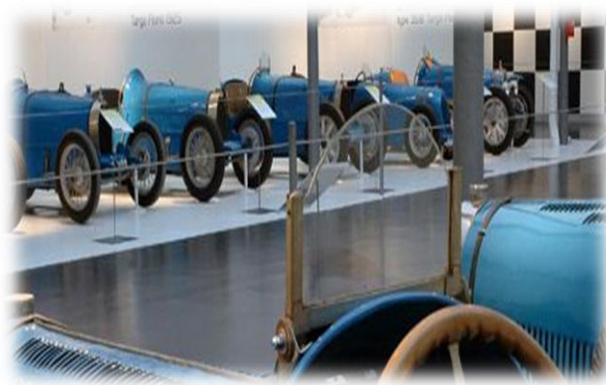
(Forrás: <http://zeroproject.org/policy/spain/>)

Ávila egyéb európai városok mellett részt vesz az úgynevezett „*League of Historical and Accessible Cities*” elnevezésű kezdeményben is, mely központi célja jelentős örökségturisztikai helyszíneken a turizmus fenntartható és akadálymentes fejlesztése. (<http://www.lhac.eu/?i=accessible-cities.en.cities.18>)
(<http://www.lhac.eu/resources/toolip/doc/2011/09/19/avila.pdf>)

A franciaországi Mulhouse városa szintén igen gazdag örökséggel rendelkezik. Fekvése igen kedvező, a német és a svájci határhoz is egyaránt közel van. A város úttörőnek számított az ipari forradalom idejében, ipari örökségének ma számos múzeum (például Autó Múzeum, Vasúti Múzeum és a Szépművészeti Múzeum) állít emléket. Mulhouse középkori történelmi városközpontját sétáló utcává alakították, de vonzó attrakciónak számít a város Botanikus és Állatkertje.

Példaértékűnek számít az a kezdeményezés, hogy a városban kialakításra kerül egy 3 kilométeres speciális túra útvonal, melyen minden intézmény, múzeum, bolt, vendéglátóhely teljesen akadálymentes lesz, azaz mindenki számára elérhetővé válik. A város legjelentősebb turisztikai attrakciói, mint a Szépművészeti Múzeum, a Textil Múzeum, a Városháza, és a Történelmi Múzeum és számos egyéb jelentős épület, mely a város épített örökségének a része. (<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities.1259>) (<http://www.lhac.eu/?i=accessible-cities.en.cities.17>)

2. ábra Mulhouse - Ipari örökség bemutatása



(Forrás: <http://www.lhac.eu/>)

Szintén az Európai Bizottsághoz köthető, az European Destinations of Excellence (EDEN), melynek fókuszában a fenntartható turizmusfejlesztési modellek támogatása áll. A pályázat keretében, a kiírásnak megfelelően kiválasztásra kerül egy-egy úti cél, ráirányítva a figyelmet az ott végbement, vagy jelenleg zajló példaértékű fejlesztésekre. A kiírás évente más tematikára épül, melyet az Európai Bizottság, és a tagállamok turisztikai irányításban résztvevő szervezetei közösen határoznak meg, 2013-ban az „Akadálymentes turizmus” éve volt a téma. Az egyes desztinációk fontos jellemzője, hogy elkötelezettek a társadalmi-, és a kulturális-, valamint a környezeti fenntarthatóság iránt. További kitétel, hogy fejlődő, kevésbé ismert fogadóterületről legyen szó, melyek látogatottsága az országos átlaghoz képest alacsony. (http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/what-is-eden/index_hu.htm)

2013-ban a cím elnyerésének feltétele volt, hogy a pályázó desztináció akadályoztatottságtól, fogyatékoságtól és életkortól függetlenül elérhető és megismerhető. A projektnek köszönhetően számos fenntartható és akadálymentes turizmusfejlesztési gyakorlatra irányult rá a figyelem Európa szerte. (http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/destinations-2013/index_hu.htm)

Közülünk is kiemelendő az írországi Cavan nevű kisváros, mely turizmusfejlesztési stratégiájának kidolgozásához a különböző fogyatékkal élő csoportokat is bevont a tervezésbe. Továbbá nagy hangsúlyt fektetett a humán erőforrás képzésére, hogy valóban felkészülten, és magas szinten legyenek képesek a desztinációba érkező turistákat fogadni. (http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/ireland/cavan_town_environs/index_en.htm)

Szintén példaértékű desztinációnak számít a görögországi Marathon. A város történelmi műemlékeinek és múzeumainak a többsége, a marathoni gát, a kiépített strandok, valamint a kiemelkedő természeti értékek teljes körűen akadálymentesítettek. Akadálymentes utak segítségével biztosított a közlekedés a mozgáskorlátozottak, és a látássérültek számára, melyek a Schinias Nemzeti Park területét is érintik, mely emellett egy többnyelvű audio guide rendszerrel is rendelkezik, továbbá egy mozgássérültek számára is használható kilátóval is rendelkezik. A nemzeti park szolgáltatásai között megtalálható kifejezetten kisgyermekes családok számára kialakított túra is. A városban található szálláshelyek többségére is jellemző az akadálymentesség. Rámpák, liftek, speciálisan kialakított higiéniai helyiségek állnak a mozgáskorlátozott vendégek részére. (http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/greece/municipality_of_marathon/index_en.htm)

3. ábra Marathon - Akadálymentes közlekedés



(Forrás: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/greece/municipality_of_marathon/index_en.htm)

E kezdeményezésben Magyarország is részt vesz, az „Akadálymentes Turizmus Évében” Kaposvár és a Zselic vidéke nyerte el a kitüntető címet. A városban számtalan turizmust és a helyi közösséget is kedvezően érintő fejlesztés ment végbe, melyek nem utolsó sorban az akadálymentességet is kedvezően érintették. A városban hangjelzést adó közlekedési lámpás gyalogátkelők, szintkülönbséget kiküszöbölő rámpák segítik a közlekedést, és dombornyomások, valamint, Braille írásos térkép segítik a fogyatékkal élők tájékozódását. Nem utolsó sorban a tömegközlekedési eszközök nagy része is akadálymentes. (http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/hungary/kaposvar_zselic_area/index_hu.htm)

Nem szabad azonban megfeledkezni a hivatásturizmus piacáról sem. A dublini CCD tökéletes mintapéldája az akadálymentes kongresszusi központnak. A CCD teljes mértékben akadálymentesített, felkészült speciális igényű látogatók fogadására, legyen szó ételallergiáról, mozgássérült egyénről, vagy a segítő kutya elhelyezéséről. (<http://www.theccd.ie/access-for-people-with-disabilities>)

3.5. AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT BUDAPESTEN, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A KÉT VILÁGÖRÖKSÉGI HELYSZÍN ESETÉBEN

Ahogy a korábban bemutatott külföldi példák esetében láthattuk, egyre inkább elterjedően van az akadálymentes turisztikai kínálat kialakítása, annak társadalmi hasznossága mellett, várható gazdasági előnyei miatt. Egyértelmű, hogy az akadálymentes turizmus tekintetében Budapest számára is nagy lehetőségek rejlenek. Dolgozatomban ezen részében az UNESCO által világörökségi listára felvett két helyszínt tekintem át, akadálymentesség szempontjából. Választásom azért esett e helyszínekre, mert turizmus szempontjából ezek azok, amelyek a legjelentősebb érdeklődésre tartanak számot.

3.5.1. A Duna – partok és a Budai Várnegyed

A budai és pesti Duna-partok, valamint a Budai Várnegyed 1987-ben nyerte el a világörökségi címet. A listára vett közel 60 hektáros terület a Margit-hídtól egészen a Szabadság-hídig terjed. Budán magába foglalja a Várnegyed épület együttesét, a Gellért-hegyet, beleértve a Citadellát is, valamint a Gellért Fürdőt. A pesti oldalon a legjelentősebb épület egyértelműen az Országház. Szintén a világörökség részét képezi a Roosevelttéren a Magyar Tudományos Akadémia épülete, a Gresham-palota, a pesti Vigadó és a Belvárosi Plébánia – templom, valamint a szakaszon található négy Duna – híd (Margit híd, Lán-

híd, Erzsébet híd, Szabadság híd) is szerepel az UNESCO listáján. (<http://www.vilagorokseg.hu/portal/helyszin.php?id=20070131183840>)

E világörökségi helyszín területén találhatóak a főváros (és Magyarország) legjelentősebb, legillusztrisabb turisztikai attrakciói és rendezvény helyszínei közül is néhány. A Budai Vár épület együttesébe a behajtás mozgáskorlátozottak számára ingyenes, amely pozitívumként értékelendő. A Budai Vár illusztris épülete a Mátyás Templom, ahová a déli Halászbástya felőli kaput használva kerekesszékekkel közlekedő turisták is könnyedén be tudnak jutni. Látássérültek számára alakították ki a Szentháromság tér és a Tárnok utca sarkán álló domborművet, mely a Mátyástemplomot, és a Halászbástyát ábrázolja, Braille írással levő feliratokkal. A Halászbástya szintén Budapest illusztris attrakciója, alsó szintje kerekesszékekkel könnyedén bejárható.

A Budavári Palotában található Magyar Nemzeti Galéria is többségében akadálymentesnek számít kerekesszékekkel érkezők számára, továbbá vak és gyengén látó egyének számára tapintható kiállítási tárgyak is találhatóak a kiállításokon. Szintén a Palota épületében található Budapesti Történeti Múzeum is nagyrészt akadálymentes, bár csak a mozgáskorlátozottak számára. Az Országos Széchenyi Könyvtár csakugyan akadálymentes az előbbi szegmens számára. A Hadtörténeti Múzeum akadálymentes megtekintése előzetes bejelentkezést követően biztosított, infrastrukturálisan részben akadálymentes mozgáskorlátozottak számára. (http://www.meosz.hu/index_07_08.php)

A Budai Várhoz kapcsolódóan mindenképpen megemlítenéd a Várkert Bazár egyrészét, mint turisztikai attrakció, másrészt, pedig mint rendezvényhelyszín. Az attrakció kialakítás mozgáskorlátozottak számára kedvező lesz, a feljutást egyrészt rámpa, másrészt pedig lift segíti. A rendezvény teret jellemzően elmondható, hogy itt is figyelmet fordítottak az akadálymentességre a mozgáskorlátozottaknak kedvezve. Ugyanakkor az akadálymentes lehetőségek semmilyen formában nincsenek az intézmény honlapján kommunikálva. (<http://www.varkertbazar.hu/index.php/latogatoknak>)

A Gellért-hegy vonatkozásában elmondható, hogy kerekesszékekkel a Citadellára való feljutás nehézkes a meredek útviszonyok következtében. Budapest egyik legkülönlegesebbjének számító Gellért-hegyi Sziklatemplom vonatkozásában elmondható, hogy az enyhén meredek utat követően, maga az attrakció és a hozzákapcsolódó infrastruktúra mozgáskorlátozottak számára akadálymentes. (http://www.meosz.hu/index_07_08.php)

3.5.2. Az Andrássy út és történelmi környezete, mint Budapest akadálymentes turisztikai attrakciója

Az Andrássy út és történelmi környezete 2002-ben került fel az UNESCO világörökségi listájára, a korábbi világörökségi helyszín kiterjesztésével. (<http://www.vilagorokseg.hu/portal/helyszin.php?id=20070131183840>) A város e részén, a Hősök tere és az Andrássy út közötti szakaszon a magyar főváros számos jelentős reprezentatív turisztikai attrakciója megtalálható. Ilyen például a Magyar Állami Operaház, amely mozgáskorlátozottak számára ideálisan akadálymentesített, hiszen mind a földszinti, mind az emeleti nézőtér megközelíthető mozgáskorlátozottak számára. Szintén elérhető mozgáskorlátozottak számára az egykori Párizsi Nagyáruházban, ma Alexandra Könyvesház Lotz Termében található Bogok Café, mely Budapest elegáns, reprezentatív kávéházai közé tartozik. A kulturális intézmények sorát folytatva a Budapesti Operettszínház és a Zelnik István Délkelet-ázsiai Arany múzeum szintén látogatható mozgáskorlátozottak számára. A Hősök terére érkezve található a Szépművészeti Múzeum, mely számos színvonalas kiállításnak ad otthont, emellett népszerű rendezvény helyszín is. E helyszín mozgáskorlátozott egyének számára akadálymentesen bejárható, és az egyéb szükséges infrastrukturális elemek is megvannak. Azon ritka hazai attrakciók közé tartozik, ahol az időnként tapintható kiállításra invitálják a látássérülteket. Pozitívum, hogy hangos készülék, Braille írásos feliratok, és Braille nyomtató is rendelkezésre áll. A Szépművészeti Múzeummal szemben található Múcsarnok szintén mozgáskorlátozottak számára látogatható, e tekintetben jó infrastrukturális adottsággal rendelkezik. (http://www.meosz.hu/index_07_08.php) Végül, de nem utolsó sorban mindenképpen meg kell említeni a Millenniumi Földalatti Vasutat is, mely szintén turisztikai attrakciónak számít, és a városban való közlekedésnek is szerves része, viszont akadálymentesség szempontjából koránt sem mondható ideálisnak.

Nem tartozik ugyan szervesen a világörökségi helyszínhez, de mindenképpen meg kell említeni a Fővárosi Állat- és Növénykertet, egyrészt, mint a főváros jelentős vonzerővel bíró turisztikai attrakcióját, másrészt pedig, mint jó példát az akadálymentes turisztikai attrakcióra. A Park legnagyobb részt kerekesszékekkel bejárható. Egyes esetekben a műemléki épületek nehézkes a lehet a kerekesszékekkel való megközelítés, itt rámpákkal igyekeztek a problémát áthidalni. (<http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgaltatasainkfogyatekkal-eloknek/akadalymentesites>)

Rendszeres programnak számít az úgynevezett „TapiZoo Bemutató”, mely során különböző állati testrészek megismerésére nyílik lehetőség tapintás útján. Ennek köszönhetően a látássérülteknek (és nem látássérülteknek) is lehetősége nyílik egy-egy állatfaj alaposabb megismerésére. (<http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgaltatasaink-fogyatekkal-eloknek/tapizoo-bemutato>)

További lehetőséget jelent a látássérültek számára az állatok alaposabb megismerésére egy magyar iparművész által készített kispasztikák, és a hozzájuk kapcsolódó Braille írásos táblák. (<http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgaltatasaink-fogyatekkal-eloknek/braille-iras-a-parkban>)

4. ábra Akadálymentes attrakció a Fővárosi Állat - és Növénykertben



(Forrás: <http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgaltatasaink-fogyatekkal-eloknek/braille-iras-a-parkban>)

4. AKADÁLYMENTES TURIZMUS A KERESLET SZEMSZÖGÉBŐL

4.1. AKADÁLYMENTESSÉG ÉS TURIZMUS

A különféle fogyatékkal élők számára eltérő módon értelmezendő az akadálymentesítés fogalma. Elérő keresleti szokásokkal rendelkezik egy látás-, egy hallássérült személy, illetve egy mozgáskorlátozott, valamint egy értelmi fogyatékos. Az akadálymentes turizmus fogalmát ugyanakkor nem szabad szűken értelmeznünk az egyes fogyatékkal élő egyénekre.

Az akadálymentes turisztikai kínálat például vonzó lehet a szenior korosztályba tartozók számára is, de a mozgáskorlátozottak számára kialakított akadálymentes közlekedő terek, például könnyebb közlekedést biztosítanak a babakocsival közlekedők számára is. Dolgozatomnak ebben a részében az egyes érzékelésükben, mozgásukban korlátozott egyének utazási szokásait vizsgálom.

4.2. LÁTÁSSÉRÜLTEK RÉSZVÉTELE A TURIZMUSBAN – MÉLYINTERJÚ BENEDEK ZOLTÁNNAL, A MAGYAR VAKOK ÉS GYENGÉNLTÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK INFORMÁCIÓS CENTRUM VEZETŐJÉVEL

Ahogy mélyinterjúból kiderült, egy látássérült személynek, elhagyva megszokott környezetét, számos nehézséggel kell szembe néznie, érthető módon a tájékozódás súlyos nehézségeket jelent, mely ismeretlen környezetben még inkább fokozottan van jelen. Az ismeretlen környezet ebből adódóan bizonytalanság érzését kelti a látássérült személyek számára.

Arról, hogy a látássérült személyek milyen arányban vesznek részt a turizmusban, sajnos nem áll rendelkezésre semmilyen információja a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének. Azt, hogy e szegmens, a belföldi, avagy a kiutazást preferálja inkább, a szakértő véleménye szerint abszolút egyéni motiváció, és a rendelkezésre álló diszkrecionális jövedelem függvénye. Látássérült egyének esetében a legfontosabb speciális igényként a vakvezető kutya megfelelő fogadásának körülményei jelennek meg. Például a megfelelő kutya számára megfelelő pihenési és mozgatási lehetőség, illetve, az egyes

szolgáltatók (szálláshelyek, vendéglátóhelyek, illetve attrakciók, programok) esetében a kutya fogadásának biztosítása. Erre szervezett utak folyamán is mindenképpen szükséges figyelmet fordítani.

Turisztikai kínálatra vonatkozó kérdéseim esetében, elmondható, hogy interjú alanyom –rendszeres utazásai ellenére – nem tudott sem olyan hazai, sem olyan külföldi turisztikai attrakciót megemlíteni, mely látássérült egyének számára tökéletesen akadálymentes, jó gyakorlatnak tekintendő lehetne. Sem hazai, sem külföldi negatív tapasztalatról nem tudott beszámolni, ugyanakkor megjegyezte, hogy kivétel nélkül kísérővel utazott, mely valószínűsíthetően kedvező irányba befolyásolta ezt a kérdéskört. Az utazás preferált időtartamára vonatkozóan nem igazán fogalmazhatóak meg általánosságok, ez is teljes mértékben egyéni preferencia függvénye. A programok iránti keresletre vonatkozóan interjú alanyom elmondása szerint a legfontosabb a változatosság, tehát megállapítható, hogy a látássérült egyének is ugyanúgy, mint egészséges társaik, nyitott, kíváncsi utazók. Arra vonatkozóan, hogy kivel utaznak együtt általában, megállapítható, hogy családi, baráti társasággal utaznak leginkább. Az, hogy az érdekképviselői szervezet keretében, szervezésében tennék ezt, az nem annyira jellemző. Szezonálitásra vonatkozó kérdésemből kiderült, hogy egyéni, hogy mely időszakban utazna szívesen, nincs arra vonatkozó információ, hogy a kevésbé forgalmas elő-, illetve utószezoni időszakokat jobban preferálnák. Interjú alanyom álláspontja szerint kevésbé vesznek igénybe utazási irodát utazásaik megszervezéséhez, inkább az egyéni szervezés a jellemző tapasztalata szerint. A turizmusból való távolmaradás legfőbb oka a korábban már említett diszkrecionális jövedelem hiánya, illetve, az ismeretlen környezet okozta bizonytalanság.

Interjú alanyom véleménye szerint a látássérült egyénekkel való kommunikáció leginkább az országos érdekvédelmi szervezet, azaz a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségén, illetve annak tagszervezetein keresztül szólíthatóak meg.

4.3. MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK RÉSZVÉTELE A TURIZMUSBAN – MÉLYINTERJÚ CAESAR GÁBORNÉVAL, - MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK ORSZÁGOS EGYESÜLETEINEK SZÖVETSÉGÉNEK NEMZETKÖZI KOORDINÁTORÁVAL

Ahogy mélyinterjúból kiderült egy mozgásukban korlátozott személyeknek, annak ellenére, hogy az akadálymentesítettség kérdésköre napi szinten terítéken lévő kérdés számos nehézséggel kell szembe nézniük. Számos fejlesztés ment végbe, - beleértve a közel-múltban lezajlott budapesti fejlesztéseket is- ahol rendre odafigyeltek az akadálymentesítettség kérdésre, ám sok esetben tapasztalható, hogy rendre nem gyakorlatias megoldásokat alkalmaznak. Például egy kerekesszékes egyén számára igénybe vehető rámpa a leghosszabb úton, legkörülményesebben érhető el. További példaként említhetők meg a budapesti pályaudvarok, ahol ugyan van kerekesszékesek számára igénybe vehető emelő szerkezet, de ez a gyakorlatban csak nehézkesen vehető igénybe, és humánerőforrás oldalról is gyakorta súlyos problémák merülnek fel.

Arra vonatkozóan, hogy a mozgássérült egyének körül-belül milyen arányban utaznak, sajnos nem áll rendelkezésre semmilyen információ, ugyanakkor interjú alanyom elmondása szerint, a foglalkoztatottság arány nem túl jó a mozgássérültek körében, amennyiben dolgoznak esetlegesen, a jövedelmi helyzetük akkor sem igazán kedvező. Ebből következően az utazásra fordítható diszkrecionális jövedelem léte ebben a szegmensben kérdéses.

Utazási szokásokra vonatkozó kérdésemből kiderült, hogy bel, és külföldre jellemzően egyaránt utaznak, ugyanakkor a külföldi utazások a jövedelmi helyzettel összefüggésbe hozhatóan kevésbé jellemzőek.

Az utazás során leginkább az akadálymentes közlekedésre, és megfelelő nagyságú terekre, valamint a ma már alapvetőnek számító akadálymentes mosdóra vonatkozó igényeik merülnek fel.

4.4. HALLÁSSÉRÜLTEK RÉSZVÉTELE A TURIZMUSBAN – MÉLYINTERJÚ BUDA ÁGNESSEL, A SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK KÉPZÉSI VEZETŐJÉVEL

Egy hallássérült személy számára elhagyva megszokott környezetét, a legnagyobb nehézséget egyértelműen a felmerülő kommunikációs nehézségek okozzák. Ugyanakkor elmondható, hogy az akadálymentesítettség hiánya jelen van, mind a megszokott, mind pedig egy ismeretlennek számító környezetben egyaránt. Interjú alanyom tudomása szerint a siket személyek csak igen minimális arányban –körül-belül 0,5%-uk- utaznak, nagyot halló személyek esetében ez az arány lényegesen magasabb.

Utazási szokásaik tekintetében elmondható, hogy inkább a külföldi úti célokat preferálják jellemzően. Speciális igényként légi utazás esetén a repterek segítő személyzetét kéri, és szervezett utazás esetén kéri, hogy fogyatékkal élőként fordítsanak rájuk különös figyelmet. Amennyiben idegenvezetői előadás van, általában megpróbálják az írott szöveget előre elkérni. Interjú alanyom sem konkrét külföldi, sem hazai turisztikai attrakciót nem tudott megnevezni, mely hallássérült egyének számára tökéletesen akadálymentes lenne. Utazás során a leggyakoribb negatív tapasztalat a türelmetlenség, és a jelnyelvi tolmács hiánya. Az utazás időtartamát tekintve, hosszabb, 7-14 éjszakás utazások a jellemzőek, és a leginkább népszerű programnak a tengerparti üdülés bizonyul. Az utazások inkább egyéni szervezésben, és jellemzően családdal, baráti társasággal történnek. Az utazás időszakára vonatkozóan interjú alanyom véleménye szerint aligha fogalmazhatóak meg általánosságok, egyaránt utaznak elő/és utószezonban is, és a főszezonnak számító hónapokban is. A turizmusból való távolmaradás legfőbb okaként a már korábban említett kommunikációs akadályok kerültek említésre.

Arra vonatkozóan, hogy e szegmens hogyan szólítható meg hatékonyan, interjú alanyom véleménye szerint a közösségi média csatornáit (facebook, youtube) érdemes használni, valamint a hallássérültek rendezvényein való személyes jelenlét fontossága is említésre került.

4.5. KONKLÚZIÓ A MÉLYINTERJÚK ALAPJÁN

A különböző fogyatékosági csoportokat képviselő szervezetek képviselőiből készített mélyinterjúmból megállapítható, hogy korlátozottságuktól függően az akadálymentesség különböző formáit igénylik, ugyanakkor közös vonásuk, hogy elhagyva megszokott környezetüket kiszolgáltatott helyzetükből adódóan a bizonytalanság érzése fokozottan jelen van. Interjú alanyaim kiemelték a kommunikáció jelentőségét, és a fizikai akadálymentesítés mellett a humán erőforrás felkészültségének vitathatatlan jelentőségét. A turizmusból való távolmaradás oka is részben a fenti okokra vezethető vissza, az anyagi okok mellett. Az egyes fogyatékkal élő potenciális turisták megszólításában a hagyományos marketing eszközök mellett kiemelten fontos szerepet játszanak az érdekvédelmi szervezetek. Kutatásom során számos általános következtetés nyilvánvalóvá vált, ugyanakkor az utazási szokások pontosabb megismeréséhez további kutatások, - kvantitatív módszerrel történő kérdőíves vizsgálatok szükségesek az egyes fogyatékosági csoportok tekintetében.

5. ÖSSZEGZÉS, KÖVETKEZTETÉS

Látható, hogy napjainkban egyre inkább a fókuszba kerül az akadálymentes turizmus kérdésköre. Alapvetően az akadálymentes turisztikai kínálat kialakításának fontossága társadalmi szempontból vitathatatlan, ugyanakkor az egyes desztinációk a fokozódó világméretű versenyben egyre inkább jelentős üzleti potenciált látnak az akadálymentes turisztikai kínálat kialakításában. Azt, hogy mit tekintünk célszegmensnek, semmiképpen sem szabad szűken értelmezni. Egy részről a valamifajta érzékelés-, illetve mozgásbeli, valamint értelmi korlátozottsággal élő személyek számítanak érintettnek. Ugyanakkor nem szabad elfelejtenünk arról a számokkal alátámasztott tényről sem, miszerint a fejlett országok társadalma előregedőben van, ugyanakkor a turisztikai kereslet megvalósulásához szükséges feltételek rendelkezésre állnak. E szegmensben könnyen előfordulhat, hogy valamilyen korukból adódó egészségügyi problémával küzdenek, ugyanakkor az utazás iránti igényük jelen van. Számukra, de a kisgyermekes családok számára is jelentős vonzerő lehet az akadálymentes turisztikai kínálat.

Dolgozatomban Budapest két világörökségi helyszínét tekintetem át akadálymentesség szempontjából. Egyértelműen látható, hogy a vizsgált attrakciók esetében az akadálymentesség, mint olyan, döntő mértékben a mozgáskorlátozottakra koncentrálódik, néhány kivételtől eltekintve, és ahogyan a szakértői mélyinterjúkból kiderült, sok esetben nem gyakorlatias módon történik. Megoldást jelenthetne az, hogy magukat az érintetteket bevonni a tervezésbe, hiszen a leginkább releváns információkkal ők rendelkeznek a saját akadálymentességre vonatkozó speciális elvárásaikkal kapcsolatban. Erre sajnos csak nagyon ritkán találhatunk példát a hazai gyakorlatban, ugyanakkor az egyes fogyatékkal élő csoportokat képviselő szakmai szervezetek részéről meglenne erre a nyitottság.

Nem szabad szem előtt tévesztenünk azt a tényt sem, hogy azonos fogyatékosági csoporton belül is minden eset más- és más súlyosságú, eltérő lehetőségekkel és korlátokkal. Figyelembe véve ezt, különösen fontos a turisztikai szolgáltatók részéről történő hiteles kommunikáció az akadálymentes szolgáltatások vonatkozásában, hiszen sok esetben az információ hiány, és a fogyatékoságból eredő várható nehézségek jelentős visszatartó erőként hatnak. A hiteles kommunikáció legegyszerűbb, és a kor követelményeinek leginkább megfelelő módja az on-line kommunikáció. E tekintetben véleményem szerint a szolgáltatók weblapjai mellett, a közösségi média csatornái kiválóan használhatóak. Új-

szerű, és hiteles megoldás lehetne például egy-egy attrakció, szálláshely, vagy vendéglátóhely, vagy akár egy adott desztináció akadálymentes szolgáltatásait videók segítségével bemutatni. Alapvetően is fontos szerepe van a hiteles kommunikációnak, de speciális igényű turisták révén még inkább, fontos, hogy a potenciális turista a hozzá eljutó információk alapján meg tudja ítélni, hogy akadályoztatottságát számításba véve igénybe tudja-e venni az adott szolgáltatást, vagy sem. Ennek kulcsszerepe van a későbbi csalódások, és az abból eredő további problémák megelőzésében.

Az akadálymentes környezet kialakításának számos dimenziója van, egy-egy turisztikai fogadóterület, azaz desztináció esetében az akadálymentes környezet kialakítása egyaránt szolgálja a helyi lakosság, és a desztinációt felkereső turisták érdekeit. A fizikailag akadálymentes környezet kialakítása az első, és legalapvetőbb lépés, mindenképpen nagy hangsúlyt kell fektetni a humánerőforrás megfelelő felkészültségére, hogy a speciális igényeknek, elvárásoknak maximálisan eleget tudjon tenni. A hazai vonatkozásokat tekintve ez még igencsak gyerekcipőben jár. Persze joggal adódik a kérdés, hogy milyen forrásból lehet mind a helyi lakosság, mind pedig a turizmust kedvezően érintő akadálymentesítést véghezvinni, mind fizikai, mind pedig humán erőforrásbeli vonatkozásában. Ez esetben egyértelműen jelentős forrást jelentenek az Európai Unió pályázatokon elnyerhető források, kisebb léptékű fejlesztések vonatkozásában pedig, állami, városi/települési, esetleg kerületi támogatások. Alapvetően, ha akadálymentesítésben gondolkodunk, első sorban állami feladatként tekintünk rá, mely részben helytálló, ugyanakkor nem szabad megfeledkezni a vállalkozói szféra lehetséges szerepvállalásáról sem. A konkrét számadatokból következtetve láthatjuk, hogy valóban hatalmas szegmensről van szó, mely igényeinek kiszolgálása jelentős üzleti lehetőséget jelent az érdekelt vállalkozások számára. Ennek megfelelően az egyes attrakciókat, szállás-és vendéglátóhelyeket fenntartó vállalkozásoknak érdekében áll a saját erőből történő akadálymentesítés, abban az esetben is, ha erre nem áll rendelkezésre megfelelő Európai Unió, illetve hazai forrás.

Budapest legjelentősebb turisztikai attrakcióit magába foglaló két világörökségi helyszín példáját alapul véve megállapíthatjuk, hogy számos területen a törekvések ellenére is komoly hiányosságok tapasztalhatóak. Jelentős hiányosságok mutatkoznak a város légi úton való megközelíthetőségében, és a vasúti megközelítés esetében is komoly problémák tapasztalhatóak. A helyi közlekedést tekintve, tény, hogy az elmúlt években jelentős fejlődésen ment át Budapest tömegközlekedése, és az akadálymentesség vonatkozásában is jelentős előrelépések tapasztalhatóak, még mindig komoly fejlesztések szükségesek a teljes akadálymentességhez. A közúti közlekedést tekintve elmondható, hogy a legtöbb

esetben rendelkezésre állnak mozgáskorlátozottak számára fenntartott parkolóhelyek, ám ezek rendeltetésszerű használatával gyakorta problémák merülnek fel. A közelmúltban napvilágot látott számos olyan változtatás, mely a magyar főváros legjelentősebb turisztikai attrakcióinak – például Budai Vár, Citadella- megközelíthetőségét jelentősen befolyásolja. A fejlesztések tervezésénél célszerű lenne az akadálymentesítettség kérdését is szem előtt tartani, esetleg a korábban leírtak szerint az érdekképviselői szervezetek részéről érintetteket bevonni a tervezésbe. Az egyes attrakciók akadálymentességének vonatkozásában látható, hogy leginkább a mozgáskorlátozott turisták igényei kerülnek fókuszba, csak néhány esetben találkozhattunk azzal, hogy látássérült egyének igényeinek kielégítésére is figyelmet fordítottak, ugyanakkor azzal egyetlen esetben sem, hogy hallássérült személyek számára is megfelelő szolgáltatás is színesítené a kínálatot. Első lépésként, mely sokkal inkább szemléletbeli, mintsem komoly anyagi ráfordításbeli kérdés, a vezetett programok, tárlatvezetések szöveges leírásának elérési lehetőségét kellene megszervezni, valamint, ha a lehetőség rendelkezésre áll, azt megfelelően kommunikálni kellene az érintett személyek felé. Következő, jelentősebb ráfordítást, és humán-erőforrásbeli felkészülést igénylő –bár a tendenciákat figyelembe véve, feltételezhetően jó- befektetés lenne jel-tolmácsok eseti jellegű alkalmazása.

Fontos megjegyezni azt is, hogy az attrakciók akadálymentessége csak egy szükséges lépés, de az nem egyenlő az akadálymentes kínálattal. Ahhoz Budapest esetében még számos fejlesztés várat magára, idetartoznak a megközelíthetőséget érintő fejlesztések – például akadálymentes airport shuttle járatok, akadálymentes vasúti közlekedés biztosítása. A helyi közlekedésben is számos, akadálymentességet kedvezően érintő változás ment végbe, de a teljes akadálymentesség még mindig távoli célnak látszik. A kiemelt figyelmet érdemlő tájékoztatásban a jelenlegi struktúrában a Budapest Info pontoknak lehet kulcsszerepe.

Persze nem szabad megfeledkeznünk a hivatásturizmus igényeiről sem, mely jelenleg Budapest számára fókuszban lévő kérdés, az újonnan épülő kongresszusi központ szempontjából. Köztudott, hogy a hivatásturizmus piacán is komoly verseny zajlik az egyes konferencia városok között, így az újonnan épülő kongresszusi központ modern, akadálymentesített kialakításával növelni lehetne a város konferencia desztinációkénti vonzerejét, persze a többi kínálati elem egyidejű fejlesztésével.

Számos jó példát láthatunk történelmi városok akadálymentes desztinációkénti kialakítására, döntő mértékben nyugat-európai városok esetében. Véleményem szerint a budapesti világörökségi helyszínek esetében a Mulhouse esetében megismert példa lehetne

leginkább adoptálható, melynek során gyakorlatilag a város akadálymentes kínálati elemei tematikus útvonal jellegűen kerülhetnének összefűzésre.

Kutatásomból kiderült, hogy a hazai érdekvédelmi szakmai szervezetek mindegyike foglalkozik valamilyen mértékben az akadálymentes turizmus kérdéskörével. Megfogalmazzák az akadálymentes fizikai környezettel és turisztikai kínálattal kapcsolatos kritikákat és elvárásait. Ugyanakkor semmiféle proaktivitás nem tapasztalható a részükről. A gyakorlatban jól működő akadálymenteshez mindenképpen szükséges a szakmai szervezetek bevonása. Fontos, hogy a szervezetek párbeszédet folytassanak az állami szféra érintett szereplőivel, valamint az érintett vállalkozásokkal egyaránt. Nyilvánvalóan jelentősebb változások csak hosszabb távon érhetőek el, de tény, hogy ez minden érintett fél elemi érdeke. Véleményem szerint a különböző fogyatékosági csoportokat képviselő jelentősebb, véleményformáló érdekvédelmi szervezetek feladata a „híd szerep” betöltése az érintett felek között, mely a gyakorlatban leginkább a kommunikációban kellene, hogy megnyilvánuljon. Egyrészt az állami szféra felé kommunikálni az adott fogyatékosági csoportnak megfelelő akadálymentesítésre vonatkozó ajánlásait. Másrészről ismerve az általuk képviselt szegmens szükségleteit, informálni az akadálymentes fejlesztés iránt nyitott szolgáltatókat az ajánlott fejlesztési irányokról. Végül, de nem utolsó sorban –mivel leginkább országos szervezetekről van szó- a tagszervezeteken keresztül magukat az érintett személyeket is informálni az akadálymentesen igénybe vehető turisztikai szolgáltatásokról, csökkentve a fogyatékoságból eredő bizonytalanság, és kiszolgáltatottság érzését, melyet minden a különböző fogyatékosági csoportokat képviselő alanyaim mindegyike megemlített.

Mindenképpen szükséges figyelmet fordítani a külföldi jó gyakorlatok hazai integrációjára, ebben kulcsszerepet játszhat a különböző nemzetközi szervezetek –például az ENAT – tudás-megosztásra irányuló projektjeiben való részvétel lehetősége. Hazánkban ez a kérdés eddig úgy tűnik, hogy nem élvezett annyira jelentős figyelmet, sem a turisztikai irányítás, sem pedig a szolgáltatói szféra részéről. A szolgáltatók sokkal inkább „kötelező rosszként” tekintenek rá, mint jelenős üzleti lehetőségre, mint egyfajta felkészülésre egy napjainkban is jelentős és egyre növekvő szegmens megszólítására. A hazai akadálymentes turizmus előmozdítása érdekében nagy lépés lenne csatlakozni az ENAT munkájához, melynek számos európai, döntően nyugat-európai országokban van helyi koordinátora. Hazánk részéről ez eddig nem történt meg. További jelentős – hosszú távú - célkitűzés lehetne az „Európai Akadálymentes Város” cím elnyerése is, növelve ezzel a magyar főváros vonzerejét speciális igényű turisták számára.

Kutatásomból ugyan sok fontos következtetés körvonalazódott a fogyatékos személyek turisztikai szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető elvárásairól, de a végzett kvalitatív kutatás módszertani sajátosságából adódóan nem reprezentálja tökéletesen a keresleti szokásokat. Az utazási szokások konkrétabb megismeréséhez mindenképpen szükséges lenne kvantitatív módszerrel –kérdőíves megkérdezés útján vizsgálni a keresleti szokásokat. Ennek segítségével lehetne választ kapni olyan kérdésekre, hogy milyen arányban utaznak belföldön, illetve külföldre, mely évszakban és milyen időtartamú utazásokat preferálnak. Továbbá arra, hogy milyen jellegű szolgáltatásokat vesznek igénybe, ezek kapcsán mi az, amit hiányolnak, illetve jónak tartanak. Ez alapján fontos következtetések lennének levonhatóak, melyek minden bizonnyal alapot jelentenének a jövőbeni fejlesztési irányok meghatározásához.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

UNWTO (2013): Recommendations on Accessible Tourism for All p.2; pp. 2-3., pp. 8-13.

United Nations, World Population Ageing Report (2009) (http://www.un.org/esa/populationpublications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf)

UNWTO (2013): Manual sobre turismo accesible para todos

Egyéb források

Dr. Jandala Csilla (2011): Turizmus társadalmi és gazdasági alapjai c. főiskolai kurzus

Látássérültek részvétele a turizmusban – Mélyinterjú Benedek Zoltánnal, a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének Információs Centrum vezetőjével (Saját kutatás)

Mozgáskorlátozottak részvétele a turizmusban – Mélyinterjú Caesar Gábornéval, - Mozgáskorlátozottak Országos Egyesületeinek Szövetségének nemzetközi koordinátorával (Saját kutatás)

Hallássérültek részvétele a turizmusban – Mélyinterjú Buda Ágnessel, a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének képzési vezetőjével (Saját kutatás)

Internetes források

<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism> (2014.okt.23.)

<http://www.vilagorokseg.hu/portal/helyszin.php?id=20070131183840> (2014.okt. 25.)

http://www.meosz.hu/index_07_08.php (2014.okt. 25.)

<http://www.varkertbazar.hu/index.php/latogatoknak> (2014.okt. 27.)

http://www.meosz.hu/index_07_08.php (2014.okt. 25.)

<http://www.vilagorokseg.hu/portal/helyszin.php?id=20070131183840> (2014.nov. 1.)

http://www.meosz.hu/index_07_08.php (2014.okt. 25.)

<http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgalatasaink-fogyatekkal-eloknek/akadalymentesites> (2014.nov. 2.)

<http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgalatasaink-fogyatekkal-eloknek/tapizoo-bemutato> (2014.nov. 2.)

<http://www.zoobudapest.com/nyujtsd-a-kezed/szolgalatasaink-eloknek/braille-iras-a-parkban> (2014.nov. 2.)

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities> (2014.okt.31.)

<http://www.accesscityaward.eu/AccessCityAward2015/registration/initialize.xhtm?lang=en> (2014.okt.31.)

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities.1254> (2014.okt.31.)

<http://www.lhac.eu/?i=accessible-cities.en.cities.18> (2014.okt.31.)

<http://www.lhac.eu/resources/toolip/doc/2011/09/19/avila.pdf> (2014.okt.31.)

<http://www.theccd.ie/access-for-people-with-disabilities> (2014.okt.31.)

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/what-is-eden/index_hu.htm (2014.okt. 27.)

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/destinations-2013/index_hu.htm (2014.okt. 27.)

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/ireland/cavan_town_environs/index_en.htm (2014.okt. 27.)

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/greece/municipality_of_marathon/index_en.htm (2014.okt. 27.)

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/themes-destinations/countries/hungary/kaposvar_zselic_area/index_hu.htm (2014.okt. 27.)

MELLÉKLETEK

1. MELLÉKLET: MÉLYINTERJÚ KÉRDÉSEK

Melyek azok a legjelentősebb nehézségek, amellyel egy *látássérült/hallássérült/ mozgáskorlátozott* egyénnek szembe kell néznie, ha elhagyja megszokott környezetét?

Véleménye szerint a *látássérült/hallássérült/ mozgáskorlátozott* személyeknek körül-belül hány százaléka utazik rendszeresen?

Véleménye szerint belföldön, vagy külföldre utaznának szívesebben? Válaszát kérem, indokolja!

Milyen speciális igényeik merülnek fel az utazás során?

Tud – e példaként említeni olyan külföldi turisztikai attrakciót említeni, mely *látássérült/hallássérült/ mozgáskorlátozott* személyek számára tökéletesen akadálymentes?

Tud – e példaként olyan hazai attrakciót említeni, mely *látássérült/hallássérült/ mozgáskorlátozott* személyek számára tökéletesen akadálymentes?

Tud esetleg valamilyen utazás során felmerült negatív tapasztalatról? (Akár itthon, akár külföldön megtapasztalt negatívum)

Véleménye szerint milyen időtartamú utazáson vennének részt?

Milyen típusú programokon vennének részt?

Véleménye szerint kivel utaznak szívesebben, családdal, baráti társasággal, vagy inkább az érdekképviseleti szervezet keretei között?

Mely évszakban utaznának szívesen? (Pl. kevésbé forgalmas elő/utószezon) Miért?

Véleménye szerint inkább szervezetten (utazási irodán keresztül) vagy egyéni szervezésben utaznak szívesebben?

Kérem, nevezze meg a *látássérült/hallássérült/ mozgáskorlátozott* személyek esetében a turizmusból való távolmaradás legfőbb okait!

Véleménye szerint mely kommunikációs csatornákon keresztül lehetne ezt a szegmenst hatékonyan megszólítani?