



Vezető: Prof. Dr. Rechnitzer János egyetemi tanár

Gondos Borbála

okleveles szociológus-közgazdász

**SPECIÁLIS IGÉNYEK A TURIZMUSBAN – A MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK
HELYE, SZEREPE ÉS LEHETŐSÉGE A TURISZTIKAI SEKTORBAN**

Doktori értekezés

Témavezető: Dr. Nári Márta, egyetemi docens

Győr
2020. január

Széchenyi István Egyetem
Regionális- és Gazdaságtudományi Doktori Iskola

Gondos Borbála

**SPECIÁLIS IGÉNYEK A TURIZMUSBAN – A MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK
HELYE, SZEREPE ÉS LEHETŐSÉGE A TURISZTIKAI SZEKTORBAN**

Doktori értekezés

Győr, 2020

Tartalomjegyzék

Ábrajegyzék.....	5
Táblázatjegyzék.....	7
Bevezetés.....	9
A dolgozat felépítése.....	11
A dolgozat kutatási kérdései, célkitűzései, feladatai.....	12
A kutatás hipotézisei.....	13
Kutatásmódszertan.....	16
1. Fogyatékossgal élők.....	23
1.1. Fogyatékossgal élők helye, szerepe, jelentősége.....	23
1.1.1. Fogyatékossgal élők története.....	23
1.1.2. Fogyatékossgal kapcsolatos fogalmak.....	25
1.1.3. Fogyatékossgtudomány - disability studies.....	30
1.1.4. Fogyatékossgal élők integrációja.....	33
1.2. Szakpolitikai dokumentumok.....	38
1.2.1. Európai dokumentumok.....	38
1.2.2. Hazai dokumentumok.....	41
1.3. A turizmus szerepe és jelentősége.....	45
1.3.1. Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia (NTS) 2030.....	48
1.4. Fogyatékossgal élők jelenléte a turizmusban.....	49
2. Akadálymentesség.....	51
2.1. A mozgáskorlátozottak utazásai során felmerülő akadályok.....	55
2.2. Akadálymentes turizmus.....	61
2.2.1. Akadálymentes turizmus követelményei.....	64
2.2.2. Az akadálymentes turizmus célcsoportjai.....	69
2.2.3. Akadálymentes turizmus mindenkinek.....	72
2.3. Akadálymentes turisztikai desztináció.....	74
3. Szekunder eredmények.....	77
3.1. Fogyatékossgal élők száma.....	77
3.1.1. Fogyatékossgal élők száma – nemzetközi előrejelzések, trendek.....	77
3.1.2. Fogyatékossgal élők száma és alapvető szocio-demográfiai jellemzői hazánkban.....	79
3.2. A turizmus tendenciái.....	83
3.3. Fogyatékossgal élők utazási szokásai – nemzetközi felmérések.....	85
3.3.1. Amerikai Egyesült Államok.....	86
3.3.2. Európa.....	87
3.4. Fogyatékossgal élők (mozgáskorlátozottak) utazási szokásai – hazai felmérések.....	89
3.4.1. Motiváció és Revita Alapítvány kutatása.....	89
3.4.2. Magyar Turisztikai Ügynökség kutatása.....	91
4. Nemzetközi és hazai esettanulmányok, jó gyakorlatok.....	93
4.1. UNWTO kiadványainak elemzése.....	94
4.2. Németország.....	97
4.3. A Scandic Hotel, mint kiemelkedő turisztikai szolgáltató.....	102
4.4. Hazai példák.....	104
5. Kutatás folyamata és eredmények.....	109
5.1. Kvantitatív módszer – Kérdőíves vizsgálatok és eredményeik.....	109
5.1.1. Kínálati oldal elemzése – Turisztikai szolgáltatók (szálláshelyek) véleménye.....	109
5.1.2. Keresleti oldal elemzése – Mozgáskorlátozottak véleménye.....	126

5.1.3. A keresleti és kínálati kérdőív azonos kérdéseinek összehasonlítása és elemzése	148
5.2. Kvalitatív módszer - Interjúk, terepbejárás és résztvevő megfigyelés eredményei	153
5.2.1. Spontán interjúk mozgáskorlátozottakkal	153
5.2.2. Szakemberekkel készített interjúk eredményei	153
5.2.3. Résztvevő kutatás	158
5.3. Terepbejárás Kaposváron és környékén	160
5.3.1. Kaposvár, mint jó példa bemutatása.....	160
5.4. Kutatás hipotéziseinek vizsgálata	170
5.5. A kutatás eredményeinek felhasználásával készített elméleti modell	173
5.6. Fejlesztési javaslatok	183
5.6.1. Turizmussal kapcsolatos fejlesztési javaslatok.....	184
5.6.2. Általános fejlesztési javaslatok.....	191
6. Összefoglalás, új kutatási eredmények	194
6.1. A disszertáció főbb tudományos megállapításai	195
6.2. Új kutatási irányok megjelölése	197
7. Irodalomjegyzék	198
Mellékletek	214

Ábrajegyzék

1. ábra: Kutatás folyamata	22
2. ábra: Az új szemléletű attrakciófejlesztési és alapinfrastruktúra-fejlesztési logika értelmezése	49
3. ábra: Épületek kialakításának és információk elhelyezésének paraméterei	54
4. ábra: Akadályok fajtái	57
5. ábra: A desztinációban tapasztalt akadályok	58
6. ábra: Szállodai létesítményben tapasztalt akadályok.....	59
7. ábra: Étteremben tapasztalt akadályok	60
8. ábra: Akadálymentes turizmus mindenkinek	67
9. ábra: Az akadálymentes turizmus előnyének élvezői.....	70
10. ábra: Az akadálymentes turizmus – turizmus mindenkinek.....	71
11. ábra: Az akadálymentes turizmus kedvezményezettjei	72
12. ábra: A foglalkoztatás alakulása fogyatékoság állapot szerint (20–64 év).....	78
13. ábra: A munkanélküliség alakulása fogyatékoság állapot szerint (20-64 éves korosztály)	79
14. ábra: A fogyatékosággal élők és a teljes népesség megoszlása korcsoport szerint, 2011	81
15. ábra: A 15 éves és idősebb fogyatékosággal élők és a teljes népesség megoszlása a legmagasabb befejezett iskolai végzettség és nemek szerint, 2011.....	82
16. ábra: Az akadálymentes turizmus iránti kereslet alakulása 2012–2020 között az EU27-ben (ezer utazás)	84
17. ábra: Az akadálymentesítés piramisa	97
18. ábra: Akadálymentes szolgáltatási lánc	101
19. ábra: A mintát alkotó szállodák megoszlása a turisztikai régiók alapján (%).....	111
20. ábra: A mintát alkotó szállodák 2017-es évi nettó árbevétele millió Ft (%).....	112
21. ábra: Akadálymentesség és felkészültség mértéke az adott szállodára vonatkozóan..	114
22. ábra: Mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kielégítése, hozzájuk való viszonyulás a szálláshelyekre vonatkozóan	119
23. ábra: Felkészültség és hozzáállás mértéke a szálláshelyekre vonatkozóan.....	121
24. ábra: Állításokkal való egyetértés mértéke.....	123
25. ábra: A válaszadó szállodák és hazai turisztikai szektor felkészültsége és hozzáállása	126
26. ábra: A kérdőívet kitöltők életkori megoszlása (%)	128
27. ábra: A kérdőívet kitöltők iskolai végzettsége (%)	129
28. ábra: A kérdőívet kitöltők nettó jövedelme Ft-ban (%).....	130
29. ábra: A kérdőívet kitöltők lakóhely szerinti megoszlása (település jellege szerint) (%)	131
30. ábra: Akadálymentesség és felkészültség mértéke a szálláshelyekre vonatkozóan	132
31. ábra: Feltételek megléte a mozgáskorlátozottak véleménye szerint (%).....	133
32. ábra: Az utazástól való távolmaradás okai (%)	136
33. ábra: Mennyire befolyásolja az utazás helyszínének kiválasztását, hogy akadálymentesek legyenek a felsoroltak? (%).....	140
34. ábra: Hátrányos megkülönböztetés utazás során (%)	141
35. ábra: Kiszolgálás és viszonyulás mértéke a szálláshelyekre vonatkozóan (%).....	142
36. ábra: Kiszolgálás kapcsán előforduló akadályok (%).....	143
37. ábra: Speciális készségek a mozgáskorlátozottak kiszolgálásához (%)	145
38. ábra: Állításokkal való egyetértés mértéke.....	146
39. ábra: A turizmus rendszere	174

40. ábra: Az akadálymentes turizmus intézkedési és együttműködési modellje.....	175
41. ábra: Akadálymentes védjegy.....	186
42. ábra: Akadálymentes ikonok a fogyatékossgal élők számára.....	188

Táblázatjegyzék

1. Táblázat: A fogyatékossggal élők megnevezése	28
2. Táblázat: Az orvosi és társadalmi modell összehasonlítása	32
3. Táblázat: Fogyatékossggal élők száma és megoszlása 2001-ben és 2011-ben	80
4. Táblázat: Mozgáskorlátozottak utazási szokásai az adott szállodára vonatkozóan.....	117
5. Táblázat: Néhány, a mozgáskorlátozottak fogadásának és utazásának speciális feltételeire irányuló állítás közötti összefüggés.....	124
6. Táblázat: Mozgáskorlátozottak utazási szokásai a válaszadók szerint.....	138
7. Táblázat: Néhány, a mozgáskorlátozottak fogadásának speciális feltételeire irányuló állítás közötti összefüggés	147
8. Táblázat: A vizsgált hipotézisekre vonatkozó megállapítások.....	173

„Az akadálymentességbe befektetni annyit jelent, mint befektetni a jövőbe. Alig van még egy olyan terület, ahol ekkora sikereket lehet elérni, mivel olyan nagy az elmaradás.“¹

¹ Armin König, Illingen polgármestere

Bevezetés

Hazánkban a fogyatékossgal élők, azon belül is a mozgáskorlátozottak utazási szokásainak, továbbá szerepének és lehetőségének vizsgálata a turizmusban egy aktuális, de kevésbé kutatott terület. Eddigi munkáim során próbáltam az egyediségre törekedni, olyan témákat választani, amelyekkel úttörő lehetek, így született meg a főiskolai szakdolgozatom Józsefváros turizmusáról, illetve mester szakon íródott diplomadolgozatom a turizmussal összefüggő életminőség-indexszel (TÉMI vagy TRQL) kapcsolatos kutatás adatainak elemzéséről.

2007 óta tanítok az Edutus Egyetemen (2011 óta a Harsányi János Főiskola jogutódja), ahol közel négy éve kerültem közelebbi kapcsolatba a fogyatékossgal élőkkel. 2016. június végén értelmileg sérült gyerekeknek szervezett táborban tartottam egynapos animációs foglalkozást Balatonszárszón, ami sikeres volt, ennek eredményeképp augusztus közepén szerveztem egy 3 napos animációs táborot Szászberek Alsón a Kökényes tanyán, így közelről megtapasztalhattam ennek a célcsoportnak a mindennapjait, igényeit. 2016. szeptember végén az akkori Edutus Főiskolán megrendezett Turizmus Alumni találkozó (amelynek szervezője voltam) témája is a fogyatékossgal élők köré épült a Turizmus Világnapjához kötődően, helyszínként a budapesti Nem adom fel kávézó szolgált, ahol fogyatékossgal élők dolgoznak.

Magyarországon a rendszerváltásig a fogyatékossgal élők létezése tabutéma volt, így nem csodálkozhatunk azon, ahogyan a legtöbb ember viszonyul hozzájuk, sokan félnék tőlük, elkerülik őket, azért mert ők „mások”. A disszertációmmal egyik célom felhívni erre a célcsoportra a figyelmet, hogy ők is ugyanolyan értékes tagjai a társadalomnak, akiknek ugyanolyan igényeik és jogaik vannak, mint bárki másnak, ebből az egyik ilyen maga az utazáshoz való jog. A fogyatékossgal élők szegmense nagyon tág, mert beletartoznak a mozgáskorlátozottak, vakok és gyengénlátók, siketek, nagyothallók és az értelmi sérültek is. Úgy döntöttem, hogy kutatásomat leszűkítem egy célcsoportra, így a 18 év feletti mozgáskorlátozottak körében végeztem kérdőíves megkérdezést, mert véleményem szerint ez az egyik olyan célcsoport, akik könnyebben elérhetőek és önállóan is kérdezhetőek kérdőívek segítségével. A vakok és gyengénlátók, a siketek és nagyothallók, illetve az értelmi sérültek megkérdezése sérültségükből kifolyólag lényegesen nehezebb vállalkozás lett volna, speciális eszközöket, technikákat kívánt volna meg, melyeknek nem vagyok a

birtokában (jelnyelv ismerete, Braille írás stb.). További indok a célcsoport vizsgálata mellett, hogy a mozgáskorlátozottak számára is olyan infrastruktúra szükséges, mint bárki másnak, hogy tudjanak közlekedni, turisztikai programokon részt venni, ügyet intézni, mindennapi életüket élni, ez azonban nem mindig vagy nem teljes mértékben áll rendelkezésre, legalább is hazánkban. A mozgáskorlátozottak számára megfelelő infrastruktúra, így például rámpák, liftek, alacsony padlós közlekedési eszközök elengedhetetlenek, hogy otthonról kimozduljanak és elutazzanak. Ahogy később látni fogjuk, ezt a fajta infrastruktúrát szélesebb célcsoport is élvezheti, mint például az idős emberek, babakocsit használó kisgyermekes családok, mert ugyanazokat a kialakításokat igénylik, így az akadálymentesség és ebből következően az akadálymentes turizmus célcsoportja jóval nagyobb (UNWTO 2016).

Az elmúlt évtizedekben mind európai, mind nemzeti szinten egyértelművé vált, hogy a fogyatékossgal élő emberek ügyének kezelése nem csak szociális vagy egészségügyi kérdés, hanem *emberi jogi* kérdés.² A szemlélet- és paradigmaváltás lényege, hogy a különböző sérültséggel élő emberek számára biztosítani kell a nem fogyatékos társaikhoz hasonló esélyeket és jogokat, a mindennapokban való részvétel lehetőségét, elérhetővé kell tenni számukra a különböző szolgáltatásokat, így azokat is, amelyek a szabadidő tartalmas eltöltéséhez járulnak hozzá, javítva ezáltal életminőségüket is.³ A turizmus egy olyan tevékenység, melynek révén a látogatók élményeket szerezhhetnek és aktív részeseivé válnak élményeiknek. Ez a fajta élmény többszöri utazás során fokozódhat, az étellel való elégedettséghez hozzájárulhat, ezáltal Veenhoven (2003) szerint az utazás a boldogság tudatosulásához vezethet. A megszokott környezetből való kiszakadást sokan vállalják annak érdekében, hogy a szabadidejüket megfelelően tudják eltölteni, élményeket szerezzenek, melyek boldogságuk forrásává válhatnak, illetve hozzájárulhatnak az életminőség kedvező mutatóihoz. Az utazásnak tehát jelentős élettani hatásai vannak, mind regenerálódás, vagy a különböző turisztikai termékek fogyasztása kapcsán (Michalkó 2010). Az említett szemléletváltásnak köszönhetően a fogyatékossgal élők az elmúlt években egyre nagyobb figyelmet kapnak a turizmus területén is. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) a Turizmus Világnapjához és számos konferenciához kötődően 2014-ben (közösségépítés) és 2016-ban (a turizmus mindenkié) olyan témát hirdetett meg,

² lásd pl. Fogyatékossgal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény [2006]; Magyarország: 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

³ ENSZ (2006) Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló új egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv <http://www.szmm.gov/main.php?folderID=16485>
Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636

ahol a fogyatékosokkal élőkre fókuszáltak. Napjainkban több mint 1 milliárdan élnek valamilyen fogyatékkal és számuk növekedni fog az elkövetkezendő években az egyre növekvő átlagéletkornak is köszönhetően (ahogy később látni fogjuk a 60 év feletti aránya is, emelkedő tendenciát mutat, akik sok esetben beletartoznak a fogyatékosokkal élők csoportjába), az egyre növekvő átlagéletkornak is köszönhetően.⁴

A fentiek tükrében azt gondolom, disszertációm témája aktuális, a fogyatékosokkal élők, azon belül is a mozgáskorlátozottak utazási szokásainak és igényeinek vizsgálata fontos ahhoz, hogy a hazai turisztikai szektor megfelelően felkészüljön fogadásukra és kiszolgálásukra biztosítva ezáltal esélyegyenlőséget e területen való megvalósulását.

A dolgozat felépítése

Disszertációm négy nagyobb részre tagolódik. A dolgozat első felében megvizsgálom a fogyatékosokkal élők helyzetét, szerepét, jelentőségét, ismertetem a mozgáskorlátozottakkal kapcsolatos meghatározásokat. Szakpolitikai dokumentumokat is elemzek, majd a turizmus szerepét, hatásait vizsgálom, bemutatom az akadálymentességet, annak fontosságát, szerepét a fogyatékosokkal élők, azon belül is a mozgáskorlátozottak életében, az akadálymentes turizmust és annak szereplőit, az egyetemes tervezés fontosságát. Az elméleti részek után szekunder adatok elemzése és esettanulmányok bemutatása következik, ahol nemzetközi esettanulmányokat, jó gyakorlatokat elemzek, továbbá fogyatékosokkal élők utazási szokásait külföldön és hazánkban.

A dolgozat második felében a témával kapcsolatos kutatási eredmények ismertetése következik, ahol a kínálati és keresleti oldal számára készített kérdőív eredményeinek, illetve az interjúk válaszainak elemzése olvasható, hogy saját felmérésem miben lehet új az eddigiekhez képest, amellett a résztvevő megfigyelések és a terepkutatás tapasztalatait is bemutatom. Az elméleti fejezetekben ismertetett anyagokból és a kutatás során nyert információkból felvázoltam egy elméleti modellt, továbbá fejlesztési javaslatokat is megfogalmaztam, melyek között általános és turizmusra vonatkozó megállapítások is helyet kaptak. A dolgozat lezárásaként összegeztem a leírtakat, tudományos megállapításokat tettem és jövőbeli kutatási irányokat is meghatároztam.

Amennyiben az UNWTO célkitűzéseiből indulunk ki, miszerint a „*turizmus promóciója és fejlesztése az egész világon, fajra, nemre, vallásra és egyéb előítéletre való*

⁴ UNWTO Accessible tourism: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

tekintet nélkül, a nemzetközi megértés, a béke, az emberi jogokon alapuló együttműködés erősítése” (Jandala 2015,3), akkor úgy gondolom, a fogyatékossgal élő emberek számára (jelen esetben mozgáskorlátozottaknak) is alapvető jognak kellene lenni, hogy utazhassanak, így lényeges kérdés, hogy milyen feltételek teljesülése, megléte tudná az ő utazásukat elősegíteni? Bízom abban, hogy a disszertációm mindeerre választ fog adni.

A dolgozat kutatási kérdései, célkitűzései, feladatai

Az előzőekből következően olyan témát, területet szerettem volna feltárni, amellyel csak kevés kutató foglalkozott hazánkban. Többszöri átdolgozások és beszélgetések kapcsán nyerte el végleges célkitűzését disszertációm, amelyben a mozgáskorlátozottak szerepét és lehetőségeit vizsgálom a turisztikai szektorban. A föld lakossága átlagéletkorának növekedése, a motorizáció (balesetek) is hozzájárulnak ahhoz, hogy egyre többen tartoznak bele a fogyatékossgal élők szegmensébe, így kutatásom aktuális. Ugyanakkor egyedi is, mivel kevés szakirodalom és kutatás áll rendelkezésre a témában hazánkban (külföldi szakirodalom és felmérés annál több), így a mozgáskorlátozottak, turisztikai szolgáltatók és turisztikai, illetve más, mozgáskorlátozottak érdekeit képviselő szervezetek, egyesületek állnak a vizsgálatom középpontjában.

A fentiekből kiindulva disszertációm fő kutatási kérdései a következők:

- Milyen feltételek megléte esetén tudnak a mozgáskorlátozottak részt venni a turizmusban?
- Milyen feltételekkel/szolgáltatásokkal rendelkeznek a turisztikai szolgáltatók mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására?
- Milyen szereplők és ösztönző formák szükségesek ahhoz, hogy a mozgáskorlátozottak (még inkább) bekapcsolódhassanak a turizmusba?

Mivel kevés kutatás készült hazánkban mozgáskorlátozottak utazásával kapcsolatos témában, így kutatási kérdéseim a keresleti oldal igényeinek felmérésére, a kínálati oldal feltételeinek meglétére és elsősorban a turizmus területén érdekelt szereplők hozzáállásának, utazást elősegítő ösztönzők létrehozásának vizsgálatára fókuszált.

A kutatási kérdéseken túl tudományos célokat is megfogalmaztam, amelyek a következők:

- a mozgáskorlátozottak igényeinek feltárása, részvételi lehetőségük elősegítése a turizmusban;

- turisztikai szolgáltatók hozzáállásának és felkészültségének a vizsgálata a szegmens fogadására, javaslatok megfogalmazása;
- turisztikai és egyéb, a témában érintett szövetségek, szervezetek álláspontjának feltárása.

Jelenlegi kutatásom célkitűzései mellett a következő feladatok szerepelnek még:

- olyan elméleti modell kidolgozása, amely felvázolja az érintettek (keresleti és kínálati oldal, valamint döntéshozók) kapcsolódási pontjait, együttműködési lehetőségeit;
- olyan fejlesztési javaslatok kidolgozása, amelyek segítséget nyújthatnak az érintett feleknek (döntéshozók, irányítók, turisztikai szolgáltatók) abban, hogyan lehet elősegíteni a mozgáskorlátozottak utazását, milyen feltételek teljesülése szükséges a fogadásukhoz.

A disszertációm célkitűzése volt, hogy olyan kutatást és anyagot készítsek, amely feltárja a témában érintettek helyzetét, véleményét, és javaslatokat fogalmazzak meg a döntéshozók és a turisztikai szereplők, szolgáltatók számára, amelyekkel a felmerülő problémák, hiányosságok kezelhetőek, illetve további kutatás alapjául szolgál. A disszertációm a társadalom szemléletformálásának fontosságára is szeretné felhívni a figyelmet, a *fejben történő akadálymentesítés* tekintetében.

A kutatás hipotézisei

A kutatás során a keresleti oldal igényeire, a kínálati oldal felkészültségére és elsősorban a turizmusban érdekelt szervezetek, szövetségek hozzáállására, véleményére voltam kíváncsi, így a hipotéziseimet is ezek köré építettem fel, amelyek a következők.

Hipotézis 1

A mozgáskorlátozottak turisztikai keresletét negatívan befolyásolja, hogy hazánkban kevés, számukra teljes mértékben elérhető attrakciók és turisztikai szolgáltatók vannak, mert alapvetően nem állnak készen a szolgáltatók a fogadásukra.

Szinte minden emberben megvan az igény arra, hogy utazzon, kikapcsolódjon, új helyeket, embereket, kultúrákat ismerjen meg hazájában vagy egy másik országban. Ahogy a későbbiekben is látni fogjuk, a mozgáskorlátozottak számára sokszor jelent kihívást egy-egy utazás, elsősorban azért, mert nincsen megfelelő infrastruktúra (például közlekedési eszköz, úthálózat) vagy olyan szálláshely, étterem, attrakció, ami számukra elérhető lenne. Az ilyen típusú akadályok negatívan befolyásolhatják a szegmens utazási aktivitását, utazástól való távolmaradást eredményezhetnek, csak úgy, mint a nem megfelelő jövedelmi feltétel, amelynek hiánya szintén negatívan befolyásolja az utazások számát és gyakoriságát. A kutatásomban azt vizsgálom első hipotézisemre vonatkozóan, hogy a mozgáskorlátozottak számára az attrakciók és szolgáltatók megléte a megközelíthetőségük tekintetében mennyire befolyásolja utazásuk gyakoriságát. Feltételezésem szerint a turisztikai szolgáltatók és attrakciók elérhetőségével, akadálymentességével kapcsolatos hiányosságok a legtöbb esetben negatívan befolyásolják az érintettek utazási hajlandóságát.

Hazánk a nyugat és észak-európai országokhoz képest lemaradásban van akadálymentesség és szemlélet tekintetében. Véleményem szerint a hazai turisztikai szolgáltatók nagy része nincsen megfelelően felkészülve a szegmens fogadására, amely a mozgáskorlátozott vendégek arányában is megmutatkozik. A turisztikai szolgáltatók felkészültsége és hozzáállása is nagyon fontos az érintettek fogadása kapcsán, mert ezek hiányában nem tudják megfelelően kiszolgálni a fogyatékossgal élőket. A megközelíthetőségen és akadálymentességen, azaz a technikai feltételeken túl ezek azok a tényezők (mentalitás, szemlélet, megfelelő készségek, egyetemes tervezés, hozzáférhetőség biztosítása), amelyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy fogadóképesek legyenek a szolgáltatók. Hipotézisem a szolgáltatók felkészültségének és hozzáállásának mértékére is vonatkozik, ennek kapcsán ezt is vizsgálom, amelyek azért fontosak, mert ezek nélkül a mozgáskorlátozottak alapvető igényei nem kerülnek felismerésre és kielégítésre, és ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak, szükséges ezeknek a feltételeknek a megteremtése is az anyagi tényezőkön felül.

Hipotézis 2

A turisztikai szolgáltatásokban megmutatkozó hiányosságok kapcsolatban állnak azzal, hogy nincsenek megfelelő információk a fogyatékossgal élők utazással kapcsolatos igényeiről, szükségleteiről, elvárásairól és megfelelő feltételeiről.

Ahhoz, hogy egy adott célcsoport igényeit megfelelően kiszolgáljuk, információkra van szükségünk igényeikről, utazási szokásaikról, amelyeket elsősorban hazai és/vagy nemzetközi felmérésekből, vendégekkel való beszélgetésekből tudunk meg. Amennyiben nem kerül sor kutatásokra, úgy nem rendelkezünk olyan tudással, amellyel egy adott szegmenst megnyerhetünk, illetve a meglévőt megtarthatjuk. Az Amerikai Egyesült Államokban vagy Németországban már számos felmérés készült a fogyatékossgal élő személyek utazási szokásaira vonatkozóan, amelyek segítenek felkészültté tenni a turisztikai szolgáltatókat, hogy megismerjék a szükségleteket, igényeket, amelyből tudnak tájékozódni és részben adaptálni a hazai viszonyokra. Fontos, hogy ne csak anyagi támogatásokkal, pályázati lehetőségekkel, hanem szakmai tudással is segítsük a szolgáltatókat abban, hogy megismerjék az érintetteket, igényeiket, milyen feltételek mellett tudnak részt venni a turizmusban.

Hazánkban kevés információ áll rendelkezésre a mozgáskorlátozottak utazási szokásairól, mert csak elenyésző számban vannak olyan felmérések, kutatási eredmények, amelyekből tájékozódni lehetne, pedig fontosak lennének a megfelelő információk, tájékoztató anyagok, képzések, amelyek többet adnak annál, mint például milyen előírásokat kell betartani rájuk vonatkozóan (pl. szállodák esetében akadálymentes szoba megléte). Második hipotézisemmel kapcsolatosan azt vizsgálom tehát, hogy az információhiányból fakadó tudatlanság hozzájárul-e ahhoz, hogy nem tudják a turisztikai szolgáltatók megfelelően kiszolgálni a mozgáskorlátozottakat.

Hipotézis 3

A mozgáskorlátozottak nagyobb számban történő részvétele a turizmusban, a turisztikai szolgáltatók nyitottságának, érdekeltségének megteremtése révén elősegíthető.

A mozgáskorlátozottak nagyobb mértékű megjelenéséhez a turisztikai piacon az akadálymentességen, a szolgáltatók hozzáállásán és felkészültségén túl a politikai döntéshozók megfelelő szerepvállalására is szükség van egyrészt a megfelelő szemlélet kialakításában, másrészt pályázatok, támogatások útján elősegíthető annak az

infrastruktúrának a kiépítése, a meglévő korszerűsítése, amely hozzájárulhat esélyegyenlőségük megteremtéséhez, ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak. A kínálati oldal támogatásán túl a mozgáskorlátozottak támogatására is szükség van valamilyen formában, hogy nagyobb diszkrecionális jövedelemre tegyenek szert, illetve a támogatások hatására könnyebben bekapcsolódhassanak a turizmus piacára. Hipotézisemmel összefüggésben tehát ennek a feltételezésnek a létjogosultságát vizsgálom, hogy a döntéshozók milyen szerepet játszanak, játszhatnak abban, hogy több mozgáskorlátozott utazzon. A második hipotézishez kapcsolódva fontos lenne, hogy a döntéshozók ösztönözzék a kutatásokat, segítsék a szolgáltatók információkhoz való hozzájutását például célzott kutatások támogatásával. A szemléletváltáshoz megfelelő információ ellátás, pályázati lehetőségek szükségesek, illetve kutatások lokális és országos szinten, turisztikai régiókra, fogadókészségre vonatkozóan, továbbá tanulmányutak szervezése olyan szolgáltatókhoz, országokhoz, amelyek élen járnak e területen. Így a szabályozásokon (törvény, rendelet) túl más ösztönzők, támogatások, kiadványok, ajánlások, információk is szükségesek a turisztikai szolgáltatók számára.

Kutatásmódszertan

Kutatásom témája többféle módszer alkalmazását kívánta meg, hogy minél alaposabb és szélesebb körű áttekintést nyújtsak megismeréséhez, így primer és szekunder kutatást is végeztem. Szekunder kutatásként a fogyatékosággal élőkkel, mozgáskorlátozottakkal, akadálymentességgel, akadálymentes turizmussal, egyetemes tervezéssel, utazási szokásaikkal kapcsolatos releváns szakirodalmakat elemeztem. A primer kutatási technikák közé sorolható a megfigyelés, a kísérlet és a megkérdezés (kérdőív, interjú) (Majoros 2004). Disszertációm elkészítéséhez primer kutatásként kérdőíves megkérdezést folytattam a turisztikai szolgáltatók és a mozgáskorlátozottak körében, interjúkat készítettem egyesületek, szervezetek, szövetségek vezetőivel, továbbá olyan szakemberekkel, akik relevánsak a témát illetően, terepbejárást végeztem Kaposvár és környékén, továbbá résztvevő megfigyelést a mozgáskorlátozottak körében úgy, hogy velük utaztam, így nyerve információt utazási szokásaikról tapasztalati úton.

A megfigyelés a tudományos ismeretszerzés egyik módszere, amellyel bizonyos jelenségekről, tárgyakról, magatartásmintákról lehet információt szerezni. Az előre kitűzött cél érdekében, átgondolt módszerekkel figyelünk meg egy eseményt vagy tényt. A

megfigyelés lehet strukturált, ahol a kutató meghatározza előre a megfigyelés tárgyát, módszerét, illetve lehet strukturálatlan, ahol nem határozza meg a részleteket. A megfigyelés lehet továbbá nyílt, ahol a megfigyelés tárgya tud a megfigyelésről (viszont másként viselkedhetnek az emberek, ha ezt tudják), és lehet rejtett, amikor nem tudják a megfigyelték, hogy megfigyelik őket, ez adat- és személyiségvédelmi kérdéseket vet fel. A megfigyelést lehet természetes környezetben vagy laboratóriumi körülmények között végezni. A megfigyelés előnye, hogy valóságos, elkerülhető az adatgyűjtési torzítás, ami kérdőívek és interjúk esetében előfordulhat. Hátránya, hogy csak bizonyos típusú adatok gyűjthetők, illetve a megfigyelés eredménye a jelenség ismerete lesz, tehát nem tudjuk, mi a megfigyelt magatartás oka. A tudományos megfigyelés egy tudatos tevékenység, mert van hibaforrása, ezért pontatlan megfigyelést eredményezhet, ha figyelmetlenek vagyunk, vagy azt látja a kutató, amit látni szeretne, nem logikusak a magyarázatok, nem jut el a végéig a megfigyelés, illetve hamarabb befejeződik. Értékes információkat szerezhetünk a megfigyeléssel, jól kiegészítheti a megkérdezéses vagy kísérletes módszert. A terepkutatás a társadalmi jelenségek közvetlen megfigyelését teszi lehetővé saját természetes környezetében, kulcseleme a résztvevők megfigyelése egy hangsúlyos környezetben. A kutatás, a szerepeknek megfelelően lehet nyílt, amikor előre bejelentik a vizsgálatot, és lehet rejtett, amikor a csoportot úgy vizsgálják, hogy nem tudnak róla. A terepkutatás eredményei leginkább kvalitatív megfigyelések, nem számszerűsíthetőek (Majoros 2004).

A szociológusok megfigyelésnek vagy résztvevő megfigyelésnek nevezik azt, amikor a kutató egész lényével jelen van és részt vesz a vizsgált csoport életében, megfigyeli majd leírja amit látott és hallott (Esterberg 2001). A résztvevő megfigyelés az, amikor maga a kutató is a csoport részévé válik, hogy valós eredményekre jusson. A megfigyelés ideje hosszabb, mert a jelenléte az első időszakban torzítólag hat, befolyásolja a megfigyeltet, másképpen viselkednek a jelenlétében, de egy kis idő elteltével már nem érzékelhető viselkedésbeli különbség. Ez a módszer alkalmas különböző nemzetiségi, etnika és társadalmi csoport/közeg vizsgálatára, a kutató részt vesz a mindennapjaikban. A megfigyelő lehetséges szerepe szerint lehet egészen részt vevő, megfigyelőként részt vevő, résztvevőként megfigyelő és egészen megfigyelő. Kutatásom során a megfigyelőként részt vevő szerepet alkalmaztam, amelynek lényege, hogy teljes mértékben jelen voltam a mozgáskorlátozottakkal történt utazáson és mindegyikük tudta, hogy tapasztalati úton szeretnék információkat szerezni arról, hogy milyen esetleges akadályok merülhetnek fel utazásuk során. Viselkedésük nem volt más a megfigyelésem által (Héra – Ligeti 2014).

A kérdőíves megkérdezés a leggyakoribb primerkutatói technika, amelynek célja, hogy információt gyűjtsünk az emberek, népesség egy meghatározott csoportjáról (Majoros 2004). A kérdőíves vizsgálatok leíró, magyarázó és felderítő célokra alkalmasak, továbbá nagyobb alapsokaság attitűdjeinek vagy orientációnak mérésére is megfelelnek (Babbie 2003). A leggyakoribb kérdéstípusok a nyitott és zárt kérdések, előbbire a megkérdezett saját szavaival válaszol, ami a feldolgozást nehezíti, utóbbira pedig válaszlehetőségek közül jelölheti a véleményének megfelelőt (egy vagy több válasz is lehetséges és jó, ha van egyéb opció is). Léteznek még számszerű adatokra, tényekre vonatkozó kérdések (például nem, jövedelem), sorba rendezési kérdések (rangsorolás), értékelő kérdések (mennyire ért egyet az állítással Likert skála szerint 1-4-ig, 1-5-ig, 1-7-ig, 1-10-ig, ahol az 1-es általában a nem ért egyet és a másik érték a teljes mértékben egyetért). A kérdőíves vizsgálatoknak több módja van: önkitöltős (például postai úton történő kiküldés vagy e-mailben), kérdőívfelvétel kérdezőbiztos által, továbbá telefonon történő megkérdezés (Babbie 2003).

Az egyik leggyakrabban alkalmazott primer információgyűjtési módszer az interjú készítése amely lehet kvalitatív és kvantitatív. A kvantitatív interjú célja, hogy statisztikailag értékelhető adatokat szerezzünk, alátámassza hipotéziseinket, objektív, számszerűsíthető adatokat kapjunk. Előre rögzített kérdéseken alapul, nagyobb mintára épül, így ezek miatt hasonlít a kérdőíves megkérdezésre (ritkán használják). A kvalitatív interjú problémák azonosítására és hipotézisek felállítására, lehetséges megoldások értékelésére szolgál, általában kötetlen, inkább beszélgetés jellege van, komplex kérdések kezelésére is alkalmas, viszont számszerűsítésre kevésbé. A kvalitatív interjú a kutatás alapkérdéseire adhatnak választ. Az interjúk használhatóak a kutatás kezdeti és végső fázisában is, és megtudjuk belőle a válaszadók véleményét, meglátását, esetlegesen új ötleteit, konkrét információt és megoldást az adott témáról. Az interjút másik szempontból csoportosíthatjuk irányított (kvantitatív interjúkhoz tartozik) és kötetlen interjúként (kvalitatív interjúkhoz tartozik) is. Az irányított interjú esetében a kutató előre elkészít egy interjúvázlatot, amelyre a válaszadó őszinte válaszait várja, a kérdező saját véleményét, meggyőződését nem szabad éreztetni. A kötetlen interjú esetében nincsen egy előre elkészített interjúvázlat. Elkészítés módja szerint megkülönböztetjük a személyes beszélgetést (személyesen találkoznak, összetettebb témák vizsgálatára is használható), a telefonos interjút (nem személyesen találkoznak, általában rövidebb, mint a személyes interjú), és a számítógép által e-mail formájában elküldött interjút (idő- és költségtakarékos ugyan, de rövidebb válaszok szülehetnek).

Az interjúk típusai lehetnek:

- spontán interjú (tájékozódásra, viszonyok feltérképezésére használható),
- strukturált interjú (előre megtervezett interjúvázlat segítségével készül)
- kevert típusú interjú (általában a beszélgetés elején kérdéseket tesznek fel, majd később egyre nyitottabb kérdéseket, így elérve a részletesebb véleménykifejtést)
- életinterjú (egyszerre strukturált és mélyinterjú, kérdések egy része kötött)
- mélyinterjú (egyfajta beszélgetés, a személyiség mélyrétegei ismerhetőek meg)
- fókuszcsoport (több interjúalannyal történő beszélgetés egyidejűleg, meghatározott interjúvázlat alapján) (Héra – Ligeti 2014).

Majoros (2004) az interjúk típusai közé sorolja még a stressz interjúkat (a kérdező szándékosan teremt kényelmetlen helyzetet), legfontosabb adatközlővel való beszélgetéseket (konkrét, lényegi kérdések, rövidebb időtartam), kiscsoportos interjúkat (4-5 fő részvételével zajlik, vélemények ütköztetése, elsősorban marketingkutatásban alkalmazzák), szakértői interjúkat (vizsgált szakterület szakértőjével folytatott beszélgetés), szakértői fókuszcsoportos interjúkat (6-10 fő a vizsgált terület szakértői), interjúsorozatokat (több egymást követő napon lefolytatott interjú, minden alkalommal más a kérdéskör).

Az esettanulmány, mint bemutatás technikája konkrét szervezet meghatározott területét elemzi, befolyásoló tényezők mélyelemzésére ad lehetőséget, egy olyan kutatási stratégia, amely időszerű jelenségek széles körű forrásanyaggal alátámasztott tapasztalati vizsgálatán alapul. Az esettanulmány egy olyan komplex módszer, amelyben felhasználjuk a primer kutatások eredményeit, és egy téma körüli vizsgálódásra összpontosít, ehhez szisztematikusan kell gyűjteni az információkat, tanulmányozni a változók közötti kapcsolatot, tényezők és események egymásra gyakorolt hatását vizsgálja. Az esettanulmány előnye, hogy átfogó, eseményeket és problémákat ír le és elemez, lehetőséget ad, hogy a kérdéseket egy nézőpontból tanulmányozzuk. A módszer előnye, hogy lehetővé teszi a kutatónak egy konkrét témára való fókuszálást és a különböző folyamatok egymásra gyakorolt hatásának felismerését. Maga az esettanulmány, mint interpretálási módszer felhasználja a megfigyeléssel, kísérlettel, terepkutatással feltárt eredményeket, célja a legtöbb esetben megoldás, illetve javaslat készítése (Majoros 2004).

Az akadálymentes turizmushoz kapcsolódóan különböző hazai és nemzetközi szakirodalmakat elemezve megállapítható, hogy a kutatások elvégzése során elsősorban a

kérdőíves megkérdezést és interjúkat alkalmazták, esettanulmányokat készítettek, illetve tartalomelemzést végeztek honlapokhoz kapcsolódóan. A megfigyelést és terepkutatást, mint módszert nem alkalmazták, kutatásom és eredményei így ebben is újak számítanak.

Kutatási módszerként tehát a kvalitatív és kvantitatív kutatás kombinációját választottam (1. ábra). A kvantitatív kutatás kapcsán kérdőíves megkérdezést alkalmaztam két szegmens körében. A turisztikai kínálati oldal vizsgálata során a megkérdezettek köre a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének (MSZÉSZ) szállodái és éttermei voltak, míg a turisztikai keresleti oldal esetében elsősorban a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségének (MEOSZ) tagjai. Előbbinél ez 434 szálloda és 35 étterem megkeresését jelentette. A MEOSZ-nak közel 100 önálló jogi személyiséggel rendelkező tagszervezete van, amelyek 945 helyi csoportot működtetnek (a Szövetséghez tartozó tagegyesületek regisztrált tagjainak száma 2015-ben 211. 091 fő volt).⁵ Az MSZÉSZ tagjainak körében 2018. április 26-tól június 15-ig, míg a MEOSZ tagjainak körében 2018. október 1-jétől november 5-ig zajlott a kérdőíves vizsgálat. A kínálati és keresleti oldalnak szánt kérdőívet a lekérdezések előtt teszteltem, próbakérdezést végeztem. A kérdőíves megkérdezést azért választottam, mert így nagy elemszámra lehet szert tenni, a megkérdezettek számára rövidebb időt vesz igénybe a kitöltés, mint egy interjú, előre rögzített kérdések és többségében előre rögzített válaszok vannak, melyek statisztikailag dolgozhatók fel, így biztosítható az anonimitás. Kutatásom során azonban a válaszadói hajlandóság várakozásaimhoz képest lényegesen kedvezőtlenebb volt, így a visszaérkezett kérdőívek aránya alacsony. Erre magyarázat lehet többek között, hogy a szálláshelyek kevésbé jártasak a témában, sok kérdőívet kapnak kitöltésre például szakdolgozatokhoz kapcsolódóan, továbbá nem fogékonyak a téma iránt, nincs vagy kevés a tapasztalatuk a mozgáskorlátozottakkal. A mozgáskorlátozottaktól visszaérkezett kérdőívek száma is alacsony, nehezen érhetőek el, nem szívesen válaszolnak vagy csak jóval később, vagy többszöri megkeresésre. Ezek az okok/indokok adhatnak magyarázatot a keresleti és kínálati oldal válaszadási hajlandóságára, az alacsony elemszám mindkét vizsgálati kör esetében bizonyos korlátot jelent a kutatásom során. A visszaérkezett válaszok számát összehasonlítva a 2018-ban készült Magyar Turisztikai Ügynökség kutatásával kijelenthető, hogy ugyan kisebb volt a kitöltési arány a saját kutatás esetében, de nem mutat túl nagymértékű különbséget (szálláshelyek esetében saját kutatás kérdőíveinek száma 57 db, MTÜ kutatásnál 135 db, míg a mozgáskorlátozottaktól visszaérkezett

⁵Meosz honlap: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf Letöltve: 2019.11.20.

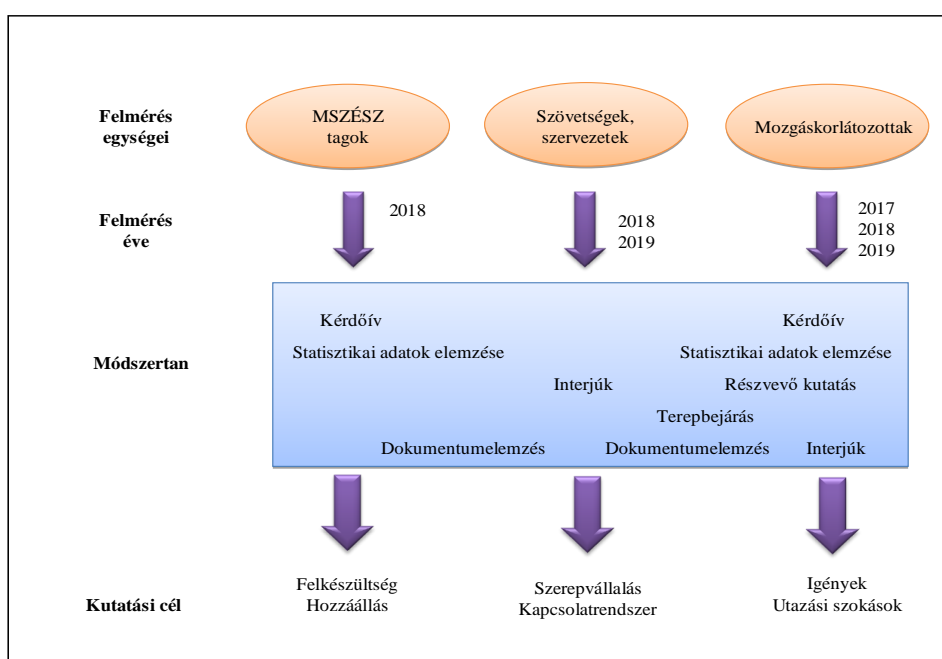
kérdőívek száma a saját kutatás esetében 138, az MTÜ kutatásánál 136.) A kérdőívek adatainak elemzéséhez SPSS 23-as programot használtam, ahol egyszerű leíró statisztikákat futattam le, továbbá a kérdések típusától függően keresztábra-, variancia- és korrelációelemzéseket végeztem.

Kutatásom kvalitatív részében interjúkat készítettem egyesületek, szervezetek, szövetségek vezetőivel, továbbá olyan szakemberekkel, akik relevánsak a témát illetően (20 fő). Az interjúk felvételére 2018. március 19 – július 9., illetve 2019. november és 2020. január között került sor. Az interjúk mellett résztvevő megfigyelést is folytattam, három napot töltöttem el mozgáskorlátozottakkal 2017 augusztusában Bécs és környékén, valamint 2019 augusztusában Graz és környékén, velük utaztam és ezáltal sok tapasztalatra tettem szert. 2018 júliusában pedig terepbejárást végeztem Kaposvár és környékén, a 2013-ban az év első helyezett akadálymentes desztinációjában. Az interjúk készítését azért választottam, mint kutatási módszer, mert e technika segítségével mélyebben megismerhető egy-egy szakterület szakemberének véleménye az adott kutatási témában, jelen esetben a mozgáskorlátozottak utazásáról és az akadálymentességről. Az interjúk során pozitív tapasztalatot szereztem, mindenki segítőkész volt, a megkeresett szervezetek képviselői készséggel válaszoltak a kérdéseimre; a készített interjúk számát elegendőnek találom. Az interjúk előzetes interjúvázlat alapján készültek, melyek lehetővé teszik a könnyebb feldolgozást és összehasonlítást, az interjúk többségében azonos struktúrát alkalmaztam, természetesen az egyes szervezetek sajátosságainak figyelembevételével. A résztvevő megfigyeléssel kapcsolatban szintén pozitív a tapasztalatom, a mozgáskorlátozottak nagyon segítőkészek voltak, illetve nagyon sokat tapasztaltam a velük való utazásokon. Nem viselkedtek másképpen azért, mert tudták, hogy azért utazom velük, hogy megtapasztaljam az utazás során az előnyöket és hátrányokat. Ez a módszer a témában eddig folytatott kutatásokhoz képest újdonságnak számít, amely egyben arra is jó, hogy kiegészítsem a kérdőíves megkérdezés és interjúk tapasztalatait, 'testközelből' megismerjem az érintettek igényeit és szükségleteit. Mind a résztvevői megfigyelést, mind a terepbejárást hasznosnak tartom az akadálymentesség és mozgáskorlátozottak utazási szokásainak vizsgálatához, mert az ezek során szerzett tapasztalatok és információk kiegészítik a kérdőíves adatfelvételből és az interjúkból nyert/nyerhető eredményeket.

Disszertációmban ötvöztem tehát a különböző kutatási módszereket, hogy minél szélesebb körűen feltárjam a mozgáskorlátozottak helyét, szerepét és lehetőségeit a turizmusban, mert hazánkban kevés ilyen jellegű kutatás létezik, ami nehézség és pozitívum is egyben. Nehézség, mert nincsenek a szegmensre vonatkozóan ilyen típusú

felmérések, ezért nem tudjuk mivel összehasonlítani és ez egyben jó is, mert ez a kutatás úttörő és egyedi a témában, így későbbi kutatások és dokumentumok alapjául szolgálhat. A disszertációm célkitűzése volt, hogy olyan kutatást és anyagot készítsek, amely feltárja a témában érintettek helyzetét, véleményét és javaslatokat tegyek a döntéshozóknak és szereplőknek, amelyekkel a téma kapcsán felmerülő problémák, hiányosságok kezelhetőek. Ugyanakkor eredményeim interpretálásakor figyelembe kell venni kutatásom korlátait is, ami a kérdőíves minta alacsony elemszámából és a reprezentativitás hiányából fakad.

1. ábra: Kutatás folyamata



Forrás: Saját szerkesztés

A fenti kutatási módszerek rávilágítottak a kínálati oldal felkészültségére és hozzáállására, a keresleti oldal utazási szokásaira és igényeire, továbbá a témához kapcsolódó szövetségek, szervezetek véleményére, amelyekre alapozva készítettem egy elméleti modellt és fejlesztési javaslatokat fogalmaztam meg.

1. Fogyatékosággal élők

Ebben a fejezetben a disszertáció elméleti háttéréhez kapcsolódó témakörök olvashatók, amelyek egyben megadják az ezzel kapcsolatos szakirodalmi és fogalmi kereteket is, úgy mint fogyatékosággal élők fogalma, helyzetük, szerepük, integrációjuk, mozgáskorlátozottak, akadálymentesség, akadálymentes turizmus, erre vonatkozó hazai és külföldi jó példák, turizmus és annak hatásai, mozgáskorlátozottak utazási szokásai. Az elméleti részben az akadálymentesség, az akadálymentes turizmus kiemelt szerepet kap, amelyek elsősorban a környezet kialakításával, azaz fizikai akadálymentességgel foglalkoznak, továbbá az egyetemes tervezéssel, szenior korosztállyal, további lehetséges célcsoportokkal.

1.1. Fogyatékosággal élők helye, szerepe, jelentősége

1.1.1. Fogyatékosággal élők története

Fogyatékosággal élő emberek mindig is voltak, már az őskorban is feltételezhető jelenlétük öröklés által vagy egy-egy harc eredményeképp. Feltételezhetően csodálatot vagy félelmet válthatott ki, ezért vagy tisztelték, vagy elpusztították őket, elszigeteltséghez, kirekesztettséghez is vezetett, vezethetett a fogyatékoság (Gordosné 1969). Az ókorból már maradt fent tárgyi és írásos emlék, jellemzően támogató módon foglalkoztak a fogyatékoság kérdéskörével, Egyiptomban, a rómaiaknál és a görögöknél már a jelnyelv is megjelent. A spártaiaknál kettőséget tapasztalható a fogyatékoságot illetően, mert vagy elismerték a szerzett fogyatékoságot (pl. harc), vagy kitaszították a veleszületett fogyatékosokat (Taigetosz). A középkorban a keresztény egyház elterjedése határozta meg a fogyatékosággal élőkhez való hozzáállást, az elvárt törődést a kötelességérzeten alapuló foglalkozás váltotta fel, elsősorban a kolostorokban foglalkoztak velük. Ebben az időben jelennek meg a táltosok, akik valamilyen fogyatékosággal születtek, csak például több csonttal született lehetett táltos. Az újkorban a reneszánsz eszme emberközpontúsága pozitívan hatott a fogyatékosággal élők megítélésére. Már megjelentek a differenciált intézmények kiváló gondolkodók vezetésével, akik figyeltek a fogyatékosággal élő

gyerekek igényeire is. Agricola, Erasmus, Comenius neve említhető meg ezzel kapcsolatban, utóbbi kategóriákat is felállított a fogyatékossgal élő tanulók képességei alapján. Magyarország esetében Mária Terézia reformkezdeményezései emelhetők ki, elkezdődtek a népszámlálások és az egészségügyi statisztikák készítése, így tudták nyilvántartani azokat, akik segítségre szorultak (Dióssi 2013). Az egyszerűbb emberek körében a babonák, hiedelmek is elterjedtek, úgy tartották, hogy a fogyatékossgal született gyermeket a gonosz hozta (Jászi 2006).

A XIX. század második felére kialakult az intézményesített gyógypedagógia feltételrendszere az 1868-as népoktatási törvény keretein belül. Ezt követően több speciális nevelési és oktatási intézmény létesült, elsősorban Budapesten. Az ipari forradalom idején a gépesítés előrehaladtával megnőtt az üzemi balesetek száma és az ahhoz kapcsolódó egészségkárosodás is egyre elterjedtebbé vált. Az I. világháborúból hazatért sérülést szenvedett hadirokkantak magas száma is hozzájárult a fogyatékossgal élők számának növekedéséhez. A két világháború közötti időszakban az egyes nyugat-európai országokban a fogyatékossgal élőknek próbáltak munkalehetőséget teremteni, addig Németországban szegregációs, likviditási szándékok voltak velük kapcsolatban, de a szocialista elvek szerint sem kívánatos személyek a társadalom számára. Magyarországon ennek megfelelően a szegregálásuk volt az általánosan elfogadott gyakorlat, a meglévő intézmények mellett újabbak létesültek, főleg sűrűn lakott területektől távolabb eső elhagyott kastélyépületekben, így a lakosság nem nagyon találkozott velük, nem ismerték ezt a társadalmi csoportot. Hazánkban a nyolcvanas években történt előrelépés, amikor is Magyarország csatlakozott az ENSZ által meghirdetett „1981 - A fogyatékkal élők nemzetközi éve” kezdeményezéshez. Az ellátottak hozzátartozói egyre nagyobb beleszólást igényeltek a döntésekbe, egyre több érdekvédelmi képviselő jött létre (például elsőként a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége 1981-ben), majd 1999-ben állami szinten megalakult az Országos Fogyatékosügyi Tanács. A rendszerváltás után megnyílt az út a nyugati rendszerek megismeréséhez, kiszélesedtek a lehetőségek, egyre nagyobb szerepet kapott az integráció. Az EU-hoz való csatlakozásunk előkészületei során is kiemelt szerepet kapott a fogyatékossgal élők társadalmi és gazdasági integrációjának elősegítése, melynek megvalósulása a mai napig is folyamatosan tart (Dióssi 2013).

A kilencvenes évektől paradigmaváltás következett be az emberi jogok előtérbe kerülésének (is) köszönhetően. A szemléletváltás lényege, hogy a fogyatékossgal élő embereket nem elrejtani, kirekeszteni kell mások elől, hanem ugyanazokat az esélyeket

kell biztosítani számukra, mint az ép emberek esetében, így a társadalmi integráció megvalósulása a cél. Ennek kapcsán átalakult a szociális ellátásuk, személyre szabott szolgáltatások és élhetőbb körülmények váltak elérhetővé számukra. A kilencvenes évek második felétől hazánkban is elindult a nagylétszámú bentlakásos intézmények kitagolása, a lakóotthonok fejlesztése és a közösségi alapú szolgáltatások elterjesztése (Nárai 2013). A 2000-es–2010-es években integrációjuk, bevonásuk a nem mindennapi élethez köthető területeken is megjelent, napjainkra például a turizmusban való részvételük is hangsúlyossá vált nemzetközi berkekben (lásd UNWTO 2014, 2016).

1.1.2. Fogyatékosággal kapcsolatos fogalmak

Az ENSZ egészségügyi szervezetének, a World Health Organization (WHO)-nak az 1980-as definíciója⁶ a következőképpen határozza meg a fogyatékoságot: „*módosult, csökkent képessége az ember bizonyos tevékenységeinek: közlekedésnek, evésnek, ivásnak, mosakodásnak, munkának, írásnak és így tovább.*” (Kálmán – Könczei 2002, 81)

1997-ben a WHO⁷ új meghatározást fogalmazott meg: „*a fogyatékoság egy olyan átfogó fogalom, mely magában foglalja a sérülést, a tevékenységben bekövetkező korlátozottságot és a részvételbeni megszorításokat, rámutatva a (bizonyos egészségügyi helyzetben lévő) egyénre és (társadalmi és személyes) kontextusára.*”⁸ Az ENSZ fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezménye, amely 2008. május 2-án lépett hatályba, az alábbi definíciót határozza meg: „*Fogyatékosággal élő személy minden olyan személy, aki hosszan tartó fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását.*”⁹

⁶ World Health Organisation (1980): International classification of impairments, disabilities and handicap, Geneva, World Health Organization, https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1

⁷ World Health Organization (2001): International classification of functioning, disability and health (ICF), Geneva, World Health Organization, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>

⁸World Health Organization (2001): International classification of functioning, disability and health (ICF), Geneva, World Health Organization, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>

⁹ A Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény, Preambulum, 1. cikk

A fogyatékoság definíciója az egyes uniós tagállamokban részben eltér, Dániában nincs is. A szakmapolitika szerint¹⁰ a fogyatékosággal élő személyek körébe beletartoznak mindazok, „*akiknek szakmai képességeik fejlesztése vagy visszanyerése céljából támogatásra, továbbá ápolásra vagy specifikus kezelésre van szükségük, segítséget kapnak. Ez magában foglalja a testi, szellemi, lelki és szociális fogyatékoságokat. A finn értelmezésben (Törvény a Fogyatékosokról, 1987) fogyatékosoknak tekintjük azokat a személyeket, akik fogyatékoságuk vagy betegségük miatt huzamosan nem tudják gyakorolni a normális napi funkciókat. A társadalombiztosítás intézményei számára az a személy fogyatékos, akinek a munka- és keresőképessége döntő mértékben csökkent. A spanyolok szerint fogyatékosok mindazok, akik testi, szellemi vagy érzékszervi képességeik veleszületett vagy szerzett tartós korlátozottsága miatt csak korlátozottan tudnak részt venni a képzésben, a szakmai életben és a társadalom életében általában.*” (Laki 2013, 80-81)

Magyarországon jelenleg, A Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezményben (2008) megfogalmazottakkal összhangban, a következő definíció van érvényben a fogyatékosággal élő személyekre vonatkozó meghatározásokat illetően: „*Fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszicho szociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja*”¹¹

A fejezetben szót kell ejteni a fogyatékosággal részben vagy egészben összekapcsolódó fogalmakról is, mint például az egészségkárosodás, rokkantság, és a megváltozott munkaképesség. Az egészségkárosodás fogalma a rehabilitációs járadékról szóló 2007. évi LXXXIV. törvényben szerepel, az 1.§ a) pontja értelmében „*egészségkárosodás a szervezet felépítésében, funkcióiban betegség, sérülés vagy veleszületett rendellenesség következtében kialakult kedvezőtlen változás.*”¹² Az egészségkárosodás mértékét 2011. január 1-jétől a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal állapítja meg (korábbi nevén Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet) (Dióssi 2013). Rokkantságról akkor beszélhetünk, ha az egészségkárosodás és a munkaképesség-csökkenés mértéke elér egy olyan szintet, amely mellett az érintett

¹⁰ Europäische Kommission (EK) (2004): Gleichstellung, Vielfalt und Erweiterung. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften forrás alapján

¹¹ 1998. évi XXVI. tv. a fogyatékos személyek jogairól és az esélyegyenlőségük biztosáról

¹²2007. évi LXXXIV. törvény a rehabilitációs járadékról

személy nem képes tartósan rendszeres munkavégzésre. „Az új, komplex minősítési rendszer az egészségkárosodás mértékének megállapítása mellett azt is vizsgálja, hogy az érintett személy szakmai munkaképessége megváltozott-e, és rehabilitációjának a feltételei fennállnak-e.” (Dióssi 2013, 23)

„Meváltozott munkaképességű az a személy, akinek a munkavállalási és munkahely-megtartási, valamint az abban történő előrehaladási esélye testi vagy szellemi állapotváltozása, funkcióvesztése, illetve rendellenessége miatt csökkent. Megváltozott munkaképességről csak az aktív korúak esetében beszélhetünk. Az időskori egészségkárosodás, egészségromlás miatt bekövetkező munkaképesség-csökkenés nem tartozik ebbe a kategóriába.”¹³ A foglalkoztatás támogatásához kapcsolódó jogszabályok eltérő tartalommal határozzák meg a megváltozott munkaképességű személy fogalmát. Az 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról is meghatározza a megváltozott munkaképességű személy fogalmát: „aki testi vagy szellemi fogyatékos, illetve akinek az orvosi rehabilitációt követően munkavállalási és munkahely megtartási esélyei testi vagy szellemi károsodása miatt csökkennek.”¹⁴

Sokan akarva, akaratlanul, de tévesen használnak sérült emberekre bizonyos kifejezéseket, amit a forráskutatás kapcsán is tapasztaltam, mert sok helyen helytelenül szerepelnek, például gyakran a fogyatékkal élő kifejezést használják. A fogyatékosággal élő emberekkel kapcsolatban helyes kifejezés a fogyatékos, akadályozott, sérült, fogyatékosággal élő ember, személy. Kerülendő kifejezés a fogyatékosággal élők szerint a fogyatékkal élő (megjegyzem, nagyon sok esetben ezt a kifejezést használják például szakmai anyagokban, EMMI rendeletben), rokkant, beteg (1. táblázat).¹⁵

Ahogy az 1. táblázatban is látható, a fogyatékosággal élők főbb csoportjaiba tartoznak az értelmileg akadályozottak, látássérültek, hallássérültek, mozgáskorlátozottak, beszédben akadályozottak, halmozottan sérültek, illetve a teljesítmény- és viselkedészavarral küzdők. Más forrás a fogyatékosággal élők nyolc típusát különbözteti meg, amelyek a következők:

- autizmus spektrumzavarral élő személyek
- beszéd fogyatékosággal élő személyek
- értelmi fogyatékosággal élő személyek

¹³ Állami Számvevőszék Kutató Intézete: A megváltozott munkaképességű személyek támogatási rendszere társadalmi-gazdasági hatékonyságának vizsgálata, Tanulmány, Budapest, 2009. október

¹⁴ 1997. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról: Fogalom meghatározások és zárórendelkezések, 58.§ m. bekezdés

¹⁵ Készítette: Litavec Anna és munkatársai a De juRe Alapítvány a sérült emberek jogaiért (1998) – Felmérés a fogyatékosággal élő emberek megnevezéséről szóló dokumentuma alapján

- hallássérült személyek
- látássérült személyek
- mozgáskorlátozott személyek
- pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek
halmozott fogyatékossgal élő személyek.¹⁶

1. Táblázat: A fogyatékossgal élők megnevezése

FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐK ÖSSZEFOGLALÓ NEVE	ÁLLAPOT	AJÁNLOTT KIFEJEZÉS A jelző után mindig főnevet téve (pl. gyermek, ember, személy)	ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS	DISZKRIMINATÍV, SÉRTŐ KIFEJEZÉS
Beszédben akadályozott	Beszéd	beszéd fogyatékos	beszédhibás	hallónéma
Értelmi fogyatékos	Értelem	értelmi fogyatékos, tanulásban akadályozott, értelmileg akadályozott	értelmi sérült	hülye, elmebeteg, bolond
Hallássérült	Hallás	siket, nagyothalló	hallássérült	süket, süketnéma
Látássérült	Látás	vak, gyengénlátó	látássérült	világtalan
Mozgássérült	Mozgás	mozgáskorlátozott, mozgássérült		béna, nyomorék
Halmozottan sérült	Több fogyatékossg együtt	halmozottan sérült, halmozottan fogyatékos		béna, nyomorék, hülye, elmebeteg, bolond

Forrás: Litavec Anna és munkatársai a De juRe Alapítvány a sérült emberek jogaiért (1998)...alapján, saját szerkesztésű táblázat

Az autizmus spektrum zavar egy fejlődési zavar, amelynek következtében kialakuló, gyakran súlyos és sajátos szociális és kommunikációs nehézségek különböző mértékben érinthetik a személyt, általában egy életen keresztül akadályozzák az érintettek és családjuk beilleszkedését szűkebb és tágabb környezetükbe. A beszéd fogyatékossg

¹⁶ Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál: <http://www.efiportal.hu/egeszseguy/fogyatekosagi-tipusok/>

egy olyan sérülés, károsodás következtében létrejövő beszédzavar, amely akadályozza az egyén saját magához, személyi és tárgyi világához való viszonyulását, ilyen például a dadogás, pöszeség (Hansen – Welling 1993). Az értelmi fogyatékoság, intellektuális képességzavar a kortárs csoportokhoz viszonyított adaptív magatartás jelentős akadályozottságával jellemezhető, egyénenként eltérő például a környezet érzékelése, tájékozódás, kommunikáció tekintetében (Lányiné Engelmayer 2009). A hallássérültek az információszerezés terén és a kommunikációban akadályozottak, így számukra a hangos információkat szöveggel, képekkel, fényjelzésekkel kell helyettesíteni vagy kiegészíteni. Gyakran vesznek igénybe segédeszközt vagy személyi segítőt, jelnyelvi tolmácsot. Látássérültnek minősül, akinek a jobbik szemén maximális korrekcióval mért látásteljesítménye az ép látás 0-30%-a, és/vagy látótérszükülete 20°-os, vagy annál nagyobb. A látássérült emberek három csoportba oszthatók: vakok, aliglátók és a gyengénlátók.¹⁷ Pszichoszociális fogyatékosággal élő személyek hosszan tartó mentális károsodással élnek, amely korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását (számos egyéb akadállyal együtt).¹⁸ A halmozott fogyatékoság többféle fogyatékoság egyidejű jelenlétét jelenti, így például egy idős beteg ember, vagy csökkent értelmi képességgel rendelkező kisgyermek.¹⁹

A fogyatékosággal élőkön belül az egyik csoport és egyben kutatásom célcsoportja a mozgáskorlátozottak; a mozgáskorlátozottság meghatározása a következő: *„a mozgás az aktív (izom és idegrendszer) és passzív (ízület és csontrendszer) szervrendszereit érintő maradandó károsodások a hely- és helyváltoztatási, illetve a manipulációs készség korlátozottságához, mozgáskorlátozottság kialakulásához vezethetnek”* (Kemény 2009, 36). Egy másik forrás szerint *„A mozgáskorlátozottságnál a mozgásszervrendszer veleszületett vagy szerzett károsodása a szervezet funkcionális képességeit, az egyén aktivitását maradandóan akadályozza; az egyén részére hátrányos helyzetet, korlátozott életvitelt okozhat. Gyógypedagógiai értelemben azokat a személyeket tartják mozgáskorlátozottaknak, akiknél a mozgásszervrendszer (tartó-, csont-, ízületrendszer és/vagy mozgatóizom-idegrendszer) veleszületett, vagy szerzett károsodása és/vagy funkciózavara következtében olyan jelentős és maradandó mozgásos akadályozottság van,*

¹⁷ Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál: <http://www.efiportal.hu/egeszsegugy/fogyatekossagi-tipusok/>

¹⁸ Pszichoszociális fogyatékoság: <https://pszichoszoc.wordpress.com/2013/10/06/mi-a-pszichoszocialis-fogyatekossag/>

¹⁹ Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál: <http://www.efiportal.hu/egeszsegugy/fogyatekossagi-tipusok/>

*amelynek következtében megváltozik a mozgásos tapasztalatszerzés, és a szocializáció csak nehezített körülmények között lehetséges.*²⁰

Amennyiben ez veleszületett vagy szerzett károsodás, az veszélyeztetheti a személyiség fejlődését, illetve a mozgáson keresztül megszerezhető információkat, környezethez való hozzáférést akadályozza.

A gyógypedagógia a következő típusokba sorolja a mozgáskorlátozottságot:

- végtagredukciós fejlődési rendellenességek és szerzett végtaghiányok
- petyhüdt (atóniás) bénulást okozó kórformák
- korai agykárosodás utáni mozgás rendellenességek
- egyéb eredetű, mozgás rendellenességet okozó kórformák (Bernolák 1997).

Véleményem szerint fontos lenne megkülönböztetni egy olyan önálló kategóriát, amelybe a szerzett, pl. baleset által mozgáskorlátozottá vált emberek sorolhatóak, akiknek nem feltétlen hiányoznak végtagjaik és nem is bénulás vagy agykárosodás következtében váltak mozgássérültté. Ugyanígy szerintem azon is érdemes lenne elgondolkodni, hogy az időskor általi mozgáskorlátozottá válást is önálló csoportként kellene tipizálni, mert ez a kettő vélhetően az egyéb kategóriában van benne, és azt gondolom, hogy a kettő közül az időskori mozgáskorlátozottak aránya az, ami nagyon magas.

1.1.3. Fogyatékoságtudomány - disability studies

A fogyatékoságtudomány kialakulásának létrejöttét több esemény is befolyásolta, ezekből kiindulva kezdték el vizsgálni később a fogyatékosággal élők megjelenését a turizmusban. Számos esemény történt az idők folyamán, amelyek befolyásolták és hatással voltak a fogyatékoságtudományra, ezek pedig a következők:

- Az 1970-es években történt a mozgássérült emberek önállóéletvitel-mozgalmának és az intellektuális fogyatékosággal élő gyermekeket nevelő szülők mozgalmának térnyerése, így indult el a fogyatékos-mozgalom.
- A '80-as években indultak meg olyan hatások, mint a Fogyatékosággal élő amerikaiak törvényének (Americans with Disabilities Act) világszerte ható

²⁰ Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál: <http://www.efiportal.hu/egeszsegugy/fogyatekosagi-tipusok/>

előkészítő munkálatai, illetve az ENSZ meghirdette a fogyatékossgal élő emberek évét és évtizedét, amelyek megalapozták az ún. emberi jogi modellt.

- A '90-es években a tudományterület robbanásszerű fejlődése indult meg: kialakult a szociális modell, majd az emberi jogi modell is, miközben mellettük, és rájuk erős hatást gyakorolva megjelentek a kritikai társadalomelméletek.
- A 2000-es években az ENSZ egyezmény előkészülete és létrejötte gyakorolta a legnagyobb hatást az elméletfejlődésre minden kontinensen.
- A '90-es és a 2000-es években jelentek meg újabb társadalmi jelenségek (Könczei – Hernádi 2015).

Mindezek után új diszciplínák születtek, így például a fogyatékossgátörténet, fogyatékossg közgazdaságtana, fogyatékosjog tudománya (Könczei – Hernádi 2013) és ide sorolnám a fogyatékossgal élő emberek turizmusban való részvételével kapcsolatos vizsgálatokat is.

A fogyatékossg értelmezésére több modell is készült, ezek közül kettő, az orvosi és a társadalmi modell emelkedik ki (2. táblázat). Előbbi egészségügyi kérdésnek tekinti a fogyatékossgot, amelyet egy betegség, baleset vagy más egészségügyi körülmény okozott (azaz a fogyatékossgal élő ember beteg ember és a fogyatékossg individuális probléma), orvosi beavatkozással, rehabilitációval enyhíthető, egészségügyi ellátást, sokszor felügyeletet igényel. A társadalmi modell olyan következménynek tekinti a fogyatékossgot, amelyet az egyén társadalmi körülményei, a fizikai környezet struktúrái, a társadalom szerkezete és a fogyatékossgal élő emberekkel szembeni előítéletek, hiedelmek, diszkrimináció állítanak elő (Berszán 2007).

2. Táblázat: Az orvosi és társadalmi modell összehasonlítása

Orvosi	Társadalmi
Személyes probléma	Társadalmi probléma
Egészségügyi ellátás	Társadalmi integráció
Egyéni kezelés	Társadalmi akció
Szakmai segítség	Egyéni és kollektív felelősségvállalás
Személyes beállítás	Környezeti manipuláció
Viselkedés	Hozzáállás
Gondoskodás	Emberi jogok
Egészségügyi politika	Politika
Egyéni alkalmazkodás	Társadalmi változás

Forrás: Polat – Hermans (2016): A model proposed for sustainable accessible tourism...127. oldal alapján, saját szerkesztés

Az orvosi és társadalmi modellek közötti alapvető különbség a károsodás és a fogyatékoság közötti különbségben rejlik (UPIAS 1975). A társadalmi modell megváltoztatja a fogyatékoság fókuszát az egyéntől a társadalom társadalmi struktúrájáig. A fogyatékosággal élő társadalmi gyakorlatok alakítják az egyén károsodását (megtettesülését) fogyatékosá. A társadalmi modell elemzése a fogyatékosággal élők akadályaira, az ellenséges társadalmi hozzáállásra és a hatalom anyagi viszonyaira összpontosít (Small – Darcy 2011).

Az újszülöttek kb. 96%-a egészségesen jön világra, míg 4% valamilyen fejlődési rendellenességgel vagy genetikai betegséggel. A fejlődési rendellenesség okai lehetnek magzat fejlődése során az anyaméhen belül érő hatások, fertőzések, vírusok, sugárzás vagy szülési szövődmény, csecsemőkori tényezők, kromoszóma rendellenesség, genetikai tényezők (Berszán 2007). A fogyatékoságra alkalmazott eddigi hagyományos „orvosi modellen” alapuló megközelítés a fogyatékoságot fizikai, érzékszervi és értelmi károsodás eredményeként határozta meg. A modern európai fogyatékosági politikák a „fogyatékoság szociális modelljén” alapulnak, mely kiemeli a fogyatékosággal, de a társadalom tagjaként élő személyek egyenlő jogait. Ez az új megközelítés tiszteletben tartja és elismeri, hogy a fogyatékosággal élő személyeknek ugyanolyan jogaik vannak, mint a nem fogyatékosággal élő személyeknek, egyúttal elfogadja az EU-állampolgárok fogyatékoság-fogalmát. Ez az elv tükröződik az Európai Unió Alapjogi Chartájában, a fogyatékosággal élő személyekre vonatkozó 2003–2010-es európai cselekvési tervben és legújabbban a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményben. A

szociális modell azt is felismeri, hogy a környezet az, amely akadályoz, és nem a fogyatékos maga (fizikai környezet sokszor nem akadálymentes). Másképp szólva: a fogyatékos nem más, mint a fogyatékosokkal élő emberek és a társadalmi, fizikai és szemléletbeli korlátok közötti dinamikus kölcsönhatás, például az oktatásban, a közlekedésben és az egészségügyben (szegregált oktatás, kevés munkalehetőség, megkülönböztetés). Az új megközelítés a személy fogyatékosától elmozdult a társadalom képessége – vagy alkalmatlansága – irányába, hogy az egyenlő jogokat ezeken a területeken és máshol is biztosítsa (Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2012).

Sok esetben a fogyatékosokkal élő személyek helyváltoztatásának akadálya maga a fizikai környezet, hiába rendelkeznek olyan segédeszközökkel, amelyek lehetővé teszik számukra a mozgást. A környezeti akadályok térbeli kirekesztést okoznak, így az akadálymentesítésnek a fogyatékosokkal élő személy otthonának és közvetlen lakókörnyezetének adaptálásával kellene kezdődnie, melyet a középületekre, parkolókra, közterekre, sportlétesítményekre stb. is ki kellene terjeszteni. A fogyatékosból adódó hátrány csökkentéséhez a következőket kell figyelembe venni: fizikai környezet (például természeti környezet), ember által létrehozott tárgyi környezet (például épületek), humán környezet, értékek, mentalitás (kulturális, társadalmi értékek), szolgáltatási rendszerek, törvények, jogrendszer, szakpolitikák. 2001. május 22-én fogadta el az Egészségügyi Világszervezet a Funkcióképesség, fogyatékos és egészség nemzetközi osztályozása (FNO) című részletesen kidolgozott anyagát az új fogalmak osztályozásáról, amelyben szerepel a fogyatékos mint negatív pólus és a funkcióképesség mint pozitív pólus, így az eddig használt károsodás, fogyatékos, rokkantság fogalmak átértékelődnek és új értelmet nyernek. Utóbbi kettőnél más fogalmat használnak: fogyatékos helyett a tevékenység akadályozottsága, míg a rokkantság helyett a részvételi korlátozottság kifejezések jelennek meg (Berszán 2007).

1.1.4. Fogyatékosokkal élők integrációja

A társadalmi integráció fontos, négy dimenziót foglal magában, ami a fogyatékosokkal élőket is érinti: demokráciához és részvételhez való jog, diszkrimináció ellenesség és tolerancia, esélyegyenlőség és szociális igazság, végül valamennyi társadalmi csoport szociális szükségletei. A társadalmi kirekesztés az ellentéte az integrációnak, így a társadalom működésének zavara, az integráció megsérülése. Az 1920-as évektől

kezdődően az a nézet uralkodott, hogy nem csak szegény és fogyatékossgal élő vagy deviáns szülőknek szülehetnek sérült gyerekei. Biológiai és genetikai tényezőket vizsgáltak, tömegesen jelentek meg a szakirodalmak, és az egész családot kezelték, nem csak a valamilyen fogyatékossgal született gyereket. Ez volt a jellemző az 1980-as évekig, ami után a partnerség jelei kezdtek mutatkozni (1980–2000). Ekkor a szükséges források és szolgáltatások feltérképezése zajlott, illetve világossá vált, hogy a szülők és szakemberek egymással gyakran szembenálló táborot képeztek, megjelent a partnerséget hangsúlyozó szemlélet (Berszán 2007). Az integráció alapelvei között szerepel az egyenlő jogok elve (emberi jogok tiszteletben tartása), az esélyek egyenlősítésének elve, a korai fejlesztés elve, a támogató, segítő szolgáltatások biztosításának elve (humán erőforrás, anyagi erőforrás és esetmenedzselés) és a partnerség elve. Az integráció három típusa az iskolai integráció (speciális iskola), a szakmai integráció (munkavállalás lehetősége) valamint a szociális és társas integráció. A munkahelyi integrációnak számos pozitív hatása van a fogyatékossgal élő személyek életminőségére. Önértékelést ad és társas, társadalmi megbecsülést szerez, hasznosság érzetét nyújtja, jövedelmet jelent, kiemeli a segélyezetti létből, strukturálja az időt, új készségek kialakításában segít, illetve a meglévőt szinten tartja, lehetőséget ad az interakcióra, a társas kapcsolatok kialakulására valamint a lelki, pszichés egészség megőrzésének egyik legfontosabb mentálhigiénés tényezője (Berszán 2007).

A mozgássérültek 1981-ben Szingapúrban alapították meg a Fogyatékos Emberek Világszervezetét (DPI), 1993-ban megalkották a sérült emberek esélyegyenlőségi dokumentumát, melyet az ENSZ még azon év decemberében elfogadott (A fogyatékossgal élő emberek esélyegyenlőségének alapvető szabályai). 1996-ban elfogadták a Módosított Európai Szociális Chartát Strasbourgban, amely részletesen foglalkozott a fogyatékossgal élők helyzetével és konkrét feladatokat is kijelöltek benne. 1997-ben a Római Szerződés szövegébe bekerültek a megfogalmazott irányelvek (13. cikkely és a 21. számú Nyilatkozat). 2002-ben Madridban ülésezett az Európai Fogyatékosügyi Kongresszus és nyilatkozatot tettek közzé, amelyben elismerik, hogy a fogyatékossgal élőkkel szembeni mentalitás és az őket védő jogszabályok pozitív átalakuláson mentek át. 2003 a Fogyatékossgal Élők Európai Éve lett, valamennyi országban sport és művészeti események, akadálymentesítési mozgalmak segítségével igyekeztek előtérbe helyezni a sérültek integrációs törekvéseit. 1612/68 EGK rendelet²¹

²¹ Az Európai Közösségek Tanácsa: A Tanács 1612/68 EGK rendelete (1968. október 15.) a munkavállalók Közösségen belüli szabad mozgásáról

előírja, hogy az Unió tagállamainak állampolgárai megkülönböztetés nélkül részesedhetnek az országokban biztosított összes szociális előnyből. A Közösség minden tagállamában biztosítottak kell lennie a fogyatékossgal élő személyek számára az alapvető jogok kielégítéséhez szükséges szolgáltatásokhoz való megfelelő hozzájutásnak (például oktatás, foglalkoztatás, egészségügyi ellátás, szociális ellátás, közösségi szolgáltatások). A Római Szerződés 3. cikkelye vette át az Amszterdami Szerződés diszkrimináció minden formáját tiltó és az ellene való fellépést szavatoló paragrafusát. Erre alapozva az Európai Fogyatékosügyi Tanács kidolgozta a munkahelyi diszkriminációra vonatkozó irányelveket²² (Berszán 2007). Magyar vonatkozásként meg kell említeni az Esélyegyenlőségi törvényt,²³ amely 19 védett tulajdonságot nevesít, köztük a fogyatékossgat, egészségi állapotot is. A fogyatékossgal élők integrációja több terület esetében is szükséges, ilyen az oktatás, munkaerőpiac, sport, művelődés, szabadidő eltöltése. Ennek kapcsán az esélyegyenlőség kérdése is fontos, hogy az említett területekre megfelelően bevonhassuk őket, hogy esélyük legyen tanulni, dolgozni, karriert építeni, minőségi szolgáltatásokat igénybe venni, kulturálódni, kikapcsolódni, azaz élhessenek életeseikkel. Az esélyegyenlőséghez kapcsolódóan a hozzáférhetőség kérdése is fontos, így egy adott intézménybe való el- és bejutás, megfelelő információ közlése elengedhetetlen számukra, hogy ugyanúgy használhassák az egyes intézményeket és szolgáltatásokat, mint bárki más. Az oktatás során problémaként merülhet fel, hogy a fogyatékossgal élők nem tudnak bejutni az intézménybe, nincsen megfelelően felkészült oktatói gárda, nem tudják megfelelően integrálni őket az osztályokba (akár a létszám nagysága miatt), így ennek hatása az iskolázottságban is megmutatkozik, többségük (53,4%) csupán általános iskolai végzettséggel rendelkezik (Kállai 2013).

A munkaerőpiacon is nehézségekbe ütközik a fogyatékossgal élők integrációja, mert kevés akadálymentes vállalkozás létezik. Mivel a fogyatékossgal élők többségének alacsony az iskolai végzettsége, így emiatt is nehezen tudnak bekapcsolódni a munka világába, már az állásinterjú során is találkozhatnak diszkriminációval. További nehézséget jelent a munkahelyre való eljutás, és nem biztos, hogy mindenki elfogadó egy-egy

²² ((2000/78/EK); A fogyatékkal élők foglalkoztatása (1998/EK irányelve 26. cikk; Oktatás és szakmai rehabilitáció (86/379.sz. ajánlás); A fogyatékos személyek igényeihez való ésszerű alkalmazkodás (2007/78.EGK 5. cikk); A csökkent munkaképességű munkavállalók akadálymentes közlekedésének biztosítása (Közösségi Charta 26. cikkelye); A parkoló kártyák egységesítése az EU tagállamaiban (98/376/EK ajánlás))

²³ 2003. évi CXXV. tv. Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

munkahelyen.²⁴ A Hotel Panda, Nem adom fel kávézó és a PremierKultcafe egy-egy jó példa arra vonatkozóan, hogyan foglalkoztathatóak úgy a fogyatékossgal élő emberek, hogy hasznos tagjai legyenek a társadalomnak. Az erőfeszítések elismerésére egy kiemelkedő kezdeményezés a Salva Vita Alapítvány által 2019-ben immáron 11. alkalommal átadott Fogyatékossgal-barát Munkahely díj.²⁵

A sportnak a fogyatékossgal élő ember életében is ugyanolyan szerepe van, mint az ép emberek esetében. A sport az egészségmegőrzés és az önmegvalósítás egyik eszköze és a közösségi élet szempontjából is meghatározó, az integráció meghatározó területe. A fogyatékossgal élő személyek számára szinte minden sportág elérhető, illetve speciális sportágban is versenyezhetnek, amelyeket kifejezetten számukra fejlesztettek ki (például csörgőlabda). Számos hazai (például Magyar Paralimpiai Bizottság) és nemzetközi szervezet (például Paralimpiai Bizottság) létezik, amelyek a fogyatékossgal élők sportját támogatják, versenyeket szerveznek, így például a Paralimpiai versenyeket (Dorogi 2009). Az általam készített interjúkból lesűrhető, hogy a szabadidő eltöltésének lehetősége nagyon sok esetben függ a létesítmények állapotától, megközelíthetőségétől, bejutástól és a megfelelő információktól. A fürdők, kulturális és sport intézmények elérhetőségén és bejutásán pályázati forrásoktól függően igyekeznek segíteni, hogy elérhető legyen mindenki számára, ehhez elsődleges a fizikai akadálymentesítés. A turisztikai szolgáltatókról, utazásról és azok akadálymentességéről a későbbiekben írok részletesebben.

A kulturális integráció a mozgáskorlátozottak, vagy érzékszervi sérültek rehabilitációjának azon területe, ahol együttműködnek a gyógypedagógia, népművelés, szociális szervezés szakemberei, valamint a sérültek intézetei és érdekvédelmi szervezetei. Az együttműködés célja a sérültek társadalmi beilleszkedésének kiterjesztése a közművelődés, közösségi művelődés színtereire. Egy adott település művelődési házának feladatai, hogy a mozgáskorlátozottak kulturálisan integrálódjanak: épületbe való bejutás megkönnyítése, rendszeres tájékoztatás, megfelelő bánásmód, megfelelő programok ajánlása. Ezeken felül a sérültek érdekvédelmi szervezeteinek, intézeteinek és szociális szervezőknek is megvannak a feladataik, mint például érdekvédelem, információ nyújtás (Göllesz 1993). A mozgássérültek életében fontos szerepe van a művelődésnek, hiszen szellemi képességeiket tudjuk fejleszteni, még a legsúlyosabb mozgássérült is képes tenni

²⁴ Kasari Károly Down Egyesület elnökének prezentációja "Fogyatékosok helyzete Magyarországon" www.liganet.hu/news/5496/fogyatekosok_helyzete_magyarorszagon.ppt

²⁵ Ismét jobb velünk a világ!: <http://civilhirugynokseg.hu/ismet-jobb-velunk-vilag/>

valamit, alkotni, és fontos számukra a hasznosságtudat. Minél képzettebbek, műveltebbek, annál nagyobb az esélye a társadalmi integrációnak, mert például könnyebben tudnak munkát vállalni, kapcsolatokat kiépíteni. Az integrációjukhoz fontos a szemléletformálás, érzékenyítés és ehhez fontos, hogy már gyerekeknél, fiataloknál elkezdjék a fogyatékossgal élők sajátos helyzetének, szükségleteinek a megismertetését, annak tudatosítását, hogy semmivel sem kevesebbek, mint ép társaik, de másfajta szükségleteik, igényeik vannak. A MEOSZ tagjai általános iskolákban tartanak tájékoztatókat, bemutatják a fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos alapvető tudnivalókat. A mozgáskorlátozottak alkotásait kiállítják, bemutatják, ilyen esemény volt először az 1986-ban megrendezett Mozgássérültek I. Országos Kulturális Fesztiválja (Gadó – Horváth 1993).

Az elmúlt időszakban bekövetkezett gazdasági, politikai, szociális változások jelentős hatással voltak a fogyatékossgal élők mindennapi életére. Egyre többen figyelnek fel erre a problémára, mert úgy gondolják érdemes és kell is velük foglalkozni, mert ugyanolyan fontos tagjai a társadalomnak, mint ép társaik. Az elmúlt évtizedekben több olyan intézkedést is hoztak, amelyek elősegítik a társadalomba való integrációjukat. Ilyen intézkedés az Országos Fogyatékosügyi Programról szóló OGY határozat (10/2006. (II.16)). Ebben 2013-ig olyan prioritásokat határoztak meg, mint a társadalmi szemléletformálás, életminőség javítása, rehabilitáció, társadalmi életben való aktív részvétel. Magyarországon 1987 óta működik egy olyan "kvótarendszer", amely elősegíti a fogyatékossgal élők integrált foglalkoztatását. Ennek alapján rehabilitációs hozzájárulás fizetésére kötelesek a munkaadók a nemzetgazdaság valamennyi szektorában, ha az általuk foglalkoztatottak átlagos létszáma meghaladja a 20 főt és nem éri el az összes foglalkoztatotti létszám 5%-át az általuk foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek átlagos létszáma. A törvény hatálya²⁶ 2012. január 1-jétől azon munkaadókra terjed ki, akiknél a foglalkoztatottak átlagos létszáma a 25 főt haladja meg (Dióssi 2013).

²⁶ „2011. évi CXCI. törvény A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról” 23. § (1) alapján

1.2. Szakpolitikai dokumentumok

1.2.1. Európai dokumentumok

Az Európai Bizottság a fogyatékossgal élő emberek helyzetének folyamatos javítása érdekében elindította és végrehajtotta a 2004–2010 közötti időszakra vonatkozó EU Fogyatékossgai Akciótervet, amelynek három operatív célkitűzés állt a középpontjában, így a foglalkoztatás és a munkavégzés során alkalmazott egyenlő bánásmód általános kereteinek létrehozásáról szóló irányelv teljes körű végrehajtása, a fogyatékossgal kapcsolatos témák sikeres beépítése a kapcsolódó közösségi politikákba és a jobb hozzáférhetőség biztosítása mindenki számára (Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2012).

Néhány éve azt prognosztizálták, hogy az Európai Unió lakosságának várhatóan 20%-a lesz fogyatékossgal élő 2020-ra, így az EU tagállamok már korábban elkötelezték magukat, hogy javítsák a fogyatékossgal élők gazdasági és társadalmi helyzetét (Európai Unió Alapjogi Chartájára és az Európai Unió működéséről szóló szerződésre támaszkodva). Az Európai Unió és annak összes tagállama részese a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezménynek, amely jogi dokumentumot az EU felhasználta a 2010–2020 közötti időszakra szóló Európai fogyatékossgügyi stratégia kidolgozásához.

„A fogyatékossgal élőkhez kapcsolódó legfontosabb intézkedések közé tartozik az európai akadálymentesítési irányelv ((EU) 2019/882 irányelv) a termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés követelményeiről, a csökkent mozgásképességű személyeket a legfontosabb közlekedési módokon megillető jogokról szóló rendeletek, az (EU) 2016/2102 irányelv a közsférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről, az Európai fogyatékossgai igazolvány, az Unió parkolási igazolvány mozgáskorlátozottak számára és a 2000/78/EK irányelv a foglalkoztatás és a munkavégzés során alkalmazott egyenlő bánásmód általános kereteinek létrehozásáról. A legfontosabb szakpolitikai eszközök közé tartozik a szociális jogok európai pillére, amelynek 17. alapelve a fogyatékossgal élő személyekre vonatkozik, és az uniós tagországok gazdaságpolitikai koordinációjához keretet biztosító európai szemeszter, amely számot ad a tagállamok lakosságának helyzetéről – ideértve a

*fogyatékosággal élő személyeket is.*²⁷ Az Európai Bizottság célja, hogy felhívja a figyelmet a fogyatékosággal élők életkörülményeire, a mindennapos problémáikra, és az életminőségüket javító eszközökre. Éppen ezért az Európai Bizottság minden évben megszervezi a fogyatékosággal élők európai napjához kapcsolódó konferenciát, kiírja az Access City díj odaítélésére irányuló pályázatot (2020-ban Varsó nyert)²⁸, amellyel azokat a városokat szeretné elismerni, amelyek jelentős erőfeszítést tettek az akadálymentesítés terén, megszervezi a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény érvényre juttatásáról szóló éves fórumát, jogi és politikai szakemberek számára a fogyatékosággal élőkre vonatkozó uniós szakpolitikákról és jogszabályokról kapcsolódó képzést szervez. A támogatások közül meg kell említeni az európai strukturális és beruházási alapokat, amely a gazdasági és társadalmi kohézió erősítésének legfontosabb uniós eszköze, és célja, hogy elősegítsék a rászorulóknak társadalmi befogadását, így a fogyatékosággal élő személyeket is. A 2008-ban létrejött európai fogyatékosági szakértők egyetemi hálózata (ANED) elemzéseket készít az Európai Bizottságnak a tagállamok fogyatékoságügyi szakpolitikai intézkedéseiről és statisztikáiról, valamint működteti az úgynevezett DOTCOM adatbázist, amely azokat a szakpolitikai eszközöket követi nyomon, amelyekkel az EU és az egyes tagállamok érvényre juttatják a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményt.²⁹

Európai Fogyatékosügyi stratégia 2010–2020

Az Európai Fogyatékosügyi Stratégia fontos célkitűzése, hogy teljes körű legyen a sérült emberek gazdasági és társadalmi részvétele, az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedésre irányuló célok teljesüléséhez. Ez a mindenkit magában foglaló társadalom építése piaci lehetőségeket is von maga után és ösztönzi az innovációt. Ha csak üzleti szempontból nézzük, fontos, hogy a szolgáltatások és termékek mindenki számára hozzáférhetőek legyenek, mert az egyre növekvő számú idős ember kereslete is egyre nagyobb. A politikai és szabályozási keretek, valamint a termék- és szolgáltatásfejlesztések nem tükrözik megfelelően a fogyatékosággal élő személyek szükségleteit, mert számos termék és szolgáltatás, illetve az épített környezet nagy része továbbra sincs megfelelően

²⁷ Az Európai Unióhoz tartozó hivatalos weboldal: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=hu>

²⁸ Az Európai Unióhoz tartozó hivatalos weboldal: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&furtherNews=yes&newsId=9502&langId=en>

²⁹ Az Európai Unióhoz tartozó hivatalos weboldal: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=hu>

akadálymentesítve. A stratégia átfogó célkitűzése, hogy erősítse a fogyatékossgal élők pozícióját úgy, hogy teljes mértékben élhessenek jogaikkal, továbbá teljes körűen részt vehessenek a társadalomban, az európai gazdaságban. A dokumentum meghatározza a nemzeti intézkedéseket kiegészítő uniós szintű fellépéseket és a finanszírozás, kutatás, figyelemfelhívás, statisztika és adatgyűjtés számára szükséges támogatást is. A Bizottság az akadályok megszüntetésére összpontosít a következő nyolc területen: akadálymentesítés, részvétel, egyenlőség, foglalkoztatás, oktatás és képzés, szociális védelem, egészség és külső fellépés. Ezek közül csak a témám szempontjából releváns információkat emelem ki.

Az „akadálymentesítés” a fogyatékossgal élő személyek másokkal egyenlő mértékű hozzáférését jelenti a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az informatikai és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez, továbbá más létesítményekhez és szolgáltatásokhoz (kutatásom is alátámasztotta ezeknek a tényezőknek a fontosságát és meglétét a mozgáskorlátozottak utazási feltételeiként az anyagiakon felül). A felsorolt területek mindegyikén még mindig jelentős akadályok tapasztalhatók (például az EU-27 átlagát tekintve a nyilvános honlapok csak 5 %-a felel meg a webes hozzáférési előírásoknak, ennél azért több weboldal esetében valósul meg a részleges akadálymentesítés).³⁰ A részvétel az alapvető társadalmi részvételt jelenti a szabad mozgás, szabad lakóhely változtatás és életvitel, kulturális, szabadidős és sporttevékenységhez való teljes körű hozzáférés jogában. A foglalkoztatás és oktatás akadálymentesítése mint terület azért lényeges, hogy minél több fogyatékossgal élőknek teremtsenek munkalehetőséget, továbbá az inkluzív oktatás megvalósítását és az egész életen át tartó tanulás elősegítését biztosítsák számukra.³¹ A speciális közlekedési, megközelíthetőségi feltételek miatt ez a turisztikai szektort is kihívás elé állítja és előtérbe helyezi/helyezheti a speciális igényű célcsoportok számára való elérhetőséget, így például az akadálymentesítés biztosítását.

³⁰ EC (2007), SEC(2007) 1469, 7. o.

³¹ Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0636&from=SL>

1.2.2. Hazai dokumentumok

Hazánkban is készültek olyan dokumentumok, amelyek a fogyatékossgal élőkre irányultak, vagy részben érintették/érintik őket. A következőkben csak a téma szempontjából legmeghatározóbb dokumentumok bemutatására és elemzésére térek ki.

Országos Fogyatékossgügyi Program végrehajtásának 2015–2018. évekre vonatkozó Intézkedési Terve

A cselekvési terv 80 konkrét intézkedést tartalmazott a fogyatékossgal élő személyek mindennapi életét érintő legfontosabb területeken, meghatározta a határidőket, a szükséges pénzügyi forrásokat és a felelős személyeket. Olyan célokat tartalmazott (teljesség igénye nélkül), mint szakmai irányító központ létrehozása, támogatási infrastruktúra javítása, a támogatószolgáltatások kapacitásának növelése, rehabilitációs lehetőségek korszerűsítése, jogalkotási intézkedések létrehozása.

A program hivatalosan nem került értékelésre. A cselekvési terv által célzott területek fejlesztése során támogatták a szociális intézményeket, elindítottak intézményesítési projekteket, de az alapinfrastruktúrát nem fejlesztették tovább (Gyulavári et al. 2019).

Országos Fogyatékossgügyi Programról 2015–2025

Országgyűlési határozati javaslat (H/3586.számú) született az Országos Fogyatékossgügyi Programról, amely a 2015–2025 közötti időszakra tartalmaz hosszú távú célokat (melyek teljes mértékben megegyeznek a 2015–2020 középtávra szóló elképzelésekkel), fő irányokat, amelyek a fogyatékos személyek hátrányainak leküzdését segítik elő. Ezek az intézkedések életminőséget javítóak, amelyek hozzájárulnak a célcsoport képzettségi szintjének emelkedéséhez, a foglalkoztatottsági szintjük növekedéséhez, így a teljes társadalom számára hasznos és értékes eredményeket hoznak.

„A Program főbb beavatkozási területei és tematikus céljai a következők:

- *A fogyatékos emberek társadalmi befogadását támogató adatgyűjtések és kutatások;*
- *Egészségügy;*
- *Korai fejlesztés, oktatás, képzés,*
- *Foglalkoztatás;*
- *Szociális szolgáltatások és ellátások;*

- *Komplex rehabilitáció;*
- *Önrendelkezés, önálló életvitel;*
- *Fogyatékos személyek és családjaik;*
- *Közlekedés;*
- *Sport, kultúra, turizmus;*
- *Többszörösen veszélyeztetett csoportok;*
- *Hozzáférhetőség*³²

Sport, kultúra, turizmus, mint az egyik beavatkozási terület esetében a létesítmények hozzáférhetősége a legnagyobb nehézség, így az elsődleges cél ezek fejlesztése, ezt a korábbiakban is láthattuk. A turizmus területén még kevés szolgáltató ismeri fel a fogyatékossgal élő emberek turisztikai potenciálját, gyakran nehezen tudják kezelni sajátos igényeiket, így fontos lenne a képzés, érzékenyítés is (ezt kutatásom is alátámasztotta). Meghatározó lépések ezen terület fejlesztésében az akadálymentes szálláshelyek kialakítása, megfelelő szolgáltatásszervezési lépések, olyan turisztikai programcsomagok működtetésének ösztönzése, melyek hozzáférhetővé teszik a turisztikai attrakciókat a fogyatékossgal élők számára is, elősegítve, hogy családdal, barátokkal közösen vehessék igénybe azokat. Honlapok, akadálymentes elektronikus szolgáltatások fejlesztése a fogyatékossgal élő emberek aktív bevonásával is fontos lépés. Az akadálymentes turizmus emberi jog és üzleti lehetőség is egyben, amely esetében figyelni kell arra, hogy a turisztikai termékeket (beleértve a turisztikai kínálati alapelemeket) úgy alakítsák ki, hogy bárki igénybe tudja venni, extra díj fizetése nélkül. A szolgáltatási szektor részére információk és képzések nyújtásával lehet elősegíteni azt, hogy növeljék a fogyatékossgal élők utazási élményét, továbbá munkalehetőségeket kínáljanak számukra (a turizmusban zajló nagymértékű fluktuációra is megoldás lehet, amelyet egyik interjúalanyom is említett). A turisztikai tervezés és fejlesztés esetében fogyatékossgal kapcsolatos szervezetek megkérdezése is fontos lenne, továbbá ösztönözni és jutalmazni a jó gyakorlatokat.³³

³² H/3586.számú országgyűlési határozati javaslat az Országos Fogyatékossgügyi Programról (2015–2025.)
<https://www.parlament.hu/irom40/03586/03586.pdf>

³³ Messages of the World Committee on Tourism Ethics on Accessible Tourism - Accessible Tourism for All: promoting universal accessibility in tourism
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/wctemessagesonaccessibletourism.pdf>

Emberi erőforrás fejlesztési Operatív Program (EFOP) 2014–2020

Magyarország a 2014–2020 közötti időszakban 2,6 milliárd euró uniós finanszírozásban részesül, amelynek 65,4%-át az Európai Szociális Alap (ESZA), 34,6%-át pedig az Európai Regionális Fejlesztési Alap (ERFA) adja. Hazánk a humán tőke területén küzd a legnagyobb lemaradással, a hosszútávon ható strukturális fejlesztési tényezőket tekintve, így az Operatív Program célja, hogy hozzájáruljon a társadalmi és demográfiai kihívások kezeléséhez több területen, így: a társadalmi befogadás, a szociális kohézió és a család szerepének erősítése, az egészségfejlesztés és a megelőzés, a közoktatás színvonalának javítása, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők számának növelése, továbbá a szociális intézmények személyzetének megerősítése tekintetében. A program a hátrányos helyzetű csoportok, így többek között a fogyatékkal élők bevonásával alapvető változásokat idézhet elő hazánk társadalmi környezetében, a közoktatási és egészségfejlesztési programok révén pedig az életminőség javításához is hozzájárul. A Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program várható hatásai között szerepel többek között (a teljesség igénye nélkül, csak azokat említem meg, amelyek a témát is érintik):

- 18 000 hátrányos helyzetű személy vesz majd részt a munkaerő-piaci integrációt célzó programokban;
- 170 000 személy részesülhet jobb családtámogatási szolgáltatásokban;
- az egészségfejlesztési és betegségmegelőzési programok 300 000 embert érhetnek el, a korszerűbb egészségügyi infrastruktúra 4000 további személy befogadására lesz alkalmas;
- 60 000 diák és 40 000 tanár vesz részt a különböző képzési és átképzési programokban, amelyek célja az iskolai lemorzsolódás csökkentése és megelőzése, valamint a magas színvonalú kora gyermekkori, általános és középiskolai oktatáshoz való egyenlő hozzáférés előmozdítása;
- 280 közoktatási intézményt fejlesztenek a készségek elsajátítását és az egész életen át tartó tanulást szolgáló oktatásba, képzésbe és szakképzésbe való befektetéssel.³⁴

Az EFOP főbb beavatkozási pontjai között szerepel (amely a fogyatékkal élők is érinti): az egészségfejlesztés és egészségügyi fejlesztések, ahol olyan népegészségügyi intézkedések megtétele és kockázati tényezők csökkentése várható,

³⁴ Európai Bizottság honlapja: https://ec.europa.eu/regional_policy/hu/atlas/programmes/2014-2020/hungary/2014hu05m2op001

melyekkel megelőzhető a korai halálozás és fogyatékoság. Hiányoltam, hogy további két beavatkozási területnél (társadalmi felzárkózás és a felsőfokú végzettséggel rendelkezők számának növelése) nem voltak a fogyatékosággal élők (külön) nevesítve, csak a dokumentum további részében emelték ki őket. A társadalmi felzárkózásnál a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítását megemlítik, mint olyan területet, amely nemcsak az idős, hanem a fogyatékosággal élők esetében is meghatározó, ahogy ezt az Európai Fogyatékosügyi Stratégiában is olvashattuk. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők számának növelése esetében célzott támogatásokat és programokat nyújtanak a szociális-gazdasági szempontból hátrányos helyzetű tanulók felsőoktatási tanulmányokhoz való hozzáférésehez és a tanulmányok befejezéséhez. E tekintetben úgy gondolom, hogy a fogyatékosággal élőket is szükséges lenne kiemelni, ugyanis, ahogy látható majd később a magyarországi statisztikákból, a fogyatékosággal élők jelentős lemaradást mutatnak felsőfokú végzettség tekintetében. Az egyik beruházási prioritáson belül az esélyegyenlőség, foglalkoztatottság javítása pontban célként szerepel a fogyatékosággal élők társadalmi szerepvállalását ösztönző programok szervezése, társadalmi elfogadottságának, integrációjának növelése, továbbá az egészségügyi rendszer infrastrukturális fejlesztése ponton belül a fogyatékosággal élő személyek számára az egészségügyi ellátások akadálymentes hozzáférhetőségét, beleértve a szűrővizsgálatokon történő akadálymentes részvételt segítenék elő. A hátrányos megkülönböztetés által leginkább sújtott célcsoport között a fogyatékosággal élőket is kiemelték, az egyenlő munkáért egyenlő bér követelménye esetükben is teljesüljön. A végzettség nélküli iskolaelhagyás csökkentése, a képzettségi szint növelése, a köznevelési rendszer esélyteremtő szerepének javítása ponton belül a fogyatékosággal élőket is nevesítik. A felsőfokúnak megfelelő szintű oktatás minőségének és hozzáférhetőségének együtt javítása célon belül a fogyatékosággal élők is megjelennek. A Horizontális Monitoring Bizottság feladata a horizontális kérdések megtárgyalása és nyomon követése. Az esélyteremtés biztosítása érdekében törekedni kell, hogy a fogyatékosággal élők hozzáférjenek az épített környezethez, információhoz és kommunikációhoz, fejlesztésekkel érintett szolgáltatásokhoz, továbbá biztosítani kell a foglalkoztatási esélyeiket. Az EFOP fellép bármilyen megkülönböztetés ellen, így a fogyatékoságon alapuló megkülönböztetés ellen is (Emberi Erőforrások Minisztériuma 2014).

1.3. A turizmus szerepe és jelentősége

A turizmus kezdetben országhatárt átlépő helyváltogatást jelentett, majd később fontossá vált az állandó lakóhely elhagyása nem keresőtevékenység céljából úgy, hogy a látogatók egy meghatározott idő múlva visszatérnek állandó lakóhelyükre. Ez a meghatározás 1989 áprilisában, a Hágában tartott első Interparlamentáris konferencián a World Tourism Organization megfogalmazásában a következővel bővült: „*A turizmus magában foglalja a személyek lakó- és munkahelyen kívüli minden szabad helyváltogatását, valamint az azokból eredő szükségletek kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat.*” (Lengyel 2001, 79) A turizmus fogalma 1991-ben, az Ottawában rendezett WTO konferencián nyerte el végleges formáját, mely az előzőekben megfogalmazottan túl a következővel egészült ki: legfeljebb egy évig tartó kiszakadás az állandó környezetből, melynek célja lehet: szabadidő eltöltése, üzleti cél vagy egyéb (Lengyel 2001).

A turizmus egy olyan tevékenység, melynek révén a látogatók – többségében pozitív – élményeket szerezhetnek és aktív részeseivé válnak élményeiknek. Ez a fajta élmény többszöri utazás során fokozódhat, az étellel való elégedettséghez hozzájárulhat, ezáltal Veenhoven (2003) szerint pedig az utazás a boldogság³⁵ tudatosulásához vezethet. Ahhoz, hogy utazásokat tegyünk, a motiváció és a diszkrecionális jövedelem mellett fontos szerepe van a szabadidőnek, amikor kikapcsolódást, pihenést keresünk. A megszokott környezetből való kiszakadást sokan vállalják annak érdekében, hogy a szabadidejüket megfelelően tudják eltölteni, élményeket, új ismereteket, tudást szerezzenek, melyek boldogságuk forrásává válhatnak, illetve hozzájárulhatnak az életminőség kedvező mutatóihoz. Az utazások alkalmával szerzett élmények két turisztikai termék kapcsán élhetők át leginkább: a szabadidő- és a hivatásturizmus során. A szabadidős turizmus kapcsán elsősorban fiziológiai szükségletek kielégítése a cél, a hivatásturizmus kapcsán (megbecsülés érzése) pedig a munkához köthető sikerek beteljesedése idézi elő az élményeket. Az utazásnak jelentős élettani hatásai vannak, mind regenerálódás vagy a különböző turisztikai termékek átélése kapcsán, mert élményeket szerzünk, regenerálódunk, kikapcsolódunk, amelyek mind hozzájárulnak ahhoz, hogy kipihenjük magunkat, feltöltődjünk, ezáltal boldogabbá váljunk. Az utazás az egészségünkre is jótékony hatással van (Michalkó 2010). A Hungarostudy Egészség Panel (HEP)

³⁵ A boldogságkutatás kiemelkedő személyisége Veenhoven, olyan szakirodalmi adatbázist hozott létre, melyben számtalan kutatás megtalálható, de turizmusra vonatkozóan csak egy. Nemzetközi szakirodalomban az 1990-es évektől találkozhatunk már a turizmus és életminőség kapcsolatát vizsgáló tanulmányokkal, Magyarországon inkább a 2000-es évektől kezdődően.

vizsgálatok 1988 óta adnak számot a magyar népesség egészségi állapotának alakulásáról, így 1995, 2002, 2005/2006, 2013-ban készültek ilyen reprezentatív felmérések, amelyek a legjelentősebb egészségproblémák és legfőbb befolyásoló tényezők rendszeres ellenőrzését teszik lehetővé. 2006-ban már életminőségre vonatkozó kérdések is szerepeltek a kérdőívben.³⁶ A Hungarostudy kutatássorozat kapcsán megállapítható, hogy a turizmus boldogságnövelő, társadalomformáló szerepét nem nagyon vizsgálták (Michalkó 2010). A szubjektív jól-lét fogalma Pugno (2007) szerint az, hogy az egyén olyan formán törekszik a haszon jövőbeli maximalizálására, hogy azt folyamatosan a múltban teljesült, és a környezetének jelenlegi elvárásaival felelteti meg. Tehát a boldogság ennek a résznek a leküzdése érdekében végzett cselekedetek eredményességéből adódik. A szubjektív jól-lét a gazdasági, társadalmi javaktól pozitívan, míg a társadalmi javakra vonatkozó elvárások és a valóság közötti rés nagyságától pedig negatívan függ. Az életminőséggel kapcsolatos kutatások a XX. század második felétől kezdtek előtérbe kerülni, kifejezetten a turizmusra vonatkozó kutatások pedig valamikor a 2000-es évek elején kezdődtek. Ehhez segítséget nyújtott a 2004 óta a KSH által készített lakosság utazási szokásaira vonatkozó rendszeres felmérés, mely hozzájárult a turizmus és életminőség kapcsolatának megismeréséhez (Michalkó 2010).

Ott, ahol magas szintű általános és turisztikai infrastruktúrával rendelkezik egy adott település/térség, ez a helyi lakosság életminőségét kedvezően befolyásolhatja, de ennek sajnos az ellenkezője is előfordulhat, mert a teherbíró képesség átlépése már életminőség romláshoz vezet (overtourism) (Michalkó 2010). A sok turista nagyobb zajjal jár és több szemetet is termel, a helyi lakosok mindennapi életére, életvitelére sokszor negatívan hat (Jandala 1994). A világban számos nagyváros tett és tesz lépéseket annak érdekében, hogy megfékezze a turistaáradatot, mert sokszor élhetetlenné válik az adott település az ott élők számára például a zsúfoltság vagy akár a szolgáltatások árainak emelkedése miatt. Egyik legkiemelkedőbb példa Velence esete, ahol a látogatóknak, amennyiben nem alszanak a városban 3 eurót kell fizetniük, ami a későbbiekben akár 10 euró is lehet. A belépődíj bevezetésének oka a tengerjáró hajókon érkező turisták száma (több ezer fő, akik egyébként keveset költenek). Berlinben korlátozzák az airbnb lakások kiadható számát, Hallstattban a behajtó buszok tartózkodásának időtartamát 2,5 órában maximalizálták, Dubrovnikban (Trónok harca forgatási helyszín miatt) tíz helyett naponta kettő tengerjáró hajó köthet ki, Barcelonában visszaszorítják új szálláshelyek építését,

³⁶ Hungarostudy munkacsoport: <http://www.hungarostudy.hu/index.php/2014-04-07-17-21-12>

további airbnb lakások kiadását, Amszterdamban kitiltották a szállodahajókat, turistabuszokat, betiltották a bierbike-okat, utcán történő alkoholfogyasztást.³⁷ Látható, hogy ezek az intézkedések szükségesek annak érdekében, hogy megóvják a városok arculatát, állapotát és a helyi lakosokat és életterüket.

A turizmus nagyon sokrétű, sokféle hatással bíró ágazat, melynek gazdasági, társadalmi és környezeti hatásai is vannak (ezek meghatározóak egy desztináció életében), emellett pozitív és negatív hatásai is (Jandala 1994). Ezeket most csak a mozgáskorlátozottak szemszögéből elemzem, azaz miből maradnak ki, milyen hatásokat erősítenek/nem erősítenek, vagy milyen hatások érintik/nem érintik őket. Gazdasági hatás szempontjából a munkahelyteremtés és abból következően a jövedelemszerzés érinti őket, ami által nő az életszínvonaluk, ezáltal a későbbiekben akár ők maguk is részt vehetnek utazásokban. Természetesen ehhez szükséges a munkaadók szemlélete és érzékenysége (illetve ezek pozitív irányba történő elmozdítása) arra vonatkozóan, hogy bizonyos feladatokat, munkaterületeket fogyatékosággal élők, jelen esetben mozgáskorlátozottak is el tudnak látni, ami által hasznos tagjai lehetnek a társadalomnak (a turisztikai szektorban zajló fluktuációra egyik megoldás lehet a fogyatékosággal élők foglalkoztatása). A környezeti hatásoknál pozitív, hogy szép természeti környezetet, tájakat láthatunk, sok terület védettséget is élvez, viszont ezek nagyon sokszor nem elérhetőek a mozgáskorlátozottak számára, sokszor nincs kialakítva olyan rész, amin megfelelően tudnának közlekedni például kerekesszékekkel. A természeti és nem természeti vonzerők megközelíthetőségének javítása az elmúlt években egyre gyakrabban előkerülő kérdés, főleg hazánkban ennek fejlesztése központi kérdés kellene, hogy legyen. Ha a társadalmi hatásokat nézzük, mindenképpen pozitív, hogy egy másik kultúrát ismerhetünk meg, láthatjuk és bekapcsolódhatunk az ott élők mindennapjaiba, ami sok esetben nem valósulhat meg a mozgáskorlátozottak számára, amennyiben a megközelíthetősége egy adott desztinációnak nem megfelelő vagy az ottani rendezvények nem látogathatóak számukra. A multiplikátor hatásnak köszönhetően az egyes befektetések hatására a munkahelyteremtés és jövedelem mellett az általános és turisztikai infrastruktúra fejlődése is megvalósulhat (Jandala 1994), amely a mozgáskorlátozottak számára is kedvező lehet, amennyiben akadálymentességgel kapcsolatos fejlesztések valósulnak meg.

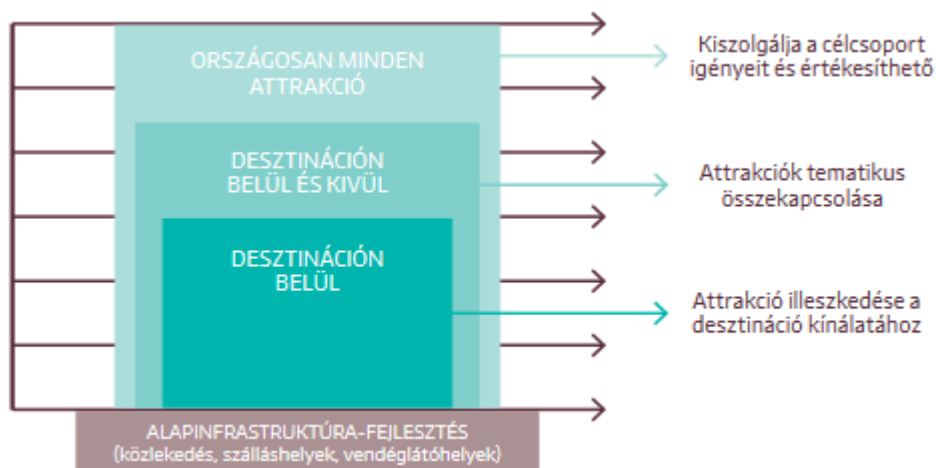
³⁷ Turizmus.com: Így védekeznek ők a túlszűfolttság ellen: https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/igy-vedekeznek-ok-a-tulzsufoltsg-ellen-1163492?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=a233cd9e83-EMAIL_CAMPAIGN_2019_04_22_07_16_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-a233cd9e83-157794897

1.3.1. Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia (NTS) 2030

A Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia egy olyan alapdokumentum, amely 2030-ig meghatározza az állami turizmusirányítás célrendszerét és eszközrendszerét. Feladata, hogy a stratégiai célok kijelölésével rövid, közép- és hosszú távon definiálja az állam feladatait az ágazatban, a célok eléréséhez pedig megfelelő eszközöket, forrást és intézményrendszert rendeljen. A stratégia nagyobb hangsúlyt helyez az állami turizmusirányítás új szemléletének, irányainak megértésére, továbbá részletesen bemutatja a desztinációs alapú megközelítést és az új szemléletű attrakciófejlesztési, alpinfrastruktúra-fejlesztési logikát (2. ábra). A dokumentumban lehatárolják az egyes desztinációkat, azokra egyedi beavatkozási programot dolgoznak ki, önálló márkákat, márkaprofilokat építenek fel és menedzselnek.

A stratégia célrendszerét horizontális beavatkozási területek teszik teljessé, melyek között megtalálható a "Hozzáférhető turizmus" is, ennek célja a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, illetve az attrakciók közvetlen megközelíthetőségének fejlesztése, továbbá a "Családbarát turizmus" mely keretében a szálláshelyek, vendéglátóhelyek és a közlekedési infrastruktúra családbarát szempontoknak megfelelő fejlesztése történik meg. Mindkettőben megtalálhatóak olyan célok, amelyek az akadálymentesség és témám szempontjából fontosak. Az új megközelítésű attrakciófejlesztés a desztinációs lehatárolástól függetlenül tematikusan csoportosítható vonzerők egységes szemléletű fejlesztésére irányul. Az attrakciófejlesztés minden esetben ki kell, hogy egészüljön az alpinfrastruktúra, a vendégfogadás feltételeinek minőségi fejlesztésével, így a közlekedési infrastruktúra, a szállás- és vendéglátóhelyek fejlesztésével. Ezen túl a hozzáférés is fontos, amely magában foglalja az attrakciók, szálláshelyek, vendéglátóhelyek fizikai és infokommunikációs akadálymentesítését is, az attrakciók és az alpinfrastruktúra családbarát jellegét, kialakítását is.

2. ábra: Az új szemléletű attrakciófejlesztési és alpinfrastruktúra-fejlesztési logika értelmezése



Forrás: Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 (2017), 19. oldal

A stratégiában szereplő kiemelt turisztikai fejlesztési térségek a következők:

- Balaton (üdülőturizmus, kulturális turizmus, bor és gasztronómia);
- Sopron-Fertő (kulturális turizmus, egészségturizmus);
- Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség (kulturális turizmus, bor és gasztronómia, aktív- és ökoturizmus);
- Dunakanyar (kulturális turizmus, aktív turizmus);
- Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó (egészségturizmus, aktív- és ökoturizmus, kulturális turizmus).

A térségek lehatárolására a keresleti tényezőket, kínálati tényezőket és a térségben rejlő potenciált, imázst, desztináció arculatát vették figyelembe (Magyar Turisztikai Ügynökség 2017). A stratégiából bemutatott két horizontális beavatkozási terület megvalósítása mindenképpen hozzájárul ahhoz, hogy a mozgáskorlátozottak és az ugyanolyan infrastruktúrát igénylő célcsoportok utazása és turizmusban való részvétele könnyebbé váljon.

1.4. Fogyatékossgal élők jelenléte a turizmusban

A fogyatékossgal élők esetében a turizmusban való részvétel, már az utazás lehetősége is életminőséget javító push tényezőnek tekinthető (Yau et al. 2004). Részvételük a

turizmusban egyre jellemzőbb, mert a szolgáltatók is kezdik felismerni a szegmensben rejlő lehetőségeket. Ahogy majd a későbbiekben is látni fogjuk, nem egyedül utaznak, hanem minimum egy kísérővel, így bevétel szempontjából is kedvező az adott desztinációnak, az ottani szolgáltatóknak. Egyre több szálloda rendelkezik akadálymentesített szobával, egyre több vonzerő esetében teszik lehetővé, hogy a speciális igényű turisták is meglátogathassák azt, ezáltal kapva lehetőséget az utazásokba való bekapcsolódásra. Éppen ezért érdemes kettéválasztani a fogyatékossgal élők jelenlétét a turizmusban, egyrészt, mint keresleti oldalt, azaz potenciális utazókat, illetve a kínálati oldalon lévő szolgáltatókat, akik megteremtik a szolgáltatásuk igénybevételének lehetőségét (például kialakítás, hozzáállás szempontjából) vagy munkalehetőséget biztosítanak számukra. A kutatási eredményeknél részletesebben is kifejtem a keresleti és kínálati oldal szerepét és részvételét a turizmusban.

Mozgássérült, siket, látássérült vendégek is érkeznek hazánkba, amelyre érdemes lenne megfelelően felkészülni, mert ha rájuk fókuszálunk és beruházunk, akkor ezek a speciális beruházások megtérülnek (van még benne kiaknázatlan potenciál). Az akadálymentesített szálláshelyek legnagyobb problémája, hogy a kivitelezés (pl. parkoló, villanykapcsoló, szobán kívüli illemhely használata, kapaszkodók rossz elhelyezése) és tájékoztatás, információélerés és -nyújtás sokszor nem megfelelő, hiányos. Egy amerikai kutatás szerint az akadálymentesített szállodák forgalma egy év alatt 6%-kal nőtt az USA-ban és ott, illetve Nyugat-Európában a sérültséggel élők emberek köre igényli és meg is engedheti magának az utazásokat. Magyarországon kínálati és keresleti oldalról is rosszabbak a jellemzők, a turisztikai szolgáltatók és desztinációk felkészültsége kedvezőtlenebb, de a fogyatékossgal élők többségének jövedelmi helyzete sem feltétlenül teszi lehetővé az utazást, illetve a társadalom szemlélete, hozzáállása is jelenthet korlátokat. Például előfordult, hogy több táborhely is visszautasította szellemileg sérült gyermekek üdültetését, arra hivatkozva, hogy rossz hatással lennének a többi gyermekre.³⁸ Ahhoz, hogy az akadálymentes turizmus megfelelően tudjon működni, a már említett szálláshelyek és vendéglátóegységek mellett szükséges az infrastrukturális fejlesztés (pl. járda, metró állomások, alacsonypadlós buszok, vasúti közlekedés), a vonzerők különböző sérültséggel élők számára való megközelíthetősége.³⁹

³⁸ Utazás: Fogyatékos turizmus: http://nol.hu/utazas/20120719-fogyatekos_turizmus-1319459

³⁹ Utazás: Fogyatékos turizmus: http://nol.hu/utazas/20120719-fogyatekos_turizmus-1319459

2. Akadálymentesség

A fogyatékossgal élők integrációjához és turizmusban való részvételükhöz szükséges a különböző helyek, helyszínek, szolgáltatások akadálymentessé tétele. Az akadálymentesítéssel szemben legtöbbször az az érv, hogy alig néhány embert érint, így nem érdemes ezzel a kérdéssel foglalkozni. Ahogy a későbbiekben is látni fogjuk, nem csak a különböző fogyatékossgal élőkre kell gondolni, hanem az idősebbekre és a babakocsit toló kisgyermekes családokra is, mert ugyanarra az infrastruktúrára van szükségük. Egy betegség vagy baleset következtében is szükséges lehet számunkra időszakosan, hogy akadálymentesen tudjuk igénybe venni például a közlekedési hálózatot, vagy ügyintézés esetében kísérő segítségét kérjük, így a közvetetten érintett személyek száma hazánkban hozzávetőlegesen 1,3 millió fő, minden hetedik honfitársunk (Camelot 2017).

Az akadálymentesítés és akadálymentesség fogalma összefügg, ezek is elsősorban az épített környezetre vonatkoznak. Hazánkban az akadálymentesség követelményét az „1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről” határozza meg, így ennek alapján „Akadálymentes: az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.”⁴⁰ A legfontosabb ezekből, hogy a fogyatékossgal élő személyek kényelmesen, biztonságosan és önállóan tudják használni az épített környezetet. Mivel az akadálymentesítés technikai lehetőségei fejlődtek, így az ENSZ egyezmény a hozzáférhetőség kifejezést használja (angol nyelvű irodalomban accessibility). Mivel az ENSZ egyezmény nem ad pontos meghatározást a hozzáférhetőség fogalmához, csak követelményrendszert határoz meg intézkedések tekintetében a hozzáférhetőség biztosítása érdekében, így ez alapján „A fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében intézkedéseket kell tenni, hogy másokkal azonos alapon biztosított legyen a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető

⁴⁰ 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről, 2.§ 1. (módosította: 2012. évi CLVII. törvény 66.§ 1.)

vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés, mind városi, mind vidéki területeken. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását.”⁴¹

A fentiekből következően a hozzáférhető környezet feltételei:

- megközelíthetőségi feltétel (kerekszékekkel): közlekedés, védett parkoló, rámpa stb.
- helyiségek, berendezések elérhetősége: kapcsolók elérhetőek legyenek kerekesszékes magasságból
- felismerhetőség, tájékozódás lehetővé tétele információs rendszerrel
- biztonság: lift, közlekedő folyosók (Kemény 2009).

Az ENSZ egyezmény egyik nagyon fontos újítása, hogy a fizikai akadálymentesítésen túl információs és kommunikációs akadályok felszámolását is megjelöli követelményként. Hazánkban a komplex akadálymentesítés kifejezés terjedt el, amely egy-egy épület, termék több szempontú akadálymentesítését jelenti, nemzetközi gyakorlatban az egyenlő esélyű hozzáférés kifejezést használják. Ezzel kapcsolatosan egy új szemlélet és gyakorlat, az egyetemes tervezés is elterjedt már, amely fogalmat szintén az ENSZ egyezmény vezette be: „*Egyetemes tervezésen a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetőek legyenek: adaptálás vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékossgal élő személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát.*”⁴² A fogalom nagy újítása, hogy a tervezés során nem akadálymentesíteni kell, hanem eleve úgy megtervezni a létesítményeket, hogy azt lehetőleg mindenki tudja használni. Ennek kapcsán megjelentek új szabványok, amelyre a CEN (Európai Szabványosítási Szervezet) és a CENELEC (Európai Elektrotechnikai Szabványosítási Szervezet) dolgozott ki közös útmutatót 2014-ben. Ebben meghatároztak három fontos képesség csoportot, amelyeket figyelembe kell venni a szabványok és a

⁴¹ Az Európai Közösségek Tanácsa: A Tanács határozata (2009. november 26.) a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezménynek az Európai Közösség által történő megkötéséről (2010/48/EK) I. melléklet A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény, 9. cikk, Hozzáférhetőség (1).

⁴² Az Európai Közösségek Tanácsa: A Tanács határozata (2009. november 26.) a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezménynek az Európai Közösség által történő megkötéséről (2010/48/EK) I. melléklet A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény, 2. cikk, Meghatározások

tervezés során, ezek az érzékelési, fizikai és megértési képességek.⁴³ A fogyatékossgal élő emberek képesek önálló életet élni, megszervezni azt, döntéseket hozni, így az önálló életvitel a fogyatékossgal élő emberek önrendelkezési joga, az életfilozófia, szemléletmód és ezek gyakorlati megvalósítása, továbbá lehetőség az egyenértékű élethez.

A fentiekben is látható, hogy a fizikai akadálymentesítés mellett megjelenik az információknak az akadálymentesítése, ezáltal a kommunikáció is könnyebbé válik. Ezek mellett a „fejben történő akadálymentesítés” is szükséges véleményem szerint a társadalom minden tagja számára, ehhez azonban a gyermekkori szocializáció részévé kell tenni a fogyatékossgal élő emberekkel való kapcsolatot, kommunikációt, például ún. esély órák keretében alkalmat lehet/kell adni az óvodás/iskolás korosztálynak különböző sérültséggel élő emberekkel való találkozásra, ahol beeláthatnak mindennapjaikba is. A fizikai akadálymentesítés során a mozgáskorlátozottak igényei eltérőek más fogyatékossgal élő társaikhoz képest, mert egy vak és gyengélnátó személynek szükséges, hogy a járdán legyenek jelzések (pl. vezetősáv), a jelzőlámpa valamilyen hangot adjon ki, Braille írással is olvasható legyen például egy étlap, vagy tapintható legyen egy térkép vagy vonzerő. A siketek és nagyothalló emberek esetében pedig a vizuális információátadás a meghatározó, erős, villogó fényekkel tudják figyelmüket felhívni, vagy indukciós hurok/erősítő segítségével átadni a szükséges információkat. A fogyatékossgal élőknek, azon belül is a mozgáskorlátozottaknak, olyan környezetre van szükségük, amelyet állapotuknak megfelelően tudnak használni, így az akadálymentesség elengedhetetlen számukra.

Az akadálymentesség, *„az akadálymentes, hozzáférhető környezet különösen a környezet használhatóságának, a rehabilitáció esélyének alapfeltétele”* (Kemény 2009, 90).*„A tágabb környezet, a közlekedés, az utak, a járdák, a középületek hozzáférhetősége, akadálymentessége nélkül a mozgáskorlátozott ember a munkában, a tanulásban, a hétköznapi élet minden területén megoldhatatlan és másoktól függő, kiszolgáltatott helyzetbe kerül.”* (Kemény 2009, 90)

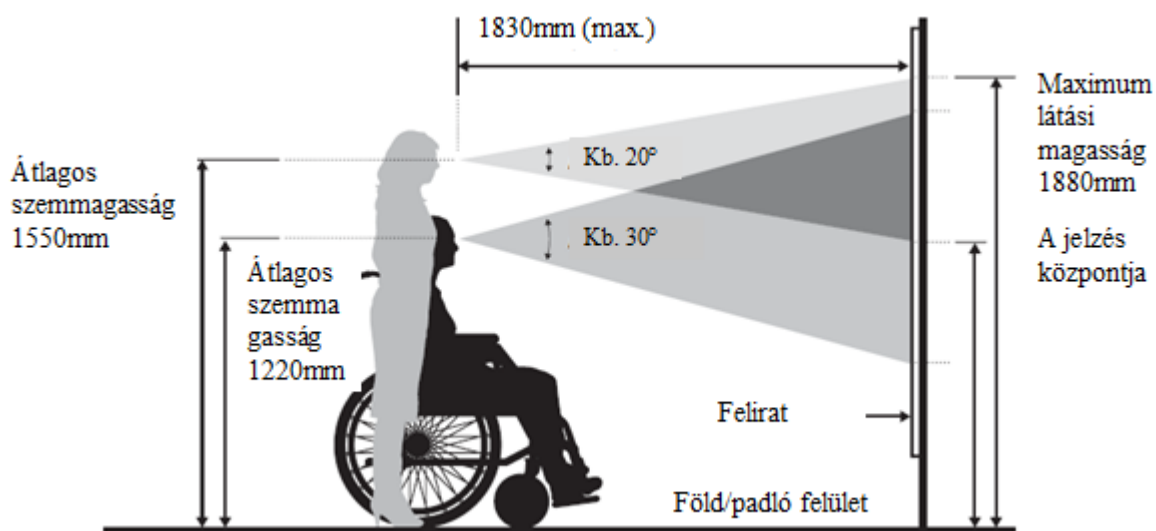
Az akadálymentes környezet kialakításánál elsősorban a kerekesszékekkel közlekedő igényeit veszik figyelembe, a tér használhatóságát, ami a szemmagasságot és az ülőhelyzetből lehetséges elérési magasságot jelenti (Polinszky 1997). A felállás, leülés, helyváltoztatás megkönnyítése céljából kapaszkodók elhelyezése szükséges. Az

⁴³ *Érzékelési képességek:* látás, hallás, tapintás, ízlelés, szaglás és egyensúly; *Fizikai képességek:* beszéd, ügyesség, kézzel való bánás, mobilitás, erő kifejtési képesség, állóképesség, türelem; *Megértési képességek:* értelem, emlékezőtehetség, kifejezőmód, nyelv (beleértve az ENSZ egyezmény alapján a beszélt nyelvet, a jelnyelvet és a nem beszélt nyelv egyéb formáit), írás-olvasás képessége. Camelot Mozgássérült Fiatalok Győri Egyesülete (2017): Ne parázz, 1. Információk az egyenlő esélyű hozzáférésről, 15. oldal

akadálymentesített környezet fontos jellemzője az is, hogy nemcsak a fogyatékossgal élő embert segíti, hanem az ép emberek számára is kényelmesebbé teszi a környezet használatát (Kemény 2009). Ide tartoznak a kisgyermekes családok, például babakocsit használók, időskorúak, átmeneti betegséggel/sérüléssel rendelkezők vagy éppen egy-egy utazás során a bőröndöt húzó emberek is. Dolgozatomban többször előkerül, hogy az akadálymentesített környezet jóval szélesebb réteget érint a fogyatékossgal élő személyeken kívül, mint ahogy azt elsőre gondolnánk.

A kerekesszékesek igényeit, a különböző területek használatát a 3. számú ábra szemlélteti, amely bemutatja, hogy az egyes épületeket hogyan érdemes kialakítani és a nekik szóló információkat milyen magasságban szükséges elhelyezni.

3. ábra: Épületek kialakításának és információk elhelyezésének paraméterei



Forrás: Department of Tourism (2017)... 19. o. alapján, saját szerkesztés

Ahogy az a 3. számú ábrán is látható, eltérő egy kerekesszéket használó és egy ép ember szemmagassága, ebből kifolyólag nem mindegy, hogy hova helyezik el az egyes jelzéseket, információkat, kapcsolókat, gombokat, ezeket a jövőbeli tervezések vagy meglévő épületek átalakításánál mindenképpen figyelembe kell/kellene venni.

Az akadálymentesség összefoglalóan a következőket jelenti:

- több kényelmet, jobb minőséget, nagyobb biztonságot és rugalmasságot jelent, egy-egy termék, épület vagy szolgáltatás igénybevételekor,
- megnöveli a felhasználók körét, növekedést és foglalkoztatást biztosít,
- valamennyiünk számára jobb életminőséget teremt,

- a szabadidő eltöltésével és a turizmussal foglalkozó iparágak azzal tudják kihasználni a lehetőségeket, ha az akadálymentességet mindent átfogó és valamennyi vendég számára minőséget biztosító módon értelmezik, ennek megfelelő termékeket fejlesztenek és értékesítenek (Polgár é.n.).

2.1. A mozgáskorlátozottak utazásai során felmerülő akadályok

A keresleti és kínálati oldal vizsgálata elengedhetetlen ahhoz, hogy egy olyan kereslet–kínálat találkozás jöjjön létre, amely mindkét fél számára egyaránt megfelelő. A mozgáskorlátozottaknak nagyon sok mindennel kell megküzdeniük, legyen az a mindennapi életükkel kapcsolatos teendő vagy akár utazás más településre, országba. Az elmúlt években történtek előrelépések hazánkban akadálymentesítés, fejlesztés kapcsán, de még mindig nagy a lemaradásunk. Ahhoz, hogy a nyugat-európai vagy észak-európai országok szintjén legyünk szemlélet, társadalmi felelősségvállalás és infrastrukturális szempontból még jó néhány évnek kell eltelnie, ezt interjúalanyaim és részben a kérdőíves megkérdezés eredményei is alátámasztották.

A fogyatékossgal élő turista csak a közelmúltban került napirendre a turizmus iparában. Számos oka van annak, hogy a turisztikai ágazatnak miért kell nagyobb figyelmet fordítania a potenciális turisták e növekvő csoportjára. A fogyatékossgal élő személyek aránya továbbra is növekszik, és több pénzt költenek, mint ahogy azt általában feltételezik (Ray – Ryder 2003). A fogyatékossgal élőknek ugyanolyan turisztikai igényei és vágyai vannak, mint mindenki másnak. Mivel azonban a turisztikai vonzerőket, tevékenységeket elsősorban nem fogyatékossgal élő emberek számára tervezték, ez egyedi kihívásokat jelent (Yau et al. 2004). A turizmus egy olyan tevékenység, amelyet sok fogyatékossgal élőknek fel kell áldoznia, mivel ehhez fizikai, szellemi és társadalmi képességek összehangolt együttműködésére van szükség, melyeket gyakran hátrányosan érint vagy veszélyeztet a fogyatékossg (Yau et al. 2004). Ezenkívül a mozgáskorlátozottak számára az utazás fő akadályai között szerepel a fizikai infrastruktúrához való hozzáférés, akadálymentes szálláshelyek, valamint a desztinációkhoz és a vonzerőkhöz való hozzáférés hiánya. Ezen korlátok, hiányosságok következménye a turisztikai élmények elvesztése, meg nem tapasztalása (Darcy 1998).

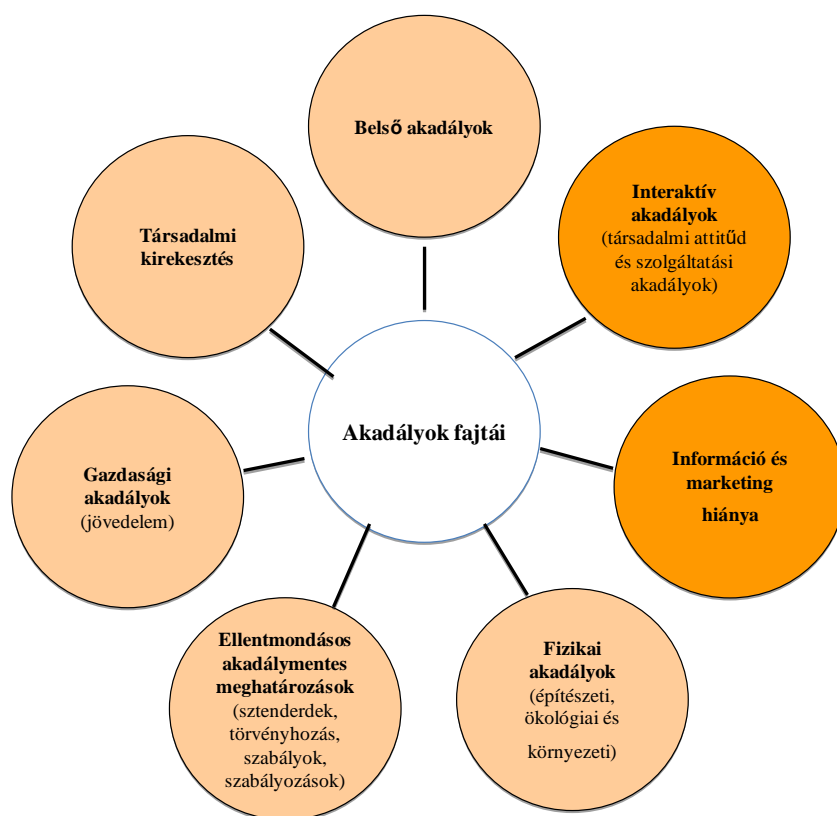
Számos szerző megjegyzi, hogy a fogyatékossgal élők turisztikai tapasztalatainak biztosítása több mint akadálymentes kérdés (Shelton – Tucker, 2005; Stumbo – Pegg,

2005; Yau et al. 2004), ez esélyegyenlőségi kérdés is. Ugyanakkor a mozgáskorlátozottak számára a turisztikai élmények egyik alapja az elérhető desztináció (Izrael 2002), valamint a megfelelő szállások. Ahhoz, hogy akár csak egy éjszakát is az állandó lakóhelyüktől távol töltsenek, hogy igénybe tudják venni a turisztikai szolgáltatók kínálatát, számukra különösen fontos a szálláshelyek megfelelő kialakítása, ennek hiányában például nem tudják használni a hálósobát és a fürdőszobát (Darcy 2007). A Magyar Turisztikai Ügynökség kutatása szerint a fizikai akadálymentesség eléréséhez hazánkban a következőket lenne érdemes figyelembe venni: a parkolóhelyek kialakításánál az az ideális, ha minél közelebb van a szálláshely bejáratához, egy szállodán belül pedig fontos, hogy a különböző területeket (étterem, wellness stb.) könnyen meg lehessen közelíteni. A wellness részlegben csúszásmentes padlózat, korlát, kapaszkodó szükséges, és legyen a medencébe beemelők szerkezet. Szélesebb ajtónyílások, tágasabb terek, szobák, berendezések vagy a kapcsolók elhelyezése is lényeges szempont, továbbá a speciális fürdőszoba kialakítása, ahova fontos a kényelmes bejutás, tágasság, az ajtó kifelé nyíljon, és rendelkezzen kapaszkodóval, ülőkével ellátott zuhanyzóval, speciális mosdókagylóval. A szobákon belül fontos még, hogy az ágy megemelt, a padló csúszásmentes legyen, továbbá ne legyen küszöb.⁴⁴

A következő (4–7.) ábrák jól szemléltetik, hogy milyen akadályokkal találkoznak a fogyatékosokkal élők a mindennapokban és utazásaik során.

⁴⁴ A Magyar Turisztikai Ügynökség 2018-ban készített felmérést szenior- és akadálymentes turizmus témakörben, melynek kutatási eredményei jelenleg még nem kerültek publikálásra, a rendelkezésemre álló információkat a későbbiekben ismertetésre kerülő Turizmus akadémia rendezvénysorozat 2019. október 15-i gödöllői rendezvényén gyűjtöttem össze. A továbbiakban az (MTÜ kutatás 2018) forrásmegjelölés szerepel.

4. ábra: Akadályok fajtái



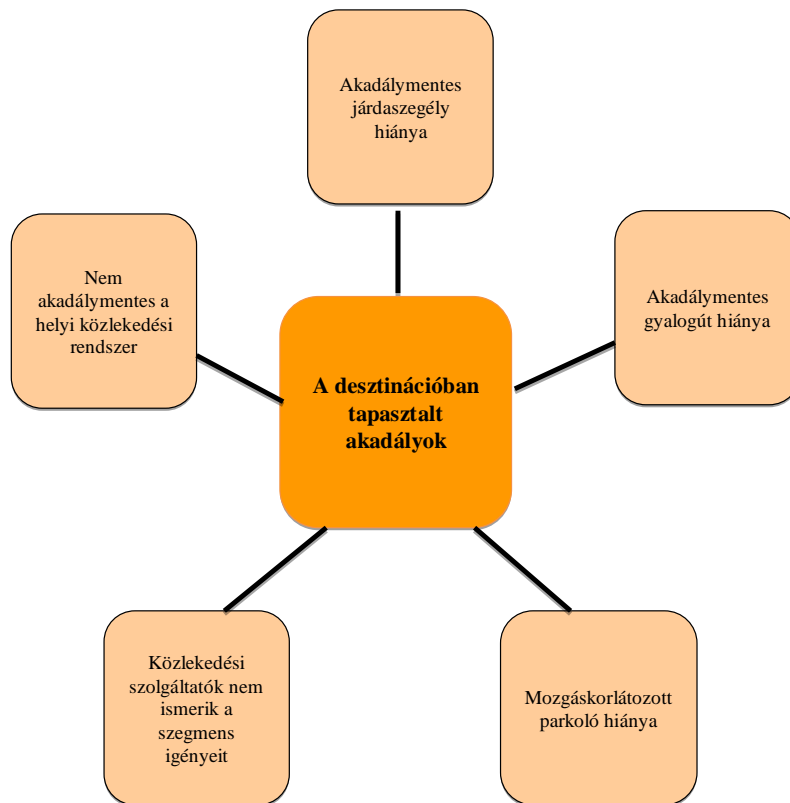
Forrás: Economic impact... (2014:306) alapján, saját szerkesztésű ábra

Ezek az akadályok nemcsak fizikai akadályok (építészeti, környezeti) lehetnek, hanem nagyon sokrétűek, mint például belső akadályok, interaktív akadályok (társadalmi attitűd, szolgáltatások hozzáférhetőségének hiánya, például oktatás, kultúra), információ és marketing hiánya, ellentmondásos akadálymentes meghatározások (sztenderdek, szabályozások), gazdasági akadályok (megfelelő jövedelem hiánya), társadalmi kirekesztés, diszkrimináció (4. ábra). Ezek azok a tényezők, amelyek hozzájárulnak ahhoz, hogy eltérést tapasztalunk egy nem sérült ember mindennapi életéhez képest. Ezek közül több tekintetben van és lehet eltérés az igények között is, mert bizonyos elemeket ugyanúgy érint a kirekesztés, diszkrimináció, gazdasági akadály. Ahhoz, hogy utazásra kerüljön sor, a kínálati oldalon többek között megfelelő attrakciónak, infra⁴⁵- és szuprastruktúrának⁴⁶ kell lennie, így az úthálózat, közlekedési eszközök megléte hozzájárulnak egy adott célterület megközelíthetőségéhez (Fekete 2006).

⁴⁵ A turisztikai infrastruktúrához a turizmustól függő szűkebb infrastruktúra tartozik, az ott lakók szükségleteit meghaladó ellátási és köztisztasági infrastruktúra: így például speciális közlekedési eszközök, sportlétesítmények, parkok, gyógyfürdők, gyógyhelyek, szórakozóhelyek, kongresszusi központok.

⁴⁶Szálláshely, étkezést biztosító helyek, programszolgáltató létesítmények, helyszínek

5. ábra: A desztinációban tapasztalt akadályok

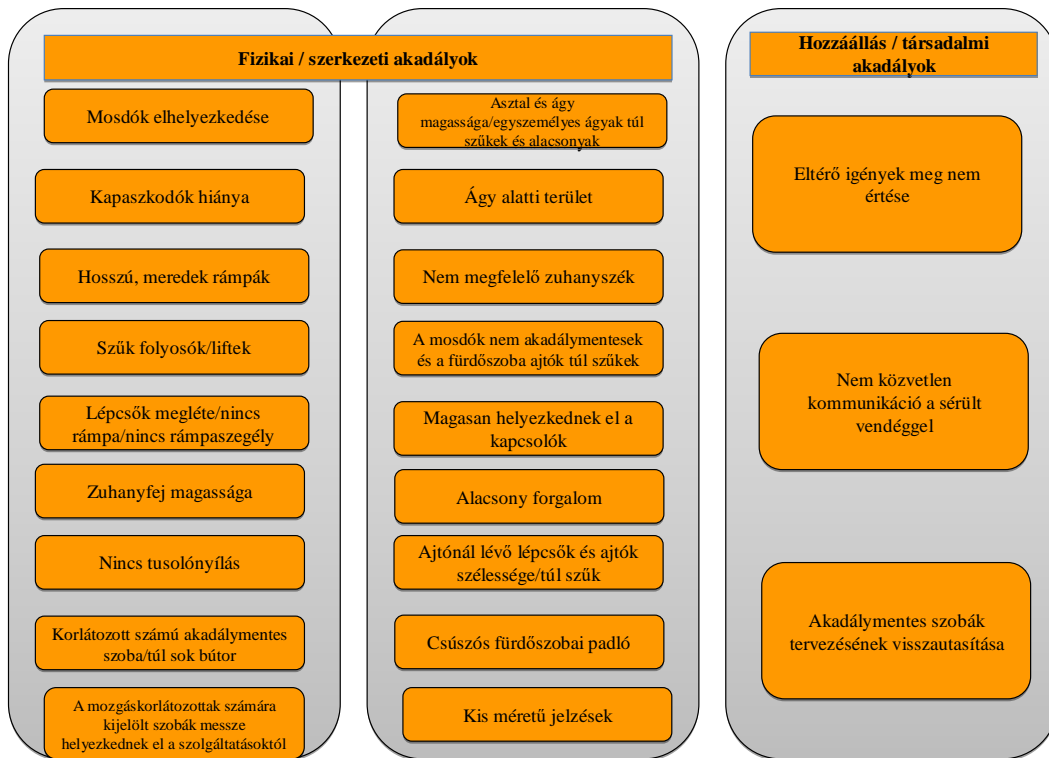


Forrás: Economic impact... (2014:341) alapján, saját szerkesztésű ábra

Egy utazás során a felkeresett desztináción belül számos akadállyal találkozhatnak a mozgáskorlátozottak, amelyek megnehezíthetik a felhőtlen kikapcsolódást, élmények átélését. Ilyen lehet a nem megfelelő útburkolat, nem akadálymentes a járda (pl. járdaszegélyek vannak), akadálymentes parkolóhely hiánya, de az is, hogy a közlekedési szolgáltatók nem ismerik a szegmens igényeit, így a helyi közlekedési rendszer nem akadálymentes (5. ábra).

Egy szállodai tartózkodás során is számos akadállyal szembesülhetnek az utazni vágyó mozgásukban korlátozott személyek, ahogy azt az 6. számú ábra is jól mutatja.

6. ábra: Szállodai létesítményben tapasztalt akadályok

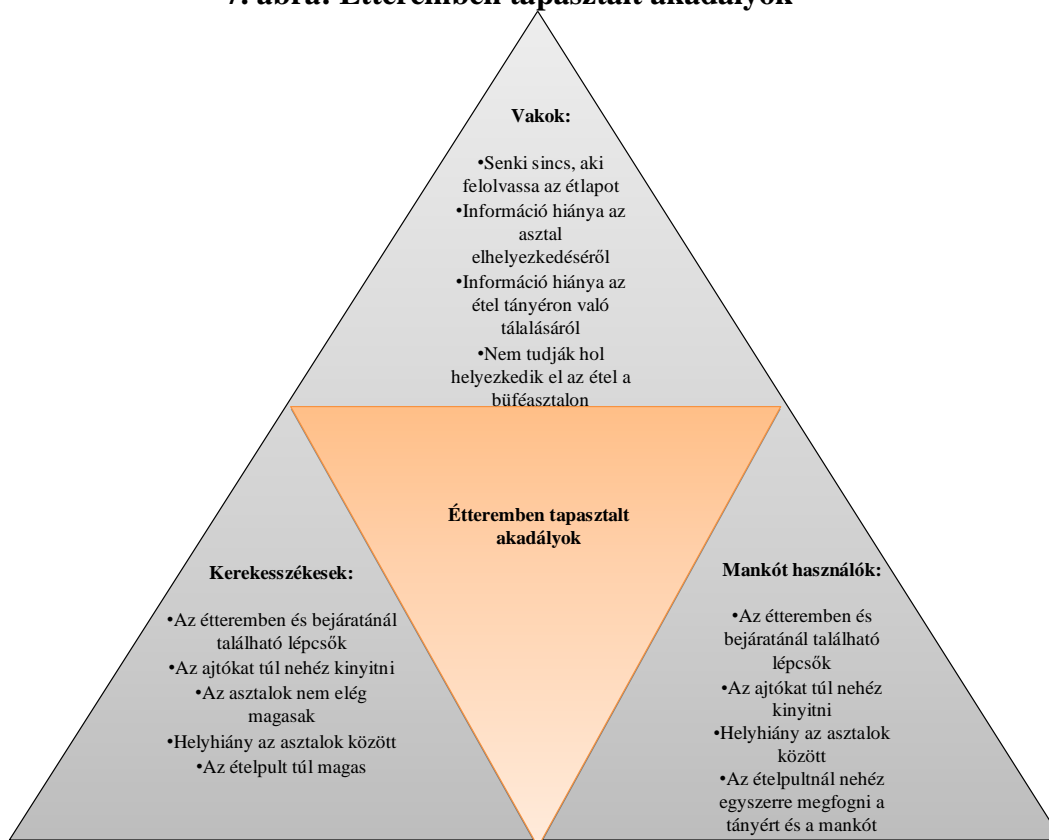


Forrás: Economic impact... (2014:348) alapján, saját szerkesztésű ábra

Ilyen leggyakoribb akadályok lehetnek a mosdók elhelyezkedése, kapaszkodók hiánya, hosszú, meredek rámpák, vagy rámpák hiánya, lépcsők megléte, kapcsolók nem megfelelő magassága. Előfordulhatnak egyéb, személyzettől függő akadályok, mint például az eltérő igények meg nem ismerése, meg nem értése, kommunikációs és kapcsolatteremtési problémák (sokszor nem közvetlenül a sérült vendéggel, hanem csak a kísérőjéhez beszélnek), akadálymentes szobák nem megfelelő tervezése (6. ábra).

Nemcsak az utazás során igénybevett szállodai szolgáltatás kapcsán tapasztalhat nehézségeket, akadályokat egy sérültséggel élő személy, hanem a vendéglátóipari egységek (éttermek, kávézók) használata során is.

7. ábra: Étteremben tapasztalt akadályok



Forrás: Economic impact... (2014:359) alapján, saját szerkesztésű ábra

A vendéglátás szektorban tapasztalható akadályokat a szakirodalomban külön jelenítik meg a vakok, kerekesszékesek, illetve segédeszközzel járók problémáit tekintve (7. ábra). A témám okán az utóbbi kettővel foglalkozom. A kerekesszékesek esetében akadálynak minősül az étterem bejáratánál található lépcső, az ajtók nehezen történő kinyitása, asztalok magassága, asztalok közötti hely hiánya, az ételek túl magasan történő elhelyezése. A mankóval közlekedők esetében szinte kivétel nélkül ugyanezek az akadályok szerepelnek, annyi különbséggel, hogy náluk az asztalok magassága nem annyira meghatározó, illetve az ételek elhelyezése esetében nem a magasság a fontos, hanem, hogy egyszerre kell a mankóval és tányérral közlekedni. A kerekesszékesek és mankóval közlekedők is a mozgáskorlátozottak csoportjába tartoznak és látható, hogy szinte ugyanazokkal a problémákkal/akadályokkal küzdenek, idős emberek is sokszor közlekednek mankóval és járókerettel, így ez még nagyobb népességet érint.

A keresleti és kínálati oldalnak készített kérdőív, továbbá a mélyinterjú kérdések is érintik ezeket a területeket, az ábrákon szereplő akadályok közül több is említésre került (közlekedés, vonzerők megközelítése, alacsony jövedelem), így szükséges lenne a

fejlesztésük. A kutatásból nyert információk, adatok alapján a disszertáció végén fejlesztési javaslatokat fogalmazok meg, melyekkel lehetővé válna a mozgáskorlátozottak turizmusba való nagyobb mértékű bevonása.

2.2. Akadálymentes turizmus

Az akadálymentesség és az utazás során felmerülő akadályokból következően az akadálymentes turizmus elemzése elengedhetetlen, fogalmát a következőképpen határozták meg: „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, fogyatékoságtól vagy kortól. Ez a magán- és a köztulajdonban lévő turisztikai helyszínekre egyaránt vonatkozik.” (Polgár é.n.). Egy másik szakirodalomban a következők olvashatóak az akadálymentes turizmus meghatározására vonatkozóan. Az akadálymentes turizmus a turizmus egy olyan formája, amely az érdekeltek közötti együttműködési folyamatokat foglalja magában, amely lehetővé teszi a fogyatékosággal élő emberek számára, beleértve például a mozgás-, látás-, hallássérülteket, hogy a turisztikai termékeket, szolgáltatásokat igénybe vegyék, és amelyek kialakítása során figyelembe vették az egyetemes tervezést. Ez a meghatározás egy egész életen át tartó megközelítést alkalmaz, ahol az emberek életük során élvezhetik az akadálymentes turisztikai szolgáltatásokat. Ide tartoznak az állandó és ideiglenes fogyatékosággal élők, az idősek, az elhízottak, a kisgyermekes családok, valamint a biztonságosabb és társadalmilag fenntarthatóbb környezetben dolgozók (Buhalis – Dracy, 2011).

Az ENAT⁴⁷ szerint az akadálymentes turizmus magában foglalja:

- az akadálymentes desztinációt: infrastruktúrát és lehetőségeket
- közlekedést: levegőben, földön, tengeren, minden felhasználó számára megfelelő
- magas minőségű szolgáltatásokat: szakképzett személyzet
- tevékenységeket, kiállításokat, vonzerőket: mindenki számára lehetővé teszi a turizmusban való részvételt
- marketinget, foglalási rendszereket, webhelyeket és szolgáltatásokat: mindenki számára elérhető információ (Luiza é.n.).

⁴⁷ Az ENAT egy nonprofit szervezet, amelynek célja akadálymentes turizmussal kapcsolatos információk, tanulmányok és gyakorlatok megosztása, elérhetősége: <https://www.accessibletourism.org/>

Napjainkban az európai akadálymentes turizmus fogalmi határai kitágultak, a társadalom egésze érintett benne. A fogyatékossgal élők száma egyre növekszik, minden 5. európai polgár érintett valamilyen szinten (Zsarnóczky 2017a). Az akadálymentes turizmus egy komplex szolgáltatási terület (az akadálymentes turizmus célcsoportja pedig egy olyan rés piac), amelynek működése és működtetése során magas színvonalon és komoly elvárásoknak kell megfelelni az abban résztvevőknek, nagy szakértelem és rutin szükséges. Az Európai Unió 2015-ben közzétett ajánlásai szerint az akadálymentes turizmus keresletét már nemcsak és kizárólag a fogyatékossgal élők alkotják, hanem a szenior korosztály, a kisgyermeküket nevelő családok és biztonságos turizmust keresők egyaránt, tehát olyan célcsoportok, akik fenntartható és a minőségi szolgáltatások iránt kifejezetten fogékonyak (Zsarnóczky 2017a). Így az akadálymentes turisták közé sokkal több mindenki beletartozik. A turizmus számára fontos kérdés, hogy veleszületett vagy szerzett fogyatékossgal él-e valaki, mert a fogyatékossgal formái nagyon különbözőek lehetnek és nem is tűnhet fel rögtön vagy mindenki számára. Mivel az idős emberek csoportjaiban a fogyatékossgal kockázatának kialakulása nagyobb, így erre is figyelni kell a jövőben (Zsarnóczky 2017b). Az akadálymentesség nélkülözhetetlen része a fogyatékossgal élők beilleszkedésének. A akadálymentes hozzáférhető környezet az első lépés a fogyatékossgal élő személyek számára az élet minden területén való részvételi jog megvalósítása felé. Az akadálymentesség egy nagyon tág fogalom, amely magában foglalja annak biztosítását, hogy a fogyatékossgal élő személyek részt vehessenek mindennapi életükkel kapcsolatos tevékenységekben, utazásban, és ugyanolyan választási lehetőségekkel éljenek, mint a nem fogyatékossgal élők (World Bank 2010). Számos környezetet, teret, terméket stb. fejlesztenek a fogyatékossgal élő emberek (ideértve az idős embereket is) figyelembevétele nélkül, és gyakran azt feltételezik, hogy az ilyen csoportok vagy nem lényegesek, vagy nem fontosak a tervezés szempontjából. Ennek eredményeként a környezet és a termékek elérhetetlenné válnak a speciális lakosság számára (és néha az egész népesség számára is).

Manapság a turisták autentikus élményeket keresnek az általuk látogatott helyekről. Azokban az országokban, ahol a történelmi környezet meghatározó a turizmus szempontjából, az autentikusság fenntartása alapvető fontosságú a potenciális látogatók ösztönzése érdekében. A történelmi épületek, például a kastélyok akkoriban épültek, amikor még fel sem merült, hogy azokat később fogyatékossgal élők is fogják használni. Napjainkban a fogyatékossgal élő emberek száma nő, és várhatóan tovább fog növekedni a hosszabb élettartam és az idősödő népesség miatt. Bár minden ember vágyhat

a turizmusban való részvételre, és hasonlóan, növekszik az érdeklődés az autentikus élmények iránt, a történelmi helyet minden érdeklődő látogató csak akkor élvezheti, ha mindenki számára elérhető (Heather 2013). Az akadálymentesség kérdése talán a legkönnyebben azonosítható a fogyatékossgal élők szükségleteivel és képességeivel. Ez a csoport viszonylag kevés figyelmet kap a szakirodalomban, amelyek egyedi igényeire és képességeire vonatkoznak, mint fogyasztók (Kaufman-Scarborough 2001). A hozzáférhető infrastruktúra értéket teremt a tulajdonosok számára, mivel az akadálymentesség követelményeinek megfelelő épület könnyen képes lesz alkalmazkodni a változó igényekhez, ideértve az utasok elöregedését vagy kialakuló fogyatékossgát is. De abban a kérdésben is egyet lehet érteni, hogy mivel sok ember nem tekinti fontosnak a fogyatékossgal kapcsolatos kérdéseket, meglehetősen nehéz pénzügyi támogatást kérni a társadalom ilyen hozzáállása miatt. Imrie (2002) szerint sok ország épített környezete nagyrészt elérhetetlen marad, ami annak az általános oknak tulajdonítható, hogy az akadálymentes környezet építését megalapozó törvényi és jogi rendelkezések a legtöbb országban gyengék vagy hiányoznak. A fogyatékossgal élők turizmusa nemcsak a fizikai akadályok eltávolítását jelenti (Yau et al. 2004), hanem élményt kell nyújtania életminőségük biztosítása érdekében. Az akadálymentes turizmus előmozdítja az emberi jogokat és az esélyegyenlőséget azáltal, hogy nagyobb figyelmet fordít a fogyatékossgal élő turisták igényeire és kérésére, és felismeri, hogy a fogyatékossgal élőknek nem mások a turisztikai igényei és vágyai, mint az épeknek, ez pedig az akadálymentes turizmus koncepciójához vezet (Yau et al., 2004). A fogyatékossgal élő személyek turisztikai tevékenységekbe történő bevonása nemcsak bevételt jelent, hanem jogi kötelezettséget is (Takeda – Card, 2002).

Az akadálymentes turizmus egy olyan sajátos tevékenység, amelyben bárki részt vehet, biztosítja a turisztikai terület teljes társadalmi elérhetőségét (Darcy et al. 2009). Az akadálymentes turizmus folyamatai során minden résztvevő számára cél, fogyatékossgai formától függetlenül, hogy bármilyen turisztikai desztinációba eljuthasson és ott bármilyen turisztikai szolgáltatást igénybe vehessen. Az akadálymentes turizmus teljes akadálymentesítés elvét, az egyetemes tervezés (universal design) koncepció alkalmazásával célszerű megvalósítani (Buhalis et al. 2012). A témával foglalkozó szakemberek megkülönböztetik a veleszületett fogyatékossgát (gének okozta, a születés előtti fejlődés során vagy a születés pillanatában fellépő elváltozás következtében létrejött), illetve a szerzett fogyatékossgát, azaz a születést követő élet során valamilyen külső ok következtében bekövetkező állapotot. Azért fontos különválasztani a két típust, mert a

fogyasztás folyamatait nagyban érintő igénybeli eltérések lehetnek. A veleszületett fogyatékossgal élő csoportok esetében elengedhetetlen a szinte szakemberi tudást igénylő képességek elsajátítása. A szerzett fogyatékossgal élők csoportjai számára, rugalmas kétirányú kommunikáció alakítható ki, amelyben a nem fogyatékossgal élő, de a turisztikai területen foglalkoztatott személyzet számára maradéktalanul megismertethető, ezért a rehabilitáció az akadálymentes turizmus kiemelt kapcsolódási területévé válhat (Packer et al. 2009). A környezeti akadálymentesítésben az ergonómiai tervezésnek kiemelkedő szerepe van, rehabilitációs szemléletre vall, ekkor biztosítani kell az ember és a technikai környezet közötti harmóniát, törekedni kell a hatékony és a biztonságos használat elérésére. Az akadálymentes turizmusban az ergonómiailag megfelelően tervezett eszközök jól illeszkedhetnek a mindennapi tevékenységbe, de felmerülhetnek bizonyos akadályok a használatuk során, mint például testméretből adódó különbségek, eltérő élettani jellemzők (Zsarnóczky 2018). A turisztikai vonzerőket sokan látogatják, így az épületeknek képesnek kell lenniük minden típusú ember igényeinek kielégítésére, különös tekintettel a fogyatékossgal élő személyekre, mivel a barátságos környezet több különböző korú és háttérrel rendelkező turistát vonzhat az országba, és ezáltal növelheti az ország bevételét (Global Design Educators Online News 2004).

Az akadálymentes turizmus problémájának megértéséhez két fő koncepciót fogadnak el kiindulópontként, az 1.1.3. fejezetben bemutatott orvosi és társadalmi modellt (Lang 2001). Az orvosi modell a tényleges fejlődést hangsúlyozza, mint személyes probléma, és ragaszkodik ahhoz, hogy orvosi beavatkozásra van szükség. A társadalmi modell arra utal, hogy a probléma társadalmilag felépített, és megoldható a környezet, új technológiák és más típusú viselkedés segítségével.

2.2.1. Akadálymentes turizmus követelményei

Az akadálymentes turizmus követelményei között négy alapelemet kell megemlíteni: az információt, szolgáltatást, mobilitást és a tapasztalást. Az információk a nyaralás/utazás tervezéséhez és megvalósításához szükségesek. A szolgáltatás esetében a fogyatékossgal élőket egyenjogú turisztikai célcsoportként kellene elismerni, fogyatékossguk mértékétől függően viszont szükséges lehet egyéni segítségnyújtás. A mobilitás az akadálymentesített közterületeket, infrastruktúrát és tömegközlekedést jelenti, továbbá a turisztikai vonzerők megközelíthetőségét. A tapasztalás az egyes desztinációkban a turisztikai szolgáltatások

megélhetőségét jelenti, azaz akadálymentesített szállodai és vendéglátó-ipari kínálatot, turisztikai és szabadidős létesítményekhez való hozzáférést. Az akadálymentes üdüléshez elengedhetetlen a nyitottság és a vendégek lehetséges problémáinak helybeni ismerete, alapvető információkhoz, illetve a teljes turisztikai szolgáltatási lánchoz való hozzáférés. Ezen kívül azoknak a turisztikai szolgáltatóknak, amelyek komolyabban szeretnének az akadálymentes turizmusból profitálni, a következőket kell biztosítaniuk:

- *„speciális broszúrák” az akadálymentes nyaralás/utazás témájában*
- *individuális információk a párbeszéd-alapú adatbázisok alapján*
- *akadálymentesített utak és ellenőrzési rendszerek a helyszínen*
- *hozzáférés a tömegközlekedéshez*
- *a vendéglátás és a szállás kínálat legfontosabb területein magas minőségű berendezések*
- *jó hozzáférés lehetőleg az összes nevezetességhez professzionális megoldásokon keresztül*
- *a különböző fogyatékoságokhoz alkalmazkodó körutazások szervezése*
- *akadálymentesített kirándulási útvonalak megfelelő ellenőrzési rendszerekkel”⁴⁸*

Az 1. számú melléklet táblázata az akadálymentes nyaraláshoz elengedhetetlen kritériumokat tartalmazza az utazás előtt és alatt, továbbá az információszerzés, szálláshelyek, étkezési, és szabadidős lehetőségek feltételeit. Az utazás tervezése során fontos szerepe van az információforrásoknak, úgymint broszúra, internet, személyes találkozás, az utazás során pedig a közlekedési csomópontok, közlekedési eszközök, továbbá a megfelelő szálláshely, étkezési lehetőség, kikapcsolódási lehetőség, mint például a kultúra vagy a sport válnak meghatározóvá. Az utazás előtt, annak előkészítése során a fogyatékosággal élők számára még fontosabb, mint egy ép embernek a megfelelő információ, mert elég, ha félrevezető, és nem tud például bejutni a szobába az ajtó szélessége miatt. Az adott turisztikai szolgáltató honlapján elérhető, valós információk szükségesek, például megközelíthetőségről, nyitva tartásról, előny, ha külön menüpontban jelzik az akadálymentes tudnivalókat. Az információs anyagokon túl a személyzet

⁴⁸ Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.)
http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymentesturizmusertm.pdf 19. oldal

hozzállása és informáltsága is fontos, hogy kérdés, kérés esetén megfelelő válaszokat adjanak. A desztinációba való eljutáshoz és az ott tartózkodás során fontosak az akadálymentesített személyszállítási és közlekedési eszközök és az ezekhez kapcsolódó közlekedési infrastruktúra, továbbá információs pontok megléte. Személygépkocsival vagy busszal érkezők számára akadálymentes parkolóhelyek létesítése szükséges. A szálláshelyek és vendéglátó egységek kapcsán fontos azok megközelítése, kialakítása, azokon belül való közlekedés és a személyzet hozzáállása, felkészültsége. A szabadidő megfelelő és minőségi eltöltése kapcsán elengedhetetlen, hogy a vonzerők és programok megközelíthetőek és élvezhetőek legyenek, a fogyatékossgal élő emberek számára különösen. Fontos a megfelelő infrastruktúra, közlekedés, vonzerők, szolgáltatások és szabadidős létesítmények megközelítése, a személyre szabott szolgáltatás, mint például egy speciális idegenvezetés. Ahhoz, hogy megnézzünk egy attrakciót vagy részt vegyünk egy programon, szükséges a megfelelő információ, a hozzáférhetősége, de a turizmus szakmában dolgozók felkészültsége és a szegmenshez való megfelelő hozzáállása is.⁴⁹ Ezeket később a 2.3. fejezetben részletesebben is kifejtem.

Ahhoz, hogy akadálymentes turisztikai desztináció lehessen egy terület, három fázisra osztható fejlődési folyamat szükséges:

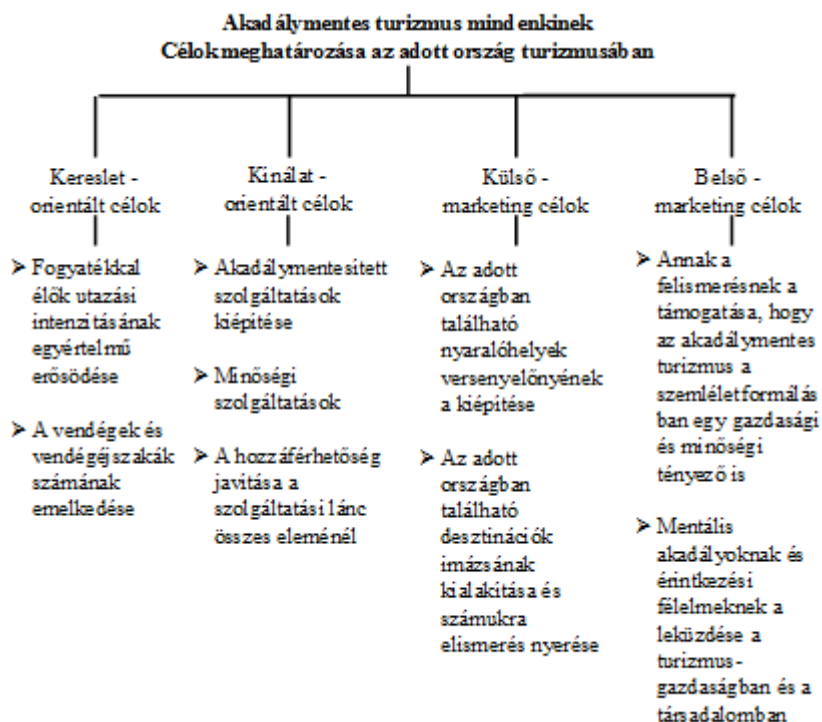
- az első a kezdeti szakasz: turisztikai szolgáltatók tudatossá válnak, koncepció kidolgozása, szolgáltatás átalakítás, információ, információközvetítés fejlesztése;
- a második a fejlődési és felépítési szakasz: stratégia megalkotása, turisztikai szolgáltatásokhoz, vonzerőkhöz való hozzáférés kiszélesítése, szolgáltatási kínálat professzionalizálása, célzott információközlés és felvétel, régióon túli ismertségi szint;
- a harmadik a differenciálódási és konszolidálási szakasz: létező szolgáltatások erősebb differenciálása, erősebb specializálódás konkrét célcsoportok esetében, magasabb szintű régióon túli ismertség.⁵⁰

⁴⁹ Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonomiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.)
http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymentesturizmusertm.pdf

⁵⁰ Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonomiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.)
http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymentesturizmusertm.pdf 19. oldal

A következő, 8. ábra mutatja a fentiekben leírt három szakaszt és az akadálymentes turizmus kialakítása során azokat a célokat, amelyeket figyelembe kell venni ahhoz, hogy az adott desztinációban minden úgy legyen kialakítva, hogy azt bárki igénybe tudja venni.

8. ábra: Akadálymentes turizmus mindenkinek



Forrás: Akadálymentes turizmus...é.n. (19. o.) alapján, saját szerkesztés

Az akadálymentes turizmus kialakításával, több dokumentum, tanulmány is foglalkozik, adott esetben más megközelítésből. A fenti 8. ábra eredetileg Németország turizmusára vonatkozóan készült, amelyet általánosan fogalmaztam meg, hogy minden ország számára adaptálható legyen. A 8. ábra keresleti oldal céljai között szerepel, hogy a fogyatékkal élők minél nagyobb számban utazzanak és minél több vendégéjszakát töltsenek el az adott helyen. A statisztikai adatokból is látható lesz, hogy egyre nagyobb piacot jelent a fogyatékkal élők célcsoportja, így számuk és utazásuk növekedése hozzájárulhat az előbbieken említett mutatók növekedéséhez. Ahhoz, hogy ezek a számok és utazások megvalósuljanak a megfelelően kiépített infrastruktúra és minőségi szolgáltatások megléte szükséges. Ez olyan akadálymentes szolgáltatások kiépítését jelenti elsősorban, amely érvényes a közlekedési eszközökre, közlekedési hálózatra, szálláshelyekre, étkezési lehetőségekre, vonzerőkre, rendezvényekre, tehát az 1. számú melléklet táblázatában bemutatott összes szolgáltatási láncszem hozzáférhetőségére. A

kereslet növekedéséhez a hozzáférhető kínálat kialakítása mellett reklámozni is kell azt, hogy az adott célcsoport tudjon arról, hova és miért érdemes elutazni. Az adott desztináció versenyelőnyének meghatározása és imázsának kialakítása nagyon komoly marketingfeladatot jelent, mert fontos, hogyan pozícionálja magát a turizmus piacán, mit tud nyújtani, ki a célcsoport és őket hogyan lehet elérni, utazásra ösztönözni. Amennyiben a helyi turisztikai szervezetek, érintettek felismerik az akadálymentes turizmusban rejlő lehetőségeket és támogatják is az ilyen típusú kezdeményezéseket, akkor következhet a már említett versenyelőny és imázs meghatározása, ezek promótálása. Fontos szerepe van továbbá annak is, hogy hogyan tudjuk egyszerre és egy helyen a fogyatékossgal élő és ép vendégeket kiszolgálni, kezelni, hogy egyik fél se sérüljön például egy nem megfelelő bánásmód vagy diszkrimináció kapcsán (kutatásom eredményei azt mutatják, hogy a szálláshelyeknek nem jelent problémát az ép és fogyatékossgal élő vendégek együttes kezelése). A fentiekből tehát megállapítható, hogy ha egy adott desztináció vezetése felismeri az akadálymentes turizmus lehetőségeit, ennek megfelelően alakítja ki, vagy alakítja át a meglévő általános és turisztikai szolgáltatásokat, hogy az mindenki számára hozzáférhető legyen, megfelelő marketingeszközöket választva reklámozza azt a fizetőképes célcsoport számára, akkor keresletnövekedés érhető el az adott célterületen.

Az UNWTO egyik 2016-os kiadványa⁵¹ sorra veszi az akadálymentes turizmus előnyeit, melyek a dokumentum szerint a következők:

- az egész piac jól jár, nem csak a fogyatékossgal élők,
- növeli a turisztikai desztináció vagy cég piaci lehetőségeit,
- javítja a versenyképességet és elősegíti a piac differenciálódását,
- javítja az utazási élmény minőségét és a vendégszeretetet,
- megnöveli annak a lehetőségét, hogy létrejőjön/kialakuljon a desztináció iránti lojalitás,
- konszolidálja a vállalkozások és desztinációk hosszú távú életképességét és pénzügyi fenntarthatóságát,
- tükrözi a társadalmi felelősségvállalást, előmozdítja a fejlesztést.
- hozzájárul az adott desztináció közösségének polgári büszkeségéhez.⁵²

⁵¹ UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices
Module I: Accessible Tourism – Definition and Context
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>

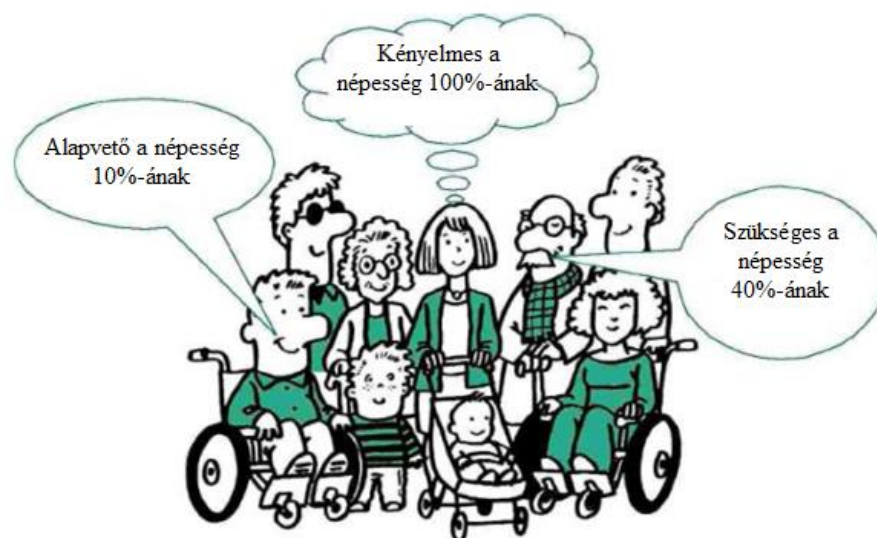
⁵² UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices
Module I: Accessible Tourism – Definition and Context
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>

A hozzáférés nem csak a kerekesszékről szól. Az akadálymentesség megmutatja, hogy milyen könnyű bárki számára az épületek megközelítése, a bejutás, a belső és külső területek, valamint egyéb létesítmények használata egyedül, minden fajta speciális segítség nélkül. Az akadálymentes információk nyújtása és a hozzáférhetőség javítása az emberek széles körű csoportjának hasznos, akik szeretnék utazni, de nehéznek találják azt. A turisztikai létesítmények versenyeznek egymással minőségben, árban, szolgáltatások nyújtásában és vonzerőkben. Hasonlóképpen, a turisztikai létesítményekhez való hozzáférés jelenlegi szintje jelentősen eltér. Akadálymentes létesítmények és információk nyújtása plusz vonzerőt biztosít a vendégeknek és versenyképes előnyt jelent. A fogyatékossgal élők csoportja nagy és növekvő piacot jelent a világon mind üzleti, mind szabadidős utazások terén. Kutatások igazolják, hogy a fogyatékossgal élő emberek hűséges ügyfelek, gyakran visszatérnek azokra a helyekre, amelyek akadálymentesek voltak és megfelelő elérést, hozzáférést biztosítottak számukra. Azonban más emberek is előnyt élvezhetnek az akadálymentesítésből, például szülők babakocsival, átmenetileg sérült emberek (például lábtörés következtében gipszben, mankóval közlekedők), valamint nagy bőröndöt cipelő turisták. A megközelíthetőség és a turisztikai lehetőségek biztosítása a fogyatékossgal élők és az egész népesség számára olyan tudást és tervezési struktúrákat követel, ami minden polgár számára megfelelő. A mindenki számára elérhető turizmus gyakran megjelenített cél, de a meglévő kutatások hangsúlyozzák, hogy a fogyatékossgal élők kiszolgálása még nem megfelelő színvonalú/mértékű a meglévő különböző akadályok miatt (Burnett – Bender 2001).

2.2.2. Az akadálymentes turizmus célcsoportjai

Az akadálymentes turizmus célcsoportja nem csak a fogyatékossgal élő személy, hanem minden olyan ember, aki valamilyen átmeneti vagy tartós akadályoztatottsággal rendelkezik. Legyen ez életkori sajátosságokból adódó nehézség, mint például a bottal való helyváltoztatás, a szem romlásából eredő erős dioptriás szemüveg viselése vagy akár a babakocsival való közlekedés – amelyet az alábbi, 9. ábra szemléltet –, így szükséges az esélyegyenlőséget megteremteni mindenki számára az akadálymentes környezet és szolgáltatások kialakításával.

9. ábra: Az akadálymentes turizmus előnyének élvezői



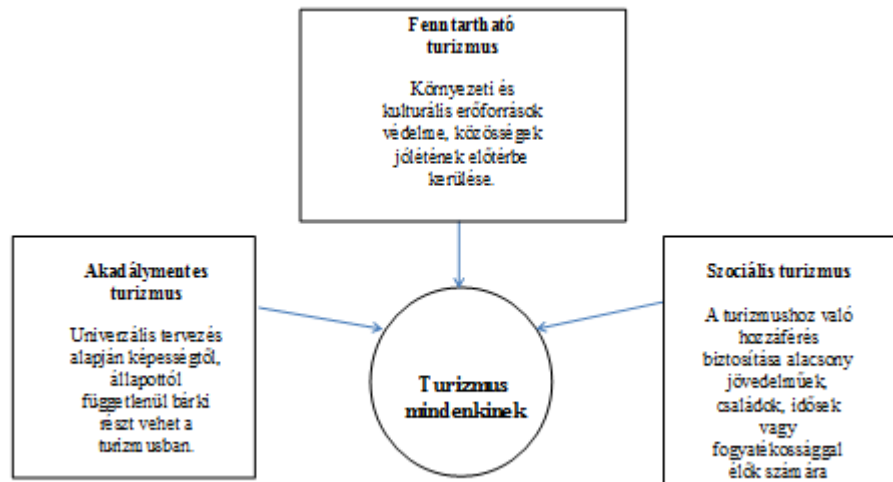
Forrás: (Polgár é.n.) alapján, saját szerkesztés

Ahogy a fenti 9. ábrán is látszik, az akadálymentesítés több síkon, egyszerre több célcsoportnak párhuzamosan nyújt lehetőséget az életminőség javítására. Az emberek egytizedének alapvető létfontosságú (pl. fogyatékossgal élők), vannak, akik számára szükséges (pl. idősek, babakocsit tolók), de ugyanakkor a társadalom egésze számára nyújt kényelmet és teszi könnyebbé a mindennapokat (Polgár é.n.).

Az akadálymentes turizmus, a fenntartható turizmus és a szociális turizmus összekapcsolódásával létrejöhet, létrejön a mindenki számára elérhető turizmus (Tourism for All)⁵³ (10. ábra). Az akadálymentes turizmus esetében az egyetemes tervezés biztosítja, hogy képességtől, állapottól függetlenül bárki élvezhesse a turizmus adta lehetőségeket. A fenntartható turizmus esetében a környezeti és kulturális erőforrások védelme és a közösségek jóléte kerül előtérbe. A szociális turizmus célja az alacsony jövedelműek, családok, idősek vagy fogyatékossgal élők számára a turizmushoz való hozzáférés biztosítása (10. ábra).

⁵³ UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf>

10. ábra: Az akadálymentes turizmus – turizmus mindenkinek

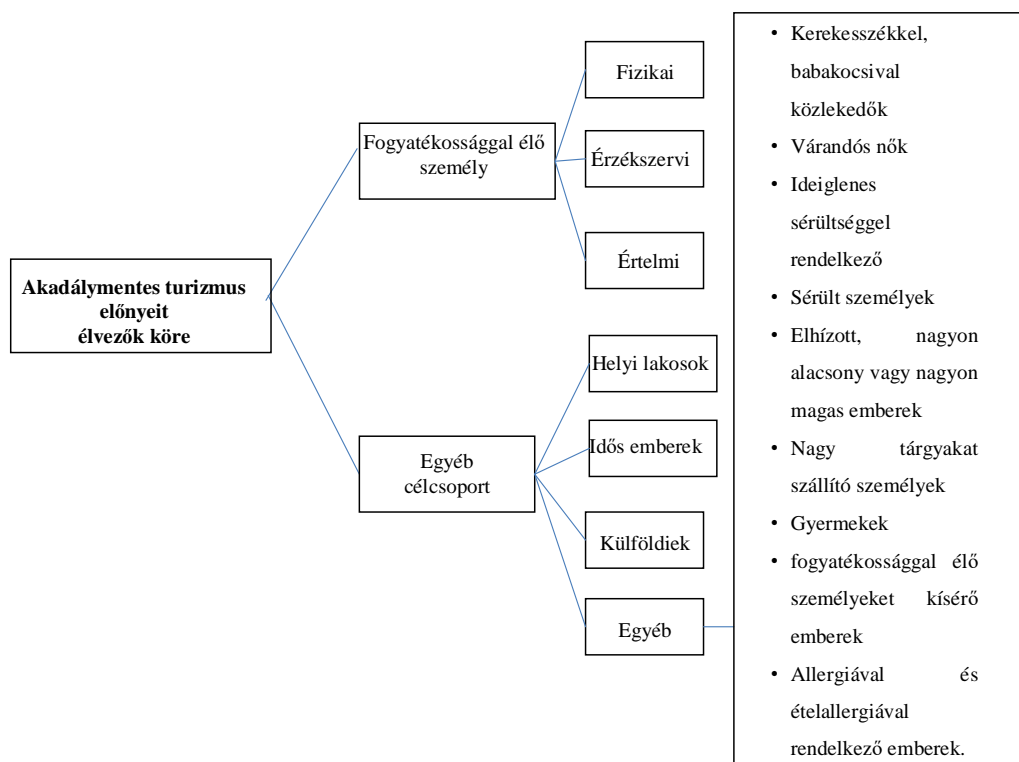


Forrás: UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism...22.o. alapján, saját szerkesztés

Az UNWTO 2016-os tanulmánya is foglalkozik az akadálymentes turizmus előnyeit élvezők körével, melyek között a fogyatékkal élők meghatározó, de nem kizárólagos szereplők (UNWTO 2016). A 11. ábra számos más csoportot, szereplőt nevesít, az evidensnek tűnő idős emberek, babakocsival közlekedők, vagy ideiglenes sérüléssel élők mellett olyanokat is, mint például elhízott, alacsony vagy magas emberek, nagy tárgyakat szállító személyek, vagy a napjaikban a népesség egyre nagyobb hányadát kitevő különböző érzékenységekkel, allergiával rendelkező emberek.

Úgy gondolom, a 11. ábra nagyon jól összefoglalja azt, amiről eddig is írtam és amire a későbbiekben is kitérek, hogy miért fontos az akadálymentes tervezés, kiket érint, kik élvezhetik ennek előnyeit. Látható, hogy tulajdonképpen bárki tekinthető potenciális célpiacnak.

11. ábra: Az akadálymentes turizmus kedvezményezettjei



Forrás: UNWTO (2016): *Manual on Accessible Tourism...*36.o. alapján, saját szerkesztés

2.2.3. Akadálymentes turizmus mindenkinek

Ahogy fentebb és a korábbiakban is láthattuk, az akadálymentes turizmus célcsoportja a fogyatékossgal élőkön kívül szinte bárki lehet átmenetileg vagy élethosszig. Mivel a fogyatékossgal élők jelentős vevőkört képeznek (több mint 1 milliárd ember), az akadálymentes szolgáltatások kialakítása jelentős gazdasági tényező lehetne, így a mindenkinek elérhető turizmus fogalmát ennek megfelelően a következők alapján határozták meg: „Minden ember a fogyatékossgától függetlenül megtehesse azt, hogy országok között, vagy országon belül utazhasson, továbbá eljuthasson a látnivalókhöz, rendezvényekre, vagy bárhová, ahová szeretne.”⁵⁴

Az utóbbi évtizedekben egész világon nő a fogyatékossgal élők száma, és ezt a növekedést elsősorban az elöregedésnek és más egészségügyi tényezőknek tulajdonítják

⁵⁴ Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.) http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymentesturizmusertm.pdf 2.o.

(Turco et al., 1998; Darcy 2002; Yau et al., 2004). A kutatások kimutatták, hogy az öregedés és a fogyatékoság között nagyon erős korreláció van (WHO 2007). Bár ez igaz, Mann (2005) azt állítja, hogy az idősebb valamilyen fogyatékkal élő emberek nem feltétlenül lesznek fogyatékosággal élők, ha találnak módot arra, hogy alkalmazkodjanak ehhez a károsodáshoz. A legtöbb esetben azonban ezeknek az idős embereknek a többsége nem tudja kompenzálni fogyatékoságát, így fogyatékosá válik (Chikuta é.n.). A fogyatékoság és az öregedés közötti kapcsolat kétségtelen és kihívást jelent a globális turisztikai ipar számára (WHO 2007). Ezt Európában és az Amerikai Egyesült Államokban felismerték, és a turisztikai ipar keresi a módját annak biztosítására, hogy infrastruktúrája és termékei hozzáférhetőek legyenek az idős emberek számára. Az emberek többsége élvezni fogja ezeket a fejlesztéseket, ideértve az előregedő népeiséget, a kisgyermekes szülőket, és az alkalmazottakat, mivel a munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági követelmények széles skálájának megfelelő kialakítását tartalmaz (Darcy 1998; Preiser – Ostroff 2001). Sok fejlett ország rendelkezik építési szabályokkal és szabványokkal akadálymentes tervezéshez, amelyek beépítik ezeket az ötleteket (Darcy – Dickson 2009).

Az általános megközelítés szerint az 55 évnél idősebb, turisztikailag aktív személyeket soroljuk a szenior turisták közé, ahol elkülöníthetjük az ún. fiatal szeniorok (55–64 év között), valamint az időskorú, 64 évnél idősebbek csoportját (MTÜ kutatás 2018). Turisztikai oldalról vizsgálva nem a turisztikai kínálatot kell hozzájuk igazítani, sokkal inkább a meglévő kínálatot kell személyre szabni. Az életkor önmagában nem meghatározó, mert ugyanaz a múzeum érdekes lehet egy 25 évesnek éppúgy, mint egy 60 évesnek, tehát elsősorban nem a kereslet jellege különbözteti meg ezt a korosztályt más demográfiai csoportoktól, hanem, hogy hol és hogyan, tehát milyen értékesítési és promóciós csatornákon keresztül érdemes őket elérni, illetve megszólítani. A szenior utazókra inkább jellemző, hogy lényegesen több szabadidővel rendelkeznek, utazásaik kevésbé szezonálisak, ezért megfelelő kínálat kialakításával a főszezonon kívüli időszakokban, iskolai szüneteken kívül is motiválhatók az utazásra, így csökkentve a szezonális problémáját az erre érzékeny desztinációkban (Polgár é.n.).

Az előregedő népesség a fejlett országokban új kihívást jelent nem csak az egészségügyi rendszer, de a turizmus és rekreáció számára is. Oroszországban például számos hotel és utazási ügynökség vizsgálja a növekvő számú idős ember turizmusban való részvételének kilátásait, és elkezdett speciális termékeket készíteni, ajánlani az új célcsoportnak, a „szenior turistáknak”, például speciális túra 65 éven felülieknek. A növekvő számú 64 év feletti turista miatt a szállodák jelentős részénél nem csak orvosi

ellátás, hanem speciális időskori ellátás is elérhetővé válik. A közeljövőben a szállodák arra kényszerülnek majd, hogy növeljék azon alkalmazottaik számát, akik időskori ellátást biztosítanak ezen vendégkörnek (Multigenerational travel 2014).

A turisztikai piac és termék fejlesztése érdekében fontos azonosítani az új demográfiai kihívásokat és a társadalmi struktúra átalakulását. Így, az elöregedő népességgel járó demográfiai kihívásra a turisztikai iparágak is válaszolnia kell új típusú turisztikai formákkal, új szolgáltatások technológiájával. A népesség elöregedésével kapcsolatos fő irányzatok, amire a turizmus szervezőinek komoly figyelmet kellene szentelniük a következők: az új szenior turizmus szegmensének kialakulása, high-tech szállodák és üdülőkompexumok létrehozása széles körű idősgondozási szolgáltatásokkal, aktív időskori támogatás és a technológia széles körű alkalmazása, ami támogatja az idősök törekvését az utazásra és elősegíti az aktív életmódot. Ugyanakkor a szállodai- és turisztikai szolgáltatások idős emberek számára való fejlesztését társadalmi előítéletek akadályozzák. Az idős embereket nem tartják fizetőképes keresletnek, különleges igények nélkülinek tekintik őket, illetve az idős ember gyakran túlélő szerepet játszik a köztudatban. Vannak azonban olyan példák, amelyek olyan stratégiát alkalmaznak, amivel növelni tudják az idősök számára is a kínálatot. Ez az ún. „3G” üdülési mód, 3 generáció (gyerekek + szülők + nagyszülők) közös nyaralása. Az USA-ban a gyerekek és az unokák egyre gyakrabban mennek nyaralni a nagyszülőkkel. Szállodák és üdülőkompexumok multifunkcionális vendégpartmanokat fejlesztenek a kibővített családoknak a hosszabb tartózkodási idő (30–60 napig) és a különböző generációk érdeklődési köre és szükségletei miatt (Multigenerational travel 2014).

2.3. Akadálymentes turisztikai desztináció

A turisztikai termékekre és szolgáltatásokra összpontosítva meghatározták azt a hat tényezőt, amelyek elengedhetetlenek a turisztikai desztináció elemzésekor. Ezek: a szolgáltatások (pl. szállodák, éttermek, stb.), vonzerők (pl. múzeumok), kiegészítő szolgáltatások (pl. egészségügyi szolgáltatások), programok, elérhető turisztikai csomagok és megközelíthetőség (Buhalis 2000), melyek képviselik a desztináció együttesét a célállomáson belül. A turisztikai csomagokat az utazási irodák, túraszervezők és egyéb közreműködő szervezetek kínálják. Az akadálymentesség nem csak az utazásra magára vonatkozik, hanem az összes kapcsolódó információszükségletre, a fizikai hozzáférés

(utazás és úti cél) kölcsönhatására és az információ hozzáférhetőségére (vendégeknek szükséges információlánc). Fontos a fizikai elérhetőség szükségessége csak úgy, mint az információ elérhetősége a turisztikai iparágon belül, a hozzáférést akadályozó tényezők összetettek és nem redukálhatók le a fizikai környezeti és információs konstrukciókra. Fontos az a felismerés, hogy a turisztikai rendszer összes szereplőjének összefogása szükséges ahhoz, hogy levetkőzzék a negatív hozzáállásukat, ami a legfőbb akadálya a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételének. Külföldi szakirodalmak felhívják a figyelmet arra, hogy komoly akadályozó tényező, hogy a turizmusban dolgozók sok esetben negatív és leereszkedő hozzáállást tanúsítanak, ami általában azzal párosul, hogy képtelenek korrekt és megfelelő információt biztosítani a fogyatékossgal élők számára (Stumbo – Pegg, 2005). Számos esetben az utazási irodák gátló tényezőként viselkednek az utazásnál számos ok következtében (McKercher et al. 2003; Stumbo – Pegg, 2005). Ez jelenthet tájékoztatásbeli hiányosságokat, az információ általános elérhetőségével, pontatlanságával vagy részletességével kapcsolatos problémákat (Darcy 1998). Eichhorn és szerzőtársa (2008) a megbízható és pontos utazási információforrás mellett ügyfélorientált és kommunikációs szolgáltatás létrehozásának szükségességét hangsúlyozza. A turisztikai szektornak támogatnia kell az összes utazót, mindenféle szinten, a tervezési fázisban és az utazás alatt is. Az ügyfelek igényeinek való megfelelés minden szinten elengedhetetlen a szolgáltatás minőségi fejlődése szempontjából (Pühretmair, 2004), a jelzett akadályok, problémák csökkentése a turisztikai szolgáltatók felelőssége (Eichhorn – Buhalis 2011).

Az egyetemes tervezés meghatározása alapján a „Desztináció mindenkinek” alatt olyan kifejezést kell érteni, ahol a turisták és a lakosok életkortól, nemtől, képességektől, testalkattól, meggyőződéstől vagy kulturális háttértől függetlenül, élvezhetik az elérhető turisztikai termékeket, (támogatási) szolgáltatásokat és attrakciókat, és ahol a fenntarthatóság garantált. A desztináció menedzsmentjének el kell köteleznie magát amellett, hogy pozitívan reagál a helyi, regionális és nemzeti szinten a „Desztináció mindenkinek” szisztematikus, multidiszciplináris és ágazatközi stratégiák iránti igényre.

Ez magában foglalja:

- a (turizmus) elérhetőségének biztosítását az egész turisztikai szolgáltatási láncon keresztül;
- a (turisztikai) fenntarthatóság biztosítását,
- polgárai életminőségének javítását,

- a turisták sokféleségének, az üzleti lehetőségeknek és az innováció menedzsmentjének előnyeit.

A turisztikai célpontok a helyi lakosság számára munkahelyet és lakóhelyet is jelent, így a „Desztináció mindenkinek” fenntartható és harmonikus fejlesztése csak akkor lehetséges, ha figyelembe vesszük az „összes” érintett fél érdekeit és igényeit, ideértve a turistákat, valamint a helyi lakosokat is. A vendéglátást, a kultúrát és a természeti környezetet erősen befolyásolja az adott desztináció lakosa. Ezek képezik a desztináció „turisztikai kultúrájának” alapját. A „Desztináció mindenkinek” fontos alapja az őszinte értékelés, valamint a turisztikai tényezők és az alapvető szolgáltatások értékelése. Ide tartoznak a természeti tényezők (hely, táj és éghajlat) és az infrastruktúra (közlekedés, kommunikáció, közművek és hulladékkezelés), az „emberi tényező” (kultúra, szokások, munkaerő, szolgáltatás stb.) és a speciális turisztikai ajánlatok (szállodák és éttermek, szabadidős létesítmények, rendezvények stb.) (Aragall et al. 2017).

3. Szekunder eredmények

3.1. Fogyatékossgal élők száma

3.1.1. Fogyatékossgal élők száma – nemzetközi előrejelzések, trendek

Az ENSZ legújabb felméréséből kiderül, hogy a Földön jelenleg közel 7,6 milliárdan élnek és ez a szám egyre növekszik (évente 83 millió fővel), 2030-ig meghaladja majd a 8 milliárdot, 2050-re pedig eléri a 9,8 milliárdot.⁵⁵ Nagyságrendileg 962 millió 60 év feletti ember él a világon, ez a népesség 13 százalékát jelenti, és ez a szám folyamatosan bővül az elkövetkező években.⁵⁶ Az előrejelzések szerint 2030-ban 1,4 milliárd ember lesz 60 évesnél idősebb, 2050-re 2 milliárdra nő a számuk (lakosság 20%-a)⁵⁷, 2100-ra pedig elérheti a 3,1 milliárdot is. Ezek a számok azért fontosak, mert a mozgáskorlátozottságban leginkább ez a generáció érintett a mozgásszervi megbetegedések miatt is.⁵⁸ Világ viszonylatban 1 milliárd ember él fogyatékossgal, a világ lakosságának 15%-a.⁵⁹ Az ENSZ előrejelzése szerint 2025-re az Ázsia-óceáni régió lakosságának 14%-a lesz 60 év feletti, Nyugat-Ausztráliában a 60 év feletti lakosság fele. Kanadában a 65 év feletti 46%-a lesz érintett, azaz fog küzdeni valamilyen fogyatékossgal.⁶⁰ Az európai lakosság átlagéletkora 39-ről 46 évre fog növekedni az elkövetkezendő 40 évben, a 60 év feletti népesség aránya 21%-ról 33%-ra emelkedik, míg a 15 év alattiak aránya 23%-ról 19%-ra

⁵⁵Turizmus online: Ezek lesznek a legnépesebb országok 2050-re:

http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/ezek_lesznek_a_legnepesebb_orzagok_2050_re?utm_source=newsletter&utm_medium=napi_turizmus_hirlevel&utm_campaign=19680

⁵⁶Turizmus online: Ezek lesznek a legnépesebb országok 2050-re:

http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/ezek_lesznek_a_legnepesebb_orzagok_2050_re?utm_source=newsletter&utm_medium=napi_turizmus_hirlevel&utm_campaign=19680

⁵⁷ Messages of the World Committee on Tourism Ethics on Accessible Tourism - Accessible Tourism for All: promoting universal accessibility in tourism
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/wctemessagesonaccessibletourism.pdf>

⁵⁸Turizmus online: Ezek lesznek a legnépesebb országok 2050-re:
http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/ezek_lesznek_a_legnepesebb_orzagok_2050_re?utm_source=newsletter&utm_medium=napi_turizmus_hirlevel&utm_campaign=19680

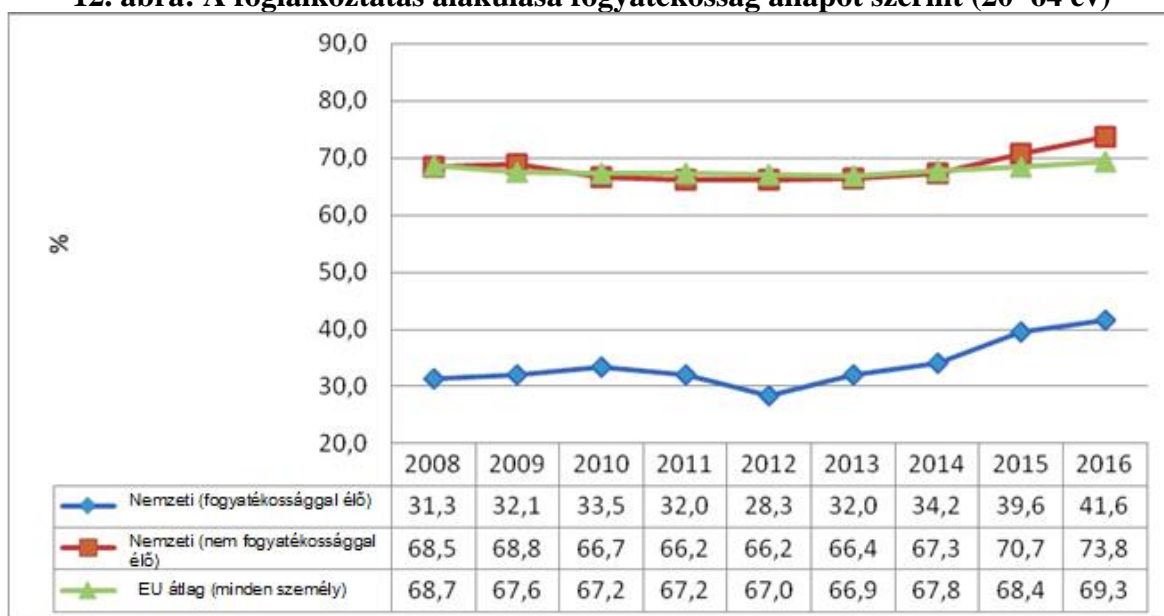
⁵⁹ Messages of the World Committee on Tourism Ethics on Accessible Tourism - Accessible Tourism for All: promoting universal accessibility in tourism
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/wctemessagesonaccessibletourism.pdf>

⁶⁰ Asia - Pacific Economic Cooperation (2003): Best practices in tourism accessibility for travellers with restricted physical ability, Final report APEC tourism working group:
https://www.accessibletourism.org/resources/11_best_practices_tourism_apec_en.pdf

fog csökkenni, a 80 éves illetve idősebb korosztály aránya 2020-ra 300%-os növekedést ér el 1960-hoz képest az Európai Unióban (Iván 2000).

Minden évben elkészítik az Európai Unió tagállamai az adott országra vonatkozó fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos statisztikai adatokat, amelyben számukat, foglalkoztatottságukat, jövedelmi helyzetüket és egyéb velük kapcsolatos változásokat mutatnak be. A foglalkoztatás és munkanélküliség alakulását – a fogyatékossgal élőkre vonatkozóan is – hazánkban és az Európai Unióban az alábbi 12. és 13. ábra mutatja.

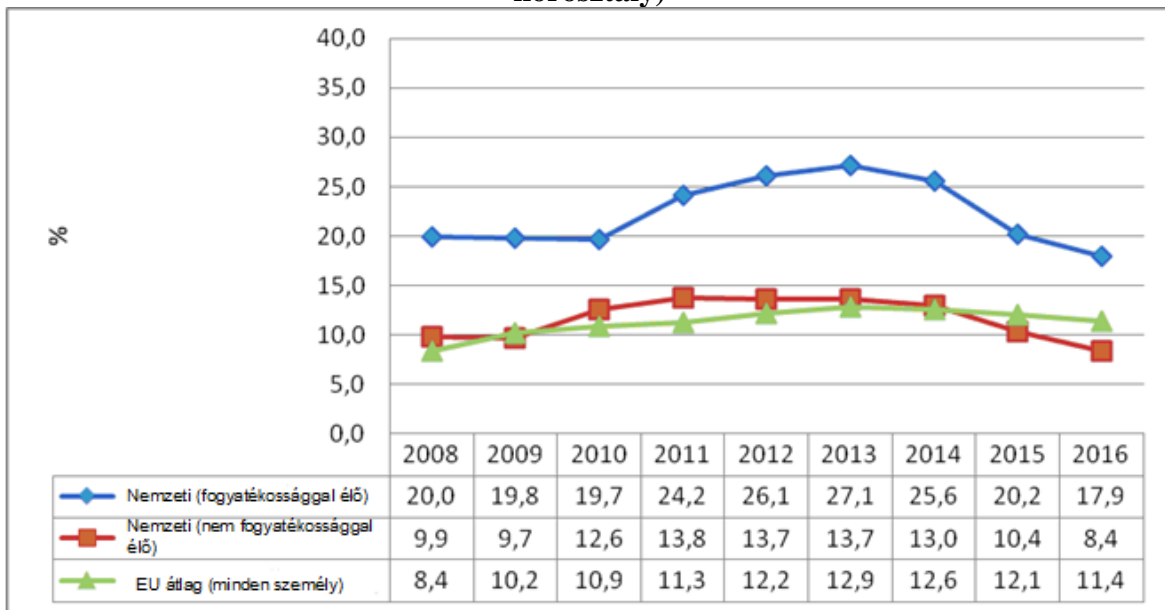
12. ábra: A foglalkoztatás alakulása fogyatékossgal állapot szerint (20–64 év)



Forrás: Gyulavári Tamás-Nagy Katalin (2019): European Semester 2018/2019 country fiche on disability, 35. oldal, saját szerkesztés

A 12. ábra adatai azt szemléltetik, hogy Magyarországon nagyon alacsony a fogyatékossgal élők foglalkoztatottsága, 2016-ban ez 41,6%-ot jelentett, összehasonlítva a nem fogyatékossgal élő emberek rátájával (73,8%), és az EU átlagával (69,3%). A 2008 és 2016 közötti időszakban a 2012-es év volt a mélypont a fogyatékossgal élők foglalkoztatásában hazánkban, amely azóta jelentős növekedést mutat.

13. ábra: A munkanélküliség alakulása fogyatékoság állapot szerint (20-64 éves korosztály)



Forrás: Gyulavári Tamás-Nagy Katalin (2019): European Semester 2018/2019 country fiche on disability, 36. oldal, saját szerkesztés

Az 13. ábrából látható, hogy a vizsgált időszak szinte teljes intervallumában a magyar fogyatékossgal élők munkanélküliségi rátája kétszerese, közel kétszerese a magyar ép emberek rátájának, illetve az EU-átlagnak. 2013 óta a ráta csökkenése figyelhető meg a fogyatékossgal élők körében, ahogy 2011-től a nem fogyatékossgal élőkénél is.

3.1.2. Fogyatékossgal élők száma és alapvető szocio-demográfiai jellemzői hazánkban

Mária Terézia volt, aki felismerte a népszámlálás fontosságát, mégis csak 1784 és 1787 között került rá sor II. József uralkodása alatt. Az 1800-as években több népszámlálást is tartottak, amelyek az egészségi állapotra vonatkozóan is tartalmaztak információt. Fogyatékossgal kapcsolatos kérdések az 1870-es népszámlálás során kerültek először megkérdezésre, mely 1949-ig fennmaradt gyakorlat volt. Az első teljes képet a 2001-es népszámlálásból kapjuk a fogyatékossgal élőkkel kapcsolatban (Dióssi 2013).

3. Táblázat: Fogyatékossgal élők száma és megoszlása 2001-ben és 2011-ben

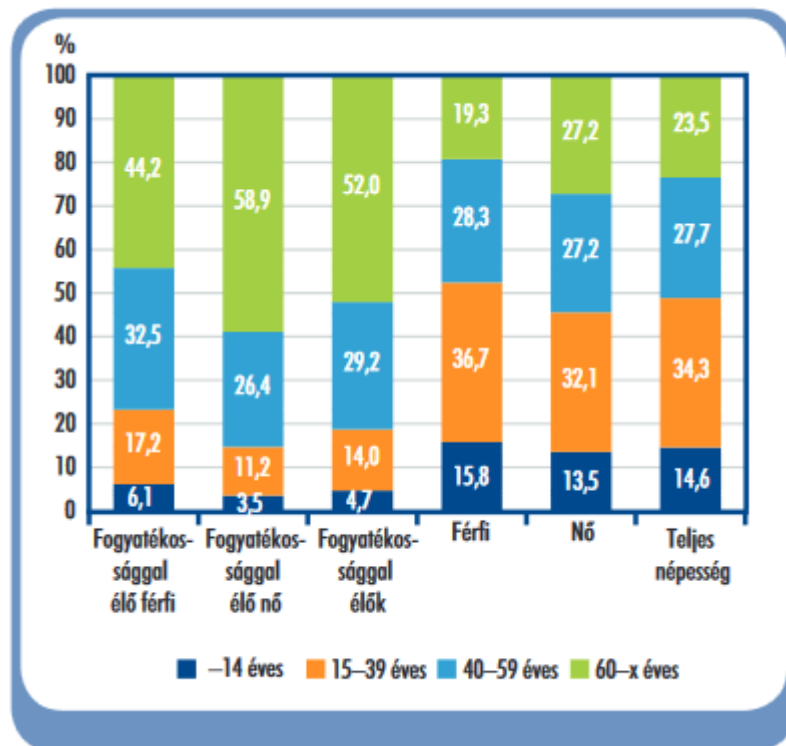
Fogyatékossg típusa	Fogyatékosok száma 2001	% arányban 2001	Fogyatékosok száma 2011	% arányban 2011
Mozgássérült	272 811	47,3	232 206	47,3
Látássérült	106 575	18,5	82 484	16,8
Hallássérült	72 991	12,6	71 585	14,6
Értelmi fogyatékos*	59 734	10,4		
Értelmileg akadályozott, autista, mentálisan sérült*			94 164	19,2
Egyéb	139 570		111 486	
Fogyatékossgal élők összesen	577 006	100,0	490 578	100,0

* a 2001 és 2011-es népszámlálás során más kategóriát használtak az értelmi fogyatékos személyekre vonatkozóan ezért szerepelnek eltérően és csúsztatva a táblázatban az adatok

Forrás: (www.ksh.hu adatai alapján) saját szerkesztés

2011-es népszámlálás szerint 490 578 fő élt valamilyen fogyatékossgal, a magyar lakosság közel 5%-a. 2011-ben a fogyatékossgal élők száma jelentős csökkenést mutatott 2001-hez képest. A csökkenés összefügghet azzal a ténnyel is, hogy valamilyen okból kifolyólag 2011-ben kevesebben vállalták fogyatékossgukat, továbbá 2011-ben az eddigi népszámlálásokkal ellentétben a tartós betegségekre vonatkozóan is szerepelt kérdés, így feltételezhető, hogy többen tartós betegségként határozták meg fogyatékossgukat. Ezt támasztja alá, hogy nemzetközi vizsgálatra épülő szakértői becslések szerint számuk az 1 millió főt is meghaladja, mert sok a tartósan beteg, egészségkárosodással élő személy is (1,6 millió fő) (KSH 2015). A fogyatékossgal élők közel fele mozgássérült (3. táblázat), valamint kiemelendő, hogy többségük az idősebb korosztályokba tartozik (14. ábra), közel 70%-uk 50 évesnél idősebb (Nárai 2013).

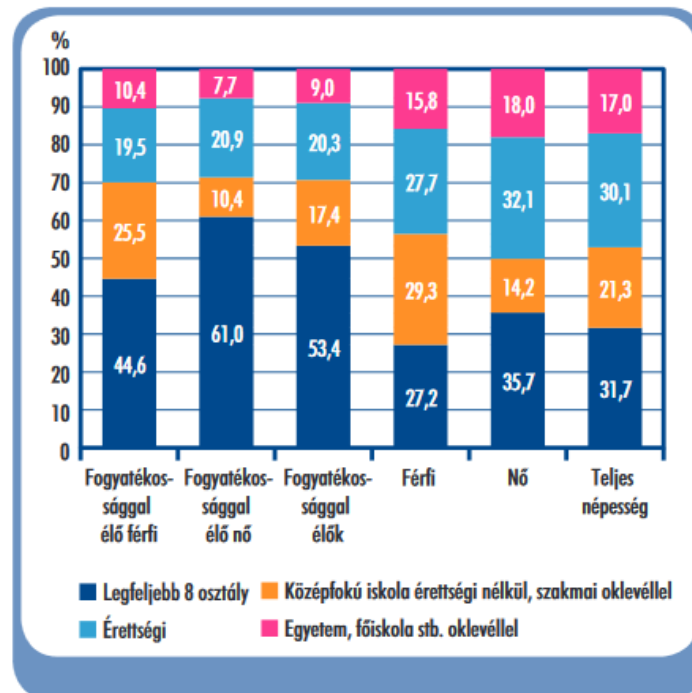
14. ábra: A fogyatékos-sággal élők és a teljes népesség megoszlása korcsoport szerint, 2011



Forrás: KSH (2015), 12. o.

A fogyatékos-sággal élő férfiak átlagos életkora 53,8, a nőké 61,1 év, miközben a teljes népességben a férfiak esetében 39,3, a nőknél 43,5 év. A fogyatékos-sággal élők több mint 40%-a 18–60 éves kora között vált sérültté, míg közel ötödük 60 év felett. A korcsoport szerinti megoszlást tekintve a 60 év felettek aránya a fogyatékos-sággal élő nők (58,9%) és férfiak (44,2%) esetében kiugróan magas a teljes lakossághoz viszonyítva, több mint kétszer annyi (KSH 2015) (14. ábra).

15. ábra: A 15 éves és idősebb fogyatékos-sággal élők és a teljes népesség megoszlása a legmagasabb befejezett iskolai végzettség és nemek szerint, 2011



Forrás: KSH (2015), 13. o.

Az iskolai végzettséget tekintve (15. ábra) a fogyatékos-sággal élők több mint fele legfeljebb 8 általános iskolai, azaz maximum alapfokú végzettséggel rendelkezik, ötödük érettségizett, míg a diplomások aránya nem éri el körükben a 10%-ot. A teljes lakosság iskolai végzettségéhez viszonyítva ezek az arányok nagy lemaradást mutatnak. A fogyatékos-sággal élő nők körében lényegesen magasabb a legfeljebb általános iskolát végzettek aránya (61%), mint a férfiak körében (44,6%), majdnem másfélszer több, ez a különbség szinte mind az érettségi nélküli szakmával rendelkezők arányának lényegesen alacsonyabb arányával kapcsolódik össze (nők esetében 10,4%, míg férfiak esetében 25,5%). Ez a különbség a teljes népesség körében is megfigyelhető, de kisebbek az eltérések. Az érettségit tekintve szinte azonosak a megoszlások (nők esetében 20,9%, férfiak esetében 19,5%), főiskolai, egyetemi oklevéllel rendelkezők esetében már nagyobb a különbség a nők (7,7%) és férfiak (10,4) között (KSH 2015).

A 2016-os Mikrocenzus adatai szerint a lakosság 4,3 százaléka, 408 ezer fő vallotta magát fogyatékos-sággal élőnek (KSH 2018), azaz 2001 és 2016 között jelentős mértékben csökkent a fogyatékos-sággal élők száma (82.000 fő). A csökkenésre magyarázat lehet a szociális ellátási rendszer átalakítása, például megszűnt a rokkantsági nyugdíj, átalakultak az ellátórendszer jogosultsági feltételei, de fejlődtek a gyógyító eljárások.

3.2. A turizmus tendenciái

Napjainkban a turizmus gyors ütemben fejlődik világszerte, ez pedig a keresleti-kínálati trendekre is hatással van, mert újabb desztinációk kapcsolódnak be elsősorban Ázsiában, így teremtve konkurenciát Európának. Ezzel párhuzamosan a kereslet is jelentősen átalakult: az emberek többet és többször utaznak, és aktívan szeretnének részt venni a desztináció által kínált élményekben (Jandala – Sándor 2013). A világ turisztikai régiói közül Ázsia és Óceánia mutat dinamikus fejlődést (24%), igaz még mindig Európa a legkeresettebb, de részaránya egyre csökken (52%), Amerika (14%), Afrika (5%) és Közel-Kelet (5%) részesedése már jóval alacsonyabb. 2019-ben 1,5 milliárd nemzetközi turistaérkezést regisztráltak, ami 4%-os növekedést jelent 2018-hoz képest.⁶¹ Eredetileg 2020-ra várták az 1,4 milliárdos érkezési számot (ami 2018-ban teljesült), 2030-ra pedig 1,8 milliárd érkezést prognosztizálnak, ami várhatóan szintén korábban fog teljesülni.⁶² A turizmus az egyik leggyorsabban fejlődő gazdasági ág, világszinten 319 millióan dolgoznak a turizmusban (minden 10. ember), a GDP-ből való részesedése 10,4%⁶³

A turisztikai termékek két nagy csoportját különböztetjük meg, a hivatásturizmust és a szabadidő turizmust. Előbbibe elsősorban olyan utazásokat sorolunk, amelyek munkaidőben történnek, így egy üzleti úton, konferencián vagy kongresszuson, kiállításon való részvételt jelenti. Utóbbiba minden olyan utazás beletartozik, amelyet szabadidőnkben végzünk, feltöltődés, kikapcsolódás céljából, ilyen például a kulturális turizmus, sportturizmus, egészségturizmus, fesztiválturizmus, vallási turizmus stb. (Lengyel 2001). A XXI. század trendjei között szerepelnek például a gasztronómiai túrák, körutak, tematikus utak is, melyben nagy szerepük van a gasztronómia kiadványoknak vagy éppen ismert színészek szereplésének gasztronómiával kapcsolatos TV sorozatokban (Hercz et al. 2013). Mindemellett a digitalizáció hatását is meg kell említeni, amely jelentősen befolyásolja az utazási szokásokat, az utazás megszervezését, az úticél kiválasztását, az egyedi élmények keresését és átélését. Sok esetben a klasszikus vonzerők megtekintésén túl rejtettebb értékek felfedezésére vágnak a turisták, különleges élményeket szeretnének átélni, nem véletlenül beszélnek egyre gyakrabban a szakemberek élményturizmusról. A fogyatékossgal élő személyek, az idős emberek (szénior korosztály) vagy éppen a

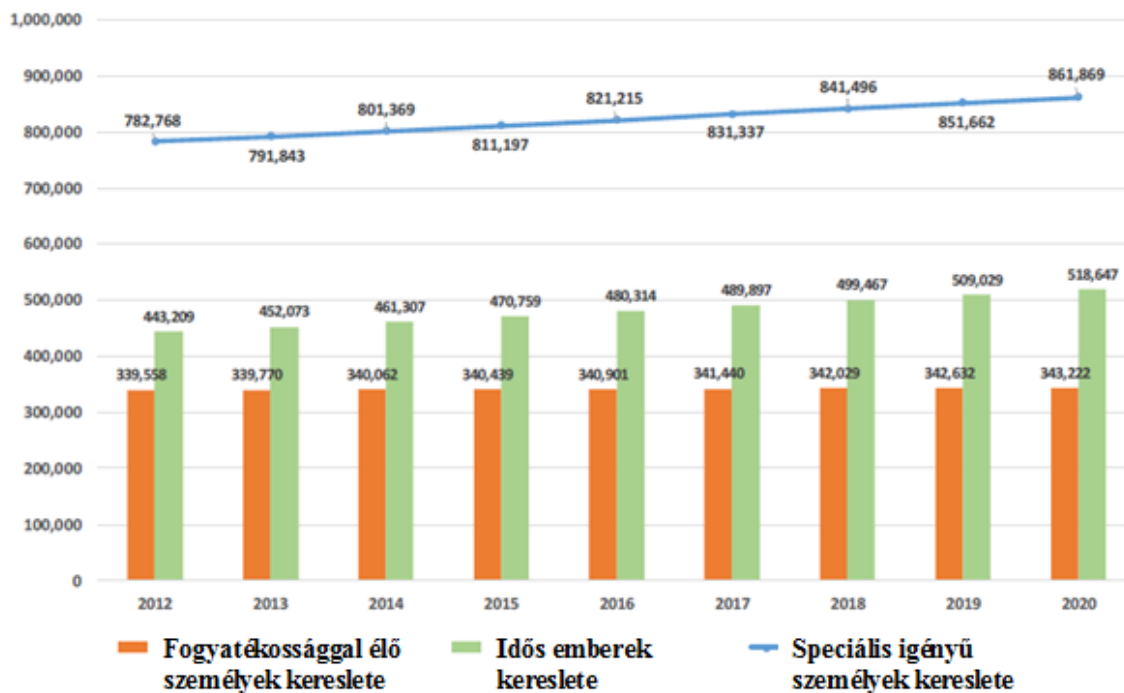
⁶¹ UNWTO: World Tourism Barometer: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/UNWTO_Barom20_01_January_excerpt_0.pdf

⁶²UNWTO: Tourism towards 2030 Global overview: https://globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Global/2011_UNWTO_Tourism_Towards_2030.pdf

⁶³ WTTC: <https://www.wttc.org/about/>

speciális igényű turisták utazása mind nagy potenciált rejt a világ számos országa számára. A 16. ábra jól mutatja, hogy 2012-től folyamatosan nő utazási hajlandóságuk, így érdemes velük a jövőben is számolni.

16. ábra: Az akadálymentes turizmus iránti kereslet alakulása 2012–2020 között az EU27-ben (ezer utazás)



Forrás: European Commission 2014, p.87. alapján saját szerkesztés

Európában az egynapos és legalább egy éjszakát meghaladó turisztikai célú utazások száma az akadálymentes turizmusban érintettek körében meghaladja a 150 ezer utazást évente. Számítások szerint az akadálymentes turizmus iránti kereslet 2020-ra 744,3 millió utazásról közel 862 millióra fog ugrani az EU27 országaiban (European Commission 2014). A European Network for Accessible Tourism (ENAT)⁶⁴ adatai szerint 2008-ban 127 millió fő, az EU lakosságának 27%-a élvezhette az akadálymentes turizmus előnyeit, ami évente 80 milliárd euró bevételt jelentett. Ebben az adatban nincsenek benne a várandós nők, kisgyermekes családok és a nem EU-ban élő beutazók.⁶⁵

⁶⁴ Az ENAT 2006-ban jött létre, több mint 200 tagja van 30 európai régióban, köztük nemzeti turisztikai szervezetek, továbbá állami és magánszervezetek. 2018 óta az MTÜ is tagja.

⁶⁵ Environmental Activities and Greenways Department. Spanish Railways Foundation / Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE) (2013): Guide to Best Practices and Recommendations for Accessible Greenways
http://www.aevv-egwa.org/download/greenways4tour/G4T_Guide-to-best-practices-for-accessible-Greeways.pdf

A 16. ábrából is látható, hogy egyre nő az idős emberek, azaz a szenior utazók száma. A szenior turisták főbb jellemzői, hogy tapasztalt utazók, jelentős szabadidővel rendelkeznek, magasabb diszkrecionális jövedelemmel és bizonyos termékek esetében magas költési hajlandósággal (pl. gyógyturizmus), gyakran utaznak főszezonon kívül és hosszabb időre, legerősebb utazást generáló motiváció az egészségügyi állapotuk javítása és megőrzése, jellemző a nők magasabb arányának megjelenése. A XXI. századi szenior turizmus fontos változása, hogy a korosztály digitális képességei javultak, internet felhasználási szokásaik sokrétűek, kompetenciáik erősödnek, ami az új online értékesítési és információs csatornák szenior turizmusban betöltött szerepét erősíti. Hazánkba elsősorban Németországból, Ausztriából és Hollandiából érkeznek, minden tízedik külföldi szenior turista amerikai. A megkérdezett szolgáltatók kétharmada vár növekedést a szenior turisták számában az elkövetkezendő öt évben, ebből is kiemelkednek a turisztikai attrakciók, amelyek háromnegyede gondolja ezt, míg a vendéglátóegységek 65%-a, a szálláshelyek 56%-a. Ausztria és Csehország, mint versenytársak kiemelkednek az idősebb korosztály kiszolgálásában. Előbbi esetében a turisztikai lehetőségek és sajátosságok nagyon jól találkoznak az idősebb korosztály jellegzetes igényeivel, az akadálymentes falusi üdülés fontos része a kínálatnak, továbbá élményalapú tevékenységek széles skáláját kínálja az ország. Csehország kínálata egy hármas pillérré épül, ez a kulturális örökség, aktív üdülés, egészség és termálfürdő. A termálfürdők kezdik már szolgáltatásaikat a fogyatékossgal élő személyek igényeihez igazítani, és Prága kezd kerekesszék-baráttá válni (MTÜ kutatás 2018). A fenti számok is alátámasztják, miért érdemes a fogyatékossgal élőkkel foglalkozni a turisztikai szektorban és együtt kezelni a szenior korosztállyal.

3.3. Fogyatékossgal élők utazási szokásai – nemzetközi felmérések

Az elmúlt években több ország is készített a fogyatékossgal élők utazási szokásairól felméréseket, eltérő módszertan alapján, így nehéz az összehasonlíthatóság. Az Amerikai Egyesült Államokra és az Európai Unió országaira vonatkozó felmérések viszont nagyon részletesek és rendelkezésre áll néhány adat, amelyek alapján már összehasonlíthatóak a kapott eredmények.

3.3.1. Amerikai Egyesült Államok

Az Amerikai Egyesült Államokban az elmúlt másfél-két évtizedben több kutatás is készült a fogyatékossgal élők utazási szokásairól, nagyságrendjéről, utazásaik gazdasági hatásairól. Ezek közül az amerikai Közlekedési Statisztikai Hivatal 2002-es felmérését⁶⁶ és az Open Doors Organization (ODO) szervezet kutatásait érdemes kiemelni, amelyek részletesek és sok információt tartalmaznak. Az Open Doors Organization már évek óta végez kutatásokat (2002-ben, 2005-ben és 2015-ben), , következőkben csak a legfrissebb, 2015-ös ODO és egy másik, szintén 2015-ben készült kutatás eredményeit ismertetem.

Az ODO megbízásából végzett 2015-ös felmérésben 1 291 18 év feletti fogyatékossgal élő fő vett részt. A kutatás eredményeiből általánosítva elmondható, hogy több mint 26 millió fogyatékossgal élő utazott, ez 73 millió utazást jelentett, melyek során éves szinten 17,3 milliárd dollárt költöttek (2002-ben ez 13,6 milliárd dollár volt), általában egy vagy több felnőtt kísérelvel utaznak, ami így összességében 34,6 milliárd dollár bevételt jelent. A fogyatékossgal élők többsége (72%) ütközött valamilyen akadályba, ha repülőgéppel utazott, kétharmaduknak a repülőtérrel volt problémája. 2005-ben ezek az arányok magasabbak voltak (84%, ill. 82%), ami jelzik, hogy csökkent a panaszok aránya (ez egyébiránt a hotelekre és az éttermekre is igaz).⁶⁷

A fogyatékossgal élők 31%-a utazott repülővel, átlagban 500 dollárt költöttek fejenként egy utazás alkalmával, 62%-uk foglalt neten keresztül. Információforrásként főként az internetet használták (58%-uk), vagy a korábbi tapasztalataikra (48%), illetve a család és a barátok véleményére (38%) hagyatkoztak (a márkahűség és a szájhagyomány úján terjedő információk nagyon fontosak a számukra). Foglaláshoz 31%-uk közvetlenül a légitársaságot és szállodát hívta, tizedük foglalt utazási irodán keresztül (2005-ben ez 16% volt). Többségük (58%) használ mobil telefont, egyharmaduk hotel applikációkat. Elsősorban saját autójukkal utaznak (79%), de népszerű a repülőgép (43%) is (11 millió utas, 23 millió utazással, ami összesen 9 milliárd dollár bevételt jelentett, 2005-ben 5,8 milliárd dollár volt). Negyedük bérel autót, 12%-uk busszal vagy vonattal, tizedük hajóval utazott. Utóbbi esetében ez 4 millió utazót, 7 millió utazást és 11 milliárd dollár bevételt jelent (jegyárból), emellett még 1,5 milliárd dollárt költenek a kirándulások alkalmával.

⁶⁶ U.S. Department of Transportation, Bureau of Transportation Statistics (2003): Freedom to travel https://www.bts.gov/sites/bts.dot.gov/files/legacy/publications/freedom_to_travel/pdf/entire.pdf

⁶⁷ Open Doors Organization (2015): Disability Travel Generates \$17.3 Billion In Annual Spending, <https://www.prnewswire.com/news-releases/disability-travel-generates-173-billion-in-annual-spending-300121930.html>

Háromnegyedük szállodában szállt meg, és átlagosan 100 dollárt költöttek naponta. A szálláshely igénybevételekor közel felük (46%) ütközött valamilyen akadályba (pl. szobák nem megfelelő elhelyezkedése a szállodán belül, nehezen kinyitható ajtók, nehéz zuhanyzási lehetőség). 2005-höz képest pozitív irányú elmozdulás figyelhető meg az szállodán belüli akadályoztatottság tekintetében is amikor is ez az arány 60% volt. A turizmusba bekapcsolódó fogyatékossgal élők többsége az USA-n belül utazott, de 28%-uk az USA-n kívüli tájakat fedezett fel, legkedveltebb helyek a Karib térség, Európa (Németország, Anglia, Franciaország), Közép- vagy Dél-Amerika és Kanada.⁶⁸

2015-ben az USA-ban egy másik kutatás is végeztek, melynek keretében a Brettapproved Inc. 1200 amerikai fogyatékossgal élő utazót kérdezett meg.⁶⁹ A felmérésből kiderült, hogy a sérült emberek hajlandóak többet költeni egy szállodai szobára (nem ár érzékenyek), ha biztosak lehetnek abban, hogy nem foglalt az akadálymentes szoba. A szálláshelyek fenntartják nekik ezeket a szobákat, becsekkolásnál elérhető számukra az információk és a hozzáférhetőségről is kapnak tájékoztatást (pl. berendezés). Előnyben részesítik a szobában elérhető internetet, amiért hajlandóak fizetni, még akkor is, ha a közösségi térben ingyenes, használják a szálláshelyek szolgáltatásait, mint étterem, fürdő, bolt. Hűséges vendégek, mert ha valahol jól érezték magukat és azt a szolgáltatást kapták, amit vártak, akkor visszatérnek arra a szálláshelyre, nem kísérleteznek tovább, még akkor sem, ha egy másik lehetőség olcsóbb és ugyanazokat a feltételeket biztosítják. A kutatások arra is rámutattak, hogy bár sok esetben éri őket kisebb-nagyobb sérelem utazásaik során, kisebb gyakorisággal tesznek panaszt, mint ép társaik.⁷⁰

3.3.2. Európa

Európában is több felmérés készült a fogyatékossgal élők utazási szokásairól, közülük az egyik legátfogóbb 2014-es kutatás eredményét ismertetem, amely a fogyatékossgal élők utazási szokásait és annak gazdasági hatásait tárta fel Európa vonatkozásában. Az Európai Bizottság jegyzésében készült kutatási jelentés megállapítja, hogy a fejlett országokból

⁶⁸Open Doors Organization (2015): Marketing Outlook Forum 2015—Open Doors Organization (ODO) Forecast, New ODO Market Study Finds Positive Trends in Accessible Travel, <https://opendoorsnfp.org/wp-content/uploads/2016/05/ODOMarketingForecast2015.pdf>

⁶⁹Brettapproved®,Inc. Report on Disabled Traveler Market – 2015: <https://www.brettapproved.com/wp-content/uploads/2015/07/Brettapproved-Report-on-Disabled-Traveler-Market-%E2%80%93-2015.pdf>

⁷⁰ Brettapproved®,Inc. Report on Disabled Traveler Market – 2015: <https://www.brettapproved.com/wp-content/uploads/2015/07/Brettapproved-Report-on-Disabled-Traveler-Market-%E2%80%93-2015.pdf>

érkező látogatók jobban szeretnek az Európai Unióba utazni, mint a BRICS⁷¹ országokból érkezők. 2012-ben 17,6 millió utazást tettek a segítséggel élők az EU-ba, ebből 7,2 millió utazás a fogyatékossgal élőkhez, 10,4 millió a szenior korosztályhoz köthető. USA, Svájc, Oroszország a fő küldő országok. A kutatási anyagban szereplő előrejelzés szerint 2020-ra évente 862 millió utazást fognak tenni EU-n belül, a beutazó piac pedig 21 millió utazást fog generálni. A kutatás során 66 turisztikai oldalt és brosúrát elemeztek 12 turisztikai iroda kínálatából, azt vizsgálva, hogy találhatók-e rajtuk/bennük akadálymentességgel kapcsolatos információk; 70% esetében volt ez jellemző. Ugyanakkor egyik iroda sem használja marketing célból, hogy akadálymentes lenne, speciális, a fogyatékossgal élő embereknek szóló brosúrájuk pedig egyáltalán nem volt. Online felmérésre is sor került a kutatás során: 12 EU állam, 4 beutazó piac, 2 fókuszcsoport (65 év felettiek) vizsgálata történt meg. Az eredmények alapján elmondható, hogy az utazást megelőzően kevés információ áll rendelkezésre, ez jelentheti a legnagyobb akadályt a fogyatékossgal élők utazása esetében, továbbá a diszkont légitársaságoknál előforduló problémák. A fogyatékossgal élők és szeniorok egy nap átlagosan 80 eurót költöttek Európán belül, ha több napra utaznak, akkor utazásonként 700 eurót saját országukban, más EU országban 1100 eurót. Ez a szegmens 2012–2013-ban 352 milliárd euróval járult hozzá az EU gazdaságához, a direkt és indirekt hatások figyelembevételével összességében 786 milliárd eurót jelentett az EU gazdaságának. Az Európán kívülről érkezők átlagosan 1000 eurót költöttek a vizsgált időszakban egy utazásra, és átlagosan 1,9 kísérővel utaztak. Bár ezek már 6-7 éves adatok, ugyanakkor az akadálymentes turizmus fejlődését látva ez az összeg mára valószínűleg jóval magasabb lehet. A PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) spanyol szervezet 2004-ben készített felmérést mozgáskorlátozottak körében az utazási szokásaikról, amelyből kiderült, hogy döntő többségük (92%) kísérővel utazik (általában baráttal vagy családtaggal). Átlagosan 79,3%-kal többet költenek ép társaikhoz képest és közel kétharmaduk visszatér a jól ismert helyekre (egyébként kevesebb választási lehetőségük is van). Szabadidős lehetőségeik nagyobb része beltérre fókuszál és passzív tevékenységeket jelent.⁷²

⁷¹ Brazília, Oroszország, India, Kína, Dél-Afrika

⁷²Environmental Activities and Greenways Department. Spanish Railways Foundation / Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE) (2013): Guide to Best Practices and Recommendations for Accessible Greenways
http://www.aevv-egwa.org/download/greenways4tour/G4T_Guide-to-best-practices-for-accessible-Greeways.pdf

A kutatások eredményei a következőkre is rámutattak:

- a közlekedési lehetőségek az elsődlegesek e szegmens számára,
- a szeniorok költési hajlandósága nagyobb, mint a fogyatékossgal élőké, mert magasabb anyagi színvonalon élnek, és többet tudnak költeni a szabadidős tevékenységekre,
- a szeniorok gyakrabban utaznak, mint a fogyatékossgal élők,
- sokkal szélesebb spektrumú a szeniorok motivációja az utazás során,
- a szenior nők fognak dominálni a szenior utazási piacon a nagyobb létszámuk miatt (European Commission 2014).

Ahogy az amerikai és európai turisztikai piacról készített kutatásokból is láthatjuk, a fogyatékossgal élők célcsoportja jelentős piaci szegmens, fizetőképes kereslettel, utazási hajlandósággal, így érdemes fókuszálni rájuk is, nem csak most, hanem az előrejelzések tükrében a jövőben is. Az anyagi tényezőkn felül a hozzáállás, szemlélet is fontos szempont a fogyatékossgal élők, így a mozgáskorlátozottak kiszolgálása esetében, amelyet a turisztikai szektor képviselőinek is érdemes felismerni és átgondolni.

3.4. Fogyatékossgal élők (mozgáskorlátozottak) utazási szokásai – hazai felmérések

3.4.1. Motiváció és Revita Alapítvány kutatása

Hazánkban is végeztek fogyatékossgal élők utazási szokásaira vonatkozó felmérést, de egy kevésbé kutatott területről van szó, tudomásom szerint napjainkig két nagyobb felmérést készítettek a témában, amelyeket a következőkben mutatok be. A Motiváció Alapítvány és Revita Alapítvány 2009-ben folytatott kutatást a fogyatékossgal élő emberek utazási szokásairól, amiből kiderült, hogy ez a szegmens leginkább a csalódástól való félelem miatt nem utazik. Az aktívabb és tehetősebb nyugat-európai fogyatékossgal élő emberek jönnének és érdeklődnek Magyarország iránt, de nincsenek megbízható információik a körülményekről, ezért félnek hazánkba utazni.⁷³ A Motiváció Alapítvány és Revita Alapítvány közös kutatása „Fogyatékos emberek turisztikai szokásai és igényei” címmel a Szociális és Munkaügyi Minisztérium megbízásából történt. Előzménynek

⁷³ Turizmus.com (2010): Fogyatékos fogadókésztség: <http://turizmus.com/migracio/fogyatekos-fogadokeszseg-1092077>

tekinthető az EuRADE program létrejötte 2008 februárjában és az EDF (European Disability Forum), amely két európai egyetem együttműködésével alakult. A partnerség célja volt, hogy megvalósuljon egy olyan együttműködés, ahol a fogyatékossgal élő emberek, az őket képviselő civil/nonprofit szervezetek és a tudományos szféra dolgozik együtt, így az érintettek bevonásával megtalálják azokat a kutatási területeket és kérdéseket, melyek segítik életminőségük és lehetőségeik javítását. A fogyatékossgal élő emberek lehetőségei, szokásai és igényei eltérnek ép társaikhoz képest. Jelen ismertetésre kerülő kutatásig nem álltak rendelkezésre olyan adatok, amivel alá tudták volna támasztani ezt az állítást. A vizsgálat kérdőíves megkérdezéssel (kvótás mintavétel) és fókuszcsoporthozos beszélgetéssel történt. A célcsoport a mozgássérültek, látássérültek, hallássérültek, értelmi fogyatékossgal élők voltak, 1000 fő aktív korú (15–64 éves) érintett került megkérdezésre, személyes lekérdezés által. A kutatás nem volt reprezentatív, elsősorban iskolai végzettségüket, gazdasági aktivitásukat tekintve kiemelkedően jó helyzetűek alkották a mintát. Mivel disszertációm fő vizsgálati csoportja a mozgáskorlátozottak, így a felmérésből csak ezen szegmens jellemzőit ismertettem.

A kutatás eredményei szerint a mozgássérültek közel fele járt külföldön, döntően Európán belül, és elsősorban egynapos utazás keretében. Belföldön többen, a válaszadók háromnegyede járt egyszer, fele évente többször, leggyakrabban szintén egynapos látogatás céljából. Legtöbben a Balaton iránt érdeklődnek, de nem de nem emelkedik ki egyik turisztikai régió sem a fogadásuk tekintetében. Fogyatékossguk mellett a rokonok, barátok meglátogatása és a pénzügyi helyzet meghatározó a turisztikai programok igénybevételénél. Külföld és belföld esetében a vízparti üdülés a meghatározó motiváció, illetve belföld esetében még a rokon- és barátlátogatás, külföldön a városlátogatás. Elsősorban barátaikkal, ismerőseikkel utaznak és a jövőben is így szeretnének. Belföldön rokonoknál, ismerősöknél szállnak meg elsősorban, továbbá szállodában, panzióban, apartmanban, míg külföldön szállodában. Közlekedési eszközként a legfontosabb a saját autó, illetve a tömegközlekedés belföldön, míg külföldön a saját autó és bérelt busz. Információforrásként a rokonok, ismerősök véleménye a meghatározó belföldi utak esetében, külföldi utaknál az internet és a prospektus, ezek mellett a sorstársak és a civil szervezetek véleménye is számít. Fogyatékossgai állapotukból kifolyólag aktív kikapcsolódásokban, mint például strandolás, kirándulás, városnézés kevésbé tudnak részt venni, ugyanakkor azok, akiknek az állapota ezt lehetővé teszi, mindig szánnak időt városlátogatásra. Szálláshely kiválasztásánál befolyásoló tényező a válaszadók állapota, külföldön kevésbé, belföldön annál inkább előfordult, hogy a válaszadónak problémája

volt a szálláshelyével akadálymentesség szempontjából (ugyanaz érvényes a közlekedési eszközökre is). Az akadálymentességhez számukra szükségesek a rámpák, kapaszkodók, korlátok, zuhanyszékek, járóbotok, továbbá önhajtós/elektromos kerekesszékek, akadálymentes csaptelep, támogató szolgálat. A válaszadók kétharmada tervezett utazást az elkövetkezendő évekre, elsősorban belföldre, ideális esetben 5–10 napra, de terveikben továbbra is a legkedveltebbek az egynapos utazások (Revita Alapítvány – Motiváció Alapítvány 2009).

3.4.2. Magyar Turisztikai Ügynökség kutatása

A Magyar Turisztikai Ügynökség 2018-ban végzett felmérést a fogyatékossgal élők utazási szokásairól a keresleti és kínálati oldal körében. A kutatás eredményeket nem publikálták még, bizonyos vonatkozások elhangzottak a Turizmus Akadémia⁷⁴ rendezvényein, ezeket tudom felhasználni és ismertetni. A kutatás célja az volt, hogy megvizsgálják a szenior és az akadálymentes turizmus üzleti potenciálját és a hazai szektor felkészültségét. A kutatás két fő témakörre fókuszált: a fogyatékossgal élők, az akadálymentesítést igénylők, és az idősebb korosztály tagjai mekkora volument képviselnek ma és a jövőben a beutazó és a belföldi turizmusban, illetve felkészült-e a hazai szakma a fogadásukra, ismeri-e speciális igényeiket. A szenior és az akadálymentes turizmus jellemzőinek a feltárása egymást követte.

A kínálati oldalnak szánt kérdőívet 191 településről 340 szolgáltató (135 db szálláshely, 59 db vendéglátóegység, 146 db turisztikai attrakció) töltötte ki (NETA adatbázis)⁷⁵, a minta reprezentatívnak tekinthető, a magyarországi statisztikai régiók alapján arányos a megoszlás. A keresleti kérdőívet 390 fő töltötte ki az öt fogyatékossgal élő csoportból, így mozgáskorlátozottak, látássérültek, hallássérültek, értelmi fogyatékosok és autisták. A témám szempontjából a mozgáskorlátozottak kitöltési aránya/száma érdekes,

⁷⁴ A Magyar Turisztikai Ügynökség szervezésében 2019 októbere óta tartják a Turizmus Akadémiát 19 helyszínen (utolsó rendezvény 2020. január 22.), ahol az orvosi-, szenior-, és akadálymentes turizmus a témakör, mint feltörekvő részipiaci turisztikai termékek. Az események napján délelőtt a GINOP TIMEA program és a Magyar Turisztikai Ügynökség hosszú távú stratégiai céljairól, nemzetközi trendekről, új védjegyekről, továbbá marketing és kommunikációs tevékenységről lehet hallani a téma kapcsán. A délután folyamán pódiumbeszélgetés keretében, meghívott szakemberek mutatnak be hazai jó gyakorlatokat a három turisztikai termék kapcsán. Azt gondolom a három turisztikai termék együttkezelése több szempontból is előnyös, mivel az orvosi turizmusban, megjelenik mind a szenior korosztály, mind a mozgáskorlátozottak szegmense, mozgásszervi, reumatológia, neurológia és kardió rehabilitáció (gyógykúra és kórházi), illetve ortopédia (ízület és gerinc, sportorvosi beavatkozások) szempontjából.

⁷⁵ Nemzeti Turisztikai Adatbázis

amely az MTÜ kutatásában 136 főt jelentett. A kérdőíveken felül 31 mélyinterjút is készítettek érdekvédelmi szakmai szervezetek és turisztikai attrakciók vezetőivel, utazási szakmai vezetőkkel, vendéglátóhelyek, szálláshelyek szakértőivel.

A Turizmus Akadémián a kutatással kapcsolatosan elhangzott információk alapján megállapítható, hogy erősödőben van hazánkban a szenior turizmus, az infokommunikációs akadálymentesség viszont elmarad a fizikai akadálymentességtől. A forráshiány és a beruházások megtérülésére vonatkozó kétely jellemzi a szolgáltatókat, és a fogyatékosokkal élők fele szerint kevéssé vagy egyáltalán nem felkészültek a szolgáltatók. Lehetőségek közül kiemelkednek a német szenior turisták és az akadálymentes szegmensen belül az osztrák turisták, van potenciál új szegmensek bevonására a szenior turizmuson belül, és minden fejlesztés számít, mert – ahogyan már a korábbiakban is szó volt róla – az akadálymentesség egy tágabb kategória, több célcsoport is beletartozik. Továbbá a kutatásból leszűrhető, hogy az akadálymentesítés legfontosabb lépései a mentális és viselkedési akadálymentesítés (attitűd- és szemléletváltás a turisztikai szakma részéről), fizikai akadálymentesítés és a kommunikációs akadálymentesítés. Itt nemcsak a turisztikai alpinfrastruktúra és az attrakciók akadálymentességére kell gondolni, hanem a megközelíthetőségre, a környezetre (például parkoló), a bejárhatóságra, a szolgáltatások fizikai és infokommunikációs akadálymentesítettségére is, tehát minden olyan elemre, amelyek teljessé teszik a látogatói élményt.

4. Nemzetközi és hazai esettanulmányok, jó gyakorlatok

Nemzetközi szinten nagyon sok pozitív példával találkozhatunk, melyek közül csak néhányat emelek ki. Az Amerikai Egyesült Államokban a közintézményeket, sport- és szabadidő komplexumokat már akadálymentesítették, továbbá a turisztikai vonzerők megközelíthetőségén is dolgoznak. A texasi nemzeti parkok, illetve a Grand Canyon kerekesszékekkel rendelkezők számára is látogatható, utóbbi esetében speciális túrákat is szerveznek. A máltai turisztikai hivatal a szállodákban felszolgált ásványvizeken Braille írással jelzi, hogy szénsavas vagy mentes a víz. Az Osztrák Idegenforgalmi Hivatal No handicap kiadványában jelzik, hogy mely vonzerőket tudják megtekinteni kerekesszékes vendégek is.⁷⁶ 1985-ben egy amerikai diplomás szociális munkás megalapította az Új utakon a fogyatékkal élők számára (New Directions for people with disabilities) nonprofit utazási irodát, amely azért jött létre, hogy megfizethető minőségi belföldi (Las Vegas, New York, Washington) és külföldi (pl. Ausztrália, Új-Zéland, Bahama-szigetek, Írország, Olaszország, Japán, Kína, Izrael) utakat szervezzen fogyatékosokkal élők minden korosztálya számára. Az elmúlt 30 évben több mint 12 ezer fogyatékosval élő utasa volt az említett utazási irodának, évente átlagosan 550–600 fő, leginkább a 20–40 éves korosztály. 12–20 fős csoportokban utaztat, négy utazóra 1-1 idegenvezető jut, akik különlegesen súlyos fogyatékkal élnek, ők külön kísérelővel utaznak.⁷⁷ Thaiföldön (Pattaya) a mozgáskorlátozottak számára is megközelíthető tengerparti sétányt alakítottak ki, továbbá akadálymentes vonzerőket, hoteleket, online felületeket, csak úgy, mint Egyiptom (Van Horn – Isola 2006), Azerbajdzsán és Belgium esetében, ahol a kulturális vonzerők elérhetőségén javítottak.⁷⁸

⁷⁶ Fogyatékkal élők klubja (2016): Turizmus akadályok nélkül: <http://fogyatekosok.network.hu/blog/fogyatekkal-elok-klubja-hirei/turizmus-akadalyok-nelkul>

⁷⁷ Mondial Assistance (2016): Új utakon - Fogyatékkal élő világjárók: <https://www.mondial-assistance.hu/content/114/hu/hasznos-informaciok/utazasi-tippek/fogyatekkal-elo-vilagjarok>

⁷⁸ Council of Europe (2015): Access for people with disabilities to culture, tourism, sports and leisure activities: Towards Meaningful and Enriching Participation, Council of Europe Disability Action Plan, Quality of life and full participation in society: <https://rm.coe.int/16805a2a23>

4.1. UNWTO kiadványainak elemzése

A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) az elmúlt években kezdett nagyobb figyelmet fordítani a fogyatékosággal élőkre, azért is emelem ki külön a kiadványait, mert a turizmusban a legfontosabb és legmeghatározóbb szervezetnek tekinthető, így fontosnak tartom a témában megjelent kiadványaik, illetve rendezvényeik bemutatását.

Az UNWTO és San Marino Köztársaság közös szervezésében 2014. november 19–20-án zajlott az I. UNWTO Akadálymentes Turizmus Európában konferencia⁷⁹, melyen 31 országból, több mint 200 szakember vett részt. A prezentációk kiemelték az állami szerepvállalás, a megfelelő stratégiaalkotás, az érdekvédelmi szervezetekkel és szövetségekkel való partnerség, folyamatos együttműködés és gondolkodás, valamint a turizmus szektorban tevékenykedő vállalkozások és dolgozók szemléletformálásának, érzékenyítésének és tréningjének fontosságát is. Az előadók közül többen személyesen is érintettek a kérdésben, így az ő személyes élményeik, tapasztalataik, történeteik még hitelesebbé és kézzelfoghatóbbá tették a konferencia egyik legfontosabb üzenetét, mely szerint a fogyatékosággal élő emberek számára is hozzáférhetővé és élvezhetővé tenni az utazás élményét nem csupán etikai vagy erkölcsi kérdés. Ennek az igénynek a felismerése és kielégítése a turisztikai kereslet jelentős növekedésével és ezáltal komoly gazdasági előnyökkel járhat a turisztikai desztinációk számára (Polgár é.n.).

Az előadók három területre fókuszálva – kulturális örökségek megközelítése; elvek és keretek az akadálymentes turizmus megvalósítása érdekében; technológiai újítások a turisztikai infrastruktúra elérhetőségének érdekében – 14 jó gyakorlatot prezentáltak. San Marinóban létrehoztak egy könyvet „San Marino mindenkinek” címmel, amelyben olyan információk és szolgáltatók szerepelnek, amelyeket fogyatékosággal élők is használhatnak (például hol található lépcsők helyett rámpák). Hasonló elképzelés valósult meg a VisitEngland ötlete nyomán is (elnyerte a Turisztikai Kiválóság díját is⁸⁰), ahol olyan információkat nyújtanak turisztikai cégek számára, amellyel akadálymentessé tudják tenni szolgáltatásaikat. A program 2012 óta „Access for All” projekt néven akadálymentes útvonalakat is tartalmaz. Szopol és Salzburg városa, továbbá a spanyolországi San Lorenzo kolostor kiemelkednek a kulturális örökségek akadálymentessé tételében, Portugália pedig partszakaszainak akadálymentesítésében (a partszakasz 35%-a tekinthető

⁷⁹ Nem került sor újabb konferenciára azóta

⁸⁰ UNWTO (2015): Manual on Accessible Tourism for All Public-private Partnerships and Good Practices <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aamanualturismoaccesibleomt-facseng.pdf> Letöltve: 2018.07.21.

akadálymentesnek). Az úgynevezett ECalypso program célja a fogyatékossgal élők utazásainak elősegítése főszezonon kívül, utazási feltételek megvalósítása.⁸¹ Ezeken felül az UNWTO egyik 2016-os kiadványában szerepel a European Network for Accessible Tourism (ENAT), amely olyan európai projektet koordinált több ország részvételével, melynek végeredménye egy európai képzési bizonyítvány megszerzése volt akadálymentes turizmus témakörben. Spanyolországban létrejött az első utazási iroda (Viajes 2000), amely fogyatékossgal élőkre specializálódott, továbbá az Eurotaxi, amely PPP-vel megvalósuló kezdeményezés, kerekesszékesek szállítását vállalják háztól-házig. Franciaországban újratervezték a tengerpartokat, hogy mindenki számára elérhető legyen⁸², csakúgy, mint Malagában, ahol az “Enjoy the beach” projekt célja volt a strandok akadálymentesítése. Ez utóbbi projekt 2008-tól több díjat is elnyert akadálymentesség témakörben.⁸³ Genfben elkészítették a “The Finished City” kiadványt, amely nem csak mozgáskorlátozottaknak, hanem idős embereknek, látássérülteknek is szól (így együtt kezelve több célcsoportot, akik az akadálymentes turizmus célcsoportjai is egyben), továbbá pályaudvara is teljesen akadálymentes (ahogy Züriché is) és Svájc múzeumainak többsége is.⁸⁴ Az UNWTO által meghatározott kilenc különböző kategóriában szerepelnek jó gyakorlatok, mint promóció, kutatás, utazási iroda, közlekedés, szállás, képzés, desztináció, turisztikai információ, turisztikai tevékenységek. Kiemelkedik az ILUNION Hotels Spanyolországban, mert minden szállodájukat igénybe tudják venni fogyatékossgal élők és ép emberek is, egyik szállodájukban (Hotel Valencia) a munkavállalók többsége (70%-a) fogyatékossgal élő. De említhető az Iguazú nemzeti park (Argentína) is, ahol akadálymentes területeket alakítottak ki, vagy éppen Svédország, ahol akadálymentes hajóutakat kínálnak.⁸⁵

Az UNWTO egyik 2016-ban kiadott dokumentuma⁸⁶ tanácsokat ad arra vonatkozóan, hogyan készítsenek a cégek/vállalatok/szervezetek nyomtatott kiadványokat, digitális kiadványokat, audio-vizuális anyagokat, weboldalt, applikációkat, önkiszolgáló

⁸¹ UNWTO (2016): Highlights of the 1st UNWTO Conference on Accessible Tourism in Europe, San Marino, 19-20 November 2014

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityunwtosanmarinoaccessible.pdf>

⁸²UNWTO (2016): Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccessiblewebenok.pdf>

⁸³ UNWTO (2015): Manual on Accessible Tourism for All Public-private Partnerships and Good Practices <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aamanualturismoaccessibleomt-facseng.pdf>

⁸⁴ UNWTO (2015): Manual on Accessible Tourism for All Public-private Partnerships and Good Practices <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aamanualturismoaccessibleomt-facseng.pdf>

⁸⁵ UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices Module V: Best Practices in Accessible Tourism, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/modulev13022017.pdf>

⁸⁶ UNWTO (2016): Recommendations on Accessible Information in Tourism <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417896>

terminálokat/mobil eszközöket, feliratokat, hogy azok mindenki számára elérhetőek, érthetőek, láthatóak, olvashatóak, használhatóak legyenek. Véleményük szerint a megközelíthetőséget a turisztikai lánc szereplőin keresztül kell megtervezni és letervezni, amelynek elemei közé tartozik a turisztikai desztináció menedzsment, turisztikai információ és reklám, városi és épített környezet, továbbá közlekedési eszközök és állomások, szállás, étkezés, kiállítás, kulturális lehetőségek, más turisztikai események, lehetőségek. Ezek mind fontos tényezők abban, hogy a fogyatékossgal élők megközelíthessék és „használják” az adott desztinációt. Az érthető, olvasható, használható információk mind nyomtatott, mind webes formában, a parkolási lehetőségek, jelzések, piktogramok, lépcsők, rámpák, liftek, közlekedés és közlekedési eszközök, szálláshelyek, vendéglátóegységek, konferencián való részvétel, múzeumokba, színházakba, mozikba való bejutás, sportolási lehetőség, tengerpartra való lejutás is olyan igények és feltételek, amelyek biztosítása, hozzáférhetősége szükséges ahhoz, hogy a fogyatékossgal élők is bekapcsolódhassanak, részt vegyenek az utazásokban *korlátok nélkül*.⁸⁷

Az UNWTO egy másik, az akadálymentes turizmusra vonatkozó ajánlásokkal kapcsolatos 2016-ban készült kiadványa⁸⁸ arra próbál választ adni, hogy miért érdemes egy terméket/desztinációt megközelíthetővé/akadálymentessé tenni? Egyrészt azért, mert 2050-re világviszonylatban a 60 év felettek aránya 20% lesz, ami megközelítőleg 2 milliárd főt jelent, másrészt, mert ez egy alapvető jog, harmadrészt befektetés, ami nagyszerű eredményeket hozhat, és ha megértjük és kivitelezük, mire van szükségük, az elégedett turistát eredményez. Mit ér az olyan hotel, ami akadálymentes, de az odajutás nem? Az akadálymentesség azt is jelenti, hogy az utazás megtervezésétől a visszaérkezésig mindent egyedül és elégedetten tudjon megszervezni az érintett, ehhez pedig megfelelő információkra van szükség és egy olyan szolgáltatási láncra, amelyben minden kínálati elem akadálymentes (foglalás, szállás, közlekedés stb.). A közlekedés a legkiemelkedőbb, mert ahova nem tudunk eljutni akadálymentesen, nem azt a desztinációt választjuk. További fontos feltétel a nyitottság, a biztonság és a megfelelő hozzáállás. Az akadálymentes desztináció tervezéséhez szükség van az állami és magánberuházásokra, továbbá együttműködésükre különböző szereplőkkel, mint például a fogyatékossgal élők érdekeit képviselő, megjelenítő, illetve őket összefogó civil szervezetekkel. Ehhez szükség van megfelelő jogi keretrendszerre, a kereslet és kínálat felmérésére, tudatosság

⁸⁷UNWTO (2013): Recommendations on Accessible Tourism for All, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf>

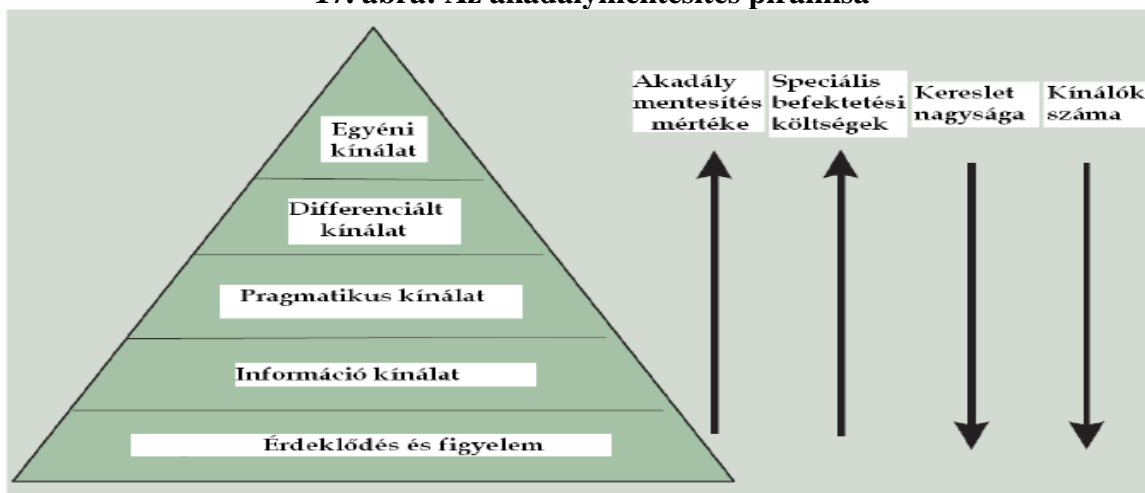
⁸⁸ UNWTO (2016): Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccessiblewebenok.pdf>

fokozására, a megközelíthetőség biztosítására, promócióra, standardok, vizsgálati mutatók kialakítására.⁸⁹

4.2. Németország

2002-ben Németországban a Gazdasági és Munkaügyi Minisztérium megbízásából az akadálymentes turizmus gazdasági hatásainak feltárására vonatkozóan készült egy felmérés, melynek kapcsán elkészítették az akadálymentesítés piramisát (17. ábra) a turizmusra vonatkozóan. Ezen látható a befektetések nagysága, az akadálymentesség mértéke, kereslet és kínálat közötti kapcsolat összefüggése. A piramis a régióban elérhető turisztikai vonzerők teljes piacát képviseli, a modellben az alulról felfelé irányuló turisztikai szolgáltatások egyre inkább az ügyfelek egyedi igényeihez igazodnak, így ennek megfelelően a hozzáférhetőség növekszik, valamint az ehhez kapcsolódó konkrét beruházás nagysága is, a speciális kínálatot nyújtó szolgáltatók és az ezt igénybevevők száma ezzel szemben csökken.⁹⁰

17. ábra: Az akadálymentesítés piramisa



Forrás: Akadálymentes turizmus... (é.n.), 8.oldal.

A piramis különböző szintekből áll, amelyek egymásra épülnek. Az alsó szinten még sok turisztikai szolgáltató található, akik kevés összeget (vagy semmit) szánnak

⁸⁹ UNWTO (2016): Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccessiblewebenok.pdf>

⁹⁰ Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit: Ökonomische Impulse einesbarrierefreien Tourismus für alle https://www.pro-retina.de/dateien/ea_barrierefreier_tourismus_oekonomie.pdf

akadálymentesítésre, mert más célcsoportra fókuszálnak vagy még alacsony befektetés esetén is viszonylag nagyszámú mozgáskorlátozott turistát nyerhetnek, információk javításával a szolgáltatásorientáció növelésével. A piramis középső részén is vannak olyan cégek, amelyek több pénzt fektetnek az akadálymentességbe, mivel magasabb bevételeket várhatnak, ezek a beruházások továbbra is részben gyakorlatiasak, részben a differenciált tervezés eredménye, amelyben a mozgáskorlátozott emberek jelentős célcsoportot jelentenek. A piramis tetején pedig azok a vezető turisztikai szolgáltatók állnak, akik nagy erőfeszítéseket tesznek annak érdekében, hogy személyre szabott turisztikai termékeket kínáljanak azok számára, akik valamilyen mozgáskorlátozottsággal rendelkeznek.

A teljes piramison belül így a következő alapvető megállapítást tehetjük: ha a turisztikai szolgáltatók csak akadálymentes szolgáltatásokba fektetnek be, várhatóan az eladások jelentősen magasabbak lesznek, mint a beruházási költségek, azáltal, hogy az akadálymentes szolgáltatások révén új célpiac nyílik meg. Mindegyik szolgáltató az optimális befektetéseket tartja szem előtt és egy meghatározott piaci szegmensben pozicionálja magát a piramison belül. A befektetés megtérülése sok mindentől függ, mint például desztináció elhelyezkedése és annak akadálymentessége, versenytársak száma és ajánlata. A turisztikai szolgáltatók különböznek egymástól kiadások és bevételek tekintetében, mégis sok példa azt mutatja, hogy az akadálymentes turizmusba történő beruházások megtérülnek és további keresletet generálnak. Ez a piramis alkalmazható a turisztikai szolgáltatási lánc minden elemére, a különböző ajánlatokra. A szálláshely, gasztronómia, szabadidős és kulturális tevékenységek területére is ugyanúgy használható, a turisztikai szolgáltatási lánc ezen elemeinek hálózatba szervezése különösen fontos.⁹¹

Az akadálymentes turizmus gazdasági hatásainak elemzéséhez a német kutatók megalkották a következőkben elemzésre kerülő modelleket, amelyek segítségével különböző fejlődési irányokat lehet megvizsgálni egy adott régió akadálymentesítésének jelenlegi helyzetétől függően, illetve az akadálymentes turizmus koncepciók megvalósításának intenzitását is láthatjuk. A "Tétlenség-modell" esetében a régió nem tesz semmit, nem foglalkozik ezzel a piaci szegmessel, így piaci részesedést veszít. Az "Alkalmazkodó-modell" esetében kis lépéseket tesz a régió az akadálymentesítés irányába, a beruházásokat a kínálatnak megfelelően tervezik, így a potenciális kereslet egy része kielégítésre kerül. A "Súlypont-modell" esetében az egész régió koordináltan és egyeztetve a szegmensre koncentrál, olyan kínálatot alakít ki, ami jelentős kereslet-növekedéssel

⁹¹ Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit: Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle https://www.pro-retina.de/dateien/ea_barrierefreier_tourismus_oekonomie.pdf

járhat, mert a befektetéseket stratégiai és összehangolt tervezés alapján végzi. Minél többet és többen foglalkoznak a szegmensekkel, annál nagyobb bevételre számíthatnak, így az első modell esetében ez kb. 20%-ot, a második modell esetében 50%-ot jelent, míg a harmadik modell esetében 100%-os bevétel növekedés is elképzelhető. Ezekből is látható, hogy ahol megfelelően foglalkoznak a fogyatékosokkal élőkkel, ott 50% vagy annál magasabb forgalomnövekedésre számíthatnak.⁹² Az elemzés megfogalmazza az akadálymentesített turizmus központi akadályait némileg kiegészítve más szempontokkal és hangsúlyokkal, összességében teljes körűbben, mint a korábban ismertetett megközelítés. Ezek:

- Pszichológiai/mentális akadályok az egészséges potenciális ügyfelek és a kínálatot nyújtók részéről. Ennek megszüntetéséhez gazdaságilag is megtérülő befektetésekre, akadálymentes turisztikai szolgáltatások kialakítására és ösztönzői erőfeszítésre van szükség.
- Kommunikációs hiányosságok az igénybevevők részéről. Igényeiket egyértelműen kell kommunikálniuk, hogy ezt a problémát megoldhassák.
- Információs hiányosságok a piaci lehetőségeket tekintve. A fogyatékosokkal élők nem tekintették releváns szegmensnek.
- Információs hiányosságok az utazási szokások tekintetében.
- Információs hiányosságok a piaci kereslet tekintetében. Sok szolgáltató nem az akadálymentesítésbe investál.
- Információs hiányosságok az akadálymentesség költségei tekintetében.
- Hiányzó nyilvános kiegészítő-befektetések a turisztikai szolgáltató láncban. Ha a szabadidős tevékenységeket kínáló épület vagy vonzerő nem közelíthető meg, akkor nem érdemes olyan szállodát építeni, amelyet akadálymentesen lehet megközelíteni.
- Hiányzó koordinációs és vezetési struktúra a turisztikai régiókban. Központi koordinációval, együttműködéssel, hálózati tervezéssel megvalósított akadálymentesített szolgáltatások esetében a mozgáskorlátozott vendégek elérhetőbbé válnának.

⁹² Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.)
http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymenteszturizmusertm.pdf

- Törvényes akadályok és célkonfliktusok. Egyértelmű prioritási és hatásköri elosztás szükséges a különböző, egymással szembenálló célkitűzések jobb felméréséhez.⁹³

A kettőezres évektől egyértelműen megjelenik az a nemzetközi tendencia, mely szerint a szabadidő eltöltésében és a turizmusban az akadálymentesség jelentősége nem elhanyagolható mértékben növekszik, és egyre több turisztikai döntéshozó és szolgáltató figyelme fordul az akadálymentesség felé nem csak Németországban. Azok a desztinációk, amelyek ma úttörő szerepet játszanak és felismerik az akadálymentesítésben rejlő lehetőségeket, a turisztikai piacon is előnyökhöz jutnak. Az akadálymentes turizmus jelentős gazdasági potenciállal rendelkezik, ugyanis a német turizmusnak 4,8 milliárd eurós többletbevételt eredményez és 90 ezer munkahelyet teremt, a demográfiai változások következtében pedig ez még tovább fog nőni.⁹⁴ Egyelőre azonban hiányzik az átfogó, hosszú távú stratégiai tervezés, valamint a kommunikáció és az értékesítés a turisztikai szolgáltatások egész rendszerében. A „mindenki számára alkalmas design” jegyében (design for all) a jövőben olyan elérhető és megélhető termékeket, ajánlatokat kell készíteni, melyek az idősebb generáció számára éppolyan vonzóak, mint a fiatalabbak számára, és amelyek egyúttal figyelembe veszik az emberek sokféleségét is (Polgár é.n.).

Németországról készült anyagokat tanulmányozva egyértelműen kiderült, miért tekinthető példának sok ország számára: felismerte azt, hogy lakossága előregszik és olyan (kényelmes) szolgáltatások nyújtása szükséges, amelyet mindenki igénybe tud venni kortól és egészségi állapottól függetlenül. Az ország korszerkezetének kedvezőtlen alakulása (a 64 év felettek arányát 2050-re 32%-ra becslik) komoly kihívások elé állítja a turisztikai szektort is, ahogy az is, hogy a fogyatékkal élők fele testi fogyatékkal rendelkezik, azaz mozgáskorlátozott.⁹⁵ A "Tourismus für Alle" vagy a "barrierefrei(heit)" szavak mindegyike az általam vizsgált (68 db) német nyelvű tanulmányban előfordultak, így egyértelmű az akadálymentesség jelentősége az ország és lakosai számára.

⁹³ Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.) http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymentesturizmusertm.pdf

⁹⁴ Deutscher Bundestag (2011): Barrierefreier Tourismus für alle, <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/059/1705913.pdf>

⁹⁵ Irina Hartig (é.n.): „Reisen für Alle“ – Chancen und Herausforderungen des barrierefreien Tourismus, <https://docplayer.org/64543834-Reisen-fuer-alle-chancen-und-herausforderungen-des-barrierefreien-tourismus-irina-hartig-projektleiterin-tourismus-fuer-alle-deutschland-e-v.html>

Az akadálymentesség kapcsán megalkották az akadálymentes szolgáltatási láncot (18. ábra), amely az alábbi 10 területet tartalmazza, ezekben az egyes elemek több terület esetében is megjelennek.

18. ábra: Akadálymentes szolgáltatási lánc



Forrás: Landratsamt Waldshut – Bettina Raufer: Barrierefreier Tourismus...(é.n., 15.o.) alapján, saját szerkesztés

Az akadálymentes információk megléte és elérhetősége szinte mindegyik terület esetében előkerült, ahogy az akadálymentes mosdók fontossága és az egyes létesítmények, szolgáltatások, programok fokozatos hozzáférhetőségének biztosítása is. Az egyes területeken megjelentek olyan sajátosságok, mint például az akadálymentes honlap megléte (előkészítés, információ, foglalás), az akadálymentes parkolás, szállítási szolgáltatás létrehozása (érkezés, távozás), széles közlekedési terek kialakítása (szállás), bútorzat mozgathatósága, információadás az ételek összetevőiről (étkezés), akadálymentes túraútvonalak kialakítása (szabadidő és sport), akadálymentes ajánlatok és termékek létrehozása (szórakozás és kultúra).⁹⁶ A fogyatékossgal élőket több esetben együtt kezelik a seniorokkal, családokkal és ételallergiásokkal is (Weber-Taufer 2016). Egy

⁹⁶ Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH (é.n.): Auf dem Weg zum Barrierefreien Tourismus in Rheinland-Pfalz Informationen für Regionen, Orte und Betriebe, <https://www.projectm.de/sites/default/files/2016-04/Leitfaden-Barrierefreies-Rheinland-Pfalz.pdf> 43.o.

nagyon jó példa, hogy olyan prospektus is elkészült már, amelyben akadálymentes autóbuszok (változó szolgáltatású és méretű buszok) szerepelnek tartományonkénti bontásban, külön piktogramokkal ellátva, ezzel segítve a tájékozódást.⁹⁷ Egy 2019. áprilisi hír szerint a Német Turisztikai Hivatal (DZT) honlapján akadálymentes információk is megtalálhatóak már, ahol kb. 1500 ellenőrzött akadálymentes ajánlat érhető el angolul és németül, több éves munka eredményeként, turisztikai szervezetekkel (Deutsche Seminar für Tourismus [DSFT], és a „Tourismus für Alle Deutschland” [NatKo]) és turisztikai résztvevőkkel egyeztetve. Az adatbázis folyamatosan bővül.⁹⁸ A fentiekben felsorolt kezdeményezések, intézkedések, gondolkodásmód, úgy gondolom, sok ország számára lehet példaértékű.

4.3. A Scandic Hotel, mint kiemelkedő turisztikai szolgáltató

A Scandic Hotel egy olyan hotellánc, ami Svédországban, Dániában, Finnországban, Norvégiában, Németországban, Hollandiában, Belgiumban és Lengyelországban található meg. Az első hotel 1963-ban jött létre, több mint 280 hotel tartozik a hálózathoz, több mint 130 desztinációban, 18 ezer alkalmazottat foglalkoztatnak. Akadálymentes előírások szerint működnek a szállodák, mely standard a hotellánc saját koncepciója. A Scandic az első olyan hotel, ahol létrehozták az allergiabarát szoba sztenderdjeit. Az allergiabarát szoba fapadlós és illatmentes, hipoallergén piperecikkek vannak benne, amelyeket a Svéd Asztma és Allergia Szövetség hagyott jóvá. A szobákat szintén szigorú tisztítási eljárások szerint készítik el. Európában több mint 150 millió fő él valamilyen allergiával, legtöbben közülük nem igénylik az allergiabarát szobákat, de egyre többen igényelnek allergiabarát lehetőségeket a szálláshelyeken.⁹⁹ A Scandic 2005 óta alkalmazza az akadálymentes előírásokat, melyet már világszerte használnak. Az előírásokat az eredeti 135 pontról 159 pontra bővítették, új kategóriát is belevettek, szigorú előírásokkal az allergiás utazók igényeinek kielégítésére. Cél, hogy minden Scandic szálloda egy éven belül legalább két allergiabarát szobát kínáljon (az allergia-barát „mindenki számára reggeli” nagy sikert

⁹⁷ Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer és Natko (2012: Verzeichnis barrierefreier Reisebusse in Deutschland, http://www.bdo.org/uploads/assets/52cece0ec32dab006b000018/original/120424_Verzeichnis_Barrierefreier_Reisebusse_end.pdf?1389284878

⁹⁸ Turizmus.com (2019): Akadálymentes turizmusinfók a DZT weboldalán: <https://turizmus.com/desztinaciok/akadalymentes-turizmusinfok-a-dzt-weboldalan-1163504>

⁹⁹ Scandic Press release (2019): Scandic Hotels introduces standard for allergy-friendly rooms, 2019. május 13.

aratott). 2019-től díjnyertes online akadálymentes kurzus elvégzésére van lehetőség, amelyet eredetileg a Scandicnál dolgozó munkavállalóknak hoztak létre.

A Scandic 2003 óta fókuszál arra, hogy szállodái akadálymentesek legyenek, minden vendéget tudjanak fogadni állapotuktól függetlenül, ahol a design for all szemlélet uralkodik. Napjainkban az egyetlen olyan szállodavállalat a világon, amelynek honlapján meg lehet nézni, hogy az egyes szállodák mennyire akadálymentesek, továbbá az egyetlen olyan szállodalánc, amely 159 pontos akadálymentes előírással rendelkezik, melyből 105 pont betartása kötelező. Az újonnan épült szállodáknak viszont mind a 159 pontot be kell tartani.¹⁰⁰

Amit ajánlanak:

- akadálymentes szobák, rezgő ébresztőórák
- akadálymentes információk online,
- közösségi terek megfelelő kialakítása, például recepció pult alacsonyabb, indukciós hurok a konferencia termekben,
- speciális táplálkozási igények kiszolgálása, pl. laktóz és gluténmentes reggeli
- kísérőkutya beengedése.¹⁰¹

Úgy gondolom, hogy érdemes lenne több ország gyakorlatát átvennünk a fogyatékossgal élő személyekhez való hozzáállás, bánásmód, illetve a fizikai infrastruktúra akadálymentesítése tekintetében. Nálunk még csak napjainkban kezdenek jobban odafigyelni erre a célcsoportra, amelyet néhány kezdeményezés jól szemléltet. Mindenkit ugyanaz a hozzáállás, bánásmód kellene, hogy megillessen, de ha jobban belegondolunk, ez nem valósul meg teljes mértékben. Ha meglátunk egy hozzánk képest „más” embert, máris zavarba jövünk (tudatlanság, nemtörődömség, előítélet, félelem miatt), nem tudjuk, hogyan viselkedjünk vele. Több helyen is léteznek érzékenyítő foglalkozások, tréningek, amelyeket minden általános és/vagy középiskolában kötelező foglalkozássá tennék, hogy már fiatal korban is megtapasztalhassák, hogyan kell bánni a fogyatékossgal élőkkel. Meggyőződésem, hogy ha minél korábban elkezdenek foglalkozni ezzel a kérdéssel, annál hatásosabb lehet a foglalkozás eredménye. Ha arra

¹⁰⁰ Scandic Press release (2019): Scandic Hotels introduces standard for allergy-friendly rooms, 2019. május 13.

¹⁰¹ Directorate-General for Enterprise and Industry (European Commission) (2015): Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe, Final report - Study: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d04fbb3d-8d15-4fe3-b554-844bde75c171/language-en/format-PDF/source-search#>

gondolunk, hogy több mint 1 milliárd ember él valamilyen fogyatékossgal és a számuk egyre nő, akkor egyértelműnek kell lennie, hogy ismerjük meg a fogyatékossgal élők célcsoportját és bánjunk velük megfelelően. Tehát fontos, hogy integráljuk és ne kirekesszük a mindennapi életből vagy akár a turizusból őket, mert ők is ugyanolyan fontos és hasznos tagjai társadalmunknak.

4.4. Hazai példák

Magyarországon is egyre több pozitív példával találkozhatunk, mint turisztikai szolgáltatók, pályázatok, rendezvények, kezdeményezések, programok vagy egyéb, a fogyatékossgal élő személyek életének megkönnyítésével kapcsolatos intézkedések. 2019 első felében tette közzé a Hungary4All Akadálymentes Turisztikai Nonprofit Kft. a balatoni akadálymentes turisztikai szolgáltatók adatbázisát, amelyben többek között szállások, éttermek, vonzerők, strandok, fürdők találhatóak meg, akadálymentesség alapján kategorizálva (három színekkel), folyamatosan frissíthető adatokkal.¹⁰² Ez azért is fontos, mert kevés naprakész és használható információ áll rendelkezésre akadálymentes szolgáltatókról, és ahogy korábban és a kutatásomból is kiderült, az információforrás és annak minősége meghatározó az utazás és annak tervezése során. Hazánk legismertebb megváltozott munkaképességűeket alkalmazó szállodája a Hotel Panda (Budapest), ahol a szobák egy része úgy van berendezve, hogy mozgássérültek is tudják azokat használni.¹⁰³ A fogyatékossgal élő vendégek hűségesekek, az átlagosnál négyszer hosszabb időt töltenek el egy-egy helyen, és nem kevés pénzt költenek (a külföldiek mindenképp).¹⁰⁴ Ezeket a korábban bemutatott tanulmányok és felmérések is alátámasztják. Az elmúlt években nyílt meg Budapesten a Nem adom fel kávézó, illetve a Premier Kultcafé, ahol fogyatékossgal élő, illetve megváltozott munkaképességű munkatársak dolgoznak, így teremtve nekik lehetőséget, hogy teljes életet tudjanak élni, és a társadalom hasznos tagjává váljanak. Szekszárdon működik az Ízlelő étterem, ahol siket szakács főz, mozgássérült a felszolgáló,

¹⁰²Hungary4All (2019): Adatbázis balatoni akadálymentes turisztikai szolgáltatásokról: http://www.hungary4all.hu/a-balaton-mindenkie/?fbclid=IwAR0BGXa5kz42qi tNDZT4d91dh3HywicbN_xOgu04X71NITPiIgz1kSyTQE

¹⁰³ Hotel Panda Budapest: <http://hotelpanda.hu/bemutakozas>

¹⁰⁴ Turizmus.com (2010): Fogyatékos fogadókészség: <http://turizmus.com/migracio/fogyatekos-fogadokeszseg-1092077>

a kisegítő munkások pedig tanulásban akadályozott emberek.¹⁰⁵ 2019. júniusától pedig Budapesten a XII. kerületi polgármesteri hivatal épületében is megnyílt az Ízelítő étterem.¹⁰⁶ Egyre több helyet akadálymentesítenek, vagy már eleve úgy építik (lásd egyetemes tervezés alkalmazása), illetve különleges szolgáltatásokat hoznak létre, így a fogyatékossgal élők is ellátogathatnak már számtalan helyszínre, így például a budapesti állatkertbe, az Aquincum múzeumba, a budapesti Történeti múzeumba vagy éppen a debreceni Déri múzeumba. Egyedülálló módon a Gyöngyösfalun található kalandparkot akadálymentesítették, a mozgáskorlátozottaknak létrehozta egy olyan részt, amit bátran, biztonsággal tudnak használni.¹⁰⁷ Alsóörsön és környékén a térség flóráját és faunáját mutatják be, hallhatnak a kőzetek kialakulásáról, a falu történelméről. Ezt garantált programként fogják kínálni a szenioroknak és fogyatékossgal élőknek, további útvonalakkal kiegészítve. A Balaton Riviéra Turisztikai Egyesület a Balaton-felvidéki Nemzeti Parkkal közösen dolgozta ki ezt a túraútvonalat.¹⁰⁸ 2010-ben került sor az első olyan tanulmányútra (Turizmus mindenkinek), melynek témája az akadálymentesség volt, és a magyar–dán Skagerrak Tours és az akkori MT Zrt. közös szervezésében valósult meg. A study tourra több mozgássérült dán szakember és újságíró is érkezett, akik megismerhették az ország akadálymentes turisztikai lehetőségeit, valamint az akadálymentesített szállodákat. Később guruló városnéző sétákat is szerveztek Budapesten, amely egy új kezdeményezés, szervezett csoportos kirándulásokat jelent kerekesszékesek számára (Polgár é.n.).

A Sziget fesztivál ideje alatt már 2003 óta működik a Civil Sziget gyűjtőnevéű szigetrész, ahol különböző vallások képviselői, hátrányos helyzetűekkel, menekültekkel, munkanélküliekkel, alkohol- és drog prevencióval foglalkozó szervezetek vesznek részt. A 2003-as évet a Fogyatékkal Élők Európai Évének nyilvánították, (jelmondata: „*Te is más vagy, te sem vagy más!*” [Büki et al. 2003, 72]), mellyel összhangban az évben a Civil

¹⁰⁵Itthon Dél-Dunántúlon (2016): Irodalmi borvacsora a Magyar Turizmus Minőségi Díjas Ízlelő Étteremben: http://itthondeldunantulon.blog.hu/2015/03/09/irodalmi_borvacsora_a_magyar_turizmus_minosegi_dijas_izlelo_etteremben

¹⁰⁶ Turizmus.com (2019): Megváltozott munkaképességűeket alkalmaz a Hegyvidéki Ízlelő: https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/megvaltozott-munkakepesseguet-alkalmaz-a-hegyvideki-izlelo-1164462?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=e7ef6149c5-EMAIL_CAMPAIGN_2019_06_12_06_53_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-e7ef6149c5-157794897

¹⁰⁷Holdfény Liget: <http://holdfenyiliget.hu/hu/szolgáltatások/reszletek/mozgasserultek-szamara-hasznalhatodrotkotelpalya/>

¹⁰⁸Turizmus.com (2017): Különleges útvonal speciális igényűeknek: https://turizmus.com/desztinaciok/kulonleges-utvonal-specialis-igenyueknek-1151541?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=376329fd3a-EMAIL_CAMPAIGN_2017_05_15&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-376329fd3a-157794897

szigeten belül működő Civil Faluban helyet kapott az Ability Park, ahol a szigetlakók kipróbálhatták, milyen kerekesszékekkel közlekedni, megismerkedtek fogyatékos sportokkal és játékokkal, és információkat is kaptak az akadálymentességről és annak fontosságáról; ezek mind 15 ezer embert mozgattak meg. Az Ability Park feladata, hogy felhívja a figyelmet erre a szegmensre, az ép emberek kipróbálhassanak bizonyos dolgokat, amelyek a fogyatékosokkal élők mindennapjaihoz hozzátartoznak. A Szigetet megpróbálták akadálymentessé tenni a mozgáskorlátozottak számára (járdák, mosdók), a kivitelezés néhány mozgáskorlátozott résztvevő véleménye szerint azonban nem volt tökéletes (például ép emberek is használták a mozgáskorlátozott wc-eket, így sorba kellett állniuk, nagyszínpadnál az emelvény 30–40%-os volt, amit segítség nélkül nem tudtak használni) (Büki et al. 2003). (2019-ben is volt a Sziget fesztiválon Civil sziget).¹⁰⁹

2015. szeptember 10-én mutatták be a Route4U térképes alkalmazást kerekesszékekkel közlekedők számára, amelyben Budapest belvárosát nézhetik meg, nemcsak angol, hanem a tervek szerint német, holland és spanyol nyelven is.¹¹⁰ Az applikációról és a tapasztalatokról az interjúk elemzésénél tesztek említését. Egy nagyon jó kezdeményezés, hogy az egészséges emberek megismerjék, megértsék a nem látók mindennapjait, a Láthatatlan kiállítás, ahol vak és látássérült emberek kísérik végig a látásukban nem sérült látogatókat egy órán keresztül, teljes sötétségben, különböző élethelyzeteket bemutatva. A helyszínen szerveznek még láthatatlan vacsorát, masszázst, borkóstolót, csapatépítést és tréningeket is.¹¹¹ Az interneten keresve több város kapcsán is találhatunk láthatatlan vacsorákról szóló híreket, így Budapest mellett még Pécs, Veszprém, Békéscsaba és Győr is szerepel. Győrben egy különleges szabadulós pince is megtalálható, ahol 90 perc alatt teljes sötétségben kell kitalálni egy gyilkosság körülményeit.¹¹² Utazás és üdültetés szempontjából kiemelkedik az Erzsébet program, amely 2012-ben indult, célja, hogy kedvezményes pihenési lehetőséget biztosítson családosoknak, nagycsaládosoknak, fogyatékosokkal élőknek és nyugdíjasoknak. Napjainkig több mint 9000 fogyatékossggal élő élt ezzel a programmal.¹¹³

A hazai jó példák között a TIMEA (Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram) bemutatása is elengedhetetlen, mert több a kutatási témát érintő és azzal kapcsolatos elképzelések szerepelnek benne. A TIMEA egy, a GINOP-1.3.5-15 – Nemzeti

¹⁰⁹ Sziget fesztivál: <https://szigetfestival.com/hu/civilsziget-palyazat>

¹¹⁰ Magyar Nemzet (2015): Nagy segítséget kapnak a fogyatékkal élők Budapesten: <http://mno.hu/tudomany/nagy-segitseget-kapnak-a-fogyatekkal-elok-budapesten-1303797>

¹¹¹ Láthatatlan kiállítás: <http://www.lathatatlan.hu/>

¹¹² Szabadulós pince: <https://szabadulospince.hu/jatekok/a-vak-szemtanu>

¹¹³ Erzsébet program: http://www.erzsebetprogram.hu/index_hu

turisztikai marketing és keresletösztönző programon belül nyertes pályázat, amely keretében a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) módszertani segítséget nyújt az akadálymentes fejlesztésekhez. Legfontosabb elemei a turisztikai szakma felkészültségének támogatása és az akadálymentességhez kötődő védjegyek kialakítása.¹¹⁴ Az MTÜ 4-5 mérföldkövet határozott meg, amelyeknek olyan hatásai lehetnek, amiket a szakma használni tud. Egyik ilyen, hogy elkészült egy oktatófilm sorozat, amely kifejezetten a turisztikai szakmának szól, hogyan kell viselkedni a fogyatékosokkal élőkkal, emberi hozzáállás megváltoztatásával hogyan lehet kiszolgálni az igényeket. Részben a tapasztalatok, részben a kutatásaik alapján a turizmusban az 5 klasszikus betegségcsoportból¹¹⁵ alapvetően háromra koncentráltak, kettőre, az autistákra és értelmileg sérültekre kevésbé, az oktató filmek is csak részben és érintőlegesen foglalkoznak velük.

A TIMEA projekt egyik része tehát az edukáció, az oktató film, a másik része egy "wakening", amit szintén 2018 nyaráig elkészítettek, a harmadik része a Turizmus Akadémia roadshow, mely 2019 októberében indult útjára. E rendezvénysorozaton a két tevékenységet kívánják megmutatni a turizmusban dolgozó szakembereknek, hogy látassák, egy kicsi ráfordítással/nulla forinttal, inkább emberi odafigyeléssel hogyan tudják magukat képezni arra, hogy kiszolgálják ezt a célcsoportot.¹¹⁶ Szeretnék erről kiadványt és olyan anyagot létrehozni, amelyekből tanulhatnak a szakemberek, de az oktatófilm is ezt a célt szolgálja. Egyfajta tudásbázist hoznak létre egy honlapon, ahol bármelyik turisztikai szolgáltató a fontos, témában érdekes weboldalakat megtalálja (pl. azokat a szolgáltatókat, akik önmagukat akadálymentesnek gondolják). A projekt egy minősítő védjegy kialakítását is célul tűzte ki, ami garanciát jelentene az akadálymentességet igénylő vendégek számára, ha meglátják ezt a jelzést, akkor megbízhatnak abban, hogy tényleg olyan körülmények között találják magukat turistaként is, ami megfelel speciális igényeiknek.

Az elméleti részben bemutattam a fogyatékosokkal élőket, helyzetüket, szerepüket, velük kapcsolatos fogalmakat, előrejelzéseket. A fogyatékosokkal élőkön belül külön kiemelttem a mozgáskorlátozottakat, mint disszertációm fókuszában álló célcsoportot, és elemeztem a rájuk vonatkozó hazai és nemzetközi adatokat, kutatásokat, kiemelttem olyan jó példákat, amelyeket érdemes szem előtt tartani a jövőbeni tervezések kapcsán. Egyik

¹¹⁴ Magyar Turisztikai Ügynökség: <https://mtu.gov.hu/cikkek/akadalymentes-turizmus>

¹¹⁵ A fogyatékosokkal élőket öt fő csoportra soroljuk: mozgáskorlátozottak, hallássérültek, látássérültek, értelmi fogyatékosok, autisták. Ezen öt főcsoporton kívül megkülönböztetjük még a Súlyos belszervi fogyatékosok, a mentálisan (pszichésen) sérültek csoportját, és ide soroljuk a Beszédzavar fogyatékosokat is (beszédhibás,-fogyatékos).

¹¹⁶ 2019. októberében elindult a Turizmus Akadémia

anyagban ezt olvastam: „*A hozzáférhetőség minőségi szolgáltatás*”¹¹⁷. Azt gondolom ez az a szemlélet, amelyet át kellene vennünk és a jelenlegi és jövőbeli fejlesztéseket már ennek szellemében végrehajtani, hogy mindenki számára olyan szolgáltatást nyújtsunk, ami elérhető, átélhető. A fenti megállapításokból is látható, hogy az akadálymentes turizmus mindenki számára fontos, a turisztikai szolgáltatók számára pedig érdek, hogy megnyerjenek egy olyan piacot, amely sokkal nagyobb, mint azt elsőre gondolnánk. A „fejben történő akadálymentesítés”, ahogy majd a kutatási részben is megemlítsük, fontos szerepet játszik hozzáállás szempontjából, hogy olyan szolgáltatások kerüljenek kialakításra, amelyeket szélesebb kör tud igénybe venni, ez pedig a gazdasági mutatók teljesítményében is megmutatkozik.

A bemutatott és elemzett adatok, anyagok, kutatások nagyon jó alapot szolgáltatnak saját kutatásom módszertanához, a kérdőívek és interjúk kialakításához, amelynek eredményeit a következő fejezetben ismertetem.

¹¹⁷ Tourismus NRW - Natko - DSFT (é.n.): Implementierung eines Systems zur Entwicklung, Zertifizierung und Erfassung barrierefreier Reiseangebote in NRW, 4. o. https://www.touristiker-nrw.de/wp-content/uploads/2014/04/150120_NRW00114_NL_Barrierefrei.pdf

5. Kutatás folyamata és eredmények

5.1. Kvantitatív módszer – Kérdőíves vizsgálatok és eredményeik

5.1.1. Kínálati oldal elemzése – Turisztikai szolgáltatók (szálláshelyek) véleménye

A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (MSZÉSZ) tagjainak szánt kérdőívet online formában készítettem el gmail-en keresztül, amelyet az MSZÉSZ főtitkár, Kovács István juttatott el a Szövetség szállodáihoz és éttermeihez. Emellett személyes kapcsolataimat is mozgósítottam, néhány régió és szálloda vezetőt is megkerestem, akikkel szakmai kapcsolatban állok, hogy segítsenek a kérdőív kitöltésében, kitöltetésében. A többszöri kiküldés ellenére is csupán 57 kitöltött kérdőív született, a taglétszám 7,6%-a válaszolt a kérdésekre. A Főtitkár Úr elmondása alapján ez az arány jónak mondható, mivel a szervezet tagjai gyakran kapnak különböző megkereséseket, így bizonyos szempontból – érthető módon – az egyes szolgáltatók lelkesedése a kérdőívek kitöltése iránt alacsony. Másik lehetséges magyarázat az alacsony kitöltési számra, egyrészt az érdektelenség (többszöri megkeresések ellenére), a tagok kis részének aktivitása, alacsony szakmai ismeret és motiváció arra, hogy a területet alaposan megismerjék és megértsék, másrészt, hogy egy speciális témából készítem kutatásomat, melyben a szálláshelyek nagy része feltehetőleg nem igazán érzi magát érintettnek. A fentiek alapján a minta nem reprezentatív.

A kérdőív (lásd 2. számú melléklet) összesen 61 kérdést, ebből 46 zárt és 15 nyitott kérdést tartalmazott, amelyek között szerepeltek attitűd és skála kérdések is. Nyolc témakörben tettem fel kérdéseket, úgy mint az adott szállodára/étteremre, akadálymentességre, mozgáskorlátozott vendégekre, mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására, jó példák ismeretére (itthon és külföldön), felkészültségre és hozzáállásra, életminőségre, valamint a szálloda/étterem statisztikáira vonatkozó kérdésblokk. A kérdőív végén lehetőséget biztosítottam arra, hogy hosszabban is kifejtsék véleményüket a téma kapcsán, ezeket a válaszokat is beépítettem az elemzésembe.

Az 57 kitöltött kérdőív eredményéből ugyan általános következtetéseket nem vonhatunk le, de a kapott eredmények iránymutatóak lehetnek a többi szállodára

vonatkozóan is. A kínálati oldalnak küldött kérdőív adatainak elemzéséhez SPSS 23-as programot használtam, ahol egyszerű leíró statisztikákat futattam le, továbbá a kérdések típusától függően keresztábra-, variancia- és korrelációelemzéseket végeztem. A beérkezett válaszok mennyisége alapján faktorelemzésre, illetve klaszterelemzésre nem került sor. A következőkben bemutatom a szövetséget, a kérdőívet kitöltő szállodák (kínálati minta) alapjellemezését (pl. régiós megoszlás, vendégek száma stb.), majd a kérdőíves felmérésből kapott releváns eredményeket, elsősorban a hipotézisekre fókuszálva.

A mintát alkotó szállodák főbb jellemzői

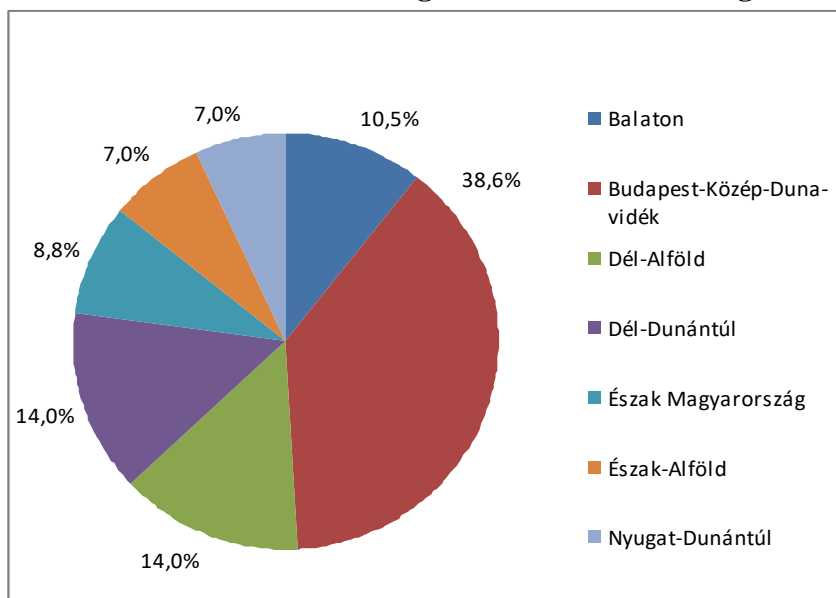
A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége, amely a magyar turizmus és vendéglátás egyik meghatározó szakmai szervezete, 1968. március 30-án alakult 17 szálloda részvételével. A jelenlegi taglétszám meghaladja az 500-at, amely közül 434 szálloda (hazai hotel kapacitás kb. 60 %-át képviselik), 35 étterem, továbbá egyéb szolgáltatók, felsőoktatási intézmények, társult tagok találhatóak a szervezetben. A szövetség 7 régióban képviseli a különböző kategóriájú szállodák és vendéglátó üzletek érdekeit.¹¹⁸ A visszaérkezett kérdőívek válaszaiból (például bevétel, felszereltség, vendégek száma, kapacitása) következtethető, hogy éttermek nem töltötték ki a kérdőívet.

A kérdőívre legtöbben a Budapest-Közép-Duna-vidék turisztikai régióból válaszoltak (a minta 38,6%-a), amelyet a Dél-Dunántúl, Dél-Alföld (mindkét esetben 14,0%-14,0%), majd a Balaton (10,5%) követ. Két turisztikai régióból egyáltalán nem kaptam kérdőívet, ez a Tisza-tó és a Közép-Dunántúl, a 19. ábrán azért látható csak hét turisztikai régió a kilenc helyett.¹¹⁹

¹¹⁸ Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége: <http://www.hah.hu/rolunk/a-szovetseg>

¹¹⁹ A 2016-ban elkészült Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégiában 5 kiemelt desztináció szerepel a korábbi 9 turisztikai régió helyett, de a kutatás szempontjából egyszerűbb és közzismertebb a korábbi területi lehatárolás, így ezt a lehatárolást választottam.

19. ábra: A mintát alkotó szállodák megoszlása a turisztikai régiók alapján (%)

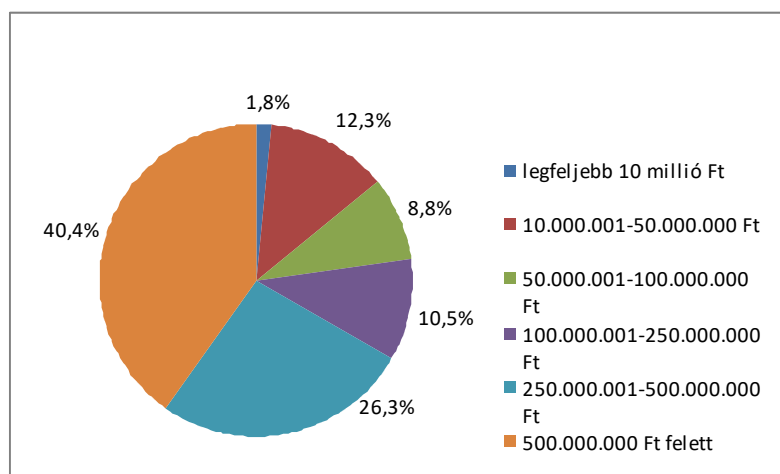


Forrás: saját kutatás

Ha figyelembe vesszük a régiókban található tagok létszámát és a kitöltés szerinti régiós megoszlást, akkor a különbség azzal magyarázható, hogy a személyes ismeretség nagyon sokat jelentett a kérdőív kitöltési hajlandósága szempontjából. A működési időt tekintve elmondható, hogy a mintát alkotó szállodák közül a legrégebbi 1894-ben kezdte meg működését, míg a legfiatalabb 2017-ben, a legtöbb szálloda 2016-ban (8,8%), illetve 1996-ban, 2003-ban és 2004-ben (mindegyik esetben 7%) került átadásra. A szálláshelyek átlagos kapacitás-kihasználtsága 61,5%, figyelembe véve a bevételek alapján, hogy elsősorban nagy szállodák töltötték ki a kérdőívet, kijelenthetjük, hogy mintám a magyarországi átlagnak megfelelő eredményt mutat.¹²⁰

¹²⁰ 2018-as adatok alapján Magyarországon a szállodák szobakapacitás kihasználtsága 61,3% volt. Magyar Turisztikai Ügynökség: <https://mtu.gov.hu/cikkek/a-turizmus-eredmenyei-magyarorszagon>

20. ábra: A mintát alkotó szállodák 2017-es évi nettó árbevétele millió Ft (%)



Forrás: saját kutatás

A kérdőívet kitöltő szálláshelyek 2017. évi nettó árbevétele alapján látható (20. ábra), hogy a relatíve legnagyobb hányadot a mintán belül az 500 millió Ft feletti bevétellel rendelkező szállodák teszik ki (40,4%), további negyedük pedig 250 és 500 millió Ft közötti bevételt jelölt meg, így a válaszadók abszolút többségét (kétharmadát) nagy szállodák teszik ki. A mintában csupán 1 szálláshely rendelkezik az ebben a szektorban alacsonynak számító maximum 10 millió Ft bevétellel.

A válaszadók közel fele (43,9%) alkalmaz fogyatékosággal élőt, 14%-a 1 főt, nyolcada 2 főt, minden tizedik pedig 3 főnél is többet. Elsősorban mozgássérült, illetve hallássérült munkavállalójuk van, előbbi sérültséggel élőket a válaszadók ötöde, utóbbit 17,5%-a alkalmazza. Kisebb részük (8,8%) látássérültet foglalkoztat. A szálláshelyek alapjellemezésén túl keresztábra-, variancia- és korrelációelemzéseket is végeztem, melyek eredményei a következőkben olvashatók.

Az átlagos kapacitáskihasználtság és a mozgáskorlátozott vendégek állandó lakóhelye közötti kérdések esetében gyenge kapcsolat mutatható ki ($C=0,282$), bár csak kismértékben, de befolyásolja a szálloda kapacitását az, hogy a mozgáskorlátozott vendégek belföldről vagy külföldről érkeznek-e. Minél fiatalabb egy adott szálloda, annál akadálymentesebbnek ítéli meg saját magát ($R=0,343$), ami azért lehetséges, mert az új építési előírások, jogszabályok az akadálymentességnek kedveznek, a régi épületek korszerűsítése sokszor komoly anyagi beruházást jelent, amit nem minden szolgáltató tud vagy akar vállalni. A régiók és mozgáskorlátozott vendégek aránya között közepes erősségű kapcsolat mutatható ki ($C=0,511$), de a sok nullás érték miatt a cellagyakoriság

követelménye sérül, így az eredmény nem megbízható. Mivel összesen 57 válasz érkezett be, így a régiók esetében egy új változót hoztam létre, ahol az egyik csoportot Budapest, a másikat a többi régió együttesen alkotja. Az új változóval lefuttatva a keresztábla számításokat sem találtam szignifikáns kapcsolatot. A kutatásom eredményei azt mutatják, hogy a szálláshelyek árbevételével nem függ össze az akadálymentesség, felkészültség, hozzáállás, pedig feltételezhető lenne, hogy a nagyobb bevételűek valószínűleg alkalmasabbak a mozgáskorlátozottak fogadására, többet tudnak költeni a speciális körülmények megteremtésére. Ugyanakkor mintám alacsony elemszáma miatt a kapott eredményeket fenntartásokkal kell kezelni.

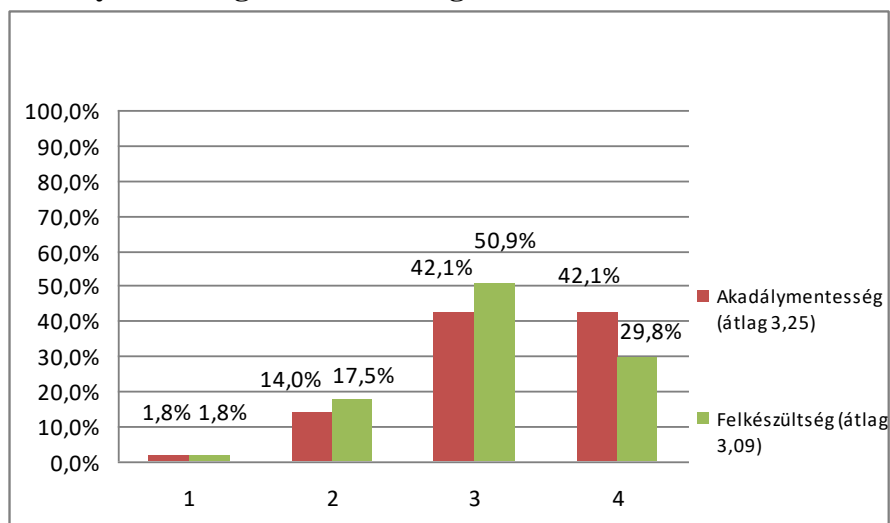
A fogyatékossgal élők turizmusban való részvételéhez kapcsolódóan többek között az alábbi kérdésekre kerestem kutatásomban a választ a kínálati oldal körében:

- Mennyire tartják akadálymentesnek az adott szállodát?
- Mennyire tartják felkészültnek az adott szállodát és alkalmazottait a mozgáskorlátozottak fogadására?
- Milyen mértékben tudják kiszolgálni a mozgáskorlátozottak igényeit?
- Hogyan viszonyulnak a mozgáskorlátozott vendégekhez?
- Mennyire vannak felkészülve a hazai turisztikai szolgáltatók a mozgáskorlátozott vendégek fogadására?

Akadálymentességre való felkészültség

A válaszadók 1-4-ig terjedő skálán (ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben) jelölhették akadálymentességük megítélését. A legtöbben 3-ra (42,1%), illetve 4-re (42,1%) (nagy mértékben és teljes mértékben) értékelték magukat akadálymentesség szempontjából (átlag 3,25), így egyértelműen akadálymentesnek gondolják szállodájukat. Felkészültségüket legtöbben némileg alacsonyabbra pontozták, a minta fele e téren inkább 3-ra, közel harmada 4-re értékelte a mozgáskorlátozottak fogására való alkalmasságukat (átlag 3,09) (21. ábra).

21. ábra: Akadálymentesség és felkészültség mértéke az adott szállodára vonatkozóan



Forrás: saját kutatás

Az adott szálloda akadálymentessége és felkészültsége között, az összefüggés eléggé egyértelmű, ugyanis, ha akadálymentesnek ítéli a válaszadó a szállodát, úgy a felkészültségét is várhatóan hasonlóra értékeli. Keresztábra elemzéssel a két változó között valóban erős kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,729). Az adott szálloda felkészültségének és a mozgáskorlátozottak igényei kiszolgálásának megítélése közötti közepes kapcsolat is egyértelmű, mert ez utóbbi tekintetében is szintén leginkább 3-asra vagy 4-esre értékelik magukat a válaszadók, azaz felkészültnek ítélik meg magukat, úgy értékelik, hogy megfelelő mértékben tudják kiszolgálni a mozgáskorlátozottak igényeit. Keresztábra számítással közepes erősségű kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,360) a két változó között. Az adott szálloda akadálymentessége és a mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kiszolgálási mértéke között erős közepes erősségű kapcsolat mutatható ki (R=0,486), így a válaszadók szerint minél inkább akadálymentesek, annál nagyobb mértékben tudják kielégíteni a mozgáskorlátozottak igényeit. Az adott szálloda akadálymentessége és mozgáskorlátozottakhoz való viszonyulás, illetve az adott szálloda felkészültsége és mozgáskorlátozottakhoz való viszonyulás is összefügg, keresztábra elemzéssel mindkét esetben közepesen erős (CramerV=0,632; ill. C=0,625), korrelációs számítással némileg gyengébb kapcsolat (R=0,334; ill. R=0,385) mutatható ki. Elmondható tehát, hogy ha akadálymentesnek/felkészültnek ítélik meg a szállodát, akkor a mozgáskorlátozott vendégekhez való hozzáállás is az elvárásoknak megfelelő. Ugyanez mondható el az adott szálloda felkészültsége és az ép vendégek mozgáskorlátozottakhoz való viszonya tekintetében is (R=0,351; keresztábra számítással CramerV=0,475). Az adott

szálloda akadálymentességének megítélése és azon állítás között, miszerint a legtöbb szolgáltató az előírások minimális betartására törekszik az akadálymentesség tekintetében gyenge kapcsolat ($C=0,290$) áll fenn. Azaz minél inkább akadálymentesnek tartja magát a szálloda, annál inkább úgy gondolja, hogy a legtöbb szolgáltató a minimális előírások betartására törekszik, ami az anyagi ráfordítást figyelembe véve "érthető" a szolgáltatók részéről (keresztábra számítással a két kérdés között nem mutatható ki kapcsolat). Érdekes eredmény ez, mert, ahogy a későbbiekben látni fogjuk, az adott szálloda saját magát jobbnak ítéli meg akadálymentesség és felkészültség szempontjából, mint a hazai szálláshelyeket összességében. Az adott szálloda felkészültsége és aközött a válaszlehetőség között, hogy a kevés mozgáskorlátozott utazása miatt nem fontos számára az akadálymentesség erős kapcsolat mutatható ki ($C=0,706$).

A felmérés során arra is rákérdeztem, hogy milyen feltételekkel rendelkeznek a szálláshelyek, amelyek segítik mozgáskorlátozott vendégeik kényelmét, igényeik kiszolgálását. A válaszadók közül csupán egy olyan szálloda van, amely a kérdőívben felsorolt mindegyik feltétellel rendelkezik (tíz feltétel)¹²¹, két szálláshely kilenccel, míg négy szálláshely nyolc feltételt jelölt meg. A szálláshelyek körében leginkább megtalálható akadálymentes elemek az alábbiak: akadálymentes szoba (82,5%), akadálymentes mosdó (78,9%), megfelelő szélességű lift (78,9%), megfelelő közlekedők, bejáratok (77,2%), mozgáskorlátozottaknak fenntartott parkoló (68,4%). A legkevésbé előforduló elemek a szálláshelyeken az állítható magasságú ágyak (3,5%), emelőszerkezetek (24,6%), megfelelő padlóburkolatok (40,4%). A legtöbb szálláshely a felsorolt fizikai feltételek közül szinte mindegyikkel rendelkezik, amit befolyásol természetesen az is, hogy mikor épült a szálloda és mennyire szeretnék e szegmens igényeinek megfelelni.

A szálláshelyek harmada válaszolt arra a kérdésre, hogy ha nem akadálymentes, akkor tervezi-e, hogy a jövőben azzá váljon. 15,8%-a igen, míg 17,5%-a nem szeretne akadálymentessé válni. Amennyiben fejlesztenének a szálláshelyek, azt azért tennék, mert relatív többségüknek (47,4%) fontosak a mozgáskorlátozott vendégek. Amennyiben nem szeretnék fejleszteni, ott közrejátszik az is, hogy kevés mozgáskorlátozott vendég keresi fel őket (8,8%) és építészetiileg nehezen megoldható az átalakítás (8,8%). A kevés mozgáskorlátozott vendég magyarázata lehet a hazai társadalmi, gazdasági, jogi környezet és a társadalmi felkészültség, illetve annak inkább hiánya, továbbá az a hozzáállás, hogy ha

¹²¹ Rámpa; emelőszerkezet; akadálymentes mosdó; akadálymentes szoba; mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló; megfelelő szélességű lift; megfelelő magasságú asztal, pult, szék; megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok; állítható magasságú ágy; megfelelő padlóburkolat.

nem jönnek a mozgáskorlátozott vendégek az adott szállodába, akkor nincs is értelme fejleszteni.

A válaszadók a következő intézkedéseket írták arra a vonatkozóan, hogy milyen feltételek szükségesek ahhoz, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon: szándék, pénz, hozzáértő akadálymentes tervezés és kivitelezés, társadalmi hozzáállás és szerepvállalás, szemléletváltozás, pályázati lehetőségek és több vissza nem térítendő támogatás (pl. speciális eszközök beszerzésére is), jogi szabályozások, kötelező előírások, infrastruktúra fejlesztés (pl. járda, közintézmény, bolt, szórakozási lehetőségek megközelítése), személyzet képzése. Ezek mind olyan tényezők, feltételek, amelyek nem teljesíthetetlenek, tőlünk nyugatabbra szinte mindegyik természetes és kivitelezhető.

A mozgáskorlátozottakat fogadó szálláshelyek elemzése – a mozgáskorlátozottak utazási szokásai a szálláshelyek tapasztalatai alapján

A kínálati oldal vizsgálata során felmértem azt, hogy vannak-e mozgáskorlátozott vendégeik, illetve hogy hazai és/vagy külföldi vendégkörrel rendelkeznek-e. A válaszadók nagy részénél (80,7%) 1% alatti a mozgáskorlátozott vendégek aránya, 1-2%-nyi aránnyal a szálláshelyek kevesebb, mint tizede (8,8%) rendelkezik, így megállapítható, hogy kevés mozgáskorlátozott vendéggel találkoznak, tapasztalatuk is kevés lehet erről a célcsoportról. Három szálláshelynél egyáltalán nincs mozgáskorlátozott vendég. A szálláshelyek közel fele (43,9%) viszont arról számolt be, hogy vannak visszatérő mozgáskorlátozott vendégei, ez leginkább 1-2 főt, illetve 3-5 főt jelent. Elsősorban a személyzet hozzáállása (35,1%) és a szolgáltatások (31,6%) miatt szeretnek visszamenni az adott szálláshelyre a vendégek. A válaszadók több, mint fele (59,6%) úgy látja, szeretnek utazni a mozgáskorlátozottak, amennyiben mégsem, annak okai között az infrastrukturális feltételek hiányát (31,6%), korlátozott anyagi lehetőségeiket (15,8%) és a kikapcsolódási/szórakozási lehetőségek hiányát (12,3%) említették. A válaszadók szerint a következő feltételek szükségesek ahhoz, hogy a mozgáskorlátozottak nagyobb számban utazzanak: több akadálymentes szolgáltató, település szintű akadálymentesítés, infrastruktúrafejlesztés, anyagi feltétel és motiváció megléte, állami támogatás, promóció, megfelelő ajánlatok és információ nyújtás, a szegmens elfogadása, több segítő szabály bevezetése. Egy szolgáltató írta, hogy „nincs külön felkészülés”, amely véleményem szerint akkor állja meg a helyét, ha a tervezés és fejlesztés mindenkinek készül és nem egy célcsoportnak, azaz megvalósul az egyetemes tervezés gyakorlata. Ahogy korábban már

láthattuk, több ország esetében működik ez a szemlélet (universal design, design for all), tapasztalataim szerint nálunk sajnos még éveknek, akár évtizedeknek kell eltelnie ahhoz, hogy ugyanígy gondolkodjunk. Speciális, egyedi igényeik természetesen vannak, ezekre már korábban is kitértem, az empátia mellett, ami önmagában nem elegendő, megfelelő ismeret és tudás is kell, melyekkel kapcsolatban sajnos szintén lemaradásban vagyunk más nyugat-európai országokhoz képest, erre az elméleti fejezetben is utaltam már.

A 4. számú táblázat mutatja a szálláshelyek tapasztalatai alapján a mozgáskorlátozott vendégekre jellemző utazási szokásokat. A válaszadók közel felének hazai és külföldi vendégköre van, jellemzően családjukkal érkeznek a mozgáskorlátozott vendégek, főként személygépkocsival utaznak 1–3 éjszakát töltenek az adott szálláshelyen és 10–20 ezer forint között költenek (nap/fő).

4. Táblázat: Mozgáskorlátozottak utazási szokásai az adott szállodára vonatkozóan

Kérdés	MSZÉSZ tagok válasza
Honnan érkeznek mozgáskorlátozott vendégei?	külföld és belföld (45,6%) belföld (28,1%) külföld (19,3%) nincs mozgáskorlátozott vendége (5,3%)
Kivel érkeznek mozgáskorlátozott vendégei?	családdal (77,2%), kísérővel (43,9%) barátokkal (26,3%)
Mivel érkeznek mozgáskorlátozott vendégei?	személygépkocsival (77,2%) repülővel (21,1%)
Mennyi ideig tartózkodnak Önöknél mozgáskorlátozott vendégei?	1–3 éjszakát (78,9%)
Mennyit költenek mozgáskorlátozott vendégei (Ft/fő/nap)?	10.001–15.000 Ft (26,3%) 15.001–20.000 Ft (24,6%)

Forrás: saját kutatás

A szálloda régiós elhelyezkedése és mozgáskorlátozott vendégek küldő területe között közepes erősségű kapcsolat áll fent ($C=0,465$). A sok nullás érték miatt egy új régió változót hoztam létre, viszont megállapítható, hogy az eredeti változóval lefuttatott elemzés kapcsán is ezek az eredmények jöttek ki, így mindegyik régióban a belföldi és külföldi vendégek aránya együttesen magas, a vidéki területek esetében ez a legtöbb. Budapesten a szálláshelyek, a szállodaláncoknak is köszönhetően, felkészültebbek a mozgáskorlátozott vendégek fogadására, illetve az infrastrukturális feltételek is jobban

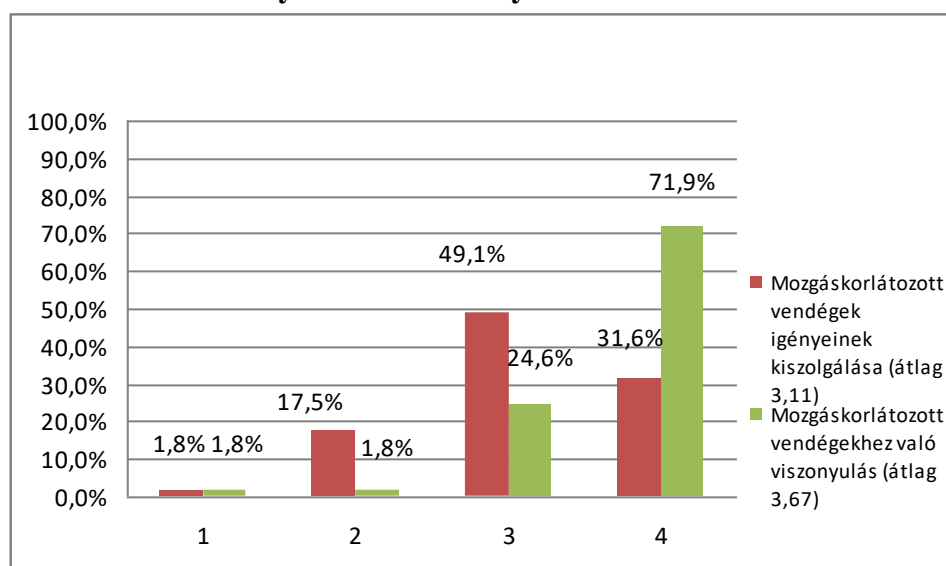
adottak, mint egy vidéki település esetében. Feltételeztem, hogy a szálloda létrejötte, a szálloda vendégeinek száma, átlagos kapacitás kihasználtsága, a hazai szálláshelyek felkészültsége és hozzáállása összefügghetnek a mozgáskorlátozottak utazási szokásaival, de nem mutatható ki kapcsolat közöttük. A válaszadók úgy gondolják, hogy minél jobban viszonyulnak a mozgáskorlátozott vendégekhez, annál inkább igaz lehet az az állítás, hogy a szolgáltatók csekély száma miatt nem utazik ez a célcsoport, mert kevés olyan szálloda létezik, amely teljes mértékben megfelel az igényeiknek ($R=0,339$; $CramerV=0,336$).

A következő három kérdés – állítás összevetése esetében fordított irányú kapcsolat mutatható ki, mindegyik esetében közepes erősségű. A hazai szálláshelyek felkészültsége és a mozgáskorlátozottak távolmaradása az utazástól kérdések esetében elmondható, hogy minél kevésbé felkészült a szakma a mozgáskorlátozottak fogadására, annál inkább úgy gondolják, hogy a megfelelő turisztikai szolgáltatók hiánya az oka annak, hogy nem utaznak a mozgáskorlátozottak ($R=-0,389$). Keresztábra számítással nem mutatható ki kapcsolat a kettő között. A hazai szálláshelyek felkészültsége és a mozgáskorlátozottak esélyegyenlőségének meg nem valósulása kérdések közötti kapcsolatról elmondható, hogy minél kevésbé felkészült a szakma a mozgáskorlátozottak fogadására, annál inkább úgy gondolják, hogy nem valósul meg az esélyegyenlőségük a turisztikai szektorban ($R=-0,485$; $CramerV=0,374$). A hazai szálláshelyek hozzáállása a célcsoporthoz és a mozgáskorlátozottak esélyegyenlőségének meg nem valósulása kérdések esetében megállapítható, hogy minél rosszabb a mozgáskorlátozottakhoz való hozzáállás, annál inkább úgy gondolják, hogy nem valósul meg az esélyegyenlőségük a turisztikai szektorban, amely a leíró statisztikáknál is megmutatkozott ($R=-0,358$; $CramerV=0,313$). A fenti eredmények egyértelműek, mert ahogy korábban is láhattuk, a hozzáállás és felkészültség, hasonló eredményeket mutatnak.

Mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálása

A válaszadók 1-4-ig terjedő skálán (ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben) leginkább 3-ra és 4-re értékelték azt, hogy milyen mértékben tudják kielégíteni a mozgáskorlátozott vendégek igényeit (átlag 3,11). Hozzáállásukat döntő többségük 4-re, negyedük 3-ra értékelte, ami egyértelműen pozitív (átlag 3,67), mert ha nem is tudják teljes mértékben kielégíteni a szegmens igényeit a fizikai infrastruktúrával, a hozzáállásuk példaértékű lehet – legalábbis szubjektív megítélésük szerint (22. ábra).

22. ábra: Mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kielégítése, hozzájuk való viszonyulás a szálláshelyekre vonatkozóan



Forrás: saját kutatás

A szálláshelyek átlagosan 3,11-re értékelték magukat abban a tekintetben, hogy mennyire tudják kiszolgálni a mozgáskorlátozottak igényeit. Elsősorban nem a felszereltségük miatt szeretnek hozzájuk visszatérni, hanem a személyzet és a szolgáltatások miatt, ugyanakkor a két kérdés esetében gyenge erősségű kapcsolat ($R=0,265$) mutatható ki. A szálláshelyek átlagosan 3,67-re értékelték viszonyulásukat a mozgáskorlátozottakhoz, az egyenlő bánásmód megvalósulásával közepes erősségű kapcsolat mutatható ki ($R=0,379$). Az érintettek igényei kiszolgálásának mértéke és a hozzájuk való viszonyulás megítélése közötti összefüggés is egyértelmű és közepes erősségű ($R=0,511$, $CramerV=0,644$), mert ha megvan a megfelelő hozzáállás, akkor az igények kielégítése is könnyebb, egyszerűbb a hozzáértő személyzetnek köszönhetően. A szálloda célcsoporthoz való viszonyulásának megítélése és az adott helyen tartózkodó ép és mozgáskorlátozott vendégek közötti viszonyulás értékelése közötti kapcsolat erős ($R=0,640$; $CramerV=0,735$). Amennyiben az adott turisztikai szolgáltató hozzáállása a mozgáskorlátozott vendégekhez olyan, amilyennek lennie kell (mint például az ép vendégekhez való hozzáállásuk), azt az ott tartózkodó vendégek is érzékelik, így alapvető viselkedési norma a mozgáskorlátozott vendégek elfogadása. Másik magyarázat lehet az is, hogy már eleve olyan ép vendégek tartózkodnak az adott szállodában, illetve olyan alkalmazottak dolgoznak ott, akik szociálisan érzékenyek, illetve elfogadóak, így pedig a megkülönböztetésnek nincs helye. A szálloda viszonyulása a mozgáskorlátozottakhoz kérdés közepes erősségű ($R=0,339$) kapcsolatban áll azzal az állítással, hogy a célcsoport

többsége az igények nem megfelelő kielégítése miatt nem utazik. A tíz válaszadó közül hat fontosnak tartja a szegmenst a turizmus piacán, ami nagyjából lefedi a hazai állapotot és hozzáállást.

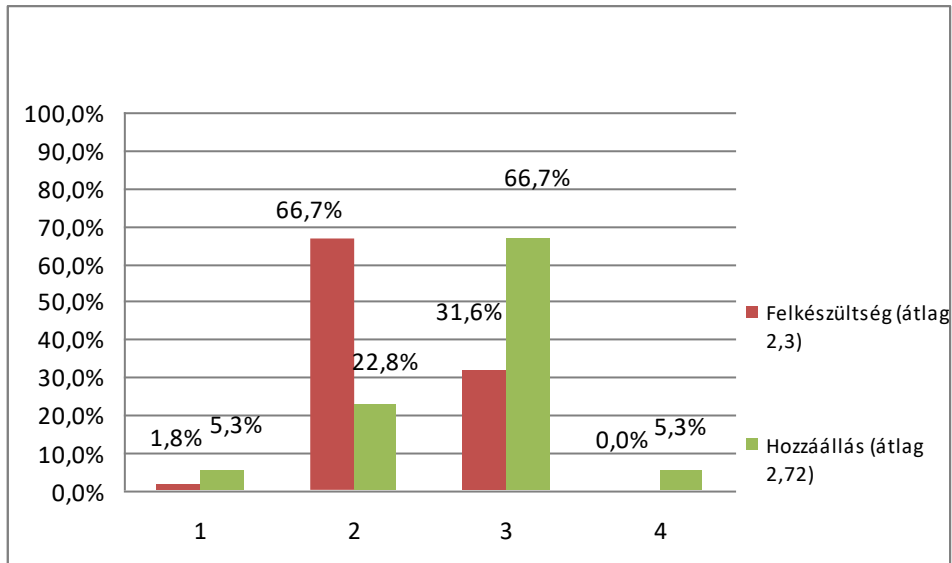
A válaszadók több, mint fele (57,9%) nem ütközik akadályba a mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kiszolgálása terén, amennyiben mégis, az elsősorban a felszereltségük (21,1%) miatt tapasztalható. Ahhoz, hogy komfortosan érezzék magukat a mozgáskorlátozott vendégek, figyelnek egyedi kéréseikre, igényeikre (82,5%), amit a személyzet hozzáállásával is tükrözik (73,7%). Ez utóbbit alátámasztják az adott szolgáltatónál az egyenlő bánásmód megvalósulására vonatkozó kérdésre adott válaszok. A kérdőívet kitöltő szállodák döntő többsége (91,2%) úgy vélekednek, hogy náluk megvalósul a mozgássérültek felé az egyenlő bánásmód, akik nem így gondolják, esetükben azt elsősorban a felszereltségükkel (7,0%) és megközelíthetőségükkel, fekvésükkel (3,5%) magyarázták. A szálláshelyek nagyrészt (77,2%) úgy gondolják, hogy ugyanolyan igényei vannak egy mozgáskorlátozott vendégnek, mint egy ép vendégnek, amennyiben eltér, az a több segítséget, figyelmet jelenti, továbbá a közlekedési és felszereltségbeli hiányosságok leküzdését.

Felkészültség és hozzáállás

Arra a kérdésre, hogy milyen intézkedések szükségesek ahhoz, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon, a következő válaszok születtek: támogatás, beruházás, jogi szabályozás, hozzáértő tervezés, kivitelezés, infrastruktúrafejlesztés, emberi hozzáállás, szemléletváltozás, azaz válaszadóim nagymértékben azokat említették, amiket a mozgáskorlátozottak utazási aktivitásának növeléséhez is.

A 23. ábra nagyon szemléletesen mutatja azt a helyzetet, hogy mennyire nincsenek felkészülve a hazai szálláshelyek a mozgáskorlátozott vendégek fogadására a válaszadók szerint (átlag 2,3). Mindenesetre az érdekes, hogy a saját szálláshelyüket, ahol dolgoznak, ennél jobbra értékelték általában akadálymentesség és hozzáállás szempontjából is, ugyanakkor általában véve is azt gondolják, hogy a hazai szálláshelyek esetében a hozzáállás jobb (átlag 2,72), mint az infrastrukturális felkészültségük a célcsoport fogadására (átlag 2,3).

23. ábra: Felkészültség és hozzáállás mértéke a szálláshelyekre vonatkozóan



Forrás: saját kutatás

Minél kevésbé felkészült a szakma a mozgáskorlátozottak fogadására, annál inkább úgy gondolják, hogy a megfelelő turisztikai szolgáltatók hiánya az oka annak, hogy nem utaznak a mozgáskorlátozottak ($R=-0,389$). Keresztábra számítással nem mutatható ki kapcsolat a kettő között. Minél kevésbé felkészült a szakma a mozgáskorlátozottak fogadására, annál inkább úgy gondolják, hogy nem valósul meg az esélyegyenlőségük a turisztikai szektorban ($R=-0,485$). Keresztábra számítással közepes erősségű kapcsolat mutatható ki ($CramerV=0,374$). Minél rosszabb a mozgáskorlátozottakhoz való hozzáállás, annál inkább úgy gondolják, hogy nem valósul meg az esélyegyenlőségük a turisztikai szektorban; a kapcsolat gyenge, de szignifikáns ($R=-0,358$; $CramerV=0,313$). A válaszadók szinte teljes köre (91,2%) hasznosnak tartaná, ha a turizmusban dolgozók elsajátítanának olyan készségeket, amelyek elengedhetetlenek a mozgáskorlátozottak kiszolgálásához, és a többség (77,2%) részt is venne rajta, illetve elküldené kollégáit egy ilyen jellegű képzésre. Akik mégsem vennének részt ilyen típusú képzésen a következőkkel indokolták ezt: anyagi okok, van már képzés ebben a témakörben, ugyanolyan igényeik vannak a mozgáskorlátozottaknak, mint az ép vendégeknek, így feleslegesnek érzik a külön képzést, kevés ilyen vendégük van, olyan alkalmazottai vannak, akiknek természetes az egyenlő bánásmód, nem tesznek különbséget a vendégek között.

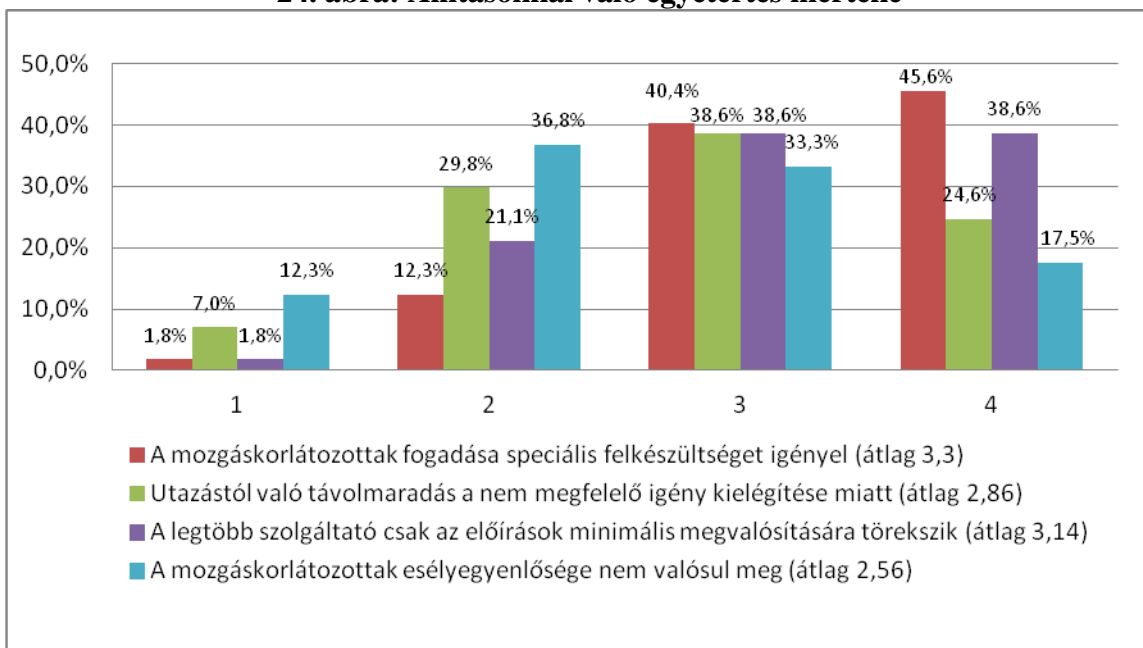
A vélemények, attitűdök még alaposabb megismeréséhez az alábbi 4 állítást kellett 1-4-ig terjedő skálán (ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben) értékelniük a

válaszadóknak: azért az logikailag elég furcsa, hogy most írod le ezeket, de már korábban előkerülnek ezek a kapcsolati erősségek fentebbi bemutatásánál

- A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől
- A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket
- A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítettség tekintetében
- A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban.

A legmagasabb átlagot a speciális felkészültség igényének kívánalma érte el (átlag 3,3), amelyet az akadálymentességre vonatkozó előírások minimális betartásával történő egyetértés követ (átlag 3,14). A válaszadók közel fele teljes mértékben, kétötöde inkább egyetért azzal az állítással, hogy a mozgáskorlátozottak fogadása speciális feltételeket tesz szükségessé. Ugyanakkor a kérdőívet kitöltők jelentős része úgy vélekedik, hogy a turisztikai szolgáltatók többsége csak az előírások minimális megvalósítására törekszik. „A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket” állítással való egyetértés mértéke átlag 2,89, relatíve magas az állítással inkább egyet nem értők aránya is, de a vélemények e tekintetben eléggé megoszlanak. Az esélyegyenlőséggel kapcsolatos állítással a válaszadók fele inkább vagy teljes mértékben nem ért egyet (átlagérték 2,56), azaz a szolgáltatók meghatározó hányada szerint nem valósul meg a mozgássérültek esélyegyenlősége a turizmusban (24. ábra).

24. ábra: Állításokkal való egyetértés mértéke



Forrás: saját kutatás

Mivel a válaszadók szerint a turisztikai szolgáltatóktól speciális felkészültséget igényel az érintettek kiszolgálása, illetve a minimális előírások betartására törekednek (vagy néha arra sem), úgy a mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége sem tud kellő mértékben megvalósulni (ezért sem utaznak sokan közülük), így pedig egyértelmű az a kapcsolat is, hogy ha kevés azon szolgáltatók száma, akik ki tudják elégíteni a mozgáskorlátozottak igényeit, akkor kevesen is utaznak ebből a célcsoportból, és az esélyegyenlőség nem valósul meg. A statisztikai számítások azt mutatják, hogy az állítások mindegyike szignifikáns közepes erősségű kapcsolatban áll egymással, egyet kivéve: „a mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól” és a célcsoport esélyegyenlősége nem valósul meg a szektorban állítások között gyenge kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,293) (5. táblázat).

5. Táblázat: Néhány, a mozgáskorlátozottak fogadásának és utazásának speciális feltételeire irányuló állítás közötti összefüggés

1. kérdés	2. kérdés	Eredmény (CramerV)	Erősség
<i>1. A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől</i>	<i>2. A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket</i>	0,404	közepes
<i>1. A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől</i>	<i>3. A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítés tekintetében</i>	0,397	közepes
<i>1. A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől</i>	<i>4. A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban</i>	0,293	gyenge
<i>2. A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket</i>	<i>3. A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítés tekintetében</i>	0,358	közepes
<i>2. A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket</i>	<i>4. A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban</i>	0,478	közepes
<i>3. A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítés tekintetében</i>	<i>4. A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban</i>	0,487	közepes

Forrás: saját kutatás

A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és az olyan képzés, amely a turizmusban dolgozók érzékenyítését, felkészültségét segítené elő a mozgáskorlátozottak esetében állítások között nagyon gyenge erősségű kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,163). Mivel a válaszadók véleménye szerint speciális felkészültséget igényel a turisztikai szektortól a mozgáskorlátozottak kiszolgálása (átlag

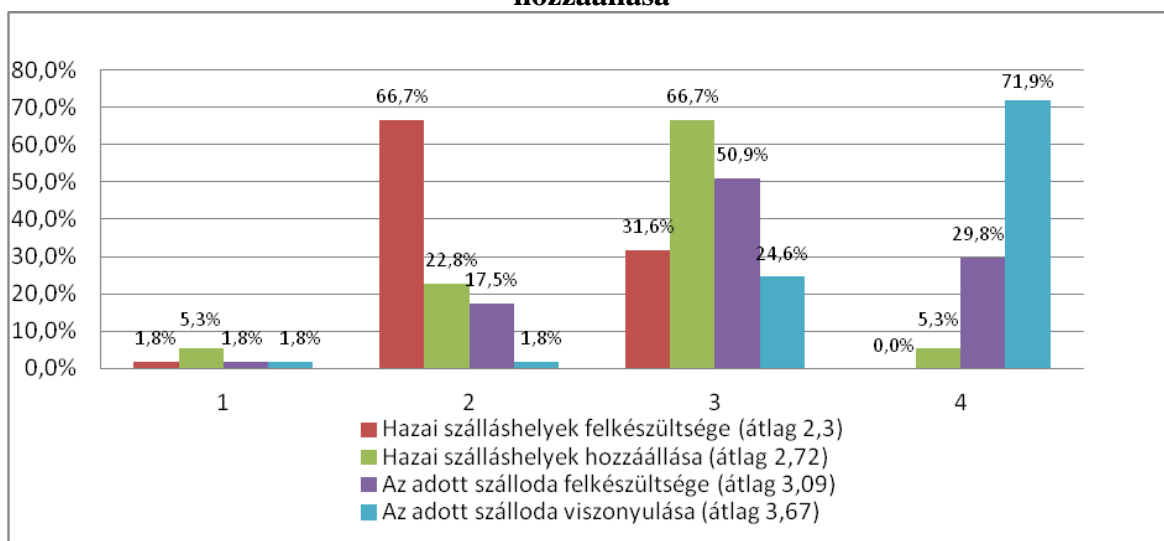
3,3), az erre irányuló képzésen való részvétel fontos lenne. Ezzel a kérdőívet kitöltők jelentős része egyébiránt egyet is ért.

A megfelelő készségek elsajátítása és az előírások minimális betartása állítások között gyenge erősségű kapcsolat áll fent ($CramerV=0,191$), kevesen vállalkoznak a kötelező minimumon túli fejlesztésekre. „A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesség tekintetében” állítást átlag 3,14-re értékelték a válaszadók, így hasznos lenne olyan tudás elsajátítása, amely növelni tudná ennek mértékét. A kérdőív végén lehetőséget biztosítottam arra, hogy a válaszadók megosszák további véleményüket, tapasztalatukat a témáról, amennyiben a kérdések nem voltak elég átfogóak. Egy valaki volt, aki a következőket írta, ami véleményem szerint tükrözi azt, hogyan kellene hozzáállnunk a mozgáskorlátozottakhoz: *„A hozzáállás kérdése nem felnőttkori képzéssel oldható meg, hanem kisgyermekkortól elfogadóvá kell nevelni az embereket a családban, a társadalomban és az iskolában is.”* Ha ezt meg tudnánk valósítani, akkor azt gondolom, ilyen típusú kérdőívekre és kutatásokra, mint a jelenlegi is, kevésbé lenne szükség.

A válaszadó szálláshelyek véleménye szerint a hazai szálláshelyek 1-4-ig terjedő skálán (1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben) kevésbé felkészültek a mozgáskorlátozottak fogadására (átlagérték 2,3), amely rosszabb értékelés a saját felkészültségüket illetően (3,09). A hazai turisztikai szolgáltatók felkészültségének és a mozgáskorlátozottakhoz való hozzáállásának a megítélésére vonatkozó értékelések között közepes erősségű kapcsolat mutatható ki ($CramerV=0,485$). Minél jobb a hozzáállásuk a célcsoporthoz annál inkább törekszenek arra, hogy felkészültek is legyenek a fogadásukra.

A 25. ábra összefoglalóan mutatja, hogy a válaszadók szerint milyen a hazai szálláshelyek felkészültsége és hozzáállása, továbbá a válaszadó szállodák felkészültsége és viszonyulása a szegmenshez, amelyből nagyon jól lehet látni, hogy saját magukat jobbra értékelik, mint a hazai turisztikai szektort.

25. ábra: A válaszadó szállodák és hazai turisztikai szektor felkészültsége és hozzáállása



Forrás: saját kutatás

5.1.2. Keresleti oldal elemzése – Mozgáskorlátozottak véleménye

A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ) tagjainak¹²² szánt kérdőívet online formában készítettem el gmail-en keresztül, amelyet elküldtem a MEOSZ elnökségi tagjának, Mesterházy Attilának, kérve az ő segítségét abban, hogy eljusson a főtitkáron keresztül a tagokhoz. A felhívás többször is kiküldésre került. 2018 októberében több visszajelzés alapján úgy döntöttem, hogy nem csak a MEOSZ tagsággal rendelkezők körében folytatom a kutatást, mert többen diszkriminatívnak ítélték azt meg, hogy csak szervezeti tagok kapták meg a kérdőívet. Szándékom ezzel nem diszkrimináció volt, hanem elsődlegesen azon praktikus ok, hogy szervezeti keretekhez kötődően biztosítottabbnak láttam kutatásom sikerét, azt, hogy megfelelő számú kitöltés legyen. A kérdőív (lásd 3. számú melléklet) összesen 74 kérdést, ebből 55 zárt és 19 nyitott kérdést tartalmazott, melyek között szerepeltek attitűd és skálakérdések is. Nyolc témakört érintettem kérdéseimmel, úgy mint MEOSZ tagságra, akadálymentességre, utazásra, mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására, felkészültségre és hozzáállásra, életminőségre, személyre (pl. szocio-demográfiai adatokra) vonatkozó kérdések. A kérdőív végén

¹²² A szövetség tagjai nem egyének, hanem tagszervezetek, de a kérdőívet az adott tagszervezet egyéni tagjai töltötték ki, így egyéni véleményeket és nem tagszervezeti véleményeket tükröznek a kapott eredmények

lehetőséget biztosítottam arra, hogy a kitöltők kifejtsék véleményüket a téma kapcsán, többen éltek ezzel a lehetőséggel, amelyet a kérdőív elemzésénél fogok bemutatni.

Első körben a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ) tagjainak kiküldött kérdőívet a szélesebb nyilvánosságnak való kiküldést követően összesen 138 fő töltötte ki. A minta nem reprezentatív a mozgáskorlátozottak populációjára nézve, ennek megvalósíthatósága komoly nehézségekbe ütközik, lehetőségeimet meghaladta. Bár a reprezentativitás hiánya miatt a visszaérkezett adatokból nem vonhatunk le általános következtetéseket, azonban az eredmények iránymutatóak lehetnek a turisztikai szektor számára, már csak abból az okból kifolyólag is, hogy hasonló felmérésre (a Magyar Turisztikai Ügynökség felmérésén kívül, melynek eredményeit azonban még nem publikálták) hazánkban mindeközéig nem került sor. A keresleti oldalnak küldött kérdőív adatainak elemzéséhez SPSS 23-as programot használtam, ahol egyszerű leíró statisztikákat futattam le, továbbá a kérdések típusától függően keresztábra-, variancia- és korrelációelemzéseket végeztem. A beérkezett válaszok mennyisége alapján további elemzésekre, például faktorelemzésre, klaszterelemzésre nem került sor. A következőkben bemutatom a szövetséget, a mintám alapjellemezőit (pl. demográfiai adatok), majd a kérdőíves felmérésből kapott válaszokat elsősorban a hipotézisek függvényében.

A mintát alkotó mozgáskorlátozottak szociodemográfiai jellemzése

A MEOSZ-t 1981-ben hozták létre, tagjai a mozgássérült emberek helyi egyesületei, több mint 200 000 fővel (2015-ös adatok szerint 211.091 fő), elnöke jelenleg Kovács Ágnes.¹²³ A szövetség célja a mozgáskorlátozottak és családtagjaik érdekvédelme, így sikerült elérni 1998-ban, hogy megszülethessen a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségéről szóló törvény¹²⁴, amely mérföldkőnek számított a hazai fogyatékosügyben. Az érdekképviselő mellett feladata még intézmények fenntartása, működtetése, foglalkoztatás és olyan szolgáltatások nyújtása, amely a mozgássérült személyek szükségleteit, igényeit hivatottak biztosítani, mint például támogató szolgálat, akadálymentesítés, érzékenyítés, közösségi programok szervezése, üdülő fenntartása.¹²⁵

A több mint 200 ezer tagból 114 fő töltötte ki a kérdőívet, amely a taglétszám elenyésző hányadát (0,054%) teszi ki, így a továbbiakban nem bontom külön a MEOSZ

¹²³ Meosz honlap: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf

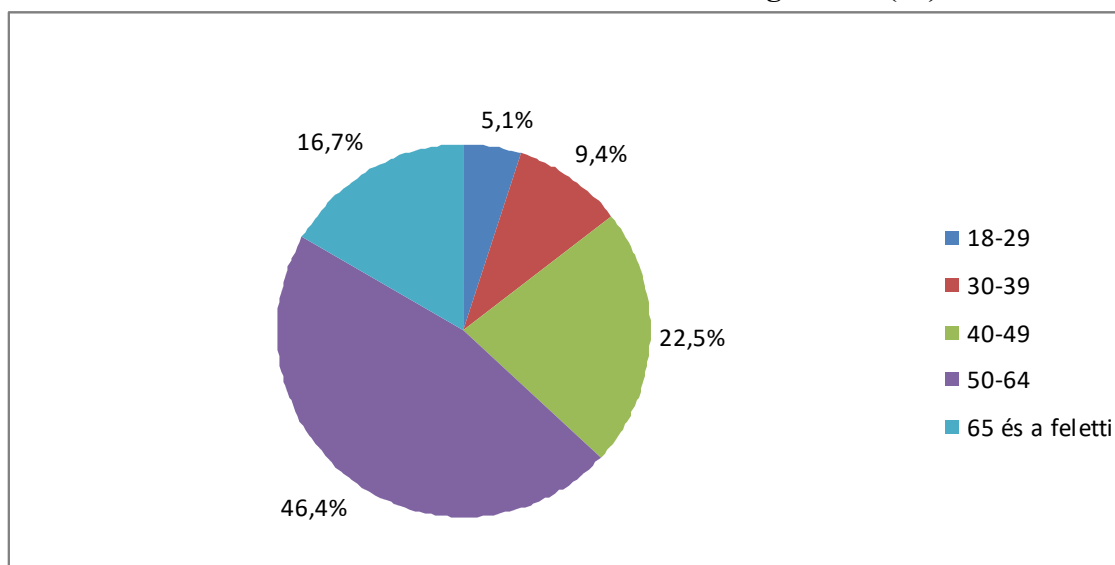
¹²⁴ 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

¹²⁵ MEOSZ honlapja: <http://www.meosz.hu/rolunk/meosz-bemutata/>

tagok és a nem tagok véleményét, hanem egyben kezelem és elemzem. A tagság megléte egyébként 11 esetben mutatott kapcsolatot az egyes változókkal, kilencnél gyenge kapcsolatot, míg kettőnél közepes erősségű kapcsolatot.

Összesen 138 fő töltötte ki a kérdőívet, akik közül 82,6% rendelkezik MEOSZ tagsággal. A kitöltők között meghatározóbb arányt képviseltek a Csongrád megyei, a Fejér megyei, valamint a Pest megyei, a Győr-Moson-Sopron megyei, illetve a Békés megyei szervezet tagja.

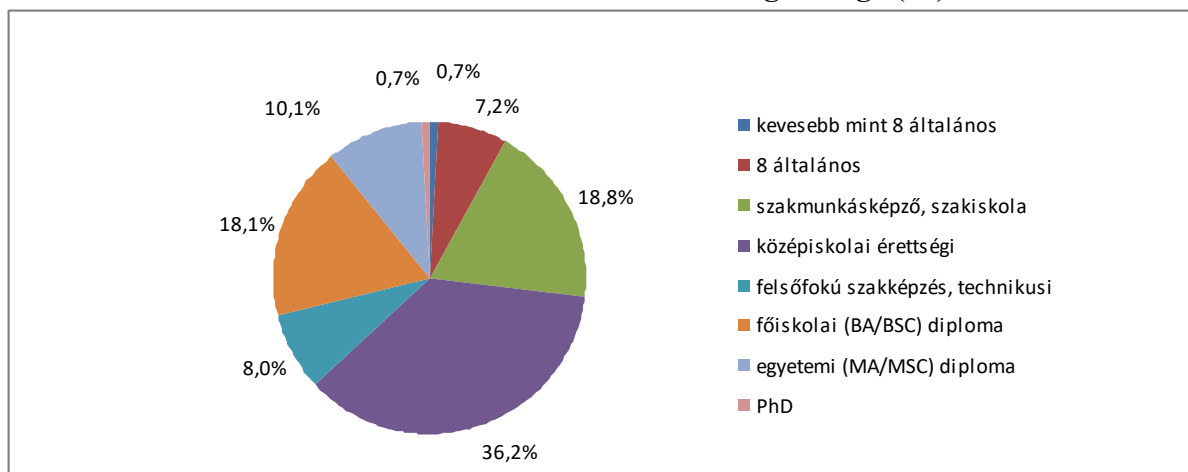
26. ábra: A kérdőívet kitöltők életkori megoszlása (%)



Forrás: saját kutatás

A kitöltőkre vonatkozó demográfiai adatokból megállapítható, hogy leginkább nők töltötték ki a kérdőívet (62,3%), a férfiak aránya nem éri el a 40%-ot (37,7%). A minta közel felét az 50–64 éves korosztály teszi ki, közel negyede 40–49 év közötti, a harmadik legnépesebb korosztály a 65 év feletti (26. ábra) (a hazai és külföldi felmérések továbbá a hazai népszámlálási adatok is azt mutatják, hogy a fogyatékosokkal élők nagyobb része a szenior vagy ahhoz közeli korosztályhoz tartozik). A kitöltők közel fele (45,7%) házas, a többségük (58,0%) házastárssal/élettárssal él, közel negyedük viszont egyedül, míg 13,8%-uk szülőkkel.

27. ábra: A kérdőívet kitöltők iskolai végzettsége (%)



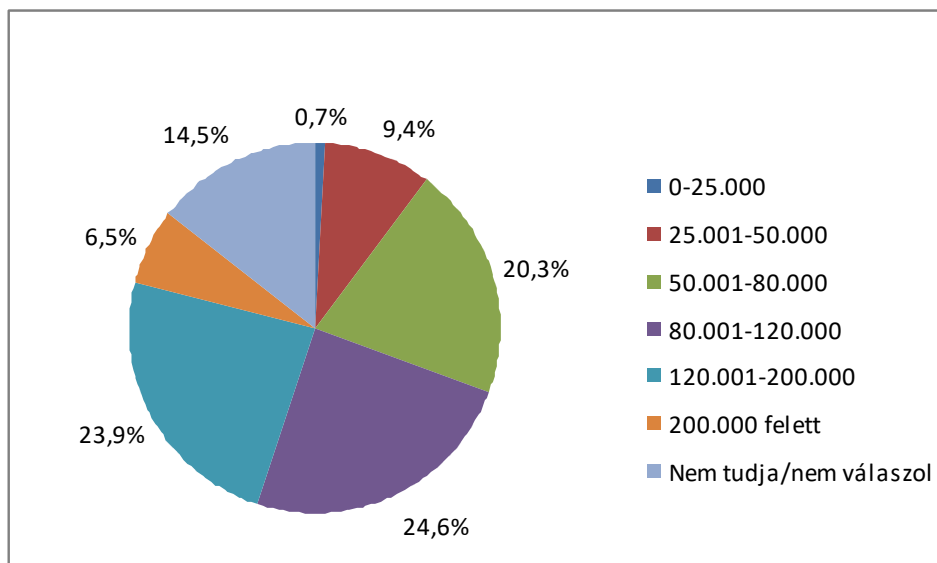
Forrás: saját kutatás

Iskolai végzettséget tekintve több mint egyharmaduk rendelkezik középiskolai érettségivel, ötödük szakmunkásképzőt, szakiskolát végzett. 18,1%-uk főiskolai (BA/BSC), míg tizedük egyetemi (MA/MSC) diplomával bír (27. ábra), így kijelenthető, hogy a válaszadók nagyobb része minimum középfokú vagy afeletti végzettséggel rendelkezik.¹²⁶ Fontos megjegyezni, hogy ez lényegesen jobb, mint a teljes fogyatékossgal élő populációra jellemző adatok, ahogy korábban az elméleti részben kifejtettem. Feltehetőleg a kérdőívet inkább a kvalifikáltabb, aktívabb, világlátottabb érintettek töltötték ki, ami általában is így van, nyitottabbak erre a magasabb végzettségűek, mint a kevésbé képzettek. A válaszadók több mint fele (52,9%) nyugdíjas (sajnálatos módon nem különböztettem meg az öregségi és a rokkantsági nyugdíjas kategóriát), 37,0%-a szellemi alkalmazott, 3,6%-a munkanélküli, 2,9%-a fizikai alkalmazott, 2,2%-a tanuló.¹²⁷ Látható tehát, hogy meghatározó a munkaviszonnyal rendelkező mozgássérültek jelenléte a mintában.

¹²⁶ 2011-es népszámlálási adatok szerint az iskolai végzettséget tekintve a fogyatékossgal élők 53,4%-a legfeljebb 8 általánossal rendelkezik, ötödük érettségivel, míg csupán 9%-uk diplomás.

¹²⁷ 2011-es népszámlálási adatok szerint a fogyatékossgal élők 39%-a saját jogú öregségi nyugdíjas, negyede rokkantsági nyugdíjas, 13% foglalkoztatott, 12% egyéb inaktív kereső, 9% eltartott, 3% munkanélküli.

28. ábra: A kérdőívet kitöltők nettó jövedelme Ft-ban (%)



Forrás: saját szerkesztés

Iskolai végzettségükből és gazdasági státuszukból nem meglepően következik, hogy viszonylag kedvezőbb jövedelmi jellemzőkkel bírnak. A nettó jövedelmet tekintve egynegyedük 80 001–120 000 Ft, míg hasonló arányuk a 120 001–200 000 Ft kategóriát jelölte meg, így a válaszadók több mint a fele 80 ezer Ft vagy afeletti havi jövedelemmel rendelkezik (28. ábra).¹²⁸¹²⁹

A kérdőívet kitöltők több mint fele (52,9%) nem beszél semmilyen idegen nyelven, akik igen, közülük a legtöbben az angolt (31,9%), illetve a németet (21,7%), az angol és német együttes megjelölése 8,0%-ban fordult elő. A kitöltők 42,0%-a egyéb városban, negyede megyeszékhelyen lakik, valamivel több mint ötödük falun él, a budapestiek aránya alig haladja meg a 10%-ot¹³⁰ (29. ábra). A megyei elhelyezkedést tekintve 13,0%-uk Csongrád, 10,9%-uk Pest, illetve Fejér megyében él.¹³¹

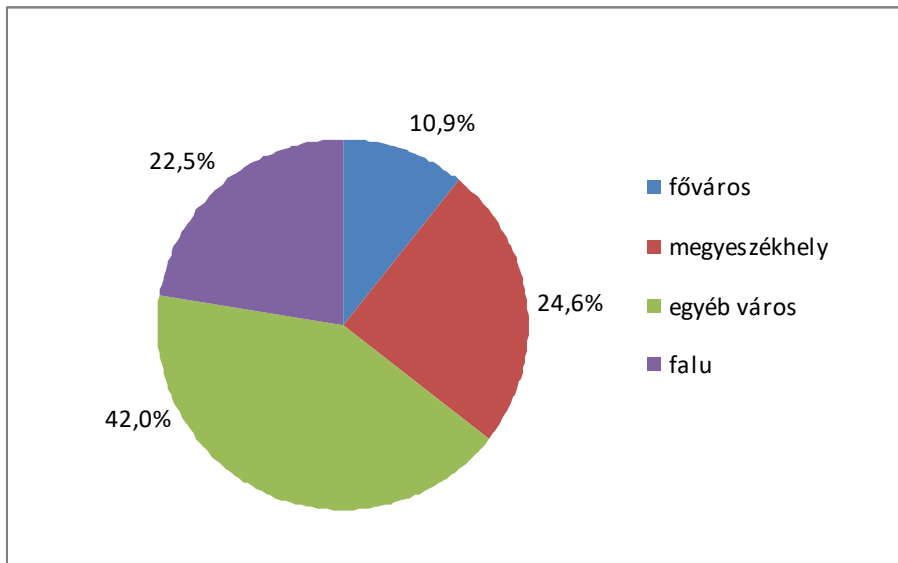
¹²⁸ Napi.hu: 2017-ben az egy főre jutó létminimum összege 90 450 Ft volt. https://www.napi.hu/magyar_gazdasag/kiderult_mekkora_a_letminimum_ennyien_elnek_ennel_is_kevesebb_ol.663483.html

¹²⁹ A KSH adatai alapján 2018. január–december közötti időszakban a bruttó átlagkereset 329.900 Ft/hó, nettó átlagkereset 219.400 Ft/hó volt. <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/gyor/ker/ker1812.html>

¹³⁰ 2011-es népszámlálási adatok szerint a fogyatékossgal élők 33%-33%-a él községben, illetve többi város kategóriában, 19,1%-uk megyeszékhelyen, megyei jogú városban, 14,9%-uk pedig a fővárosban.

¹³¹ 2011-es népszámlálási adatok szerint a fogyatékossgal élők 6,8%-a Csongrád, 6,6%-a Békés, 6,4%-a Jász-Nagykun-Szolnok, míg 5,9%-a Borsod-Abaúj-Zemplén megyében él, legalacsonyabb a Győr-Moson-Sopron megyében (3,9%), a Vas megyében, illetve a Budapesten élők aránya (4,2%-4,2%).

29. ábra: A kérdőívet kitöltők lakóhely szerinti megoszlása (település jellege szerint) (%)



Forrás: saját kutatás

A demográfiai adatokra vonatkozó kérdések esetében a megkérdezettek kora és hogy kivel él egy háztartásban kérdések összevetése más kérdésekkel mutatta a legtöbb kapcsolatot, 19-19 db-ot. A válaszadó lakóhelye (megye) közepes erősségű kapcsolatot (CramerV=0,406) mutatott a nettó jövedelemmel; minél fejlettebb az adott megye, annál inkább jellemzőbb, hogy magasabb jövedelemmel rendelkeznek az ott élők. A lakóhely és iskolázottság között nem találtam szignifikáns kapcsolatot. Az iskolázottság gyenge kapcsolatban (CramerV=0,270) áll a nettó jövedelemmel, azaz, minél magasabb a válaszadó iskolai végzettsége, annál magasabb a jövedelme. Az életkor és nettó jövedelem között közepes erősségű kapcsolat áll fenn (CramerV=0,319), minél idősebb a válaszadó, annál magasabb jövedelemmel rendelkezik.

A szokásos szociodemográfiai jellemzőkön túl a minta sajátossága miatt fontos volt más specifikusabb jellemzők megkérdezése is. Közel felük (45,7%) betegségből kifolyólag, 22,5%-uk születési rendellenesség, míg negyedük baleset következtében vált mozgáskorlátozottá. A válaszadók jelentős hányada (42,8%) közepesen súlyosnak, hasonló nagyságrendje (41,3) súlyosnak ítélte meg saját fogyatékosságát, Csupán alig több mint tizedük (10,9%) érintett enyhe fokban. Többségük (64,5%) nem érzékel különbséget épekkel vagy mozgáskorlátozottakkal való kapcsolatában, amennyiben mégis, akkor sajnálatot, elítélést, tolerancia hiányát érzik az ép emberek részéről. Ugyanakkor a többség (82,6%) érzékeli a segítőkészséget az ép emberek részéről, például átadják a helyüket a járműveken, segítenek a le- és felszállásban, kinyitják az ajtót nekik, amennyiben mégsem,

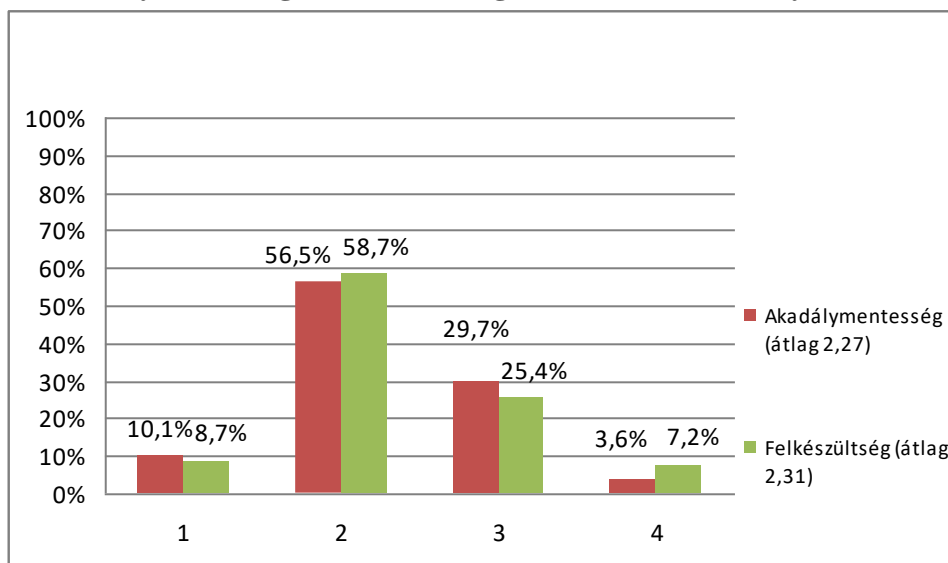
ott az empátiát hiányolják, átnéznek rajtuk, nem segítenek. A legtöbben (61,6%) házastárs/élettárs segítségére számíthatnak, továbbá barátokra (47,1%), és a gyermekeikre (44,2%).

Ide, az általános leíró részhez kapcsolódik egy olyan vélemény, amely azt gondolom, nem egyedi, vannak ilyen sorsok, nagyon szomorú, hogy előfordulhat: „*A férjem érezteti, hogy a nyakán maradtam és nem tudott új életet kezdeni. A ház akadálymentesítését sem támogatja, segíti. Nem kommunikál velem nem hív el sehova. Levegőnek néz. Nagyon magányos vagyok*”

Akadálymentességre vonatkozó kérdések

A válaszadók 1-4-ig terjedő skálán értékelték (ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben) a turisztikai szolgáltatók akadálymentességét és felkészültségét a mozgáskorlátozottakra vonatkozóan. Előbbit átlagban 2,27-re, míg a felkészültséget átlagban 2,31-re értékelték, ami nem mondható túl jónak (30. ábra).

30. ábra: Akadálymentesség és felkészültség mértéke a szálláshelyekre vonatkozóan

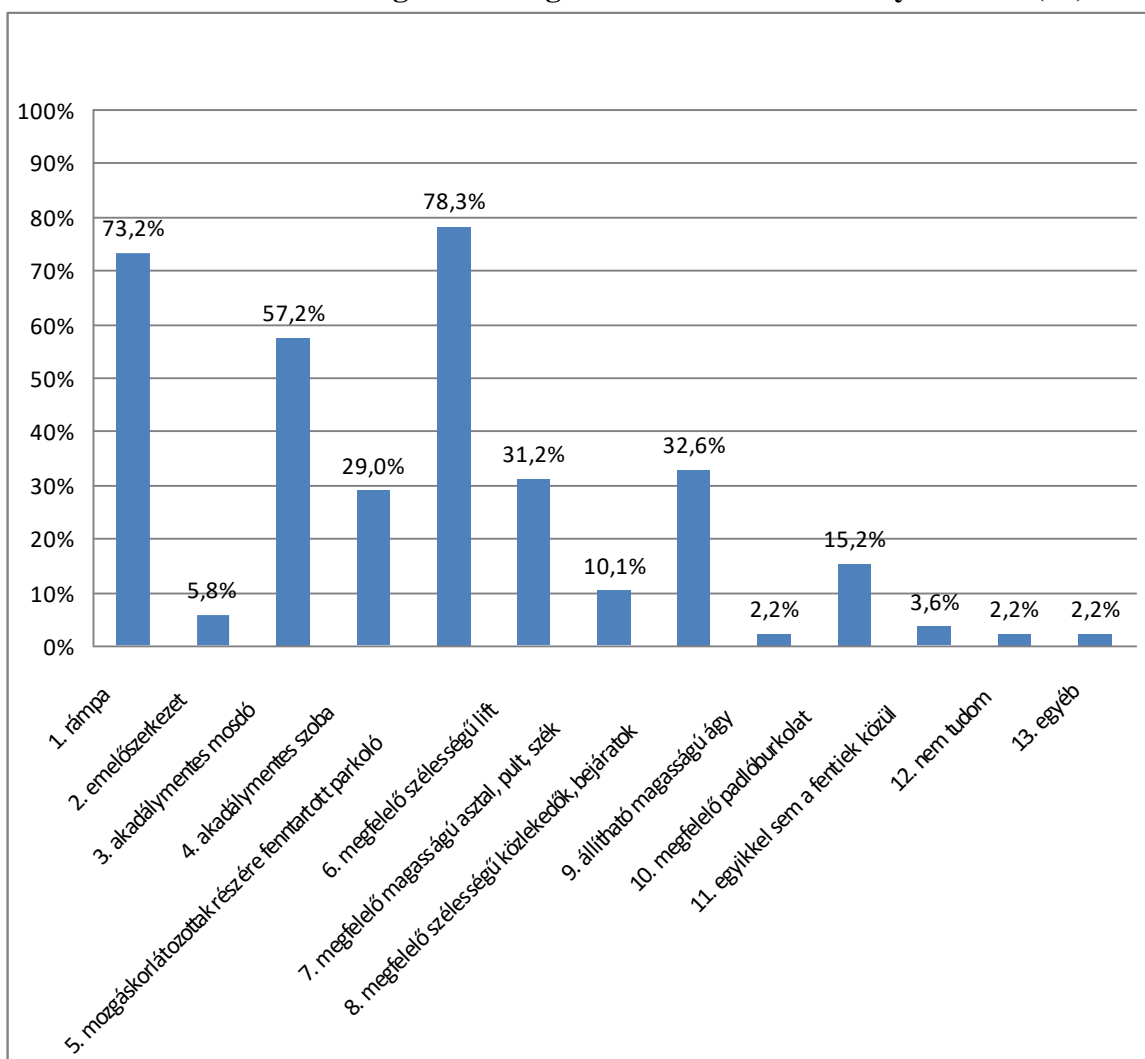


Forrás: saját szerkesztés

Ezek az eredmények is alátámasztják azt, hogy a turisztikai szektornak foglalkozni kell ezzel a kérdéskörrel, hogy elégedettebbé váljon ez a célcsoport. A kérdőívet kitöltők körében rákérdeztem arra is, hogy véleményük szerint milyen feltételekkel rendelkeznek a turisztikai szolgáltatók, amelyek segítik kényelmüket, igényeik kiszolgálását. A válaszadók szerint nincs olyan turisztikai szolgáltató, ahol minden olyan feltétel adott lenne, amellyel

megkönnyítenék a mozgáskorlátozottak közlekedését az adott helyszínen. A legtöbben úgy vélik (78,3%), hogy mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkolóval rendelkeznek leginkább a szolgáltatók, majd rámpával (73,2%), és akadálymentes mosdóval (57,2%). Az akadálymentes szobát csak kevesebb mint egyharmaduk említette, ami azért érdekes, mert előírás a szállodák számára, hogy egy akadálymentes szobával rendelkezzenek (31. ábra). Ebből az is következtethető, hogy vagy nem felel meg az igényeiknek az akadálymentes szoba, vagy ha utaznak, más szálláshelyet vesznek igénybe, vagy csak egynapos látogatást tesznek.

31. ábra: Feltételek megléte a mozgáskorlátozottak véleménye szerint (%)



Forrás: saját szerkesztés

A felsorolt feltételek¹³² közül egyszerre többet is választhattak, a legtöbben (14,5%) a következők kombinációt jelölték meg: rámpa, akadálymentes mosdó, mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló, majd 9,4% a rámpát és mozgáskorlátozott parkolót is megjelölte egyszerre, ami azt gondolom a jelenlegi helyzetet figyelembe véve megállja a helyét.

Kérdőívemben azt is vizsgáltam, hogy a megkérdezettek szerint a turisztikai szolgáltatók fontosnak tartják-e az akadálymentességet. Relatív többségük (42,8%) úgy ítéli meg, hogy nem, 38,4%-uk szerint igen, ötödük ugyanakkor nem tudta ezt megítélni, feltételezhetően azért, mert nem vagy keveset utaznak turisztikai céllal. Akik úgy ítélték meg, hogy igen, közülük a legtöbben (10,1%) úgy vélték, hogy van igény a mozgáskorlátozott vendégek részéről, hogy turisztikai szolgáltatásokat vegyenek igénybe, 8,0%-uk szerint fontosnak tartják a szolgáltatók az igényeik kielégítését. 5,8% egyszerre jelölte meg ezt a két opciót kiegészítve azzal, hogy egyre fontosabb szegmensnek tekinthetőek a mozgáskorlátozottak a turizmus piacán. Akik szerint nem tartják fontosnak a szolgáltatók az akadálymentességet, az azért lehet, mert kevés mozgáskorlátozott utazik (6,5%), nagy anyagi ráfordítást igényel (5,1%), nem tartják fontosnak (6,5%), utóbbi kettőt együtt a válaszadók további 5,1%-a jelölte.

A kérdőív végén lehetőséget biztosítottam a kitöltőknek véleményük, tapasztalatuk kifejtésére, amellyel többen is éltek. Egyik válaszadó véleménye az akadálymentesítés kapcsán a következő volt: *„Az akadálymentesítés ott kellene, hogy kezdődjön ma Magyarországon, hogy a térkővel lerakott utak mindegyikét vissza kellene aszfaltozni. S meg kéne változtatni az akadálymentesítésre vonatkozó törvényeket, mert a jelenlegi törvények betartása nem garantálja az akadálymentesített területek használhatóságát. S nem akadálymentesítési szakmérnököket kellene képezni, hanem az érintettek véleményét kellene kikérni. Egyébként meg ma már nem szabadna olyan dolgokat építeni, amik nem 100%-ban akadálymentesek.”* Egy másik válaszadó véleménye szintén akadálymentes témakörben, amely kapcsán felmerül a kérdés, hogy ezt valóban ellenőrzi-e valaki?: *„Azokat a szállodákat, akik nem felelnek meg az akadálymentesítés szabályainak, azokat szankcionálni kellene, vagy legalább az akadálymentes státuszt elvenni tőlük!”* Egyfajta jövőre vonatkozó lehetséges megoldás az akadálymentes szolgáltatók értékelésére, amelyet a fejlesztési javaslatok kapcsán is érintek: *„A szálláshelyek és éttermek nem összevonható*

¹³² Rámpa; emelőszerkezet; akadálymentes mosdó; akadálymentes szoba; mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló; megfelelő szélességű lift; megfelelő magasságú asztal, pult, szék; megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok,; állítható magasságú ágy; megfelelő padlóburkolat.

kategóriák. Meg kellene különböztetni akadálymentességi szinteket, 1-3, van, akinek elég a lépcső mentesség és ajtó szélesség, van, akinek a maximum kell.” A következő észrevétel sajnos mindennapos, ami ellen jó lenne tenni valamit az érintetteknek: „Mozgáskorlátozott WC-k mindenhol zárva vannak. Kulcsaik sok esetben az épületben mozgásban lévő (járőröző) biztonsági őröktől kérhető el. Sem okát, sem célját nem értem, ezért felháborítónak tartom.”

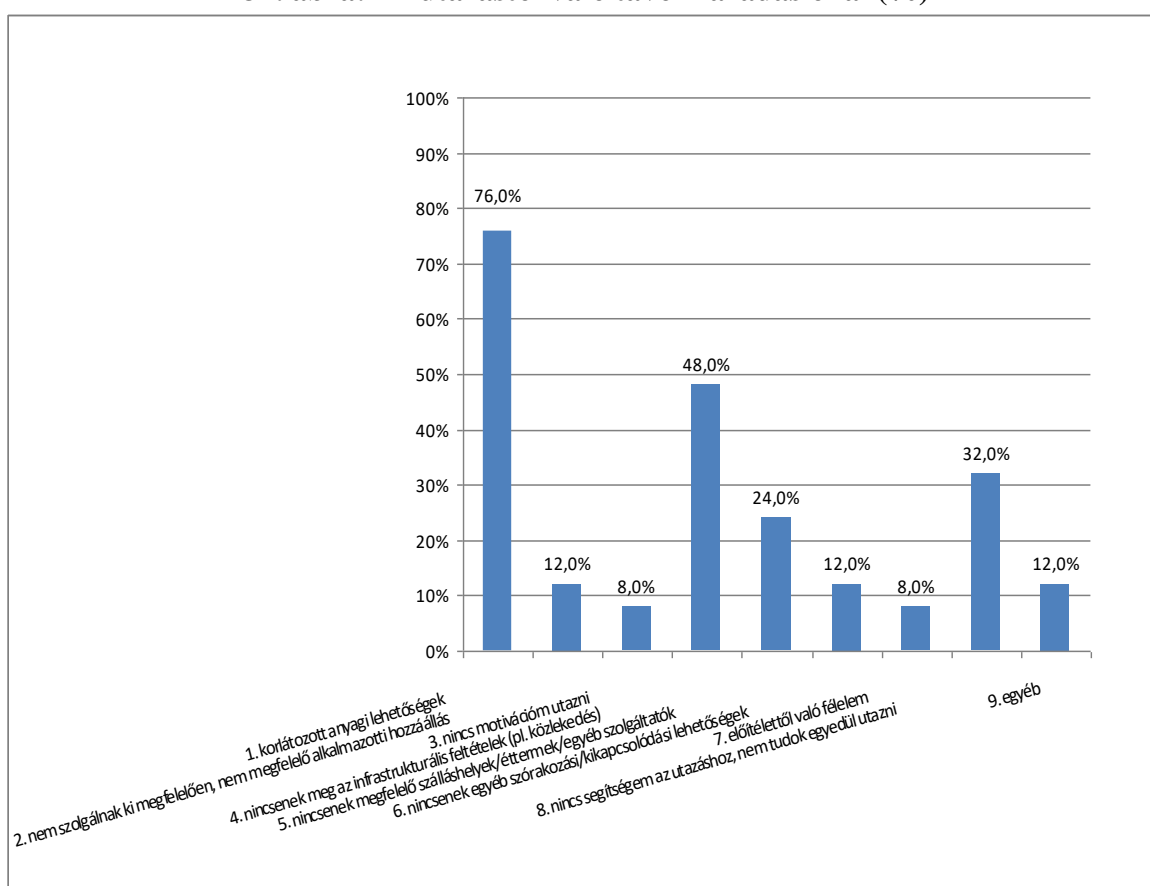
A következőkben a kérdések közötti összefüggéseket elemzem. Az akadálymentességre és felkészültségre vonatkozóan átlag 2,27 és 2,31 volt az értékelés, a válaszadók úgy gondolják tehát, hogy kevésbé akadálymentesek a hazai turisztikai szolgáltatók és kevésbé vannak felkészülve a szegmens fogadására. A két kérdés megítélése között erős kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,643), míg az akadálymentesség és a mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása (CramerV =0,483) és az akadálymentesség és mozgáskorlátozottakhoz való viszonyulás kérdések esetében közepes erősségű a kapcsolat (CramerV =0,411). Mivel hasonló jellegű kérdésekről van szó, azaz mennyire akadálymentesek a turisztikai szolgáltatók összevetve a mozgáskorlátozott igényeinek kiszolgálásának mértékével és a mozgáskorlátozott vendégekhez való viszonyulással, így nagy valószínűséggel lesz közöttük szignifikáns kapcsolat. A felkészültség és mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása erős kapcsolatot mutat (CramerV =0,607), míg a felkészültség és az érintettekhez való viszonyulás megítélése között közepes erősségű kapcsolat áll fenn (C=0,475), azaz a turisztikai szolgáltatók felkészültsége kiszolgálásukra, legalább is ennek megítélése összefügg az érintettek kiszolgálásának mértékével és a mozgáskorlátozottakhoz való viszonyulással. A turisztikai szolgáltatók felkészültségének megítélése viszont fordított gyenge kapcsolatot mutat azzal az állítással, hogy a mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban (CramerV =-0,228), azaz minél inkább felkészültnek tartják őket a mozgáskorlátozottak fogadására, a megkérdezettek egy része annál kevésbé ért egyet azzal, hogy nem valósul meg az esélyegyenlőség.

Utazási szokásokra vonatkozó kérdések

Felmérésem fontos részét képezte a mozgássérült emberek utazási szokásainak a feltérképezése, megismerése is, ugyanakkor hipotéziseim szempontjából kevésbé releváns, így néhány, a témához szorosan nem kapcsolódó kérdést csupán egy összefoglaló

táblázatban szemléltetem (6. táblázat). Arra a kérdésre, hogy szeretnek-e utazni¹³³, a megkérdezettek döntő többsége (79,7%) igennel válaszolt. Akik nem szeretnek utazni (20,3%), ők az alábbiakkal indokolták az okokat is firtató kérdést (több választ is megjelölhettek): elsődlegesen a korlátozott anyagi lehetőséggel, másodsorban az infrastrukturális feltételek hiányával, harmadsorban pedig a segítség hiányából kifolyólag nem utazik, aki nem vesz részt a turizmusban (32. ábra).

32. ábra: Az utazástól való távolmaradás okai (%)



Forrás: saját kutatás

Turisztikai szektorra vonatkozóan a válaszadók negyede a szálláshelyek/éttermek hiánya, 12,0%-a a szórakozási/kikapcsolódási lehetőségek hiánya, és szintén 12,0%-a a nem megfelelő hozzáállás, kiszolgálás miatt nem utazik, így ezeket az értékeket összeadva a válaszadók közel fele a szektor nem megfelelő felkészültsége és hozzáállása miatt marad távol az utazástól. A fenti válaszokból megállapítható, hogy a legtöbben anyagi,

¹³³ A kérdőívben az utazás kifejezést minden esetben a turizmussal kapcsolatos utazásokra kell érteni.

infrastrukturális okokból, illetve állapotukból kifolyólag nem tudnak bekapcsolódni a turizmusba.

Az akadálymentesség mértékének megítélése és az infrastrukturális feltételek hiánya, mint távolmaradási ok az utazástól kérdések között közepes erősségű kapcsolat mutatható ki ($C=0,306$). A válaszadók átlagosan 2,27-re értékelték a turisztikai szolgáltatók akadálymentességét, ami összefügghet azzal a ténnyel, hogy az infrastrukturális feltételek hiánya is közrejátszik abban a korlátozott anyagi lehetőségek mellett, hogy miért nem szeretnek utazni. Az infrastrukturális feltételek hiánya, mint ok és aközött, hogy nem túl jól vélekednek az akadálymentesség mértékéről szignifikáns kapcsolat van.

Ahhoz, hogy utazzunk, három feltétel szükséges a keresleti oldalról nézve: motiváció, szabadidő, diszkrecionális jövedelem, amelyekből ha bármelyik hiányzik, nem kerülhet sor utazásra (Lengyel 2004). A válaszokból látható, hogy a motiváció megjelenne az utazásra, és vélhetően a szabadidő is, mert az egyéb kategóriánál senki nem említette ennek hiányát, viszont a diszkrecionális, azaz a szabadon felhasználható jövedelem már nincs meg, amivel párosul a kínálati oldalon található általános és turisztikai infra- és szuprastruktúra hiánya. Ahhoz tehát, hogy nagyobb számban utazzanak a mozgáskorlátozottak, a megfelelő szintű jövedelem, illetve az utazásukra vonatkozó támogatások elősegítése, valamint az infrastrukturális adottságok fejlesztése elengedhetetlen. Ideillő annak a kérdésnek az elemzése, hogy milyen feltételek szükségesek a válaszadók szerint ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak a mozgáskorlátozottak. A következő tényezőket említették a kutatásban résztvevők: fejbentörtető akadálymentesítés, fizikai akadálymentesítés (infrastruktúra, közlekedési eszközök, turisztikai szolgáltatók), a szegmens elfogadása, tolerancia, érintettek bevonása a turisztikai szolgáltatások megvalósítása kapcsán, megfelelő információk a szolgáltatókról (pl. fotók), alkalmazottak felkészültsége, anyagi feltételek megléte.

A további elemzéseknél fontos hangsúlyozni, hogy olyan is kitöltötte az utazási szokásokra vonatkozó részt (közel 10%), aki azt válaszolta, hogy nem szeret utazni. Ebből azt a következtetést vontam le, hogy ha például gyógykezelés vagy rokonlátogatás miatt utazik az illető, a fentebb említett hiányosságok miatt nem szereti magát az utazást, de az életvitele miatt ez egy fontos tevékenység és ha javulnának a hiányolt feltételek, akkor valószínűleg igennel válaszolna arra, hogy szeret-e utazni. Mivel az utazási szokásokra vonatkozó kérdések nem voltak kötelezően kitöltendőek, így ebből következően az egyes kérdésekre adott válaszok száma is eltérő volt. Mivel hipotéziseim nem érintik a

mozgáskorlátozottak utazási szokásait és jellemzőit, így kiegészítő jelleggel, összefoglalóan a 6. táblázatban szemléltetem ezeket az adatokat, elemzésére nem kerül sor.

6. Táblázat: Mozgáskorlátozottak utazási szokásai a válaszadók szerint (%)

Kérdés	Mozgáskorlátozottak válaszai
Hova szokott általában utazni?	belföldre (63,8%) külföldre és belföldre (24,6%) külföldre (1,4%)
Kivel utazik/vesz igénybe szolgáltatókat?	családdal, családtaggal (72,4%) barátokkal, ismerősökkel (35,8%) egyesület, szervezet, szövetség tagjaival (30,9%) mozgáskorlátozottakkal utaznak (24,4%)
Mivel utazik/vesz igénybe szolgáltatókat?	személygépkocsival (83,2%) busszal (40,8%) vonattal (36,8%)
Mennyi ideig tartózkodik Ön általában adott helyen, ha elutazik/ igénybe vesz szolgáltatókat?	1-3 éjszakát (58,0%) néhány órát (32,6%)
Mennyit költ általában 1-1 utazás/ szolgáltató igénybevétele alkalmával (Ft/fő/nap)?	0–5000 Ft (30,4%) 5001–10.000 Ft (20,3%) 25.000 Ft felett (13,8%)
Amennyiben szeret utazni más településre, országba, milyen gyakran utazik/vesz igénybe szolgáltatásokat?	félévente (24,6%) évente (20,3%) havonta (17,4%)
Hányan szoktak általában utazni?	2-3 fővel (29,0%) egy kíséreléssel (24,6%) 6 főnél többel (15,2%)
Milyen szálláshelyet vesz általában igénybe?	szálloda (52,5%) apartman (39,3%) rokon, barát, ismerős (36,1%)
Milyen célból szokott általában utazni?	rokonlátogatás (42,8%) vízparti üdülés (37,0%) városlátogatás (37,0%) rendezvényeken, fesztiválokon való részvétel (37,0%) gyógykezelés (37,0%) konferencián való részvétel (20,3%)
Egyénileg vagy csoportosan (szervezetten pl. utazási iroda) utazik általában?	egyéni szervezés (38,4%) családi, baráti szervezés (18,8%) egyéni és utazási irodán keresztül (18,1%) egyesület, szervezet által (10,9%)
Ki szervezi az utazásait?	saját maga (65,9%) alapítvány, egyesület, szervezet (27,5%) családtag (25,4%)
Honnan szerzi az információkat az utazásához?	internet (68,1%) barátok, ismerősök (55,8%) prospektus, kiadvány (13,8%) utazási iroda (7,2%)

Forrás: saját kutatás

Egy 2011-es kutatás összefoglaló táblázatából kiderül, amely részben alátámasztja kutatásom eredményét is (6. táblázat utolsó sora), hogy az az évi felmérésben sorrendben az internet, barátok és ismerősök véleménye, utazási iroda, korábbi tapasztalat, magazinok,

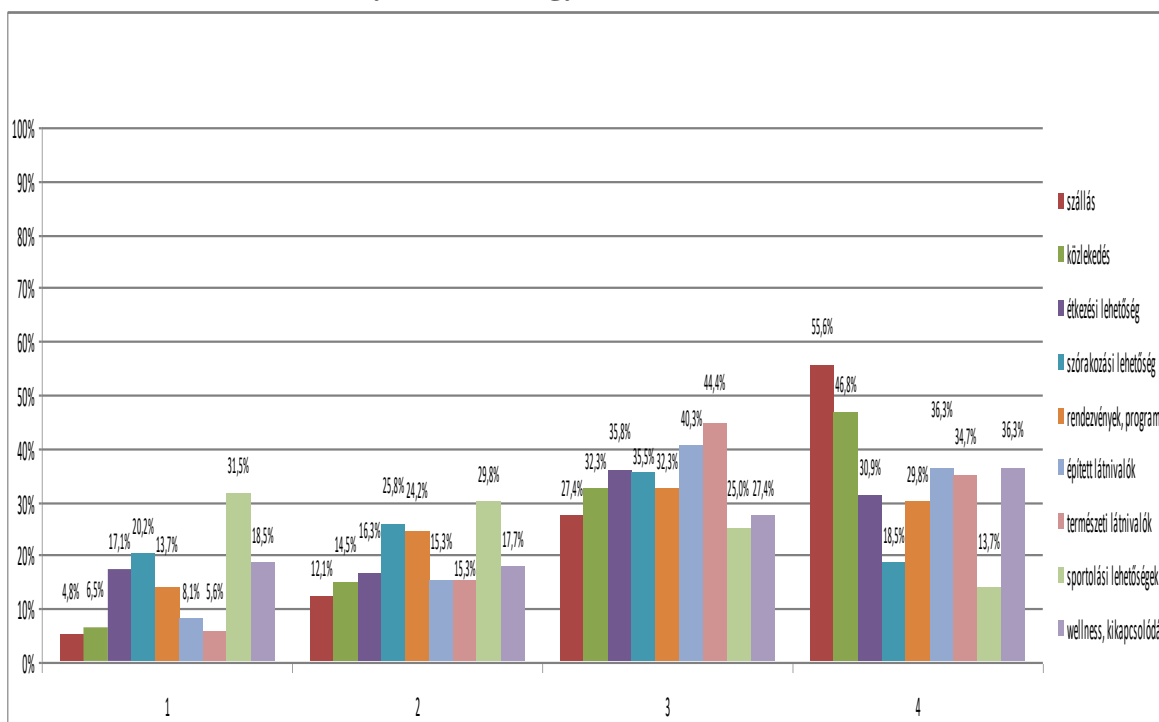
fogyatékossgal élőket képviselő szervezetek, televízió és rádió volt a meghatározó információforrás, míg a 2000-es évek elején készült kutatások esetében első helyen a barátok, ismerősök véleménye volt a fontos és utána következett az internet, úti könyv, utazási iroda (Var et al. 2011).

A válaszadók életkora erős kapcsolatot mutatott azzal a kérdéssel, hogy ha nem szeret utazni az miért van, amelynek indoka „nincsenek megfelelő szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók” (CramerV=0,733). További kapcsolat áll fenn az életkor és a segédeszköz használat nehézsége között (CramerV=0,318). A válaszadók családi állapota erős kapcsolatot mutat azzal a válasszal, hogy ha nem szeret utazni, annak mi az oka, a magyarázat a „nincs motivációm utazni” (CramerV=0,736). A válaszadók iskolai végzettsége közepes erősségű kapcsolatot mutat a következő kérdésekkel: szeret utazni (CramerV=0,331), ismer-e jó külföldi példát (CramerV=0,401). A válaszadók nettó jövedelme erős kapcsolatot mutat azzal a kérdéssel, hogy ha nem szeret utazni, akkor az „nincsenek megfelelő szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók” miatt van (CramerV=0,667).

Rákérdeztem arra is, hogy van-e olyan település vagy turisztikai szolgáltató, ahova valamiért szívesen visszatérnek, erre a kérdésre a nagy többség (76,8%) igennel válaszolt. Elsősorban belföldi helyszíneket említettek, amelyek nagyrészt megegyeztek azokkal a településekkel, amelyeket utazási célként más kérdés során megjelöltek, azaz nagyobb városok, megyeszékhelyek, fürdővárosok. Az ok, amiért szeretnek visszatérni ezekre a helyekre a következők: a személyzet hozzáállása (44,9%), az adott szolgáltató megközelíthetősége, fekvése (44,2%), illetve a szolgáltatásokat és az adott hely, helyszín felszereltsége (30,4%).

Annak megismerése végett, hogy a nyaralás helyszínének kiválasztásakor milyen tényezők játszanak elsődlegesen szerepet, illetve mivel kapcsolatosan számít leginkább az akadálymentesség megléte, kilenc tényező esetében kértem arra a kérdőívet kitöltő személyeket, hogy értékeljék azokat az akadálymentesség fontossága szempontjából egy 1-4-ig terjedő skálán (ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben) (33. ábra).

33. ábra: Mennyire befolyásolja az utazás helyszínének kiválasztását, hogy akadálymentesek legyenek a felsoroltak? (%)



Forrás: saját kutatás

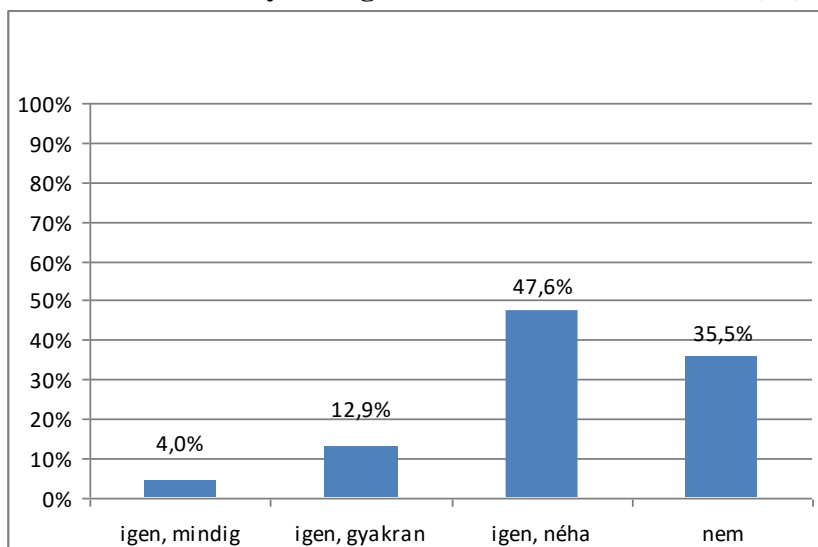
A legfontosabb tényezőknek a szálláshely (átlag 3,34), a közlekedés (átlag 3,19), a természeti (átlag 3,08) és épített vonzerők (átlag 3,05) akadálymentessége bizonyult, a legkevésbé fontos számukra a sportolási lehetőségek akadálymentessége (átlag 2,21).

A közlekedés akadálymentességének fontossága kapcsán beszéltem az egyik kérdőív kitöltővel, ez többletinformációt jelentett a dolgozat szempontjából is, hogy mennyire befolyásolja a közlekedés akadálymentessége a nyaralás helyszínének kiválasztását. A Budapest környékén élő, 80%-ban rokkant, egyesületet vezető hölgy, 50 ezer Ft-ot kap havonta. Mivel a főváros környékén lévő településen lakik, így adott lenne, hogy vonattal vagy busszal közlekedjen, illetve közlekedjenek az egyesületi tagok, de ez szinte lehetetlen számukra (a 90%-os utazási kedvezményt nem tudják kihasználni). Többször is megkereste a MÁV-ot, hogy Vác és Budapest közötti vonatot nem tudják használni, hiába van három megállóhely, elzárkóztak a megkeresés elől, és mivel nem áll meg nemzetközi vonat, a két megállónál nincs akadálymentességre vonatkozó kötelezettsége a vasúttársaságnak az ENSZ előírása szerint. Vácott található kórház, a váci megálló ugyan akadálymentes, de busszal és vonattal szintén nem tudnak eljutni (például a Volánbusz nem veszi fel az elektromos mopeddel közlekedőt), sokszor a sofőr személyére van bízva, hogy mennyire segítőkész. A közösségi közlekedés akadálymentesség

tekintetében jellemző hiányai miatt autókkal tudnának közlekedni, azt viszont jövedelmi helyzetükből adódóan csak kevesen engedhetik meg maguknak. Úgy véli, hogy a szolgáltatók nincsenek tisztában azzal, hogy mi az akadálymentes szoba, szálláshely, nincsenek egységes sztenderdek, a szolgáltatók nem is tudják, nem is értik ennek fontosságát, és sokat számítana, hogy mennyire elfogadó az egészséges társadalom. Fontos lenne a tolerancia, empátia, a segítőkészség kevésbé működik, vagy rosszul, sokszor nincs nyitás az egészséges és fogyatékossgal élők között.

Visszatérve a kérdőív elemzésére, a válaszadók többségét éri hátrányos megkülönböztetés utazásai alkalmával, azonban ezek viszonylag ritkán történnek meg: közel felük (47,6%) néha, nyolcaduk gyakran, míg 4,0%-uk sajnos mindig ezt a tapasztalja. A kérdőívet kitöltők több mint egyharmada (35,5%) válaszolta azt, hogy nem éri semmilyen megkülönböztetés (34. ábra).

34. ábra: Hátrányos megkülönböztetés utazás során (%)



Forrás: saját kutatás

A turisztikai szolgáltatók mozgáskorlátozottak fogadására való felkészültségének megítélése gyenge kapcsolatot ($CramerV=0,127$) mutat azzal, hogy érte-e vagy sem a válaszadót utazása során hátrányos megkülönböztetés. Feltételezhetően a hiányos infrastruktúra, felkészültség, segítségnyújtás hiánya, bánásmód összessége jelentheti a szegmens számára a hátrányos megkülönböztetést.

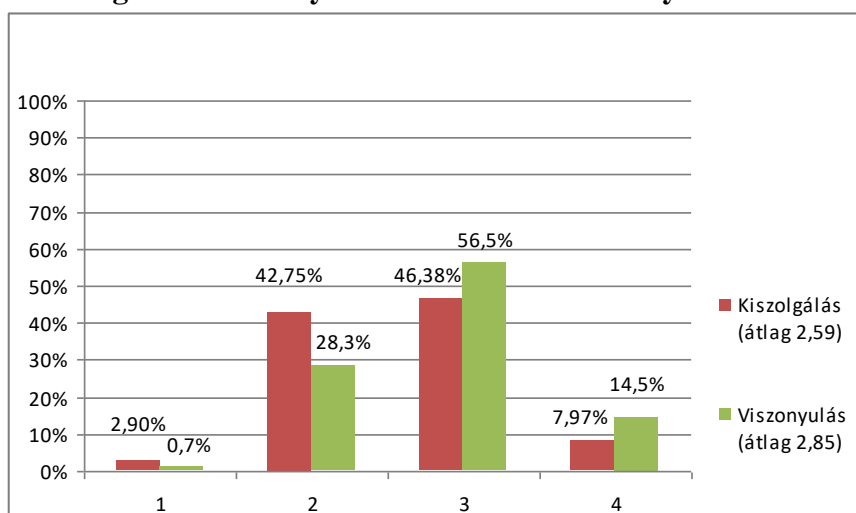
Kérdőívemben rákérdeztem arra, hogy szeretnek-e utazni, többségük (79,7%) válaszolt igennel, ötödük nemmel. Ezt a kérdést összevettem a többi kérdéssel, 14 esetben volt kimutatható kapcsolat: 12 gyenge erősségű, míg kettő közepes erősségű. A

legtöbb esetben kísérőre van szükségük a megkérdezetteknek utazásuk során (34,1%), amely kérdés közepes erősségű kapcsolatban áll (CramerV=0,586) azzal, hogy szeret-e utazni. Az iskolai végzettség és az utazás szeretete között közepes erősségű kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,351). Minél magasabb az egyén iskolai végzettsége, az nagyobb diszkrecionális jövedelemmel is párosulhat, amelyet utazásra is fordíthat, mint szabadidős tevékenység. A nem, életkor, jövedelmi helyzet és a sérültség foka nem befolyásolja, hogy a válaszadó szeret-e utazni vagy sem, nincs kapcsolat közöttük.

Mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálása

A mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására vonatkozó két kérdést (mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kiszolgálása, illetve hozzájuk való viszonyulás mértéke) 1-4-ig terjedő skálán (ahol 1: egyáltalán nem ért egyet; 4: teljes mértékben egyetért) kellett értékelniük a megkérdezetteknek. Az igények kiszolgálását átlag 2,59-re, míg a mozgáskorlátozottakhoz való viszonyulást átlag 2,85-re értékelték (35. ábra).

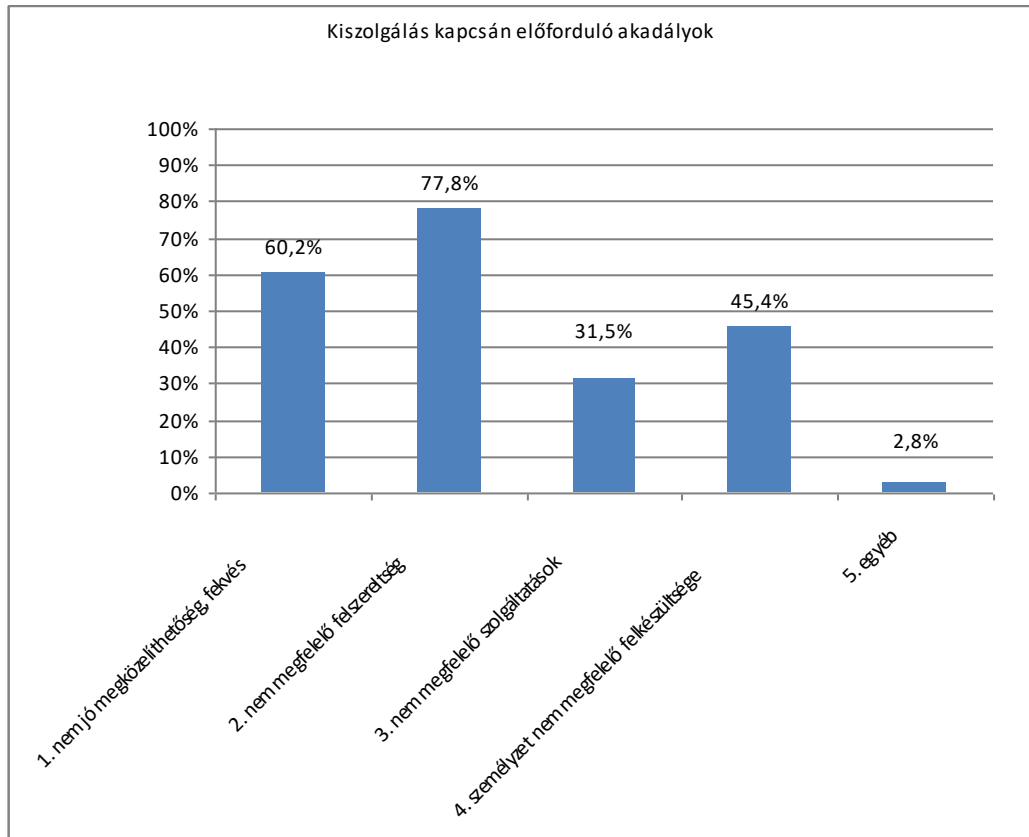
35. ábra: Kiszolgálás és viszonyulás mértéke a szálláshelyekre vonatkozóan (%)



Forrás: saját kutatás

A 35. ábra tükrében nem meglepő, hogy a válaszadók háromnegyede gondolta úgy, hogy a szolgáltatók akadályokba ütköznek az igények kiszolgálása terén, ami a nem megfelelő felszereltség, illetve a szolgáltató megközelíthetősége, fekvése és a felszereltség együttese miatt jellemző elsősorban, továbbá a személyzet nem megfelelő felkészültségének, és a nem megfelelő szolgáltatásoknak köszönhető (36. ábra).

36. ábra: Kiszolgálás kapcsán előforduló akadályok (%)



Forrás: saját kutatás

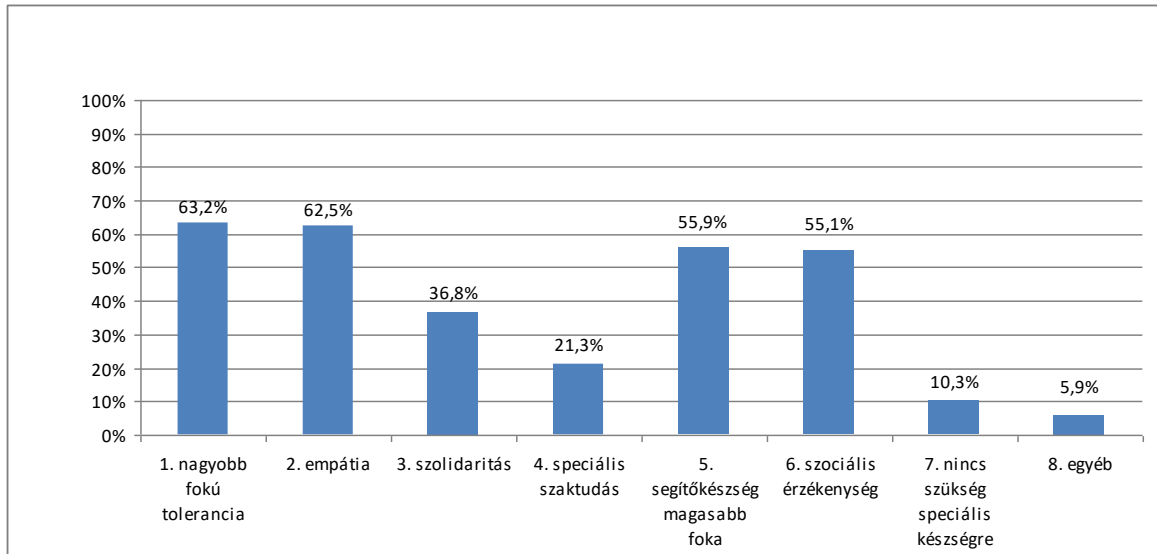
A válaszadók véleménye szerint a turisztikai szolgáltatók kevésbé tudják kiszolgálni őket (átlag 2,59), amelyre részben magyarázat lehet, hogy a turisztikai szektornak kevés/hiányos tapasztalata van a szegmenssel kapcsolatban (nem tartják fontosnak az akadálymentességet a kevés mozgáskorlátozott vendég miatt), ezt a két kérdés közötti gyenge erősségű (CramerV=0,111), de szignifikáns kapcsolat is részben alátámasztja. A mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása és az infrastrukturális feltételek hiánya miatti távolmaradás az utazástól kérdések esetében gyenge erősségű kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,245). A közlekedési feltételeken felül az infrastruktúrához sorolhatóak még a szálláshelyek, éttermek, vonzerők is, így mivel ezeken a helyeken is tapasztalnak hiányosságokat a mozgáskorlátozottak, a két kérdés esetében egyértelmű a kapcsolat. A mozgáskorlátozottak igényei kiszolgálásának, illetve a turisztikai szektor részéről a hozzájuk való viszonynak a megítélése között közepes erősségű kapcsolat mutatható ki (CramerV=0,577), mert aki úgy vélekedik, hogy ki tudják elégíteni a szolgáltatók a speciális igényeket, az inkább értékeli a viszonyulást is pozitívnak. A turisztikai szektor viszonyulása a szegmenshez, illetve azon állítás szerint,

hogy azért nem utazik a mozgáskorlátozottak nagyobb része, mert kevés az olyan turisztikai szolgáltató, aki ki tudná elégíteni az igényeiket, fordított gyenge kapcsolat mutatható ki (CramerV =-0,171). Ha a válaszadó úgy gondolja, hogy pozitívan viszonyulnak a mozgáskorlátozott vendégekhez a szálláshelyek, akkor a válaszadók egy része kevésbe ért egyet azzal, hogy azért nem utaznak a mozgássérültek, mert kevés az olyan hely, hol megfelelően fogadják őket. Az „Ön szerint ütköznek-e valamilyen akadályba a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók a mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása terén?” kérdést is megvizsgáltam a többi kérdéssel, összesen 10 esetben mutatható ki valamilyen kapcsolat: hét gyenge és három közepes erősségű. Minél idősebb volt a megkérdezett, annál inkább úgy vélte, hogy a mozgáskorlátozottak kiszolgálása esetében akadályokba ütköznek a turisztikai szolgáltatók, a két változó között közepes erősségű kapcsolat mutatható ki (CramerV =0,326). A szolgáltatók ütköznek-e akadályokba a mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása terén és a szolgáltatók nem tartják fontosnak az akadálymentességet állítások között közepes erősségű kapcsolat áll fenn (CramerV=0,342), csakúgy, mint ütköznek-e akadályokba a szolgáltatók a szegmens igényeinek kiszolgálása kapcsán és a mozgáskorlátozottak infrastrukturális feltételek hiánya miatti nem utazása kérdések között (CramerV=0,447).

Felkészültség és hozzáállás

Arra vonatkozóan, hogy milyen intézkedések szükségesek a válaszadók szerint, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon, a következő válaszok születtek: törvényi előírások és ezek betartása, ellenőrzése és szankció a be nem tartás esetén, érintettekkel való kommunikáció, szemléletváltás, érzékenyítés, oktatás, képzés, turisztikai vállalkozások támogatása, akik nyitottak a kérdésben, pályázati lehetőségek, pénz, „fejben történő akadálymentesítés”, azaz a szemléletformálás. A felsorolt intézkedések kapcsán rákérdeztem arra is, hogy mindezek megvalósítása kinek a felelőssége? A kapott válaszok szerint az állam, a kormány, a turisztikai szolgáltatók, a hatóságok, az önkormányzatok, az oktatási intézmények, egyszóval mindenkié, mert társadalmi összefogásra van szükség-e téren.

37. ábra: Speciális készségek a mozgáskorlátozottak kiszolgálásához (%)

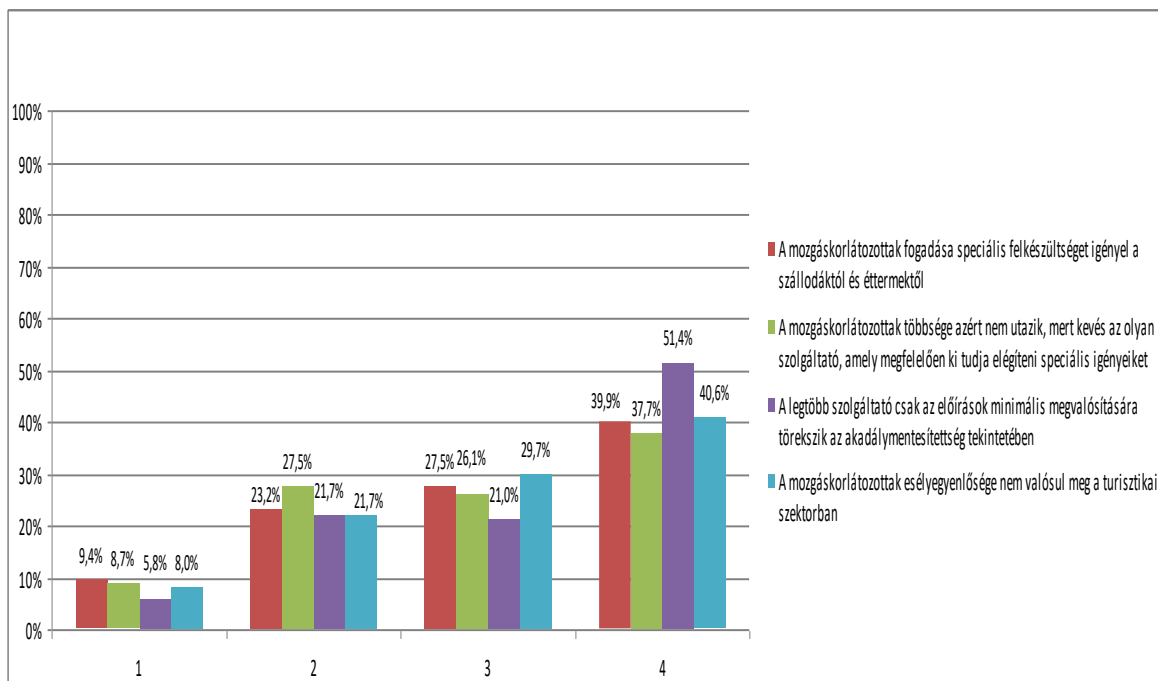


Forrás: saját kutatás

A válaszadók közül legtöbben úgy gondolják, hogy nagyobb fokú toleranciára (63,2%) és empátiára (62,5%) lenne szükség ahhoz, hogy megfelelően kiszolgálják őket, továbbá magasabb fokú segítőkézség (55,9%) és szociális érzékenység (55,1%) szükségeltetik. A legkevésbé a szolidaritást (36,8%) és speciális szaktudást (21,3%) tartották fontosnak. Tizedük nyilatkozott úgy, hogy véleménye szerint nincs szükség speciális készségre a szegmens megfelelő kiszolgálásához (37. ábra).

A kérdőívet kitöltőknek a vendéglátóhelyek speciális felkészültségére, a mozgássérült emberek esélyegyenlőségére vonatkozó állításokat is kellett értékelniük. Az egyetértés, egyet nem értés mértékét egy négyfokozatú skálán (ahol 1: egyáltalán nem ért egyet; 4: teljes mértékben egyetért) jelölhették a válaszadók (38. ábra).

38. ábra: Állításokkal való egyetértés mértéke



Forrás: saját szerkesztés

Az eredmények e téren is beszédesek: a válaszadók véleménye szerint nincsenek megfelelően felkészülve a turisztikai szolgáltatók a mozgássérült vendégek fogadására. Mind a négy állítás magas egyetértési aránnyal jellemezhető. A legmagasabb átlagértéket (3,18) azzal való egyetértés kapta, hogy a legtöbb szolgáltató az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesség tekintetében. Magas az egyetértés mértéke (átlag 3,03) azzal az állítással is, hogy a mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg. A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel állítás átlagértéke 2,98, de a „mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés olyan szolgáltató van, amelyek ki tudnák elégíteni a speciális igényeiket” állítással való egyetértés mértéke is közelíti a hármat (átlagértéke 2,93). A négy állítás válaszainak eredményeiből tehát megállapíthatjuk, hogy a mozgáskorlátozottak véleménye szerint nincsenek megfelelően felkészülve a szolgáltatók, mert az előírt minimum betartására törekednek (sokszor azokat sem helyesen teszik, mert nem ellenőriztetik le, hogy az valóban megfelel-e a szegmens igényeinek), és ha meg is felelnek a mozgáskorlátozott vendégeknek, nagyon kevesen vannak, ezáltal a vendégek esélyegyenlősége sem tud megvalósulni. Ugyanakkor azt is ki kell emelni, ami a 38. ábrából is látható az értékelés arányait tekintve, hogy sokan nem értenek egyet azzal, hogy a felkészültség hiánya okozza

az utazástól való távolmaradást. A fentebb leírt véleményeket és azok összefüggését az alábbi eredmények is alátámasztják (7. táblázat).

7. Táblázat: Néhány, a mozgáskorlátozottak fogadásának speciális feltételeire irányuló állítás közötti összefüggés

1. kérdés/állítás	2. kérdés/állítás	Eredmény (CramerV)	Erősség
52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől]	52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni az igényeket]	0,332	gyenge
52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől]	52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítettség tekintetében]	0,363	gyenge
52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől]	52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban]	0,306	gyenge
52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni az igényeket]	52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítettség tekintetében]	0,526	közepes
52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni az igényeket]	52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban]	0,422	közepes
52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítettség tekintetében]	52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal? [A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban]	0,552	közepes

Forrás: saját kutatás és szerkesztés

A négy állítás mindegyike közepes vagy a közepeshez közel álló erősségű kapcsolatban áll egymással. Aki úgy vélekedik, hogy a mozgáskorlátozottak fogadása

speciális felkészültséget igényel, annak véleménye szerint a mozgáskorlátozottak többsége, azért nem utazik, mert kevés olyan szolgáltató van, akik megfelelően tudják kielégíteni a speciális igényeiket ($C=0,332$). Ugyanez mondható el arról, hogy aki úgy véli, hogy a turisztikai szolgáltatók nagy része a minimális előírásra törekszik az nagyobb eséllyel gondolja azt, hogy a mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban ($C=0,552$).

Kutatásom eredményeinek tükrében – például a a mozgáskorlátozottak többsége szerint (60%) kevéssé vagy egyáltalán nem felkészültek a szálláshelyek a mozgáskorlátozottak fogadására – kijelenthetjük, hogy szükséges a turisztikai szakma felkészítése a célcsoport fogadására olyan ösztönző eszközökkel, amelyek a kínálati kérdőív válaszaiban is említésre kerültek, így például támogatásokkal, pályázatokkal, felkészültségük fejlesztésével, szemléletformálással (fejben történő akadálymentesítés) elérhető ez.

5.1.3. A keresleti és kínálati kérdőív azonos kérdéseinek összehasonlítása és elemzése

A keresleti és kínálati kérdőív létrehozása során törekedtem arra, hogy hasonló és/vagy ugyanolyan témakörök/kérdések is szerepeljenek, hogy a kapott eredményeket össze lehessen hasonlítani olyan szempontból, hogy mit tud nyújtani a kínálati oldal, hogyan értékelik helyzetüket és ehhez képest hogyan tudják a mozgáskorlátozottak igénybe venni a szolgáltatásokat, hogyan értékelik a turisztikai szolgáltatókat. Ezek az összehasonlítások segítenek feltárni a két szegmens esetében az adottságokat, elvárásokat, igényeket, amelyek hozzájárulnak a fejlesztési javaslatok létrehozásához is. Az összehasonlítást a kérdőívek témakörei/kutatási kérdései és hipotézisei szerint tettem meg, azaz akadálymentesség, utazási szokások, mozgáskorlátozottak kiszolgálása.

Akadálymentesség

A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítettség tekintetében állítással való egyetértés mértéke a szálláshelyek esetében 3,14-es, a mozgáskorlátozottak esetében 3,18-as átlagértékű . A szolgáltatók magukat akadálymentesség szempontjából átlag 3,25-re, míg felkészültségüket átlag 3,09-re értékelték. A mozgáskorlátozottak úgy látják, hogy a szolgáltatók akadálymentessége

átlag 2,27, míg a felkészültségük átlag 2,31, ami nem mondható jónak, egyértelmű tehát, hogy a keresleti oldalnak, jelen esetben a mozgáskorlátozottaknak lényegesen rosszabb erről a véleményük. A kínálati oldal valószínűleg kevésbé látja azokat a hiányosságokat problémának, mint aki nap, mint nap szembesül azzal például, hogy nem tud bejutni egy étterembe, kávézóba vagy egy vonzerő közelébe, vagy ott közlekedni, neki nagyobb feszültséget okoz, mint az ott dolgozónak, aki természetesen a lehetőségeihez mérten, ahogy tud segít. Ebből az eredményből egyértelműen látszik, hogy van még tennivaló bőven a turisztikai szektorban, hogy ezek az átlagértékek feljebb menjenek.

A feltételek esetében is különbségek vannak a két oldal válaszában, elsősorban a sorrendben. A szolgáltatók leginkább akadálymentes szobával (82,5%), akadálymentes mosdóval (78,9%), megfelelő szélességű lifttel (78,9%), megfelelő közlekedőkkel, bejáratokkal (77,2%), mozgáskorlátozottaknak fenntartott parkolóval (68,4%) rendelkeznek, míg a mozgáskorlátozottak véleménye szerint a szolgáltatók leginkább a mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkolóval (78,3%), rámpával (73,2%) illetve akadálymentes mosdóval (57,2%) rendelkeznek, az akadálymentes szobát csupán a megkérdezettek 28,9 %-a említette. Mindkét oldalnál megjelenik az akadálymentes szoba és mosdó, valamint a parkoló megléte, eltérő sorrendben, a rámpa csak a keresleti oldalnál jelenik meg, a lift, közlekedők és bejáratok pedig a kínálati oldalnál. A válaszokból kiderül, hogy a szolgáltatók többé-kevésbé ugyanazokkal a feltételekkel rendelkeznek, mint amit a mozgáskorlátozottak is tapasztalnak, így e tekintetben nincsen nagy különbség a két oldal válaszában.

Az akadálymentesség megléte esetében a szállodáknak ugyan fontosak a mozgáskorlátozott vendégek, viszont a kérdőívet kitöltők közel fele az épület jellege és kialakítása, továbbá a mozgáskorlátozott vendégek elenyésző száma miatt nem szeretne fejleszteni, hogy szolgáltatásaikat ez a szegmens is élvezhesse. A keresleti oldalnál is megjelent az a vélekedés, hogy fontosnak tartják a szolgáltatók a mozgáskorlátozott vendégeket, illetve az érintettek oldaláról megvan az igény, hogy utazzanak. Amennyiben szerintük nem fontos a szolgáltatóknak az akadálymentesség, az leginkább azért lehet, mert kevés mozgáskorlátozott utazik, sok pénzbe kerülne a beruházás, ezért az nem fontos nekik, így az akadálymentességet és annak fontosságát eltérően látják.

Arra a kérdésre vonatkozóan, hogy milyen intézkedések szükségesek ahhoz, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon mindkét oldalnál felmerültek a következők, válaszaik ugyanazok: pénz, szemléletváltás, pályázati lehetőségek (pl. a kérdésben nyitott turisztikai vállalkozások támogatása), jogi/törvényi előírások, szabályok,

képzés, hozzáértő akadálymentes tervezés és kivitelezés, az érintettekkel való kommunikáció. A szálláshelyek esetében még megemlítésre került a szándék, társadalmi hozzáállás és szerepvállalás, infrastruktúra fejlesztése (például járda, közintézmény, bolt, szórakozási lehetőségek megközelítése), a mozgáskorlátozottak részéről jogszabályok ellenőrzése és szankció azok be nem tartása esetén, érzékenyítés, oktatás, fejben történő akadálymentesítés. Látható, hogy mindkét oldal hasonlóan gondolkodik ebben a kérdésben, a mozgáskorlátozottak esetében azonban hangsúlyosabb az akadálymentesség emberi oldaláról való megközelítése, mint csupán a fizikai akadálymentesség.

A legnagyobb egyetértés a két oldal esetében az előírások minimális betartására vonatkozó állításnál van, itt nincs lényeges különbség közöttük szinte ugyanaz az átlagérték jött ki, illetve a mozgáskorlátozottak távolmaradását az utazástól okozhatja a megfelelő szolgáltatók hiánya mindkét oldal válasza szerint. A legnagyobb különbség a szálláshelyek javára a speciális felkészültség szükségességének megítélésében van: míg a turisztikai szolgáltatók úgy ítélik meg, hogy speciális felkészülésre van szükség a mozgássérültek fogadására (átlagérték 3,3), addig maguk a mozgáskorlátozottak a szálláshelyekhez képest kevésbé tartják ezt fontos tényezőnek, illetve kevésbé gondolják úgy, hogy a fogadásukhoz speciális felkészülés lenne szükséges (átlagérték 2,98). Gondolkodásukban tehát az egyetemes tervezés lelhető fel, ugyanakkor a valóság az, hogy hazánkban egyenlő esélyű hozzáféréstől még nem igazán beszélhetünk, így nem meglepő, hogy a mozgáskorlátozottak szerint nem valósul meg az esélyegyenlőség a turisztikai szektorban (átlagérték 2,56). Valószínűleg a szolgáltatók nem érzik annyira általánosnak azokat a feltételeket, amelyek kellenek ahhoz, hogy utazni tudjon a szegmens, pedig a senioroknak, kisgyermekes családoknak is jó és szükséges ugyanaz az infrastruktúra.

Utazási szokások

A válaszadó szálláshelyek az általuk tapasztaltakról tudtak nyilatkozni, a hozzájuk érkező mozgássérült vendégek vonatkozásában, így általános következtetéseket nem tudunk levonni a véleményekből. A kivel utaznak a mozgáskorlátozottak kérdésre adott válasz mindkét oldal esetében nagyon hasonló volt; első helyen a család szerepel, majd a barátok és ismerősök (szálláshelyeknél a kísérő, ami mozgáskorlátozottaknál elenyésző), mozgáskorlátozottak esetében az egyesület/szervezet/szövetség válaszlehetőség is jelentős a sorstársakkal való utazás mellett. Az utazás módjára vonatkozóan az első helyen mindkettő oldalnál a személygépkocsi szerepel, szálláshelyeknél második helyen a repülő, míg a mozgáskorlátozottaknál a busz, harmadik helyen a vonat. Az átlagos tartózkodási

időt tekintve megegyeztek a vélemények, általában 1–3 éjszakát tartózkodnak utazásuk során. Költsést tekintve már lényeges különbség van a két oldal véleménye között, ugyanis a szálláshelyek szerint nincs különbség az ép és mozgáskorlátozott vendégek költése között, leginkább a napi 10 001–15 000 Ft (26,3%) és a 15.001–20.000 Ft (24,6%) közötti kategóriát jelölték a kérdőívet kitöltő turisztikai szolgáltatók. A mozgáskorlátozottak válaszából az derül ki, hogy ennél kevesebbet költenek naponta, legnagyobb arányban (30,4%) az 5000 Ft alatti összeget, illetve az 5001–10 000 Ft közötti összeget (20,3%) jelölték. 25 ezer Ft felett csupán a megkérdezettek hetede költ. Az alacsony költségre magyarázat lehet az, hogy a mozgáskorlátozottak közül sokan néhány órára szakadnak csak el állandó lakóhelyükről, ők nem vesznek igénybe szállást, így nem jelennek meg a szállásszolgáltatók vendégkörében.

A szálláshelyek kb. felének vannak visszatérő mozgáskorlátozott vendégei, akik elsősorban a személyzet hozzáállása (35,1%) és a szolgáltatások minősége (31,6%) miatt szeretnek visszatérni. A mozgáskorlátozottak nagy része (76,8%) meg tudott nevezni olyan helyszínt/szolgáltatót ahova szeret visszatérni, indokként az adott szolgáltató megközelíthetőségét, fekvését jelölték a legtöbben, majd a személyzet hozzáállását és a szolgáltatásokat és az adott hely, helyszín felszereltségét, így látható, hogy a személyzet hozzáállása mindkét oldal esetében fontos és meghatározó tényező. A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket állítással való egyetértés mértéke a szálláshelyek esetében átlag 2,81, a mozgáskorlátozottak körében átlag 2,93, amely mindkét oldal esetében nagymértékű egyetértést jelent.

Mozgáskorlátozottak kiszolgálása

A mozgáskorlátozottak kiszolgálására vonatkozó állítások esetében a szálláshelyek a mozgáskorlátozott vendégigények kiszolgálásának mértékét átlag 3,11-ra, a hozzáállás mértékét pedig átlag 3,67-re értékelték. A mozgáskorlátozottak csakúgy, mint az akadálymentes témakörnél, itt is alacsonyabbra értékelték az igényeik kiszolgálásának színvonalát (átlag 2,59) és a viszonyulást is (átlag 2,85). A különbség jelentős a szolgáltatóknak mindenképpen javítani kell, hogy a szegmens véleménye pozitív irányba változzon.

A szálláshelyek nagyobb része (57,9%) saját megítélésük szerint nem ütközik akadályba a mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kiszolgálása terén, ha mégis, az a

felszereltségük miatt lehetséges. A mozgáskorlátozottak ezt máshogy látják, ugyanis nagy többségük (77,5%) véleménye szerint a szolgáltatók igenis akadályokba ütköznek az igényeik kiszolgálása terén, ami elsősorban a nem megfelelő felszereltség miatt lehetséges, ebben az okban viszont mindkét oldal megegyezik. A mozgáskorlátozottak turizmusban való nagyobb mértékű részvételéhez szükséges tényezők tekintetében több esetben is volt egyezés a két oldal válasza között, úgy mint az infrastruktúrafejlesztés, anyagi feltételek megléte, megfelelő információk nyújtása, a szegmens elfogadása. Ami nem mutatott egyezőséget a két oldal véleménye között az a szálláshelyek esetében a motiváció, állami támogatás, promóció, több segítő szabály bevezetése, míg a mozgáskorlátozottaknál a fejben történő akadálymentesítés, tolerancia, érintettek bevonása a turisztikai szolgáltatások megvalósítása kapcsán és az alkalmazottak felkészültsége.

A keresleti és kínálati oldal véleményének konklúziója

Összességében elmondható, hogy a kínálati és keresleti oldal véleménye nem volt teljesen különböző, mert több kérdés esetében is teljesen egyetértettek, míg más kérdéseknél is voltak egyezőségek/átfedések/hasonlóságok. Lényeges véleménykülönbség az akadálymentesség és felkészültség megítélése, a mozgáskorlátozottak költsége, a mozgáskorlátozottak kiszolgálása és hozzájuk való viszony, kiszolgálásuk során akadályokba való ütközés esetében fordult elő. Véleményem szerint megfelelő odafigyeléssel, hozzáállással, fejlesztésekkel és pénzzel javíthatóak lennének a feltételek, így a mozgáskorlátozottak véleménye is. Egyik mozgáskorlátozott kitöltő a következő gondolatot fogalmazta meg a kérdőív végén, amely nagyon jól összefoglalja a keresleti és kicsit a kínálati oldalra vonatkozó feltételek fontosságát: *„Szerintem sok függ a kérdésekre adott válaszoknál, hogy ki milyen fokú mozgáskorlátozottságban szenved, milyen az anyagi helyzete, tud-e egyáltalán utazásra 'gondolni', megengedhet-e magának akár egy-egy napos kirándulást. Szintén sok függ az egyén hozzáállásától. Elfogadta-e a betegségét és a vele járó mozgáskorlátozottságot. Tud-e, akar-e kitörni az állapota okozta 'börtönből'. Nagyon fontosnak tartom a támogató csoportokat, egyesületeket, amelyek segítenek nyitni a sérült embereknek.”*

5.2. Kvalitatív módszer - Interjúk, terepbejárás és résztvevő megfigyelés eredményei

5.2.1. Spontán interjúk mozgáskorlátozottakkal

2017 tavaszán négy spontán interjút készítettem, amellyel teszteltem elsősorban az interjúban előforduló lehetséges témakörök/kérdések érthetőségét, megfogalmazását és az interjúk várható időtartamát. Mind a négy alanyom mozgáskorlátozott, egyikük elektromos mopeddel közlekedik, másikuk aktív kerekesszékkal, a harmadik egy rosszul sikerült csípőműtét következtében bottal jár, a negyedik pedig egy baleset következtében sérült meg, és sportolóként a teniszt speciális kerekesszékkal tudja csak játszani. Az interjúk átlagos időtartama 1 óra volt. A spontán interjúk témakörei a következők voltak: fogyatékoság és mindennapi élet, esélyegyenlőség, akadálymentesség, utazás, életminőség. Mindegyik témakört, felmerült és átbeszélte kérdéseket, fontosnak és érthetőnek ítélték meg. A beszélgetések tapasztalatai alapján a témának megfelelően bővítettem/szűkítettem a végleges kérdőív és interjú kérdéseket. A fogyatékosággal élők mindennapi életére és esélyegyenlőségére vonatkozó kérdések egy részét a keresleti kérdőívben tettem fel, illetve mozgáskorlátozott interjúalanyaim számára. Az akadálymentesség, utazás és életminőség témakörök a kínálati és keresleti kérdőívben, valamint az interjúk esetében is megjelentek az adott célcsoportra szabva, bővített formában. A spontán interjúk nagyon sokat segítettek abban, hogy melyik szegmensnek milyen típusú kérdéseket lehet feltenni és milyen mélységben. Ezek az interjúk továbbá alkalmasak voltak arra is, hogy a keresleti és kínálati kérdőív kapcsán melyek azok a kérdések, témakörök, amelyeket érdemes megvizsgálni.

5.2.2. Szakemberekkel készített interjúk eredményei

A kérdőíveken túl fontosnak tartottam, hogy interjúkat is készítsek elsősorban turisztikai szervezetek, szövetségek vezetőivel, akik kompetensek lehetnek a témában és rendelkeznek akár olyan lobbierővel, amely által a mozgáskorlátozottak nagyobb figyelmet kaphatnak a jövőben. Az általam vizsgált nemzetközi és hazai szakirodalmakban nem találok olyan kutatással, ahol ilyen típusú megkérdezésre került volna sor, így kutatási eredményeimet nem tudom összehasonlítani más eredményekkel. Az MTÜ 2018-

as kutatásában ugyan meginterjúvoltak 31 turisztikai vezetőt, de ezek eredménye jelenleg még nem került publikálásra.

Kvalitatív kutatás keretében tehát interjúkat készítettem (interjúvázlatokat lásd 4. számú melléklet) turisztikai és nem turisztikai szövetségek, szervezetek, egyesületek vezetőivel, illetve olyan személyekkel, akik a téma szempontjából megkerülhetetlenek, így 20 szakemberekkel beszélgettem 2018. március 19 – július 9 között, illetve 2019. november–2020. január között, két főtől írásban kaptam meg a válaszokat (a megkérdezett szakemberek nevei az 5. számú mellékletben találhatóak). Politikai döntéshozói oldal képviselőit, azaz minisztériumi, kormányzati szereplőket nem kérdeztem meg a témában, mert elsősorban turisztikai oldalról közelítettem meg kutatásomat. A turizmus irányítása jelenleg a Magyar Turisztikai Ügynökség hatáskörébe tartozik, mint legfelsőbb szervezet, ott egy korábbi és jelenlegi vezetővel készítettem interjút.

Az interjúalanyok nagyon segítőkészek voltak, olyannyira, hogy további interjúalanyokat is javasoltak, így az általam tervezett létszámot meghaladtam. A Magyar Fürdőszövetség elnökével és a Magyar Fürdővárosok Szövetségének elnökével többszöri megkeresés ellenére sem tudtam interjút készíteni. Az interjúkérdéseket az adott szövetségre, szervezetre, egyesületre, illetve személyre specifikálva készítettem el, a kérdések nagy része azonban megegyezett az összehasonlíthatóság miatt. Az interjúk átlagos időtartama 1 óra volt. Az interjúk során a következő nagyobb kérdésblokkokat tettem fel: egyesületre, szervezetre, szövetségre és /vagy személyre; akadálymentességre; mozgáskorlátozottak utazására, illetve turizmus és életminőség kapcsolatára vonatkozó kérdések (ez utóbbi, mivel nem releváns a dolgozat szempontjából, nem kerül kifejtésre).

Az interjúk elemzésénél 3 csoportra osztottam az interjúalanyokat a következők szerint:

- 1. csoport: turisztikai szervezetek, szövetségek vezetői, mint Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (MSZÉSZ), Magyar Utazási Irodák Szövetsége (MUISZ), Magyar Idegenvezetők Szövetsége (MISZ), Magyar Turisztikai Szövetség (MTSZ), Turisztikai és Vendéglátó Munkaadók Országos Szövetsége (VIMOSZ).
- 2. csoport: turisztikai szolgáltatók, mint Skagerrak tours, Hotel Eger Park, idegenvezetők (3 fő), az év egészségturisztikai menedzsere, a Magyar Turisztikai Ügynökség egyik programigazgatója, illetve az MTÜ aktív turizmusért felelős volt igazgatója, a kaposvári Tourinform vezetője. E két utóbbi interjúalanyt azon megfontolásból soroltam e csoportba, mert őket elsősorban nem, mint vezetőket,

hanem mint az EDEN pályázaton¹³⁴ 2013-ban 1. helyezést elért akadálymentes desztináció kitalálói, programok lebonyolítói, támogatóit kérdeztem.

- 3. csoport: Mozgáskorlátozottak érdekeit képviselő szervezetek, egyesületek, szolgáltatók vezető szerepet betöltői: MEOSZ, Magyar Paralimpiai Bizottság, Camelot Mozgássérült Fiatalok Győri Egyesülete, Mozduljunk ki Egyesület, Route4U és Nagy Bendegúz (utóbbi MEOSZ elnökségi tag, illetve világutazó).

A három csoport válaszait a 6. mellékletben foglaltam össze, amelyet az egyes interjúalanyok eltérő és/vagy érdekes válaszaival egészítetek csak ki. A 6. számú melléklet táblázatában dőlt betűvel jelöltem azokat a tényezőket, szempontokat, amelyek mindhárom csoport esetében előfordultak. Az egyes kérdésekre adott válaszok nagyrészt megegyeztek, eltérések inkább abban mutatkoztak, hogy hány éve dolgozik az interjú alany az adott szektorban, illetve rendelkezik-e külföldi tapasztalattal.

Ahogy a 6. mellékletben is látható az MSZÉSZ-nek nincsen fogyatékossgal élőket képviselő szervezettel kapcsolata, de tervezik, mert fontosnak tartják a mozgáskorlátozottak szerepét a turizmusban. Egyik közgyűlésükön meghívott vendégként szerepelt Csángó Dániel, aki mozgáskorlátozottként betekintést nyújtott a fogyatékossgal élők mindennapi életébe, így adva egy képet a szolgáltatók képviselőinek, mire kell és kellene figyelniük az érintettek kiszolgálása során. A turisztikai szolgáltatók közül szinte mindegyik kapcsolatban áll olyan szerveződéssel, amely a fogyatékossgal élőkhez, vagy azok egy típusához kapcsolható, amely azért fontos, mert így megfelelő és naprakész információkkal rendelkeznek róluk. A mozgáskorlátozottak érdekeit képviselő szervezetek, egyesületek vezetőit arról is kérdeztem, hogyan működik esetükben az érdekérvényesítés, mit tudnak tenni ennek érdekében. A MEOSZ a közintézményekhez való hozzáférésre, közösségi közlekedésre próbálja felhívni a figyelmet, továbbá folyamatosan tárgyalnak a fővárosi önkormányzattal, szakmai anyagokat készítenek. A Camelot Egyesület képviselői törvénytervezetekhez fűznek véleményt és nagyobb akciókhoz csatlakoznak, mint például munkavállalási lehetőségek teremtése. A Magyar Paralimpiai Bizottság (MPB) alapszabályában foglalt célja szerint segíti a fogyatékossgal élők, így a mozgáskorlátozottak sporttevékenységét és képviseli az érdekeiket. A MEOSZ-szal közösen rendezik a MERI sportnapot, amely a parasportágak

¹³⁴ A 2006-ban létrejött kezdeményezés, célja, hogy a fenntartható turizmus fejlesztési modelljét promótálják az EU-országokban. Az egyes országokon belül "megversenyeztetik" az adott témában jelentkezőket és a győztes képviseli a pályázaton az adott országot. Fontos, hogy kevésbé ismert desztinációk jelentkezzenek, mert pont ez a lényege a pályázatnak.

népszerűsítésére szolgál. Az akadálymentesség fogalmának meghatározásánál a VIMOSZ főtitkára a fizikai akadálymentesítésre gondol elsősorban, viszont fontosnak tartja, hogy az az általános gondolkodás részévé váljon, ami tulajdonképpen megegyezik a fejben történő akadálymentesítéssel, társadalmi szemléletformálással, amelyet többször is megemlítettem a disszertációmban. Nagy Bendegúz kiemelte az akadálymentességgel kapcsolatban, hogy az esélyegyenlőséghez és önrendelkező élethez szükséges állapot, nem szabad leszűkíteni, mert vannak idősek, kisgyermekes családok, így az akadálymentességre mindenkinek szükséges van. Az összes sérültségi csoportba tartozó fogyatékossgal élő embernek maradéktalanul képesnek kell lenni egy épület összes fizikai és kommunikációs funkcióit használni, különös tekintettel a munkáltatói oldalra. Egy akadálymentes intézményben lehetőséget kell teremteni, hogy a vak titkárnőtől a kerekesszékes vezérigazgatóig bárki el tudjon helyezkedni. Napjainkban a munkaképes sérült emberek mintegy ötöde dolgozik mindössze, ami szerinte tarthatatlan állapot. Az intézkedések tekintetében (hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósulhasson) kiemelném a MUISZ vezetőjének válaszát, aki szakmai szempontból tartaná fontosnak, hogy véleményezhessenek beruházásokat még a tervezési fázisban, amely – véleményem szerint – azért is lenne hasznos, mert egy új szemszögből (turisztikai szolgáltató), turistabarát megközelítésből segítenék ezeket. Akadálymentes desztinációk tekintetében a jó példák között a VIMOSZ főtitkára Hollandiát emelte ki, mert a vállalatok fenntarthatósági kritériumokért felelős személyeket alkalmaznak, akik az akadálymentességet tartatják be. Hazai kiemelkedő példákat elsősorban az MTÜ képviselője említett, úgymint Budapest, Eger, Kaposvár, fürdővárosok, illetve olyan turisztikai szolgáltatókat emelt ki, mint a Kék madár étterem Szekszárdon, Budapesten a Nem adom fel kávézó, Gyulán az Erkel Hotel, Egerben a Hotel Eger Park, Gödöllőn a Királyi kastély, a Pannonhalmi Apátság, Tamásiban és Kaszón a lombkoronasétány. Elmondása szerint létezik olyan helyszín, ahol kerekesszékes horgászatra és vadászatra is van lehetőség, de ezeket a helyeket nem egyszerű megtalálni. Rossz példaként Belgiumot említette a MISZ elnöke, amely azért érdekes, mert sok szervezet, szövetség székhelye és mégsem ítélik akadálymentesnek, amit más interjúalanyok is megerősítettek. Rossz példaként említették még a harmadik csoport tagjai Görögországot, Haitit, Olaszországot, Portugáliát, továbbá a fejletlen szegény afrikai, ázsiai, latin-amerikai régiókat. Az első csoportba tartozó interjúalanyok véleménye szerint a mozgáskorlátozottak az utazásaik során fizikai akadályokkal találkoznak elsősorban, úgy ítélik meg, hogy a szálláshelyek esetében viszonylag jó a helyzet, míg az éttermeknél találunk hiányosságokat. A második csoportba tartozó interjúalanyaim véleménye szerint a

mozgáskorlátozottak utazásaik során elsősorban közlekedési problémákkal találkoznak, mint akadály, illetve a szálláslehetőségek korlátozottságával, lépcsők jelenlétével és a pénz hiányával. Arra, hogy hogyan viszonyulnak az épek a mozgáskorlátozottakhoz, egyöntetűen azt válaszolták az interjúalanyok, hogy külföldön elfogadottabb, néhányan utaltak a hazai helyzetre, miszerint türelmetlenebbek és távolságtartóak vagyunk, illetve visszafogottabbak, sokszor érzünk szánalmat, ugyanakkor megvan a segítőkészség és nyitottság is; Kaposvár erre egy nagyon jó példa. Egyöntetű véleménye a válaszadóknak, hogy óriási lemaradásban vagyunk más országokhoz képest (elsősorban északi és nyugati országok), hazánkban gátlásosak (MUISZ) és tudatlanok az emberek a fogyatékosokkal élő társaikkal szemben, inkább szánjuk a mozgáskorlátozottakat, ugyanakkor az elmúlt években már fejlődés tapasztalható ebben a tekintetben. A magyar turisztikai szakma nincs/kevésbé van felkészülve a mozgáskorlátozottak fogadására, noha érzékelnek fejlődést ezen a területen, de úgy vélik, mindig le leszünk maradva. Nagy Bendegúz kiemelte, hogy nem érzékenyítés kell, hanem inkluzív élet. Fontosnak és hasznosnak tartanák interjúalanyaim, ha lenne olyan képzés, ami a turisztikai szakemberek érzékenyítését segítené elő erre a szegmensre. Ahogy korábban is említettem az Magyar Turisztikai Ügynökség szervezésében 2019. októberében elindult a Turizmus Akadémia, amelynek célja felhívni a figyelmet és információt nyújtani az akadálymentes, orvosi, és szenior turizmusra vonatkozóan.

Mindhárom csoportnál az akadálymentesség fogalmánál megjelent a fizikai akadálymentesség fontossága. Mint akadálymentes ország és egyben pozitív példa az interjúalanyok szerint a Skandináv országok, továbbá Németország, hazánkban pedig kiemelkednek a nagyvárosok és a fürdővárosok. A felelősség és intézkedés témakörben egyöntetűen a társadalmat és az államot jelölték meg, mint felelőst, továbbá, hogy a megfelelő információk, képzés, forrás, előírás, ellenőrzés és ösztönző elemek megléte javítani tudna a mozgáskorlátozottak turizmusban való megjelenésén, még több utazás elősegítésén. Szintén egyöntetűen állítják, hogy hazánk lemaradása nagy a fogyatékosokkal élők utaztatásában, kiszolgálásában más nyugat-európai és észak-európai országokhoz képest, ezért is tartanák fontosnak olyan jellegű képzések szervezését, amelyek elősegítik a fogyatékosokkal élőkkel kapcsolatos megfelelő bánásmódot, hozzáállást, kommunikációt.

Összességében elmondható, hogy a témaköröket, kérdéseket hasonlóan válaszolták meg az interjú alanyok, eltérések abban mutatkoztak, hogy mennyi tapasztalattal rendelkeznek, mennyire érintettek a témában, mennyire ismerik a hazai és külföldi

helyzetet, ezáltal említve jó és rossz példákat itthon és a világban. Egyöntetű véleményük, hogy hazánk nincsen felkészülve a mozgáskorlátozottak fogadására, lemaradásban vagyunk nyugat-európai és észak-európai országokhoz képest, ezen mindenképpen javítani és változtatni kell, támogatások, pályázatok, előírások, szemléletformálás, képzés formájában, amelyben az állami szereplőknek, az önkormányzatoknak, különböző szakmai és nem szakmai szervezeteknek és magának a társadalomnak is nagy felelőssége és szerepe van. Döntő többségük véleménye, hogy érezhető pozitív irányú változás a fogyatékossgal élők kiszolgálása és utaztatása tekintetében az elmúlt években. A fentiekhez is kapcsolódóan (elsősorban a turisztikai szektorban dolgozók felkészítése a fogyatékossgal élők szegmensére) a Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram (TIMEA) már korábban bemutatásra került.

5.2.3. Résztvevő kutatás

2017 tavaszán a spontán interjúk készítése során merült fel a résztvevő megfigyelés lehetősége, amikor is két interjúalanyom (Benei László és Pécsi Gertrúd) említette, hogy az egyesületük (Camelot), minden év augusztusában Ausztriába szervez néhány napos utazásokat és hasznos lenne számomra, ha velük tudnék tartani, mert akkor testközelből tapasztalhatom meg, hogyan utaznak. Az első közös utazásunkra 2017. augusztus 18–20. között került sor. Öt kerekesszékes és kísérőik vettünk részt az utazáson, összesen tízen. A résztvevő megfigyelésen során kiderült számomra, hogy ugyanúgy tudnak teljes életet élni, szeretnek utazni, megvan bennük az akarat és a tapasztalás vágya, jó kedvűek és a lehető legtöbbet hozzák ki az adott helyzetből, így nagyon sokat tanulhatunk tőlük. Az utazás során szerzett tapasztalatok rávilágítottak arra, hogy melyek azok a területek, amelyekre fókuszálnunk kell ahhoz, hogy a lehető legjobbat tudjuk nyújtani számukra utazásaik során.

A Camelot Egyesület tagjai 2018-ban már tízedik alkalommal utaztak el Ausztriába. A távolság miatt, az egyesület székhelyéhez, Győrhöz közeli desztinációkat választanak. 2016-ban Salzburgba is elutaztak, de a távolság miatt kevesen vállalták az utazást, azóta visszatértek közelebbi települések megismerésére, így 2017-ben Bécset és környékét fedezték fel. Minden utazás alkalmával kísérőkkel mennek, így igaz az, hogy nem egyedül utaznak (ezt kérdőíves kutatásom eredménye is alátámasztotta), a velük való utazás kapcsán világossá vált számomra az is, hogy miért, ugyanis hiába akadálymentes és

megközelíthető egy-egy épület, terület, több esetben is segítségre szorulnak. A második közös utazásra 2019. augusztus 17–19. között került sor, ekkor ismét három napra utaztam el mozgáskorlátozott ismerőseimmel, Graz és környéke volt az úticél, ez is sok tapasztalatot jelentett számomra. Prekonceptióm nem volt azzal kapcsolatban, hogy milyen lesz a velük való utazás, inkább arra voltam kíváncsi, hogy milyen tapasztalatokat szerzek, amelyek elősegíthetik disszertációm sikerességét, mert nem csak kérdőívekből és interjúkból szerettem volna információkat gyűjteni (az elméleti fejezetben ismertetett kutatások módszerei általában ezek). A résztvevő megfigyelés során a főbb szempontok a következők voltak: az adott desztináció/vonzerő megközelíthetősége, akadálymentessége, helyszínen való közlekedés, dolgozók hozzáállása és segítőkészsége (a résztvevő megfigyelés részletes leírása az 7. mellékletben található).

A mozgáskorlátozottakkal történt utazás során nagyon sokat tapasztaltam, testközelből láthattam, hogyan utaznak, hogyan szervezik meg az utazást, esetlegesen milyen akadályokba ütköznek, mi az, ami érdekes számukra és okoz örömet nekik, így több mindenre is választ kaptam. Elsősorban arra volt jó az utazás, hogy ne általánosítsak, azaz, hiába mozgáskorlátozottak, közöttük is vannak sokszor jelentős különbségek. Az, hogy kerekesszékkal közlekednek, még nem jelenti azt, hogy mindegyikük ugyanazokkal a problémákkal küzd, így állapotfüggő, hogy ki mit és hogyan tud igénybe venni. Olyan számunkra egyszerű tevékenység, mint a falra helyezett folyékony szappan használata, nem mindenki számára kivitelezhető, mert ha olyan a sérülése, hogy mellkastól lefelé le van bénulva, hasizom hiányában nem tudja két kézzel megoldani a használatát, így számára az a szoba már nem teljesen akadálymentes. Ebből is látható, hogy nem lehet általánosítani arra vonatkozóan, hogy ha széles a szoba ajtaja, tágas a szoba, megfelelő magasságú az ágy, zuhanyzós a fürdőszoba, és van benne kapaszkodó, akkor az mindenkinek akadálymentes, így állapottól függő, hogy kinek milyen mértékben felel meg. Az utazáson részt vett kerekesszékesek különböző háttérrel és sérüléssel rendelkeznek, egyben viszont megegyeznek, hogy mindegyikük dolgozik és viszonylag aktív életet él. Az a sztereotípiá, hogy a fogyatékosággal élők nem tudnak teljes életet élni, számomra megdőlt, mert segítséggel, bizonyos keretek között ez megoldható. A résztvevő megfigyelés során szerzett tapasztalatom, hogyha megfelelő a környezet kialakítása és a sérült személy hozzáállása, akkor tudnak utazni és kihasználni a turizmusban rejlő lehetőségeket.

Felmerülhet a kérdés, hogy miért külföldi utazásokat tapasztalatait mutatom be, amikor disszertációmban a magyar mozgáskorlátozottak utazási szokásait és turizmusba

való bevonásuk lehetőségét vizsgálom. A válasz egyszerű: hazánkban nem szerveznek mozgáskorlátozottak számára több napos utazást csoportosan utazási irodán keresztül, csak saját szervezésben, de akkor is leginkább külföldre, mert hazánkban kevés olyan szálláshely létezik, ahol csoportosan tudnák elszállásolni a mozgáskorlátozottakat. Az egyetlen iroda (Hungary4All) is elsősorban egynapos kirándulásokat szervez belföldön, illetve olaszországi helyszínekre is, de azt egyéni szervezésben. A nemzetközi és hazai szakirodalmat elemezve nem talákoztam olyan tanulmánnyal és/vagy felméréssel, amelyben mozgáskorlátozottakkal történő utazás tapasztalatairól írtak volna, így ez a kutatási módszer e téren egyedinek számít, legalább is hazánkban biztosan.

5.3. Terepbejárás Kaposváron és környékén

2013-ban első helyezést ért el Kaposvár az év akadálymentes desztinációja EDEN pályázaton, így fontosnak tartottam, hogy előben is lássam, miért nyerte el ezt az elismerést a település. Minderre 2018. július 9-én került sor, egy egész napot töltöttem Kaposváron és környékén, ahol a terepbejáráson túl Bocska Ágnessel, a Kaposvári Tourinform iroda (Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület) vezetőjével is készítettem interjút, aki ennek az EDEN pályázati anyagnak az egyik elkészítője is volt. A helyszíneket bejárva megtapasztalhattam, hogy milyen erőfeszítéseket tesznek az ottani turisztikai szakemberek a város vezetésével együtt, hogy a település mindenki számára egy élhető hely legyen, és aki látogatóként érkezik, az is úgy távozzon, hogy jól érezte magát, és legközelebb is visszatérjen. Az általam vizsgált nemzetközi és hazai szakirodalmakban, kutatásokban nem talákoztam olyan felméréssel, amely akadálymentes témában nyertes desztinációt elemzett volna terepbejárással, terepkutatással, így ez a módszer is újnak tekinthető hazánkban.

5.3.1. Kaposvár, mint jó példa bemutatása

Az akadálymentes turizmus előzményei Kaposvár esetében

Mielőtt bemutatom Kaposvár és Zselic térségének EDEN pályázatát és a helyszínbejárás során tapasztaltakat, elengedhetetlennek tartom, hogy az előzményeket is lássuk, miért olyan fontos e településnek az akadálymentesség.

2009-ben a Szociális és Munkaügyi Minisztérium egy olyan pályázatot hirdetett meg, amelynek célja volt a fogyatékossgal élők bevonása a turizmusba. E pályázat kapcsán a kaposvári Tourinform iroda felvette a kapcsolatot a Vakok- és gyengénlátók Somogy Megyei Szervezetével, és elkezdődhetett a több hónapig tartó közös munka. A turisztikai szakemberek tudták, hogy mire van szüksége egy turistának, a szervezet tagjai a saját tapasztalatokat osztották meg ezzel kapcsolatosan, ennek eredményeképpen született meg a vakok és gyengénlátók számára készített, speciálisan dombornyomott Kaposvár belváros térkép (A3-as méretben), amelynek segítségével önállóan, információkkal ellátva tudnak közlekedni a településen belül. A térkép mellett egy Braille írásos „Kaposvár” turisztikai kiadvány is elkészült (A4-es méretben, két oldalas, ábrák és képek nélkül), amely formailag leegyszerűsített turisztikai információkat tartalmaz (így eltér egy hagyományos kiadványtól). A kiadvány a város belvárosát mutatja be sétaútvonalon keresztül. A projekt harmadik eleme, ami a mai napig egyedülálló hazánkban, az egy audio-guide létrehozása volt, amely a településre vonatkozó információkat tartalmazza, kifejezetten a vakoknak nyújt segítséget, és akár különböző témák szerint is végigjárhatóak az attrakciók (egyéni turisták is szívesen használják, nem zavaróak a speciális információk számukra). Magyarul, angolul és németül hallhatóak az információk.¹³⁵

A 2009-es pályázat után a második lépcső az akadálymentesség szempontjából a kaposvári Tourinform iroda felújítása volt 2010-ben, amire szintén egy pályázat nyújtott lehetőséget.¹³⁶ Az akadálymentes bejárat jól beleillik a sétáló utcába, bárki könnyen be tud jutni, az irodán belül vezetősáv és Braille írásos feliratok segítik a haladást, tájékozódást, a hallássérülteknek indukciós hurok áll rendelkezésre, továbbá egy akadálymentes mosdó is a mozgáskorlátozottak számára (rendezvények alatt is tudják használni, a Tourinform iroda nyitva tartásának köszönhetően). Az iroda honlapjának magyar nyelvű oldalai 2010 óta „A” szintű akadálymentesek: www.tourinformkaposvar.hu. 2010-ben Kaposvár elnyerte Magyarország legszebb főtere, főutcája díjat. A két év kezdeményezései felkeltették a turisztikai szakma figyelmét, így 2011-ben a kaposvári Duráczki József Módszertani Központ¹³⁷ együttműködésével elkészült a siketek és hallássérültek számára egy kisfilm,

¹³⁵ Bocska Ágnesztől a Kaposvári Tourinform iroda (Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület) vezetőjétől kapott saját jegyzete alapján

¹³⁶ Bocska Ágnesztől a Kaposvári Tourinform iroda (Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület) vezetőjétől kapott saját jegyzete alapján

¹³⁷ Ellátott feladatai: óvodai nevelés, általános iskolai nevelés-oktatás (alsó és felső tagozat), kollégiumi nevelés-oktatás, utazó gyógypedagógusi hálózat, gyógypedagógiai/konduktív módszertani feladat (EGYMI) Köznevelés Információs Rendszer: <http://www.kir.hu/kir2int/IntezmenyKereso/Intezmeny/Index/038552>

amely jelbeszéddel és (magyar /angol választható) feliratokkal mutatja be a város nevezetességeit.¹³⁸

A város következő sikerét jelzi, hogy 2012-ben elnyerte a "Hozzáférhető város" címet, Pécs, Nyíregyháza és Szolnok mellett. A kitüntetett városok jó kapcsolatot ápolnak a helyi fogyatékos szervezetekkel, akadálymentes középületei és parkolói vannak, vezetősávok és hangjelzések segítik a köztéri közlekedést, konferenciákat tartanak e témában. További elismerés, hogy a város 2016-ban különdíjat kapott az Európai Bizottság által átadott "Access city" díjátadón. 2010 óta kapnak olyan városok kitüntetést, ahol szem előtt tartják az EU akadálymentesítésre vonatkozó politikáját és bevonják a fogyatékosokkal élőket a turizmusba. Minden évben december 3-án a Fogyatékos Emberek Európai Napján adják át ezt a díjat, amelyet 50 ezer fő feletti városok nyerhetnek el.¹³⁹

EDEN projekt Kaposvári pályázat

Az EDEN projekt létrejöttét és az azon való kaposvári részvételt elsősorban Mártonné Máthé Kingával folytatott interjúból ismertetem, aki korábban a Magyar Turisztikai Ügynökség aktív turizmusért felelős igazgatója volt. Az EDEN (European Destination of Excellence – Kiváló Európai Desztináció) az EU által kigondolt projekt. Létrejöttének elsődleges oka, hogy a turisták elsősorban nagyobb városokat, fővárosokat, tengerparti üdülőhelyeket kerestek fel (napjainkban ez már kevésbé igaz, szeretik a kisebb városokat, vidéki területeket is felkeresni), így a projekt alap gondolata, hogy aki utazni akar, az megismerje a rejtett, kevésbé reklámozott kincseket is Európán belül, ez lett az EDEN, ami előtérbe helyezi ezeket a desztinációkat. Az egyes turisztikai termékek esetében (minden évben más a téma) keresik a tagországok egy-egy különleges attrakcióját¹⁴⁰, amelyeket aztán csokorba fűznek, és onnantól kezdve már nincs verseny a különböző országok között (pl. hazánkban ökoturizmus szempontjából az Írottkö Natúrpark volt a legjobb a nemzeti

¹³⁸ A kisfilm megtekinthető a www.jeleskaposvar.hu oldalon. A filmben szereplő apa és fia siketnéma család tagjai

¹³⁹ Nyertes városok: Ávila (2010-11), Salzburg (2011-12), Berlin (2012-13), Gothenburg (2013-14), Borås (2015), illetve Budapest különdíjat kapott a közlekedés fejlesztéséért, Milánó (2016), Chester (2017), Lyon (2018). ENAT: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>

¹⁴⁰ Az EDEN pályázat témakörei: 2007: A legjobban feltörekvő vidéki desztináció; 2008: Turizmus és a helyi megfoghatatlan örökség; 2009: Turizmus és védett területek; 2010: Vízi turizmus; 2011: Turizmus és a fizikai látnivalók regenerációja; 2013: *Akadálymentes turizmus*; 2015: Turizmus és a helyi gasztronómia; 2017: Kulturális turizmus
Európai Bizottság: EDEN projekt témái: https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/eden/about/themes_hu

versenyen 2009-ben)¹⁴¹. Hazánkban a Magyar Turisztikai Ügynökség koordinálja, szervezi a pályázatokkal kapcsolatos feladatokat, szakértő véleménnyel segíti a pályázókat, és komoly marketing tevékenységet folytat az EDEN nyertes desztinációk további képviselőiténél.¹⁴²

2013-ban az akadálymentes turizmus témája került előtérbe, ami hazánk számára nagyon nehéz terület volt, ugyanis nem nagyon foglalkoztak fókuszáltnan itthon ezzel a szegmensevel/témával, így a Magyar Turizmus Zrt.-nél tudták, hogy kevés jelentkező lesz a nemzeti versenyen, ami így is volt. Elsősorban egészségturisztikai desztinációk jelentkeztek, melyek azért tudtak pályázni, mert sok szenior és mozgásában korlátozott (például reumás) vendég fordul meg náluk, akik egy része kerekesszékekbe kényszerül egy idő után, így őket is ki tudják majd szolgálni. Ezzel a hozzáállással viszont az a probléma – vagy más értelmezés szerint ez a jó benne –, hogy nem a mozgáskorlátozott szegmensre fókuszálnak elsősorban, hanem a szeniorra, aki majd a későbbiekben mozgáskorlátozottá válhat. Bükfürdő például jól kihasználta és együtt kezeli a szenior és akadálymentes témát, de a pályázatban csak az akadálymentességet nézték. Eger kiemelkedik az akadálymentes szálláshelyével, de a többi szolgáltatás a településen már nem volt az, Bakony és térségében pedig még nagyon kezdetleges volt ez a szemlélet. Nagyon kevés, összesen öt hazai pályázat érkezett be (Kaposvár és Zselic, Eger, Bükfürdő, Bakony és térsége, Vértes). A projekt lényege az volt, hogy az akadálymentes szálláshelyeken felül a fogyatékkal élő turista bármilyen turisztikai élményt át tudjon élni, így a szálláshely mellett fontos volt az is, hogyan jut el ahova szeretne, az adott településen/térségen belül hogyan közlekedik, akadálymentesen tudja-e igénybe venni az attrakciókat, éttermeket, információkat. Tehát a fogadóterület gondolkodik-e abban, hogy ezzel a célcsoporttal foglalkozzon, szolgáltatói nyitottak-e erre a szegmensre. Kaposvár és Zselic lett¹⁴³ a nyertes, pályázatuk egy nagyon jól átgondolt városvezetői koncepciót jelentett, a polgármesterrel az élen, aki kifejezetten olyanná szeretne volna tenni a várost, ahol mindenki önállóan bejárhatja a települést és környékét függetlenül attól, hogy siket, vak vagy éppen mozgáskorlátozott.

¹⁴¹ Az EDEN pályázat hazai nyertesei: 2007: Órség; 2008: Hortobágy; 2009: Írottó Natúr park; 2010: Tisza tó; 2011: Mecsek; 2013: Kaposvár és Zselic; 2015: Mecsek Zöldút; 2017: Felső-Tiszavidék
Európai Bizottság: EDEN nyertes magyar pályázatait: https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/eden/destinations/hungary_hu

¹⁴² Bocska Ágnesztől a Kaposvári Tourinform iroda (Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület) vezetőjétől kapott saját jegyzete alapján

¹⁴³ A 31. leglátogatottabb EDEN desztináció 2018.10.23-án, 4706 látogatóval
EDEN network: <http://youredenexperience.com/eden-social-ranking/>

Bocska Ágnes a helyi Tourinform iroda vezetőjeként volt az, aki felkarolta az akadálymentesség és fogyatékosággal élők témáját, nagy empátiával állt az ügy mellé, ő készített Braille írásos várostérképet, városnéző filmet, idegenvezetést tart számukra a mai napig. A későbbiekben részletesen is bemutatom azt a study tourt, amit szerveztek és amely kapcsán aggodalomra adott okot, hogy a különböző fogyatékosággal élőknek, hogyan tudják megszervezni az éjszakai csillagnéző túrát a Zselicben, hogy az mindenki számára élményt nyújtson. A kerekesszékeseknek leszórták hánccsal az utat, hogy megfelelően tudjanak közlekedni, a siketeknél diszkórúzzsal, fehér kesztyűvel és uv lámpával tudták megoldani a sötétben való kézmozdulatok láthatóságát, vakoknál pedig gyöngyök segítségével kivarrták az égboltot aznapra egy nagy kerek fekete lapra, hogy tapintható legyen, fehérrel, ami látó embernek is érdekes volt. A gyöngyök a csillagokat szimbolizálták és nagyságuk a fényerősségüket jelentette. Mivel felhős volt az égbolt aznap, így a látó és siket emberek is a korongot használták, mert annyira nem lehetett látni szabad szemmel semmit sem. A Zselici csillagpark találta ki ezt a megoldást, melyet 2016-ban az EDEN innovációs díjjal jutalmaztak.¹⁴⁴ Ez egy nagyon komoly eszköz/termékfejlesztés volt, mert rámutatott az akadálymentes turizmus lényegére, azaz kell egy lelkes ember, aki mindezt kivitelezni úgy, hogy bele kell bújni annak a bőrébe, akinek fejleszteni szeretnének, hogy ő mit szeretne látni, tapasztalni, és mint ép ember, ezt hogyan tudjuk kivitelezni a rászorulóknak számára (ez nagyon nehéz). Amit tapasztaltak ezzel a célcsoporttal kapcsolatban, hogy másképp kell kiszolgálni őket, lassabban válaszolnak megkeresésekre, nem szeretik a változtatásokat, viszont szeretnek önmaguk urai lenni, amikor utaznak. Van, aki gyorsabban, van, aki lassabban halad, tovább tart az étkezés, mert több időt hagynak egymásnak a beszélgetésre, és hosszabban kávéznak, maradnak az étteremben.

Bocska Ágnessel, a Kaposvári Tourinform iroda (Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület) vezetőjével készült interjúban az EDEN projektre is kitértünk. Interjúalanyom elmondta a pályázat elkészítésének nehézségeit, sajátosságait, amely jelentős kihívás elé állította a várost. Minden évszakra ki kellett találni egy programcsomagot, így összesen négyet, amely legalább három napig tart és csak akadálymentes szolgáltatások lehettek benne. Minden, a pályázatba bekerült szolgáltatót és szolgáltatást leellenőriztek, hogy valóban akadálymentes legyen. A szakmai átvilágítás folyamatába fogyatékosággal élő

¹⁴⁴ EDEN network: Eden innovation prize: <http://youredenexperience.com/eden-innovation-prize/eip/>
EDEN network: <http://youredenexperience.com/eip-2016-nature-experience-kaposvar-and-the-zselic-area/>

személyt is bevontak. Nagy szolgáltató kört kellett megvizsgálni, mert csak egyszer szerepelhettek a szolgáltatók a programok kapcsán.

Kaposvár négy évszakhoz és négy jelentős fesztiválhoz kötötte a programokat, négy segítséggel élő célcsoportnak, amelyek a következők:

- május (Jeles Kaposvár): Rippl-Rónai fesztivál (siketeknek és hallássérülteknek), 4 napos, mediterrán hangulatú, kultúrára épülő, látványos elemekkel tarkított, kiállítással egybekötött rendezvény, ahol a festészet és színek a meghatározóak. A segítséggel élőket előzetesen a nekik készült speciális DVD informálta, a programokon végig jeltolmács segített. Extra program volt a Csiky Gergely Színház akadálymentes előadása jeltolmáccsal.
- augusztus (Tapintható város): Kaposfest, Kaposvári Nemzetközi Kamarazenei Fesztivál (vakoknak és látássérülteknek), 1 hetes, a Szivárvány kultúrpalota adott otthont ennek a rendezvénynek. Kaposvárt az érintettek önállóan felfedezhetik tapintható térkép segítségével, belvárosi vezetősávokon, beszélő közlekedési lámpás kereszteződéseken át. Audio-guide-on hallhatják a speciális információkat.
- szeptember (Ízes Kaposvár): Mézfesztivál (mozgáskorlátozottak, kerekesszékesek), belváros utcáin, terein zajlott, ezek akadálymentesek, belső udvarokban előadásokat tartottak, kiállításokat rendeztek.
- február (Dorottya és a farsang): Kaposvári Farsangi Napok (kisgyermekes családok), télűző rendezvény, jó hangulatú, fogyatékosággal élők is részt tudtak venni a programon.¹⁴⁵

Study tour - pályázati anyag bemutatása

2013 májusában adták be az EDEN pályázatot, augusztusban leellenőrizte egy bizottság a leírtakat, amelyre egy három napos rendezvényt kellett megszervezni, ezt filmre is vették, amiből összeállt az EDEN kisfilm¹⁴⁶. Három napos Érzékenyítő konferenciát szerveztek

¹⁴⁵ A programokban résztvevő helyszínek és szolgáltatók: Rippl-Rónai villa, Hotel Kapos, Csokonai udvar, Fino Food Gasztrotéka, Csiky Gergely Színház, Hotel Kardosfa, Csillagos égbolt Park, Virágfürdő, Meistro Lovastanya, Kapos kávézó, Szivárvány Kultúrpalota, Szarvasfarm, Töröcskei tó, Kaposvári Egyetem Pannon Lovasakadémia, Katica tanya, Szabadtéri Néprajzi gyűjtemény (Szenna), Rippl-Rónai Megyei Hatókör, Városi Múzeum, Tourinform iroda

¹⁴⁶ Az Európai Bizottság minden nevező ország nyertes desztinációjáról készített egy promóciós kisfilmet, amely bemutatja, hogy a pályázatnak megfelelően a gyakorlatban is megállja mindenki a helyét.

(zsúrinek, meghívott vendégeknek, 20 fő sérültnek és kísérőjüknek)¹⁴⁷, ahol bemutatták a pályázatot és összeállítottak egy esti study tourt is. Az előkészületek eltértek az átlagostól, mert a célcsoport is eltért az átlagtól, fokozottabb figyelmet, aprólékosabb szervezést jelentett. Minden helyszínnél, az intézmények közvetlen közelében gondoskodni kellett a „csoportos” parkolásról, az akadálymentes közlekedésről, ami azért nem egyszerű, mert az intézményeknél, szolgáltatóknál általában egy, jobb esetben két akadálymentes parkolóhely van kialakítva. Minden helyszínt jól láthatóan kellett kitáblázni a jeltolmácsok és a hallássérültek, valamint a látássérültek miatt. A látogatókat Kaposváron fogadták, a konferencia az Együd Árpád Kulturális Központban került megrendezésre, amely akadálymentes bejáratral, 2 db saját akadálymentes parkolóval, mozgássérültek számára lifttel rendelkezik, valamint minden felirat Braille írásos, tapintható térkép segíti a tájékozódást az épületen belül. A konferenciát végig jeltolmács közvetítette. A rendezvény egy különleges élménnyel, a Bolyki Gospel kórus fellépésével kezdődött, ahol rendszeresen szerepelnek fogyatékosokkal élők. Az előadás közben ilyenkor egy jeltolmács folyamatosan közvetíti a dalok szövegét, tartalmát. A hallássérült úgy énekelt együtt a kórossal, hogy megfogta az egészséges társa karját, s átvette éneklés közben a rezgéseket. A kórushoz tartoznak vakok, értelmi fogyatékosok és hallássérültek. Az előadás után az ebéd következett. Az étkezések esetében és annak szervezésénél figyelni kellett arra, hogy ez a szegmens lassabban étkezik és utána szeret beszélgetni, lazítani. Az ebéd után következett a belvárosi séta idegenvezetővel, akit jeltolmács segített. A csoport úgy rendeződött át, hogy a hallássérültek automatikusan a jeltolmáccsal szemben helyezkedtek el, a többiek az idegenvezetővel szemben álltak meg. Kaposvár belvárosában az életnagyságú szobrok kitapintása lehetőséget adott a vakoknak arra, hogy megtudják, hogyan nézett ki Rippl-Rónai és Ady Endre. Megismerkedhettek továbbá az eredetileg Városi Mozgóképszínháznak, majd Vörös Csillagnak keresztelt épülettel, amely egyike volt Magyarország legrégebbi és legelegánsabb mozijainak. A rendszerváltást követően kapta mai nevét, a Szivárvány nevet. Az épület 2009 óta országosan védett műemlék, a 2010-es felújítása óta akadálymentesített. A mozi épülete előtt kialakított gyülekezőtér épített támfal-padjára, egyik oldalon kihelyezésre került Wéber Klára: Florentin c. bronzszobra. Az ülő alakos, kalapját fogó lány szintén kitapintható. Az épület másik oldalán egy ún. „Lamping oszlop” került felállításra, mely egy, a vakok és gyengén látók

¹⁴⁷ Az akkori Magyar Turizmus Zrt. nagyon sokat segített a szervezésben, anyagi háttérrel és a célcsoportot biztosította. Mindegyik hazai fogyatékos szervezet képviseltette magát, mindenki fontosnak tartotta megismerni a helyszínt, a szolgáltatásokat.

számára is „megtapasztalható”, az épület 1:50 léptékű bronz/kő makettjét foglalja magában.

Másnap különböző programokon vehettek részt a látogatók, az érdeklődési körüknek megfelelően. A választható programok között szerepelt képzőművészeti kiállítás megtekintése, látássérülteknek narrációval, hallássérülteknek jeltolmács közreműködésével. A zenekedvelők részt vehettek a Kaposfeszti programján, amely a látássérültek kedvenc eseménye lett. Az értelmi fogyatékosok pedig a Kaposvári Virágfürdőbe tudtak menni (Dunántúl legnagyobb egybefüggő vízfelületű élményfürdője, 2006-ban nyitott, 2011-ben felújították és akadálymentesítették). A rendezvény legkülönlegesebb élménye a Zselichez kötődik, két olyan programot is szerveztek, amelyek maradandó élményeket jelentettek a résztvevők számára. Az egyik esemény Bőszénfához kötődik, ahol a Szarvasfarm található, itt egy egész délutánt töltött el a csoport. A nyitott gazdaságban a látogatók betekintést nyerhettek a vadászat és a vadgazdálkodás különböző területeibe, testközeli élményeket szerezhetek hazánk nagyvadfajairól (a farmon a szelíd szarvasok jól tűrik a simogatást), azok jellemző sajátosságairól, életmódjukról és gazdasági jelentőségéről. A vakoknak a nagyvadak simogatása különleges élményt jelentett, mert sokuknak eddig még elképzelése sem volt arról, hogy milyenek az állatok, emellett megtekintették és megtapogatták a trófeagyűjteményt is. A Zselic Vad étteremben volt az ebéd, ahol megkóstolhatták az elsősorban vadhúsokból, helyi termékekből és a Zselicben található fűszer és gyógynövényekből készült ételeket. Az éjszakai program megszervezése igényelte a legnagyobb körültekintést. A Csillagnéző éjszakai túra a Zselici Csillagos égbolt parkban, Kardosfán került megrendezésre, a Zselici Tájvédelmi Körzetben. A csillagos égbolt megfigyelésére volt lehetőség Európa egyik legkevésbé fényszennyezett területén, csillagász szakember segítségével. A túravezetők számtalan érdekességre, az éjszaka zajaira hívták fel a figyelmet. Semmiféle fényforrást nem akartak használni, hiszen az emberi szem nagyon hamar alkalmazkodik a sötétséghez. Az erdőben olyan útvonalon szervezték meg a túrát, ahol a kerekesszékes is tudott közlekedni, a vak hallotta az elmondottakat és egy speciális könyv segítségével kitapinthatta a csillagképeket, a siket pedig olyan módon tudta követni az elhangzottakat, hogy az idegenvezető szája speciális rúzzsal volt kikenve és fehér kesztyűt viselt a jelbeszédhez (ezeket mind UV lámpa segítségével tették láthatóvá). A programnak akkora sikere volt, hogy több óra múltán is alig lehetett a fogyatékosággal élőket kihozni az éjszakából. 2013 novemberében került sor a díjátadóra. Ágnes elmondása szerint az, hogy elnyerték a címet, inkább erkölcsi, mint

anyagi sikert jelentett Kaposvárnak és környékének. A település számára az EDEN projekt legnagyobb nyeresége, hogy egy mindenki számára hozzáférhető várossá vált.

Helyszínbejárás Kaposvár és környéke

A település és környékének személyes felkeresésével arról kívántam meggyőződni, miért lett első helyezett 2013-ban ez a desztináció. A terepbejárásra 2018. július 9-én került sor, melynek során az alábbi helyszínekre, illetve szolgáltatókhoz látogattam el a Kaposvári Tourinform iroda vezetőjével és egyik kollégájával (képeket lásd 8. számú melléklet). A meglátogatott helyszínek mindegyik résztvevő az EDEN projektnek:

- **Katica Tanya Éléményközpont:** ami Patca településen található 12 km-re Kaposvártól. A tanya kültéri és beltéri játszó alkalmatosságokkal rendelkezik (pl. Közép-Európa legnagyobb száraz, fedett, óriás csúszdaparkja), továbbá bemutató-gazdasággal, lovagvárral, Katica tóval, 50 féle programmal és 140 vendégágygal. Nagy hangsúlyt fektetnek a fenntarthatóságra, ezzel kapcsolatos feliratokat helyeztek a területen közlekedő kis kocsikra, illetve napkollektorokat a fedett parkolók tetejére. A helyszín akadálymentes parkolóval, mosdóval és közlekedőrészekkel rendelkezik, a külső részeket is igyekeztek úgy kialakítani, hogy akár kerekesszékekkel is lehessen közlekedni. A Tanyán mozgáskorlátozott lifttel jutnak a kerekesszékesek a szárazcsúszda tetejéhez, továbbá vezetősáv segíti a vakokat, Braille feliratos tájékoztató füzet informál a tanya nyújtotta lehetőségekről. Folyamatosan pályáznak és fejlesztenek, hogy mindenki számára elérhető és élvezhető helyszínt hozzanak létre.
- **Hotel Kardosfa:** Zselickisfalud településen található. A három csillagos szálláshely 20 km-re fekszik Kaposvártól, nagyon szép természeti környezetben, ahol garantált a kikapcsolódás. A szálláshelyen az akadálymentes szoba mellett, mozgáskorlátozott lift is található.
- **Zselici Csillagpark:** távesőves bemutatók, kiállítások, foglalkozások, éjszakai és nappali programok zajlanak. A csillagvizsgáló környezetében egy 25 méter magas fa kilátó található, ez nem akadálymentes, viszont maga a csillagpark területe igen.
- **Vadspark:** Bószénfán, ahol szelíd szarvasokat lehet simogatni és traktoros vagy lovas kocsis szarvas nézésen is részt vehetünk. A helyszín akadálymentes és minden korosztály számára érdekes vonzerő.

- **Fekete István Látogatóközpont:** a Deseda tó partján található, ahol több kiállítás és az ott lévő állatvilág is megtekinthető, csónak és kerékpár is kölcsönözhető. A helyszín itt is akadálymentes, mind a bejutás, mind az épületen belül történő közlekedés megoldott. A tó körül 23 km-es kiépített útvonalon a tó körbejárható, kerékpározható, kerekesszéssel is könnyen elérhető. A látogató központ nem szerepelt a pályázatban, de azért fontos, mert a pályázatot követően is figyelmet fordított a település az akadálymentességre.

A környező települések megtekintése után Kaposvár volt a végállomás. Akadálymentesség szempontjából a következő épületeket tekintettük meg, amelyek egyben az EDEN pályázat helyszínei is voltak: Együd Árpád Kulturális Központ, Szivárvány Kultúrpalota, ez utóbbi adott otthont konferenciáknak és kulturális műsoroknak. A várost minden fogyatékossgal élő típusba tartozó vendég tudja használni és élvezni, mert egész belvárosa akadálymentes, vezetősávval ellátott, a gyalogátkelőknél hangosbeszélők, ún. „beszélő lámpák” segítik a közlekedést. Folyamatos hangjelzéssel vagy gombbal működtethető berendezéssel felszerelt jelzőlámpás csomópontok kerültek kialakításra 2016 februárjában, ezeknek a telepítése a város további pontjain is zajlik. A köztéri szobrok nem talapzaton helyezkednek el, így körüljárhatóak, vakok számára letapogathatók. A látóképesek 90%-a akadálymentes, a kulturális intézmények és az egyetemi komplexum szintén. A házi orvosi rendelők háromnegyede akadálymentes bejáratú. Ma már módszertani központként itt működik az 1897-ben alapított nagy múltú iskola, az ország hét siket iskolájának egyike. 2015 novemberétől a helyi járatú autóbuszok teljes köre alacsonypadlós. A kaposvári Csiky Gergely Színház 2010 óta tagja a 90 decibel programnak, amely azért jött létre, hogy a kulturális intézmények bekapcsolják a hallássérülteket és a látássérülteket a saját rendezvényeikbe. A színház azóta minden évben két rendhagyó előadást tart, ahol jeltolmács közvetíti a darabot, a látássérültek részére pedig narrált darabokat rendeznek (az előadások teltházások).¹⁴⁸

A látottak és hallottak alapján azt gondolom, teljesen megérdemelten nyerte el ez a terület 2013-ban az Év akadálymentes desztinációja címet az EDEN pályázaton. Akikkel találkoztam, mind olyan szakemberek, akik értik a dolgukat, szívesen segítenek az érdeklődőknek. Ágnes elmondása szerint, az itt lakó fogyatékossgal élők szívesen mozdulnak ki, vesznek részt programokon, és jelen vannak, ami kevés település esetében

¹⁴⁸ Bocska Ágnes-től kapott saját készítésű jegyzete alapján

igaz. Itt megvan a megfelelően kiépített infrastruktúra számukra, bármikor számíthatnak a helyi lakosok vagy akár a Tourinform munkatársainak segítségére is. Az önkormányzati vezetés is partner a fejlesztésekben, Ágnes személyében pedig egy olyan vezető áll a Kaposvári Tourinform iroda élén, ami nagyon fontos ahhoz, hogy a szükséges eszközöket megkapják, hogy minden lakosnak elérhető települést fejlesszenek.

Ez egy olyan közösség, ahol mindenki jól érzi magát, mert a feltételek adottak mindenki számára, a várost folyamatosan akadálymentesítik. Úgy gondolom, hogy nagyon sok település vezetőjének lenne szüksége ilyen szemléletre és akkor talán élhetőbbé és elérhetővé válnának minden célcsoport számára, amennyiben fontos a települések számára a turizmus és az érintettek igényeinek kielégítése. Az általam vizsgált nemzetközi szakirodalmakban nagyon sok jó példával, kezdeményezéssel találkozhatunk, amelyek megismerése és a tapasztalatok átvétele szükséges lenne abban a tekintetben, hogy a hazai turisztikai szakma megfelelően felkészült legyen a fogyatékossgal élők, elsősorban a mozgáskorlátozottak fogadására. A korábban már bemutatott Magyar Turisztikai Ügynökség szervezésében megvalósuló Turizmus Akadémia keretén belül hazai jó példákkal is megismerkedhetnek az eseményen résztvevők.

5.4. Kutatás hipotéziseinek vizsgálata

Az értekezésemben meghatározott hipotézisek esetében a következő megállapításokat teszem.

Hipotézis 1

Az első hipotézisem kapcsán azt vizsgáltam, hogy a mozgáskorlátozottak utazási aktivitását az e szegmens számára megfelelő technikai adottságokkal bíró vonzerők és szolgáltatók kevés száma, illetve a turisztikai szolgáltatók nem megfelelő felkészültsége negatívan befolyásolja. Az interjúk és a kérdőíves felmérés eredménye alapján ez az állítás igazolást nyert. A mozgáskorlátozottak számára fontos, hogy ahova utaznak, ott legyen attrakció és igénybe tudják venni a szálláshelyeket, el tudjanak menni étterembe vagy valamilyen programra. A vonzerők és szolgáltatók mellett ugyanakkor elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra, azaz a megközelíthetőség. A mozgáskorlátozottak a legfontosabb tényezőknek a szálláshely (átlag 3,34), a közlekedés (átlag 3,19), a természeti (átlag 3,08)

és épített látnivalók (átlag 3,05)¹⁴⁹ akadálymentességét jelölték meg a kérdőíves megkérdezés során, így látható, hogy ezeknek fontos szerepe van egy-egy úticél kiválasztása során, mert ezek hiánya az utazási hajlandóság csökkenését eredményezheti. A megkérdezettek véleménye szerint kevés olyan szolgáltató és vonzerő van, amely teljes mértékben ki tudná elégíteni a mozgáskorlátozottak igényeit. A turisztikai szolgáltatók magukat akadálymentesség szempontjából átlag 3,25-re, míg felkészültségüket átlag 3,09-re értékelték, ugyanezt a kérdést a mozgáskorlátozottak úgy látják, hogy a szolgáltatók akadálymentessége átlag 2,27, míg a felkészültségük átlag 2,31¹⁵⁰.

A mozgáskorlátozott szegmens kiszolgálására vonatkozó kérdések esetében a szálláshelyek a mozgáskorlátozott vendég-igények kiszolgálásának mértékét átlag 3,11-ra, a hozzáállás mértékét pedig átlag 3,67-re értékelték, míg a mozgáskorlátozottak az igényeik kiszolgálásának színvonalát (átlag 2,59) és a viszonyulást is (átlag 2,85)¹⁵¹ jóval alacsonyabbra pontozták. A kínálati és keresleti kérdőív eredményeiből megállapítható, hogy a szálláshelyek mind akadálymentesség, mind felkészültség szempontjából jobbra értékelik magukat, mint a mozgáskorlátozottak. Mind a kínálati, mind a keresleti kérdőív, illetve az interjúk során a válaszadók tudtak ugyan pozitív hazai és nemzetközi példákat felsorolni akadálymentes vonzerő és szolgáltató tekintetében, amelyeket felkeresnek mozgáskorlátozottak. Összességében azonban nem felkészült hazánk a mozgáskorlátozottak fogadására, éveknél, évtizedeknél kell eltelni, hogy felzárkózzunk a nyugat-európai és észak-európai országok akadálymentes turizmussal kapcsolatos szemléletéhez és színvonalához. A kutatás válaszai alapján első hipotézisemet igazoltnak tekintem.

Hipotézis 2

A második hipotézis kapcsán azt vizsgáltam, hogy hazánkban a turisztikai szolgáltatók felkészületlensége abból fakad, hogy nincsenek megfelelő információik a mozgáskorlátozottak utazási szokásaira, illetve utazással kapcsolatos szükségleteire és igényeire és a fogadásukkal kapcsolatos feltételekre vonatkozóan.

Hazánkban 2009-ben és 2018-ban készült felmérés a fogyatékossgal élők utazási szokásairól, így kevés információ áll rendelkezésre arra vonatkozóan, hogy milyen igényekkel rendelkeznek a mozgáskorlátozottak, így a turisztikai szakma sem lehet

¹⁴⁹ Minden esetben négyes skálán, ahol 1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben

¹⁵⁰ Minden esetben négyes skálán, ahol 1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben

¹⁵¹ Minden esetben négyes skálán, ahol 1: egyáltalán nem, 4: teljes mértékben

megfelelően felkészült. Az Amerikai Egyesült Államokban vagy Németországban több felmérés is készült a szegmens utazási szokásaira vonatkozóan, amelyek segítenek felkészültté tenni a turisztikai szolgáltatókat abban, hogy megismerjék a szükségleteket, igényeket, amelyből tudnak tájékozódni, így fontos, hogy ne csak anyagi támogatásokkal, pályázati lehetőségekkel, hanem szakmai tudással is segítsük a szolgáltatókat abban, hogy megismerjék a mozgáskorlátozottak igényeit. Véleményem szerint, aki érdekelt és érintett a témában, azok keresik azokat az információkat, jó példákat itthon és külföldön, amelyek segítenek nekik abban, hogy elérhetővé és felkészültté váljanak a mozgáskorlátozottak számára is. A kérdőívet kitöltők arányából is lehet következtetni arra, hogy az információhiány mellett (a válaszadó szálláshelyek 80,7%-ánál egy százalék alatt van a mozgáskorlátozott vendégek aránya, így kevés tapasztalatuk van a célcsoportról) az érdektelenség is közrejátszik abban, hogy sokan nem akadálymentesek és felkészültek a szegmens igényeinek kielégítésére. Mivel a válaszadó szálláshelyek jelentős része hasznosnak tartaná és részt is venne olyan képzésen, ahol a szegmenssel kapcsolatos bánásmód, kommunikáció kerülne előtérbe, így érzékelhető valamilyen szintű érdeklődés a téma iránt. Kutatási eredményeim tükrében ezt a hipotézisemet részben igazoltnak tekintem.

Hipotézis 3

A harmadik hipotézisem esetében azt feltételeztem, hogy a mozgáskorlátozottak nagyobb mértékű megjelenéséhez a turisztikai piacon az akadálymentességen, a szolgáltatók hozzáállásán és felkészültségén túl olyan szereplőkre is szükség van, akik döntéseikkel és/vagy pályázatok, támogatások útján hozzájárulnak az akadálymentes infrastruktúra kiépítéséhez, a meglévő korszerűsítéséhez, a szolgáltatók érdekeltté tételéhez, az esélyegyenlőség megteremtéséhez, ahhoz, hogy a fogyatékossgal élő emberek nagyobb számban utazzanak, utazhassanak. A politikai döntéshozók, az állami szereplők, az önkormányzatok, a szakmai szervezetek mind olyan ágensek, amelyek segíthetik a turisztikai szolgáltatókat abban, hogy felkészültebbek, nyitottabbak, érdekelték legyenek pályázatok, támogatások, felmérések, kutatások segítségével arra, hogy megfelelően fogadják és kiszolgálják a mozgáskorlátozottakat, így növelve esélyegyenlőségüket, elégedettségüket és a későbbiekben számukat is. A szolgáltatóknak sokszor jelent többet a mozgáskorlátozottak fogadására való felkészülés és kiszolgálásuk, mert sem korábban, sem jelenleg nem jellemző az egyetemes tervezés gyakorlata. Mindezek mellett a szemléletformáláshoz szükséges információk, tréningek, képzések is elengedhetetlenek.

A Magyar Turisztikai Ügynökség szervezésében megvalósuló Turizmus Akadémia és a témával kapcsolatos jelenlegi és jövőbeli törekvések is ezt szorgalmazzák. A döntéshozók még azok a szereplők, akik a keresleti oldal támogatását is elő tudják segíteni pályázatokkal, támogatásokkal, kedvezményekkel, így növelve a mozgáskorlátozottak mobilitási és diszkrecionális jövedelmi lehetőségeit. A keresleti kérdőív, valamint az interjúk válaszaiból egyértelműen kiderült, hogy az országos, de akár a lokális politikai döntéshozók, azaz az állami szereplők (pl. minisztériumok) és az önkormányzatok felelőssége elsősorban, hogy elősegítsék annak a megvalósulását, hogy nagyobb számban utazzanak a mozgáskorlátozottak, másodsorban az egész társadalomé, azaz *mindenkié*. A kutatási eredmények birtokában a harmadik hipotézisemet igazoltnak tekintem.

8. Táblázat: A vizsgált hipotézisekre vonatkozó megállapítások

Hipotézis	Igazolt/nem igazolt
Hipotézis 1: A mozgáskorlátozottak turisztikai keresletét negatívan befolyásolja, hogy hazánkban kevés, számukra teljes mértékben elérhető attrakciók és turisztikai szolgáltatók vannak, mert alapvetően nem állnak készen a szolgáltatók a fogadásukra.	Igazolt
Hipotézis 2: A turisztikai szolgáltatásokban megmutatkozó hiányosságok kapcsolatban állnak azzal, hogy nincsenek megfelelő információk a fogyatékossgal élők utazással kapcsolatos igényeiről, szükségleteiről, elvárásairól és megfelelő feltételeiről.	Részben igazolt
Hipotézis 3: A mozgáskorlátozottak nagyobb számban történő részvétele a turizmusban, a turisztikai szolgáltatók nyitottságának, érdekeltiségének megteremtése révén elősegíthető.	Igazolt

Forrás: saját szerkesztés

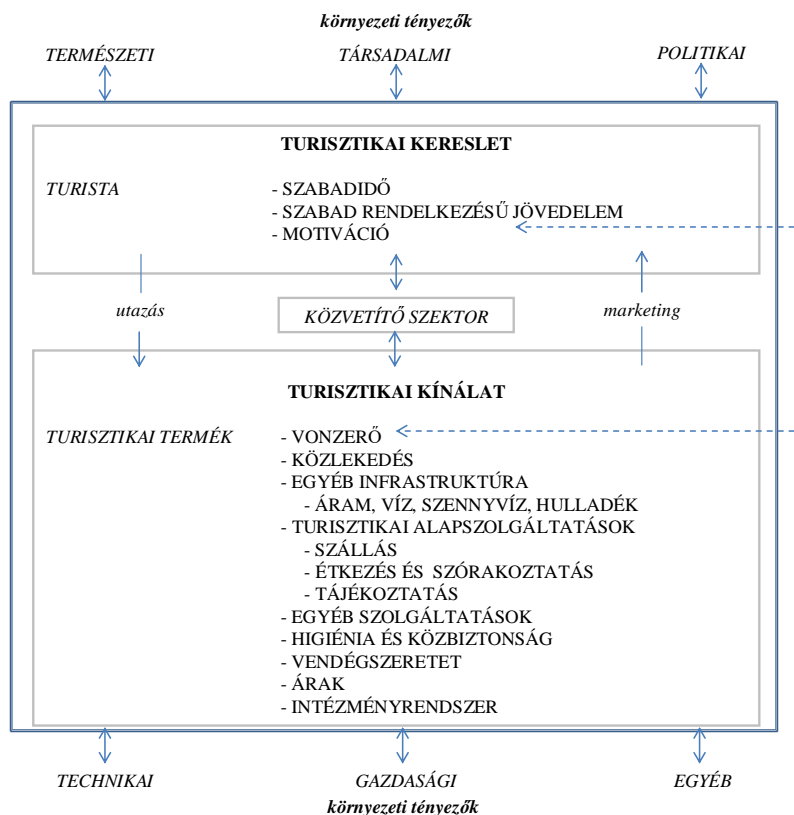
5.5. A kutatás eredményeinek felhasználásával készített elméleti modell

A legideálisabb eset az lenne, ha nem kellene speciális szegmensről beszélnünk, mert a mozgáskorlátozottak alapvetően nem azok, de amíg a társadalom nincs olyan fejlettségi és felkészültségi szinten, hogy integrálja és ugyanúgy kezelje őket, mint az épeket, addig

mégis csak speciális szegmensről kell beszélnünk, így szükségesnek tartottam egy olyan elméleti modell létrehozását, amelyben az egyes szereplők együttműködése eredményezhet egy olyan helyzetet, amely ideális a mozgáskorlátozottak számára.

Kutatásom során a kérdőívek és interjúk válaszaiból felállítottam egy elméleti modellt, amelyhez Lengyel Márton turizmus rendszerének modelljét vettem alapul (Lengyel, 2004). A Lengyel modell lényege a turizmus rendszerének szemléltetése, amely a turisztikai keresletből és kínálatból áll. A két alrendszer összefügg egymással olyan módon, hogy ha a keresletben lévő egyik alapelem a motiváció, találkozik a kínálati alapelemben szereplő vonzeróval, akkor utazásra kerülhet sor a többi alapelemek együttes megléte esetén, mert önmagában ez még nem jelenti az utazás meglétét, ahhoz kell a közvetítő szektor (pl. szállás, közlekedés), illetve a megfelelő marketingtevékenység is a szolgáltatók és desztinációk részéről. A turizmus egy nyílt rendszer, több területtel is összefügg, ezt láthatjuk a 39. ábrán. Olyan területeket jelent ez, mint a társadalom, politika, kultúra, természet, gazdaság vagy a technológia, amelyek hatással vannak a turizmusra és viszont, így egy kölcsönös kapcsolatot jelent a különböző tényezőkkel (Lengyel 2004).

39. ábra: A turizmus rendszere



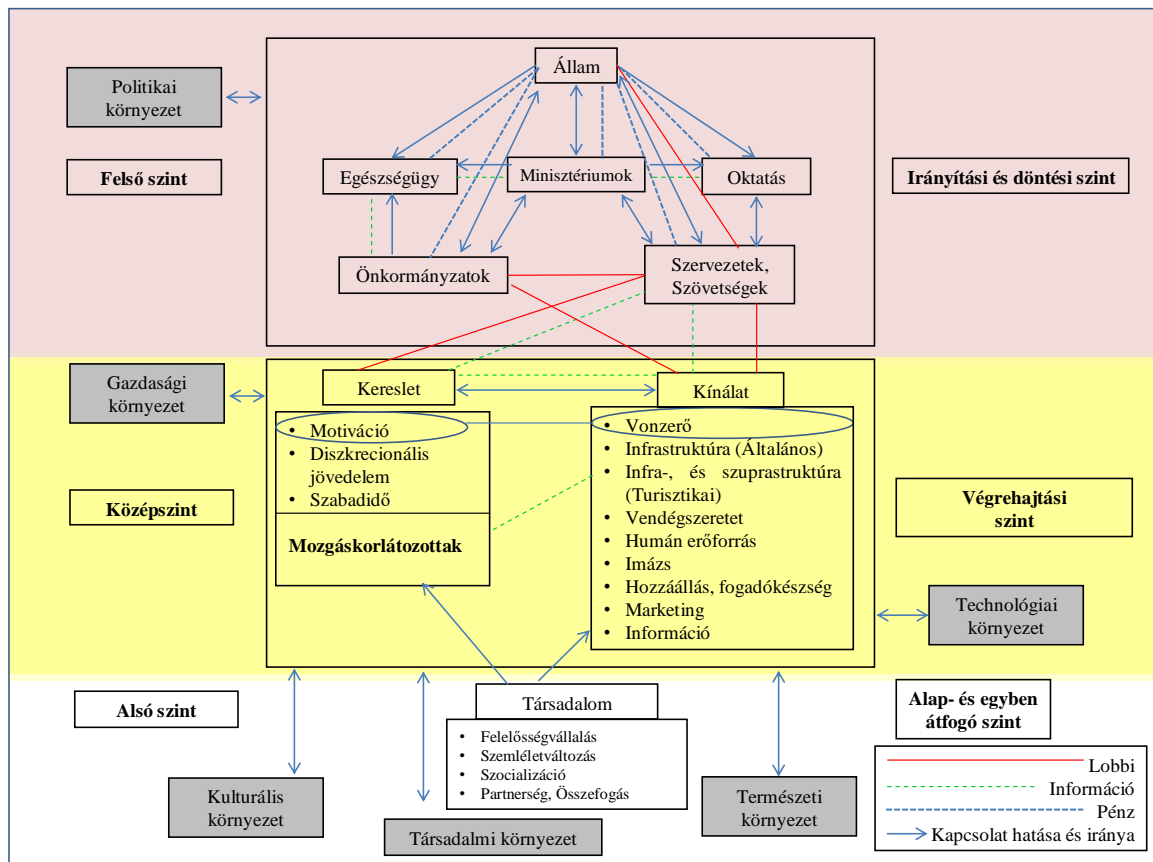
Forrás: Lengyel Márton: A turizmus általános elmélete, Budapest, 2004, 103. oldal alapján, saját szerkesztés

A fentieket alapul véve a következő kérdés kapcsán állítottam fel elméleti modellt, amelyben látható, hogy véleményem szerint hogyan kellene kinéznie ennek hazánkban: „*Hogyan lehetne segíteni a mozgáskorlátozottaknak abban, hogy ők is ugyanúgy részt tudjanak venni a turizmusban, mint ép társaik? Kinek a felelőssége ez és milyen intézkedések szükségesek hozzá?*”

A modell kialakítása során az interjúk, illetve a keresleti és kínálati kérdőívek eredményeire támaszkodtam. Úgy gondolom, ezek a kérdések meghatározóak a jövőbeli fejlesztések szempontjából, hogy a célcsoport könnyebben bekapcsolódhasson a turizmus piacára. A kérdések rávilágítanak arra, hogyan vélekednek a megkérdezettek (mind a kínálati, mind a keresleti oldal) a hazai jelenlegi helyzetről, milyen modellt lehet létrehozni a válaszaikra építve.

Az általam felvázolt modell a következőképpen néz ki:

40. ábra: Az akadálymentes turizmus intézkedési és együttműködési modellje (ACT modell)



Forrás: Lengyel Márton modellje alapján, saját szerkesztés

Az elméleti modell ismertetése előtt fontos tisztázni azt, hogy a fogyatékossgot a társadalmi modell és nem az orvosi modell alapján értelmezem. Utóbbi esetében a fogyatékossgot fizikai, érzékszervi és értelmi károsodás eredményeként határozták meg, a modern európai fogyatékossgai politikák viszont már a „fogyatékossg szociális modelljén” (társadalmi modell) alapszanak, amely kiemeli a fogyatékossggal élők egyenlő jogait, így ez a fajta új megközelítés már tiszteletben tartja és elismeri, hogy a fogyatékossggal élő személyeknek ugyanolyan jogaik vannak, mint a nem fogyatékossggal élő személyeknek.¹⁵² A társadalmi modell így felismeri már azt, hogy nem a fogyatékossg, hanem a környezet, illetve a társadalom akadályoz, tehát a fogyatékossg a fogyatékossggal élő emberek és a társadalmi, fizikai és szemléletbeli korlátok közötti dinamikus kölcsönhatást jelenti, például az oktatásban, a közlekedésben és az egészségügyben. Ebből következően az új megközelítés a személy fogyatékossgától elmozdult a társadalom képessége irányába, hogy az egyenlő jogokat biztosítson ezeken a területeken és máshol is (Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2012). Ennek megfelelően tehát a fogyatékossg értelmezése az általam felvázolt elméleti modellben a társadalmi modell alapján történt. Fontos továbbá annak tisztázása is, hogy milyen jóléti rendszerben kezelem a felelősség kérdését. A jóléti állam három típusát különböztetjük meg: liberális, konzervatív és szociáldemokrata¹⁵³ (Esping-Andersen 1991). Az egyes rendszerek alapvetően a társadalmi rétegződésre kifejtett hatásukban különböznek, ezek eltérése mögött a jóléti állam eltérő intézményi sajátosságai és finanszírozási technikái állnak. A fogyatékossggal élők (mozgáskorlátozottak) szemszögéből megközelítve, véleményem szerint a szociáldemokrata jóléti állam szemlélete az, ami a legközelebb áll a kérdés kezeléséhez, mert magas szintű ellátást biztosít állampolgári jogon mindenki számára, jelentős mennyiségű erőforrást oszt el újra az állampolgárok között (szegénység csökkentése), így csökkentve a társadalmi egyenlőtlenségeket (Hicks – Esping-Andersen 2005).

Disszertációm megírása során több olyan nemzetközi szakirodalommal találkoztam, amelyben létrehoztak akadálymentes turizmushoz kapcsolódó modelleket (Trauer 2006; Polat – Hermans 2016; Leiper 1995; Buhalis 2003; Eichhorn – Buhalis 2011; Makuyana – Saayman 2018), de egyik sem olyan szempontból közelítette meg a kérdést (vagy csak részben), mint az általam felvázolt akadálymentes turizmus intézkedési és együttműködési

¹⁵² Ez az elv megjelenik az Európai Unió Alapjogi Chartájában, a fogyatékos személyekre vonatkozó 2003–2010-es európai cselekvési tervben és a fogyatékossggal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményben is.

¹⁵³ Mivel csak érintem e kérdéskört, értekezésemben nem fejtem ki részletesen e típusokat.

modellje (ACT modell) (40. ábra). A modell elnevezése és struktúrája a kutatás során nyert információk összességéből született, amely véleményem szerint jól összefoglalja és szemlélteti, hogy hazánkban milyen szereplők érintettek az akadálymentes turizmus témájában és milyen kapcsolat áll fenn közöttük. Az ACT modell elnevezés a nemzetközi viszonyoknak megfelelően foglalja össze azt, amiről az ábra szól. Az act szó önmagában cselekedni jelentéssel is bír (törvényt is jelent, de az a témám szempontjából nem lényeges), illetve ha a modell angol megnevezéséből az egyes szavak kezdőbetűit összeolvassuk, akkor is az ACT szót kapjuk (például model for Action and Cooperation on accessible Tourism vagy model for action and cooperation on ACcessible Tourism), így nemzetközileg is értelmezhetővé válik a létrehozott elméleti modellem.

Az elméleti modell három szintből áll, az alsó-, közép- és felsőszintből, mindegyik szinten más szereplőkkel, hatás- és döntéskörrel. Az alsó, egyben alapszint egy olyan átfogó szint, ahol a társadalom szerepel, a középszinten található szereplők és tényezők a végrehajtási szint, míg a felsőszint az irányítási és döntési szint. Mindhárom szinten fontos szereplők és tényezők vannak, akiknek feladata a mozgáskorlátozott szegmens elfogadása, támogatása, integrációja, illetve ennek elősegítése. A három szint mindegyik szereplője, tényezője fontos ahhoz, hogy az akadálymentesség minden tekintetben megvalósuljon és a mozgáskorlátozottak is ugyanúgy részt tudjanak venni a turizmusban, mint az épek. Felelősség és intézkedés tekintetében is szükség van mindegyikükre, mert az együttműködés kulcskérdés ebben a témában.

Az alsó, átfogó alapszinten a társadalom¹⁵⁴ található, a legtöbb résztvevővel, döntési jogkörük viszont nincsen. Innen indul minden, mind a hozzáállás, felelősségvállalás, szocializáció, összefogás, tervezés tekintetében fontos, mert a felsőbb szinteken ezeket valósíthatják meg az egyének, csoportok, szerveződések, így ha a társadalom tagjainak hozzáállása megfelelő a témában, a többi szinten található résztvevők/képviselők szerepe is megkérdőjelezhetetlen. Minél feljebb megyünk, annál kevesebben vannak ugyan, de döntésekben annál nagyobb felelősségük és jogkörük (hatalmuk) van.

¹⁵⁴ Anthony Giddens fogalmi meghatározása atársadalomra (*society*): „A társadalom az egyik legfontosabb fogalom a szociológiában. A társadalom strukturált társas kapcsolatok rendszere, amely a közös kultúra révén összeköti a benne élőket. Egyes társadalmak, mint például a vadászó és gyűjtögető közösségek, nagyon kicsik, csak néhány tucatnyi emberből állnak. Más társadalmak rendkívül nagyok, *népességük* sok millióra tehető – a modern kínai társadalomban például az össznépesség meghaladja az 1 milliárd főt.” Anthony Giddens, Szociológia (második kiadás), Osiris kiadó, Budapest, 2008, 794 oldal

A középső szint már jóval összetettebb, itt található a turisztikai kereslet és a turisztikai kínálat a hozzájuk kapcsolódó alapelemekkel. Ahogy már fentebb említettem a Lengyel modell kapcsán, a két alrendszer (kereslet és kínálat) a motiváció és a vonzerő találkozásából kapcsolódik össze, akkor kerülhet sor az utazásra a többi feltétel megléte esetén. A keresleti oldalon a motiváció mellett a szabadidő és a diszkrecionális, azaz a szabadon felhasználható jövedelem megléte is szükséges, bármelyik tényező hiányzik a három közül, nem tudunk a turizmusban részt venni. A mozgáskorlátozottak kapcsán fontos az információgyűjtés és szükségleteik feltérképezése, mert csak akkor tudunk nekik olyan szolgáltatást, programcsomagot létrehozni, amire igényük is van, és a speciális szükségleteiket is ismerjük (így is kapcsolódik össze a keresleti és kínálati oldal, ha megvan a kellő információ mindkét oldalon). Azt gondolom, hogy hazánkban, ez az, ami kevésbé működik, ezt a kérdőívekből és interjúk eredményeiből is láthattuk. Így egyrészt a mozgáskorlátozottak esetében meg kell lennie a motivációnak, hogy akarjanak utazni, amihez viszont elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra megléte (ez a mozgáskorlátozottakkal készített mélyinterjúkból, beszélgetésekből, nekik készült kérdőívből derült ki, hogy az elsődleges feltétel, aminek meg kell lennie, az a közlekedés, megközelíthetőség), illetve a diszkrecionális jövedelem. A kínálati oldalon amellett, hogy kell egy vonzerő, ami miatt elutazunk, a megfelelő infrastruktúra megléte is szükséges (ennek a mozgássérültek/fogyatékossgal élők esetében különös jelentősége van a speciális igényeik miatt), mind szálláshelyek, vendéglátó egységek, attrakciók, mind a közlekedés terén, valamint kellene megfelelő szakemberek, imázs, vendégszeretet, információ és egyéb szolgáltatások. A kínálati oldalon lévő turisztikai szolgáltatók, mint például, szálláshelyek és éttermek esetében a hozzáállás, fogadókészség és a megfelelő infrastruktúra a legfontosabb tényező. Itt beszélhetünk arról, hogy ha rendelkezik a mozgáskorlátozott látogató kellő motivációval és a közlekedési infrastruktúra is adott, akkor az adott desztinációban szeretné igénybe venni a turisztikai infrastruktúrát, megnézni a vonzerőket. Amennyiben akadálymentesnek tekinthető egy-egy célterület, szolgáltató, úgy az a marketingtevékenységükben is visszaköszönhet, előnyt kovácsolhatnak belőle. Tehát az általános infrastruktúra megléte elő tudja segíteni a mozgáskorlátozottak utazását, ezáltal a turisztikai infrastruktúra igénybevételét is.

A társadalom tagjai nyilvánvalóan mindkét oldalt, azaz a keresletet és kínálatot is megtestesítik, ami attól függ, hogy látogatóként veszünk-e részt a turizmusban a keresleti oldalon vagy pedig a turisztikai kínálati oldalon szereplő szolgáltatókat képviseljük, vagy a fogadóhelyszín lakosságát alkotjuk.

A felső szinten már több kapcsolódási pontot jelöltem az egyes szereplők között, illetve a felső- és a középszint között. Ezen a legfelső szinten található az állami szereplők, minisztériumok, az egészségügyi és oktatási rendszer, önkormányzatok és a különböző szervezetek, szövetségek (pl. érdekképviseleti, szakmai szervezetek), amelyek ugyan egy szinten vannak, de azon belül is alszintekre osztódnak, ahogy az ábrán is látható. Ez az irányítási és döntési szint, mert olyan szereplőket találhatunk itt, akiknek meghatározó a véleménye az egyes kérdésekben, véleményezési és/vagy döntési jogkörrel rendelkeznek.

Az adott település önkormányzata a bevételeit (pl. bérleti díj, nyereség, osztalék, helyi adók) és az államtól (normatív központi hozzájárulás, céltámogatás) kapott forrásokat fordíthatja a település fejlesztésére, vállalkozások támogatására. Az önkormányzatok hozzáállása is fontos ebben a kérdésben, hogy az egyes infrastrukturális fejlesztések esetében mennyire veszik figyelembe azt, hogy mozgáskorlátozottak is igénybe tudják venni azokat. Ahogy az elméleti részben is láthattuk, a nyugat-európai és észak-európai hozzáállás szerint nem csak rájuk kell fókuszálni, hanem mindenkire, mert a senior korosztálynak is lehetnek problémái például a lépcsőkkel, ugyanúgy, ahogy a kisgyermekes családoknak is. Bécs egy nagyon jó példa, mert ott úgy alakították ki a közlekedési hálózatot, hogy bárki igénybe tudja venni azt (ezt a mozgáskorlátozottakkal történő utazás során is tapasztaltam). Fontos lenne hazánkban is ezt a hozzáállást átvenni vagy szemléletet követni, mert igény lenne országunk felfedezésére, de az információk és az infrastruktúra hiánya, hiányosságai ezt nem mindig teszik lehetővé. Az önkormányzatoknál nem mindenhol van turisztikai/idegenforgalmi referens, aki többek között a helyi rendezvényekért, turisztikai szolgáltatókkal való kommunikációért felel. Amennyiben van, ott a szolgáltatók részéről felmerült esetleges problémákat, igényeket továbbíthatják a döntéshozók felé az önkormányzaton belül. Az önkormányzatok sokszor egyeztetnek helyi szervezetekkel, egyesületekkel (és fordítva) szakmai kérdésekben, így a kettejük közötti kapcsolat fontos, hogy a felsőbb szintek felé közös álláspontot képviseljenek.

A szakmai szövetségek, szervezetek és egyesületek azok, akik lobbizási tevékenységükkel tudnak hozzájárulni, hogy különböző törvények, jogszabályok, előírások megváltozzanak, így elősegítve az akadálymentesség fejlesztését például a turisztikai szolgáltatók körében. Ha turisztikai szervezetekről, szövetségekről beszélünk, mint például az MSZÉSZ, úgy a kínálat és a szakmai szervezetek között az információ mellett a lobbizási tevékenység is megjelenik, mert az érdekvédelmi szervezetek a turisztikai szolgáltatókat

fogják össze és az ő érdeküket képviselik felsőbb szinteken. Így a szolgáltatók és szakmai szervezetek kölcsönösen megosztják az információkat, míg a lobbik a szolgáltatók érdekvédelmét jelenti a szervezetek részéről magasabb szintek felé. Ha a keresleti oldalt nézzük, a mozgáskorlátozottak igényeit, véleményét az adott szakmai szövetségek, szervezetek képviselik a megfelelő információk, igények birtokában, így a keresleti és kínálati oldalt képviselő szervezetek megfelelő lobbierővel kell, hogy rendelkezzenek szegmensük érdekeinek védelmében, érvényesítésében.

Az önkormányzatok és érdekvédelmi szervezetek fölötti szintre tettem a minisztériumot (EMMI)¹⁵⁵, az egészségügyet és oktatást, amelyek önmagukban is fontos szakpolitikai területek, társadalmi alrendszerek (ugyanakkor jelentős a magánszektor részesedése is ezeken a területeken), a mozgáskorlátozottak esetében pedig hatványozottan. Az EMMI felelős többek között a hazai szociális és egészségügyi ellátórendszer működéséért, az iskolai oktatás fejlesztéséért, kulturális értékeink megőrzéséért, így kapcsolódik össze az ábrán szereplő egészségüggyel és oktatással, továbbá az érdekvédelmi szervezetekkel. Az EMMI különböző támogatások kapcsán tudja segíteni az önkormányzatok munkáját, kulturális tevékenységét, aminek része így a turizmus támogatása is. Az érdekvédelmi szervezetek jelezni tudják az új oktatási igényeket az EMMI felé, mint például képzések turisztikai szakemberek számára mozgáskorlátozottakra fókuszálva, így a minisztérium az oktatás fejlesztését közvetlenül befolyásolja, és ilyen módon kapcsolódnak össze az érdekvédelmi szervezetek az oktatással. Az oktatás viszonylatában, jelentős mértékben hozzá tudnak járulni a társadalom fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos szemléletének formálásához, például érzékenyítő programok az oktatási intézményekben, információk a fogyatékossgal élő emberekről. Az integrált nevelés-oktatás kapcsán fontos lenne a sérültek épekkel együtt való kezelése az óvodákban, iskolákban, ezáltal annak természetessé tétele, hogy vannak, akik mások, de attól még ugyanolyan emberek, mint az épek. Az EMMI és egészségügy viszonya pedig a működtetésen túl azt is jelenti, hogy a mozgáskorlátozottakat megfelelően támogassa, rehabilitációjukat elősegítse a lehető legmagasabb szinten, ahol még mindig szükség van a fejlesztésre (lásd fejlesztési javaslat). Az önkormányzat és egészségügy viszonya pedig az adott önkormányzat anyagi helyzetétől is függ, mert eltérő a szociális és egészségügyi ellátottság színvonala az ország különböző területein.

¹⁵⁵ Mindenkor az adott területért felelős minisztérium, jelenleg EMMI, de a téma szempontjából például az építésügyi szabályozás, amely az akadálymentesítés tekintetében lényeges is, idetartozik.

Az állam (kormányzat) áll az általam elképzelt ábra legtetején, ugyanis törvénymódosítások révén új törvényeket alkothat, kötelező érvényű előírásokat tehet, amelyeket az érintetteknek mindenképpen be kell tartania, ami általában hosszú folyamat. Az állam különböző területi szinteken működő szereplőkből és közöttük lévő kapcsolatokból tevődik össze, amelyeket elméleti modellemben ennek megfelelően jelöltem. Amennyiben az adott kormány elkötelezett híve az akadálymentességnek, akadálymentesítésnek, úgy ezt a kötelező érvényű előírásokkal tudja megtenni, amire megfelelő támogatást biztosíthat különböző forrásokból a résztvevők (pl. önkormányzatok, szolgáltatók) számára. Az állam feladata a megfelelő egészségügyi ellátási rendszer és az oktatási rendszer támogatása és működtetése, így kapcsolódik össze a két terület az állammal. Ezeneken felül a gazdasági szereplők ösztönzése a fogyatékossgal élők/megváltozott munkaképességűek foglalkoztatására, hogy megfelelő jövedelemmel bírjanak. Ahogy a turizmus rendszerének modelljében is látható, az általam felvázolt modellben is helyet kapnak az egyes környezeti tényezők, mint politikai, gazdasági, kulturális, társadalmi, természeti és technológiai. Mindegyiket igyekeztem a megfelelő szinteknél és szereplőknél szemléltetni, ugyanakkor ezek átfogó szintként /rendszerként hatnak.

A politikai környezetet a felső szintre helyeztem, mert az állam/kormányzat feladata és szerepe, hogy politikailag stabil legyen egy ország és olyan intézkedéseket hozzon vagy támogatásokat nyújtson, amelyek elősegítik a turisztikai fejlesztéseket is. A gazdasági környezet a középső szinten kapott helyet a keresleti oldal mellett, amely ugyanakkor a kínálati oldalhoz is tartozik. A keresleti oldal esetében a diszkrécionális jövedelem miatt fontos a gazdasági környezet, munkahelyek teremtésével, ezáltal jövedelmi lehetőség szerzéssel. A kínálati oldalnál azért fontos a gazdasági környezet, mert a szolgáltatók támogatása akár pályázatok útján is szükséges a fejlesztésekhez, és ha van kereslet az adott kínálatra, akkor a szolgáltatóknak bevétele keletkezik, ami szintén hozzájárul a stabil gazdasági környezethez. A technológiai környezetet a kínálati oldalnál tüntettem fel a közép és alsó szint között. A technikai fejlesztések, mint például közlekedés, szálláshely vagy vendéglátóegység esetében a szolgáltatások színvonalának emelését, a fizikai akadálymentesség megvalósítását is elősegíti, így érve el nagyobb érkezési számot és bevételt. Ezek a technikai fejlesztések a mozgáskorlátozottak utazását is elősegíthetik és megkönnyíthetik. Az IKT technológiák fejlődése sokat tud hozzátenni egyrészt az információk eléréséhez, eljuttatásához, másrészt az élményekhez is, így tudnak egy-egy vonzerőt élvezhetővé tenni például látás-hallássérültek számára. De a technológiai

fejlettség az érintettek állapotának megőrzésében vagy jobbra tételében is szerepet kap (pl. rehabilitációs eszközök, módszerek), ami szintén befolyásolja a turizmusban való részvételre való képességet.

Az alsó szintre tettem a társadalom köré a kulturális, társadalmi és természeti környezetet. Előbbit a keresleti oldalon tüntettem fel, mert a társadalom kultúrája, hagyományai, szokásai meghatározó egy desztináció életében, amely vonzerőt jelenthet az odalátogatók számára (így a kínálati oldalhoz is tartozik a kulturális környezet), ehhez pedig kell az is, hogy az adott területen élő emberek felismerjék az ebben rejlő potenciált. A természeti környezetet a kínálati oldalon tüntettem fel, mert a vonzerők meghatározó típusát jelentik az épített vonzerők mellett. Mivel a vonzerő meghatározó szerepet játszik egy adott desztináció kiválasztásában, így került lejjebb, mint a technológiai környezet, azért is, mert a természeti tényezőknél nem nagyon lehet, pontosabban szabad változtatni, hogy ugyanolyan formában fennmaradjon és nyújtson attrakciót, mint korábban.

A társadalmi környezet van középen legalul az ábrán, ami azért fontos, mert véleményem szerint a társadalmi környezet a legmeghatározóbb egy ország életében, ez mindennek az alapja. Meghatározza a társadalom szemléletét, hozzáállását, aktivitását, gondolkodását az egyes kérdésekben, így ez a fajta vélekedés alakítja az összes többi már felsorolt környezetet.

A felsorolt tényezők, szereplők tehát azok, amelyek/akik fontos szerepet játszanak egy-egy desztináció akadálymentesítésében, hogy azt mindegyik célcsoport tudja használni, igénybe venni. Azt gondolom, és ez az interjúkból és kérdőívekből is kiderült, hogy a nyugati és északi országok élen járnak ebben a tekintetben, mert mi legalább 10–20 éves, ha nem több, lemaradásban vagyunk hozzájuk képest. A legtöbb interjúalanyom véleménye szerint még nagyon nagy az elmaradásunk az említett térségekhez, területekhez képest, így feladatunk van bőven. A disszertációmmal ez az egyik célom, hogy elsősorban a mozgáskorlátozottak igényeire felhívjam a figyelmet, hogy az egyes szolgáltatók, akik látnak ebben potenciált, megfelelően felkészüljenek e speciális szegmens kiszolgálására, ami hozzájárul ahhoz is, hogy a többi célcsoport, így például a szenior korosztály vagy kisgyermekes családok is könnyebben igénybe tudják venni szolgáltatásaikat vagy könnyebben tudjanak közlekedni az adott helyszínen.

Az interjúk és kérdőívek során a legfontosabb szereplőként az államot, állami szereplőket és annak példamutatását említették a kutatásban résztvevők, továbbá, hogy a szakmai szervezetek, szövetségek, egyesületek kezdeményezzék a szabályozást az állam (kormányzat) felé, és az önkormányzatok is vállaljanak ebben szerepet, mert az ő

felelősségük is. A kötelező előírások és betartatásuk tekintetében szintén meghatározó szerepe van az államnak. A társadalmi felelősségvállalás pedig ugyanúgy elengedhetetlen, a legfontosabb, hogy ez közös felelősség. Az önkormányzatok aktivitása abban is megnyilvánulhatna, ha mozgáskorlátozott barát helyként hirdetnék magukat, amiben a szolgáltatók szerepe is nagy, de közös turisztikai csomagok, kezdeményezések kialakításával elérhető.

Az állam, kormány, önkormányzat esetében fontos a költségvetési forrás és pályázatok biztosítása, magánszférában a tulajdonosi kör szemléletváltása, ahogy a sérült és ép emberek körében is alapos szemléletváltás szükséges. Azt gondolom, hogy a fentebb említett szereplők és tényezők fontosak, hogy az akadálymentesség megvalósuljon és felelősöket találjunk az egyes intézkedések, tervek élére. Társadalmi szinten, közösen kell tennünk annak érdekében, hogy *mindenki* részt tudjon venni a turizmusban, ami a Turisztikai Világszervezet (UNWTO) célkitűzése is (Jandala 2015).

5.6. Fejlesztési javaslatok

Mivel disszertációm célja, hogy gyakorlatban hasznosítható és példaértékű anyag készüljön, elengedhetetlennek tartom, hogy a keresleti és kínálati kérdőív, valamint az interjúk során kapott válaszokból és javaslatokból fejlesztési javaslatokat fogalmazzak meg, amelyek iránymutatóak lehetnek a döntéshozóknak és a turisztikai szektorban dolgozóknak arra vonatkozóan, hogy a mozgáskorlátozottak és a részben hasonló infrastruktúrát kívánó célcsoportok (idősek, kisgyermekes családok stb.) igényeit kiszolgálják. A fejlesztési javaslatokat a társadalmi szintű szemléletformálás fontosságának figyelembevételével készítettem el.

A mozgáskorlátozottak sok akadállyal találkoznak mindennapjaik során, amelyek megnehezítik társadalmi beilleszkedésüket, továbbá turizmusban való részvételüket (lásd. 4.-7. ábra). A következőkben olvasható fejlesztési javaslatok több ponton is érintik az ábrákon szereplő tényezőket, akadályokat, amelyeket, ha sikerülne elhárítani akkor sokkal többen élnének egy olyan társadalomban, ahol minden feltétel adott ahhoz, hogy mindenki egyenrangúként és egyenjogúként élhesse mindennapjait.

5.6.1. Turizmussal kapcsolatos fejlesztési javaslatok

Akadálymentes honlap létrehozása

Az elméleti részhez kapcsolódóan sokat kerestem az interneten, hogy létezik-e olyan összefogó weboldal, ami hazánkat mutatja be akadálymentesség szempontjából, azaz mely települések, szolgáltatók azok, amelyek képesek mozgáskorlátozott vendégek fogadására. Az akadálymentesmagyarorszag.hu véleményem szerint egy nagyon jó kezdeményezés, hogy a hazánkban élő mozgáskorlátozottak megkapják a szükséges információkat (magáról a projektről, kiadványokról és partnerekről már vannak fenn információk). A MEOSZ honlapján megtalálhatjuk az Akadálymentes turizmus a Balatonnál (akadálymentesbalaton.hu), illetve az Akadálymentes turizmus Budapesten linket, ahol olyan attrakciók, turisztikai szolgáltatók szerepelnek, amelyek akadálymentesek. A hungary4all.hu oldalon kirándulásokról, programokról szóló információkat találhatunk, amelyek mozgáskorlátozottak számára szólnak, illetve a Balaton környéki szolgáltatókról készült egy folyamatosan frissülő adatbázis.

Kereséseim során rátaláltam az accessiblehungary.com oldalra, ami feltöltés alatt áll jelenleg (2020.01.20. állapot szerint), magyar és angol nyelven lesz elérhető. Az egyik fejlesztési javaslatom egy olyan honlap létrehozása, ahol minden információ megtalálható, fényképekkel, információkkal, paraméterekkel, amelyek egy mozgáskorlátozott embernek szükségesek utazásának megtervezéséhez (hová és milyen módon tud eljutni, mit tud megnézni és ott milyen szolgáltatásokat tud igénybe venni). A településeken található turisztikai szolgáltatók és vonzerők összegyűjtése nagy kutatómunkát igényel, de azt gondolom, hogy érdemes lenne egy átfogó, minden információt magában foglaló honlap létrehozása, mert jelenleg nincsen ilyen hazánkban. A szolgáltatók mellett programcsomagokat, rendezvényeket, friss információkat, érdekességeket lehetne megosztani, illetve szükség lenne a kérdések megválaszolására szolgáló interaktív felület kialakítására is. Későbbiekben a magyar és angol mellett, németül, franciául, olaszul, portugálul, oroszul és kínaiul is megtalálhatóak lennének az információk, ugyanis egy 2015-ben megjelent tanulmány szerint Franciaország, Németország, Olaszország, Egyesült Királyság, illetve a BRICS országok és az USA a fő küldő ország a fogyatékossgal élők tekintve (European Commission 2014). Cél lenne továbbá olyan nemzetközi oldalakra felkerülni, ahol összegyűjtik a világ egyes országait, mint akadálymentes desztináció, ilyen például a <http://wheelchairtraveling.com> weboldala. Egy akadálymentes


weboldalnak megbízható, elérhető, részletes információkat kell tartalmaznia megfelelő formában, amelyet teljes mértékben tudnak használni az érintettek, hiszen számukra ez az elsősorú forrás a barátok, ismerősök véleménye mellett. Azt fontos megjegyezni, hogy bár az online jelenlét napjainkban nagyon hangsúlyos és fontos, nem mindenki rendelkezik a mozgáskorlátozottak közül internet hozzáféréssel, technikai eszközökkel, vagy ezek használatára irányuló kompetenciákkal, őket így máshogy kell megszólítani. Számukra olyan klubot, szakkört lehetne szervezni, ahol találkoznak technikai eszközökkel, internet eléréssel, így ők is tudnak idővel keresni szükséges információkat. Ezen kívül a nagyobb városokban megrendezésre kerülő utazás kiállítások is lehetőséget jelentenek számukra, hogy utazással kapcsolatos információkhoz jussanak.

Akadálymentes védjegy létrehozása

Ahhoz, hogy egy szolgáltató akadálymentesnek mondhassa magát, be kell tartania az előírásokat, amit szakértők ellenőriznek és hitelesítenek. Több helyen is látható, tapasztalható, hogy a szolgáltatók a kötelező minimum betartására törekednek (ezt a kutatásom is alátámasztja), sokszor le sem ellenőriztetik az érintett célcsoporttal, hogy megfelelően tudják-e használni. Ebből következően létrehoznék egy akadálymentes védjegyrendszert (az MTÜ tervei között már szerepel, létrehozásának időpontja még nem ismert), amelynek a lényege az lenne, hogy az érintett célcsoportból álló szakember gárda javaslatot tesz az adott szolgáltatónak, hogy milyen módon válhatna akadálymentessé az adott szegmens számára, és az átalakítások/felújítások/javítások után szintén az érintett célcsoportból álló szakértők ellenőriznék le a helyszínt, és ha az a kritériumoknak megfelel, akkor egy akadálymentes védjeggyel ellátnák a szolgáltatót, szolgáltatást. Véleményem szerint ugyanúgy, ahogy például a Michelin csillagos matricát is kiteszik és egyfajta minőséget garantál, ugyanúgy ez a védjegy is marketing értékkel felruházható. Több országban (Belgium, Luxemburg, Németország, Hollandia) már használnak akadálymentes védjegyet (41. ábra). Az előbb említett tervezett akadálymentes honlapra már ezeknek a paramétereknek megfelelő szolgáltatók kerülhetnének csak fel. Meg kell említeni a PANTOU-t, amely Európa-szintű akadálymentesített rendszer, az akadálymentes turizmusban tevékenykedő szolgáltatók nyilvántartását vezeti. Az EuroWelcome egy luxemburgi kezdeményezésű védjegyrendszer, amelynek célja az

akadálymentesség mellett, hogy az utazók számára a lehető legnagyobb önállóságot biztosítsa a tartózkodási idő alatt.¹⁵⁶

41. ábra: Akadálymentes védjegy

Eurewelcome ()	
Country	Belgium/Luxembourg/Germany/Netherlands
Target groups	It is designed for all guests, but mainly guests with disabilities will find helpful information.
Icons	No icons, but a label to designate partners. 
Service chain	In general, Eurewelcome covers all elements of the service chain.
Website languages	The website is available in German, French and Dutch.
Technical accessibility	WAI-level "A". Good contrast and some accessories to increase accessibility for those who are visually impaired. Site map. Although the images are not described the text is sufficiently explanatory.

Forrás: Economic impact... (2014:148)

Ugyanezt ki lehetne terjeszteni egy településre is, hogy ha sok ilyen szolgáltató lenne, akkor elmondhatná magáról az adott város, hogy "mozgáskorlátozott-barát hely", ami szintén nagy marketingértékkel bírhat. E cím feltételrendszerének kialakítása részletes és körültekintő kidolgozást igényel. Megvalósítása viszont nagyobb keresletet jelenthet az adott település számára, amely egy kitörési pont lehet. Hazai szakemberek létrehoztak egy nemzetközi akadálymentes minősítési rendszert, az Acces4YOU-t, ami 2020 tavaszán elindulhat és várhatóan Európa szerte fogják használni.¹⁵⁷

Az év akadálymentes helye pályázat

Ahogy rendszeresen (korábban minden évben, az utóbbi években két évente) meghirdetik a Zöld szálloda programot, vagy Az év kutyabarát helye című pályázatot, úgy az Év

¹⁵⁶ Turizmus Akadémia gödöllői állomásán készített saját jegyzetből származó információk.

¹⁵⁷ Turizmus.com (2020): Nemzetközi akadálymentes minősítési rendszer indult: https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/nemzetkozi-akadalymentes-minositesi-rendszer-indult-1167567?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=234d21e40b-EMAIL_CAMPAIGN_2019_12_04_09_05&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-234d21e40b-157794897

akadálymentes helye pályázatnak is lenne létjogosultsága. A szavazás szempontjai alapján egy szakmai zsűri döntene, illetve a vendégek is szavazhatnának, hogy mely helyszínek a legakadálymentesebbek Magyarországon.


A szavazás szempontjai a következők lennének:

- megközelíthetőség
- információk
- használhatóság
- hozzáállás
- szolgáltatások
- kommunikáció
- társadalmi felelősségvállalás
- speciális infrastruktúra (részletesen lásd 9. melléklet)

Speciális piktogramok létrehozása és alkalmazása

A klasszikus piktogramok mellett speciális piktogramok létrehozása (egységes piktogram rendszer kidolgozása) javasolt, amelyből mindenki megtudhatja, hogy saját fogyatékossága mértékének megfelelően mennyire tudja igénybe venni az adott szolgáltatást, mennyire tudja megközelíteni a vonzerőt, azon belül mennyire megoldott a közlekedés. Erre a Visit England ötletét lehetne felhasználni, de annál jóval specifikusabban jelölné az egyes helyszíneket, hogy ki tudja igénybe venni. Az akadálymentes honlap esetében is ezekkel a piktogramokkal kellene jelölni, hogy mely vonzeró mennyire akadálymentes az adott célcsoport számára.

42. ábra: Akadálymentes ikonok a fogyatékossgal élők számára

Visit England (www.visitengland.com/ee/Practical-Information/Accessible-England)	
Country	United Kingdom
Target groups	The Visit England website addresses the following groups: <ul style="list-style-type: none"> • Guests with reduced mobility and older guests • Guests with visual impairments or blind guests • Guests with hearing impairments or deaf guests
Icons	Icons are used to address to the different groups. 
Service chain	All elements of the service chain are covered.
Website languages	The website is available in English, German, French, Spanish, Italian and Dutch.
Technical accessibility	WAI-level "A" but with a good description of their web site design policy, adaptation tools and site map.

Forrás: Economic impact... (2014:145)

Busztársaság létrehozása

Az egyik vidéki egyesület vezetője (MEOSZ tag) megkeresett a keresleti kérdőívem kapcsán, és hasznos tapasztalatokat osztott meg velem. A környék ahol él, busszal és vonattal megközelíthető ugyan (mivel nincs nemzetközi állomás ott, így nincs akadálymentes kötelezettség), de mozgáskorlátozottként a járművet vezetők jóindulatára van bízva, hogy bejut-e a városba vagy sem, mivel nem megfelelőek a feltételek. Ha az egyesületi tagokkal, nagyobb társasággal szeretnének utazni, például kirándulás céljából, akkor ahhoz egy nagyobb buszt kellene bérelniük, mert kevesen rendelkeznek saját személygépkocsival. Mivel ez nem egyedi eset, így véleményem szerint egy olyan társaság, aki mozgáskorlátozottakat nagyobb számban tudna utaztatni egy-egy kirándulás vagy több napos utazás során, mindenképpen monopol helyzetben lenne a piacon. Egy-egy ilyen busz igen drága, de érdemes lenne többet is beszerezni belőle. Azt gondolom kereslet lenne rá, csak a megfelelő forrást és befektetőt kell megtalálni hozzá. A későbbiekben betegtaxiként is tudna működni, mindennapi tevékenységekben való segítséssel is tudna foglalkozni. Németországban készült olyan kiadvány, amelyben tartományokra lebontva megtalálhatóak azok a cégek, akik mozgáskorlátozottak szállítását vállalják. A Hop on hop off buszok nagyon keresettek a turisták körében, érdemes lenne ilyen típusú buszokat a mozgáskorlátozottak számára is rendelkezésre bocsátani.

Utazási iroda létrehozása

A Hungary4all utazási irodán kívül nincs olyan iroda Magyarországon, amely a mozgáskorlátozott szegmens utazásaival foglalkozna, beutaztató cég pedig egyáltalán nincs. Figyelembe véve napjaink tendenciáit és a jövőbeli statisztikákat, hogy várhatóan hányan élnek majd valamilyen fogyatékossgal és mennyien utaznak, lenne létjogosultsága egy ilyen irodának.¹⁵⁸ Ehhez olyan településekre, vonzerőkre, programokra és turisztikai szolgáltatókra lenne szükség egy-egy desztinációban, amelyek alkalmasak a mozgáskorlátozottak kiszolgálására. Amennyiben sikerül a fentebb említett akadálymentes honlap létrehozása és üzemeltetése, a programcsomagok kialakítására is lenne a későbbiekben lehetőség a meglévő szakmai kapcsolatok által. Az utazási iroda weboldalának megbízható, elérhető, részletes információkat kell tartalmaznia, a szervezőknek pedig a célcsoport szükségleteit ismerve megfelelő kínálatot és szolgáltatókat ajánlani. Az utak, programok szervezése során figyelembe kell venni, hogy az érintett célcsoport tagjai lassabban közlekednek, az akadálymentes mosdó használata is több időt vesz igénybe, hosszabb ideig étkeznek. Érdeemes lenne a MEOSZ-nak néhány fővel megkeresni más országokban olyan tagszervezeteket, akik segíteni tudnának információval, hogy az adott országban, mely települések, vonzerők megközelíthetőek és akadálymentesek. A későbbiekben kialakulhat együttműködés akár ki- és beutaztatás tekintetében. A kapcsolati tőkéknek köszönhetően pedig bevonhatóak lennének a hazai képzési programokba is. Magához az utazáshoz kapcsolódóan mozgáskorlátozott utazó klub létrehozása is hasznos lehet, ahol utazással kapcsolatos tapasztalatok megosztása történhetne (facebook csoportok már léteznek, ahol képeket és információkat osztanak meg egy-egy utazásról, hogy mennyire volt akadálymentes a felkeresett hely, milyen jó és rossz tapasztalatokat szereztek).

Továbbképzések/tréningek turizmusban dolgozóknak (szervezeteknek, szolgáltatóknak), oktatás

Fontos, hogy a szolgáltatók felmérjék a mozgáskorlátozottak igényeit, hogy azoknak megfelelően tudják kiszolgálni a célcsoportot, mert ha nincsen információ a keresleti oldalról, akkor nagyon nehéz helyzetben van a turisztikai szektor. Ahogy a kérdőívekből és

¹⁵⁸ 2050-re a világ lakosságának 22%-a 60 éves és afeletti lesz; Európára magasabb arányt mondanak, Magyarország esetében pl. a lakosság egyharmada lesz idős, azaz 64 éven felüli. Az EU-ban 94 millió fő él majd valamilyen fogyatékossgal; és előrejelzések szerint néhány évtized múlva az utazók 45%-a valamilyen fogyatékossgal fog élni (Ribeiro 2018).

az interjúkból is kiderült, a válaszadók szükségesnek és hasznosak tartanák, ha lenne a turizmus szektorban egy olyan jellegű képzés, ahol a mozgáskorlátozott szegmensekkel való kommunikációt, valamint igényeik megismerését tűznék ki célul, ezekre készítene fel. Ezeket az információkat más országokból vett jó példákkal (best practice) és érzékenyítő tréninggel (például mikor az érintett beszél a nehézségeiről, igényeiről, vagy és ez szerintem még hasznosabb, ha a turizmusban dolgozók behelyezkednek a fogyatékosokkal élők helyzetébe, pl. vakvacsora, kerekesszékre ülés és bizonyos feladatokat így kell megcsinálni) lehetne alátámasztani, kiegészíteni. Portugáliában már összeállítottak egy 25 órás kurzust ebben a témában és az MTÜ is tervez ilyen típusú képzést. Későbbi lehetőségként a MEOSZ-szal való együttműködés lehetőségét is érdemes átgondolni a döntéshozóknak.

Vélemény kikérés – részvételi tervezés

Az egyik szövetség vezetője említett az interjú során egy olyan ötletet, amely kivitelezése képes lenne a fizikai akadályok részbeni megoldására. Az új vagy meglévő turisztikai attrakciók, turisztikai funkciót is ellátó épületek tervezése előtt (minden esetben szükséges lenne például kulturális, oktatási létesítmények, hivatalok esetében is) ki kellene kérni az érintett turisztikai és érdekvédelmi szövetségeket, fogyatékos szervezetek véleményét, illetve be kellene vonni őket a tervezés folyamatába. Ez azért lenne fontos, mert ezek a szervezetek/szövetségek lobbizást végeznek és tagjaik számára próbálják érvényesíteni érdekeiket az adott területen. Mivel az egyes szövetségek/szervezetek/szolgáltatók vezetői/képviselői tisztában vannak/lehetnek a szegmens elvárásaival/igényeivel, így ezeket megosztva még a tervezés fázisában módosítani tudnák az esetleges hibákat, hiányosságokat. Amennyiben ez ebben a szakaszban megtörténik, úgy a kivitelezés során és a későbbiekben kevesebb probléma adódna a nem megfelelő használatból. A MEOSZ-nak azt gondolom, ebben is lehet szerepe a jövőben.

Speciális igények a turizmusban kurzus létrehozása

A szakirodalmak és a kutatási eredmények feldolgozása kapcsán született meg bennem egy olyan egyetemi kurzus elképzelése, ahol a fogyatékosokkal élőkkel és turisztikai igényeikkel foglalkoznak, amelyre a hazai felsőoktatásban jelenleg még nincs példa. Mivel

egyre nagyobb létszámban lesznek jelen a világban az idős korosztállyal együtt, így ennek megfelelően kidolgoztam egyik specializációm tantárgyaként egy olyan kurzust, ahol a szegmens igényeiről, a turisztikai szektor felkészültségéről, hazai és nemzetközi jó példákról, esettanulmányokról beszélünk. A szakirodalmak feldolgozása mellett tanulmányi kirándulások és érzékenyítő tréningek során fogunk még inkább belelátni a fogyatékosokkal élők mindennapjaiba, utazással kapcsolatos tapasztalataikba. A kurzus először a 2019/2020-as tanév tavaszi félévében fog elindulni az Edutus Egyetemen.

5.6.2. Általános fejlesztési javaslatok

Ernyőszervezet létrehozása

A következő információkat egyik interjúalanyom osztotta meg velem, de több mozgáskorlátozott interjúalanyom is említette egy lehetséges ernyőszervezet létrehozását. A különböző fogyatékosokkal élők és szervezetek nem kommunikálnak egymással, a képviselő szervezetek is csak érintőlegesen, mert mindegyik célcsoportnak más az igénye. Egy ernyőszervezetnek nagyobb lobbij lehetne az állam irányába (erre az elméleti modellemben is kitértem), mint több kisebb szervezetnek külön-külön, így ez egyértelműen hasznos lenne a fogyatékosokkal élők számára, ha együttműködésre kerülne sor a felek között. További példa, ami jól szemlélteti azt, hogy milyen általában a fogyatékosokkal élő társadalom, ami miatt nehéz, akár egy ernyőszervezet létrehozása is. Interjúalanyaim elmondása alapján ritkán engednek be ép embert a fogyatékos társadalomba, nehéz elfogadtatni velük, hogy szeretne valaki segíteni nekik/rajtuk. Sokan a betegségük miatt befelé fordulnak, kevesen nyitottak, más a ritmusuk, sokszor órákkal, napokkal később válaszolnak egy-egy megkeresésre. A Route4U applikáció¹⁵⁹ magyar találmány, mégsem használják itthon elegendően, kicsi a közösség, így nem tudja azt a funkcióját betölteni, ami eredetileg lenne. Ezek az applikációk annál jobban működnek, minél többen használják, annál több információt generál az algoritmus és annál többet és többen tudnak róla.

¹⁵⁹Olyan applikáció, amely segíti a közlekedés tervezését, járható útvonalak megmutatásával például mozgáskorlátozottaknak, babakocsival közlekedőknek: Route4U oldala: https://route4u.org/index_hu.html

Akadálymentes várostervezés és rehabilitáció

A várostervezés és rehabilitáció során sokkal nagyobb hangsúlyt kellene, hogy kapjon az akadálymentesség, így a rámpák és liftek mellett az utak, járdák felületének kialakítása is fontos, mert a legújabb térkövek általában simák és esős, havas időben csúszósak. Az elméleti fejezetben hosszan kifejtettem az egyetemes tervezés (universal design) létjogosultságát, szerepét és fontosságát. A járdák szélei már több országban is csapottak (például Portugália, Olaszország), így a kerekesszékes könnyen át tud menni az út túloldalára, de például babakocsival vagy bőrönddel is könnyebbé válik a közlekedés.

Érzékenyítő tréningek

Már óvodás kortól el kellene kezdeni az érzékenyítést a fogyatékossgal élők elfogadására, mert minél korábban találkozunk velük, annál inkább természetessé válik a velük való kapcsolat. Ezek a tréningek arról szólnak, hogy a fogyatékossgal élő személy vagy személyek mesélnek magukról, szokásaikról, mindennapjaikról, nehézségeikről, élményeikről, utazásaikról. Egy-egy ilyen beszélgetés végén kérdéseket tehetnek fel a jelenlévők, így kapva a mozgáskorlátozottakról egy teljes képet. A középiskolások számára kötelezően előírt közösségi szolgálatot számos helyen eltölthetik a tanulók, különböző felhívásokkal lehetne őket ösztönözni arra, hogy minél többen olyan szervezetnél/egyesületnél töltsék el ezt az időt, ahol megismerhetik a fogyatékossgal élőket és beleláthatnak mindennapjaikba. Ezek az intézkedések elősegíthetik a fejbentörténő akadálymentesítést, a társadalmi szemléletformálást

Mozgáskorlátozottaknak munkahelyteremtés

Fontos lenne, hogy a mozgáskorlátozottak minél nagyobb hányadát integráljuk a munkaerőpiacra a, hogy bevételeik megközelítsék az épekét. Jelenleg a sérült emberek körében kedvezőtlen a foglalkoztatottak aránya (lásd 12. ábra) (Gyulavári – Nagy, 2019, 35).a Véleményem szerint megfelelő hozzáállással, szemléletformálással (mind a munkáltatók, ép munkavállalók, illetve az érintettek körében is) és munkafeladatokkal növelhető lenne ez az arány. Itthoni példa a Nagy Lépés Futárszolgálat, illetve a Nem adom fel kávézó vagy a PremierKultcafé, ahol fogyatékossgal élőket is alkalmaznak. Több ilyen vállalkozásra lenne szükség, hogy előrébb juthassanak többek között a mozgáskorlátozottak is és megbecsült tagjai legyenek a társadalomnak. Más országokban

sokkal rugalmasabb a munkaerőpiac (pl. Írország, skandináv országok), amely azt jelenti, hogy a fogyatékossgal élőket az állapotuknak megfelelő munkakörben tudják alkalmazni, akár részmunkaidőben, home office-ban is, a jogszabályi keretek lehetővé teszik a munkaadók ösztönzését, hogy megváltozott munkaképességű személyeket foglalkoztassanak.

Hazánkban vannak támogatott munkahelyek, foglalkoztatók, amelyek fogyatékossgal élőket, illetve megváltozott munkaképességű személyeket alkalmaznak, ilyen például Győrben az Esély Győri Rehabilitációs és Foglalkoztatási Közhasznú Nonprofit Kft.. A 25 főnél több munkavállalót foglalkoztató cégeknek kötelező megváltozott munkaképességű ember(eke)t is alkalmaznia, ha ezt nem teszi, akkor bizonyos összeget (2019-ben évi összege 1 341 000 Ft/fő/év) kell fizetni, ez a rehabilitációs hozzájárulás. Sajnos a cégek jelentős része inkább ez utóbbit választja. A VIMOSZ főtitkárával készült interjú során kiderült, hogy a szövetség tagjai már néhány éve gondolkodnak abban, hogy fogyatékossgal élőket alkalmazzanak, mert ahogy jelenleg is, nagy a fluktuáció a turisztikai szektorban. Több területen is tudnának dolgozni (potenciális munkatartalék), mint például diszpécser, sales, utazási iroda, szálláshelyek esetében néhány terület. Felmérés ugyan nem készült a tagok körében, de informális beszélgetések kapcsán hallott a Főtitkár Úr információkat arra vonatkozóan, hogy néhány szövetségi tag alkalmaz fogyatékossgal élőt.

A fentiekben taglalt fejlesztési javaslatok közül néhány rövid időn belül (pár év) megvalósítható, ilyen például az akadálymentes honlap, védjegy, pályázat, piktogramok létrehozása, továbbképzések és tréningek kidolgozása, míg a többi turisztikai és általános fejlesztési javaslat kidolgozása, megvalósítása már hosszabb időt, több évet, vagy akár évtizedet vesz igénybe, hogy megfelelően működjön. Ezek mind olyan ötletek, tényezők, feltételek, amelyek nem teljesíthetetlenek, számos országban szinte mindegyik természetes és működőképes. A fentiek megvalósítása nem csak és kizárólag a mozgáskorlátozott szegmens érdekeit szolgálja, hanem a szeniorok, családosok, segítséggel élők mindennapjait és utazásait könnyítené meg, így valójában sokkal nagyobb célcsoport igényeit tudnák kielégíteni, mint azt első ránézésre gondolnánk. Szinte mindannyiunkra jellemző az, hogy valamelyik csoportba beletartozunk vagy hamarosan fogunk, így mindenki élete könnyebb és egyszerűbb lenne ezekkel a fejlesztésekkel. Azt gondolom, nem szabad várni, el kell indulni, kis lépésekkel, kezdeményezésekkel, amelyek az évek során kinövik magukat és a mindennapi élet részévé válnak.

6. Összefoglalás, új kutatási eredmények

Disszertációmban a mozgáskorlátozottak helyét, szerepét és lehetőségeit vizsgáltam a turisztikai szektorra vonatkozóan, amelyhez az elméleti anyagok feldolgozása mellett kérdőíves megkérdezést végeztem a keresleti és kínálati oldal körében, interjúkat készítettem a témában meghatározó szervezetek, szövetségek, egyesületek képviselőivel, továbbá kétszer három napos utazáson vettem részt mozgáskorlátozottakkal és terepbejárást is végeztem Kaposvár és környékén, amely díjnyertes akadálymentes desztináció. Az elemzett forrásokból és kutatásokból létrehoztam egy elméleti modellt és fejlesztési javaslatokat is megfogalmaztam.

Az utazás és a desztinációban való tartózkodás során felmerülő akadályokat a 4.-7. ábra szemlélteti (European Commission 2014). A kutatásom során mindegyik ábrán szereplő akadály nagy része előkerült valós problémaként a megkérdezettek szerint, így a fizikai akadályok (építészeti, környezeti), interaktív akadályok (társadalmi attitűd, szolgáltatások hozzáférhetősége), információ és marketing hiánya, gazdasági akadályok (megfelelő jövedelem hiánya), valamint a társadalmi kirekesztés és a diszkrimináció. A desztináció akadályai közül a nem megfelelő útburkolat, akadálymentes járda hiánya, akadálymentes parkolóhely hiánya, a közlekedési szolgáltatók nem ismerik a mozgáskorlátozottak igényeit, nem akadálymentes a helyi közlekedési rendszer tényezők emelhetőek ki. A szállodai létesítményben tapasztalt akadályokat részletesen nem kérdeztem, az egy újabb kutatási kérdés lehetne a vendéglátóegységekben tapasztalt akadályok feltérképezése mellett. A személyzet nem megfelelő hozzáállása, kiszolgálása és az akadálymentes szobák hiánya került elő a keresleti kérdőívre adott válaszok során.

A fizikai akadálymentesítésen túl (szálláshelyek, éttermek, attrakciók, programok stb.) a fejből történő akadálymentesítés és a kommunikációs akadálymentesség fontossága is többször előkerült disszertációmban. Elengedhetetlen tehát a turisztikai szakemberek figyelemfelhívása, képzése az akadálymentes turizmussal kapcsolatban, hogy megfelelően tudják kiszolgálni az érintettek igényeit. Ebből következően minden olyan elem akadálymentesítése szükséges, amely hozzátartozik a turisztikai infra- és szuprastruktúrához, így téve lehetővé és teljessé a látogatói élményt mindenki számára. Ahogy az elméleti részben is kifejtettem, az akadálymentes turizmus célcsoportja jóval szélesebb, mint azt elsőre gondoljuk, a nemzetközi felmérések és az UNWTO

megközelítése (11. ábra) is ezt támasztja alá, így az idős emberek, kisgyermekes családok vagy a különböző allergiával élők is beletartoznak ebbe a körbe. A turisztikai szakma érzékenyítésén túl az egész társadalomban szükséges egyfajta szemléletformálás, hogy ugyanúgy, ahogy az ép emberek, a fogyatékossgal élők is fontos és hasznos tagjai a társadalomnak, esélyegyenlőségük biztosítása minden területen alapvető és elvárható. Ennek megvalósítására az akadálymentes tervezés és kivitelezés, azaz az egyetemes tervezés szemlélete és gyakorlata lenne a legmegfelelőbb hazánk, így a társadalom egésze számára; erre számos példa létezik más országokban.

6.1. A disszertáció főbb tudományos megállapításai

Az egyes források feldolgozása és elemzése kapcsán egyértelműen kiderült számomra, hogy érdemes ezzel a témával foglalkozni, mert nagy potenciál rejlik benne. Ez még egy olyan terület – hazánkban biztosan –, amely még feltáratlan, és ha a többi fogyatékossgal élő szegmenst is ideveszem, akkor pedig még inkább. Németország számomra egy kiemelkedő példa akadálymentesség terén, nagyon sok jó kezdeményezés indult el, amelyeket érdemes lenne hazánkban is átvenni. Ők már korábban felismerték azt, hogy a lakosság előregedésével számos olyan probléma kerül előtérbe, amelyeken most kell változtatni. Az Amerikai Egyesült Államok a másik olyan ország, amely számomra azért pozitív példa, mert már 2002-től rendszeresen folynak kutatások a mozgáskorlátozottak utazási szokásaira vonatkozóan, folyamatosan tesznek közzé újabb és újabb eredményeket.

A feldolgozott irodalmakból és a kutatás kérdéseire kapott válaszokból felvázoltam egy olyan modellt, amely segít megérteni az egyes szereplők igényeit, szerepét, fontosságát és a közöttük lévő kapcsolatokat és összefüggéseket.

Az értekezés szakirodalmi elemzésen és empirikus vizsgálaton alapuló új vagy újszerű tudományos eredményei a következők:

1. A disszertációban a témában legfontosabb nemzetközi szakirodalmak alapján bemutatásra került az akadálymentesség, akadálymentes turizmus, egyetemes tervezés (universal design) és az e területen megvalósuló jó gyakorlatok, valamint a fogyatékossgal élők utazási szokásainak jellemzői. Mivel hazánkban kevés az akadálymentes turizmussal kapcsolatos és a mozgáskorlátozottak utazási szokásait vizsgáló szakirodalom, így a témában feldolgozott irodalmak megállapításai,

- eredményei újak számítanak hazánkban, és alapot szolgáltatnak újabb szakirodalmak megírásához.
2. Kérdőíves megkérdezéssel és résztvevői megfigyelés segítségével megvizsgáltam a mozgáskorlátozottak utazási szokásait, az utazásuk során felmerülő lehetséges akadályokat, amelyre ez idáig hazánkban egyáltalán nem vagy csak részben került sor.
 3. Kérdőíves megkérdezéssel megvizsgáltam a mozgáskorlátozottak utazáshoz kapcsolódó igényeit és szükségleteit, mely információk a turisztikai szolgáltatóknak segítségül szolgálnak a szegmens fogadásához szükséges feltételek megteremtéséhez, felkészültségük javításához, mert erre a területre vonatkozó felmérés nem készült még hazánkban.
 4. Kérdőíves megkérdezéssel megvizsgáltam a szálláshelyek felkészültségét a mozgáskorlátozottak fogadására vonatkozóan. Az eredmények rávilágítottak a szálláshelyek nem megfelelő felkészültségére elsősorban fizikai akadálymentesség terén, amely az esetleges érdektelenség mellett a célcsoportról rendelkezésre álló kevés információ miatt is jellemző.
 5. Kérdőíves megkérdezéssel felmértem a szálláshelyek mozgáskorlátozottakkal kapcsolatos attitűdjeit, amelyre hazánkban eddig még nem került sor. Ezek az eredmények megmutatták, hogy a szolgáltatók hozzáállásukkal, segítőkészségükkel sokszor kompenzálni tudják a fizikai akadálymentességből adódó hiányosságokat.
 6. Terepbejárás segítségével bemutatásra került Kaposvár és környékének példája, mint nyertes akadálymentes desztináció, amely egy hazai jó gyakorlat, ugyanakkor kevesen tudnak róla, ezt a kutatásaim is alátámasztották.
 7. A feldolgozott nemzetközi szakirodalmak alapján és a primer kutatási eredményekből következően felvázoltam egy intézkedési és együttműködési modellt (ACT modell) az akadálymentes turizmusban érintett szereplők számára, amely bemutatja az akadálymentes turizmusban érintett szereplőket és kapcsolódási pontjaikat.
 8. A feldolgozott, elsősorban nemzetközi szakirodalom és a kérdőíves megkérdezések, illetve interjúk alapján fejlesztési javaslatok megfogalmazására került sor az akadálymentes turizmusban részt vevő szereplők számára, amelyek megvalósítása hozzájárulhat az akadálymentes turizmusban érintettek felkészültségének javításához és a szemléletformálásához.

6.2. Új kutatási irányok megjelölése

Ahogy a kutatásomból is kiderült, a keresleti és kínálati oldal véleményének felmérése nem tekinthető reprezentatívnak, így egy következő kutatásban törekedni kell egyrészt arra, hogy minél többen válaszoljanak, másrészt, hogy reprezentatív mintát alakítsunk ki és több releváns információt kapjunk. Folytatva a megkezdett kutatásokat a mozgáskorlátozottak igényeire, szükségleteire vonatkozó felmérések készítésére is szükség lenne. Ezeket a kutatásokat nem csak országos, hanem helyi és regionális szinten is el kellene végezni, mert lehetnek különbségek az egyes területek között. Érdekes lenne megvizsgálni a turizmus és életminőség kapcsolatát a mozgáskorlátozottak körében. Ahogy az elméleti fejezetben is kifejtettem, a turizmusnak jelentős élettani hatásai vannak, amely életminőségünk növeléséhez is hozzájárul. Kutatásomban feltettem ugyan néhány kérdést az életminőségre vonatkozóan, de ennél több és mélyebb kérdések szükségesek, hogy valóban fel lehessen mérni a két tényező kapcsolatát. A Pécsi Tudományegyetem turizmus oktatói 2019 májusában kezdték el a fogyatékossgal élők utazási szokásait vizsgálni kérdőíves megkérdezéssel, melyben hasonló kérdéseket tettek fel, mint az én kutatásomban, érdekes lesz majd összevetni a kapott eredményeket egymással. Ahogy disszertációmban kifejtettem, számtalan akadállyal találkozhatnak a mozgáskorlátozottak utazásaik során, mivel erre irányulóan nagyon sok kérdést lehetne még feltenni, így a szállodai létesítményben és éttermekben tapasztalt akadályok feltárását érdemes, mint jövőbeli kutatási irányt meghatározni.

A mozgáskorlátozottak utazási szokásainak vizsgálata mellett fontosnak tartom más fogyatékossgal élő csoportok (látássérült, hallássérült, értelmi fogyatékos) utazási szokásainak vizsgálatát is, ami azonban várhatóan nehezebb feladat, mint a mozgáskorlátozottak esetében a szükséges speciális készségek, eszközök, technikák ismeretének, illetve alkalmazása szükségességének köszönhetően. A kérdőívek, interjúk, résztvevői megfigyelés és a terepbejárás során rengeteget tanultam, tapasztaltam, e tapasztalásokat, az így megszerzett tudást igyekeztem beépíteni a disszertációmba, azt gondolom, hogy a témát a lehető legtöbb oldalról megvizsgáltam.

7. Irodalomjegyzék

A fogyatékos személyek foglalkoztatását vizsgáló uniós munkaerő-piaci felmérés ad hoc moduljának adatai (Munkaerő-felmérés, AHM), 2002.

Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat) (é.n.)
http://www.ckh.hu/sites/default/files/fajlok_projekt/2012/2012-05-22-okonomiaiimpulzusokegyakadalymentesturizmusertm.pdf 2. és 8.o. Letöltve: 2018.08.30.

Aragall, Francesc - Neumann, Peter - Sagramola, Silvio (2017): Design for All in Tourist Destinations ECA 2017. 2017 EuCAN – European Concept for Accessibility Network

Asia - Pacific Economic Cooperation (2003): Best practices in tourism accessibility for travellers with restricted physical ability, Final report APEC tourism working group:
https://www.accessibletourism.org/resources/11_best_practices_tourism_apec_en.pdf
Letöltve: 2018.08.30.

Állami Számvevőszék Kutató Intézete (2009): A megváltozott munkaképességű személyek támogatási rendszere társadalmi-gazdasági hatékonyságának vizsgálata. Tanulmány, Budapest.

Babbie, Earl (2003): A társadalomtudományi kutatás gyakorlata, Balassi kiadó
Barrierefreiheit in der Hotellerie, Ein Leitfadens für die Hotellerie und Gastronomie (é.n.),
<https://www.claireundgeorge.ch/de/wp-content/uploads/sites/2/broschuerebarrierefreiheitde.pdf> 7.o.

Bánfalvy Csaba (2000): A fogyatékos személyek a családban és a társadalomban. 91-96 o. Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző Központ - Stratek - *Család és társadalom*, Sprint Nyomda Kft., Felelős kiadó: Bogár László.

Bernolák Béláné (1997): Ismeretek a mozgásfogyatékosok köréből. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest. 10-37.o.

Berszán Lídia (2007): A fogyatékos személyek társadalmi integrációja, Kolozsvári Egyetemi Kiadó

- Brettapproved®,Inc.** (é.n.): Report on Disabled Traveler Market – 2015: <https://www.brettapproved.com/wp-content/uploads/2015/07/Brettapproved-Report-on-Disabled-Traveler-Market-%E2%80%93-2015.pdf> Letöltve: 2018.06.28.
- Buhalis, Dimitrios** (2000): Marketing the Competitive Destination of the Future. *Tourism Management*, 21, 97-116.
- Buhalis, Dimitrios** (2003): *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. Harlow: Prentice Hall.
- Buhalis, Dimitrios - Darcy, Simon** (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Bristol: Channel View Publication.
- Buhalis, Dimitrios - Darcy, Simon - Ambrose, Ivor** (2012): *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications, Bristol. pp. 39-59.
- Bujdosó Balázs - Kemény Ferenc** (2009): *Fogyatékoság és rehabilitáció*, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest, 2009. 36-91.o.
- Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit** (2003): *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle* https://www.pro-retina.de/dateien/ea_barrierefreier_tourismus_oekonomie.pdf Letöltve: 2019.04.25.
- Burnett, John J. - Bender Baker, Heather** (2001): Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. "Journal of Travel Research 40, 4-11. 2001.
- Büki Orsolya - Marik Álmos - Marik Noémi** (2003): Másként élve és másként látva avagy Fogyatékkal élők a Szigeten, *Fordulópont* 21. szám V. évfolyam, 2003/3. 71-79.o. A Sziget Fesztiválon szereplő, a fogyatékosok életét bemutató Ability Parkról.
- Camelot Mozgássérült F fiatalok Győri Egyesülete** (2017): *Ne parázz*, 1. Információk az egyenlő esélyű hozzáférésről, szerkesztette: Vid Gábor
- Chikuta Oliver** (é.n.) : Is There Room in the Inn? Towards Incorporating People with Disability in Tourism Planning, *Review of disability studies: An international Journal* Volume 11, Issue 3
- Council of Europe** (2015): *Access for people with disabilities to culture, tourism, sports and leisure activities: Towards Meaningful and Enriching Participation*, Council of Europe Disability Action Plan, Quality of life and full participation in society: <https://rm.coe.int/16805a2a23> Letöltve: 2018.06.28.
- Darcy, Simon** (1998): *Anxiety to access: Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Sydney, Australia: Tourism New South Wales

- Darcy, Simon** (2002): Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61-72.
- Darcy, Simon** (2007): A methodology for testing accessible accommodation information provision formats, CAUTHE 2007 Conference Tourism: Past Achievements, Future Challenges
- Darcy, Simon - Dickson, Tracey** (2009): A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Cambridge University Press. 16(1), 32-44.
- Darcy, Simon - Buhalis, Dimitrios** (2011): Conceptualising disability. in Buhalis, D. and Darcy, S. (Eds), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Chapter 2, Channel View Publications, Bristol, pp. 21-44.
- Dióssi Katalin** (2013): A fogyatékkal élők munkavállalási feltételrendszerének vizsgálata az agrárágazatban, Doktori (PhD) értekezés, Szent István Egyetem, Gazdálkodás és Szervezéstudományok Doktori Iskola, Gödöllő
- De juRe Alapítvány** (1998): Felmérés a fogyatékosággal élő emberek megnevezéséről, Budapest.
- Dulházi Fanni - Dr. Zsarnoczky Martin** (2018): Az akadálymentes turizmus, mint rehabilitációs „eszköz”. LX. Georgikon napok, 60th Georgikon Scientific Conference. pp. 56-61
- Dorogi László** (2009): Integráció értelmezése a fogyatékos emberek sportjának területén. In: *Sport, életmód, egészség* (szerk.: Szatmári Z.); Akadémiai Kiadó. 785-795. o.
- Eichhorn, Victoria - Miller, Graham - Michopoulou, Eleni - Buhalis, Dimitrios** (2008): Enabling Access to Tourism through Information Schemes. *Annals of Tourism Research*, 35, 189-210.
- Eichhorn, Victoria - Buhalis, Dimitrios** (2011) Accessibility – A Key Objective for the Tourism Industry. IN Buhalis, D. & Darcy, S. (Eds.) *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, (pp. 46-61). Bristol: Channel View Publications.
- Emberi Erőforrások Minisztériuma** (2014): Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program (EFOP) 2010-2020
- Environmental Activities and Greenways Department. Spanish Railways Foundation / Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE)** (2013): Guide to Best Practices and Recommendations for Accessible Greenways
http://www.aevv-egwa.org/download/greenways4tour/G4T_Guide-to-best-practices-for-accessible-Greeways.pdf

- Esping-Andersen, Gøsta** (1991): Mi a jóléti állam? In: Ferge Zsuzsa és Lévai Katalin (eds.): *A jóléti állam*. Budapest, T-Twins, 116–134.
- Esterberg, Kristin G.** (2001): *Qualitative Methods in Social Research*, McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages
- Európai fogyatékosügyei stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt*. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636
- European Commission** (2014): Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe, Final report - Study: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d04fbb3d-8d15-4fe3-b554-844bde75c171/language-en/format-PDF/source-search#> Letöltve: 2018.10.28.
- Fekete Mátyás** (2006): Hétköznapi turizmus, A turizmuselmélettől a gyakorlatig, Doktori értekezés
- Giddens, Anthony** (2008): *Szociológia* (második kiadás), Osiris kiadó, Budapest, 794 oldal
- Global Universal Design Educators Online News**, 5 (6), August-September 2004. Retrieved 21 May 2010 from <http://www.disabilityworld.org>.
- Gordosné dr. Szabó, Anna** (1969): *Gyógypedagógia-történet I*. Budapest: Tankönyvkiadó 12 p.
- Gadó Pál – Horváth Klára** (1993): A MEOSZ lehetőségei a mozgáskorlátozottak kulturális integrációjának fejlesztésében, Összeállította: dr. Göllész Viktor: *Életminőség-fejlesztő speciális mozgalmak a fogyatékosügyben*, Veszprémi Nyomda Rt, Budapest. 50-54.o.
- Göllész Zoltán** (1993): A mozgássérültek kulturális integrációjához, Összeállította: dr. Göllész Viktor: *Életminőség-fejlesztő speciális mozgalmak a fogyatékosügyben*, Veszprémi Nyomda Rt, Budapest. 41-43.o.
- Gyulavári Tamás - Nagy Katalin** (2019): European Semester 2018/2019 country fiche on disability
- Gyulavári Tamás - Gazi Adrienn - Matolcsi Rita** (2019): Living independently and being included in the community - country report
- H/3586.számú országgyűlési határozati javaslat az Országos Fogyatékosügyei Programról (2015–2025.)* <https://www.parlament.hu/irom40/03586/03586.pdf> Letöltve: 2019.04.29.
- Hansen, D., Welling, A.** (1993): *Memorandum Dozentenkonferenz*. Universität zu Köln

- Hartig, Irina** (é.n.): „Reisen für Alle“ – Chancen und Herausforderungen des barrierefreien Tourismus, <https://docplayer.org/64543834-Reisen-fuer-alle-chancen-und-herausforderungen-des-barrierefreien-tourismus-irina-hartig-projektleiterin-tourismus-fuer-alle-deutschland-e-v.html> Letöltve: 2019.02.25.
- Hercz Ágnes – Jandala Csilla – Keszthelyi Csaba** (2003): A gasztronómia szerepe Magyarországon és Olaszország turizmusában, *Acta Periodica*, Edutus FőiskolaVó, Válság és növekedés, 20 éves az Edutus Főiskola, A Magyar Tudomány Ünnepe 2012, pp. 116-136, I SBN 978-963-8445-34-6
- Héra Gábor – Ligeti György** (2014): Módszertan – A társadalmi jelenségek kutatása, Osiris kiadó Kft.
- Hicks, Alexander - Esping-Andersen, Gøsta** (2005): Comparative and Historical Studies of Public Policy and the Welfare State. In: Janoski, Thomas, Alford, Robert R., Hicks, Alexander M., Schwartz, Mildred A. (eds.): *The Handbook of Political Sociology. States, Civil Societies, and Globalization*. New York, Cambridge University Press, 509–525
- Imrie, Robert - Hall, Peter** (2001): *Inclusive Design: Designing and Developing Accessible Environments* Spoon Press, New York.
- Israeli, Aviad A.** (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factor for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- Iván László** (2000): Idősmegtartó család, idősmegtartó közösség, idősmegtartó társadalom Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző Központ - Stratek - *Család és társadalom*, Sprint Nyomda Kft., Felelős kiadó: Bogár László, 2000. október. 105-116 o.
- Jandala Csilla** (1994): A turizmus integrált tervezése, Nemzeti tankönyvkiadó, Budapest,
- Jandala Csilla – Sándor Tibor** (2013): Világörökségi helyszínek turisztikai hasznosítása Magyarországon. – A Ripa Pannonica lehetőségei, *Polgári szemle*, 2013. október – 9. évfolyam, 3-6. szám
- Jandala Csilla** (2015): 2. modul: Turizmus ipar, 3. o.
- Jászi Éva** (2006): A fogyatékos gyermek megjelenése az oktatásban, Eger: Eszterházy Károly Főiskola 7 p.
- Kaufman - Scarborough, Carol** (2001): Accessible advertising for visually - disabled persons: the case of color - deficient consumers. *Journal of Consumer Marketing*, 18(4), 303–318.

- Kállai György** (2013): Integráció és fogyatékoság:
http://www.kulturaeskozosseg.hu/pdf/2013/1/KEK_2013_1_02.pdf Letöltve:
 2019.04.25
- Kálmán Zsófia – Könczei György** (2002): A Taigetosztól az esélyegyenlőségig,
 Budapest, Osiris. 81 o.
- Könczei György - Hernádi Ilona** (2013): A nevezetes térkép - és a helyünk rajta. A
 fogyatékosstudomány „domborzata és vizei” in *A nemzetközi és hazai fogyatékospolitika
 a 21. században*, MTA TK Szociológiai Intézet - L'Harmattan, Budapest
- Könczei György - Hernádi Ilona** (2015): A fogyatékoságtudomány "térképei" in *A
 felelet kérdései között, Fogyatékosstudomány Magyarországon*, Fotri Digitális könyvek
 1., ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest
- Központi Statisztikai Hivatal** (2014): 2011. évi népszámlálás, Fogyatékosággal élők,
 Budapest
- Központi Statisztikai Hivatal** (2015): 2011. évi népszámlálás, 17. A fogyatékosággal
 élők helyzete és szociális ellátásuk, Budapest
- Központi Statisztikai Hivatal** (2018): Mikrocenzus 2016, 8. A fogyatékos és az egészségi
 ok miatt korlátozott népesség jellemzői, Budapest
- Laki Ildikó** (2013): A fogyatékosággal élő emberekről, *Neveléstudomány Tanulmányok*,
 2013/3. 80-81
- Lang, Raymond** (2001): *The development and critique of the socialmodel of disability*.
<https://pdfs.semanticscholar.org/cda4/e6e2e7b7941d3de5eaf1036cf61bc62b123e.pdf>
 Letöltve: 2020.01.12.
- Lányiné Engelmayer Ágnes** (2009): Intellektuális képességzavar és pszichés fejlődés.
 Medicina Könyvkiadó Zrt., Bu-dapest
- Leiper, Neil** (1995): *Tourism Management*. RMIT Press: Melbourne.
- Lengyel Márton** (2004): *A turizmus általános elmélete*, Budapest, 2004, 79-103.o.
- Litavec Anna és munkatársai** (1998): *Felhasznált irodalom: De juRe Alapítvány a sérült
 emberek jogaiért (1998) – Felmérés a fogyatékosággal élő emberek megnevezéséről
 1998*
- Maria, Luiza** (é.n.): *Accessible tourism - The ignored opportunity*
- Magyar Turisztikai Ügynökség** (2017): *Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030*
- Majoros Pál** (2004): *A kutatómódszertan alapjai*, Perfekt Zrt.
- Makuyana, Tawanda - Saayman, Melville** (2018): *The postulate for the systematic
 mainstreaming of impairments in Tourism Education in South Africa: A literature*

- synthesis, *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume7(5)-(2018)
ISSN:2223-814X
- McKercher, Bob - Packer, T. - Yau, M. K. - Lam, P.** (2003) Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Michalkó Gábor** (2010): Boldogító utazás – a turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai, Budapest, MTA Földrajztudományi Kutatóintézet
- Nárai Márta** (2013): Fogyatékosokkal élők szociális ellátása, Kézirat
- Nemzeti Fejlesztési Ügynökség** (2012): Fogyatékos személyek akadálymentes hozzáféréseinek és megkülönböztetés -mentességének biztosítása, https://www.kozbeszerzes.hu/data/filer_public/fa/fb/fafbe76a-2678-47d1-bc6d-9737d614765d/fogyatekos_szemelyek_akadalymentes_hozzaferesenek_es_megkulonboztetes-mentessegenek_biztositasa.pdf Letöltve: 2020.01.13.
- Nikitina, Olga - Vorontsova, Galina** (2015): Aging Population and Tourism: Socially Determined Model of Consumer Behavior in the "Senior Tourism" Segment, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 214 (2015) 845 – 851
- Open Doors Organization** (2015): Disability Travel Generates \$17.3 Billion In Annual Spending, <https://www.prnewswire.com/news-releases/disability-travel-generates-173-billion-in-annual-spending-300121930.html> Letöltve: 2018.06.30
- Open Doors Organization** (2015): Marketing Outlook Forum 2015—Open Doors Organization (ODO) Forecast, New ODO Market Study Finds Positive Trends in Accessible Travel, <https://opendoorsnfp.org/wp-content/uploads/2016/05/ODOMarketingForecast2015.pdf> Letöltve: 2018.06.30.
- Packer, T. L. – Mckercher Bob –Yau, M. K.** (2009): Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts, *Journal of Disability and Rehabilitation*, Taylor & Francis. 29(4), 281-292.
- Polat, Naci - Hermans, Elke** (2016): A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT), *TÉKHNE - Review of Applied Management Studies*, 14, 125-133
- Polinszky Tibor** (1997): Az épített környezet. In Chikán Csaba-Józsa Teréz (szerk.) *A mozgásfogyatékos emberek rehabilitációjának sokoldalú megközelítése. Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége*. Budapest, 91-92.o.
- Preiser, Wolfgang F.E., - Ostroff ,Elaine** (2001): *Universal design handbook*. New York: McGraw-Hill.

- Pugno, Maurizio** (2007): The subjective well-being paradox: a suggested solution based on relational goods. In: Bruni, L. – Porta, P. (eds) *Handbook on the economics of happiness*. Edward Elgar, Cheltenham. Pp. 263-289
- Pühretmair, Franz** (2004): It's Time to Make eTourism Accessible. In K. Miesenberger, J. Klaus, W. Zagler & D. Burger (Eds.) *Computers Helping People with Special Needs*. (pp. 272-279). Berlin: Springer.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E.** (2003): “Eibilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57-72.
- Revita Alapítvány és Motiváció Alapítvány** (2009): Fogyatékos emberek turisztikai szokásai és igényei, Vezetői összefoglaló
- Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH** (é.n.): Auf dem Weg zum Barrierefreien Tourismus in Rheinland-Pfalz Informationen für Regionen, Orte und Betriebe, <https://www.projectm.de/sites/default/files/2016-04/Leitfaden-Barrierefreies-Rheinland-Pfalz.pdf> 43.o. Letöltve: 2019.03.01.
- Scandic Press release** (2019): Scandic Hotels introduces standard for allergy-friendly rooms, 2019. május 13.
- Shelton, Eric J. - Tucker, Hazel** (2005): Tourism and disability: issues beyond access. *Tourism Review International*, 8(3), 211-219.
- Small, Jennie - Darcy, Simon** (2011): Understanding Tourist Experience Through Embodiment: The Contribution of Critical Tourism and Disability Studies
- Steinecke, Albrecht** (2013): Destinationsmanagement. München, Germany.
- Stumbo, N. J. - Pegg, S.** (2005) Travelers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities and Loyalties. *Tourism Review International*, 8, 195-209.
- Tourism New South Wales** (2002): Towards 2020: New South Wales tourism masterplan, including a three-year action plan: 2002/03 to 2004/05. Sydney, Australia: Tourism New South Wales.
- Trauer, Birgit** (2006): Conceptualizing special interest tourism-frameworks for analyses. *Tourism Management*, 27(2).
- Turco, D. M. - Stumbo, N. J. - Garncarz, J.** (1998): Tourism Constraints for People with Disabilities. *Parks and Recreations*, 33, 78-84.
- U.S. Department of Transportation, Bureau of Transportation Statistics** (2003): Freedom to travel

https://www.bts.gov/sites/bts.dot.gov/files/legacy/publications/freedom_to_travel/pdf/entire.pdf Letöltve: 2018.06.30.

UNWTO (é.n.): Messages of the World Committee on Tourism Ethics on Accessible Tourism - Accessible Tourism for All: promoting universal accessibility in tourism
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/wctemessagesonaccessibletourism.pdf>
Letöltve: 2018.08.30.

UNWTO (2011): Tourism towards 2030 Global overview
https://globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Global/2011_UNWTO_Tourism_Towards_2030.pdf Letöltve: 2019.04.27.

UNWTO (2013): Recommendations on Accessible Tourism for All
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf>
Letöltve: 2018.07.21.

UNWTO (2015): Manual on Accessible Tourism for All Public-private Partnerships and Good Practices
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aamanualturismoaccessibleomt-facseng.pdf>
Letöltve: 2018.07.21.

UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices

Module V: Best Practices in Accessible Tourism

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/modulev13022017.pdf> Letöltve: 2018.07.21.

UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices

Module I: Accessible Tourism – Definition and Context

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077> Letöltve: 2018.07.30.

UNWTO (2016): Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices

Module I: Accessible Tourism – Definition and Context

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf> Letöltve: 2018.07.21.

UNWTO (2016): Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccessiblewebenok.pdf> Letöltve: 2018.07.21.

UNWTO (2016): Recommendations on Accessible Information in Tourism <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417896> Letöltve: 2018.07.30.

- UNWTO** (2016): Highlights of the 1st UNWTO Conference on Accessible Tourism in Europe, San Marino, 19-20 November 2014
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityunwtosanmarinoaccessible.pdf>
 Letöltve: 2018.07.21.
- UNWTO** (2016): World Tourism Day 2016 “Tourism for All - promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychain_en_2016_2_web_20160726122_revisado_vfinal_2_acesupdated_on_the_web.pdf
 Letöltve: 2018.07.21.
- UNWTO** (2019): International Tourism Results 2018 and Outlook 2019
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barometer_jan19_presentation_en.pdf
 Letöltve: 2019.04.27.
- UNWTO** (2020): World Tourism Barometer: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/UNWTO_Barom20_01_January_excerpt_0.pdf
 Letöltve: 2020.01.20.
- UPIAS** (1975) Fundamental Principles of Disability. London: Union of Physically Impaired Against Segregation and The Disability Alliance.
- Van Horn, Laurel - Isola, José** (2006): Toward a Global History of Inclusive Travel, The Review of Disability Studies Volume 2, Issue 2, <https://opendoorsnfp.org/wp-content/uploads/2016/05/Toward-a-Global-History-of-Inclusive-Travel.pdf> Letöltve: 2018.08.30.
- Var, Turgut - Yeşiltaş, Mehmet - Yaylı, Ali - Öztürk, Yüksel** (2011): A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People, Asia Pacific Journal of Tourism Research, <https://kutuphane.ieu.edu.tr/wp-content/19ResearchOnTravel1.pdf> Letöltve: 2018.06.30.
- Veenhoven, Ruut** (1996): The study of life satisfaction. In: Saris, W.E. – Veenhoven, R. – Scherpenzel, A.C. – Bunting, B. (eds): *A comparative study of satisfaction with life in Europe*. Eötvös University Press. Budapest. Pp.11-48
- Veenhoven, Ruut** (2003): Hedonism and happiness. *Journal of happiness Studies*. 4.4. 437-457.o.
- Waldshut, Landratsamt –Raufer, Bettina** (é.n.): *Barrierefreier Tourismus – Tourismus für ALLE*, című előadás 1. o.
- Weber, Fabian - Taufer, Barbara** (2016): Nachhaltige Tourismusangebote Leitfaden zur erfolgreichen Entwicklung und Vermarktung nachhaltiger Angebote in

Tourismusdestinationen,

https://www.responseandability.com/images/downloads/projektergebnisse/Leitfaden_Nachhaltige_Tourismusangebote.pdf Letöltve: 2019.03.01.

World Health Organisation (1980): International classification of impairments, disabilities and handicap, Geneva, World Health Organization: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1 Letöltve: 2019.04.21.

World Health Organisation (1997): WHOQOL: measuring quality of life, Geneva, WHO https://www.who.int/mental_health/media/68.pdf Letöltve: 2019.04.28. 1.oldal

World Health Organization (2001): International classification of functioning, disability and health (ICF), Geneva, World Health Organization: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1> Letöltve: 2019.04.21.

World Health Organization (2007): Global age-friendly cities guide. Switzerland: World Health Organization.

Yau, M.K. –McKercher, Bob – Packer, T.L. (2004): Traveling with a Disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research* 31.4. pp.946-960.

Zsarnóczky Martin (2017a): Accessible Accessible tourism in the European Union. In: Kamila Borseková, Anna Vanová, Katarína Vitálisová (szerk.) *6th Central European Conference in Regional Science "Engines of Urban and Regional Development"*: Conference Proceedings. pp. 30-39.

Zsarnóczky Martin (2017b): Developing Senior Tourism in Europe, *Pannon Management Review* 6(3-4), 201-214.

Törvények, jogszabályok, rendeletek

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

A rehabilitációs járadékról szóló 2007. évi LXXXIV. törvény

Az 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról

2/2012. (VI. 5.) EMMI rendelet a helyi esélyegyenlőségi program elkészítésének részletes szabályairól

Esélyegyenlőségi törvényt: 2003. évi CXXV. tv.

ENSZ (2006) Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló új egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv <http://www.szmm.gov/main.php?folderID=16485>
Letöltve: 2019.03.20.

1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről, 2.§ 1.
(módosította: 2012. évi CLVII. törvény 66.§ 1.)

Az Európai Közösségek Tanácsa: A Tanács határozata (2009. november 26.) a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezménynek az Európai Közösség által történő megkötéséről (2010/48/EK) I. melléklet A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény, 9. cikk, Hozzáférhetőség (1).

Az Európai Közösségek Tanácsa: A Tanács határozata (2009. november 26.) a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezménynek az Európai Közösség által történő megkötéséről (2010/48/EK) I. melléklet A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény, 2. cikk, Meghatározások

2007. évi LXXXIV. törvény a rehabilitációs járadékról:
<https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0700084.TV> Letöltve: 2019-04.21.

1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról:
<https://net.jogtar.hu/getpdf?docid=99100004.tv&targetdate=20180101&printTitle=1991.+%C3%A9vi+IV.+t%C3%B6rv%C3%A9ny> Letöltve: 2019.04.21.

Szakemberektől kapott anyagok, egyéb

Bocska Ágnestől kapott szakmai anyagok a kaposvári EDEN pályázatról (é.n.)

Polgár Judittól kapott szakmai anyagok akadálymentesség, akadálymentes turizmus témakörben (é.n.)

König, Armin Illingen polgármesterének mondata

Internetes hivatkozások

UNWTO Accessible tourism: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>
Letöltve: 2019.04.26.

Kasari Károly Down Egyesület elnökének prezentációja „*Fogyatékosok helyzete Magyarországon*”:www.liganet.hu/news/5496/fogyatekosok_helyzete_magyarorszagon.ppt Letöltve: 2019.04.25.

- Európai fogyatékoságügyi stratégia 2010–2020: *Megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt*: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0636&from=SL> Letöltve: 2019.01.20.
- Turizmus online: *Ezek lesznek a legnépesebb országok 2050-re*: http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/ezek-lesznek-a-legnepesebb-orszagok-2050-re?utm_source=newsletter&utm_medium=napi_turizmus_hirlevel&utm_campaign=19680 Letöltve: 2017.07.04.
- WTTC: <https://www.wttc.org/about/> Letöltve: 2019.04.27.
- Turizmus.com: *Így védekeznek ők a túlzásfolttság ellen*: https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/igy-vedekeznek-ok-a-tulzsufoltsg-ellen-1163492?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=a233cd9e83-EMAIL_CAMPAIGN_2019_04_22_07_16_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-a233cd9e83-157794897 Letöltve: 2019.04.26.
- Hungarostudy munkacsoport: <http://www.hungarostudy.hu/index.php/2014-04-07-17-21-12> Letöltve: 2019.04.27.
- Utazás: Fogyatékos turizmus: http://nol.hu/utazas/20120719-fogyatekos_turizmus-1319459 Letöltve: 2016.07.12.
- Fogyatékkal élők klubja (2016): *Turizmus akadályok nélkül*: <http://fogyatekosok.network.hu/blog/fogyatekkal-elok-klubja-hirei/turizmus-akadalyok-nelkul> Letöltve: 2016.07.12.
- Erzsébet program (2016): <http://www.erzsebetprogram.hu/palyazati-felhivas-fogyatekossaggal-elo-palyazok-szamara-2016> Letöltve: 2016.07.11. nem elérhető a link
- Mondial Assistance (2016): *Új utakon - Fogyatékkal élő világjárók*: <https://www.mondial-assistance.hu/content/114/hu/hasznos-informaciok/utazasi-tippek/fogyatekkal-elo-vilagjarok> Letöltve: 2016.07.12.
- Turizmus.com (2010): *Fogyatékos fogadókészség*: <http://turizmus.com/migracio/fogyatekos-fogadokeszseg-1092077> Letöltve: 2016.07.12.
- Hotel Panda Budapest: <http://hotelpanda.hu/bemutatkozas> Letöltve: 2016.07.11. nem elérhető a link
- Itthon Dél-Dunántúlon (2016): *Irodalmi borvacsora a Magyar Turizmus Minőségi Díjas Ízlelő Étteremben*: http://itthondeldunantulon.blog.hu/2015/03/09/irodalmi_borvacsora_a_magyar_turizmus_minosegi_dijas_izlelo_etteremben Letöltve: 2016.07.12.

- Magyar Nemzet (2015): *Nagy segítséget kapnak a fogyatékkal élők Budapesten:* <http://mno.hu/tudomany/nagy-segitseget-kapnak-a-fogyatekkal-elok-budapesten-1303797> Letöltve: 2016.07.13.
- Holdfény Liget: <http://holdfenyliget.hu/hu/szolgáltatások/reszletek/mozgasserultek-szamara-hasznalható-drotkotelpalya/> Letöltve: 2019.05.01.
- Láthatatlan kiállítás: <http://www.lathatatlan.hu/> Letöltve: 2016.07.11.
- Szabadulós pince: <https://szabadulospince.hu/jatekok/a-vak-szemtanu> Letöltve: 2019.05.01.
- Erzsébet program: http://www.erzsebetprogram.hu/index_hu Letöltve: 2019.05.03.
- Sziget fesztivál: <https://szigetfestival.com/hu/civilisziget-palyazat> Letöltve: 2019.05.03.
- Hungary4All (2019): *Adatbázis balatoni akadálymentes turisztikai szolgáltatásokról:* http://www.hungary4all.hu/a-balaton-mindenkie/?fbclid=IwAR0BGXa5kz42qj-tNDZT4d91dh3HywicbN_xOgu04X71NITPiIgz1kSyTQE Letöltve: 2019.05.03.
- Turizmus.com (2019): *Akadálymentes turizmusinfók a DZT weboldalán:* <https://turizmus.com/desztinaciok/akadalymentes-turizmusinfok-a-dzt-weboldalan-1163504> Letöltve: 2019.05.03.
- Deutscher Bundestag (2011): *Barrierefreier Tourismus für alle,* <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/059/1705913.pdf> Letöltve: 2019.02.23.
- Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer és Natko (2012): *Verzeichnis barrierefreier Reisebusse in Deutschland,* http://www.bdo.org/uploads/assets/52cece0ec32dab006b000018/original/120424_Verzeichnis_Barrierefreier_Reisebusse_end.pdf?1389284878 Letöltve: 2019.03.02.
- Tourismus NRW - Natko - DSFT (é.n.): *Implementierung eines Systems zur Entwicklung, Zertifizierung und Erfassung barrierefreier Reiseangebote in NRW, 4. o.* https://www.touristiker-nrw.de/wp-content/uploads/2014/04/150120_NRW00114_NL_Barrierefrei.pdf Letöltve: 2019.03.01.
- Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége: <http://www.hah.hu/rolunk/a-szovetseg> Letöltve: 2018.11.01
- Magyar Turisztikai Ügynökség: <https://mtu.gov.hu/cikkek/a-turizmus-eredmenyei-magyarorszagon> Letöltve: 2019.05.11.
- Napi.hu: https://www.napi.hu/magyar_gazdasag/kiderult_mekkora_a_letminimum_ennyien_elnek_ennel_is_kevesebbol.663483.html Letöltve: 2019.03.37.
- KSH: <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/gyor/ker/ker1812.html> Letöltve: 2019.03.27.

Magyar Turisztikai Ügynökség: <https://mtu.gov.hu/cikkek/akadalymentes-turizmus>
Letöltve: 2018.11.21.

Duráczi József Módszertani Központ:
<http://www.kir.hu/kir2int/IntezmenyKereso/Intezmeny/Index/038552> Letöltve:
2019.03.17.

ENAT: Accessible cities: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>
Letöltve: 2018.10.28

MEOSZ honlapja: <http://www.meosz.hu/rolunk/meosz-bemutatas/> Letöltve: 2018.12.22.

Turizmus.com (2019): *Megváltozott munkaképességűeket alkalmaz a Hegyvidéki Ízlelő:*
https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/megvaltozott-munkakepessegeket-alkalmaz-a-hegyvideki-izlelo-1164462?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=e7ef6149c5-EMAIL_CAMPAIGN_2019_06_12_06_53_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-e7ef6149c5-157794897 Letöltve: 2019.06.19.

Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál:
<http://www.efiportal.hu/egeszsegugy/fogyatekossagi-tipusok/> Letöltve: 2020.01.10.

Pszichoszociális fogyatékoság: <https://pszichoszoc.wordpress.com/2013/10/06/mi-a-pszichoszocialis-fogyatekossag/> Letöltve: 2020.01.10.

Turizmus Akadémia: <https://www.turizmusakademia.hu/event/eger> Letöltve: 2020.01.11

Európai Bizottság honlapja: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=hu>
Letöltve: 2020.01.13.

Európai Bizottság honlapja:
https://ec.europa.eu/regional_policy/hu/atlas/programmes/2014-2020/hungary/2014hu16m2op002 Letöltve: 2020.01.14.

Az Európai Unióhoz tartozó hivatalos weboldal:
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&furtherNews=yes&newsId=9502&langId=en> Letöltve: 2020.01.14.

EDEN network: <http://youredenexperience.com/eden-social-ranking/> Letöltve: 2018.10.23.

Social and health tourism: <http://www.shtourism.eu/social-tourism.html> Letöltve:
2019.03.17.

EDEN network: Eden innovation prize: <http://youredenexperience.com/eden-innovation-prize/eip/> Letöltve: 2018.10.23.

EDEN network: <http://youredenexperience.com/eip-2016-nature-experience-kaposvar-and-the-zselic-area/> Letöltve: 2018.10.23. nem elérhető a link

Multigenerational (2014) Multigenerational travel: family comedy time! Retrieved from <http://www.accor.com/en/news/multigenerational-travel-family-comedytime.html>

Letöltve: 2020.01.10. a honlap már nem elérhető

Camelot honlapja: <http://www.camelotgyor.hu/> Letöltve: 2019.11.30.

Meosz honlap: http://www.meosz.hu/wp-content/uploads/2016/03/kkgy-20160503_szakmai_beszamolo_MEOSZ-2015.pdf Letöltve: 2019.11.20.

Ismét jobb velünk a világ!: <http://civilhirugynokseg.hu/ismet-jobb-velunk-vilag/> Letöltve: 2019.12.20.

Turizmus.com (2020): *Nemzetközi akadálymentes minősítési rendszer indult:* https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/nemzetkozi-akadalymentes-minositesi-rendszer-indult-1167567?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=234d21e40b-EMAIL_CAMPAIGN_2019_12_04_09_05&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-234d21e40b-157794897 Letöltve: 2020.01.10.

Mellékletek

1. számú melléklet

Az akadálymentes nyaralás alapvető kritériumai a szolgáltató helyeken	
Szolgáltatási lánclem „előkészítés, értesítés”	Alapvető kritériumok
Brosúrák	<ul style="list-style-type: none"> • A közös projektanyag keretében alapvető tematizálás • A fontosabb információk eléréséhez egy kontaktszemély/weboldal megadása
Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Egy speciális menüpont kialakítása „akadálymentes nyaralás” címen • A legfontosabb turisztikai pontok és szolgáltatások akadálymentesített és áttekinthető ábrázolása, megjelenítése
Személyes találkozás	<ul style="list-style-type: none"> • A turisztikai információszolgáltatásban dolgozók legyenek képesek tájékoztatást adni a helyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés módjáról, vagy a hozzáférhetetlenségről
Szolgáltatási lánclem „Oda- és elutazás/ mozgás a nyaralóhelyen”	
Tájékoztatói helyszínek	<ul style="list-style-type: none"> • Akadálymentesített busz- és vasúti pályaudvar és repülőtér • Szükségszerű személyszállítás a turisztikai információpontok és szolgáltatókon keresztül
Szabadterek	<ul style="list-style-type: none"> • Elegendő mennyiségű busz- és személyautó parkoló kialakítása idős és fogyatékkal élő vendégek számára • A legfontosabb turisztikai pontok elérhetősége/hozzáférhetősége • A nyílt intézményekhez való hozzáférhetőség • A turisztikai információs pontokhoz való hozzáférhetőség
Akadálymentesített tömegközlekedés	<ul style="list-style-type: none"> • A turisztikai központokban akadálymentesített tömegközlekedés
Szolgáltatási lánclem Vendéglátás	
Elszállásolás	<ul style="list-style-type: none"> • Akadálymentes szállásajánlatok kialakítása az összes szállásfajtnál mindegyik fogyatékosstípusra, amelyek nem a szokásos szolgáltatásokat igénylik • Funkcionális kialakítás - pragmatikus megoldási módszerek • A személyzet minősítése és érzékenyítése az idős és fogyatékkal élő vendégek igényeire

Gasztronómia	<ul style="list-style-type: none"> • Elegendő számú akadálymentesített gasztronómiai berendezés kialakítása • Funkcionális megoldási módszerek • A személyzet minősítése és a figyelmük ráirányítása az idős és fogyatékkal élő vendégek igényeire
Szolgáltatási láncem „Szabadidő és kultúra”	
Kultúra	<ul style="list-style-type: none"> • A kulturális szereplők érzékenyítése az idősek és fogyatékkal élők igényeire • A legfontosabb látnivalók élvezhetősége (pragmatikus megoldások formájában is) • A turizmus szempontjából releváns kulturális rendezvényekhez való hozzáférhetőség • Speciális idegenvezetés a városokban fogyatékkal élőknek és az idegenvezetők minősítése
Szabadidő - Sport	<ul style="list-style-type: none"> • A helyi nevezetességekhez való hozzáférés, mint pl.: strand a tengerparti turisztikai célpontokon • Az úthálózathoz való hozzáférés és az esetleges problémás helyzetek pontos ismerete • Hozzáférés az összes jelentősebb turisztikai szabadidős szolgáltatáshoz, mint pl.: szabadidős parkok, élmény- és termálfürdők
Szolgáltatási láncem „Szolgáltatás”	
Szolgáltató helyek	<ul style="list-style-type: none"> • A turisztikai információkhoz való hozzáférés és a belső termék akadálymentesítése • Az információs pontoknál dolgozók minősítése és a figyelmük ráirányítása az idősek és fogyatékkal élők igényeire • Egy olyan központi felelős készenlétbe állítása, aki kompetens az idősek és fogyatékkal élők igényeit illetően • Egy állandó szerviz-szolgáltatás készenlétbe állítása a váratlan vagy esetlegesen felmerülő akadályok megoldása érdekében (fuvarszolgálat, segédeszközök készenlétben tartása)

*Az akadálymentes nyaralás alapvető kritériumai a szolgáltató helyeken
Forrás: Az akadálymentes turizmus.... (17-19.o.) alapján, saját szerkesztés*

**KÉRDŐÍV
MSZÉSZ TAGOK KÖRÉBEN**

Tisztelt MSZÉSZ tag!

Gondos Borbála vagyok a Széchenyi István Egyetem PhD jelöltje.

Doktori témában a turizmus és életminőség kapcsolatát vizsgálom a mozgáskorlátozottak körében, amelyhez mint turisztikai szolgáltató az Ön segítségét is szeretném kérni az alábbi kb. 15- 25 perces kérdőív kitöltésével.

A turizmus és életminőség kapcsolatával már 10 éve foglalkozom, és az elmúlt három évben kerültem közelebbi kapcsolatba a fogyatékosággal élőkkel az oktatói munkám során. Mivel kevés kutatás készült a témában, így szeretném felhívni a figyelmet a mozgáskorlátozottak célcsoportjára.

Jelen felméréssel a turisztikai szolgáltatók felkészültségét és hozzáállását szeretném megvizsgálni.

A válaszadás természetesen önkéntes és anonim, a kiértékelt adatokat kizárólag statisztikailag feldolgozott formában használom fel.

Kérem járuljon hozzá PhD dolgozatom sikerességéhez, köszönöm!

Amennyiben a kérdőívvel vagy a felméréssel kapcsolatosan kérdése vagy észrevétele lenne, kérem, keressen a gondos.borbala@edutus.hu e-mail címen.

Szállodára/étteremre vonatkozó kérdések

1. Tagja-e a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének (MSZÉSZ)?*

1. igen
2. nem (amennyiben nem, ne haladjon tovább a kérdőív kitöltésében)

2. Mióta tagja az MSZÉSZ-nek (év: pl. 1995)?*

.....

3. Mikor jött létre a szálloda/étterem, amit Ön képvisel? (év: pl. 1978)*

....

4. Melyik településen található a szálloda/étterem, amit Ön képvisel (település neve)?*

.....

5. Melyik turisztikai régióban található a szálloda/étterem, amit képvisel?*

1. Budapest-Közép-Duna-vidék
2. Észak Magyarország
3. Észak-Alföld
4. Tisza-tó
5. Dél-Alföld
6. Balaton
7. Nyugat-Dunántúl
8. Közép-Dunántúl
9. Dél-Dunántúl

Akadálymentességre vonatkozó kérdések

6. Mennyire tartja akadálymentesnek a szállodát/éttermet, amit képvisel?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

7. Mennyire tartja felkészültnek a szállodát/éttermet és alkalmazottait mozgáskorlátozottak fogadására?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

8. Milyen feltételekkel rendelkezik a szálloda/étterem az alábbiak közül?*

(több választ is megjelölhet)

1. rámpa
2. emelőszerkezet
3. akadálymentes mosdó
4. akadálymentes szoba
5. mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló
6. megfelelő szélességű lift
7. megfelelő magasságú asztal, pult, szék
8. megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok
9. állítható magasságú ágy
10. megfelelő padlóburkolat
11. egyéb, és pedig:...
12. egyikkel sem a fentiek közül

9. Amennyiben nem akadálymentes a szálloda/étterem, amit képvisel, tervezi-e a jövőben, hogy azzá váljon?

1. igen
2. nem

10. Amennyiben igen, miért tartja fontosnak, hogy akadálymentessé váljon/akadálymentes legyen a szálloda/étterem? (több választ is megjelölhet)

1. van érdeklődés a mozgáskorlátozottak részéről a szálloda/étterem iránt
2. fontosnak tartjuk a mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kielégítését
3. egyre fontosabb szegmens a turizmus piacán
4. egyéb, és pedig:.....

11. Amennyiben nem, miért? (több választ is megjelölhet)

1. kevés vendég érdeklődik a szálloda/étterem iránt
2. nagy anyagi ráfordítást igényel
3. nem tartjuk fontosnak
4. kevés mozgáskorlátozott utazik
5. építészetiileg nem oldható meg
6. egyéb és pedig:.....

Mozgáskorlátozott vendégekre vonatkozó kérdések

12. A vendégeinek kb. hány százalékát teszik ki a mozgáskorlátozottak?*

1. 0%, nincs mozgáskorlátozott vendég
2. 0,1-1%
3. 1-2%
4. 3-5%
5. 5-10%
6. 10% feletti

13. Honnan érkeznek mozgáskorlátozott vendégei?*

1. belföld
2. külföld
3. belföldről és külföldről is
4. nincsenek mozgáskorlátozott vendégeim (amennyiben nincsen mozgáskorlátozott vendége, kérem ugorjon a 25. számú kérdésre)

14. Amennyiben külföldi mozgáskorlátozott vendégei is vannak, mely országokból érkeznek?

....

15. Kivel érkeznek mozgáskorlátozott vendégei? (Több választ is megjelölhet)

1. egyedül
2. családdal
3. barátokkal
4. egyesület/szervezet/szövetség tagjaival
5. kísérelővel
6. egyéb, és pedig:.....

16. Mivel érkeznek mozgáskorlátozott vendégei? (Több választ is megjelölhet)

1. személygépkocsival
2. busszal
3. vonattal
4. repülővel
5. hajóval
6. egyéb, és pedig:.....

17. Mennyi ideig tartózkodnak Önöknél mozgáskorlátozott vendégei? (Több választ is megjelölhet)

1. day use/néhány óra
2. 1-3 éjszaka
3. 4-6 éjszaka
4. Több mint egy hét

18. Mennyit költenek mozgáskorlátozott vendégei (Ft/fő/nap)?

1. 0-5000 Ft
2. 5001-10.000 Ft
3. 10.001-15.000 Ft
4. 15.001-20.000 Ft
5. 20.001-25.000 Ft
6. 25.000 Ft felett

19. Átlagosan többet költenek mozgáskorlátozott vendégei, mint ép vendégei?

1. igen, többet költenek
2. nem, kevesebbet költenek
3. ugyanannyit költenek

20. Amennyiben többet költenek, mi az oka? (több választ is megjelölhet)

1. több szolgáltatást vesznek igénybe
2. magasabb költési hajlandósággal rendelkeznek
3. hosszabb ideig maradnak
4. a mozgáskorlátozottaknak nyújtott szolgáltatások drágábbak (pl. a szobaár magasabb)
5. egyéb, és pedig:.....

21. Amennyiben kevesebbet költenek, mi az oka? (több választ is megjelölhet)

1. korlátozott anyagi lehetőségekkel rendelkeznek
2. kevesebb szolgáltatást vesznek igénybe
3. rövidebb ideig maradnak
4. egyéb, és pedig:.....

22. Vannak-e visszatérő mozgáskorlátozott vendégei?

1. igen
2. nem

23. Amennyiben igen, hány fő?

1. 1-2 fő
2. 3-5 fő
3. 6-10 fő
4. 10 fő felett

24. Miért szeretnek visszatérni Önökhöz? (több választ is megjelölhet)

1. szálloda/étterem megközelíthetősége, fekvése
2. szálloda/étterem felszereltsége
3. szálloda/étterem szolgáltatásai
4. szálloda/étterem árai
5. személyzet hozzáállása
6. egyéb, és pedig:.....

Mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására vonatkozó kérdések

25. Milyen mértékben tudják kiszolgálni a mozgáskorlátozottak igényeit?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

26. Hogyan viszonyulnak Önök a mozgáskorlátozott vendégekhez?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: teljes mértékben elutasító; 4: teljes mértékben elfogadó

1 2 3 4

27. Hogyan viszonyulnak az Önök intézményében a nem mozgáskorlátozott vendégek a mozgáskorlátozott vendégekhez?*

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol az 1: a teljes mértékben elutasító, 4: teljes mértékben elfogadó

1 2 3 4

28. Ütköznek-e valamilyen akadályba a mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása terén?*

1. igen

2. nem

29. Amennyiben igen, milyen akadályokba ütköznek? (több választ is megjelölhet)

1. szálloda/étterem nem jó megközelíthetősége, fekvése

2. szálloda/étterem nem megfelelő felszereltsége

3. szálloda/étterem nem megfelelő szolgáltatásai

4. személyzet nem megfelelő felkészültsége

5. egyéb, és pedig:.....

30. Mit tesz annak érdekében, hogy mozgáskorlátozott vendégei komfortosan érezzék magukat Önöknél? (több választ is megjelölhet)

1. figyelembe veszik az egyedi kéréseket, igényeket

2. személyzet hozzáállása

3. egyedi bekészítés

4. speciális bánásmód

5. egyéb, és pedig:.....

31. Megvalósul az egyenlő bánásmód abban a szállodában/étteremben, amit képvisel? Ugyanúgy tudják kezelni a mozgáskorlátozott vendégeket, mint az ép vendégeket?*

1. igen

2. nem

32. Amennyiben nem, miért? (több választ is megjelölhet)

1. eltérő igényekkel rendelkeznek

2. személyzet nem megfelelő felkészültsége

3. szálloda/étterem nem jó megközelíthetősége, fekvése

4. szálloda/étterem nem megfelelő felszereltsége

5. szálloda/étterem nem megfelelő szolgáltatásai

6. egyéb, és pedig:.....

33. Ugyanolyan igényei vannak egy mozgáskorlátozott vendégnek az adott szállodában/étteremben, mint egy ép vendégnek?*

1. igen

2. nem

34. Amennyiben nem, milyen igényekben tér el?

.....

35. Tapasztalata szerint szeretnek utazni a mozgáskorlátozottak?*

1. igen

2. nem

36. Amennyiben nem, mi lehet ennek az oka? (több választ is megjelölhet)

1. korlátozott anyagi lehetőségek
2. nem szolgálják ki őket megfelelően, nem megfelelő alkalmazotti hozzáállás
3. nincs motivációjuk utazni
4. nincsenek meg az infrastrukturális feltételek
5. nincsenek megfelelő szálláshelyek/éttermek
6. nincsenek egyéb szórakozási/kikapcsolódási lehetőségek
7. egyéb, és pedig:.....

37. Milyen feltételek szükségesek Ön szerint ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak a mozgáskorlátozottak?*

.....

Jó példák itthon és külföldön

38. Ismer-e hazai és/vagy külföldi pozitív példát, olyan turisztikai szolgáltatót, amely teljes mértékben ki tudja szolgálni a mozgáskorlátozottakat és érdemes tőlük tanulni?*

1. igen
2. nem

39. Amennyiben igen, mely szolgáltatók ezek és melyik országokban?

.....

40. Ismer-e akadálymentes desztinációkat és szolgáltatókat Magyarországon?*

1. igen
2. nem

41. Amennyiben igen, melyek ezek?

....

42. Ismer-e akadálymentes desztinációkat és szolgáltatókat külföldön?*

1. igen
2. nem

43. Amennyiben igen, melyek ezek?

....

Felkészültségre és hozzáállásra vonatkozó kérdések

44. Milyen intézkedések szükségesek Ön szerint ahhoz, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon és alapvető legyen? Mivel lehetne javítani a feltételeken?*

....

45. Ön szerint mennyire vannak felkészülve a hazai turisztikai szolgáltatók mozgáskorlátozott vendégek fogadására?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

46. Ön szerint milyen a hazai turisztikai vállalkozások hozzáállása a mozgáskorlátozott vendégekhez?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: teljes mértékben elutasító; 4: teljes mértékben elfogadó

1 2 3 4

47. Hasznosnak/szükségesnek tartaná-e, hogy a turizmusban dolgozók elsajátítsák azokat a készségeket, amelyek elengedhetetlenek a mozgáskorlátozottak kiszolgálásához?*

1. igen
2. nem

48. Amennyiben igen, miért tartaná fontosnak? (több választ is megjelölhet)

1. egyre több mozgáskorlátozott utazik
2. ugyanolyan igényeik vannak mint a nem mozgáskorlátozott vendégeknek
3. speciálisabb igényeik vannak mint a nem mozgáskorlátozott vendégeknek
4. egyéb, és pedig:.....

49. Ha lenne olyan képzés, amely a turizmusban dolgozók érzékenyítését, felkészültségét fogyatékossgal élő (azon belül is mozgáskorlátozott) vendégekkel való bánásmódját, kommunikációját segítené elő, részt venne-e Ön, illetve kollégáit elküldené-e egy ilyen továbbképzésre?*

1. igen
2. nem

50. Amennyiben nem, miért? (több választ is megjelölhet)

1. nem fontos a szálloda/étterem szempontjából
2. anyagi ráfordítást igényel
3. már van ilyen képzés, és részt is vesznek az alkalmazottak rajta
4. egyéb, és pedig:.....

51. Mennyire ért egyet a következő állításokkal?*

Kérem jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1. A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől
2. A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket
3. A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítés tekintetében
4. A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban

Életminőségre vonatkozó kérdések

52. Mit jelent Önnek az életminőség, hogyan tudná megfogalmazni?*

.....

53. Ön szerint milyen tényezők szükségesek az életminőséghez?*

...

54. Melyik állítással ért egyet?*

1. Az utazás boldoggá tesz
2. Azért utazom, mert boldog vagyok
3. Az utazás és a boldogság kölcsönösen hatnak egymásra
4. Egyik állítással sem értek egyet
5. Egyéb, és pedig:.....

Szállodára/étteremre vonatkozó statisztikák

55. A szálloda/étterem 2017-es évi nettó árbevétele (millió Ft)? (ez az adat kizárólag ahhoz kell, hogy csoportokat tudjak képezni)*

1. legfeljebb 10 millió Ft
2. 10.000.001-50.000.000 Ft
3. 50.000.001-100.000.000 Ft
4. 100.000.001-250.000.000 Ft
5. 250.000.001-500.000.000 Ft
6. 500.000.000 Ft felett

56. Mennyi fogyasztója/vendége volt a szállodának/étteremnek 2017-ben (fő)?*

.....

57. Hány szobája/férőhelye volt a szállodának/étteremnek 2017-ben (szálláshelyek esetében szoba, éttermek esetében férőhely)?*

.....

58. Milyen átlagos kapacitás kihasználtsága/foglaltsága volt 2017-ben (%)?*

.....

59. Alkalmaz-e fogyatékossgal élő személyt?*

1. igen
2. nem

60. Amennyiben igen, hány főt?

1. 1 fő
2. 2 fő
3. 3 fő
4. 3 főnél több

61. Milyen fogyatékossgal rendelkezik alkalmazottja? (több választ is megjelölhet)

1. mozgáskorlátozott
2. látássérült
3. hallássérült
4. értelmi fogyatékos
5. autista
6. halmozott
7. egyéb, és pedig:.....

62. Kérem, amennyiben úgy gondolja, hogy volt olyan témakör, amit nem érintettek a kérdések (vagy érintettek, de nem tükrözi teljes mértékben saját véleményét), és szívesen leírná gondolatait, személyes tapasztalatait, kérem tegye meg!

Köszönöm, hogy kitöltötte a kérdőívet!

KÉRDŐÍV MEOSZ tagok részére

Tisztelt MEOSZ tag!

Gondos Borbála vagyok a Széchenyi István Egyetem PhD jelöltje.

Doktori témámban a turizmus és életminőség kapcsolatát vizsgálom a mozgáskorlátozottak körében, amelyhez mint MEOSZ tag az Ön segítségét is szeretném kérni az alábbi kb. 15-25 perces kérdőív kitöltésével.

A turizmus és életminőség kapcsolatával már 10 éve foglalkozom, és az elmúlt három évben kerültem közelebbi kapcsolatba a fogyatékosággal élő emberekkel az oktatói munkám során. Mivel kevés kutatás készült a témában, így szeretném felhívni a figyelmet a mozgáskorlátozottak célcsoportjára.

Jelen felméréssel a keresleti oldal igényeit és véleményét szeretném megvizsgálni.

A kérdőívben az utazás kifejezést minden esetben a turizmussal kapcsolatos utazásokra kell érteni.

A válaszadás természetesen **önkéntes** és **anonim**, a kiértékelt adatokat kizárólag statisztikailag feldolgozott formában használom fel.

Kérem, járuljon hozzá PhD dolgozatom sikerességéhez, köszönöm!

Amennyiben a kérdőívvel vagy a kutatással kapcsolatosan kérdése vagy észrevétele lenne, kérem, keressen a gondos.borbala@edutus.hu e-mail címen.

MEOSZ tagságra vonatkozó kérdések

1. Tagja-e a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségének (MEOSZ)?*

1. igen
2. nem (amennyiben nem, ugorjon az 5. kérdésre)

2. Melyik egyesületnek/szervezetnek a tagja, ami MEOSZ tagsággal rendelkezik?*

.....

3. Melyik településen található a szervezet, amelynek tagja?*

.....

4. Melyik megyében található a szervezet, amelynek a tagja?*

1. Pest, 2. Nógrád, 3. Heves, 4. Borsod-Abaúj-Zemplén, 5. Hajdú-Bihar, 6. Szabolcs-Szatmár-Bereg, 7. Jász-Nagykun-Szolnok, 8. Bács-Kiskun, 9. Békés, 10. Csongrád, 11. Baranya, 12. Somogy, 13. Tolna, 14. Fejér, 15. Veszprém, 16. Zala, 17. Vas, 18. Győr-Moson-Sopron, 19. Komárom-Esztergom, 20. Budapest

Akadálymentességre vonatkozó kérdések

5. Mennyire tartja általában akadálymentesnek a szálláshelyeket/éttermeket/egyéb szolgáltatókat?*

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

6. Mennyire tartja felkészültnek a szálláshelyeket/éttermeket/egyéb szolgáltatókat és alkalmazottait mozgáskorlátozottak fogadására?*

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

7. Milyen feltételekkel rendelkeznek leginkább a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók az alábbiak közül?*

(több választ is megjelölhet)

1. rámpa
2. emelőszerkezet
3. akadálymentes mosdó
4. akadálymentes szoba
5. mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló
6. megfelelő szélességű lift
7. megfelelő magasságú asztal, pult, szék
8. megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok
9. állítható magasságú ágy
10. megfelelő padlóburkolat
11. egyikkel sem a fentiek közül
12. nem tudom
13. egyéb, és pedig:...

8. Mit gondol, fontosnak tartják a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók az akadálymentességet?*

1. igen
2. nem (ugorjon a 10. kérdésre)
3. nem tudom (ugorjon a 11. kérdésre)

9. Amennyiben igen, miért tartják Ön szerint fontosnak, hogy akadálymentessé váljanak/akadálymentesek legyenek a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók? (több választ is megjelölhet)

1. van érdeklődés a mozgáskorlátozottak részéről a szálloda/étterem/egyéb szolgáltató iránt
2. fontosnak tartják a mozgáskorlátozott vendégek igényeinek kielégítését
3. egyre fontosabb célcsoport a turizmus piacán
4. egyéb, és pedig:.....

10. Amennyiben nem, miért? (több választ is megjelölhet)

1. kevés vendég érdeklődik a szállodák/éttermek/egyéb szolgáltatók iránt
2. nagy anyagi ráfordítást igényel
3. nem tartják fontosnak
4. kevés mozgáskorlátozott utazik
5. építészetiileg nem oldható meg
6. egyéb és pedig:.....

Utazásra vonatkozó kérdések

11. Szeret Ön utazni más településre, más országba/ szolgáltatókat igénybe venni?*

1. igen
2. nem

12. Amennyiben nem, mi ennek az oka? (több választ is megjelölhet) (válaszadása után kérem ugorjon a 34. kérdésre)

1. korlátozott anyagi lehetőségek
2. nem szolgálnak ki megfelelően, nem megfelelő alkalmazotti hozzáállás
3. nincs motivációm utazni
4. nincsenek meg az infrastrukturális feltételek (pl. közlekedés)
5. nincsenek megfelelő szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók
6. nincsenek egyéb szórakozási/kikapcsolódási lehetőségek
7. előítélettől való félelem
8. nincs segítségem az utazáshoz, nem tudok egyedül utazni
9. egyéb, és pedig:.....

13. Amennyiben szeret utazni más településre, országba, milyen gyakran utazik/vesz igénybe szolgáltatásokat?

1. naponta
2. hetente
3. havonta
4. félévente
5. évente
6. ritkábban
7. nem utazom/veszek igénybe külső szolgáltatót

14. Kivel utazik/vesz igénybe szolgáltatókat? (Több választ is megjelölhet)

1. egyedül
2. családdal, családtaggal
3. barátokkal, ismerősökkel
4. egyesület/szervezet/szövetség tagjaival
5. kísérel
6. partnerrel
7. sorstársakkal (mozgáskorlátozottakkal)
8. egyéb, és pedig:.....

15. Hányan szoktak általában utazni?

1. egyedül
2. egy kísérel
3. 2-3 fővel
4. 5-6 fővel
5. 6 főnél többel

16. Utazása során szüksége van-e kísérelre?

1. igen, mindig
2. igen, alkalmanként
3. ritkán
4. nincs
5. egyéb, és pedig:.....

17. Mivel utazik/vesz igénybe szolgáltatókat? (Több választ is megjelölhet)

1. személygépkocsival
2. busszal
3. vonattal
4. repülővel
5. hajóval
6. egyéb, és pedig:.....

18. Mennyi ideig tartózkodik Ön általában adott helyen, ha elutazik/ igénybe vesz szolgáltatókat? (Több választ is megjelölhet)

1. néhány óra
2. 1-3 éjszaka
3. 4-6 éjszaka
4. Több mint egy hét

19. Mennyit költ általában 1-1 utazás/ szolgáltató igénybevétele alkalmával (Ft/fő/nap)?

1. 0-5000 Ft
2. 5001-10.000 Ft
3. 10.001-15.000 Ft
4. 15.001-20.000 Ft
5. 20.001-25.000 Ft
6. 25.000 Ft felett

20. Milyen szálláshelyet vesz általában igénybe? (több választ is megjelölhet)

1. szálloda
2. panzió
3. apartman
4. kemping
5. hostel
6. rokon/barát/ismerős
7. airbnb
8. egyéb, és pedig:.....

21. Milyen célból szokott általában utazni? (több választ is megjelölhet)

1. rokonlátogatás
2. vízparti üdülés
3. hegyvidéki kirándulás, üdülés
4. városlátogatás
5. rendezvényeken, fesztiválokön való részvétel
6. borkóstolás, gasztronómia
7. sportolás
8. gyógykezelés
9. wellness
10. üzleti út
11. konferencia
12. vásárlás
13. falusi turizmus
14. zárandoklaton, vallási turizmusban való részvétel
15. nyaraló felkeresése
16. egyéb, és pedig:.....

22. Hova szokott általában utazni?

1. belföld
2. külföld
3. mindkettő

23. Ha belföld, akkor mely település(ek), térség(ek)?

.....

24. Ha külföld, melyik ország(ok)?

....

25. Egyénileg vagy csoportosan (szervezetten pl. utazási iroda) utazik általában?

1. egyénileg
2. szervezetten, utazási irodával
3. egyénileg és szervezetten is
4. egyesület, szervezet, szövetség, klub szervezésében
5. családi, baráti szervezéssel
6. egyéb, és pedig:.....

26. Ki szervezi az utazásait? (több választ is megjelölhet)

1. saját magam
2. családtag
3. ismerős
4. utazási iroda
5. alapítvány/egyesület/szervezet
6. egyéb, és pedig:.....

27. Honnan szerzi az információkat az utazásához? (több választ is megjelölhet)

1. prospektus, kiadvány
2. újságcikk
3. útikönyv
4. utazási kiállítás
5. utazási iroda
6. Tourinform iroda
7. internet
8. barátok, ismerősök
9. egyéb, és pedig:.....

28. Van-e olyan település/szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató, ahova szívesen visszatér?

1. igen
2. nem

29. Amennyiben igen, hova?

.....

30. Amennyiben igen, miért? (több választ is megjelölhet)

1. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató megközelíthetősége, fekvése
2. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató felszereltsége
3. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató szolgáltatásai
4. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató árai

- 5. személyzet hozzáállása
- 6. egyéb, és pedig:.....

31. Amennyiben utazásra kerül sor, szívesen részt vesz olyan programon, ahol valamilyen sportolási tevékenységet végezhet?

- 1. igen
- 2. nem

32. Mennyire befolyásolja a nyaralás helyszínének a kiválasztását, hogy akadálymentesek legyenek a következők:

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

- 1. szállás
- 2. közlekedés
- 3. étkezési lehetőség
- 4. szórakozási lehetőség
- 5. rendezvények, programok
- 6. épített látnivalók (pl. múzeum, vár, templom stb.)
- 7. természeti látnivalók (pl. nemzeti park, tenger, tó stb.)
- 8. sportolási lehetőségek
- 9. wellness, kikapcsolódási lehetőségek

33. Éri-e bármilyen hátrányos megkülönböztetés utazásai alkalmával mozgáskorlátozottsága miatt?

- 1. igen, mindig
- 2. igen, gyakran
- 3. igen, néha
- 4. nem

34. Van-e olyan ország ahova szívesen elmenne, ha minden feltétel (közlekedés, pénz, akadálymentesség, szabadidő, motiváció) adott lenne?*

- 1. igen
- 2. nem

35. Amennyiben igen, melyik ország ez?

.....

36. Miért ez(ek) az ország(ok)?

.....

37. Milyen idegen nyelven beszél/képes megértetni magát? *

- 1. angol
- 2. német
- 3. francia
- 4. orosz
- 5. nem beszélek idegen nyelvet
- 6. egyéb, és pedig:....

Mozgáskorlátozott vendégek kiszolgálására vonatkozó kérdések

38. Ön szerint milyen mértékben tudják kiszolgálni a mozgáskorlátozottak igényeit a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók?*

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1 2 3 4

39. Ön szerint hogyan viszonyulnak a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók a mozgáskorlátozott vendégekhez?*

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: teljes mértékben elutasító; 4: teljes mértékben elfogadó

1 2 3 4

40. Ön szerint ütköznek-e valamilyen akadályba a szálláshelyek/éttermek/egyéb szolgáltatók a mozgáskorlátozottak igényeinek kiszolgálása terén?*

1. igen
2. nem

41. Amennyiben igen, milyen akadályokba ütköznek? (több választ is megjelölhet)

1. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató nem jó megközelíthetősége, fekvése
2. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató nem megfelelő felszereltsége
3. szálláshely/étterem/egyéb szolgáltató nem megfelelő szolgáltatásai
4. személyzet nem megfelelő felkészültsége
5. egyéb, és pedig:.....

42. Ön szerint milyen feltételek szükségesek ahhoz, hogy nagyobb számban utazzanak a mozgáskorlátozottak?*

.....

Jó példák itthon és külföldön

43. Ismer Ön akadálymentes településeket és szolgáltatókat Magyarországon?*
(akadálymentességet jelent pl. az adott település megközelítése, a településen belül való közlekedés, szálláshelyek, éttermek, egyéb szolgáltatók igénybevétele)

1. igen
2. nem

44. Amennyiben igen, melyek ezek?

....

45. Ismer Ön akadálymentes településeket és szolgáltatókat külföldön?*
(akadálymentességet jelent pl. az adott település megközelítése, a településen belül való közlekedés, szálláshelyek, éttermek, egyéb szolgáltatók igénybevétele)

1. igen
2. nem

46. Amennyiben igen, melyek ezek?

....

47. Találkozott-e már olyan utazási iroda kínálatával, akik kifejezetten mozgáskorlátozottaknak kínálták útjaikat?*

1. igen
2. nem

48. Amennyiben igen, mely utazási iroda volt ez?

.....

Felkészültségre és hozzáállásra vonatkozó kérdések

49. Milyen intézkedések szükségesek Ön szerint ahhoz, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon és alapvető legyen?*

.....

50. Mit gondol, az Ön által megnevezett intézkedések megvalósítása kinek a felelőssége?*

.....

51. Mit gondol, milyen speciális készségek szükségesek, ahhoz, hogy megfelelő módon szolgálják ki a mozgáskorlátozottakat?* (több választ is megjelölhet)

1. nagyobb fokú tolerancia
2. empátia
3. szolidaritás
4. speciális szaktudás
5. segítőkészség magasabb foka
6. szociális érzékenység
7. nincs szükség speciális készség
8. egyéb, és pedig:.....

52. Mennyire ért egyet a következő állításokkal?*

Kérem, jelölje be az alábbi négyfokozatú skálán, ahol 1: egyáltalán nem; 4: teljes mértékben

1. A mozgáskorlátozottak fogadása speciális felkészültséget igényel a szállodáktól és éttermektől
2. A mozgáskorlátozottak többsége azért nem utazik, mert kevés az olyan szolgáltató, amely megfelelően ki tudja elégíteni speciális igényeiket
3. A legtöbb szolgáltató csak az előírások minimális megvalósítására törekszik az akadálymentesítés tekintetében
4. A mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége nem valósul meg a turisztikai szektorban

Életminőségre vonatkozó kérdések

53. Mit jelent Önnek az életminőség, hogyan tudná megfogalmazni?*

.....

54. Melyik állítással ért egyet?*

1. Az utazás boldoggá tesz
2. Azért utazom, mert boldog vagyok

3. Az utazás és a boldogság kölcsönösen hatnak egymásra
4. Egyik állítással sem értek egyet
5. Egyéb, és pedig:.....

Személyre vonatkozó kérdések

55. Okozott-e már nehézséget Önnek a hétköznapi és/vagy utazásai során a segédeszköz használat?

1. igen
2. nem

56. Amennyiben igen, akkor milyen nehézségbe ütközött?

.....

57. Mi az oka a mozgáskorlátozottságának?*

1. születési rendellenesség
2. fejlődési rendellenesség
3. baleset, betegség következtében
4. egyéb, és pedig:.....

58. Milyennek ítéli meg saját mozgásfogyatékoságának súlyosságát?*

1. súlyos
2. közepesen súlyos
3. enyhe
4. Nem tudja /Nem válaszol

59. Érzékel-e különbséget az épekkel és fogyatékosággal élőkkel való kapcsolatában?

1. igen
2. nem

60. Amennyiben igen, miben különbözik az épekkel való viszonya a fogyatékosággal élők viszonyától?

.....

61. Érzékeli a segítőkészséget az ép emberek részéről?

1. igen
2. nem

62. Amennyiben igen, miben nyilvánul meg?

.....

63. Amennyiben nem, miben nyilvánul meg?

.....

64. Kinek a segítségére számíthat a mindennapokban?* (több választ is megjelölhet)

1. házastárs/élettárs
2. szülő(k)
3. gyerek(ek)
4. testvér(ek)

5. más rokon(ok)
6. barát(ok)
7. egyéb, és pedig:.....

65. Az Ön neme?*

1. férfi
2. nő

66. Az Ön kora? *

1. 18-29
2. 30-39
3. 40-49
4. 50-64
5. 65 és a feletti

67. Az Ön családi állapota?*

1. nőtlen/hajadon
2. házas
3. élettársi kapcsolat
4. elvált
5. özvegy

68. Kivel él egy háztartásban?*

1. egyedül
2. házastárs/élettárs
3. szülőkkel
4. egyéb és pedig:.....

69. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?*

1. kevesebb mint 8 általános
2. 8 általános
3. szakmunkásképző, szakiskola
4. középiskolai érettségi
5. felsőfokú szakképzés, technikus
6. főiskolai (BA/BSC) diploma
7. egyetemi (MA/MSC) diploma
8. PhD
9. egyéb, és pedig:.....

70. Az Ön foglalkozása?*

1. tanuló
2. szellemi alkalmazott
3. fizikai alkalmazott
4. nyugdíjas
5. munkanélküli
6. egyéb, és pedig:.....

71. Amennyiben dolgozik, hány órában (naponta)?

.....

72. Az Ön nettó jövedelme (Ft)?*

1. 0-25.000
2. 25.001-50.000
3. 50.001-80.000
4. 80.001-120.000
5. 120.001-200.000
6. 200.000 felett
7. NT/NV

73. Az Ön lakóhelye?*

- főváros
- megyeszékhely
- egyéb város
- község
- egyéb:.....

74. Megye:*

1. Pest, 2. Nógrád, 3. Heves, 4. Borsod-Abaúj-Zemplén, 5. Hajdú-Bihar, 6. Szabolcs-Szatmár-Bereg, 7. Jász-Nagykun-Szolnok, 8. Bács-Kiskun, 9. Békés, 10. Csongrád, 11. Baranya, 12. Somogy, 13. Tolna, 14. Fejér, 15. Veszprém, 16. Zala, 17. Vas, 18. Győr-Moson-Sopron, 19. Komárom-Esztergom

75. Kérem, amennyiben úgy gondolja, hogy volt olyan témakör, amit nem érintettek a kérdések (vagy érintettek, de nem tükrözi teljes mértékben saját véleményét), és szívesen leírná gondolatait, személyes tapasztalatait, kérem tegye meg!

Köszönöm, hogy kitöltötte a kérdőívet!

MÉLYINTERJÚ KÉRDÉSEK - MSZÉSZ**Szövetségre vonatkozó kérdések:**

- Mely egyesületekkel, szervezetekkel áll kapcsolatban hazánkban? Hogyan működnek együtt? Vannak-e közös programjaik? Milyen formában/témában tudják egymás munkáját segíteni?
- Kapcsolatban állnak-e nemzetközi szervezettel, egyesülettel? Amennyiben igen, melyek ezek, milyen kapcsolatban állnak, hogyan működnek együtt, szerveznek-e közös programot, hogyan tudják segíteni egymás munkáját?
- Van-e kapcsolata valamilyen fogyatékossgal élőket képviselő szervezettel (elsősorban mozgáskorlátozott)? Amennyiben igen, melyek ezek? Mire terjed ki ez a kapcsolat, milyen jellegű? Ha nincs, akkor tervezik-e a jövőben? Miért látja ennek szükségességét?

Akadálymentességre vonatkozó kérdések (elsősorban mozgáskorlátozottak akadálymentessége):

- Mit jelent Önnek az akadálymentesség? Hogyan értelmezi ezt a fogalmat?
- Milyen intézkedések szükségesek Ön szerint, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon és alapvető legyen? Mivel lehetne ösztönözni erre a szolgáltatókat (szálláshelyek, éttermek stb.)?
- Tud-e különbséget tenni, hogy hazánkban mely területek "akadálymentesebbek" (pl. egyes régiók, megyék?) Vannak-e ilyen tapasztalatai? Mondjon konkrét példát!
- Mely országok tekinthetőek a legakadálymentesebbnek és melyek nem, milyen tapasztalatai vannak? Mondjon konkrét példát!
- Ismer-e akadálymentes desztinációkat és szolgáltatókat itthon és külföldön, amennyiben igen, melyek ezek?
- Mely akadálymentes desztinációk és szolgáltatók azok, akiktől érdemes lenne tanulni és miért? Miben tűnnek ki?
- Milyen jó külföldi példát kellene megvalósítani itthon? pl. utazási iroda, szálláshely, étterem, programok, vonzerők esetében?

- Fontosnak tartja-e az akadálymentességet? Amennyiben igen, milyen intézkedéseket/kedvezményeket/programokat tesz ennek érdekében? Tud-e személy szerint tenni ezért? Ha nem tartja fontosnak, akkor miért nem?

MSZÉSZ és az akadálymentesség:

- Az MSZÉSZ tagjai között vannak-e akadálymentes szolgáltatók, amennyiben igen, melyek ezek?
- Tesz-e a szövetség valamit annak érdekében, hogy a tagok változtassanak és akadálymentesek/akadálymentesebbek legyenek? Mivel lehetne ösztönözni erre a szövetség tagjait?
- Milyen tapasztalatai vannak arról Önnek és a szövetségnek, hogy az Eu-s előírásokat, mely szerint a rekonstrukciónál a pályázat feltételeinek előírásánál figyelembe kell venni, hogy akadálymentes szobákat kell kialakítani, mennyire tartják be a szolgáltatók? Milyen mértékben felelnek meg az előírásoknak? Mik a tapasztalatok?

Mozgáskorlátozottak utazásával kapcsolatos kérdések:

- Milyen akadályokba ütköznek a mozgáskorlátozottak az utazás, közlekedés, szolgáltatások igénybe vétele, szabadidő eltöltés területén? Mi a tapasztalata ez ügyben?
Pl. El tudnak jutni/utazni mindenhova ahova szeretnék? Melyek azok a turisztikai szolgáltatások, ahol kevésbé megoldott az akadálymentesség Ön szerint pl. utazási iroda, szálláshely, étterem esetében illetve közlekedés, attrakciók meglátogatása, programokon/fesztiválokon való részvétel esetében?
- Ön szerint mi alapján döntenek a mozgáskorlátozottak, hogy mely desztinációkba utaznak? Milyen feltételekkel kell rendelkeznie egy desztinációnak, hogy oda utazzanak a mozgáskorlátozottak?
- Mit gondol, hogyan lehetne segíteni a mozgáskorlátozottakon, megoldani azt, hogy ők is ugyanúgy részt tudjanak venni a turizmusban? Kinek a felelőssége és milyen intézkedések szükségesek hozzá?

- Hazánkban hogyan viszonyulnak az ép emberek a mozgáskorlátozottakhoz, mi ebben tapasztalata? Mennyire segítőkészek itthon a mozgáskorlátozottakkal és külföldön? Van-e ilyen jellegű tapasztalata? (pl. általános ügyek, mindennapi élet és utazás során)
- Ön szerint fel van-e készülve a szakma a fogyatékossgal élők utaztatására, kiszolgálására? Mit tapasztalat az elmúlt 5-10 évben, érzékel-e mérhető, pozitív változásokat? Amennyiben nem, mennyi idő szükséges hozzá és milyen intézkedések? Mit tudnak Önök tenni annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élők szegmensét ki tudják szolgálni?
- Ha lenne olyan képzés, ami a turizmusban dolgozók érzékenyítését, fogyatékossgal élő vendégekkel való bánásmódot, kommunikációt segítené elő, részt venne-e Ön, illetve kollégáit elküldené-e egy ilyen továbbképzésre? Hasznosnak/szükségesnek tartaná-e, hogy a turizmusban dolgozók elsajátítsák ezeket a készségeket? Terveznek-e érzékenyítő képzést tagjaik körében?

Turizmus és életminőség kapcsolata:

- Mit jelent Önnek az életminőség, hogyan tudná megfogalmazni, milyen tényezők szükségesek hozzá? Milyen a mozgáskorlátozottak életminősége?
- Melyik állítással ért egyet? Az utazás boldoggá tesz, Azért utazom mert boldog vagyok, Az utazás és a boldogság kölcsönösen hatnak egymásra
- Van-e kapcsolat az utazás és életminőség között? Amennyiben igen, milyen?

Mélyinterjú alanyok:

- Magyar Utazási Irodák Szövetségének (MUISZ) elnökével, (jelenleg alelnök) Erdei Bálinttal
- 2017 év egészségturisztikai menedzserével, Czinege Szilviával
- Magyar Turisztikai Ügynökségből (MTÜ) Mártonné Máthé Kingával (korábbi aktív turizmusért felelős igazgatója, jelenleg a Magyar Természetjáró Szövetség marketingkommunikációs igazgatója)
- Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének alelnökével, (jelenleg elnök) Flesch Tamással
- Mozduljunk ki Egyesület vezetőjével, Teofilaktu Alexandrával
- Hotel Eger Park szálloda vezetőjével, Kovács-Szalók Adriennel
- Győri idegenvezetővel, Csobayné Pintér Évával
- Budapesti idegenvezetőkkel, Farkas Mariannával és Kleyer Évával
- Skagerrak Tours vezetőjével (Hungary4All), Bánlaki Szilviával
- Route4U-tól Vincze Zoltánnal
- Nagy Bendegúzzal, a kerekesszékes világutazóval (írásban)
- Magyar Paralimpiai Bizottság sportmunkatársával, Dr. Horváth Patríciával (írásban)
- Camelot Mozgássérült Fialatok Győri Egyesülete titkárával Pécsi Gertrúddal
- Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ) elnökségi tagjával, Mesterházy Zsolttal
- Magyar Idegenvezetők Szövetségének elnökével, Caesar Évával
- a Kaposvári Tourinform iroda (Kaposvár és a Zselic vidéke TDM Egyesület) vezetőjével, Bocska Ágnessel
- A Magyar Turisztikai Szövetség elnökével, Princzinger Péterrel
- Magyar Turisztikai Ügynökségből (MTÜ) Lencsés Tamarával, akadálymentes témakör felelősével, programigazgatóval
- A Turisztikai és Vendéglátó Munkaadók Országos Szövetsége (VIMOSZ) főtitkárával, Böröcz Lajossal

Interjúalanyok válaszai

Kérdés	1. csoport	2. csoport	3. csoport
Van-e kapcsolata valamilyen fogyatékossggal élőkét képviselő szervezettel (elsősorban mozgáskorlátozott)? Amennyiben igen, melyek ezek?	A MUISZ és MISZ kapcsolatban áll a MEOSZ-szal, az MTSZ-nek, VIMOSZ-nak és MSZÉSZ-nek nincs kapcsolata ilyen típusú szervezettel, utóbbi tervezi.	Hotel Eger Park a Magyar Paralimpiai Bizottsággal áll kapcsolatban, az MTÜ a MEOSZ-szal, napjainkban már nem aktív a kapcsolat. A kaposvári Tourinform irodának a SINOSZ-szal és a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségével van kapcsolata	A Camelot Egyesület és a Magyar Paralimpiai Bizottság MEOSZ tag, Nagy Bendegúz Meosz elnökségi tag.
Mit jelent Önnek az akadálymentesség? Hogyan értelmezi ezt a fogalmat?	<ul style="list-style-type: none"> • egyenlő feltételek • kommunikáció, információelérhetőség, megközelíthetőség • <i>fizikai akadálymentesítés</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • egyenlő feltételek • <i>fizikai akadálymentesítés</i> • egy mozgássérült is ugyanolyan otthonának érezze a hotelt, mint egy ép vendég • szemlélet • szélesebb célközönség (például ételallergiások, kisgyermekes családok) • partnerség, nyitottság, az oda-vissza elfogadás 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>fizikai akadálymentesítés</i> • szellemi akadálymentesség • ép emberek hozzáállása • esélyegyenlőség
Milyen intézkedések szükségesek Ön szerint, hogy az akadálymentesség mindenhol megvalósuljon és alapvető legyen? Mivel lehetne ösztönözni erre a szolgáltatókat (szálláshelyek, éttermek stb.)?	<ul style="list-style-type: none"> • beruházások véleményezése • pénz, pályázat, törvényi szabályozás • ellenőrzés • központi előírás 	<ul style="list-style-type: none"> • hozzáállás • gazdasági, technikai háttér • megfelelő információ a honlapokon • közlekedés fejlesztés • tervezés, átalakítás • szándék, empátia • pénz • szabályozás • érzékenyítés, edukálás, szemléletformálás 	<ul style="list-style-type: none"> • fejben történő változások • városvezetés hozzáállása • kommunikáció • iparűzési adókedvezmény • jogszabályok betartása • szankciók • oktatás • tájékoztatás • fizikai akadálymentesítés megvalósulása mindenhol • költségvetési forrás • pályázat • szemléletformálás
Mely országok tekinthetőek a	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Skandináv országok</i> • <i>Németország</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Skandináv országok</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Skandináv országok</i> • <i>Németország</i>

<p>legakadálymentesebbnek és melyek nem, milyen tapasztalatai vannak? Ismer-e akadálymentes desztinációkat és szolgáltatókat itthon és külföldön, amennyiben igen, melyek ezek?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Olaszország • Hollandia • <i>Magyarországon: nagyvárosok és fürdővárosok</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Németország</i> • Ausztria • Olaszország • Spanyolország • Hollandia • Svájc • Egyesült Királyság • Kanada • <i>Magyarországon: nagyvárosok és fürdővárosok</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausztria • Spanyolország • Egyesült Királyság • Ausztrália • Új-Zéland • <i>Magyarországon: nagyvárosok és fürdővárosok</i>
<p>Milyen feltételekkel kell rendelkeznie egy desztinációnak, hogy oda utazzanak a mozgáskorlátozottak?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tömegközlekedés • vonzerő • akadálymentes környezet • élmény 	<ul style="list-style-type: none"> • érdeklődés • komplexitás (közlekedés, vonzerő, szálláshely, étkezés) 	<ul style="list-style-type: none"> • közlekedés • szállás • információ • pénz • rekreációs lehetőség • program
<p>Mit gondol, hogyan lehetne segíteni a mozgáskorlátozottakon, megoldani azt, hogy ők is ugyanúgy részt tudjanak venni a turizmusban?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • közlekedés fejlesztés • vonzerő fejlesztés • privát kezdeményezések elősegítése • attitűd megváltoztatása 	<ul style="list-style-type: none"> • pozitív kommunikáció • élmény • marketing • beruházás • információ 	<ul style="list-style-type: none"> • adatbázis • szálláshelyek ellenőrzése • szolgáltatók érdekelté tétele • szakemberek és érintettek közötti kapcsolat • hozzáállás • akadálymentesítés minden szinten
<p>Kinek a felelőssége és milyen intézkedések szükségesek hozzá?</p>	<p>Felelősség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>társadalom</i> • <i>állam</i> • <i>szolgáltatók</i> <p>Intézkedések:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>információ</i> • <i>képzés</i> • <i>forrás</i> • <i>megfelelő előírás</i> • <i>ellenőrzés</i> • <i>ösztönző elemek és az állam felé való szabályozás kezdeményezése</i> 	<p>Felelősség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>társadalom</i> • <i>állam</i> • <i>szolgáltatók</i> <p>Intézkedések:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>információ</i> • <i>képzés</i> • <i>forrás</i> • <i>megfelelő előírás</i> • <i>ellenőrzés</i> • <i>ösztönző elemek és az állam felé való szabályozás kezdeményezése</i> 	<p>Felelősség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>társadalom</i> • <i>állam</i> • <i>rehabilitációs szakember</i> <p>Intézkedések:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>információ</i> • <i>képzés</i> • <i>forrás</i> • <i>megfelelő előírás</i> • <i>ellenőrzés</i> • <i>ösztönző elemek és az állam felé való szabályozás kezdeményezése</i>
<p>Fel van-e készülve a szakma a fogyatékossgal élők utaztatására, kiszolgálására? Az elmúlt 5-10 évben, érzékelhető-e változás?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>óriási hazánk lemaradása, nincs felkészülve a turisztikai szakma, viszont pozitív irányú változást tapasztalható</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>hazánk lemaradása nagy, nincs felkészülve a turisztikai szakma, viszont pozitív irányú változást tapasztalható</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>hazánk lemaradása nagy, nincs felkészülve a turisztikai szakma.</i>
<p>Fontosnak tartana turizmusban dolgozók érzékenyítésére, fogyatékossgal élő</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>fontosnak tartanák az ilyen típusú képzést</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>fontosnak tartanák az ilyen típusú képzést</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>fontosnak tartanák az ilyen típusú képzést</i>

vendégekkel való bánásmódra, kommunikációra vonatkozó képzést?			
--	--	--	--

7. számú melléklet

A következőkben a résztvevő megfigyelés kereteit adó kettő háromnapos utazást írom le részletesebben, elsősorban a közlekedést, vonzerők megnézését, tapasztalatokat és nehézségeket fogom kifejtani. Az első utazásra 2017. augusztus 18–20. között került sor gépkocsival, Heiligenkreuzba, az első találkozó helyszínére, ahol Európa legnagyobb cisztercita temploma található. A főbejáratnál/kapunál kis macskakő van, amin nehezebb a mozgás, innen a belső udvarra való bejutás problémamentes, utána murván keresztül vezet az út, ami kerekesszékekkel nem könnyű, itt segíteni kellett nekik az előrejutásban. A templom bejáratánál mobil fa rámpa volt, az épületen belül lehetett közlekedni, az oltár előtt egy lépcső található, ott kellett egy kis segítség. Az épületen belül található kápolnába való bejutáshoz kell segítség. A templom kerengőjébe való lejutás fa mobil rámpával szintén megoldható. A főbejáratnál az ajándékboltok mellett akadálymentes mosdó is található, amelyhez a kulcsot külön el kell kérni. A cisztercita templom megnézése után Mayerling volt a következő állomás, ami az emlékezetes tragédia helyszíne. A főbejáraton egyszerű volt bemenni, illetve az épülethez egy kicsit meredekebb beton út vezetett, így ez teljesen akadálymentes, viszont, aki nincs olyan állapotban, hogy önállóan közlekedjen a kerekesszékekkel, annak segíteni kell. Az épületbe való bejutás egyszerű, rámpa segítségével, és a kiállítás megnézése is. A belső kápolnába való bejutás fém rámpa segítségével megoldott. Mayerlingből Bécsbe mentünk, ahol a főpályaudvar közelében foglaltuk el szállásunkat, egy akadálymentes szobákkal rendelkező hostelt. A főbejáratnál van lift, az akadálymentes szobák pedig a földszinten találhatóak, amelyek nagyok és kényelmesek. A fürdőszobában nincs ugyan kapaszkodó, de azon kívül teljes mértékben használható a szoba, reggelizni pedig lift segítségével tudtak lejutni az alagsorba. Másnap délelőtt hajóval fedeztük fel Bécset. A hajóállomásra metrókkal, teljesen akadálymentesen tudtunk eljutni, ahogy a hajóra feljutás és leszállás is megoldott (viszont a hajóállomáson és a hajón nincsen akadálymentes mosdó). A hajóút végén gyalog mentünk a Duna toronyba, ahonnan a várost nézhettük meg. A toronyba betonrampán lehetett bejutni, az épületen belül is lehet közlekedni, néhol kicsit szűk (pénztárnál). Lifttel lehetett feljutni

(fent egyszerre csak két kerekesszékes tartózkodhat (előírás), így lent kellett várakoznia a másik három kerekesszékesnek). A kilátó részen négy ponton is volt rámpa, amire felmenve a kerekesszékesek is megnézhatték a kilátást. A kilátó fölött étterem és kávézó is helyet kapott, amit a sok lépcsőnek köszönhetően, ők nem tudnak igénybe venni, ahogy a mosdókat sem, így egy kellemes étkezés, kávéfogyasztás a panorámát nézve, mint egy jó program kivitelezhetetlen számukra. Akadálymentes mosdó az épületen kívül található, amelyhez a kulcsot külön kell elkérni. A kilátó után Bécs egyik bevásárlóközpontjába indultunk metrók segítségével, ahol akadálymentesen lifttel tudtunk feljutni az ötödik szinten lévő étterembe, a kerekesszékesekkel való közlekedés megoldott és akadálymentes mosdó is van. A harmadik nap Carnuntumba utaztunk, ahol római kori emlékeket lehet megnézni. Az épületbe való bejutás, azon belüli és kívüli közlekedés megoldott. A kinti területen betonrampa és aprókavicsos murva van, utóbbi némiképp nehezíti a haladást. Több olyan épület is van a kinti részen, aminek a megközelítése, az abba való bejutás vagy azon belüli közlekedés kerekesszékesek számára nem megoldott, nagyobb kövek vannak, így füves területen kell közlekedni. Délután Hainburgban a Duna mentén sétáltunk, majd pedig Magyarország felé vettük az irányt.

A Camelot Egyesület tagjaival 2019. augusztus 17–19. között ismét eltölthettem három napot Ausztriában, ezúttal Graz és környékén tettünk kirándulást, összesen 12 fő vett részt az utazáson, ebből négy fő kerekesszékes (ugyanazok, akik a 2017-es kiránduláson is részt vettek). Az első nap a Semriachban található cseppkőbarlangba látogattunk el, ahol közel egy órás vezetésen vehettünk részt. A barlang bejárata és az azon belül való közlekedés nagyrészt kerekesszékesek számára is látogatható, bizonyos területekre lépcső vezetett, így azokat a részeket nem néztük meg. A barlang után Grazba mentünk, ahol elfoglaltuk szállásunkat, egy három csillagos szállodát, amely rendelkezik akadálymentes szobákkal. A szálláshely családbarát, amely a hotel kialakításán, design-ján is látszik, színes falak, nagy és tágas szobák, közösségi terek jellemzik. Másnap Graz városát fedeztük fel, a főbb vonzerőket (pl. Főtér, óratorony, Murasziget) meg tudtuk tekinteni. A grazi tourinform irodában olyan térképet is adtak, amely kerekesszékeseknek javasolt útvonalat tartalmazott, így azon mentünk végig. A grazi tourinform iroda akadálymentes mosdóval is rendelkezett, és itt lehetett elkérni az úgynevezett eurokulcsot, amely nyitja a város akadálymentes mosdóit. Harmadnap Schöckl hegyére mentünk fel felvonókkal, amelyek rendelkeztek akadálymentes kabinokkal is, ez nagyobb belső terű kialakítást jelent. A hegy tetején több túraútvonal is található, ebből egy részben akadálymentes, fapallókon lehetett közlekedni kb. egy kilométer hosszan, amely út mentén

kerekesszékeseknek kialakított kondipark is található játszótérrel együtt. A kirándulás során a bobozást is kipróbáltuk, ahol szükségük volt segítségre, de az ott dolgozók készséggel álltak rendelkezésre. Több időbe tellett nekik a bobba való beülés, de nem tapasztaltunk türelmetlenséget a többi látogató részéről. Ismét elmondhatom, hogy a mozgáskorlátozottakkal történt utazás során nagyon sokat tapasztaltam, és hogy számukra szinte nincsen lehetetlen. A szervezés során is ügyeltünk arra, hogy olyan helyszíneket látogassunk meg, amelyek részben vagy egészben akadálymentesek. A kísérők, illetve a helyszíneken dolgozók készséggel álltak rendelkezésre.

8. számú melléklet

Helyszínbejárás képei Kaposvár és környéke

1. kép: Zselici csillagpark, saját készítés



2. kép: Zselici csillagpark, saját készítés



3. kép: Deseda tó, saját készítés



4. kép: Deseda tó, saját készítés



5. kép: Katica tanya, Patca, saját készítés



5. kép: Katica tanya, Patca, saját készítés



9. számú melléklet

Lehetséges Kategóriák:

- Étterem (Budapest / vidék)
- Kávézó (Budapest / vidék)
- Romkocsmá / Pub / Borbár
- Cukrászda
- Szálloda
- Panzió / Vendégház
- Vonzerő
- Település

Díjak

Kategóriánként egyetlen szolgáltató/település nyerheti el „Az Év Akadálymentes helye” díjat. A címet azon szolgáltatók kapják, akik a legtöbb szavazatot szerezték szakmai zsűri, illetve a vendégek által.

Különdíj

Különdíjjal jutalmazhatja a független zsűri kategóriánként az egyes pályázókat.

Nevezési díjak

- szálloda: 15.000 Ft
- panzió, vendégház: 8.000 Ft
- budapesti/vidéki étterem: 8.000 Ft
- budapesti/vidéki kávézó: 5.000 Ft
- romkocsmá/pub/borbár/söröző: 8.000 Ft
- cukrászda: 5.000 Ft
- vonzerő: 10.000 Ft
- település: 20.000 Ft