

A barlangok turisztikai hasznosításának-, valamint a Szemlő-hegyi-barlang termékfejlesztésének lehetőségei

Szakály Orsolya

Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástani Doktori Iskola, orsolya.szakaly@uni-corvinus.hu

Absztrakt

A turizmus folyamatosan változik, így nemzetközi trendek tűnnek el és jelennek meg, összhangban a fogyasztói igények változásával. Tanulmányom témájának azért választottam a barlangturizmust, mivel úgy gondolom, hogy egyedi, újszerű lehetőségeket rejt, valamint aktuális téma a folyamatosan változó turisztikai trendek mellett. Jelen tanulmány amellett, hogy hiánypótló a barlangturizmus szakirodalmi feldolgozása terén, hozzájárul a barlangok turisztikai hasznosításának feltérképezéséhez, illetve a Szemlő-hegyi-barlang attrakcióelemzése és termékfejlesztése példáján keresztül segítséget nyújthat más barlangok turisztikai fejlesztésében is. Az attrakcióelemzésénél használt elemzési dimenziók pedig a következők: eligazodás/orientáció, interpretáció, a program felépítése (interpretációs eszköz), munkatársak, kényelmi és támogató szolgáltatások. Kvalitatív kutatási módszerként tartalomelemzést, valamint terepi megfigyelést alkalmaztam, továbbá kutatást végeztem a legnagyobb véleménymegosztó turisztikai oldalon, a Tripadvisoron a látogatói élmény feltárása céljából.

Kulcsszavak: barlangturizmus, attrakcióelemzés, termékfejlesztés, Tripadvisor, Szemlő-hegyi-barlang.

Abstract

Tourism is constantly changing, so international trends disappear and appear in harmony with the change of consumers needs. I have chosen the cave tourism for the topic of my study because, I think that it is unique, it hides innovative possibilities, and it is an actual topic beside the ever-changing trends in tourism. This study is niche in the literature of cave tourism, helps to mapping of cave tourism and the attraction analysis of Szemlő-hegyi Cave may help to develop other tourist caves as well. I used the following dimensions in the analysis of attraction: orientation, interpretation, the structure of the program (interpretative tool), staff, amenities and support services. Content analysis and field observation were used as the qualitative research methods, and I researched on the world's largest travel site, on the Tripadvisor for the purpose of exploring the visitor experience.

Keywords: cave tourism, attraction analysis, product development, Tripadvisor, Szemlő-hegyi Cave.

Bevezetés

Az elmúlt években világszerte exponenciálisan nőtt azon turisták száma, akik új, páratlan élményeket kínáló desztinációkba látogatnak el. Élményekre vágynak, olyan impulzusokra, amelyek aktívan telnek és elvonatkoztathatnak a mindennapoktól. A fogyasztók ezt a hatást az aktív turizmus különböző formáiban találják meg, mint például a kalandturizmus, mely a turizmus piacán belül egy gyorsan növekvő terület, melyet az UNWTO 2013 tanulmánya is alátámaszt, miszerint 2010-ben a kalandturizmus globális értéke 89 milliárd dollár volt addig ez két év alatt 195%-os növekedést ért el és 263 milliárd dollárt jelentett.

A turisztikai trendek folyamatos változása mellett a barlangturizmus újszerű és egyedi lehetőségeket rejt. A már említett fogyasztói impulzusok végett fontos az attrakciók újraelemzése, és ezáltal a turisztikai kínálat újra gondolása, átalakítása és bővítése.

Main Rindam (2014) szerint fontos felismerni a tényt, hogy a barlangok megítélését meg kell változtatni, mivel a valóságban kiemelkedően értékes helyszíneket ismerhetünk meg. Tanulmánya alátámasztja azt az állítást, hogy a barlangok a természeti turizmus részét képezik és képesek egy desztinációt népszerűvé tenni az attrakció vonzó hatásával. Kifejezetten a fejlődő országok gazdasági fejlődésére van kihatással a barlangturizmus, erre jó példa a Gua Phong Nha-Khe Bang barlang Vietnámban, a megnyitását követően a helyi közösség szegénységi rátája csökkent. Ez a példa inspirálta többek között Brazíliát, Oroszországot, Ausztráliát és Indonéziát, hogy turisztikai termékként fejlesszék a barlangokat. Egy Indonéz tanulmány rámutat a tényre, hogy a barlangok geológiai jellemzőik miatt lettek a turizmus tárgyai, geoturizmus formában, és ma már a geoturizmusnak és az ökoturizmusnak köszönhetően növekszik a barlangturizmus népszerűsége (RACHMAWATI-SUNKAR 2013).

1. Turisztikai trendek

Az utazási szokásokra jellemző az élményközpontúság, mind nemzetközi, mind belföldi szinten megfigyelhető, hogy a fogyasztók több részletben töltik el a szabadidejüket, az aktív kikapcsolódást keresik és a pihenés nem feltétlenül korlátozódik a nyári időszakra (BOKOR 2000).

Az aktív turizmusnál a fizikai és pszichikai igények motiválják a keresletet, ösztönözve a turistát, hogy szabadidejét testmozgással töltse el környezetváltozással egybekötve. A természeti és az ember alkotta vonzerők kínálatként jelennek meg, melyek keretet biztosítanak a turisztikai tevékenységhez. Az aktív turizmus elemzésekor az emberre gyakorolt hatást is figyelembe kell venni a természeti, társadalmi és ökológiai környezet feltárása mellett (MICHALKÓ 2002).

A WTO adatai szerint is az élményszerzés lett a XXI. század fő motivációs eszköze a turizmusban, mely kiszorítja a passzív pihenést. Egyre gyakoribb az érdeklődés a barlangászat, a sziklamászás, a bűvárkodás és más extrém sportok iránt, mely által a turizmusban új irányzat alakult ki a kaland és élményturizmus formájában (BOKOR 2000).

A kaland és élményturizmus szempontjából kiemelt szerephez jutnak a természeti és kulturális erőforrások, melyek megfelelő szolgáltatások, mint például idegenvezetés, vendéglátás vagy rendezvények és szabadidős szolgáltatások, illetve utazási szolgáltatások mellett turisztikai attrakciót, vonzerőt válnak (JANCSIK 2007).

Jancsik András (2007) szerint a természeti erőforrások típusának egyike a barlangok is, mivel változatos vonzerő-, illetve termék-kialakítási lehetőségeket nyújtanak. Egészségturisztikai szempontból is hasznosíthatóak, mivel rendkívül tiszta levegővel rendelkeznek és ez által klímaterápiák színhelyeül is szolgálnak.

„A barlangok turisztikailag csak megfelelő kiépítettség esetén hasznosíthatóak, akkor viszont gyakorlatilag mindenki potenciális látogatónak számít. Zömmel másodlagos attrakcióként ajánlhatók bármilyen elsődleges vonzerő kiegészítésként. A különlegesen szép vagy érdekes cseppkőbarlangok önállóan is vonzóak lehetnek („barlangturizmus”).” (JANCSIK 2007:76)

2. Barlangok hasznosítása

Magyarországon az ismert barlangok száma ma már megközelíti a 3700-at (SZÉKELY 2003). Hazánk leghosszabb barlangja a Pálvölgyi-Mátyáshegyi-barlangrendszer, amely a budai Rózsadomb alatt található. Hossza 29 km. A második leghosszabb barlangunk a Baradla, amely az Aggteleki-karszthoz tartozik. Hossza 25 km a Szlovákia alatt húzódó Domica-barlanggal együtt. Legmélyebb barlangunk a Bükkben nyíló Bányász-barlang, amelynek mélysége 274 m (BUDAI-HEGYSÉG, 10 LEGMÉLYEBB BARLANG).

A barlangok több módon is használhatóak. Megkülönböztethetünk két nagy csoportot a barlanglátogatók körében. Az egyik csoport, aki pusztán kíváncsiságból látogat el egy adott barlangba élete során. Még a másik csoport aktívan látogatja a barlangokat, és egy adott barlangot akár rendszeres sűrűséggel keres fel. A látogatók a következő céllal keresnek fel barlangokat:

- Kalandturizmus – Magyarországon több barlangban is biztosított az extrém sportolók számára a barlangi túrázás.
- Kockázatturizmus – még a kalandturizmussal járó kockázat szabályozott, addig a kockázatturizmusban azok vesznek részt, akiket nem elégíti ki a korlátozott veszély (BOKOR 2000).
- Barlangi bújárkodás
- Egészségturizmus – az egészségi állapot fenntartása, illetve annak javítása érdekében történő részt vétel légzőszervi kezelésekre jelent (RUSZINKÓ 2006). Ebben a csoportban megkülönböztethetjük:
 - Rekreáció – aktív testmozgás szabadidős tevékenységként, amelynek célja, hogy megőrizzük az egészségünket és munkabíróképességünket (HUTIRAY-VÁRKONYI 1995). Ilyen lehet a szakági túrázás, amely nem kiépített barlangok esetében történő overállos barlangtúrát jelent, amely alkalommal lehetőség nyílik elzárt helyekre bejutni (BOKOR 2000).
 - Gyógyturizmus: klímaterápia-barlangterápia - A barlangi klíma főként légzőszervi, asztmás

panaszok kezelésére ajánlott, mely köszönhető a barlangi levegő fizikai, kémiai és biológiai tulajdonságainak együttes hatásának (KESSLER 1985). Ilyen lehet a sportterápia - fertőző mikroorganizmusok a barlangi klímában életképtelenek, így a terápián résztvevők egymásra sem jelentenek veszélyt. Fontos a kúra szerű részvétel. Magyarországon kiemelkedő példa a Ferenc-hegyi-barlang, mely nem minősített gyógybarlang, ugyanakkor gyerekek számára tartanak barlangi sportterápiát, melyet kalandtúraként élnek meg sem mint terápiának (CZIRA 2012).

A barlangok turisztikai hasznosításánál új lehetőségként emelkedik ki a Világörökségi szempont, amely a Budai termál-rendszer barlangjai által válhat fontossá Magyarországon. A barlangrendszer 1993 óta szerepel a magyar Világörökség Várományosi Helyszínek Jegyzékében természeti kategóriában (MAGYAR VILÁGÖRÖKSÉGI VÁROMÁNYOSI HELYSZÍNEK).

3. Szemlő-hegyi-barlang

A Budai termálkarszt barlangrendszere magába foglalja a Pál-völgyi barlangrendszert, a Ferenc-hegyi-, Molnár János-, József-hegyi-, Szemlő-hegyi- és Budai Vár-barlangot. Ez a terület a barlangok 53,6 km hosszúságban feltárt járatrendszerét, felszíni kapcsolódási pontjait övező természeti és műemlék védelem alatt álló területeket jelenti. (MAGYAR VILÁGÖRÖKSÉGI VÁROMÁNYOSI HELYSZÍNEK).

1930-ban tárták fel a Szemlő-hegyi-barlangot, amelyet Miklóssy Géza gyógyszerész, a telek tulajdonosa fedezett fel.

A barlang hossza 2230 méter, függőleges kiterjedése 50,4 méter; vízszintes kiterjedése 283 méter, a bejárat tengerszint feletti magassága 188 méter. A bejárat folyosót Örvény-folyosónak nevezték el a meredek lejtő és csőszerű járat után. SZÉKELY 2003, BUDAI-HEGYSÉG)

Magyarország barlangjai kiemelkedő természeti értéket képviselnek. Legnagyobb barlangjaink egyharmada melegvizes eredetű, amely világviszonylatban is jelentős. A feltörő meleg vizek karsztvízzel keverednek legtöbbször és ennek hatására sajátos formavilágú üregek alakulnak ki. A Szemlő-hegyi-barlang volt az első a budai barlangok között, amelyről biztosan vélték, hogy meleg vizes eredetű. A Szemlő-hegyi-barlang hévizes eredetű a Pál-völgyi-barlanghoz hasonlóan. A barlang első tudományos felmérése során kiderült, hogy a falat beborító kőrózsák és borsókövek anyaga a meleg vízből kiváló aragonit és nem a cseppköveknél már megszokott kalcit. Ez is a barlang hévizes eredetére utal. Az üregrendszer délnyugati vége felé található a Föld szíve, mely a nagy felületű cseppkölefolyás egyik legszebb részlete (SZÉKELY 2003., SZEMLŐ-HEGYI-BARLANG BUDAPEST)

A Kadić Ottokár által is támogatott idegenforgalmi célú kiépítés több mint fél évszázad után valósulhatott meg. A barlang mintegy 100 millió forintos beruházás után 1986. október 30-án nyílt meg a nagyközönség előtt. A kiépített szakasz 300 métert jelöl, amely során megtekinthető a Ferencvárosi-terem, a Hosszú-folyosó és az Óriás-folyosó. Az utóbbi a nevét a mérete alapján kapta. Innen nyílik a barlang eredeti bejárata felé vezető Örvény-folyosó. Kessler Hubert kezdeményezte a vizsgálatot a barlang terápiás célú

hasznosítása érdekében az 1980-as évek végén. Az Óriás-folyosóban 1990 óta kezelnek krónikus légzőszervi betegségeket köszönve a barlang klimatikus adottságának. A Népjóléti Minisztérium 1991. december 9-én nyilvánította gyógybarlanggá. A barlangot már 1957-ben védetté nyilvánították, és 1982 óta fokozottan védett természeti értéket képvisel. 1986 óta látogatható és 2003-ban a befejezett korszerűsítésnek köszönhetően ma már kerekesszékekkel is megközelíthető (SZÉKELY 2003).

A gazdag ásványlerakódásból arra lehet következtetni, hogy a hévizek tágitották ki. A barlangban egyenletes a hőmérséklet 10°C. A magas nedvességtartalom finom eloszlású, így alkalmas, hogy lejusson a legkisebb légutakig is. A magas koncentrációjú szén-dioxid mélyíti és szaporítja a légzést. A kalciumban és magnéziumban dús levegő pozitívan hat a hörgők nyálkahártyájára, valamint görcsoldó és gyulladáscsökkentő hatást ér el (RÁKÓCZI-DRAHOS-AMBRÓZY 2002).

A levegő összetétele a Salvus víz ásványi anyag összetételének felel meg. A páralecsapódás számtalan oldott ásványi anyagot tartalmaz (KORDOS 1984).

Salvus víz összetétele (mg/l):	Nátrium 7308mg
	Lítium 2.1mg
	Klorid 2350mg
	Bromid 24,80mg
	Jodid 1.95mg
	Fluorid 2.60mg
	Hidrogén-karbonát 13913mg
	Összes alkotó: 22989mg/liter (SALVUS).

A 2010-es adatok alapján évi 28 ezer látogatót vonz a barlang. Mozgáskorlátozottak, csökkentett látóképességűek és hallássérült látogatók számára is látogatóbaráttá alakították a környezetet. A barlang közkedvelt az iskolai és óvodai csoportok, családok és turisták körében, így egész napos programra is alkalmas (BÓDI 2011).

Magyarország-Szlovákia Határon Átnyúló Együtműködési Program által finanszírozott projektnek köszönhetően újulhatott meg a barlang 2011-ben. A pályázat fejlesztéseinek köszönhetően, a látogatóknak még több élményben lehet részüket, így például: a vetítőterem filmjeit tekinthetik meg, az interaktív kiállítást járhatják be. A barlang fölötti parkban lehetőség van végig járni a tanösvényt vagy kikapcsolódni a napsütésben. A barlang teljes akadálymentesítése sajnos nem lehetséges, de a legutóbbi fejlesztések során már javították az akadálymentes hozzáférés feltételeit, így például: a bejáratnál rámpánál kaputelefont helyeztek el, lépcsőliftet, felújították a mellékhelyiséget, a hallókészülékkel rendelkezők indukciós hurokerősítő segítségével hallgathatják a vetítőben a filmeket, míg a vakokat és gyengén látókat hangostáblák és vezetősáv segíti. A geológiai tanösvény szövege pedig braille-írással formában is megtalálható (SZEMLŐ-HEGYI-BARLANG FELSZÍNE TERMÉSZETVÉDELMI TERÜLET).

4. Attrakcióelemzés

Módszertan

A tanulmányom egyik fő kérdése az volt, hogy hogyan hasznosíthatók a barlangok turisztikai szempontból, melyet a Szemlő-hegyi-barlang attrakcióelemzése és termékfejlesztése példáján keresztül mutatok be. A barlangok turisztikai hasznosításának feltérképezéséhez kvalitatív kutatási módszerként tartalomelemzést alkalmaztam.

Az attrakcióelemzés fő részét Puczkó László és Rátz Tamara (2008) az Attrakciótól az élményig című könyv útmutatásával készítettem el. Ez az elemzés egy fajta útmutató az attrakciómenedzsmenthez, mely interpretáció-központú. A kutatás attrakcióelemzési szempontjait a Quality assessment for your attraction tanulmány kulcsfontosságú területeivel egészítettem ki, annak érdekében, hogy a látogató az attrakció minden részénél egy egységes minőségi színvonalú élményt kapjon. A nyolc kulcsfontosságú területet, amelyeket vizsgáltam, összefüggésben vannak az attrakcióval, ezek az: érkezés előtti, érkezés, kezdeti benyomások, tisztaság, személyzet és ha rendelkezésre áll a mellékhelységek, étkezés és a kiskereskedelem. Az elemzési rendszer az alábbi dimenziók értékelésével történt. Az alkalmazott pontok a következők:

1. Eligazodás/orientáció – az attrakció meglátogatása előtti tájékozódási lehetőségek mennyire könnyen találhatóak meg, alkalmaznak-e piktogramokat. A tanulmány ezen részét tartalomelemzéssel készítettem el.
2. Interpretáció – az attrakció helyszínére megérkezett látogatóknak milyen lehetőségeik vannak az információszerzésre, milyen belépő típusok vannak, az áramlás jellemzőit figyeltem meg, továbbá a sormenedzsmentet. Az interpretáció vizsgálatát kiemelten fontosnak tartom, mivel egy kommunikációs folyamatról van szó a látogató és az interpretáló között, nagyon fontos egy helyszín megismerésénél (TOLNAY).
3. A program felépítése – (interpretációs eszköz) részt vettem a vezetett túrán, így figyelemmel kísértem a túra időtartamát, az attrakcióelemek kapcsolatát, érthetőséget (idegennyelv) és a látogatók biztonságát.
4. Munkatársak – személyesen beszélgettem a túra vezetővel és az alkalmazottakkal, így megfigyeltem a témában való jártasságot, a megjelenést, az idegen nyelvek ismeretét, valamint a segítőkészséget és képességet.
5. A kényelmi-, támogató szolgáltatások dimenzió, melyek az attrakció környezetében.
6. Összegző elemzést a SWOT-analízis alapján készítettem el (PUCZKÓ-RÁTZ 2008).
- 7.

A 2., 3., 4. és 5. dimenzióknál kutatási módszerként megfigyelést alkalmaztam. Tanulmányom elkészítésénél külföldi példaként vizsgáltam meg Bad Gastein vonzerejét és a Parajdi sóbánya támogatói szolgáltatásait, melyek segítettek a termékfejlesztési javaslat megvalósításában.

A tanulmány másik fő kérdése az volt, hogy a látogatók milyen élményekkel távoznak az attrakcióval kapcsolatosan.

A Tripadvisor, mint legnagyobb véleménymegosztó online felület szolgáltatta a kutatás felületét. A vélemények elemzéshez zárt-kódolású tartalomelemzést használtam, kiemelt helyen a motivációt, az interpretációt, az átfogó élményt és a kiegészítő szolgáltatásokat vizsgáltam. A keresést a Tripadvisorba 2016. augusztus 10-ig feltöltött információk segítségével végeztem el, mely alapján az összes (36 db) vélemény tartalomelemzése megtörtént.

Tripadvisor elemzés

A 2016 augusztusi adatok alapján a 393 budapesti látványosság közül a 159. helyen található a Szemlő-hegyi-barlang. Az attrakciót 1-5-ig értékelhetik a látogatók a Tripadvisor oldalán. Az értékeléseket elemezve kiemelkedik, hogy főként pozitív külföldi vélemények szerepelnek az adatbázisban. Ahogyan az 1. táblázatban is láthatjuk az 5 értékelési lehetőség közül mindössze 4 szerepel, a legrosszabb, amely a Tripadvisor oldalán a „szörnyű” megnevezést kapta nem szerepel a vélemények között. A vélemények 83%-a pozitív, az értékelések összesítve 4,2-es átlagponttal jellemzik az attrakciót.

1. táblázat: Tripadvisor-vélemények eloszlása

159. helyezett a 393 budapesti program közül	
36 értékelés	Értékelések átlaga: 4,2
Kiváló	15 db értékelés
Nagyon jó	15 db értékelés
Jó	4 db értékelés
Gyenge	2 db értékelés
Szörnyű	0 db értékelés

Forrás: TripAdvisor (saját szerkesztés)

A kutatás során elemeztem a vélemények tartalmát pozitív-negatív, atipikus-tipikus tulajdonságaik alapján. Az 2. táblázatban láthatóak a kiemelt pozitív és negatív, tipikus és atipikus vélemények.

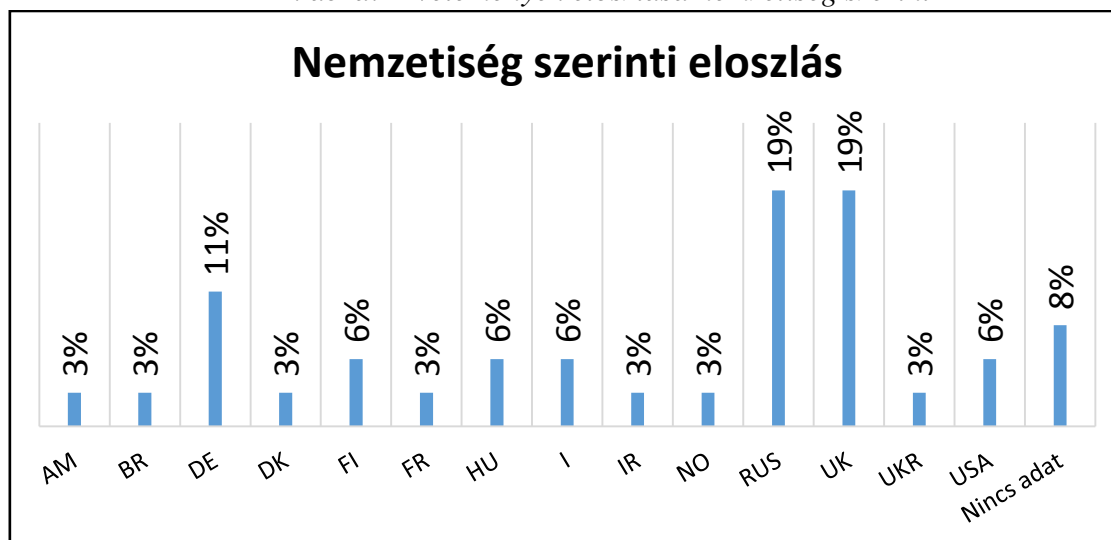
2. táblázat: A Tripadvisor kutatás kiemelkedő véleményei

	Tipikus	Atipikus
Pozitív	• Kihagyhatatlan! • Gyönyörű barlang, könnyű túra, nagyszerű túravezető! • Érdekes kitérő!	• Olyan érzés, mintha nem is egy barlangban lennél, hanem Disneyland-ben. • Lehetetlen leírni. Félelmetes, de kihagyhatatlan! • Popcorn kövek, varázslatos alvilág! A turisztikai attrakcióktól távol esik, de érdemes ellátogatni!
Negatív	• Szép, de nem egy életre szóló élmény. • Rövid túra, nem sok látnivaló. • Nagyon átlagos, Európában vannak nagyobb barlangok is.	• Érdekes a helyi ismeretekkel kiegészítve, érdekes képek a felfedezésről, de nem egy nagy barlang. • A barlang szép, de a túravezető túl hosszan beszélt magyarul, így unalmas volt. • Nem hasonlít az Ausztráliában, Németországban vagy az Egyesült Államokban vezetett barlangtúrákhoz.

Forrás: Tripadvisor (saját szerkesztés)

A véleményeket adó látogatók közül kitűnik, hogy mindössze 6% a magyar, 19-19% az orosz és angliai (1. ábra). A vélemények elemzésénél a fő látogatási motiváció maga az attrakció (97%), de emellett kiemelik a panorámát (8%) és a gyógyturizmust (8%). A vélemények 61%-ban pozitívan méltatják a vezetett túrát, valamint a túra vezető szakértelmét, mely elengedhetetlen az átfogó élmény megtapasztalásához. Az látogatói vélemények 28%-a tér ki a könnyű megközelítésre, 33%-a a dolgozók hozzáértésére és segítőkészségére, valamint 8% a csoportos jegy megvásárlásra, mellyel a Pálvölgy-barlang is megtekinthető.

1. ábra: A vélemények eloszlása nemzetiség szerint



Forrás: Saját szerkesztés

Eligazodás/Orientáció

Tartalomlemezési módszer segítségével megállapítottam, hogy az attrakció meglátogatását megelőző eligazodás és orientáció értékelésénél az információk elérhetősége kielégítő. Barlanglátogatás előtt informálódhatunk a www.dunaipoly.hu weboldaltól, amely a Duna-Ipoly Nemzeti Park honlapja, illetve a <http://szemlo-hegyi-barlang.hu> oldalról, mely a barlang honlapja, még igen kezdetleges, 2015-ben indult. Fejlesztést igényel a honlapok nyelvi elérhetősége, valamint piktogramok kihelyezése, mely segítené a barlang könnyebb megtalálását.

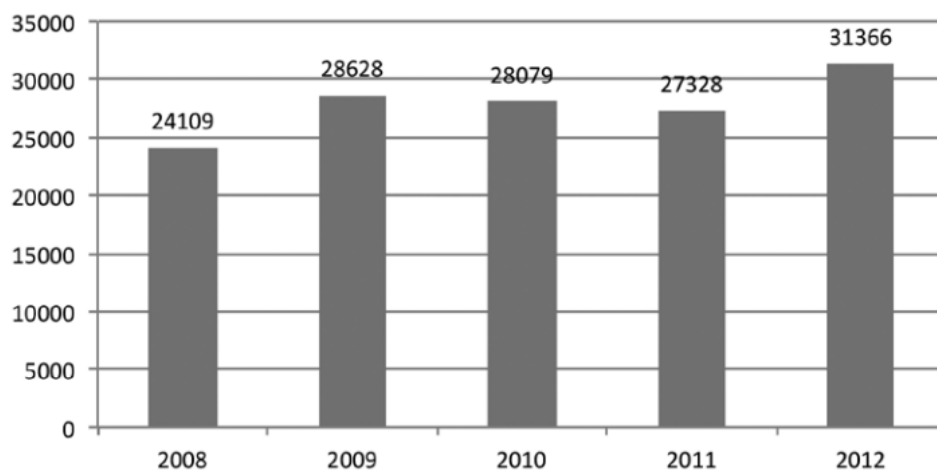
A barlang tömegközlekedéssel és autóval is könnyen megközelíthető, ugyanakkor parkolóhelyek bővítése szükséges. A barlang teljes akadálymentesítése nem lehetséges, de a legutóbbi fejlesztések során, már javították az akadálymentes hozzáférés feltételeit (SZEMLŐ-HEGYI-BARLANG-DNIPI).

Interpretáció

A megfigyelő kvalitatív kutatás alapján elmondható, hogy a főbejárat feletti zöld táblán látható a barlang neve nagyban, így már messziről jól kivehető. Az előtérként, ajándékboltként, információs- és belépőjegyértékesítési pontként szolgáló épület az attrakció bejárata is egyben. A barlangot a jegyek megvásárlása után, az előtérben áthaladva lehet megközelíteni. A túra végeztével is az előtérben keresztül tudunk kijutni. Rendezvények alkalmával lehetőség van az Örvény-folyosón történő kijutásra, ez az a rész, ami a barlang felfedezéséhez vezetett. A már említett épületben egy kassza található, közvetlenül a bejárat mellett balra. Az előtérbe lépve szemben van a barlang bejárata, a két oldalán pedig tájékoztató anyagok olvashatóak, illetve alkalmunk nyílik megtekinteni a barlang alaprajzát is. Személyes tapasztalataim alapján a kasszák

száma és elhelyezése megfelelő, sorban állásra és várakozásra nem volt szükség a jegyvásárlás során, amely munkanapon történt. Ugyanakkor megnövekedett látogatószám esetén szükség lehet még egy további kasszára is. A látogatói statisztika is azt bizonyítja, hogy évről évre növekszik a vendég szám, így indokoltak a további fejlesztések.

2. ábra: A Szemlő-hegyi-barlang látogatottsága (fő/év)



Forrás: Tenk András

Ha az áramlást vesszük alapul, a program jól megszerkesztett, mivel minden órában indítanak csoportokat, így nincs lehetőség arra, hogy a barlang túltelített legyen, és a látogatók tolongjanak, valamint csak akkor kezdődik meg a következő csoport túrája mikor az előző már elhagyta a helyszínt.

A Szemlő-hegyi-barlang kedd kivételével - terápiás nap - a hét minden napján nyitva van, reggel 10 és délután 16 óra között és várja látogatóit, egész évben ugyanazzal a programmal. A megvásárolható belépőjegyek mellé, túravezető is tartozik, aki nagy lelkesedéssel mesél a barlangról és mutatja meg annak minden csodáját. A belépőjegy ára 1300 Ft/fő, még a kedvezményes jegy 1000 Ft/fő, mely ár-érték aránya a magyarországi viszonylatban átlagos, addig nemzetközi tekintetben olcsó (Modra Spilja Horvátországban 70 kn vagyis 2800 Ft; Skocjan barlang 16 euro vagyis 4900 Ft) (MODRA SPILJA, SKOJANSKE-JAME). Lehetőség van kombinált jegy vásárlására, mely alkalmával 2000 Ft-ért a Szemlő-hegyi-barlang mellett a Pál-völgyi-barlangban is érvényes (SZEMLŐ-HEGYI-BARLANG-DNIPI).

A program felépítése

A megfigyelő kvalitatív kutatás alapján meghatározható, hogy az attrakció – felépítését tekintve – két nagyobb részre osztható: maga a barlangban töltött idő, mely túra formájában tekinthető meg, illetve az azt követő interaktív kiállítás a fogadóépületben.

Az attrakció színvonalához hozzátartozik a kiváló vezető széleskörű tudása a barlangról, aki

részletesen elmeséli a barlang kialakulását, bemutatja a termeket (pl. Ferencváros-terem, Mária-terem) és a látványos borsókő kiválásokat (pl. Anyósnyelv, Tű foka, Rózsalugas, Banya alakja, Ékszeres doboz), melyek mesék inspirációi, valamint az Óriás-folyosó, melynek hossza 41 méter, ezt a részt hasznosítják gyógyászati célra.

Az attrakció második része az új, interaktív kiállítás, melynek keretén belül az érdeklődők izgalmas dolgokat tanulhatnak meg a barlang keletkezéséről, a mészkőről, a denevérekről, a barlangi mentésről. A látogatók kipróbálhatják a barlangi kötélmászást, átkúszhatnak a Tű fokán és egy kép erejéig barlangásszá válhatnak. Érintőképernyős tudástár böngészésére is lehetőség van. A felújított parkban új csúszdák, mászóakák, padok és asztalok várják a látogatókat. A geológiai tanösvény bemutatja a térség 8 legfontosabb építőkövét, azok beépítési-, és felhasználási módját. A kiállítás valóban interaktív, mindent meg lehet fogni, ki lehet próbálni. Itt megtalálható a barlang térbeli modellje és a geológiai tanösvényről is egy térkép, amelyen látható az is, hogy hogyan helyezkedik el alattunk a barlang.

A parajdi sóbányában a föld alatt 120 méter mélyen fekvő látogatási szinthez való eljutás a sóvállalat autóbusszaival kerül megoldásra - a turisták az 1250 méter hosszú alagúton keresztül juthatnak el ide. A látogatási szinten egy föld alatti világ, egy valóságos kisváros található: világítás, vezeték nélküli internet, televízió, játszóterek, foglalkoztató és kikapcsolódási terek, ökömenikus kápolna, kávézó, 3D moziterem és egy gyógynövényes szaküzlet is kialakításra került (PARAJDI SÓBÁNYA BEMUTATÁSA). A parajdi sóbánya program felépítése komplex élményt nyújt, mely magyarországi barlangok számára is példa értékű. A Szemlő-hegyi-barlang véleményem szerint ilyen szintű fejlesztésekhez kicsi, de ha a budai barlangrendszer nézve, akkor megvalósítható lenne ilyen volumenű fejlesztés. Természetesen egy ilyen léptékű beruházás további kutatást igényel.

Munkatársak

A megfigyelő kvalitatív kutatás alapján elmondható, hogy az alkalmazottak segítőkészsége és segítési képessége egyaránt kiemelkedő. A munkatársak (túravezető, pénztáros) idegen nyelvi ismeretekkel rendelkeznek, habár a Tripadvisoros elemzés során olvasható nyelvtudáshoz kapcsolódó negatív kritika, a terepi megfigyelésnél ennek ellenkezője bizonyosodott be. A túravezető geológiát tanult így széleskörű információval tudott szolgálni. Az attrakció arculatához illő megjelenéssel és professzionális, ugyanakkor barátságos és vendégközpontú viselkedéssel rendelkeznek. Egy túrán egy vezető vett részt, de a barlang több túravezetőt alkalmaz.

Kényelmi-, támogató szolgáltatások

A megfigyelő kvalitatív kutatás alapján elemezhető, hogy a környéken számtalan étterem és vendéglátóegység található, így mind a családok, mind a fiatalabbak találhatnak étkezési alternatívát. Napi menü, valamint menzajellegű ételek fogyaszthatók, például a közeli Montevideo utcában található irodaparkban, de nemzetközi ízek között is válogathatunk. Új lehetőség a Buda Entertainment&Gastro, ahol prémium kategóriás supermarket, boutique sörbár és egy újfajta szórakozási lehetőség, az ágymozi várja a

látogatókat. A környéken számos apartman, panzió és magánszállás található, köztük mind a booking.com-on, mind az Airbnb-n lehet böngészni. A Kolosy tér közelsége több bankot, gyógyszertárt, áruházat és postát biztosít. A Bécsi úton történő felújítások várhatóan lehetővé teszik több kényelmi és támogató szolgáltatás kialakulását.

Az eredmények értékelése

Az attrakció legnagyobb erőssége a nem szokványos jellegéből fakad, illetve a megszerzett gyógyhelyi - ezen belül is gyógybarlangi - minősítéséből. Ehhez kapcsolódóan szintén nagy erősségnek számíthatnak a már több, mint 25 éve sikeresen zajló gyógyterápiás kezelések, valamint a gyermekek számára kidolgozott programokat, tanulási lehetőségeket (pl.: kihelyezett földrajzóra, ahol megismerkedhetnek kőzetekkel, bejárhatják a tanösvényt, tanulhatnak a barlangok kialakulásáról ismeretterjesztő filmekben keresztül).

A barlang legnagyobb gyengesége a kezdetleges marketing tevékenység, melyet leginkább attrakció honlapja reprezentál (kezdetleges, egy nyelvű, alap információ találhatóak meg, mint például a nyitva tartás, cím, árak). A jelenlegi látogatottságot tekintve elegendő a rendelkezésre álló parkolóhelyek mennyiségét és minőségét, ám ennek fejlesztését célszerűnek találom. Szintén fejlesztésre szorulnak a jelek, piktogramok és az idegen nyelvű írott információk.

A lehetőségeket az 5. fejezetben a kínálatfejlesztési lehetőségekben mutatom be.

A környéken történő építkezések, és a közmű által okozott esetleges szennyezések veszélyt jelenthetnek a természeti kincsre. Figyelemmel kell kísérni az ideérkező turisták látogatását továbbra is megfelelően kell menedzselni, ne nyíljon lehetőség sem a túlszűfolttságra, sem a károkozásra.

Kiváló nemzetközi példa Gastein: varázslat és feltöltődés - hirdeti a desztináció hivatalos weboldala, amely minden kétséget kizáróan ezen állítást hivatott bizonyítani. A második világháború végét követően a Gasteini-völgyben dinamikus fejlődésnek indult a turizmus, napjainkra pedig egy olyan színes és komplex kínálat alakult ki, mellyel igen nehéz felvenni a versenyt Európában (HISTORY AND STORIES). A desztinációban minden adott a tökéletes, mondhatni holisztikus kapcsolódáshoz és feltöltődéshez. A völgy fekvése, klímája és páratlan panorámája mellett a vonzerő szerves részét képezik az Alpesi termálfürdő, a Sziklafürdő, a Gasteini gyógybarlang, a Solarbad élményfürdő, illetve az itt található szállodák SPA részlegei, a személyre szabott kozmetikai és szépségápolási kezelésekkkel együtt. A fitness, az aktív kapcsolódás és a gasztronómia szintén a turisztikai kínálatot bővíti, színesíti. Ezek mellett a gasteini gyógyászat is évszázados múltra tekint vissza. Bad Gastein ezen attrakciók együttes kínálatával tud olyan vonzerőt nyújtani, mely egyszerre komplex, ugyanakkor egyedülálló is (PHYSICAL HEALTH AND WELLNESS – HOLIDAY IN GASTEIN). Gastein vonzerő kiaknázása jó példa lehet a magyarországi barlang fejlesztésekhez.

5. Kínálatfejlesztési irány lehetőségei

Sokan az új termékeket keresik, melyek egyedivé teszik a desztinációt és a versenyelőnyét adják. Esetünkben az adott barlang az ötök egyike a magyarországi gyógybarlangok közül, egyedi természeti

vonzerő és jó az elhelyezkedése is, mivel a fővárosban található. Ez önmagában nem elég, ezért fontos, hogy bizonyos időközönként a programokat és a csomagajánlatokat felfrissítsük, hogy ezáltal megőrizzük a már meglévő barlang látogatókat, illetve új piaci szegmensek felé nyissunk (PUCZKÓ-SMITH 2008). A Szemlő-hegyi-barlang egy természetes attrakció, tehát egy természetes képződményről, természetes klímáról van szó. Ez az egyedisége egyben a vonzereje (PUCZKÓ– RÁTZ 2000).

Önálló attrakcióként is jól funkcionál, mivel egy teljes napot el tudunk tölteni a barlangban., ugyanakkor nem minősíthető desztinációnak, de ha csomagba foglaljuk akkor már desztinációvá válik. A nemzetközi termékfejlesztést forradalmasítja a multinacionális kommunikáció és a turizmusban is megfigyelhető mobilitás. Mindemellet elengedhetetlen a rugalmasság és a kreativitás a termékek csomagba rendezésekor (PUCZKÓ-SMITH 2008).

Fontos, hogy az egyedi vonzerő közvetítve legyen a leendő látogatók számára honlapon, közösségi médián keresztül.

Egy ilyen attrakció esetében, több csomag is szóba jöhet. Én a következőket ajánlanám:

1. **Egészséges életmód csomag:** egy tisztítókúrán történő részvétel, ahol a lélek és a test is megszabadul a salakanyagoktól. Együttműködés jöhetne létre a Császár és a Lukács fürdővel – fürdőkúra keretében, a Salvus ásványvízzel – ivókúra keretében, a Szemlő-hegyi-barlanggal – légzőterápia keretében, valamint a Kolosy tér közelségének köszönhetően számos étteremmel és szálláshellyel lehetne kapcsolatot kiépíteni. Ezáltal Budapest e része is nagyobb szerepet tölthetne be a turisztikai piacon.
2. **Budapest barlangjai csomag:** Fővárosunk a világon az egyetlen, amelynek a lakóterülete alatt nagy kiterjedésű barlangok és barlangrendszerek találhatóak, ezért e csomag keretében lehetőség nyílna ezek megtekintésére. Ezt a csomagot ki lehetne terjeszteni a Világörökségi elemek megtekintésére is lévén, hogy a budai karsztbarlangok a Várományosi listára kerültek.
3. **Tanulj a barlangoktól csomag:** iskolás és óvodás csoportok számára nyújtana egyedi lehetőséget, mivel a barlang kiváló fogadóépülettel és interaktív kiállítással rendelkezik.
4. **Budapesti lakos vagyok!:** fontos, hogy ne csak a külföldi turistákat csalogassuk a barlangba, hanem a környéken élő lakosságot, illetve a környéken dolgozókat is. Ez a csomag hasonló az 1. csomaghoz, de ezt inkább bérlet formájában lehetne megvásárolni, mely által lehetőség lenne a Császár és a Lukács fürdő, a Szemlő-hegyi-barlang kedvezményes használatára, emellett kedvezményesen lehetne Salvus vizet vásárolni, valamint kiépíteni egy hálózatot, mely helyeken kedvezményesen lehetne igénybe venni a szolgáltatásokat (edzőterem, étterem).

A barlangra nem jellemző a szezonáltság, de fontos lenne, különböző programok megszervezése, ami változatosságot biztosítana, mint például a már létező Mikulás váró program.

5.1. Egyéb fejlesztési javaslatok

Fejlesztésre ajánlanám a fogadóépület külső kiírásának felújítását, újra tervezését. Ahogyan az már korábban is említésre került a barlang saját weboldalának jobb, részletesebb kidolgozására is szükség lenne, illetve a

több nyelvű elérhetőség fejlesztésére és hatékonyabb marketing tevékenység végzésére. A marketinggel kapcsolatban kiemelt szempont a Budai barlangok közös megjelenése- egy egységes terv alapján gazdaságosabban és hatékonyabban jelenhetnek meg a piacon. Továbbá a közös fellépés alapján javasolom még az együttműködést a Lukács és a Császár fürdővel és velük közös kúrák/belépők megtervezését, valamint megjelenéseket turisztikai magazinokban, közösségi médián. A gyógyászati cél közös mindhárom létesítmény esetében. Illetve a marketing fejlesztésnél nem hagyhatjuk ki a közös megjelenést a Salvus-sal pl. a vizes üvegeken szerepelhetne a barlang, a barlangban pedig ajándék vizet osztogathatnának a látogatóknak.

A jövőre való tekintettel egy második pénztár kialakítása, valamint újfajta kombinált jegyek, bérletek kidolgozása is célszerű. E bérletek alatt arra gondolok, hogy létre lehetne hozni túra és gyógykúra típusú, illetve több időpontban igénybe vehető (pl.: 10 alkalmas) bérleteket. A nyitva tartás fejlesztésére vonatkozó javaslatom a következő lenne: a keddenkénti terápiás napi zárva tartás helyett, hétköznapiokon délelőtt 8-10-ig állna rendelkezésre a kizárólag gyógyulási célból érkezők számára, illetve a késő délutáni és esti órákban 17-21-ig, így a délutánok a nézelődőké lehetne 10-17-ig, de természetesen az ideális nyitva tartás feltérképezése végett érdemes lenne egy felmérést készíteni. A belépőjegyek ár/érték arányát megfelelőnek találom a már említett magyar és nemzetközi viszonylatban, valamint a barlang által nyújtott szolgáltatások alapján.

A fentiekből kifolyólag szükségesnek mondanám egy rugalmasabb időpontfoglalási rendszer kidolgozását a gyógykezelésekre történő jelentkezés esetében, hiszen jelenlegi körülmények között mintegy fél évet kell várnia a gyógyulni vágyóknak. A szélesebb fogadási intervallum egy megoldást nyújtana erre a problémára. A munkatársak remekül végzik a dolgukat, számukra csupán az egységesebb megjelenés fejlesztését javasolnám, például egy egyen mellény elkészítését (egyedi logóval).

Végezetül az ajándékboltban megvásárolható ajándéktárgyak körét bővíteném ki a következőkkel: "mókás" kitűzők a kis barlangászoknak; Salvus vizes emlék palack, 3D nyomtató segítségével leképzett borsókó kiválások, illetve a nevezetességek kicsinyített mása.

Összegzés

A kutatásom célja a barlangok turisztikai hasznosításának bemutatása volt, amely mint kiderült egyedi lehetőségeket rejt. A kutatás során egy konkrét barlang példáján keresztül mutattam be az attrakcióelemzést és kínálatfejlesztést, amely rész jó alapja lehet más barlangok fejlesztési tervéhez is, melyeknél fontos, hogy a turisztikai szakemberek szem előtt tartsák a komplexitás és integráció kiemelkedő szerepét. Eredményesen reprezentálom a barlangok turisztikai hasznosításának módjait, valamint fontosságukat és a lehetőségeket a turizmus területén. Következtetesként vonhatjuk le, hogy az elemzett témában rejlő lehetőségek még igen kiaknázatlanok, hisz a barlangturizmus iránt érdeklődés mutatkozik, amely akár bővebb piackutatást is követel, melyet a Tripadvisoron végzett kutatás is reprezentál. A lehetőségeket elemezve nagyon jelentős fejlesztési potenciált van a budai barlangok egységes kezelésének kidolgozásában, továbbá a gyógyfürdőkkel való kölcsönös együttműködésben - mind marketinget, mind költségkímélő gazdálkodást illetően. A mind több asztmás, allergiás beteg, a barlang terápiás kezelések további fejlesztési

lehetőségeinek feltérképezését szorgalmazza. A barlang számos kiemelkedő lehetőséget rejt a helyszínen megrendezhető rangosabbnál- rangosabb rendezvényekben rejlő lehetőségek (például: marketing, vagy gazdasági szempontból). A kutatás során nem sikerült számszerű adatokat beszerezni, ami arra enged következtetni, hogy e területen szükségszerű lenne szélesebb körű kutatásokat végezni a fejlesztések előtt.

Irodalomjegyzék

- BOKOR, J. (2000): *Kalandturizmus*. Booklands Kiadó, Békéscsaba, pp.6-9., p.157.
- BÓDI, Á. (2011): Virágoskert a föld mélyében. In: *Népszabadság melléklete* 2011.08.18. p.2.
- CZIRA, A. (2012) Gyógyító mélység – Barlangi Sportterápia. In: *Turista Magazin* 2012/11. pp.41-43.
- HUTIRAY, J. – VÁRKONYI, ZS. (1995): Szabadidő, turizmus, rekreáció. In: *Kereskedelmi Szemle* 36. 11. p.26
- JANCSIK, A. (2007): 2. fejezet: A turizmus által hasznosítható erőforrások fogalma, köre és típusai. In: Dávid L. (szerk): *Turisztikai erőforrások - A természeti és kulturális erőforrások turisztikai hasznosítása*. Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Zrt., Budapest, p.65.
- KESSLER, H. (1985): Gyógyászat a barlangban. In: Kessler H. - Mozsáry G. (szerk): *Barlangok útjain, vizein*. Mezőgazdasági Könyvkiadó Vállalat, Budapest, pp. 33-34.
- KORDOS, L. (1984): *Magyarország barlangjai*. Gondolat Könyvkiadó Vállalat, Budapest, p. 82., pp.197-200.
- MICHALKÓ, G. (2002): Az aktív turizmus elméleti megközelítése. In: *Lifelong Learning Füzetek – Aktív Turizmus*. Debrecen, Didakt Kiadó, p.6.
- PUCZKÓ, L. – RÁTZ, T. (2000): *Az attrakciótól az élményig*. Budapest, Geomédia Kiadó, p.32., pp. 339-344.
- PUCZKÓ, L. – SMITH, M. (2008): *Egészségturizmus: gyógyászat, wellness, holisztika*. Budapest, Akadémiai Kiadó Zrt., 2008. p.107.
- RACHMAWATY, E. – SUNKAR, A. (2013): Consumer-based cave travel and tourism market characteristics in West Java, Indonesia. In: *Tourism and Karst Areas*, 6(1). p. 57.
- RÁKÓCZI, F. – DRAHOS, Á. – AMBRÓZY, P. (2002): *Magyarország gyógyhelyeinek éghajlata*. Oskar Kiadó, Szombathely pp. 123-124.
- RUSZINKÓ, Á. (2006): *Egészségturizmus I. főiskolai jegyzet*. Heller Farkas Főiskola, Budapest, p.7.
- SZÉKELY, K. (2003): *Magyarország fokozottan védett barlangjai*. Mezőgazda Kiadó, Budapest, p.12.

Egyéb források:

- BUDAI-HEGYSÉG <http://barlangvilag.hu/index.php/budai-hegyseg> [2016.10.05.]
- HISTORY AND STORIES. <http://www.gastein.com/en/region-villages/history-stories> [2015.10.24.]
- MAGYAR VILÁGÖRÖKSÉGI VÁROMÁNYOSI HELYSZÍNEK. <http://vilagorokseg.ne.hu/a-budai-termalkarszt> [2015.10.05.]
- MODRA SPILJA <http://www.tz-komiza.hr/sto-vidjeti/spilje/modra-spilja/> [2016.10.02.]

- QUALITY ASSESSMENT FOR YOUR ATTRACTION. <https://www.visitbritain.org/quality-assessment-your-attraction> [2016.08.10.]
- PARAJDI SÓBÁNYA BEMUTATÁSA. <http://www.salinapraid.ro/bemutatas> [2015.10.23.]
- PHYSICAL HEALTH AND WELLNESS – HOLIDAY IN GASTEIN. <http://www.gastein.com/en/physical-health-wellness-austria> [2015.10.24.]
- RINDAM M. (2014): Cave Tourism: The potential of Asar Cave as a natural tourism asset at Lenngong Valley, Perak In: *SHS Web of Conferences* 12, 01014, EDP Sciences, pp. 1-7.
- SALVUS http://www.salvus.hu/site_magyar.html [2016.10.10]
- SKOJANSKE-JAME <http://www.park-skocjanske-jame.si/en/read/tourist-information/skocjan-caves-guided-tours> [2010.10.02.]
- SZEMPLŐ-HEGYI-BARLANG BUDAPEST. <http://budapest.varosom.hu/latnivalok/termeszeti/Szemlo-hegyi-barlang.html> [2015.09.30.]
- SZEMPLŐ-HEGYI-BARLANG-DNIPI. <http://www.dinpi.hu/szemlohegyibarlang> [2016.10.02.]
- SZEMPLŐ-HEGYI-BARLANG FELSZÍNE TERMÉSZETVÉDELMI TERÜLET. <http://www.dunaipoly.hu/en/vedett-terulet/2014-02-12-18-52-47/szemlo-hegyi-barlang-felszine-termeszetvedelmi-terulet> [2015.09.28.]
- SZEMPLŐ-HEGYI-BARLANG - TRIPADVISOR. (2016) http://www.tripadvisor.co.hu/Attraction_Review-g274887-d553476-Reviews-Szemlo_Hegy_Barlang_Showcave-Budapest_Central_Hungary.html [2016.08.10.]
- TENK A. (2013): Turizmusorientált természetvédelmi fejlesztések budapesti mintaterületeken. In: *Földrajzi Közlemények* 137.4. p. 381. http://www.foldrajzitasasag.hu/downloads/foldrajzi_kozlemenyek_2013_137_evf_4_pp_375.pdf [2016.10.01.]
- TOLNAY, ZS. (2011): Interpretation in cave tourism – A little utilised management tool. In: *6th ISCA Congress* <http://www.i-s-c-a.com/resource/80-6th-isca-congress-tolnay-interpretation-in-cave-tourism> [2016.10.07.]
- UNWTO (2013): *Global Report on Adventure Tourism*. http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/final_1global_report_on_adventure_tourism.pdf pp.9.-20. [2016.10.03.]
- 10 LEGMÉLYEBB BARLANG <http://barlangvilag.hu/index.php/magyarorszagi-barlangok/121-10-legmelyebb-barlang> [2016.10.02.]