



Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok

2021. március

VI. évfolyam I. szám

Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok

Tartalom

Raffay-Danyi Ágnes – Ernszt Ildikó:

ESÉLYEGYENLŐSÉG A VESZPRÉM-BALATON 2023 EURÓPA KULTURÁLIS FŐVÁROSA PROJEKT RENDEZVÉNYEIN

Gonda Tibor – Raffay Zoltán:

A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK UTAZÁSI SZOKÁSAI

Máté Andrea:

AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS LEHETŐSÉGEI EGY HELYTÖRTÉNETI MÚZEUM PÉLDÁJÁN

Slezák-Bartos Zsuzsanna – Máté Andrea – Guld Zsuzsanna:

FIATALOK BORISMERETI ATTITÜDJE ÉS AZ ISMERETSZERZÉS AKADÁLYMENTES GYAKORLATA A GARAY ÉLMÉNYPINCÉBEN

Angler Kinga:

KÍVÜL-BELÜL AKADÁLYMENTESEN

Horváth Gergely:

AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS ÉLMÉNY ÉS VENDÉGELEGEDETTSÉG SZEMPONTÚ MEGKÖZELÍTÉSE A SZÁLLODA SEKTORBAN

Pókó Nikolett:

AZ AKADÁLYMENTESSÉG MEGJELENÉSE A SZÁLLODAHAJÓS TURIZMUSBAN A DUNA MENTÉN

FOLYÓIRATUNKKAL KAPCSOLATOS FONTOS INFORMÁCIÓK

1. Folyóiratunk lektorált folyóirat. Valamennyi közlésre benyújtott tanulmányt két, PhD vagy DSc fokozattal rendelkező kollégával lektoráltat a Szerkesztőbizottság. A tanulmányok csak támogató, pozitív lektori vélemények esetén kerülnek publikálásra. A lektorálás ún. dupla vak lektorálás!

2. Folyóiratunkat az alábbi hazai szakirodalmi adatbázisok referálják:

- MATARKA (Magyar folyóiratok tartalomjegyzékeinek kereshető adatbázisa)
- EPA (Elektronikus Periodika Archívum és Adatbázis)

3. Folyóiratunkat az alábbi nemzetközi adatbázisok referálják:



4. Folyóiratunk korábbi számai elektronikus formában, teljes terjedelemben az alábbi helyeken érhetők el:

- <https://www.turisztikaitanulmanyok.hu/>
- <https://pea.lib.pte.hu/handle/pea/23501/>

5. Folyóiratunk évente négyszer jelenik meg, az alábbi időpontokban:

- adott évi első szám: március
- adott évi második szám: június
- adott évi harmadik szám: október
- adott évi negyedik szám: december

IMPRESSZUM

Szerkesztőbizottság elnöke

Dr. Aubert Antal – PTE TTK Földrajzi és Földtudományi Intézet, egyetemi tanár

Főszerkesztő

Dr. Gonda Tibor – PTE KTK Marketing és Turizmus Intézet, egyetemi adjunktus

Szerkesztőbizottság tagjai

Dr. Bujdosó Zoltán – EKE Gyöngyösi Károly Róbert Campus, megbízott főigazgató, főiskolai tanár

Dr. Csapó János – PTE KTK Marketing és Turizmus Intézet, habilitált egyetemi docens

Dr. Dombay István – BBTE Földrajz Kar Kihelyezett Tagozatok Intézete, intézetigazgató,
Gyergyószentmiklósi Tagozat, tagozat igazgató, egyetemi docens

Dr. Gačnik, Aleš – Primorska Egyetem Gasztronómiai és Borkultúra központjának vezetője, egyetemi adjunktus

Dr. Herntrei, Marcus – Deggendorf Műszaki Főiskola, egyetemi tanár

Dr. Hinek Mátyás – MET HFTGK Turizmus, Szabadidő és Szálloda Intézet, intézetvezető, főiskolai tanár

Dr. Kaposi Zoltán – PTE KTK, Marketing és Turizmus Intézet, intézetigazgató, egyetemi tanár

Dr. Karancsi Zoltán – SZTE JGYPK Alkalmazott Természettudományi Intézet, tanszékvezető, egyetemi docens

Dr. Kiss Róbert – I-Shou University International College International Tourism & Hospitality Department, egyetemi adjunktus

Dr. Koltai Zoltán – PTE KPVK Élelmiszergazdasági és Vidékfejlesztési Intézet, tanszékvezető, habilitált egyetemi docens

Dr. Marton Gergely – PTE TTK Sporttudományi és Testnevelési Intézet, egyetemi adjunktus

Mókusné Dr. Pálfi Andrea – Györköny község önkormányzata, turisztikai referens

Dr. Pap Norbert – PTE TTK Földrajzi és Földtudományi Intézet, tanszékvezető, egyetemi tanár

Dr. Piskóti István – ME GTK Marketing és Turizmus Intézet, intézetigazgató, tanszékvezető, egyetemi tanár

Dr. Póla Péter – MTA KRTK Regionális Kutatások Intézete, tudományos munkatárs

Dr. Raffay Ágnes Nóra – PE GTK Turizmus Intézeti Tanszék, egyetemi docens

Dr. Raffay Zoltán – PTE KTK Marketing és Turizmus Intézet, habilitált egyetemi docens

Dr. Rátz Tamara – KJE Turizmus Tanszék, tanszékvezető, főiskolai tanár

Dr. Pinke-Sziva Ivett – BCE GTK Marketing és Média Intézet, egyetemi docens

Dr. Törőcsik Mária – PTE KTK Marketing és Turizmus Intézet, egyetemi tanár

Dr. Zajadacz, Alina – Adam Mickiewicz Egyetem Földrajzi és Geológia Tudományok Kara
Idegenforgalmi és Rekreációs Tanszék, egyetemi tanár

Technikai szerkesztő

Háló Krisztián – PTE KTK Regionális Politika és Gazdaságtan Doktori Iskola, PhD hallgató

Folyóirat neve: Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok

Kiadó: CampInvest Kft.

Székhely cím: 7677, Orfű, Dollár u. 1.

Telephely cím: 7625, Pécs, Vince u. 9/2.

ISSN 2677-0431 (Nyomtatott)

ISSN 2498-6984 (Online)

DOI prefix: 10.15170

E-mail cím: szerkesztoseg@turisztikaitanulmanyok.hu

Online elérhetőség: www.turisztikaitanulmanyok.hu

Tartalom

Köszöntő	4
 Raffay-Danyi Ágnes – Ernszt Ildikó:	
ESÉLYEGYENLŐSÉG A VESZPRÉM-BALATON 2023 EURÓPA KULTURÁLIS FŐVÁROSA PROJEKT RENDEZVÉNYEIN (DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.01)	5
 Gonda Tibor – Raffay Zoltán:	
A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK UTAZÁSI SZOKÁSAI (DOI:10.15170/TVT.2021.06.01.02)	20
 Máté Andrea:	
AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS LEHETŐSÉGEI EGY HELYTÖRTÉNETI MÚZEUM PÉLDÁJÁN (DOI:10.15170/TVT.2021.06.01.03)	39
 Slezák-Bartos Zsuzsanna – Máté Andrea – Guld Zsuzsanna:	
FIATALOK BORISMERETI ATTITÜDJE ÉS AZ ISMERETSZERZÉS AKADÁLYMENTES GYAKORLATA A GARAY ÉLMÉNYPINCÉBEN (DOI:10.15170/TVT.2021.06.01.04)	56
 Angler Kinga:	
KÍVÜL-BELÜL AKADÁLYMENTESEN (DOI:10.15170/TVT.2021.06.01.05)	78
 Horváth Gergely:	
AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS ÉLMÉNY ÉS VENDÉGELEGEDETTSÉG SZEMPONTÚ MEGKÖZELÍTÉSE A SZÁLLODA SEKTORBAN (DOI:10.15170/TVT.2021.06.01.06)	93
 Pókó Nikolett:	
AZ AKADÁLYMENTESSÉG MEGJELENÉSE A SZÁLLODAHAJÓS TURIZMUSBAN A DUNA MENTÉN (DOI:10.15170/TVT.2021.06.01.07)	103
 Felhívás	118

KÖSZÖNTŐ

Tisztelt Olvasók!

A mostani számunkkal elérkeztünk folyóiratunk 6. évfolyamához. Nagy örömünkre szolgál, hogy ismét számos újdonságról tudunk beszámolni. Mindenekelőtt örömmel osztjuk meg a hírt, hogy sikerült együttműködést kialakítanunk több olyan nemzetközi indexáló felülettel, amelyek segítségével még nagyobb nemzetközi láthatóságot tudunk biztosítani cikkeinknek. Ettől a számtól kezdve a TVT elérhető az UlrichsWeb és az EBSCO rendszerében is. Ugyancsak a folyóirat nemzetközi ismertségét erősíti, hogy 3 új külföldi kolléga csatlakozott a szerkesztőbizottságunkhoz.

Alina Zajadacz professzor az Adam Mickiewicz Egyetem Földrajzi és Geológia Tudományok Karának Idegenforgalmi és Rekreációs Tanszékének oktatója. Kutatási területe a települések és városok turisztikai potenciálja, valamint az akadálymentes turizmus. 2001-ben doktorált, 2013-ban pedig habilitált. Emellett elvégezte az Emberi Erőforrás Menedzsment és az Idegenforgalom és Utazás Menedzsment kurzusokat a Queensland-i Egyetemen. Oktatási dékánhelyettes. Társadalmi tevékenységei közül kiemelendő, a Földrajzi és Földtani Bizottság (Poznań - Tudománybarátok Társasága) elnöksége, és a Turisztikai Földrajz szekció alelnöksége (Lengyel Földrajzi Társaság).

Aleš Gačnik a szlovéniai Primorska Egyetem Gasztronómiai és Borkultúra központjának vezetője. Főbb kutatási területei a kulturális és örökségturizmus, a muzeológia, a bor és a kulináris turizmus, maszkok és karneválok, valamint a művészeti és örökségi szállodák fejlesztése. Az International Institute of Gastronomy, Culture, Arts and Tourism (IGCAT) nemzetközi szakértői csoport tagja, mely a 'European region of Gastronomy' és a 'European Young Chef Award' projekteket vezeti. Az EnoTourism Academy tagja, mely a borturisztikai szakértők nemzetközi csoportja és a Globális Borturisztikai Szervezet tanácsadó testületeként működik.

Marcus Herntrei professzor a bochumi Ruhr Egyetemen tanult földrajzot, majd a salzburgi Freie Egyetemen végzett turizmus-menedzsment szakon. Folytatva tanulmányait a Salzburgeri Egyetemen MBA végzettséget szerzett, majd a Paderborni Egyetemen doktorált. Később idegenforgalmi tanácsadó és szolgáltató cégeknél dolgozott, illetve tudományos munkatárs volt az EURAC kutatásban Olaszországban és a Paderborni Egyetemen Németországban. 2013-tól az IUBH Egyetemen professzorként tevékenykedett, ahol a turisztikai menedzsment volt a szakterülete. 2017-től a Deggendorf Műszaki Főiskola professzora, a turizmus menedzsment képzés vezetője.

Szeretettel köszöntjük új kollégáinkat a szerkesztőbizottságunkban! Számítunk aktív munkájukra.

Jelen számunk egyediségét az adja, hogy valamennyi tanulmány az akadálymentes turizmus különböző aspektusát vizsgálja. A szerzők még tavaly szeptemberben találkoztak egy konferencia keretében, és ott született az elhatározás, hogy a kutatási eredményeiknek egy teljes lapszámot szentelünk. Szeretnénk ezzel is elősegíteni, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés kérdésköre a turizmus területén is nagyobb figyelmet kapjon. Reméljük, hogy ez a tematikus számunk komoly szakmai forrás lesz a téma iránt érdeklődő kutatók számára.

Köszönjük szerzőinknek, hogy a kötött téma ellenére, ismét egy sokszínű és érdekes számot sikerült megvalósítanunk. Reméljük, hogy hasonlóan vélekednek erről olvasóink is.

Tartalmas időtöltést és inspiráló új gondolatokat kívánunk!

Dr. Gonda Tibor

Dr. Aubert Antal

ESÉLYEGYENLŐSÉG A VESZPRÉM-BALATON 2023 EURÓPA KULTURÁLIS FŐVÁROSA PROJEKT RENDEZVÉNYEIN

¹ Raffay-Danyi Ágnes – ² Ernszt Ildikó

¹ Pannon Egyetem, Turizmus Intézeti Tanszék, egyetemi docens, raffay.agnes@gtk.uni-pannon.hu

² Pannon Egyetem, Alkalmazott Gazdálkodástani Intézet, egyetemi docens,
ernszt.ildiko@uni-pen.hu

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.01

Absztrakt

Az esélyegyenlőségi törekvéseknek köszönhetően folyamatosan bővül a turizmusban és a szabadidős szolgáltatások fogyasztói között a fogyatékkal élők, vagy egyéb okból speciális igényekkel rendelkezők aránya. Az Európa Kulturális Fővárosa kezdeményezés egyik kulcseleme szintén a széles körű bevonás, így a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projekt horizontális céljai között is a megfogalmazódik az akadálymentesség a fenntarthatóság és a gyermekbarát programfejlesztés mellett. A jelen tanulmány három 2020-ban megrendezett rendezvény kapcsán vizsgálja az esélyegyenlőség egyes kérdéseit, különös tekintettel az akadálymentesítés egyes formáira, valamint a speciális étrendet követők igényeinek kielégítésére, látogatói kérdőíves megkérdezés és szervezőkkel készült interjúk keretében.

Kulcsszavak: esélyegyenlőség, akadálymentesség, ételallergia, fenntarthatóság, Európa Kulturális Fővárosa

Abstract

Due to the equal opportunities initiatives, the number of people with disabilities or with other special needs is constantly growing amongst the consumers of tourism and leisure services. One of the key objectives of the European Capital of Culture initiative also relates to enhancing involvement, and in line with that the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture project also declares accessibility as a key horizontal objective, alongside sustainability and child friendly programme development. The study analyses some aspects of equal opportunities, including accessibility and satisfying the needs of people with special dietary requirements at three Veszprém-Balaton 2023 events that were staged in 2020, with the help of a visitor questionnaire survey and interviews conducted with the organisers of the events.

Key words: equal opportunities, accessibility, food intolerance, sustainability, European Capital of Culture

Bevezetés

Az esélyegyenlőségi szempontok térnyerésének és a technika fejlődésének köszönhetően folyamatosan bővül a turizmusban részt vevők köre, hiszen a fogyatékkal élők, vagy egyéb okból speciális igénnyel rendelkezők számára is egyre több szolgáltató biztosítja az élményszerzés lehetőségét. Az esélyegyenlőség biztosítása globális kérdés is egyben, mely áthatja az ENSZ által elfogadott Agenda 2023 fenntarthatósági keretrendszer céljait is. Az Európai Kulturális Főváros (továbbiakban EKF) kezdeményezés céljai között is fontos szerepet kapnak a fenntarthatósági és esélyegyenlőségi szempontok, csakúgy, mint a tágan értelmezett kultúra fogyasztói körének kiszélesítése. Az esélyegyenlőség biztosításával tehát a fenntarthatósági célok és a kultúrafogyasztók körének bővítése egyszerre valósulhat meg. A Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projekt (továbbiakban VEB2023) nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a megvalósuló programok a lehetőségekhez mérten a legtöbb ember számára elérhetőek legyenek. Ezen célkitűzés megvalósulásának egyes elemeit már meg is tapasztalhatta a nagyközönség a VEB2023 támogatásával, vagy annak szervezésében 2020-ban megvalósult rendezvényeken. A jelen tanulmány az Utcazene Fesztivál, a Kőfesz, valamint a Veszprém-Balaton Filmpiknik látogatói és szervezői körében vizsgálja az esélyegyenlőség egyes kérdéseit. A kutatás az alábbi kérdésekre keresi a választ:

K1	Esélyegyenlőségi problémák jelenléte a rendezvényen
K2	Fesztiválhelyszín akadálymentessége speciális célcsoportok szempontjából
K3	Ételallergiás/vegetáriánus/vegán résztvevők igényeinek kiszolgálása
K4	Az ételkínálat és az ételallergiások, speciális étrendet követők igényeinek összhangja

A kutatási kérdések megválaszolásához strukturált interjúk készültek a rendezvények fő szervezőjével és a szervezői csapat további érintett tagjaival, valamint kérdőíves felmérés segítségével mértük fel a rendezvények látogatóinak véleményét és percepcióit.

1. Szakirodalmi áttekintés

1.1 Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projekt horizontális céljai

Az Európai Unió 1985-ben indította el az Európa Kulturális Városa programot azzal a céllal, hogy elősegítse a kulturális örökség sokszínűségének bemutatását és megőrzését, valamint ezzel egyidejűleg az európai népek egymáshoz való közeledését. (Raffay - Lőrincz 2018). Az Európa Kulturális Fővárosa projekt az Európai Unió kultúrpolitikájának egyik legsikeresebb kezdeményezésének tekinthető: az elmúlt évtizedek során bebizonyosodott, hogy a kulturális élet élénkítése, a gazdaság- és városfejlesztés mellett az esemény jelentős turisztikai hatással is bír a címet birtokló városra illetve térségére (Lőrincz 2017).

Hazánkban elsőként Pécs viselhette a megtisztelő címet, 2010-ben 2023-ban pedig Veszprém városa a Balaton régióval karöltve képviseli Magyarországot az Európai Kulturális Fővárosok sorában. A Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projekt horizontális céljai között a fenntarthatóság és a gyermekbarát programfejlesztés megfogalmazódik az akadálymentesség is, a projekt keretében nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy a megvalósuló programok a lehetőségekhez mérten a legtöbb ember számára elérhetőek legyenek. „Fontos, hogy a fogyatékkal élő személyek mellett az idősek, babakocsival érkező családok, külföldi vendégek is megtalálják a saját programjaikat az eseményeinken. Mi elsősorban a programok akadálymentesítésén dolgozunk, mely egy hosszú folyamat része” (filmpiknik.hu).

1.2 Fenntartható fejlődés és esélyegyenlőség

AZ ENSZ 2015-ben fogadta el az új integrált fenntartható fejlődési keretrendszert, az Agenda 2023-at, mely fő célkitűzései a szegénység elleni küzdelem, az egyenlőtlenségek leküzdése, valamint a Föld környezeti rendszerének a megóvása. Az *Agenda 2030* 17 pontba rendezve fogalmazza meg a fenntartható fejlődés gazdasági, környezeti és társadalmi dimenzióinak az egyensúlyára építő célkitűzéseket. Az esélyegyenlőség kérdése több célban is megjelenik, de a fogyatékkal élők esélyegyenlősége nem jelenik meg hangsúlyosan. A befogadó társadalom, mint cél nem tér ki a fogyatékkal élők esélyeinek egyenlőségére vagy egyenlőtlenségére, pedig az élet számos területén, valamint a turizmusban is jelentős hátránnyal szembesülnek azok a személyek, akik valamilyen fogyatékossgal élnek együtt (Gilovich - McIntosh 2020).

1.3 Fogyatékkal élők, mint turisztikai szegmens

Az Európai Bizottság egy 2013-as jelentése arra hívja fel a figyelmet, hogy várhatóan emelkedni fog a fogyatékkal élők száma a következő évtizedekben. Ennek egyik oka a várható élettartam növekedése, minek következtében többen érik el azt a kort, melyben jellemzően megnő a mozgásszervi és érzékelési fogyatékossgok előfordulásának gyakorisága, valamint az is, hogy az orvostudomány fejlődésének köszönhetően a fogyatékkal született gyermekek nagyobb eséllyel maradnak életben. Ezek a fogyatékossgal élő személyek – és családtagjaik – várhatóan megjelennek a turisztikai fogyasztásban is, melyhez hozzájárul az is, hogy az új technológiák új lehetőségeket is teremtenek a fogyatékkal élők számára. A speciális igénnyel rendelkező szegmensek megjelenésével új piaci lehetőségek nyílnak meg többek között a turisztikai és kulturális szektorban is (Leidner - Bender 2007). Dwyer - Darcy (2011) más szemszögből is megközelíti a kérdést, véleményük szerint a fogyatékkal élők egyrészt piaci szegmenst jelentenek, másrészt viszont minden egyes piaci szegmens részeseiként is tekinthetünk rájuk. Mindkét nézőpontból tekintve elmondható, hogy a fogyatékkal élőknek ugyanúgy joga van a desztinációkhoz és azon belül a turisztikai attrakciókhoz és szolgáltatókhoz való hozzáféréshez, ahogy az ENSZ 2006-s deklarációja is megfogalmazza. Darcy - Dickson (2009) a hozzáférésen túl a pozitív desztinációban szerzett tapasztalatok előfeltételeként a függetlenség, egyenlőség és méltóság értékeit is nevesíti, mint a szolgáltatások nyújtásának alappilléreit. Továbbmenve, Zhelyazkova et al. (2007) ezeket a fenntartható fejlődés alapfeltételeinek is tekinti. Összegezve elmondható, hogy a fogyatékkal élők és egyéb speciális igényekkel rendelkezők bevonása a turizmusba tehát nem csak társadalmi kötelezettség, hanem jelentős üzleti potenciál is egyben (Kastenholz et al. 2015, Teixeira et al. 2019).

1.4 Akadálymentes turizmus

Az akadálymentes turizmusnak ugyan nincs általánosan elfogadott definíciója, de számos megfogalmazás utal azokra az elemekre, melyek a fogyatékkal élő csoportok turizmushoz való hozzáférését lehetővé teszik vagy segítik (Darcy - Dickson 2009, Zsarnóczky 2018, Farkas – Petykó 2019, Raffay – Gonda 2020). Az akadálymentes turizmus hozzáférést biztosít tehát turisztikai szolgáltatásokhoz, kulturális és szabadidős tevékenységekhez, az egyenlőség, az autonómia és az lehetőségének megteremtésére törekedve, valamint az emberi méltóságot szem előtt tartva (Darcy 2010).

Mivel a fogyatékek sokféle formát ölthet, a fogyatékkal élők szükségletei is meglehetősen változatosak, így ezeket nem lehet egységesen kezelni. Lehetnek olyan problémák, mellyel bármely utazó szembesülhet, míg olyanok is, amik csak szűk szegmens számára jelentenek akadályt (Shaw - Coles 2004, Buhalis – Michopoulou 2013, McKercher - Darcy 2018).

Az akadálymentesség messze túlmutat a fizikai akadályok eltávolításával biztosított hozzáférhetőségtől: a magas szintű élményszerzés biztosításához szükséges feltételek megteremtését jelenti, beleértve a látás-vagy hallássérültek, vagy értelmi fogyatékkal élők számára is hozzáférhető és élvezhető turisztikai attrakciók, szabadidős tevékenységek és egyéb szolgáltatások nyújtását. Ugyanígy a speciális étrendet követő látogatók számára is akkor lesz teljes az élmény, ha a turisztikai-szabadidős szolgáltatások igénybevétele során az étkezési igényeit is kompromisszumok nélkül ki tudja elégíteni.

Az akadálymentes turizmus feltételeinek kialakítása nem csak a fogyatékkal élők számára teszi elérhetővé a turisztikai szolgáltatásokat, sok esetben más olyan csoportok is élvezhetik ennek előnyeit, akik ugyan nem élnek fogyatékkal, de egyéb tényezők miatt könnyebbé tehető számukra például a fizikai akadálymentesítés (Gondos 2020). A koruknál fogva nehezebben mozgó idősök, vagy a kisgyermekkel, főképp babakocsival közlekedő családok is nyertesei a helyszínek és szolgáltatások akadálymentes kialakításának.

1.5 Speciális étkezési igények

Ahogy a fizikai akadálymentesítés, úgy a különleges étrenddel rendelkező vendégek igényeinek kielégítése is egyre nagyobb elvárás a nagyközönség részéről. Részben az ételallergiával, ételintoleranciával rendelkező emberek számának a növekedésének (BENEDÉ ET AL, 2016), részben pedig az egészség- és környezettudatos magatartás térnyerésének köszönhetően jelentősen megváltoztak az étkezési szokások a 21. században. Bizonyos élelmiszercsoportok (például húsfélék, tejtermékek) fogyasztásában jelentős csökkenés, másokéban (zöldségfélék, növényi alapú italok, gluténmentes termékek) pedig növekedés tapasztalható. A brit Vegan Society felmérése szerint Nagy Britanniában például a fogyasztók 35%-a tudatosan hagyja el a húst egy-egy nap vagy egy meghatározott időre, a vegán étrendet követők száma pedig négyszeresére nőtt a 2014- és 2018 közötti időszakban (Plant Menu, limevenueportfolio.com). Világszerte hasonló trendek tapasztalhatóak: az Egyesült Államokban is hatszorosára növekedett a vegánok száma 2017 és 2017 között; 2017 júliusa és 2018 júniusa között Németország világelső volt a vegán termékek kifejlesztésében és piacra vitelében, és Dél-Kelet Ázsiában is többszörösére nőtt a vegetáriánus és vegán termékek kínálata 2012 és 2016 között.

A Nielsen kutatása szerint Magyarországon a lakosság csaknem harmada küzd valamilyen ételallergiával, illetve ételintoleranciával – ami jelentősen több, mint a 22%-os európai átlag. A legtöbben a laktózra érzékenyek, de a glutén, szója is a fő allergének között jelenik meg. A fogyasztókat ez alapvetően befolyásolja, és 68%-uk még többet is hajlandó fizetni olyan élelmiszerekért, amelyek mentesek az olyan összetevőktől, amelyeket kerülni szeretnének. Ez a tudatosság abban is megmutatkozik, hogy ugyancsak ilyen arányban megvizsgálják, hogy milyen alkotóelemei vannak egy terméknek, és ha csak lehetőségük nyílik rá, a többség a magyar termékek mellett dönt (MEDICALONLINE, 2017).

LORGER - ZSARNÓCZKY kutatása arra mutatott rá, hogy sokan kerülnek bizonyos allergéneket még akkor is, hogy a szervezetük jól tolerálja őket - pusztán az egészségtudatosság jegyében: a válaszadók mintegy 52%-a nyilatkozott így. Jelentős mértékben meghatározza egy családtag ételallergiája, intoleranciája azt is, hogy a család melyik éttermet választja a válaszadók elsőpró többsége (72%) szerint (LORGER – ZSARNÓCZKY 2019). SALKOVA - TICHÁK kutatásuk alapján azt tárták fel, hogy ugyan a társadalom tagjai körében egyre gyakoribb a glutén érzékenység, a vendéglátóipar nem igazán van felkészülve az ellátásukra, szükséges lenne a számukra is megfelelő ételek választékát növelni (SALKOVA – TICHÁK 2020). Továbbá azok, akik valamilyen különleges étrendet követnek, sok esetben kell meglehetősen negatív hozzáállást elszenvedniük mások részéről. Ilyen esetekben pszichés következményekkel is szembe kell nézniük: magányosnak érzik és szégyellik magukat. Az is előfordul, hogy tehernek érzik saját maguk problémáját a mások számára, és folyamatosan szembe kell nézniük az allergéntől való félelmükkel is.

A helyzetet tovább rontja az, hogy sokszor az éttermek személyzete sem rendelkezik megfelelő információval az ételallergiában és intoleranciában szenvedő csoportokról és különleges igényeikről (EREN 2020, PRATTEN – TOWERS 2003, SVERKER ET AL. 2005). Sok éttermi alkalmazott nem kapott semmiféle képzést ezzel kapcsolatban, de az önállóan ütemezhető képzési programokat a legtöbben szívesen fogadnák, amelyek valódi, életből vett példákkal, egyszerű nyelvezeten adnak információt a kérdésről (LEE – SOZEN 2016).

Annak ellenére, hogy általában véve pozitívan állnak a vegetarizmushoz és a vegetáriánus ételekhez a hotelek, nincs külön vegetáriánus étlap a hotelek kínálatában, sem pedig külön az ilyen jellegű ételek készítésére nem alkalmaznak külön személyzetet (IKIZ –SOLUNOGLU 2018).

2. A Veszprém-Balaton 2023 projekt kiválasztott rendezvényeinek bemutatása

2.1 Kőfesz – a Nyugalom Fesztiválja

2019-ben rendezte meg első alkalommal a Határtalan Hangok Alapítvány Kővágóörsön a Kőfesz elnevezésű fesztivált, ami Cseh Tamás halálának a 10. évfordulójának is emléket állított. Egy olyan összművészeti fesztivált szerveztek, amelyben helyet kapott mind a képzőművészet, a színház, a zene; de kerekasztal beszélgetéseket is tartottak. A felnőttek mellett a gyerekekre is gondoltak: kreatív, képességfejlesztő fajtákkal teli játszótér várta őket a szabadban; emellett gyermek táncházzal, interaktív mesejáték koncert is szórakoztatta őket.

2019-ben még azt tűzték ki célul a szervezők, hogy „Kővágóörs visszakerüljön a kulturális térképre”, ebben az évben a település mellett Salföldön szerveztek még programokat, 2020-ban már a Káli-medence hét települése vett részt a programsorozatban. (Kőfesz 2019:3, Kőfesz 2020). A fesztivál sikerét mutatja az is, hogy a járvány ellenére is képes volt növekedni: amíg az első évben még 25 programot kínált, és 2500 látogatója volt, addig a 2020-as évben már 149 programot ajánlott, és 7700 látogatóval büszkélkedhetett (Kőfesz 2020).

A szervezők filozófiájaként is felfogható az alábbi megfogalmazás: „a minőségi magyar kultúrát mutatjuk be úgy, hogy ez a hagyományápoló kulturális rendezvénysorozat azoknak szól, akik nem öncélúan bulizni akarnak, hanem mosolyogni, hogy a helyi közösségépítéshez az is hozzátartozik, hogy az itt élők bekapcsolódnak a programokba, teret adunk az elképzeléseiknek.” (Kőfesz 2020:7).

2.2 Utcazene Fesztivál

A Veszprémi Utcazene Fesztivál Magyarország első számú utcazene fesztiválja, mely 2000 óta több tízezer ember szórakoztatásáról gondoskodik. Az ingyenes rendezvény minden év július második felében, szerdától szombatig kerül megrendezésre. Veszprém történelmi óvárosa, valamint a belváros utcái terei szolgálnak a fesztivál helyszínül. Délutántól, kora estig előzetesen kiválasztott utcazenészek lépnek fel, és versengenek négy napon keresztül a szakmai és a közönség díjért, a késő esti óráktól pedig nemzetközi fellépők és elismert utcazenészek kövezik őket.

2015-től Az Utcazene Fesztivál sikeresen előrelépett a gasztronómia területén is, hiszen vidéken először itt mutatkozott be a Food Truck Show, melynek elsődleges célja, hogy minőségi ételeket, italokat kínál, mozgásra képes vendéglátó járműveket sorakoztasson fel térben és időben koncentráltan. A változatos alapanyagokból készülő ételek mellett kézműves szörpökkel, sörökkel, pálinkákkal és borokkal is találkozhatnak itt a fesztivállátogatók.

2020-ban a koronavírus járványnak köszönhetően az utolsó pillanatig kérdéses volt, hogy egyáltalán megrendezésre kerül-e a fesztivál. A járványügyi szabályozásnak megfelelően egy szűkített rendezvénnyel jelentkezett az Utcazene Fesztivál, kisebb kínálattal, de helyet kapott a fesztivál mára már szerves részét képező Food Truck Show, mint gasztrorendezvény, valamint naponta 18:00 és 00:00 között 4 utcazenész ponton bemutatkozási lehetőséget kaptak az utcazenész verseny idei évre kiválogatott 20 előadója. 2020-ban a rendezvény csak Óváros téren a közvetlen környezetébe levő utcákban zajlott.

2.3 Veszprém-Balaton Filmpiknik

A Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa program első saját rendezvénye a Veszprém-Balaton Filmpiknik, mely 2020 szeptemberében azzal a céllal került lebonyolításra, hogy a hazai közönség Veszprém-ben és a Balatonon nézzen magyar filmeket, találkozzon magyar sztárokkal és filmkészítőkkel, fedezzen fel vagy nézzen újra kortárs és klasszikus remekműveket, közönségfilmeket és filmcsemegéket. A rendezvény további célja, hogy fórumot teremtsen a magyar filmszakmának, és az is, hogy Veszprém és a Balaton kulturális-kreatív régiója erősödjön, és európai láthatósága növekedjen.

A Filmpiknik az Európa Kulturális Fővárosa 2023 program, a Nemzeti Filmintézet és a Magyar Filmakadémia szoros együttműködéséből született meg (veszprembalaton2023.hu) A vetítések több helyszínen zajlottak három napon át: Veszprém-ben a Hangvilla Multifunkcionális Közösségi Tér színháztermében, a hozzá tartozó Expresszó klubhelységben, valamint szabadtéren a Várban található Szentháromság téren; Balatonfüreden a Balaton Moziban, valamint a Tagore sétányon kialakított szabadtéri helyszínen. A Filmpiknik egyben egy kötetlen találkozóhelyet is igyekezett biztosítani a szereplőknek, filmkészítőknek és a közönségüknek egyaránt. Kísérő rendezvényként a Filmpiknik Café teremtette meg ezt a találkozóhelyet Veszprém történelmi központjában, ahol koncertek és igazi bistro hangulatot sugárzó tapas bár biztosított további szórakozási lehetőségeket.

3. Módszertan

3.1 Kérdőíves felmérés

A három rendezvényen kérdezőbiztosok segítségével került lekérdezésre egy fenntarthatósági kérdéseket tartalmazó, papír alapú kérdőív, azzal a céllal, hogy felmérje a helyi rendezvényeket látogatók szokásait, valamint azt, mennyire tud megfelelni egy rendezvény a látogatók, lakosok, dolgozók, fellépők elvárásainak. A válaszok segítik a fesztiválszervezők munkáját, hogy a jövőben ezek alapján tudják alakítani fenntarthatósági intézkedéseiket.

A rendezvények látogatottságbeli különbsége a kitöltött kérdőívek számában is megmutatkozik: a Balaton-felvidék kis falvaiban helyet kapó Kőfeszten 156-an, a Bakony-Balaton Filmpikniken 167-an, az Utcazene Fesztivál látogatói közül pedig 452-en töltötték ki a kérdőívet. Nem minden kitöltés teljes, így az egyes válaszoknál az adott kérdésre kapott válaszok számát vesszük alapul az arányok bemutatásánál. A jelen tanulmányban a válaszok gyakoriságát mutatjuk be rendezvényenként.

3.2 Mélyinterjúk a rendezvények szervezőivel

A fenntarthatósági szempontok megismeréséhez félig strukturált interjúk készültek a rendezvények szervezésében érintett szereplőkkel. Minden rendezvény esetén három-négy interjúalany került kiválasztásra. A fő szervező(k) mellett fontosnak tartottuk a fenntarthatóság egyes aspektusaihoz kapcsolódó területekért felelős további szervező véleményének megismerését is.

Az interjúkérdések között a fesztiválok fenntarthatóságáról általánosságban alkotott véleményük, a fenntarthatóság irányába tett eddigi lépések, a szolgáltatók és beszállítókkal szembeni fenntarthatósági szempontok, a szemléletformálás, a helyi lakosság bevonása, az esélyegyenlőség - beleértve az akadálymentesség kérdése, a dolgozókkal való bánásmód, a környezetvédelem és a látogatói biztonság különböző aspektusai szerepeltek. Az interjúalanyok személyes véleményének tiszteletben tartásával a válaszokat témakörönként összesítve mutatjuk be, a konkrét rendezvényt abban az esetben nevesítjük, amikor a kontextusba helyezés segíti a megértést.

4. Eredmények

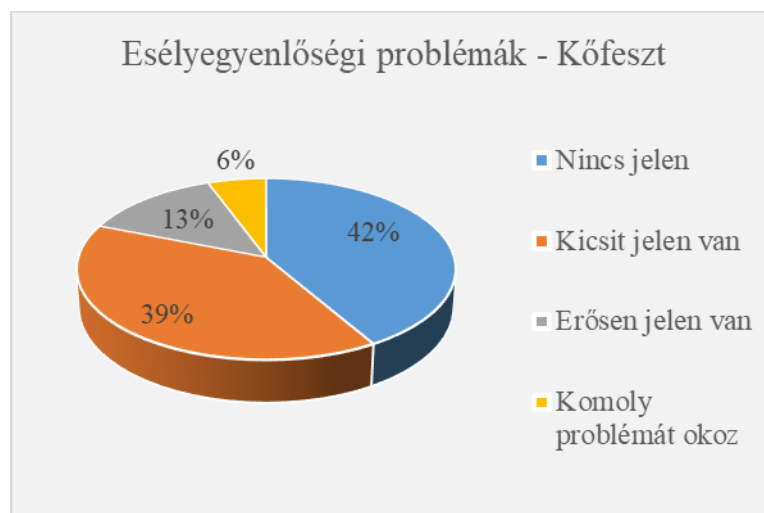
4.1 Kérdőíves felmérés eredményei

A kérdőíves felmérés a fenntarthatóság különböző vetületeire kereste a választ a fesztiválok résztvevőitől. A jelen tanulmány szempontjából az esetleges esélyegyenlőségi problémák érzékelésére (beleértve az akadálymentességet), az ételallergiára és speciális étkezési igényekre, valamint az étkezési preferenciáknak megfelelő kínálatra vonatkozó kérdésekre adott válaszok kerülnek bemutatásra.

4.1.1. Esélyegyenlőségi problémák percepciója

A kérdőív jelen tanulmány szempontjából fontos egyik kérdése az esélyegyenlőségre, mint érzékelt problémára irányult. A válaszadóknak 1-től 4-es skálán kellett megítélniük, hogy az esélyegyenlőség problémája (pl. akadálymentesség) mennyire van jelen a rendezvényen. Az 1-es érték a 'nincs jelen', a 2-es a 'kicsit jelen van', a 3-as az 'erősen jelen van', míg a 4-es a 'komoly problémát okoz' válaszokat jelölte. Az alábbi diagramok alapján megállapítható, hogy egyik rendezvényen sem érzékelték ezt komoly problémának a válaszadók.

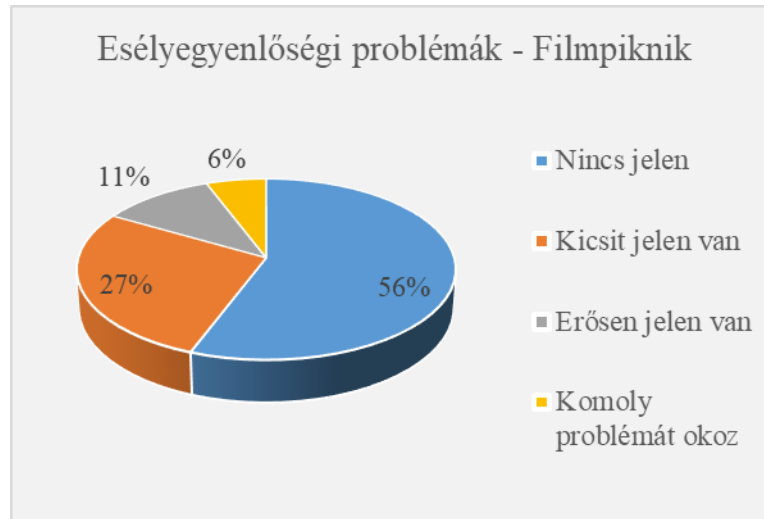
1. Ábra: Az esélyegyenlőségi problémák érzékelése a Kőfesz látogatói körében



Forrás: saját szerkesztés (2021)

A válaszok alapján feltételezhető, hogy a helyszíni adottságok is valamelyest befolyásolják az esélyegyenlőség problémájának, beleértve az akadálymentesség problémájának az érzékelését az egyes rendezvényeken, hiszen a kisebb településeken megrendezett Kőfeszten érezték kevesebben azt (42%), hogy a probléma egyáltalán nincs jelen.

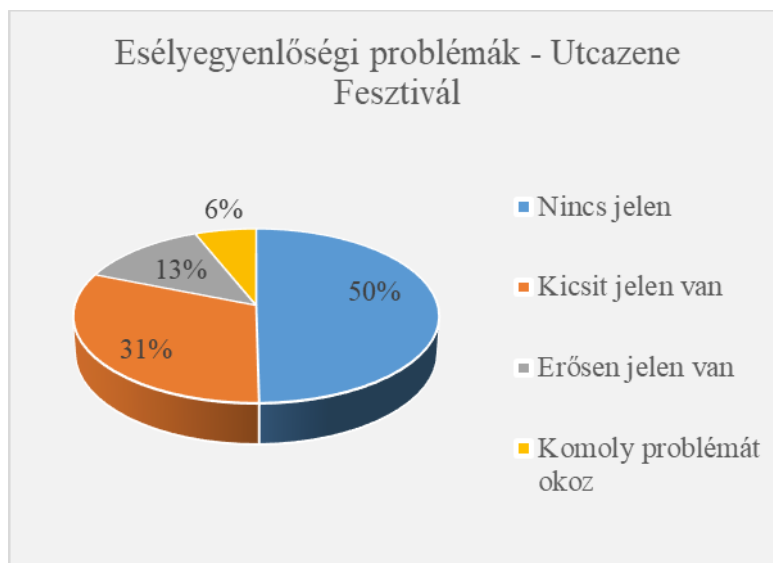
2. Ábra: Az esélyegyenlőségi problémák érzékelése a Filmpiknik látogatói körében



Forrás: saját szerkesztés (2021)

Ahogy a diagram is mutatja, a (fizikai) akadálymentességet eleve biztosító beltéri helyszíneken (közösségi térben, moziban) is zajló Filmpikniken jelölte a legtöbb válaszadó, hogy az esélyegyenlőség, akadálymentesség problémája egyáltalán nincs jelen.

3. Ábra: Az esélyegyenlőségi problémák érzékelése az Utcazene Fesztivál látogatói körében



Forrás: saját szerkesztés (2021)

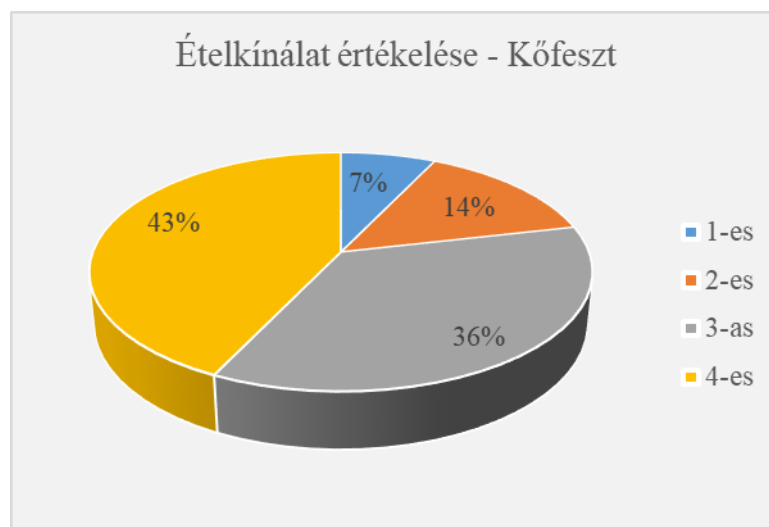
Az Utcazene Fesztivál látogatóinak válaszai arra utalnak, hogy az esélyegyenlőség, akadálymentesség problémája egyáltalán nincs, vagy csak kis mértékben van jelen a fesztiválon.

4.1.2. Ételallergia és speciális étkezési igények

Mindhárom fesztivál válaszadói között szerepeltek olyanok, akiknek van valamilyen ételallergiájuk: a Kőfesz látogató-válaszadói körében 9,6% jelzett ételallergiát, az Utcazene Fesztiválon 15,56%, míg a Veszprém-Balaton Filmpikniken a válaszadók 11,65%-a rendelkezik valamiféle ételallergiával.

Az esélyegyenlőség szempontjából fontos volt arra a kérdésre is választ kapni, hogy az ételallergiával rendelkező válaszadók mennyire elégedettek a rendezvényen kapható ételek választékával az étkezési szükségleteik, preferenciáik szempontjából. 1-től 4-ig terjedő skálán kellett értékelniük a kínálatot, ahol az 1-es az egyáltalán nem talál a hétköznapi étrendjének és ételallergiájának megfelelő kínálatot, a 4-es pedig a nagy választékot jelölte. Az alábbi diagramok mutatják a válaszokat (4. Ábra, 5. Ábra, 6. ábra):

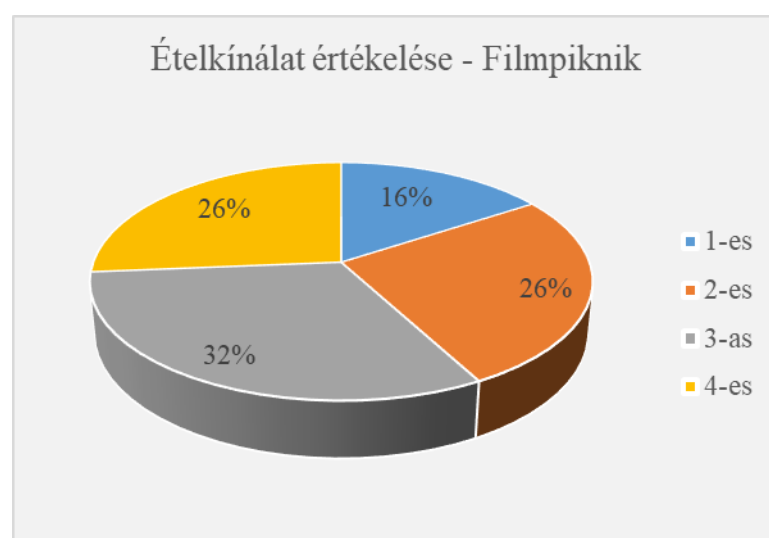
4. Ábra: Az ételkínálat értékelése a Kőfeszti ételallergiával rendelkező válaszadói körében



Forrás: saját szerkesztés (2021)

Amint az 1. Ábra mutatja, a válaszadók jellemzően elégedettek voltak a kínálattal, a válaszadók 43%-a jelölte a nagy választék opciót, míg összesen 7%-uk jelezte, hogy nem talál az ételallergiájának és hétköznapi étrendjének megfelelő kínálatot.

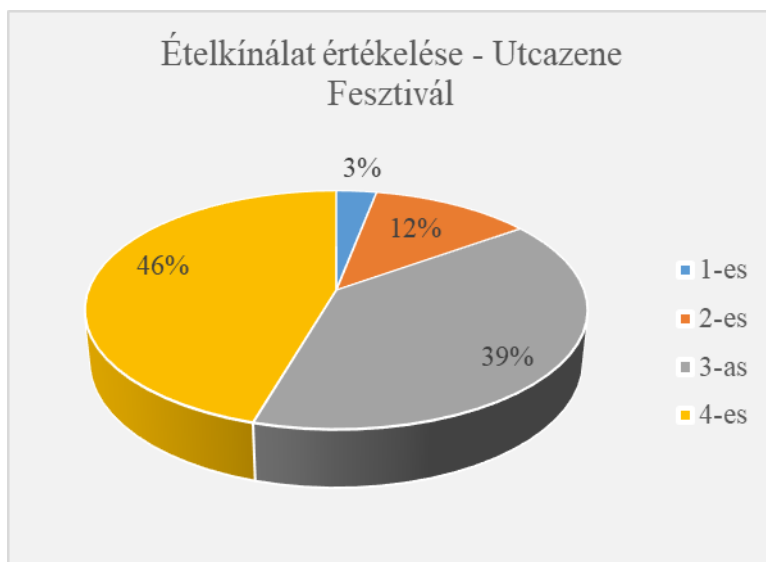
5. Ábra: Az ételkínálat értékelése a Filmpiknik ételallergiával rendelkező válaszadói körében



Forrás: saját szerkesztés (2021)

A Veszprém-Balaton Filmipiknik ételallergiával rendelkező válaszadói meglehetősen vegyesen értékelték az ételkínálatot: a három vizsgált rendezvény közül itt jelezték legtöbbször, hogy nem találnak az igényeiknek megfelelő kínálatot, a 2-es, 3-as, 4-es értékekre adott válaszok megoszlása pedig közel azonos.

6. ábra: Az ételkínálat értékelése az Utcazene Fesztivál ételallergiával rendelkező válaszadói körében



Forrás: saját szerkesztés (2021)

Az Utcazene Fesztiválon kapott értékek bemutatásakor meg kell említeni, hogy a fesztivál része, kiegészítő eleme a Food Truck Show, így nem a zenei rendezvény szervezőinek a kompetenciája az ételallergiával vagy étkezési preferenciával rendelkező látogatóik igényeinek a kielégítése, a Food Truck Show szervezői foglalkoznak ezzel a kérdéssel. A Food Truck Show szervezői foglalkoznak ezzel a kérdéssel, akik már a catering szolgáltatók kiválasztásakor igyekeznek olyan kínálati palettát összeállítani, hogy a különböző étkezési igényeket minél nagyobb mértékben ki tudják elégíteni.

A válaszok között külön vizsgáltuk a speciális (vegetáriánus, vegán) étrendet folytató válaszadók kínálattal való elégedettségét is. A speciális étrendet jelölő látogatók aránya a mintában elenyésző, 2-5% között volt a vegetáriánus válaszadók száma a három rendezvényen, míg a vegán étrendet összesen hat válaszadó jelölte a három rendezvény 775 válaszadója közül. A speciális étrendet folytatók jellemzően elégedettek voltak a kínálattal, minden rendezvény esetében a legpozitívabb 4-es érték volt a jellemző (18 válaszadó), 1-es értéket összesen egyetlen válaszadó jelölt. Az alacsony elemszám miatt az eredményeket diagramon nem ábrázoljuk.

4.2 Szervezőkkel készült interjúk válaszai

Az interjúk során az esélyegyenlőség témakörén belül azt vizsgáltuk, a fesztivál szervezői mennyire igyekeznek, illetve tudnak megfelelni a fogyatékkal élők vagy egyéb speciális szükséglettel érkezők igényeinek. A konkrét kérdések a helyszínek akadálymentességre, az ételallergiával rendelkezők, valamint vegetáriánus és vegán látogatók számára elérhető kínálatra vonatkoztak.

4.2.1 Akadálymentesítés

Mivel a rendezvények többnyire közterületen kerültek megrendezésre, az akadálymentesség biztosítása elsősorban nem a szervezők feladata volt, tehát a válaszok egy része arra utalt, hogy az adott városközpont, település alapvetően mennyire elérhető a mozgásukban valamilyen formában akadályozottak számára. A zárt térben zajló események kapcsán szintén maga a helyszín volt alapvetően akadálymentesített, így enne biztosítása nem jelentett külön feladatot a szervezők számára. Az egyik interjúalany azt is kiemelte, hogy a városi ivóutak is akadálymentesen megközelíthetők, így az ivóvízhez való hozzájutás sem jelentett akadályt. Azonban valamennyi szervező külön figyelmet fordít a kérdésre: *„Maximálisan odafigyelünk, ha bármilyen ilyen igény merül fel, bármilyen kérdésre személyesen válaszolunk.”* Egy másik válaszadó hangsúlyozta, hogy folyamatosan *„élő kapcsolat és egyeztetés volt végig a szervezés és lebonyolítás során az érdekvédelmi szervezetekkel.”*

A helyszínek adottságait is figyelembe véve a szervezők igyekeztek további lépéseket is tenni a programok hozzáférhetősége érdekében. Ilyen lépések voltak a parkolás biztosítása, valamint székek kihelyezése a mozgásukban korlátozottak számára, illetve kisbusz üzemeltetése a településközpont és az egyik programhelyszín között, megkönnyítve ezzel az egyenetlen útburkolaton való közlekedést. A rendezvényhez biztosított mobil wc-k kihelyezésekor is gondoltak a potenciális mozgássérült látogatókra.

Ugyan a válaszok alapján a rendezvények hasonló módon törekedtek az akadálymentesség biztosítására, külön ki kell emelni a Veszprém-Balaton Filmpikniket, ahol a fizikai akadálymentesítésen túl a siketek és nagyothallók igényeire is odafigyelve, feliratozva vetítették a filmeket, az is előfordult, hogy ezt a szervezőknek kellett elkészítenie saját költségén: *„Sok filmforgalmazónak nem is volt felirata a filmekhez, a szervezőknek kellett legyártatni komoly összegért.”*

Mivel a három bemutatott rendezvény közül ez az EKF projekt egyetlen saját és újonnan indult rendezvénye, a projekt horizontális céljainak megfelelően az előkészítés és a lebonyolítás során rendszeresen konzultáltak az érintett érdekvédelmi szervezetekkel. A Filmpiknik kapcsán elhangzott olyan vélemény is, hogy ugyan fontos az akadálymentességet szem előtt tartani, mindezt úgy kell megtenni, hogy ennek biztosítása nem hozzon létre esetlegesen egy olyan új akadályt, ami zavarhatja azon látogatók élményszerzését, akiknek nincs szüksége az akadálymentesítésre. Az interjúalany szavait idézve: *„az akadálymentesítés szenvedélye ne teremtsen újabb akadályokat azok számára, akiknek nincs szüksége akadálymentesítésre.”* Itt elsősorban a filmekhez biztosított feliratok aprólékosságára utalt a válaszadó, például: *„minden zene még költőileg is körül volt írva (halk feszültségkeltő trombitaszó). Szerinte „a feliratozás aprólékossága helyenként zavarta a film élvezetét azok számára, akik nem az olvasáson keresztül jutottak a film élményhez.”*

4.2.2 Ételallergia és speciális étkezési igények

Az ételallergiával és speciális étkezési igényekkel rendelkező látogatók számára nyújtott kínálat kapcsán megoszlott a válaszadók véleménye. Volt olyan rendezvénygazda, aki úgy vélte, egy ingyenes és alapvetően nem gasztronómiai rendezvény esetében ez kevésbé hangsúlyos kérdés, nincs is igazi ráhatásuk a kínálatra: *„A fellépők esetében tudjuk, hogy milyen kosztot akarnak, de a helyi és kiállító vendéglátók kínálatát szervezőként nem befolyásoljuk, nem is tudjuk, hogy mi a palettájuk.”* A helyi és kitelepült vendéglátóipari szolgáltatók feladata, hogy odafigyeljen az ételallergiás és vegetáriánus vendégekre: *„Ez a vendéglátósok feladata, ma már mindenki figyel az ételallergiás és vegetáriánus vendégekre”* – mondta egy másik szervező. Hozzátette: *„Többnyire helyi kézműves ételek, italok vannak, nem az előre elkészített és lefagyasztott termékeket használják fel, hanem házilag előállított terméket”.*

Egy másik fesztiválgazda pedig úgy fogalmazott, hogy mivel az ételallergia korunk egyik fő problémája, mindenkinek feladata erre odafigyelni: *„A különleges étrenddel rendelkező vendégek igényeinek kielégítése, egyre nagyobb elvárás ez a közönség részéről, és tekintve, hogy általában drágábban lehet eladni ezeket az ételeket, a piac is motivált, hogy kielégítse ezeket az igényeket. Minden rendezvény kommunikációjában ki kell emelni, hogy ételallergiások, vegetáriánusok és vegánok számára milyen lehetőségeket kínálnak.”* Az általa képviselt rendezvényen nagy hangsúly van a gasztronómiai kínálaton is, és bár nem az ő hatásköre a konkrét kínálat meghatározása, az ételallergiák és étkezési preferenciák figyelembevételét szempontként határozták meg a vendéglátó szolgáltatók számára. Ugyanezen rendezvényhez kapcsolódva megfogalmazódott olyan vélemény is, miszerint szervezési oldalról célszerűbb a catering szolgáltatók kiválasztásánál néhány speciális étrendre szakosodott egységet is kiválasztani, mint minden egyes szolgáltató számára előírni, hogy feleljenek meg a speciális igényeknek is.

Egy másik rendezvény esetében pedig nem csak a látogatókra gondoltak, a szervező csapat, beleértve az önkéntes segítők körében is előre felmérték az étkezési igényeket, hogy a stáb számára is biztosítsák az esélyegyenlőséget ebben a tekintetben. Ezen rendezvény esetében a cateringet biztosító szolgáltatók a szabályozásnak megfelelően jelölték az allergén összetevőket az étlapokon: *„A szolgáltatók fel voltak készülve erre, és információval is tudtak szolgálni a vendégeknek, hogy melyik ételben milyen allergén lehet. A bevont partnereink mind jelölik az allergéneket. A konferenciamenüt is ezek figyelembevételével állították össze.”*

Következtetések, javaslatok

A fenntartható fejlődés gazdasági, társadalmi célkitűzéseinek szerves részét képezik az esélyegyenlőségi alapelvek, beleértve a valamilyen fogyatékkal élők emberek számára a turisztikai és szabadidős szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása és az élményszerzés lehetőségének megteremtése (Darcy - Dickson (2009)). A hozzáférés biztosítása a fizikai akadálymentesség megteremtésén túl az egyéb, fizikai vagy mentális fogyatékból, betegségből vagy állapotból fakadó speciális igények kielégítését is jelenti. A turisztikai szolgáltatók részéről ez nem csak erkölcsi kötelesség, kiváló üzleti lehetőség is egyben (Teixeira et al. 2019), hiszen a megfelelő feltételek biztosításával a fogyasztók szélesebb körét tudják elérni, és bizonyos szolgáltatások esetében (mint például a speciális étrendre épülő ételkínálat) akár nagyobb haszonra is szert tehetnek. Mindezek tükrében javasolt fokozott figyelmet fordítani az akadálymentesítés különböző formáira, valamint a speciális igények kielégítésére, hiszen ez üzleti előnyt is jelenthet.

A Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Főváros projekt egyik horizontális célkitűzése az akadálymentesség biztosítása. A tanulmányban vizsgált három rendezvény közül kettő, a Kőfesz és az Utczene Fesztivál (már korábban is megrendezésre kerültek) az EKF projekt támogatását élvezzi, míg a Filmpiknik a VEB2023 első saját rendezvénye, így nem meglepő, hogy az akadálymentesség szempontként jelent meg a fesztiválok esetében. Ennek ismeretében érthető az is, hogy a saját rendezvényük esetében volt tapasztalható a legtöbb olyan kezdeményezés, amely a speciális igények kielégítésére a legnagyobb hangsúlyt helyezte. A válaszok alapján feltételezhető, hogy a helyszíni adottságok is valamelyest befolyásolják az esélyegyenlőség problémájának, beleértve az akadálymentesség problémájának az érzékelését az egyes rendezvényeken, hiszen a kisebb településeken megrendezett Kőfeszten érezték kevesebben azt (42%), hogy a probléma egyáltalán nincs jelen, a (fizikai) akadálymentességet eleve biztosító beltéri helyszíneken (közösségi térben, moziban) is zajló Filmpikniken pedig a legtöbben (56%). Az akadálymentesítésre vonatkozóan érdekes válasz is megfogalmazódott, mely szerint arra is oda kell figyelni, hogy az akadálymentesítés biztosítása ne képezzen akadályokat azon látogatók számára, akiknek nincs szüksége az akadálymentesítést célzó szolgáltatásokra.

Javasolt tehát a helyszín kiválasztásakor az akadálymentesség szempontjait is figyelembe venni, és amennyire lehet, a már akadálymentesített helyszíneket előnyben részesíteni, valamint az akadálymentesítés eszközeinél azokat választani, amik a legkevesbé vannak negatív hatással azon látogatók élményszerzésére, akiknek nincs szükségük az akadálymentesítést célzó szolgáltatásra.

Hazánkban az ételallergiával és egyéb speciális étkezési igényekkel rendelkező látogatók igényeinek kiszolgálása csak az elmúlt években került a figyelem középpontjába, így az ezzel kapcsolatos vélemények is megoszlanak a rendezvényszervezők között. Van, aki szervezőként nem a saját felelősségének gondolja a speciális étkezési igények kielégítését, míg mások szerint a szolgáltatók kiválasztásánál ez is fontos szempontként kell, hogy megjelenjen. Látogató oldalról azt tapasztaltuk, hogy az érintett válaszadók alapvetően meg voltak elégedve az ételkínálattal, főképp a gasztronómia kísérőrendezvényt is kínáló fesztiválon. Mivel az ételallergiával rendelkezők aránya 10% körüli (a legtöbb kitöltést eredményező rendezvények pedig 15% feletti) volt a vizsgált rendezvényeken, mindenképpen javasolt a speciális étkezési igényekre figyelmet fordítani. A speciális kínálatból nem csak az ételallergiások profitálhatnak, az allergiával nem rendelkező egészségtudatos látogatók számára is a kínálat bővülését jelenti ez a törekvés, a szolgáltató számára pedig potenciálisan nagyobb hasznot és versenyelőnyt jelent. A speciális kínálat biztosításakor pedig érdemes megfogadni az egyik interjúalany rendezvényszervező ajánlását, hogy célszerű eleve speciális ételkínálattal jelentkező catering szolgáltatókat (is) választani, mint minden egyes szolgáltatóra ráerőltetni egy ilyen kényszert, még ha nincs is felkészülve ennek a biztosítására.

Összegezve elmondható, hogy minden olyan törekvés, ami a turisztikai szolgáltatásokhoz, attrakciókhoz, szabadidős élményszerzéshez való hozzáférés lehetőségét bővíti, szélesíti a turizmusban részt vevő szegmensek körét, így üzleti potenciál is rejlik benne, valamint a társadalmi felelősségvállalás eszközének is tekinthető.

Köszönetnyilvánítás

Jelen publikáció a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal által biztosított forrásból a 2019-1.3.1-KK-2019-00015 azonosító számú, „Körforgásos gazdasági alapokon nyugvó fenntarthatósági kompetencia központ létrehozása a Pannon Egyetemen” című projekt keretében jött létre.

Irodalomjegyzék

- BENEDÉ, S. – BLÁZQUEZ, A.B. – CHIANG, D. – TORDESILLAS, L. – BERIN, M.C. (2016): The rise of food allergy: Environmental factors and emerging treatments. *EBioMedicine* 7: pp 27-34. DOI: 10.1016/j.ebiom.2016.04.012
- BUHALIS, D. - MICHPOULOU, E. (2013): Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information and Management* 50: pp. 229-239. DOI: 10.1016/j.im.2013.04.001
- Darcy, S. (2010): Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management* 30: pp. 816-826. DOI: 10.1016/j.tourman.2009.08.010
- DARCY, S. – DICKSON, T. J. (2009): A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16: pp. 32-44. DOI:10.1375/jhtm.16.1.32
- DWYER, L. – DARCY, S. (2011): Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology. In BUHALIS, D. – DARCY, S. (Eds.), *Accessible Tourism Concepts and Issues* (pp. 213-239). Channel View Publications.
- EREN, S. (2020): Food-related barriers to gastronomy and tourism: The role of food allergies and diet preferences. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), pp. 1117-1129. DOI: 10.33206/mjss.560570

- European Commission (2013): *EU Study, Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe*. European Commission, Brussels.
- FARKAS, J. - PETYKÓ, Cs. (2020): Disability, accessibility, and mobility as basic existential characteristics. In Schmidtchen, R. and Gonda, T. (eds): *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary Results and Recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020*. Orfű (Hungary): pp. 89-99.
- GILLOVICH, B. - MCINTOSH, A. (2020): Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability* 12: pp. 9722. DOI:10.3390/su12229722
- GONDOS, B. (2020): Speciális igények a turizmusban – A mozgáskorlátozottak helye szerepe, és lehetősége a turisztikai szektorban. Széchenyi István Egyetem, Győr.
- IKIZ, A. N. – SOLUNOGLU, A. (2018): Attitudes and Practices Towards Vegetarian Foods in Hotels. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), pp. 14-25. DOI: 10.21325/jotags.2018.235
- Kastenholz, E. - Eusebio, C. - Figueiredo, E. (2015): Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability and Society* 30(8): pp. 1259-1281. DOI:10.1080/09687599.2015.1075868
- LEE, Y. M. – SOZEN, E. (2016): Food allergy knowledge and training among restaurant employees. *International Journal of Hospitality Management*, 57, pp. 52-59. DOI:10.1016/j.ijhm.2016.05.004
- LEIDNER, R. - BENDER, M. (2007): *The European Tourism Industry in the Enlarged Community, Gaps are Potentials and Opportunities*. European Commission, Brussels.
- LORGER, R. – ZSARNÓCZKY, M. (2019): Mentesség vizsgálata a budapesti vendéglátóipar kínálatában. In: LX. Georgikon Napok nemzetközi tudományos konferencia kötete. Pannon Egyetem, Keszthely. pp. 5553-561. <https://napok.georgikon.hu/hu/>
- LŐRINCZ, K. (2017): A fenntarthatóság társadalmi vetületei az Európai Kulturális Főváros projektben. *Comitatus* különszám, pp 64-72
- LŐRINCZ, K. - RAFFAY, Á. (2019): Beyond, azaz túllépni saját magunkon – a turizmus szerepe a Veszprém2023 Európai Kulturális Főváros projektben. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 4(2): pp. 18-38. DOI: 10.15170/TVT.2019.04.02.02
- Mckercher, B. - Darcy, S. (2018): Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives* 26: pp. 59-66. DOI: 10.1016/j.tmp.2018.01.003.
- PRATTEN, J. – TOWERS, N. (2004): Food allergies and the UK catering industry. A study of the training needs for the industry to serve those with food allergies. *Journal of European Industrial Training*. Vol. 28. No. 6, pp. 490-498. DOI:10.1108/03090590410542710
- RAFFAY, Z. - GONDA, T. (2020): Accessible tourism in some European countries - results of an empirical survey. In Schmidtchen, R. and Gonda, T. (eds): *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary. Results and Recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020*. Orfű (Hungary). pp. 23-52.
- SALKOVA, D. – TICHA, L. (2020): Food intolerance and customer behavior specifics as a limiting factor for travelling. *Deturope-The Central European Journal of Regional Development and Tourism*, Vol. 12 Issue 1, pp. 119-135 <http://www.deturope.eu/img/upload/Salkova.pdf>
- SHAW, G. - COLES, T. (2004): Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management* 25: pp. 397–403. DOI: 10.1016/S0261-5177(03)00139-0
- SVERKER, A. – HENSING, G. – HALLERT, C. (2005). ‘Controlled by food’–lived experiences of coeliac disease. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 18(3), pp. 171-180. DOI:10.1111/j.1365-277X.2005.00591.x.

TEIXEIRA, L. - EUSEBIO, C. - SILVEIRO, A. (2019): Websites accessibility of Portuguese travel agents: a view using web diagnostic tools. Proceedings of the 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), Coimbra, Portugal, 12–22 June. DOI:10.23919/CISTI.2019.8760949

ZHELYAZKOVA, I. - YARKOVAL, Y. - ZHELEVA, A. (2007): Tourism for handicapped people responsibility and commitment in the period of Bulgaria's accession to the European Union. *Trakia Journal of Sciences*, Vol. 4 No. 4, pp. 39-43.

ZSARNÓCZKY, M. (2018): The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union. *Vadyba Journal of Management* 2(33): pp. 39-43.

Egyéb források

Kőfesz (2019): Kőfesz. Kővágóörsi Művészeti Napok. A nyugalom fesztiválja. <https://www.kofeszt.hu/pages/kmn/contents/media/32/31856/ko-feszt-a-nyugalom-fesztiva-lja-2019.pdf>, letöltve: 2021. 02. 20.

Kőfesz (2020): Kőfesz. A nyugalom fesztiválja. 2019/2020 összefoglaló. https://www.kofeszt.hu/pages/kmn/contents/media/161/160589/kofeszt_osszefoglalo_2020.pdf, letöltve: 2021. 02. 22.

Medicalonline (2017): Ötmillió túlsúlyos és hárommillió ételallergiás. http://medicalonline.hu/eu_gazdasag/cikk/otmillio_tulsulyos_es_harommillio_etelallergias, letöltve: 2020. 03. 24.)

Plant Menu, <https://www.limevenueportfolio.com/content-hub/beyond-food-reports/plant-menu/> letöltve 2021. 02. 04.

<https://filmpiknik.hu/akadalymentesseg>, letöltve 2021.01.21.

A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK UTAZÁSI SZOKÁSAI

¹ Gonda Tibor – ² Raffay Zoltán

¹ Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, MTI, gonda.tibor@ktk.pte.hu

² Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, MTI, raffay.zoltan@ktk.pte.hu

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.02

Absztrakt

A hazai turizmuskutatás nem eléggé vizsgált területe az akadálymentes turizmus. Csak az elmúlt néhány évben figyelhető meg ebben változás, az által, hogy néhány kutató érdeklődési körébe került a téma vizsgálata. A szerzők egy kérdőíves vizsgálat eredményére építve mutatják be a fogyatékossgal élők utazási gyakoriságát és utazási keresletük néhány fontos vonását. A hazai szakirodalom összefoglalása mellett kitérnek a meghatározó nemzetközi szakirodalom bemutatására is. Az akadálymentes turizmus kérdésköre az európai lakosság 10%-át érinti, tehát túl a kérdés társadalmi és szociális jelentőségén, piaci szempontból sem elhanyagolható létszámról van szó. Az érintettek elvárásainak és speciális fogyasztói szokásainak a megismerése feltétlenül szükséges a megfelelő kínálat kialakításához, illetve a szolgáltatások egyenlő esélyű elérésének a biztosításához. A szerzők, a Peer Act nevű Erasmus projekt szakértőiként közreműködve hazánkon kívül további 4 ország (Németország, Olaszország, Spanyolország és Horvátország) kismintás kutatási eredményeire is kitérnek.

Kulcsszavak: akadálymentes turizmus, utazás gyakoriság, motiváció, turisztikai termékek

Abstract

An area not thoroughly enough discussed in Hungarian tourism research is accessible tourism; a change in this is only visible in the recent years, by a few researchers starting to focus on the study of this issue. The authors present, based on the findings of a questionnaire survey, the frequency of travels by people living with disabilities and a few important characteristics of their travel demands. Besides summarising the Hungarian literature of the field, authors also give an introduction to the most important findings of international literature. The issue of accessible tourism concerns approximately 10% of the population of Europe, so in addition to the social and moral significance of the issue, serving the travel needs people living with disabilities is also significant for the economy. In order to create the special supply and to provide equal access of services for those concerned, their expectations and special consumer habits must be known. The authors, in collaboration as project experts in an Erasmus project called Peer Act, also present research findings of 4 other project partner countries (Germany, Italy, Spain and Croatia).

Keywords: accessible tourism, frequency of travel, motivation, tourism product

Bevezetés

A fejlett országokban a turisztikai kínálat szervezése során is egyre nagyobb figyelmet kap az akadálymentesítés, részben humanitásból, részben felismerve az ebben rejlő jelentős üzleti lehetőséget. Legáltalánosabban megfogalmazva, az akadálymentes turizmus a mindenki számára egyenlő módon elérhető turizmust jelenti, beleértve a fogyatékkal élőket, az átmenetileg mozgáskorlátozottakat, az időseket, a kisgyerekeseket és a többgenerációs családokat. Ennek megfelelően az egyenlő esélyű hozzáférés vizsgálatának a fő területei megegyeznek a turizmus kínálati oldalának fő területeivel, úgymint: szálláshely-szolgáltatás; vendéglátás; turisztikai attrakciók; közlekedés; kommunikáció. Ezek közül a szakirodalom a legtöbbet talán éppen az attrakciók akadálymentesítésével foglalkozik, valószínűleg azzal összefüggésben, hogy az attrakciók jelentős része állami tulajdonú közintézményként működik (Csesznák et al., 2009, Káldy, 2010). Az akadálymentes turizmus célcsoportjának már maga a lehatárolása is problémába ütközik. A közvélemény sokszor nem is sorolja az érintettek közé azokat, akik élethelyzetüknél fogva rövidebb vagy hosszabb ideig tartoznak a célcsoport tagok közé: például kismamák, műtét utáni felépülés alatt lévő időszakosan mozgáskorlátozottak, illetve az idős korosztály. Márpedig utóbbiak aránya az összlakosságon belül folyamatosan nő, és számukra az akadálymentesítés számos formája elemi szükségletként jelenik meg. Szélesebben értelmezve és kissé filozofikusan közelítve a témakörhöz azt is mondhatjuk, hogy az akadálymentesítés a folyamatosan kényelemre törekvő emberi lét szakadatlan törekvése (FARKAS, -PETYKÓ, 2019, 2020). Nagyon sokan élnek tehát közöttünk valamilyen tartós vagy átmeneti fogyatékkal, ami akadályokat jelenthet a számukra az életük során, és korlátokat jelenthet az utazásaik megvalósításában. Valójában „az akadálymentes turizmus nem más, mint 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, és attól, hogy magán- vagy köztulajdonban lévő turisztikai helyszínekről van-e szó” (AKADÁLYMENTES TURIZMUS). A deklarációk szintjén az akadálymentesítés már nem kérdéses, a valóság azonban más képet mutat. Ezt támasztja alá a Peer Act nemzetközi projekt keretében lefolytatott kutatás eredménye is. Amikor a fogyatékkal élők és a turizmus kapcsolatát szeretnénk feltérképezni, mindig szem előtt kell tartani, hogy a különböző fogyatékkal élő vendégeknek eltérő speciális igényei vannak. Számukra azonban az akadálymentesítés létfontosságú, hiszen sok esetben sajátos igényeik figyelmen kívül hagyása ellehetetlenítheti a turizmusban való aktív részvételt. Hazánkban a fogyatékos emberek turisztikai lehetőségei, így szokásai és igényei, egyes elemekben lényeges különbségeket mutatnak az általános lakossági mintán mért jellemzőkhöz képest.

1. Szakirodalmi összefoglaló

A fogyatékoság fogalmának meghatározásakor nem vagyunk könnyű helyzetben, hiszen sokféle formája van. „Nemcsak a mozgásukban korlátozott személyeket, a látás- és hallássérülteket, értelmi fogyatékosokban szenvedőket sorolhatjuk ide, de azokat is, akik egyéb, életminőségükre hosszú távon kiható betegségekben szenvednek, pl. allergiával küzdenek” (ZSARNÓCZKY, 2018:39). A WHO becslései alapján a Föld minden 6. lakója küzd valamilyen fogyatékosággal, arányuk pedig folyamatosan nő (WHO, 2011). A 2006-ban az Egyesült Nemzetek által elfogadott és Magyarországon is kihirdetett Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény kötelezi a részes államokat, hogy biztosítsák a fogyatékosággal élő személyek hozzáférését a sport-, üdülési és turisztikai helyszínekhez és szolgáltatásokhoz (2007. évi XCII. tv.). Bennünket is érinthet bármikor ez a kérdés, gondoljunk csak az életkorunk előrehaladtára (de egy baleset is bármikor tehet valakit tartósan fogyatékosá). Éppen ezért napjainkban már különös súlyt ad a problémának az előregedő társadalmak képe.

A különleges igények idősebb korban mindenkinél előfordulnak, de emellett számos olyan egyéb élethelyzet lehetséges, ami a speciális igényeket megalapozhatja: pl. baleset utáni rehabilitációban részesülők, kisgyermekes családok (DARCY– DICKSON, 2009).

Az ENSZ turisztikai világszervezete, az UNTWO elkötelezetten támogatja az akadálymentes turizmust. Ennek jegyében a 2016. évi Turizmus Világnapot is ennek a témának szentelte. A szervezet számos ajánlást fogalmazott meg és kézikönyvet adott ki a kérdéssel kapcsolatban (UNWTO, 2016). Az emberiség története során számos erőfeszítést tett az akadálymentesítés terén, széles körben felismert társadalmi üggyé azonban csak a 20. század második felében vált. Ma már többen elfogadott, hogy mindenki számára biztosítani kell azt, hogy valamely fogyatékosága ellenére is ugyanúgy része lehessen az utazás adta örömeiben, mint bárki másnak, „hiszen az élet teljességének élvezete mindenkit megillető jog” (VÉGH, 2005:31). Az Európai Parlament az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről szóló 2015. október 29-i állásfoglalása hangsúlyozza: a fenntartható, felelős és akadálymentes turizmus fejlesztésének jelentőségét; a „turizmus mindenkinek” elvét; hogy a turizmus teljes mértékű akadálymentesítése és megfizethetősége az ágazat fenntarthatóságának kulcseleme. Javasolja, hogy a tagállamok fejlesszenek ki egy Európa-szerte egységes és átlátható címkerendszert az akadálymentes ajánlatokra, valamint az idegenforgalmi ágazatra vonatkozó gazdasági támogatási programok keretében tegyék támogatási kritériummá az akadálymentesség megteremtését. A szabályozás szintjén hazánkban sincs elmaradás az Európai Unió más országaihoz képest. Az 1998. évi XXVI. törvény alapján a fogyatékosággal élő személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezethez. Lehetővé kell tenni számukra a művelődési, kulturális és sportlétesítmények látogatását, továbbá a közlekedési rendszerek és eszközök biztonságos igénybevételét. A 2015-ben elfogadott új Országos Fogyatékoságügyi Program (2015–2025) megállapította, hogy a szolgáltatók még nem ismerték fel a fogyatékos emberek jelentette turisztikai lehetőségeket. Ezért fontos a meglévő turisztikai keresletfelmérések frissítése, illetve a turisztikai szakmán belüli terjesztése, továbbá a szolgáltatók és a személyzet képzése, érzékenyítése. Hangsúlyozza a program az egyetemes tervezés elvének érvényesítését is: a cél a fogyatékos személyeknek szóló turisztikai programcsomagok működtetésének ösztönzése, amelyek a hozzáférhetőségét komplexen célozzák. Kiemeli a hozzáférhető honlapok és akadálymentes elektronikus szolgáltatások fejlesztését.

Hazánkban a KSH 2011-es népszámlálási adatai szerint 595 187 fogyatékosággal élő személy élt (ERNSZT ET AL., 2019). Véleményünk szerint az akadálymentes turizmus szempontjából érintett népességszám ennél jóval nagyobb lehet, mivel vélelmezhető, hogy egy jó egészségi állapotnak örvendő idős ember nem sorolja magát a fogyatékosággal élők közé, ugyanakkor a turisztikai szolgáltatások igénybevétele során már igényt tart az akadálymentesített lehetőségekre. A turizmus társadalmi jelenséggé válása következtében az életminőség alakításának is fontos tényezőjévé vált (gonda et al., 2019). Napjainkban szerencsére elfogadottá vált, hogy a fogyatékosággal élők számára az utazásokat megkönnyíteni, az ehhez szükséges fizikai feltételeket biztosítani nem csak emberiességi, etikai, erkölcsi és egyben jogi kötelességünk, hanem a fogyatékosággal élő személyek turizmusa gazdasági szempontból is fontos kérdés. Jelenleg ez egy kihasználatlan rést jelent a turizmus piacán, bár az elmúlt időszakban számos pozitív ellenpélda is látható (Buhalis et al., 2012). Azonban erre a kihasználatlan piaci szegmensre nem egy homogén csoportként kell tekinteni, hiszen a fogyatékoságuk fajtájától és mértékétől függően más és más különleges igényeket támasztanak a szolgáltatásokkal szemben. Vannak olyan akadályok, amelyek valamennyi utazót érinthetnek, és olyanok is, amelyek csak egyes szűkebb szegmensek számára jelentenek leküzdhetetlen problémát (SHAW – COLES, 2004). A különböző fogyatékoságok megléte eltérő és speciális igényeket eredményez, melyekre speciális ötletekkel, megoldásokkal lehet reflektálni. A vakok és nagyothallók (süketek) igényeit, és az ő igényekre tervezett akadálymentesítéssel kapcsolatos kreatív megoldásokat mutatja be Zajadacz (ZAJADACZ, 2015; ZAJADACZ-LUBARSKA, 2020). Az egyes turisztikai desztinációk más szinten állnak az akadálymentesség megvalósításában.

Vannak olyan úticélok, amelyek különleges ajánlatokat dolgoznak ki a fogyatékkal élők számára, mások egyenesen megkülönböztető jegyként tüntetik fel az akadálymentességet – felismerve az ebben rejlő piaci lehetőséget (LŐRINCZ ET.AL., 2019). Sajnos még mindig vannak olyan helyek is, amelyek egyáltalán nem foglalkoznak ezzel a kérdéssel.

A nemzetközi turisztikai forgalom meghatározó európai országai érthető módon nagy hangsúlyt fektetnek erre a kérdésre. Így kiemelést érdemelnek Spanyolország (VILA – DARCY – GONZÁLEZ, 2015) és Olaszország (AGOVINO ET AL., 2017) turisztikai akadálymentesítés terén tett törekvései. A volt szocialista országok közül Lengyelországban fordítanak nagy figyelmet a téma kutatására (ZAJADACZ, 2014, 2019), és egyértelműen látszik az is, hogy a hazai kutatók körében is növekszik az érdeklődés az akadálymentes turizmus kutatása iránt (GONDA – RAFFAY, 2020a). A személyes tapasztalataink szerint a hazai gyakorlathoz képest lényegesen jobb a helyzet Németországban, ahol az élet minden területén (beleértve a turizmus számára kiemelten fontos közlekedést) korrekt megoldások találhatók az akadálymentesítésre, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására. Az akadálymentes turizmus megvalósítása nem egyenlő a fizikai akadálymentesítéssel, az akadálymentes desztináció által adott élmény ennél sokkal többet jelent: a függetlenség, egyenlőség és emberi méltóság elveinek a megvalósítását a turisztikai élmény során is. A hely szellemiségének a megtapasztalása, az adott földrajzi tér felfedezése fogyatékkal élők számára is ugyanolyan fontos, mint bárki másnak. Éppen ezért a téma vizsgálata során annak földrajzi vonatkozásaira is ki kell térni. A társadalomföldrajz bibliometriai elemzéséből láthatjuk, hogy sem a városkutatásokkal, sem az általános társadalomföldrajzzal foglalkozó folyóiratokban nem kap nagy hangsúlyt a az akadálymentesítés, illetve az egyenlő esélyű hozzáférés vizsgálata (CSOMÓS, 2018).

Általánosan elfogadott az, hogy az utazás, nyaralás élménye erősíti a szubjektív boldogságérzetet (CSAPÓ et al., 2018; GONDA ET AL., 2019). Különösen igaz ez a megállapítás a fogyatékkal élőkénél, akik számára a turizmus sokszor a megpróbáltatásokkal teli mindennapokból való kiszakadás lehetőségét hordozza. Az utazás sok esetben ünnep a számukra, és az élmények segítik őket a kapcsolatteremtésben, a társadalomba való könnyebb beilleszkedésben is (GONDA-RAFFAY, 2020; GÁLNÉ KUCSÁK, 2008).

Több empirikus kutatás bizonyította Magyarországon, hogy a *fogyatékkal élőknek jelentős problémáik* merülnek fel az utazásaik során, és fogyatékságuk akadályozza őket utazási terveik megvalósításában. Ezért választják sokan a „nemutazás” lehetőségét (CSAPÓ – GONDA, 2019, CSAPÓ et al., 2019). A szállások akadálymentesítésével, illetve a fogyatékkal élők szállásválasztási motivációjával nagyon kevés hazai publikáció foglalkozik. A mozgáskorlátozottak mintegy felét akadályozta fogyatékságuk valamilyen turisztikai program megvalósításában, a látássérültek esetében ez az arány 75% (MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE, 2009). A fogyatékkal élő vendégek magas színvonalon történő kiszolgálása empátiát, odafigyelést követel meg a turisztikai iparág résztvevőitől.

2. Kutatási módszertan

A kérdőíves kutatás szakmai előkészítésére valamennyi partner bevonásával 2018 decemberében került sor Barcelonában. Ott került meghatározásra az, hogy a kutatásvezető magyar partner 200 fős mintán végzi el az alapkutatást, melyeket összevetnek a nemzeti sajátosságokkal, amihez a partnerek 30-30 kérdőív kitöltését vállalták. A kérdőíves kutatás 2019 tavaszán indult, és az alacsony kitöltési hajlandóság miatt a tervezett 2 hónap helyett 5 hónapot vett igénybe a lebonyolítása. A fogyatékkal élő érintetteket nagyon nehéz volt elérni. Alapvetően online kitöltő programon keresztül történt a kérdőív kitöltése, de egyes esetekben személyes adatfelvételt is sor került. E tekintetben igen eredményes volt a magyar partner, mivel a 2019 szeptember eleji Orfűi Akadálymentes Turizmus Napon egyetemi hallgatók bevonásával 89 kérdőívet tudtak személyesen kitölteni.

Ténylegesen 268 magyarországi kitöltés készült el, ami a magyarországi akadálymentes turizmussal kapcsolatos kutatásban tudomásunk szerint az egyik legnagyobb mintaszám. Ehhez az eredményhez, mintegy kontrolcsoportokat hasonlítjuk hozzá a másik 4 ország eredményeit, ahol 22 és 34 között szóródtak a kitöltési számok. Először a nagyobb minta kiértékelése történt meg, ahol százalékosan kerültek feltüntetésre a kapott eredmények. Tekintettel a külföldi minták alacsony számára, az ő esetükben százalékot nem számoltunk, hanem a válaszok számát tüntettük fel. A kapott eredményekről készült egy rövid kutatási összefoglaló, és a teljes kutatási eredményt bemutató műhelytanulmány (GONDA-RAFFAY, 2021). A kérdőívet kitöltő magyarok 47,8%-a férfi, míg 52,2%-uk nő (1. táblázat).

1. táblázat: A fogyatékossgal élők nem szerinti megoszlása

Nem szerinti megoszlás					
Nem/Ország	Magyarország	Spanyolország	Olaszország	Németország	Horvátország
Nő	140	12	13	22	14
Férfi	128	9	21	11	18

Forrás: Saját szerkesztés

Legtöbben 36 és 50 év között vannak a kérdőívet kitöltő magyarok (47,8%), majdnem a megkérdezettek fele ebbe a csoportba tartozik. 18 és 25 év között 20,1%-a, 50 és 65 év között 14,2%-a, 26 és 35 év között 12,7%-a és 66 év felett 5,2% a megkérdezetteknek helyezkedik el (2. táblázat).

2. táblázat: A fogyatékossgal élők életkor szerinti megoszlása

Életkor szerinti megoszlás					
Életkor/Ország	Magyarország	Spanyolország	Olaszország	Németország	Horvátország
18-25 év	54	1	9	8	0
26-35 év	34	0	10	8	12
36-50 év	128	13	11	6	12
50-65 év	38	8	3	8	7
66 év felett	14	0	1	2	2

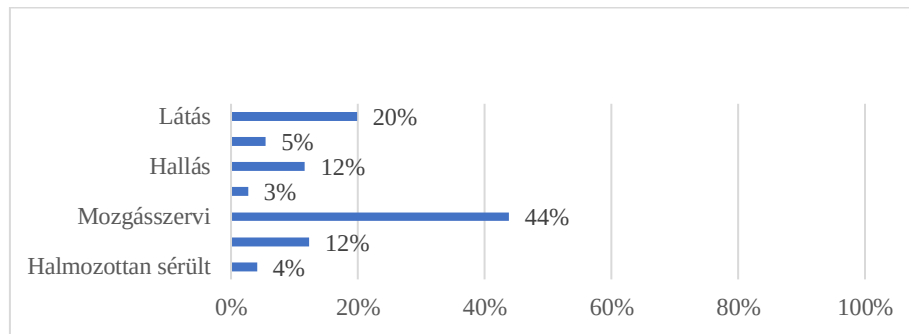
Forrás: Saját szerkesztés

A demográfiai adatok közül még a gazdasági aktivitás, a lakhatási forma, az iskolai végzettség és a családi állapot lett felmérve (GONDA-RAFFAY, 2020b).

3. A kutatás eredményei

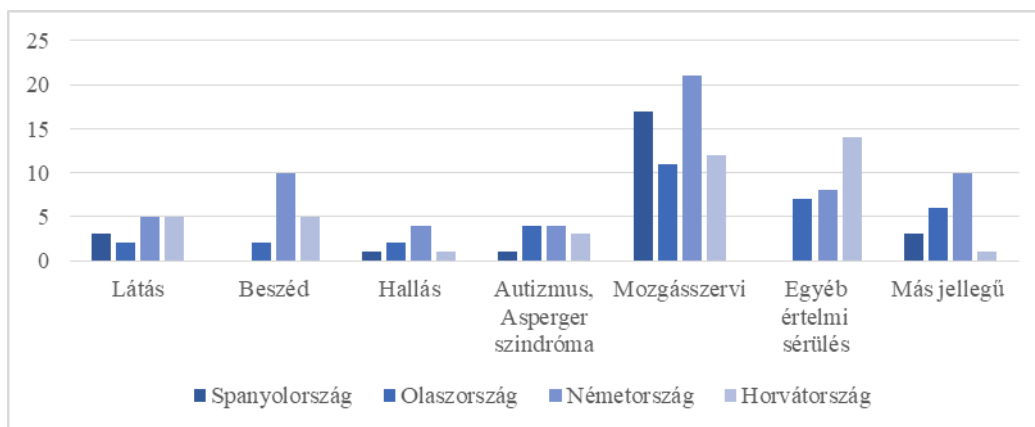
3.1. A kutatásba bevont fogyatékossgal élők összetétele és utazási gyakorisága

A kitöltők többségének életét a mozgásszervi megbetegedések nehezítik meg, az összes válaszadó 44%-a küzd ilyen jellegű problémával. A második legtöbb válasz a látással kapcsolatban érkezett, a válaszadók 20%-ának nehezíti meg a hétköznapijait. Ezt követi a hallás és az egyéb értelmi sérülés 12-12%-kal, majd a beszéd fogyatékossga (5%) és az autizmus, illetve Asperger szindróma (3%). A válaszadók 4%-a válaszolta, hogy halmozottan fogyatékosok. A kérdés feltevésekor több válasz megjelölésére is lehetőség volt (1.a. ábra).

1.a. ábra: Milyen fogyatékkal él Ön? (n=266)

Forrás: Saját szerkesztés

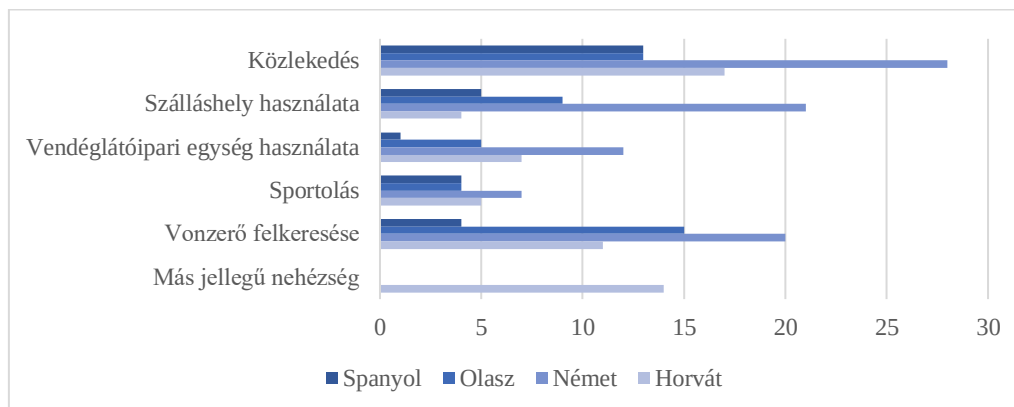
Az eredményből látszik, hogy valamennyi partner törekedett a sokszínűsége, és sikerült különböző fajta fogyatékkal élő személyt bevonni a felmérésbe. Mindenhol a mozgásszervi fogyatékkal élők vannak a legnagyobb számban, kivéve a horvátországi felmérést, ahol értelmi sérültek képezik a legnagyobb halmazt (1.b. ábra).

1.b. ábra: Milyen fogyatékkal él Ön?

Forrás: Saját szerkesztés

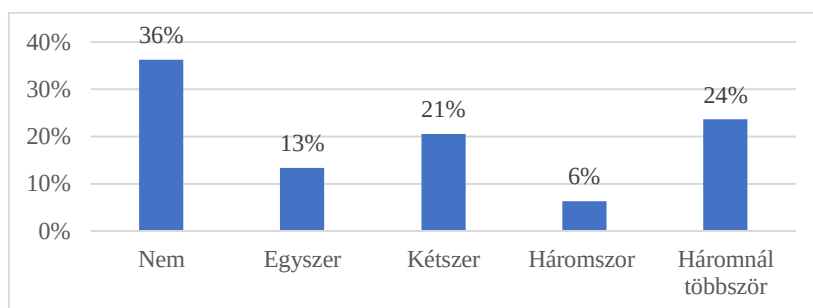
A magyar kitöltők kicsivel több, mint háromnegyede (68,7%) fogyatékkal született, míg kicsivel kevesebb, mint egyharmada (31,3%) nem születése óta él együtt fogyatékoságával. Ettől lényegesen csak a spanyol adatok térnek el, ahol jóval többen voltak azok, akik nem fogyatékkal születtek, és időközben váltak azzá.

A fogyatékkal élők leggyakrabban a következő nehézségekkel találják szembe magukat: közlekedési nehézségek (30%), vendéglátóipari egység használatának nehézségei (20%), szálláshely használatának nehézségei (18%), sportolási nehézségek (15%), vonzerő felkeresésének nehézsége (12%) és kommunikációs nehézségek (2%). A válaszadók mindössze 4%-a vallotta azt, hogy semmilyen nehézséggel nem találkozik a hétköznapi életben. A másik négy partnernél is hasonlóak az eredmények, a közlekedés okozta nehézségekre érkezett a legtöbb válasz, viszont másodikként a vonzerő felkeresése okoz gondot a fogyatékkal élőknek, s csak ezt követően a szálláshely és a vendéglátóipari egység használata (2. ábra).

2. ábra: Milyen nehézségekkel találkozik leggyakrabban?

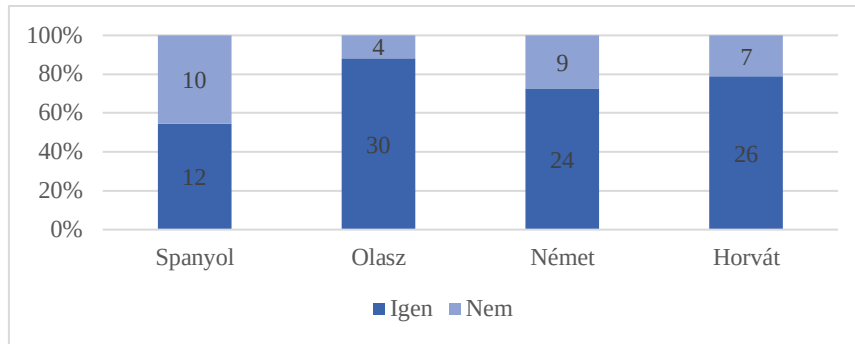
Forrás: Saját szerkesztés

A kutatásban kitértünk annak a vizsgálatára, hogy a hazai fogyatékkal élők utaztak-e külföldre 2018-ban, és ha igen, akkor hányszor. Arra a kérdésre, hogy 2018-ban utaztak-e külföldre, nagyjából fele-fele arányban érkeztek 'igen' és 'nem' válaszok. A megkérdezett fogyatékkal élők 45,5%-a utazott, míg 54,5%-uk nem utazott külföldre. Az előző kérdésre igennel válaszolóknak arra is választ kellett adni, hogy ha utaztak külföldre 2018-ban, akkor ezt hányszor tették meg. Az eredmények a következőképpen alakulnak: akik utaztak külföldre 2018-ban, azoknak 56%-a mindössze egyszer, 27%-uk kétszer, 5%-uk háromszor, míg 12%-uk háromnál többször. A kitöltőknek a következő körben arra kellett felelniük, hogy az elmúlt öt évben utaztak-e külföldre, és ha igen, akkor hányszor (3. ábra). Az összes válaszadó 36%-a azt válaszolta, hogy egyáltalán nem utazott külföldre az elmúlt öt évben. Azok közül, akik utaztak, a megkérdezettek 13%-a mindössze egyszer, 21%-a kétszer, 6%-a háromszor és 24%-uk háromnál is többször.

3. ábra: Az elmúlt öt évben utazott külföldre? (n=254)

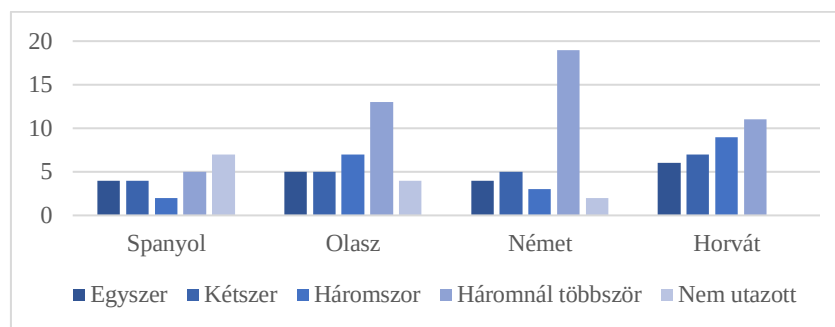
Forrás: Saját szerkesztés

A következő kérdés azt vizsgálta meg, hogy a kitöltők 2018-ban utaztak-e belföldön turisztikai céllal. A válaszadók 77,1%-a utazott, míg a 22,9%-uk nem. Azok közül, akik utaztak, 29%-a egyszer utazott, 23%-uk kétszer, 21%-uk háromszor és 27%-uk háromszor vagy többször utazott belföldön. Ez jóval nagyobb utazási gyakoriság, mint amit a Központi Statisztikai Hivatal jelentéséből tudhatunk a hazai lakosság utazási szokásairól (KSH, 2019), illetve mint azt egy 2018-as reprezentatív felmérés alapján előzetesen gondoltunk (CSAPÓ ET AL., 2018). A vizsgálatba bevont külföldi partnerek esetében is igen jelentős volt a belföldi utazási gyakoriság (4. ábra).

4. ábra: 2018-ban utazott belföldön turisztikai célból?

Forrás: Saját szerkesztés

Az elmúlt 5 évet vizsgálva mindössze a megkérdezettek 10%-a volt, aki egyáltalán nem utazott turisztikai céllal belföldön. Gyakorlatilag ez azt jelenti, hogy ők valamilyen ok miatt teljesen kimaradnak a turizmus élményeiből és örömeiből. A fogyatékossgal élők 11%-a mindössze egyszer, 14%-uk kétszer, 8%-uk háromszor, míg 57%-uk háromnál többször utazott belföldön turisztikai céllal az elmúlt öt évben. A spanyolok kivételével a másik négy országban is arra érkezett a legtöbb válasz, hogy háromnál többször utaztak a fogyatékkal élők az elmúlt öt évben belföldön turisztikai céllal. Érdekes, hogy a horvátoknál senki nem jelölte azt, hogy nem utazott az elmúlt öt évben (5. ábra).

5. ábra: Az elmúlt öt évben utazott belföldön turisztikai célból?

Forrás: Saját szerkesztés

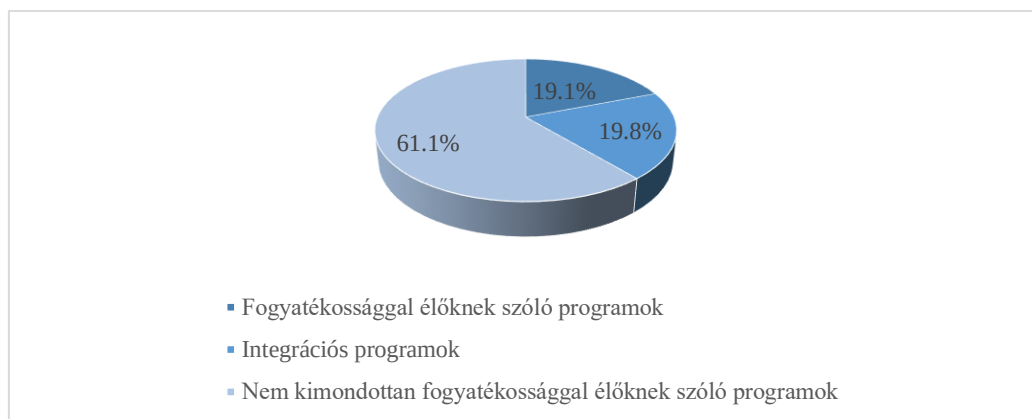
A következő kérdés arra irányult, hogy ha nem utaznak a megkérdezettek, annak mi az elsődleges oka. A kitöltők körében a legfőbb indok egyértelműen a pénzhiány (25%) volt. Ezt követte a segítő személy hiánya (15,7%), a társaság hiánya (10,2%). Ezen kívül a megkérdezettek félnek, hogy nem az ígéreteknek és/vagy szükségleteknek megfelelő akadálymentesítést kapják az utazás során (9,7%), s döntő tényezőként van jelen a nyelvtudás hiánya és az, hogy körülményesnek tartják az oda-vissza utat (9,3-9,3%). A válaszadók egy része fél az új helyzetektől (7,4%), van, aki időhiány miatt dönt az otthon maradás mellett (6%), és olyan is akad, akinek egyszerűen az egészségi állapota nem teszi lehetővé az utazást (4,2%). Néhányan azzal indokolták, hogy otthon is szerezhettek utazási tapasztalatot az internet és a technika segítségével (2,3%), illetve volt, aki a közlekedési nehézségekre hivatkozott (0,9%). A magyarokhoz hasonlóan a partnereknél is elsősorban a pénzhiány miatt nem utaznak a fogyatékkal élő turisták. Ezt követi a társaság hiánya, az időhiány, a nyelvtudás hiánya, a segítő személy hiánya, illetve sokan félnek, hogy nem az ígéreteknek és/vagy a szükségleteinek megfelelő az akadálymentesítés.

Hasonló eredményekre jutott egy kevesebb mint három éve (2018. április-májusában), a szerzők részvételével zajló, „A magyar lakosság turizmussal kapcsolatos beállítódása generációs szemléletű vizsgálattal – országosan reprezentatív személyes és online megkérdezés, fókuszcsoporthoz viták eredményei” című kutatás (CSAPÓ ET AL., 2018). A vizsgálat ugyan csak magyarországi válaszadók utazási szokásait mérte fel, azonban a több mint háromezer fős, a 15-74 éves magyar lakosságra nem, korcsoportok (10 éves intervallumok) és a lakóhely régiója alapján reprezentatív minta értékes konklúziók levonására adott lehetőséget. A kérdések között itt nem az elmúlt öt év, hanem csak az elmúlt év (a felmérés időpontjától számítva) utazásaival kapcsolatos kérdések szerepeltek. A kérdőíves felmérés során megkérdezett 1085 válaszadó 60,3%-a utazott legalább egyszer nyaralni vagy pihenni a felméréstől számított 1 év folyamán, a kutatás ugyanakkor arra is kereste a választ, hogy ha valaki nem vett részt utazásokon, akkor milyen okok vezethettek a „nemutazáshoz”. A válaszadók a három legfontosabb tényezőt jelezhettk. Az előző évben nem utazott válaszadók közül a nemutazás legfőbb okaként a megkérdezettek 31,8%-a jelölte meg a pénzhiányt, a második helyen található időhiányra az összes megkérdezett 15,2%-a hivatkozott. A pénzhiány és az időhiány a két domináns tényező a nemutazásban, az egyéb okok aránya már elenyésző, érdekes azonban, hogy a 3.- 4. helyen szinte azonos aránnyal (mintegy 5,4%) a nyelvtudás és a társaság hiánya szerepelt, ezt pedig rögtön az az opció követte, hogy a válaszadóknak az egészségi állapota nem teszi lehetővé az utazást (4,8%), illetve az utazást hátráltató tényezőnek bizonyult az is, hogy magát az utazást körülményesnek tartják (4,1%) a válaszadók. Feltételezhetően (bár kifejezetten nem kérdezt rá a kérdőív) a fogyatékkal élők azok, akiknek az utazás is több kényelmetlenséggel jár, így valószínűleg legalább 6-8%-ra tehető azok aránya, akik fogyatékoságuk miatt maradnak ki a rendszeres utazásból.

A kutatás részét képezte egy személyes megkérdezés is, egy 2001 fős, a kérdőíves felmérés mintájához hasonló ismérvek szerint reprezentatív mintán. Lényeges különbség, hogy ennek a mintának mindössze 42,6%-a utazott legalább egyszer nyaralni vagy pihenni a felmérést megelőző évben. A nemutazás okait firtató kérdésre az 1149, előző évben nem utazó válaszadó legfontosabb okként érdekes módon nem a pénz-, hanem az időhiányt jelölte meg (45,7%), második legfontosabb okként a pénzhiányt (29,1%), harmadik helyen pedig a motiváció hiányát. Legfontosabb hátráltató tényezőként a válaszadók 1,6%-a egészségi állapotát, további 1,5%-a az oda- és visszautazás (egészségi állapottal valószínűleg összefüggésben álló) nehézségeit jelölte meg. A második és harmadik legfontosabb okként azonban már sokkal gyakrabban került elő a két, az egészségre közvetlenül vagy közvetetten vonatkozó gátló tényező. Második helyen a válaszadók 3,4%-a, harmadik helyen 11,2%-a jelezte konkrétan, hogy egészségi állapota nem teszi lehetővé az utazást, második legnagyobb problémaként pedig a válaszadók 10,7% az oda- és visszautazás körülményességét hozta fel okként, harmadik helyen eme opció 11,5%-os gyakorisággal szerepelt. (A 11 felsorolt opció közül az egészségügyi problémák az első helyen az 5., a második helyen a 7., a harmadik helyen megint az 5. leggyakoribb válasz volt.)

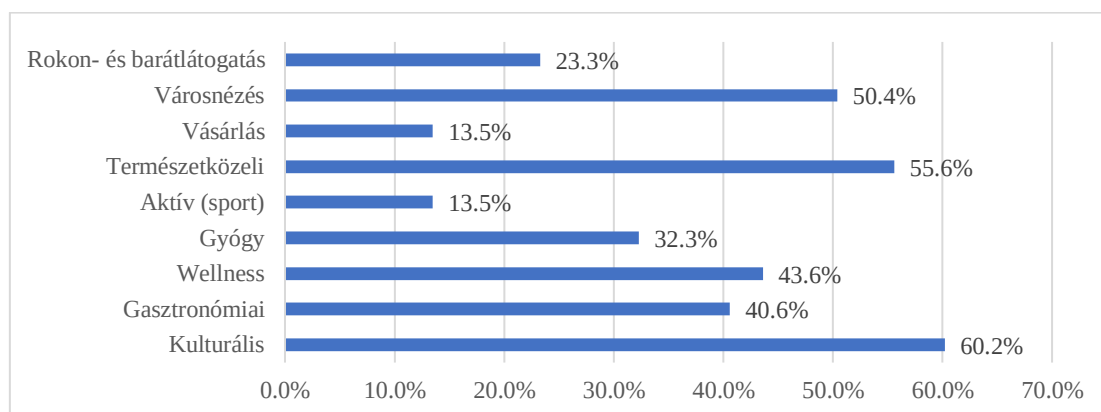
3.2 Milyen programok iránt érdeklődnek a fogyatékosággal élők az utazásaik során?

Arra a kérdésre, hogy milyen programokon szeretnek részt venni a fogyatékosággal élő turisták, a következő válaszok érkeztek: a megkérdezettek 19,1%-a kifejezetten fogyatékosággal élőknek szóló programokon szeret részt venni, míg 19,8% szívesebben választja az integrációs programokat. A válaszok majdnem kétharmada (61,1%) mégis arra érkezett, hogy nem kimondottan fogyatékosággal élőknek szóló programokon szeretnek részt venni a válaszadók (6. ábra).

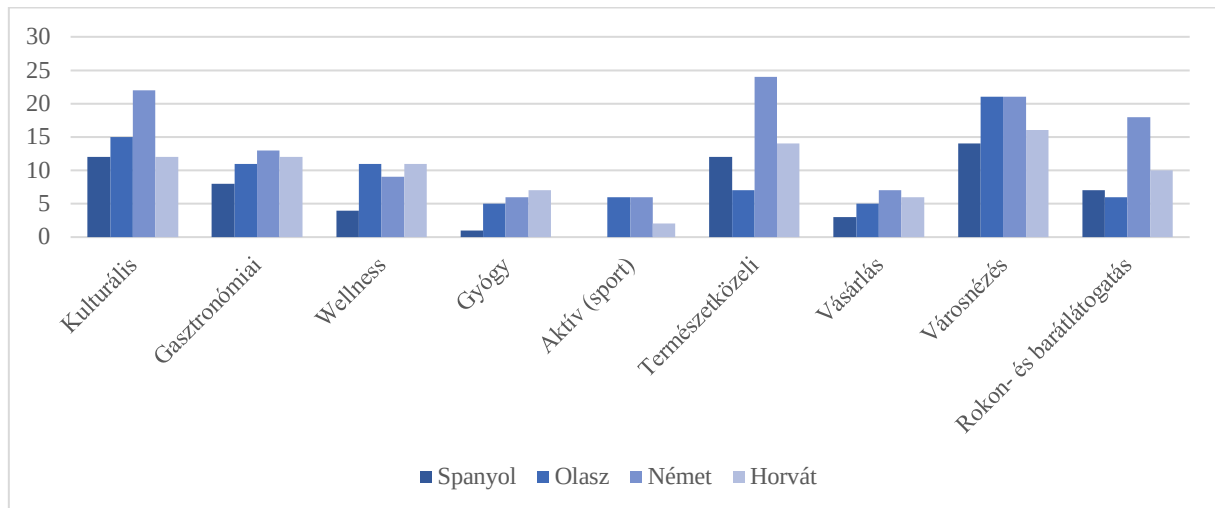
6. ábra: Milyen programokon szeret részt venni? (n=262)*Forrás: Saját szerkesztés*

Érdekes, hogy a spanyoloknál arra a kérdésre, hogy milyen programokon szeretnek részt venni, senki nem jelölte válaszként, hogy fogyatékossgal élőknek szóló programokon szeret részt venni. Inkább választják az integrációs vagy a nem kimondottan fogyatékossgal élőknek szóló programokat. A másik három országnál is a legkevésbé népszerű válasz a fogyatékossgal élőknek szóló programok, míg a legnépszerűbb a nem kimondottan számukra kialakított programok.

A kereslet vizsgálata során fontos kérdés, hogy milyen motiváció által ösztönözve, milyen típusú turisztikai termékekre van érdeklődése a célcsoport tagjainak. A preferált programok közül több választ is meg lehetett jelölni a kitöltés során. A legnépszerűbb programnak a kulturális (60,2%), a természetközeli (55,6%) és a városnézés (50,4%) bizonyult (7. a. ábra). Többen szavaztak a wellnessre (43,6%), a gasztronómiai programokra (40,6%) és a rokon- és barátlátogatásra (23,3%). Ezen kívül érkeztek még válaszok a vásárlásra és az aktív programokra (13,5-13,5%).

7.a. ábra: Milyen programokat részesít előnyben utazásai során? (n=264)*Forrás: Saját szerkesztés*

A spanyoloknál és a németeknél a legnépszerűbb programnak a városnézés, a kulturális jellegű és a természetközeli programok bizonyultak. Az olaszoknál ugyancsak a városnézés, a kulturális jellegű és harmadikként holtversenyben a gasztronómiai és wellness jellegű programok. A horvátoknál legnépszerűbb a városnézés, majd a természet közeli, végül fej-fej mellett a kulturális és gasztronómiai jellegű programok (7.b. ábra).

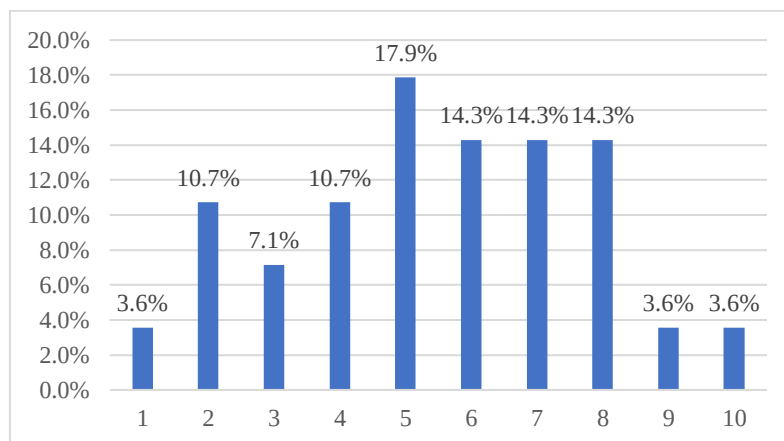
7.b. ábra: Milyen programokat részesít előnyben utazásai során?

Forrás: Saját szerkesztés

3.3 Az akadálymentes turizmus helyzetének a megítélése az érintettek szemszögéből

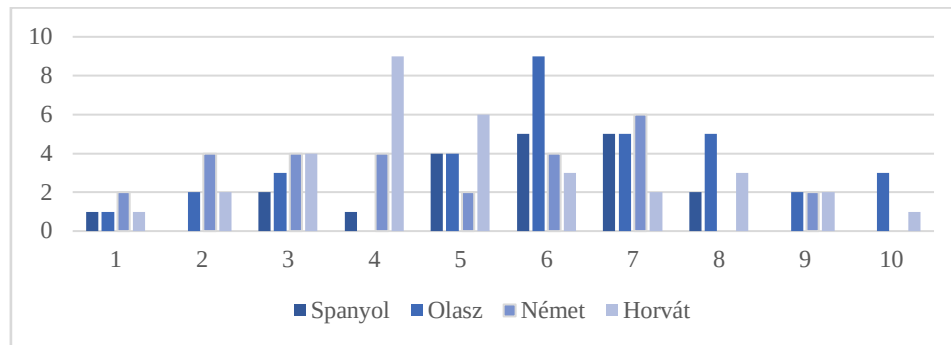
Egy attitűdvizsgálat keretében arra kerestük a választ, hogy a célcsoport tagjai hogyan ítélik meg az akadálymentes turizmus helyzetét. A kutatás során 1-től 10-ig terjedő skálán kellett egyetértésük mértékét kinyilvánítani (1: egyáltalán nem értenek egyet az adott állítással; 10: teljes egyetértés). Az első állítás arra irányult, hogy a kitöltők szerint javulnak-e hazánkban az akadálymentes turizmus lehetőségei. A válaszokban viszonylag magas egyenlőtlenség található, nincs teljes egyetértés a kérdésben. Nagyjából fele-fele arányban áll az egyetértés és az egyet nem értés. A legmagasabb értéket a kényelmes középérték, az 5-ös kapta (17,9%), viszont a kis mértékben egyetértők és az egyetértők egyaránt 14,3-14,3%-ot értek el (6, 7, 8-as érték). 10,7-10,7% érkezett a 2 és 4-es skálára is (8.a. ábra).

Valamilyen okból az első állítást sokkal kevesebben töltötték ki, mint a másik 10 állítást.

8.a. ábra: Hazánkban folyamatosan javulnak az akadálymentes turizmus lehetőségei (n=112)

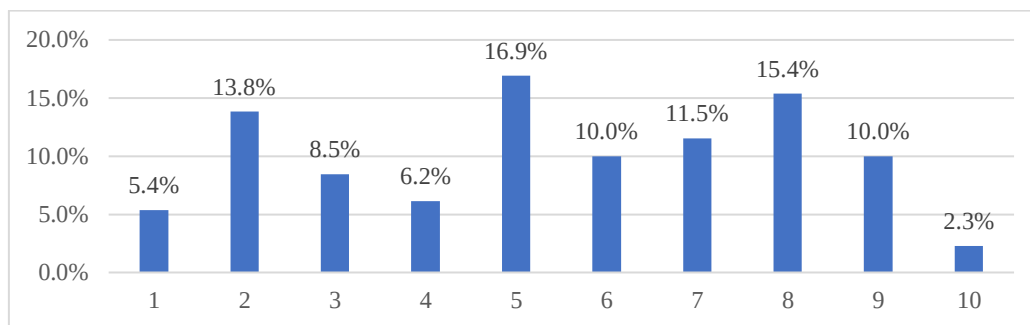
Forrás: Saját szerkesztés

A kérdés megítélésében a magyarok és a másik négy ország kitöltői nagyjából egyetértettek, viszonylag magas egyenlőtlenség tapasztalható a 8.b. ábrán is, a legmagasabb értékeket a 4-7-es skála kapta, de az országokénti eltérő súlyozás azért megfigyelhető.

8.b. ábra: Hazánkban folyamatosan javulnak az akadálymentes turizmus lehetőségei

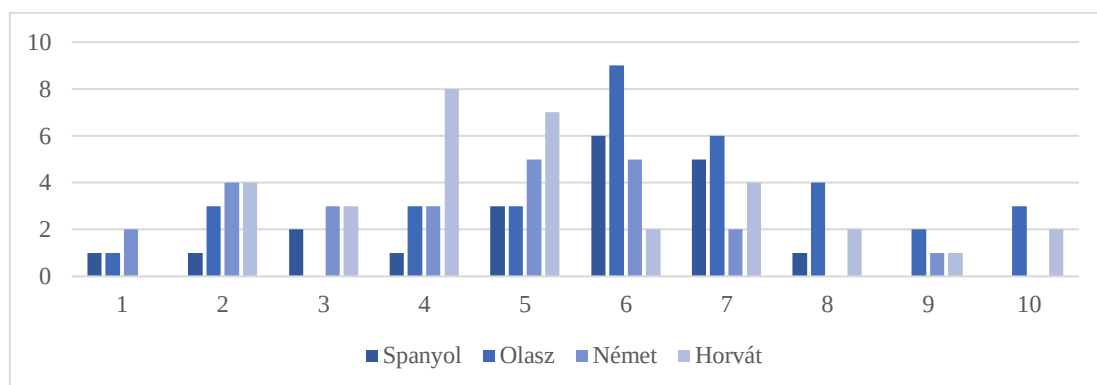
Forrás: Saját szerkesztés

A második állítás azt vizsgálta meg, hogy a turisztikai szolgáltatók felkészültebbek és nyitottabbak-e a fogyatékossgal élő vendégek iránt. Az eredményeket a 9.a. ábra szemlélteti. A válaszokban itt is viszonylag magas heterogenitás található, nincsen teljes egyetértés a kérdésben. A legmagasabb válaszaránya a kényelmi középértéknek van (16,9%), ezt követi a 8-as skála (15,4%), majd a másik végletnél található 2-es skála (13,8%). Nagyjából fele-fele arányban áll az egyetértés és az egyet nem értés. A legkevesebb válasz a teljes mértékben egyetértésre érkezett, ezért elmondható, hogy a turisztikai szolgáltatóknak van még miben fejlődni felkészültség és nyitottság terén.

9.a. ábra: A turisztikai szolgáltatók egyre felkészültebben és nyitottabban fogadják a fogyatékossgal élő vendégeket (n=260)

Forrás: Saját szerkesztés

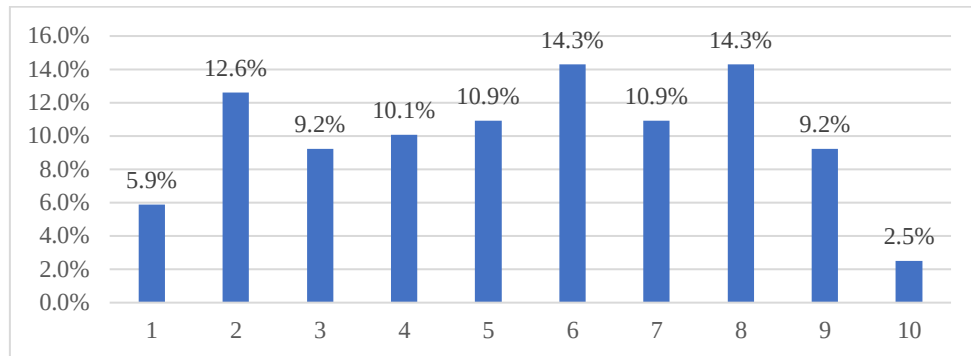
Az előző állításhoz hasonlóan a 9.b. ábrán sem tapasztalható egyetértés, nagy a válaszok szórása, hasonlóan a magyar értékekhez. A legmagasabb értékek a 4-7-es skálán tapasztalhatóak.

9.b. ábra: A turisztikai szolgáltatók egyre felkészültebben és nyitottabban fogadják a fogyatékossgal élő vendégeket

Forrás: Saját szerkesztés

A harmadik állítás azt feszegette, hogy a hazai társadalom toleránsabb és nyitottabb-e a fogyatékkal élők problémái iránt. A válaszok megoszlása itt is meglehetősen heterogén. A válaszadók fele-fele arányban értenek egyet az állítással. A legmagasabb értéket (14,3 %) a kis mértékben egyetértés (6-os skála) és az egyetértés (8-as skála) kapta. Az egyenlőtlenséget bizonyítja, hogy a harmadik legmagasabb értéket 12,6 %-kal az inkább egyet nem értők (2-es skála) jelenti (10.a. ábra).

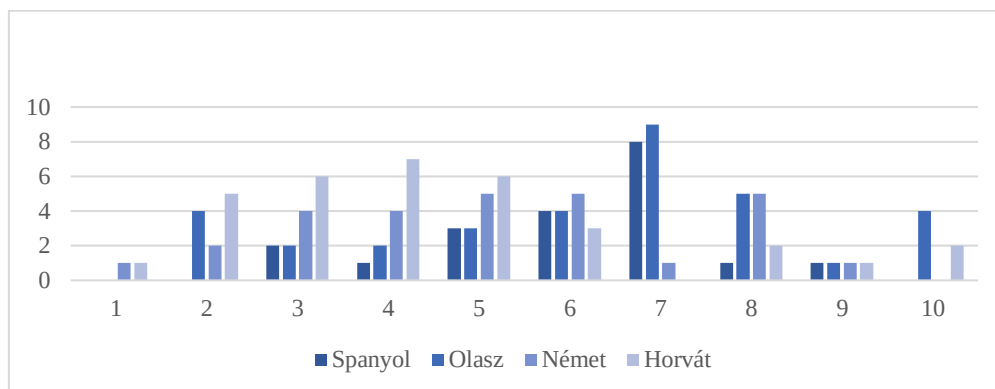
10.a. ábra: A hazai társadalom egyre toleránsabb és nyitottabb a fogyatékkal élők problémái iránt (n=238)



Forrás: Saját szerkesztés

A 10.b. ábrán ugyancsak elég eltérő válaszok születtek, a spanyolok és az olaszok egyértelműen a 7-es skálát választották leginkább. A németek inkább egyetértettek (8-as skála), míg a horvátok kis mértékben nem értettek egyet (4-es skála).

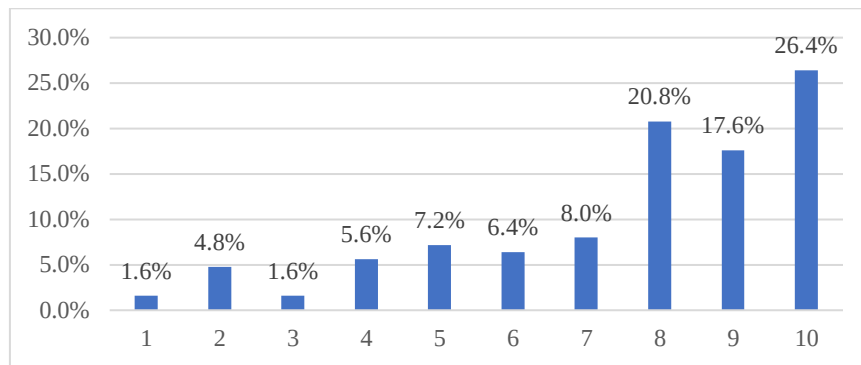
10.b. ábra: A hazai társadalom egyre toleránsabb és nyitottabb a fogyatékkal élők problémái iránt



Forrás: Saját szerkesztés

Az utazás és a közlekedési eszközök által nyújtott mobilitás lehetősége közötti kapcsolat nyilvánvaló. Éppen ezért tartottuk fontosnak, hogy ezzel kapcsolatban konkrétan is rákérdezzünk a közösségi közlekedés akadálymentesítésére. Az állítás az volt, hogy ha Magyarországon fel lehetne jutni kerekesszékekkel a tömegközlekedési eszközökre, akkor több mozgássérült utazna. Az állítással kapcsolatban nagy volt az egyetértés. A kitöltők nagy része egyetért, a három felső skálára (8-10-ig) közel kétharmados válaszadási arány érkezett. Az egyet nem értők csak kis %-ban oszlanak el az alacsonyabb skálák között.

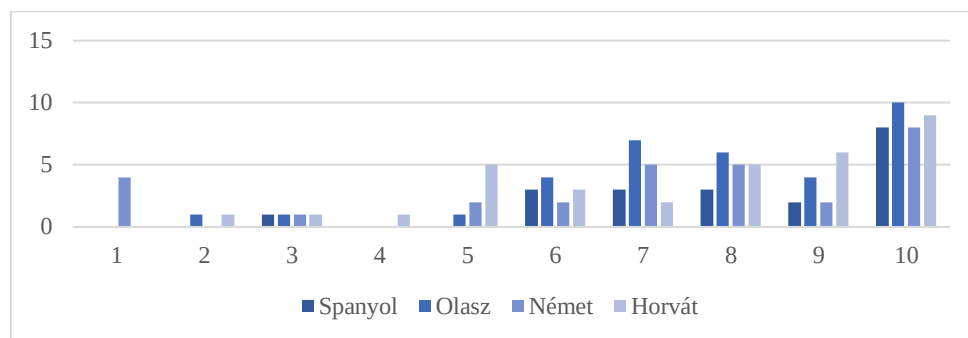
11.a ábra: Ha Magyarországon a vonatokra és a távolsági buszokra fel lehetne jutni kerekesszékekkel, több mozgássérült utazna (n=250)



Forrás: Saját szerkesztés

A négy ország válaszadóinak több, mint 90%-a is egyetért ezzel, és válaszaik a középérték felett szerepelnek. A legtöbb válasz mind a négy országtól a teljes mértékben egyetértésre (10-es skála) érkezett.

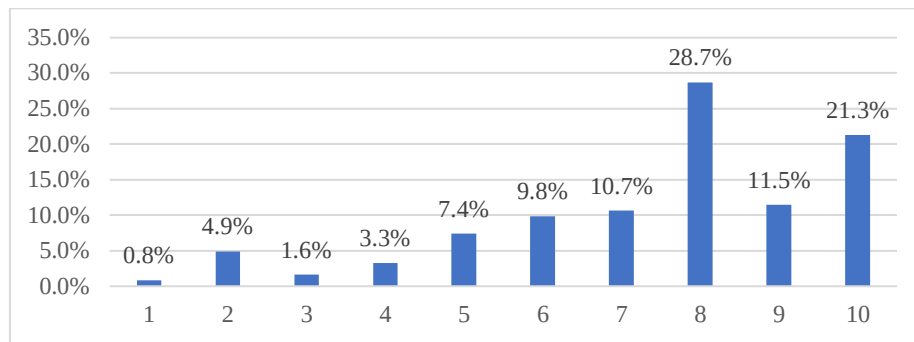
11.b. ábra: Ha a hazai vonatokra és távolsági buszokra fel lehetne jutni kerekesszékekkel, több mozgássérült utazna



Forrás: Saját szerkesztés

Ugyancsak az egyéni mobilitást segíti az akadálymentes turistautak megléte. Sajnos ez az infrastruktúra még nagyon kis mértékben épült ki. Szerencsére a kerékpárutakat általában jól tudják a kerekesszékekkel közlekedők is használni, és ezek fejlesztése hazánkban is jó ütemben halad. Hogy a fogyatékossgal élők körében is lesz erre igény, azt támasztja alá az arra a kérdésre adott válaszok eredménye, hogy ha lennének Magyarországon, legalább a városokat körülvevő parkerdőkben, kerekesszékekkel járható turistautak, többen mozdulnának ki a mozgássérültek közül. Az előző állításhoz hasonlóan itt is nagy az egyetértés az állítással, a kitöltők több, mint 60%-a szavazott a felső három skálára (8-10-ig). Az alsóbb skálákra érkező eredmények csak elszórtak, egyik sem jelentős (12.a. ábra).

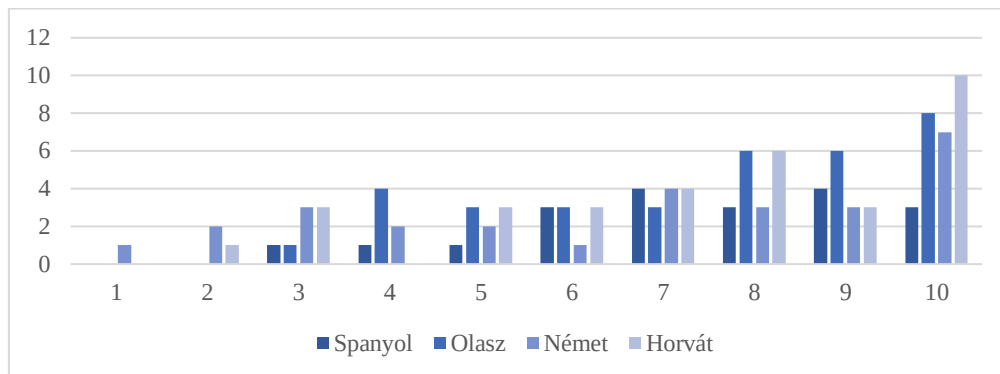
12.a. ábra: Ha lennének Magyarországon, legalább a városokat körülvevő parkerdőkben kerekesszékkal járható turistautak, többen mozdulnának ki a mozgássérültek közül (n=244)



Forrás: Saját szerkesztés

A 12.b. ábráról leolvasható, hogy a másik négy ország kitöltői közül a többség egyetértett a következő állítással, bár a 3-as skálától felfelé minden ország szavazott minden skálára.

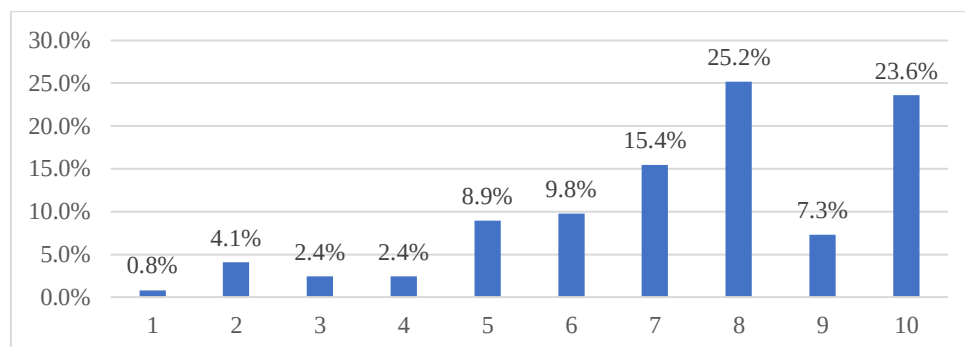
12.b. ábra: Ha lennének hazai, legalább a városokat körülvevő parkerdőkben kerekesszékkal járható turistautak, többen mozdulnának ki a mozgássérültek közül



Forrás: Saját szerkesztés

A 13.a. ábrán azt az állítást vizsgáljuk, hogy ha lenne egy megbízható internetes gyűjtemény kerekesszékkal is bejárható turistautakról, akkor többen választanának-e természetben tölthető utazást. A válasz egyértelmű, a válaszadók több, mint fele a felső három skálára szavazott. A válaszadók négyötöde gondolja úgy, hogy többen választanának ilyen jellegű utazást, ha lenne ez a lehetőség.

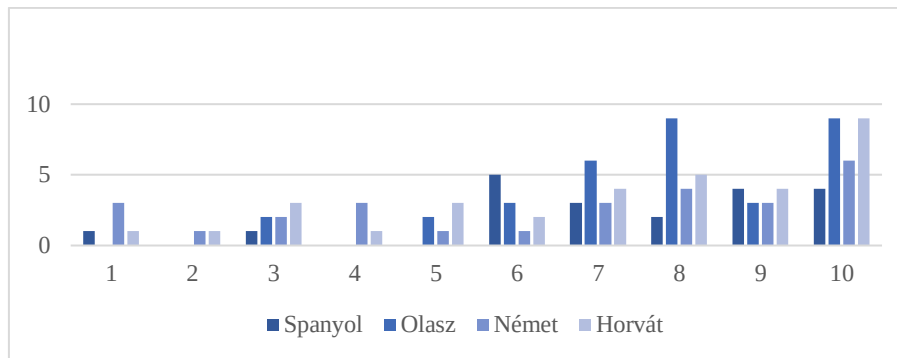
13.a. ábra: Ha lenne egy megbízható internetes gyűjtemény kerekesszékkal is bejárható turistautakról, többen választanának természetben tölthető utazást (n=246)



Forrás: Saját szerkesztés

Az internetes gyűjteménnyel kapcsolatos állításra a németeket és a horvátok legmagasabb válasza a 10-es skála, tehát a teljes mértékben egyetértés. A horvátok holtversenyben legmagasabb értéke a 8-as és a 10-es skála, ők is egyetértenek, a spanyolok pedig kis mértékben értenek egyet (6-os skála) az állítással (13. b. ábra).

13.b. ábra: Ha lenne egy megbízható internetes gyűjtemény kerekesszékekkel is bejárható turistautakról, többen választanának természetben tölthető utazást



Forrás: Saját szerkesztés

Összegzés

Az állandóan vagy ideiglenesen, születésüktől fogva vagy azóta szerzett akadállyal élők száma a világ teljes népességéből milliárdos nagyságrendű, és ez a speciális helyzetű és igényű csoport mind számosságában, mind arányában növekvő csaknem minden országban. Ahhoz, hogy nem fogyatékossgal élő társaikhoz hasonlóan teljes életet tudjanak élni, a mindennapi életben használt térpályák és épületek használhatóságának biztosításán túl többek között arra is szükség van, hogy utazni tudjanak, hogy részt vehessenek a „boldogító utazásban”, a turizmusban. Ez nemcsak etikai kötelessége a szakmának, de jól felfogott anyagi érdeke is, mert a fogyatékossgal élők (és sok esetben a velük utazó kísérők) a turizmus komoly, még messze nem teljes mértékben kihasznált erőforrását jelentik.

Az utazás megkönnyítése vagy egyáltalán elérhetővé tétele háromféleképpen képzelhető el: speciális utazási programok, csomagok kidolgozásával fogyatékkal élők számára; integrációs, vagyis a mind fogyatékossgal, mind pedig anélkül élőknek kidolgozott programokkal; illetve hagyományos utazási megoldásokkal, ahol a fogyatékossgal élők éppen olyan résztvevői az utazásnak, mint fogyatékossgal nélkül élő társaik. Nem meglepő módon messze ezt utóbbi a legnépszerűbb a fogyatékkal élők körében, a szerzők részvételével zajló, öt országot átfogó európai uniós projekt, a Peer Act kutatásai szerint. Ehhez, az akadálymentesítés nemzetközi egyezményekben és hazai jogszabályokban előírt rendelkezéseinek való megfelelés mellett, a társadalom érzékenyítésére, a fogyatékkal élőkkel kapcsolatos attitűdjének megváltoztatására is szükség van, akárcsak az utazási szektorban dolgozók érzékenyítésére, képzésére, és természetesen a turisztikai létesítmények és szolgáltatások (utazási eszközök, szálláshelyek, vendéglátóipari létesítmények, attrakciók) mindenki számára nem csak fizikai értelemben történő elérhetővé tételére. A kutatásból az is egyértelműen látszik, hogy a vizsgált célcsoport tagjai körében az utazási kedv és az utazási gyakoriság nagyobb a hazai átlagnál. A motivációjuk és érdeklődéseik alapján hasonló turisztikai attrakciókat és szolgáltatásokat keresnek, mint a nagy többség. Az is visszaigazolást nyert, hogy ha a fizikai elérhetőség egyes területeken jelentősen fejlődne (közösségi közlekedés, extrém sportok elérhetősége, akadálymentes turista útvonalak), akkor ugrásszerűen megnőne a kereslet.

Az öt ország eltérő fejlettségi szinten áll a fogyatékkal élők turizmusának terén. Horvátországban és Magyarországon egyelőre nehezebb dolga van utazása során annak, aki bármilyen testi vagy szellemi fogyatékkal rendelkezővel kénytelen élni, de az akadálymentesítés és az egyenlő esélyű elérés terén folyamatos javulás tapasztalható. Ennek következtében maguk az érintettek sem tartják elfogadhatatlannak rossznak a kialakult helyzetet.

Irodalomjegyzék

- AGOVINO, M. – CASACCIA, M. – GAROFALO, A. – MARCHESANO, K. (2017): Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives* 23: pp. 58-67. DOI: 10.1016/j.tmp.2017.05.001
- BUHALIS, D.- DARCY, S.- AMBROSE, I. (2012): *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications, Bristol/Buffalo/Toronto. ISBN 1845412524
- CSAPÓ, J. – GERDESICS, V. – GONDA, T. – RAFFAY, Z. – TÖRÖCSIK, M. (2018): *Turizmus: a magyar lakosság turizmussal kapcsolatos beállítódása generációs szemléletű vizsgálattal – országos reprezentatív személyes (n=2001) és online (n=1085) megkérdezés, fókuszcsoportos viták eredményei*. Pécs, Magyarország: PTE KTK (2018), 115p. ISBN 978-963-429-318-7
- CSAPÓ, J. – GONDA, T. (2019): A hazai lakosság utazási motivációinak és szokásainak elemzése az aktív turizmus és a fizikai aktivitás tekintetében. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 4 : 4 pp. 57-70., 14 p. (2019) DOI: 10.15170/TVT.2019.04.04.06
- CSAPÓ, J. – TÖRÖCSIK, M. – NAGY, Á. (2019): Nemturizmus és életstílus összefüggések. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 4 : 2 pp. 5-18., 14 p. (2019) DOI: 10.15170/TVT.2019.04.02.01
- CSESZNÁK, É. – GULYÁS, A. – KÁDÁRNÉ SZABÓ, G. – MASCHER, R. – MÓGA, E. – ONÓDI, Á. (2009): A hozzáférés teljesebb körű biztosítása a fogyatékkal élők számára. In: *Vásárhelyi, T. (szerk.): Múzeum és iskola. Múzeumok a közoktatás szolgálatában, kutatási jelentés*. Szentendrei Néprajzi Múzeum Múzeumi Oktatási és Képzési Központ, Szentendre. pp. 81–97.
- CSOMÓS, GY. (2018): Rendíthetetlen-e az angolszász hegemonia a nemzetközi társadalomföldrajzi és városkutatási folyóiratokban: egy bibliometriai elemzés tanulságai. In: *Modern Geográfia* 2018/I. pp.1-18. ISSN 2062-1655
- DARCY, S. – DICKSON, T. J. (2009): A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16: pp. 32-44. DOI: 10.1375/jhtm.16.1.32
- ERNSZT, I. – TÓTH-KASZÁS, N. – PÉTER, E. – KELLER, K. (2019): „Amikor a vándorbot színe fehér, az utazó kerekesszékekben ül” – Az akadálymentes turizmus egyes kérdéseiről. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* IV:3 pp.77-91. DOI: 10.33538/TVT.190403.6
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2019): Utazás az akadálymentesség, a fogyatékos és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba, *TURIZMUS BULLETIN* 19 : 4 pp. 13-22. , 10 p. (2019)
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2020): A fogyatékos, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság, *TURISZTIKAI ÉS VIDÉKFEJLESZTÉSI TANULMÁNYOK* 5 : 4 pp. 43-55., 13 p. (2020) DOI: 10.15170/TVT.2020.05.04.03
- GÁLNÉ KUCSÁK, K. (2008): A sötétség vándorai: A látássérültek turizmusának helyzete és esélyei Magyarországon. *Turizmus Bulletin* 12(2): pp. 53-59.
- GONDA, T. – NAGY, D. – RAFFAY, Z. (2019): The impact of tourism on the quality of life and happiness. *Interdisciplinary Management Research / Interdisziplinäre Managementforschung* 15 pp. 1790-1803. 14p. (2019)

- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2020a): Egyedül nem megy fogyatékkal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében. In: *Csapó, J. – Csóka, L. (szerk.): Kreativitás, változás, reziliencia. III. Nemzetközi Turizmusmarketing Konferencia: Tanulmánykötet*. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, (2020) pp. 154-165. 12p.
- GONDA, T.- RAFFAY, Z. (2020b): Accessible Tourism in some European countries – findings and results of an empirical survey (Peer-Act Project). In: *Gonda, Tibor; Schmidtchen, Roger (eds.) Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary: Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism – Peer-Act"* on September 4, Bonn, Germany: Bundesinstitut für Berufsbildung (2020) 157 p. pp. 23-52., 30 p.
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2021): *Turisztikai fogyasztási szokások vizsgálata a fogyatékkal élők körében*. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Műhelytanulmányok, 35 p.
- KÁLDY, M. (2010): Jó gyakorlatok a múzeumpedagógiában – az innováció és alkalmazás hazai lehetőségei. In: Bereczki I. – Sági I. (szerk.): Bevezetés, tudás és gyakorlat. Múzeumpedagógiai módszerek – európai példák és hazai alkalmazások. Módszertani fejlesztés. *Múzeumi Iránytű*, 5. Szabadtéri Néprajzi Múzeum, Múzeumi Oktatási és Képzési Központ. pp. 5-7.
- LŐRINCZ, K. – LANG, L.A. – BANÁSZ, ZS (2019): A Balaton térségi Imázsa a helyi lakosság szemszögéből. In: *Modern Geográfia* 2019/IV. pp.1-14
- MOTHIRAVALLY, V. – ANG, S. – BALOCH, G. M. – KULAMPALLIL, T. T. – GEETHA, S. (2014): Attitude and perception of visually impaired travelers: A case of King Valley, Malaysia. *Social and Behavioral Sciences* 144: pp. 366-377.
- RAFFAY, Z. – GONDA, T. (2020) : Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata. In: *MODERN GEOGRÁFIA* 2020: 4 pp. 1-14. , 14 p. (2020)
- SHAW, G. – COLES, T. (2004): Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management* 25: pp. 397–403.
- VÉGH, ZS. (2005): A segítséggel élők turisztikai lehetőségei Magyarországon. *Turizmus Bulletin* 4: pp. 26-38.
- VILA, T. D. – DARCY, S. – GONZÁLEZ, E. A. (2015): Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management* 47: pp. 261-272.
- ZSARNÓCZKY, M. (2018): The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union. *Vadyba Journal of Management* 2(33): pp. 39-43.
- ZAJADACZ, A. (2014): Accessibility of Tourism Space from a Geographical Perspective. *Tourism*, 24(1): 45-50. DOI: 10.2478/tour-2014-0005
- ZAJADACZ, A. – LUBARSKA, A. (2019): Development of a Catalogue of Criteria for Assessing the Heritage Site. *Studia Periegetica* nr2(26)2019 DOI: 10.26349/st.per.0026.06
- ZAJADACZ, A. – LUBARSKA, A. (2020): Sensory gardens as place for outdoor recreation adapted to the needs of people with visual impairments. *Studia Periegetica* nr2(30)2020 DOI: 10.5604/013001.0014.3170

Egyéb források:

ACCESSIBLE TOURISM:

http://www.igirasoli.ar.it/accessible_tourism.htm?cookieChecked=true (2017. 10. 04.)

AKADÁLYMENTES TURIZMUS: <http://szakmai.itthon.hu/akadalymentes-turizmus> (2017. 10. 04.)

EUROPEAN COMMISSION (2014): Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe. Final Report.

MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE (2009):

Fogyatékos emberek turisztikai szokásai és igényei.

http://revitaalapitvany.hu/letoltes/tanulmanyok/turizmus_vezetoj_osszefoglalo.pdf

Központi Statisztikai Hivatal: http://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossag

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

UNWTO (2013): Recommendations on Accessible Tourism. Madrid

WHO (2011): World Report on Disability. Summary. Malta

AZ EURÓPAI PARLAMENT 2015. OKTÓBER 29-I ÁLLÁSFOGLALÁSA AZ EURÓPAI TURIZMUS ELŐMOZDÍTÁSÁNAK ÚJ KIHÍVÁSAIRÓL ÉS ELKÉPZELÉSEIRŐL (2014/2241(INI)) www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html?redirect
letöltés: 2020 02.10.

1998. ÉVI XXVI. TÖRVÉNY

ORSZÁGOS FOGYATÉKOSSÁGÜGYI PROGRAM (2015–2025.)

AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS LEHETŐSÉGEI EGY HELYTÖRTÉNETI MÚZEUM PÉLDÁJÁN

Máté Andrea

Pécsi Tudományegyetem, Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar, Ph.D. tanszékvezető, adjunktus, mate.andrea@pte.hu

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.03

Absztrakt

A tanulmányban a kulturális turizmus és az akadálymentes turizmus egy speciális találkozási pontját vizsgáljuk. A múzeumok meghatározó szerepet töltenek be az értékek megőrzésében, bemutatásában, ismeretek átadásában, és napjainkban már a kultúráközvetítésben is.

Az esettanulmányban egy helytörténeti múzeum példáján keresztül vizsgáljuk meg, hogy a kultúráközvetítés mellett mennyire tud megfelelni a kulturális turizmus és az akadálymentes turizmus feltételeinek. A szekszárdi Wosinsky Mór Megyei Múzeum Tolna megye legnagyobb, de nem a leglátogatottabb múzeuma. Az esettanulmányban áttekintjük a múzeum célcsoportjait, látogatottságát és a fizikai, tartalmi, kommunikációs akadálymentesítés mértékét. A műemléki épület nem kedvez a fizikai akadálymentesítésnek. A kommunikációs és a tartalmi hiányosságok jelentős részben pénzügyi forráshiánynak tudhatók be. A megvalósított fejlesztésekkel és a múzeum látogatóbarát hozzáállásával jelenleg is biztosítani tudják az akadálymentes turizmus célcsoportjainak a szórakozva tanulás élményét.

Kulcsszavak: kulturális turizmus, akadálymentes turizmus, kultúráközvetítés, múzeumpedagógia

Abstract

The study will be presented investigation of special connection points between cultural and barrier-free tourism. Museums have an important role to keep and demonstrate cultural values and transfer cultural knowledge.

In this case, an examination will be covered through an example of a local history museum about how it can correspond to cultural and barrier-free tourism's conditions beside the responsibility of knowledge transfer. Wosinsky Mór's County Museum in Szekszárd is one of the biggest but not the most visited museum in Tolna county. We have reviewed the museum's target groups, attendance, accessibility rate of content and communication. The museum's historical building is not prosperous for physical accessibility. The communication and content deficiencies are largely due to lack of financial resources. The museum is able to provide a funny learning experience to barrier-free tourism's target group by using already completed parts, together with a visitor friendly attitude.

Keywords: cultural tourism, barrier-free tourism, culture transfer, museum pedagogy

Bevezetés

Az akadálymentes turizmus egy kiaknázandó lehetőséget jelenthet a szolgáltatók számára, amely célcsoportjára a közelmúltban kezdtek egyre jobban felfigyelni. Az akadálymentesítésre kiemelten a fogyatékkal élőknek van szükségük, azonban ha jobban meggondoljuk, akkor valójában minden célcsoport számára könnyítést, kényelmet biztosítanak. (FARKAS – PETYKÓ 2019, 2020a, 2020b) Az akadálymentes turizmus célcsoportjainak fogyasztási szokásai és igényei egyes elemeikben eltérnek a lakosságra jellemzőkhöz képest. (GONDA – RAFFAY 2020a, 2020b) Ezekre a turisztikai szolgáltatóknak fel kell készülniük, nemcsak a jogszabályi kötelezettségek miatt, hanem a társadalom iránti elkötelezettség érdekében is. (2007. évi XCII. törvény, ERNSZT et al. 2019) A turisztikai szolgáltatók társadalmi felelősségvállalása egy olyan gyakorlat lehet, amely során társadalmi és környezeti megfontolásokat építenek be gazdasági tevékenységükbe és az érintettekkel való kapcsolatrendszerükbe. (GONDA et al. 2014, ANGLER 2020)

A tanulmányban az akadálymentes turizmusnak egy speciális helyszínét vizsgálom. Az esettanulmányban bemutatom, hogy egy műemléki épületben kialakított közel 120 éves múzeum milyen mértékben tud megfelelni az akadálymentes turizmus elvárásainak, és milyen feladatok vannak még ezen a területen.

A fizikai akadálymentesítés területén megvizsgálom a múzeum megközelíthetőségét, az épületen belüli mozgás lehetőségét, a rendelkezésre álló segítő eszközöket, a higiénia és vendéglátási lehetőségeit. A tartalmi akadálymentesítésnél áttekintem az interaktív, offline, online megoldásokat. A kommunikációs és viselkedésszerű akadálymentesítésnél megvizsgálom a múzeum online és offline kommunikációját, a személyzet képzettségét, attitűdjét és kapcsolatát a partner szervezetekkel. A pénzügyi akadálymentesítésnél áttekintem a belépőjegyek, kedvezmények lehetőségét, a szolgáltatások ár-érték arányát. (RAFFAY – GONDA 2020a, 2020b)

1. Kutatási módszerek, célkitűzések

A kutatási módszerek a kérdőíves megkérdezésen, a mélyinterjú készítésén, az empirikus megfigyeléseken és a múzeumlátogatási statisztikák feldolgozásán alapszanak.

A mélyinterjú Andrásné Marton Zsuzsával, a szekszárdi Wosinsky Mór Megyei Múzeum múzeumpedagógusával készült, aki betekintést adott az intézmény múzeumpedagógiai tevékenységébe, megosztotta a célcsoportokkal kapcsolatos megfigyeléseit, és áttekintést adott a múzeum eddigi kiállítás fejlesztéseiről és az akadálymentesítés helyzetéről.

A 2018-ban a szekszárdi Wosinsky Mór Megyei Múzeumban a Múzeumok Éjszakája rendezvény kapcsán részben helyszíni, részben on-line kérdőíves megkérdezést végeztünk. A kutatásban vizsgáltuk a látogatók rendezvénnyel és a múzeummal kapcsolatos véleményét, elégedettségét. A válaszadás önkéntes és anonim volt. A véletlenszerű megkérdezés során 131 kérdőívet töltöttek ki. A kérdőívezés jelentőségét egyrészt az adta, hogy eddig ilyen felmérés nem készült a múzeumban. Másrészt a rendezvény látogatóinak 10%-át sikerült elérni a kérdőívezéssel. A feltett kérdések többsége zártvégű, néhány esetben nyíltvégű, illetve Likert skála szerinti értékelő kérdések voltak. A múzeum bejárása során felmérhettem a kiállítóterek kialakításának korszerűségét, interaktivitását és az akadálymentesítés mértékét. Pedagógus és turizmus szakos egyetemi hallgatókkal tett látogatások során megfigyelhettem, hogy a szórakozva tanulás mennyire kedvező hatással van a múzeumi élményeikre, és kezdő pedagógusként milyen mértékben lelkesítette őket a korszerű múzeumpedagógia.

A múzeum által rendelkezésre bocsátott múzeumlátogatási statisztikák a belépőjegyek eladásáról adtak információkat. Bár ezek számszerűsítik a látogatók körét, azonban nem adnak pontos információt a célcsoportokról, mivel az egyes célcsoportok (például a diákok és a nyugdíjasok) átfedéseket mutatnak a kedvezményes és az ingyenes látogatók között. Viszont jól mutatja, hogy a Múzeumok Éjszakája program mennyire van hatással a Wosinsky Mór Megyei Múzeum látogatottságára.

A kutatás főbb célkitűzései a következők voltak:

- Milyen célcsoportok jellemzőek a múzeumban és mekkora a fogyatékkal élő személy aránya a látogatók körében?
- Milyen az akadálymentesítés helyzete a múzeumban?
- Mennyire látogatóbarát a múzeum?
- Mekkora az akadálymentes turizmus szerepe a múzeumban?

2. Az akadálymentes turizmus és célcsoportjai

Napjainkban a turizmus fejlesztése során már nemcsak a termékfejlesztésen és az értékesítésen van a hangsúly, hanem egyre nagyobb figyelmet fordítanak a piaci igények megismerésére is. Az eltérő célcsoportok sajátos igényekkel jelentkezik a turizmus piacán. Az elmúlt évek kutatásai feltárták a generációk eltérő utazási motivációit és szokásait. (CSAPÓ et al. 2018, CSAPÓ – GONDA 2019) A társadalmi felelősségvállalás egyre több ágazatban jelenik meg, így a turizmusban is. A társadalmi, etikai és környezettudatos gondolkodás révén olyan szolgáltatások jelenhetnek meg, amelyeket a sajátos helyzetű célcsoportok igényelnek. (GONDA et al. 2014, ANGLER 2020) Az ifjúsági és a szenior korosztály igényeire a turizmus már korábban felfigyelt. Most azt reméljük, hogy az akadálymentes turizmus kihasználatlan célcsoportjára is egyre több figyelmet fordítanak. Ennek sikeréhez a szolgáltatók részéről empátiára, odafigyelésre, szakszerű kommunikációra, fizikai akadálymentesítésre van szükség. (GONDA – RAFFAY 2020, RAFFAY – GONDA 2020a, 2020b)

A turizmus által kínált élményekre mindenki vágyik függetlenül attól, hogy milyen életkorú milyen foglalkozása van, vagy milyen tényezők korlátozzák tevékenységében, mindennapjaiban. Az akadálymentes turizmus résztvevői nem tartják feltétlenül fontosnak az egyéni bánásmódot, kivételezést, viszont ők is vágnak a pihenés alatti aktív tevékenységekre, nyitottak a társadalmi interakciók lehetőségeire. (DULHÁZI – ZSARNÓCZKY 2018) A turizmusnak fontos szerepe van az életminőség javításában. Ez ugyanúgy fontos, az akadálymentes turizmus résztvevőinek, mint azoknak, akiknek ilyen nehézségekkel nem kell küzdeniük. A statisztikák azt mutatják, hogy a potenciális akadálymentes turisztikai célcsoportok jelentősek lehetnek, hiszen többségében kísérővel érkeznek. (FARKAS – PETYKÓ 2019, 2020a, 2020b, GONDA et al. 2019, GONDA – RAFFAY 2020, RAFFAY – GONDA 2020a, 2020b)

Az akadálymentes turizmus elsődleges célcsoportjának a fogyatékkal élőket tekintjük. (1. táblázat) Ők lehetnek mozgáskorlátozottak, hallássérültek, látássérültek, értelmi fogyatékosok vagy autisták. Az utóbbi két csoport esetében szinte mindig számolhatunk segítő kísérők jelenlétével is. Azonban, ha tágabban értelmezzük az akadálymentes turizmust, akkor láthatjuk, hogy adódhatnak olyan élethelyzetek, amikor időszakosan bárki lehet akadályozott (pl.: baleset miatti sérültek, kismama babakocsival stb.). (ANGLER 2020, DULHÁZI – ZSARNÓCZKY 2018, GONDA – RAFFAY 2020a, 2020b, <https://mtu.gov.hu/cikkek/akadalymentes-turizmus>) De napjaink koronavírus járványa is jól mutatja, hogy széles tömegek válhatnak időlegesen akadályozottakká. Az akadálymentes turizmus célcsoportjai közé sorolhatjuk, azokat is, akik életkorok miatt igényelnek akadálymentesítést pl.: a gyermekkorúak és az időskorúak. A diákok jelentős célcsoportot képviselnek a turizmusban. Az ő körükben a magyar jogszabály meghatároz különleges bánásmódot igénylő gyermekeket, akik valamilyen okból sajátos helyzetben vannak és nagyon figyelmet igényelnek. Ilyen gyermekek lehetnek a sajátos nevelési igényű, beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézségekkel küzdő gyermekek, de fontosak a kiemelten tehetséges gyermekek is. Ezek a gyerekek nagy empátiát, odafigyelést követelnek a szolgáltatóktól. (2011. évi CXCV. törvény)

1. táblázat: Akadálymentes turizmus sajátos célcsoportjai

<i>A fogyatékossgal élő személyek főbb csoportjai:</i>	• Mozgáskorlátozottak • Hallássérültek • Látássérültek • Értelmi fogyatékosok • Autisták
<i>Időszakosan élethelyzete miatt bárki lehet érintett:</i>	• Baleset miatti sérültek (pl. lábtörés miatti mankó használat) • Betegség miatti egészségkárosodás miatti korlátozottság (pl. műtét utáni lábadozás állapotában) • Kisgyermekes családok (pl. babakocsival) • Covid-19 járvány miatt érintett társadalmi csoportok
<i>Életkori sajátosságaik miatt érintett:</i>	• Gyermekek • Idősek
<i>Különleges bánásmódot igénylő gyermek:</i>	• Sajátos nevelési igényű gyermekek, • Beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő gyermek • Kiemelten tehetséges gyermek

Forrás: <https://mtu.gov.hu/cikkek/akadalymentes-turizmus-alapjan-sajat-szerk>.

3. A múzeumok és a kultúrákövetítés

A múzeumok meghatározó szerepet töltenek be az értékek megőrzésében, bemutatásában, ismeretek átadásában, és napjainkban már a kultúrákövetítésben is.

Azonban a kulturális turizmus piacán a múzeumoknak egyre több versenytárral (pl. színház, koncert, fesztiválok) kell szembenéznük, amelyek intenzívebb élményeket biztosítanak, és számos pszichológiai (valahová tartozás, megbecsülés, önmegvalósítás) sőt akár fiziológiai szükségleteket is kielégítenek. A múzeumok viszont nagyobb hangsúllyal intellektuális (tudni, érteni és esztétikai) szükségletek kielégítését biztosítják, amely már szűkebb közönséget tud megszólítani. A múzeumok iránti érdeklődés még korlátozottabb, ha nem tudnak kellően egyedi, unikális kínálatot biztosítani, illetve ha az interpretáció nem elég korszerű, innovatív vagy interaktív. (ANDRÁSNÉ 2016, GONDA 2016, KOLTAI 2011, RÁTZ 2011)

A múzeumlátogatás a kulturális turizmus mellett az ifjúsági turizmus, a szenior turizmus és az akadálymentes turizmus számára is fontos kínálati elem lehet.

A múzeumok hagyományos feladatai közé tartozik az értékek gyűjtése, feldolgozása, helyreállítása, megőrzése és kiállítások formájában bemutatása. Fontos szerepük van a közművelődésben, az ismeretek átadásában. Azonban napjainkban ennél sokkal összetettebb feladatokat várunk el a múzeumoktól. Szerepük a kultúrákövetítésben teljesedik ki, azaz ma már nemcsak ismereteket adnak át, hanem törekedniük kell tudást fejlesztő, tudást segítő tevékenységekre. Szerepet kell vállalniuk a helyi társadalom építésében, a helyi hagyományok ápolásában, a személyiség formálásban és az érzékenyítésben. Így tevékenységük irányulhat a fogyatékossgal élők befogadására, elfogadására vagy terápiás programok lebonyolítására is. Egyre inkább azt várjuk a múzeumoktól, hogy oktató szórakoztassanak illetve szórakoztatva oktassanak.

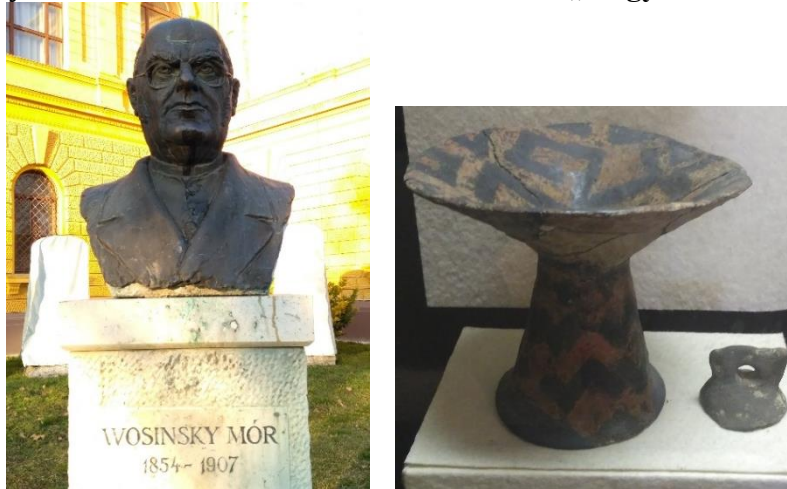
A múzeumok korosztályokhoz igazodó programokat alakítanak ki. A múzeumpedagógia a gyermekkorúakkal, az ifjúsággal foglalkozik, a múzeumandragógia az „aktív” (munkaképes korú) felnőttekkel és a múzeum-gerontológia az időskorúakat megszólítja meg. Számos jó gyakorlat született meg az elmúlt évtizedben, mint például a látogató- és családbarát múzeumi modellek, vagy a látványtárak kialakítása. (ANDRÁSNÉ 2016, KOLTAI 2011)

4. A Wosinsky Mór Megyei Múzeum és szolgáltatásai

4.1 A múzeum bemutatása

A múzeumot Wosinsky Mór (1. ábra) alapította, katolikus pap volt Tolna megyében. Gróf Apponyi Sándor támogatásának köszönhetően tárta fel 1882-1889 között Lengyel település határában azt a hétezer éves neolitikus kultúra nyomait, melyet a régészeti szakirodalom „lengyeli kultúra” néven tart számon. Tolna megye területén számos régészeti feltárást végzett és dokumentált. (MÁTÉ 2020)

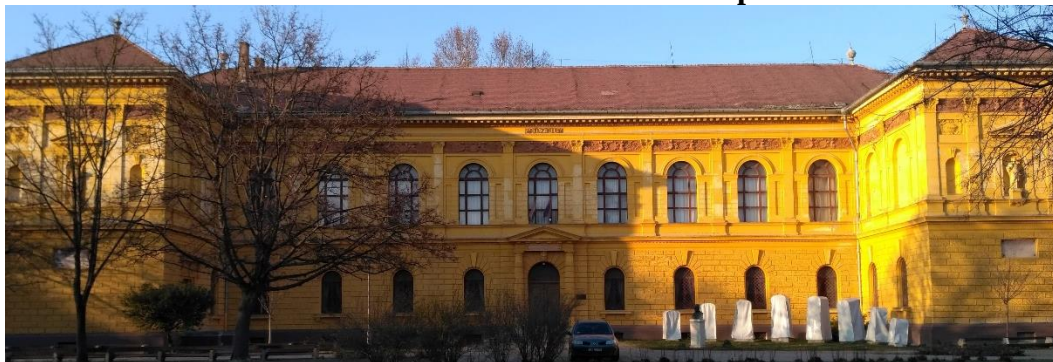
1. ábra: Wosinsky Mór szobra a múzeum előtt és a feltárt „lengyeli kultúra” tipikus edénye



Forrás: saját fotó

Wosinsky Mór hazai és külföldi utazásairól számos értékes régészeti anyagot, tárgyi emléket gyűjtött össze. Az első kiállítás 1899-ben nyílt meg a szekszárdi főgimnázium néhány termében. Azonban a növekvő gyűjteményt, már nem lehetett tartósan elhelyezni ebben az épületben. Wosinsky Mór ekkor határozta el Gróf Apponyi Sándor támogatásával, hogy Szekszárdon önálló múzeumot hoznak létre a jelentős gyűjtemény számára. A neoreneszánsz stílusú múzeumpalota 1902-ben nyithatta meg kapuit, amely kifejezetten múzeumi célokra épült. (2. ábra)

2. ábra: A múzeum neoreneszánsz épülete



Forrás: saját fotó

Wosinsky Mór lett a múzeum első igazgatója. Korát megelőzve tárlatvezetéseket tartott a gyűjteményben. A hazai és nemzetközi archeológiai társaságok megbecsült tagja lett. Nemzetközi elismerést szerzett a magyar muzeológia számára. A múzeum 1989-ben vehette fel a megalapítójának nevét. (ANDRÁSNÉ ex verbis, <http://wmmm.hu/>)
A múzeumban több állandó kiállítás várja a látogatókat. (2. táblázat)

2. táblázat: A múzeum kiállításai

Kiállítás neve	Hol?	Mikor készült el?
Pincemúzeumi foglalkoztató	pince	2013
Időkapu	pince	2013
Látványtár	pince	2015
A tolnai táj évezredei az őskortól a honfoglalásig	földszint	1978 felújítva 1989
Megelevenedett képek: Egy kisváros a századfordulón	emelet	1996
Örökségünk: Tolna megye évszázadai	emelet	2005

Forrás: <http://wmmm.hu/> alapján saját szerk.

A múzeum *pincéje* 2013-ban újult meg pályázati forrásból. Itt kapott helyet a múzeumi foglalkoztató korszerű infrastruktúrája. A foglalkoztató a múzeumpedagógiai foglalkozások fő helyszíne, ahol számos kézműves tevékenység valósulhat meg színvonalas környezetben. (3. ábra) A foglalkoztató körül fegyver- és játéktörténeti kiállításokat alakítottak ki. Szintén 2013-ban készült el három időkapu, amely az őskort, a római kort és a Honfoglalás korát eleveníti meg. (4. ábra) 2015-ben készült el a múzeum legmodernebb része a Látványtár, amelyben hat korszak régészeti emlékei vagy eszközgyűjteményei tekinthetők meg. (5. ábra) A Látványtár eltér a hagyományos kiállításoktól, mivel a több száz tárgyi emléket interaktív érintőképernyős eszközök segítségével ismertetik meg. Így a látogató egyénre szabottan tud válogatni a hatalmas információ halmazból, az érdeklődésének megfelelően. Ezek az eszközök az információ nyújtás mellett szórakoztató játékokat is biztosítanak. (ANDRÁSNÉ ex verbis)

3. ábra: Múzeumpedagógiai foglalkoztató, játékkiállítás és az évek során elkészített tárgyak



Forrás: saját fotó

4. ábra: Az eleven Időkapu



Forrás: saját fotó

5. ábra: A Látványtár



Forrás: saját fotó

A földszinten található a múzeum legrégebben kialakított kiállítás-együttese, amely az őskortól a Honfoglalás koráig mutatja be Tolna megye történetét. A régészeti leletekre épülő több mint 30 éves kiállítást ezidáig még nem sikerült megújítani pénzügyi források hiánya miatt. Ennek ellenére kínál ritkaságokat, amelyek felkelthetik a látogatók figyelmét, ilyen például a múzeum legrégebbi emléke a 25 ezer éves mamut borjú vagy a lengyeli kultúra emlékét őrző temető részlet. A hagyományos kiállítást tapintható tárgyakkal, kirakókkal és a honfoglaló magyarok vándorlását bemutató animációval próbálják érdekesebbé tenni.

Az emeleti kiállításban Tolna megye kilencszáz éves múltja tárul elénk a XX. század elejéig. A 2005-ben kialakított installációk tartalmazzák a legtöbb interaktív megoldást, érintőképernyős eszközt és tevékenykedtető lehetőséget. Itt találkozhatunk a bencés szerzetesekkel, akik segítették a magyar lakosság keresztény hitre térítését. Láthatjuk a reneszánsz kastély lakóit, akik a cserépkályha melegét élvezik. Találkozhatunk az Ulmból a Dunán érkező sváb telepeseikkel. Megcsodálhatjuk a Gemenci ártéri erdő élővilágát, hallhatjuk a hangját, érezhetjük a gyógynövények illatát. Beöltözhethetünk a magyar szabadságharc huszárájának. Láthatjuk a vásári forgatag kereskedőit, a sárközi parasztcsalád otthonát vagy a gróf Apponyi család kastélyát. Az emeleti folyosón jelképesen végigsétálhatunk Szekszárd kelet-nyugati irányú főutcáján, amelyen megelevenedik a századfordulós kisváros bevásárló utcája. (ANDRÁSNÉ ex verbis, MÁTÉ 2020)

4.2 A múzeum programkínálata

A múzeum nagyon gazdag múzeumpedagógiai programkínálattal rendelkezik, amelyek igazodnak a kiállítások témáihoz és a néprajzi hagyományokhoz. Így nemcsak a történelmi korszakok elevenednek meg a foglalkozásokon, hanem régi hagyományok, népszokások is. (3. táblázat)

3. táblázat: A múzeum programjai

Típusok	Programok
Múzeumpedagógiai foglalkozások	• Múzeumi barangoló Mamut Marcival és Mamut Mancival • Tematikus kézműves foglalkozások • Jahreszeiten – Évszakok német nyelvű foglalkozás is • Interaktív játszóház terápiás kutyával • Látványtári túrák • Múzeumi órák, Műhelyitkok • Múzeumi nyári tábor • Jeles napok - játszóházak
Múzeumandragógiai programok	• Múzeumi esték • Kedvenc témám – Honismeret
Egyéb kiegészítő programok	• Versenyek, vetélkedők • Történelmi filmklub
Rendezvények	• Múzeumok Éjszakája (Szent Iván éjszakájához) • Múzeumok Őszi Fesztiválja

Forrás: <http://wmmm.hu> és ANDRÁSNÉ et al. 2018 alapján saját szerk.

A múzeumpedagógiai foglalkozásokat a korosztályokhoz igazítva alakították ki. A főbb célcsoportok: az óvodások, a kisiskolások, általános és középiskolások. A fiatal korcsoportokat Mamut Marci (fiú) és Mamut Mancsi (lány) kíséri el a múzeumi foglalkozásokon. Az évszakok témájában német nyelvű foglalkozáson is részt vehetnek a gyerekek. A nyári időszakban történelmi nyári tábor várja az érdeklődő fiatalokat. A jeles napok keretében régi ünnepek, népszokások elevenednek meg óvodák, iskolák, gyermekes családok számára. A múzeum különleges szolgáltatása az interaktív játszóház terápiás kutyával, amelyben az ember leghűségesebb társával ismerkedhetnek meg a gyerekek, miközben a terápiás kutya segítségével fejlődik kommunikációs, szociális, érzelmi és értelmi képességük.

A felnőttek számára tematikus ismeretterjesztő és honismereti témákban kínálnak előadásokat, filmvetítéseket, könyvbemutatókat. Ha a lehetőségek engedik, akkor hirdetnek történelmi vetélkedőket vagy hagyományörző versenyeket (pl.: adventi koszorúkészítés vagy a karácsonyfa díszítő verseny). A jutalmakat helyi támogatók, szponzorok biztosítják hozzá.

A múzeum életében fontos eseménynek számít júniusban a Múzeumok Éjszakája program és a Múzeumok Őszi Fesztiválja. Ezek országos események, amelyek egyedi programkínálatukkal szélesebb közönséget tudnak megszólítani. (6. ábra) (ANDRÁSNÉ ex verbis, <http://wmmm.hu>, ANDRÁSNÉ et al. 2018, MÁTÉ 2020)

6. ábra: Múzeumok éjszakája program: Kincsek az igazgató irodájában és a restaurátor műhelyében



Forrás: saját fotó

4.3 A múzeum célcsoportjai és látogatottsága

A múzeumnak nincs statisztikai felmérése a látogatók pontos összetételéről. A célcsoportokról csak a jegyeladási statisztikák, az előre bejelentkezett csoportok és az empirikus megfigyelések adnak részleges információkat. (ANDRÁSNÉ ex. verbis) (4. táblázat)

4. táblázat: A múzeum célcsoportjai

Meghatározó célcsoportok	Speciális igényű csoportok
• Köznevelés ○ Óvodák ○ Általános iskolák ○ Középiskolások • Aktív felnőttek ○ Egyetemisták ○ Pedagógusok ○ Honismereti egyesületek ○ Klubok • Nyugdíjasok ○ Nyugdíjas klubok ○ Szekszárdi Múzeumbarát Egyesület • Családok	• Mozgáskorlátozottak ○ egyénileg (pl. családdal) • Hallássérültek ○ egyénileg (pl. családdal), iskola • Látássérültek ○ egyénileg (pl. családdal), iskola • Értelmi fogyatékosok ○ speciális intézmény, iskola • Autisták ○ speciális intézmény, iskola • Különleges bánásmódot igénylő gyermek ○ egyénileg (pl. családdal), iskola

Forrás: ANDRÁSNÉ ex. verbis alapján saját szerk.

A múzeum látogatói leginkább a köznevelésből, az „aktív” (munkaképes korú) felnőttek, a nyugdíjasok és a családok közül kerülnek ki. A legjelentősebb célcsoportok a köznevelésben vannak: az óvodák csoportja, az általános iskolák és középiskolák osztályai, akik a múzeumpedagógiai foglalkozások látogatói. A múzeumi foglalkozások jól illeszthetők az óvodák pedagógiai programjához és az iskolák tanmenetéhez.

Az „aktív” felnőtt korosztályból a pedagógusokat, az egyetemistákat, a speciális érdeklődésű egyesületeket, klubokat tudják megszólítani. Esetükben valamilyen szakmai, speciális érdeklődés vagy tanulmányok folytatása lehet a motiváció.

A nyugdíjas korosztályból a nyugdíjas klubok és a Szekszárdi Múzeumbarát Egyesület jelenléte a meghatározó. Számokra a szellemi frissesség megőrzése, életminőség javítása, aktív közösségi élet jelenthet motivációt. Ezt a szellemiséget tükrözi a Szekszárdi Múzeumbarát Egyesület, amelynek tagjai többségében nyugdíjasok.

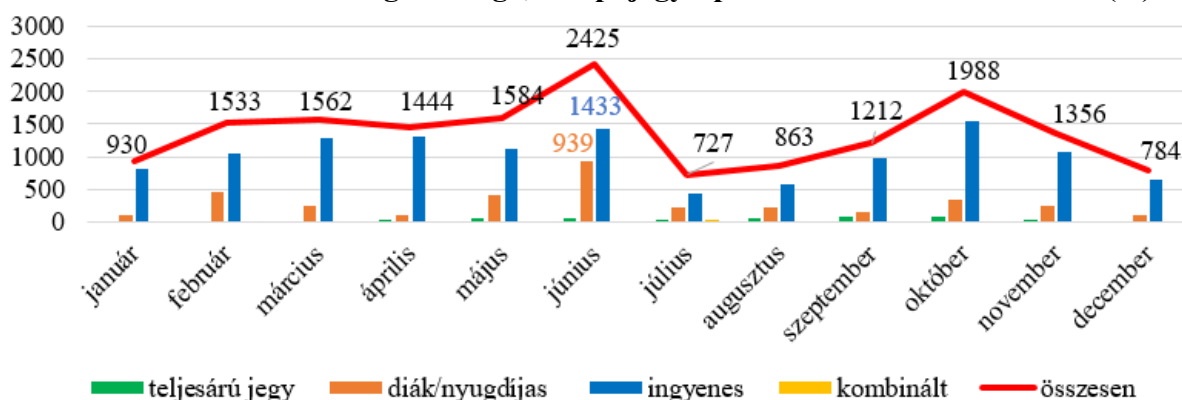
A családok szabadidős programként, fesztiválok, rendezvények látogatójaként jelennek meg gyermekeikkel. A múzeum ezért célzottan szervez számukra hagyományörzésen alapuló családi programokat.

A múzeum nem gyűjt statisztikai adatok a fogyatékossgal élő vagy speciális igényű látogatókról. Így az alábbi megoszlás is empirikus megfigyelésen alapszik. Nagyon kevés fogyatékossgal élő személy érkezik a múzeumba. A mozgáskorlátozottak leginkább egyénileg, családdal érkeznek. A hallás- és látássérültek egyénileg vagy iskolai csoportokkal érkeznek. Az értelmi fogyatékosok és az autisták gyógypedagógiai iskolákon, speciális intézményeken keresztül jönnek, jellemzően szakképzett kísérő személyzettel. A tapasztalatok szerint ebben a kategóriában elsősorban Tolna megyei speciális intézmények csoportjai érkeznek.

Szinte minden osztályban előfordul egy vagy több különleges bánásmódot igénylő gyermek, akikkel találkozhat a múzeumpedagógus. A foglalkozásokon őket még inkább támogatni, segíteni kell.

A múzeum látogatottsága nem kiemelkedő, 2018-ban 16408 fő volt. Mindössze a látogatók 3%-a (483 fő) vásárolt teljesárú jegyet, a 97%-uk valamilyen kedvezmény tud érvényesíteni. A látogatók 22%-a (3573 fő) diák/nyugdíjas jegyet váltott és a 75%-a (12280 fő) ingyen látogatta a múzeumot. A 7. ábrából látható, hogy a látogatottság fő időszaka az iskolai tanévhez kötődik. Különösen szeptembertől novemberig majd pedig februártól júniusig jelentősebb a múzeum forgalma.

7. ábra: A múzeum látogatottsága, belépőjegy típusok bontásában 2018-ban (fő)



Forrás: ANDRÁSNÉ ex. verbis alapján saját szerk.

Alacsony a látogatottság a nyári időszakban – ami a nyári vízparti nyaralásoknak köszönhető – valamint a decemberi és januári időszakban – a téli szünidő miatt. Kiemelkedő hónapnak számít a június, amely a Múzeumok Éjszakája programnak köszönheti jelentős forgalmát. 2018-ban 1200 látogatója volt az eseménynek a múzeumban, vagyis a júniusi forgalom 50%-a ezen a napon 6 óra alatt jelent meg. Ez is jól tükrözi, hogyha a múzeum tud egyedi, izgalmas programot kínálni, akkor jelentősen megnövekszik a látogatottsága. (MÁTÉ 2020)

4.4 Az akadálymentesítés megoldásai a múzeumban

4.4.1 Fizikai akadálymentesítés

A múzeum közelében biztosított a mozgáskorlátozottakat szállító járművek parkolási lehetősége. Közvetlenül a múzeum főbejárata elé is parkolhatnak a sajátos igényű látogatók, azonban erről nincs kihelyezett információ. A járda egyenetlensége kicsit nehezítheti a kényelmes közlekedést. A látássérülteket a segítő vezetőszáv sem vezet a múzeumhoz. A legnagyobb problémát a főbejárat

megközelítése okozza. Műemléki épületként a bejárat lépcsősorát nem lehet átépíteni, így sem rámpát, sem kapaszkodót, sem emelőszerkezetet nem lehet kialakítani a bejáratához. A bejutást a mozgáskorlátozottak számára pályázati forrásból beszerzett hernyótalpas tolókocsi biztosítja. Ezzel az eszközzel a pincészet is bejárható számukra. Azonban az emeletre már nem tudnak feljutni vele, mivel a műemléki lépcsősort szőnyeg védi, amelyen ez az eszköz nem tud mozogni. Ilyen esetben vagy a személyzet kézi ereje tud segíteni vagy pedig a földszinten elhelyezett érintőképernyős eszköz kínálja a virtuális látogatást az emeleti kiállításokban.

Az épület műemléki jellege miatt a beltérben lift vagy emelőszerkezet nem helyezhető el. Az épületen belül tág termék, széles, küszöb nélküli átjárók vannak, amelyek könnyítik a mozgást. A magas belmagasság miatt galériásan kialakított installációk a mozgáskorlátozottak számára nem elérhetőek. Helyettük az érintőképernyős eszközök nyújtanak kárpótlást. A látássérülteket segítő vezetősávok sem kerültek kialakításra az épületben. Pihenőhelyek nagyobb számban a földszinten találhatóak, az emeleti kiállításban alig vannak. Tapintható térkép illetve hangos térkép sem áll rendelkezésre. Minimális mennyiségben vannak kihelyezve tájékozódást segítő piktogramok, jelek.

Csak a földszinten található illemhelyiség. Egy női és egy férfi wc található itt közös mosdó helyiséggel. Speciálisan gyermekek számára kialakított wc, mosdó nincs helyhiány miatt, a felnőttek helyiségeit tudják használni. Az épületben nincs mozgáskorlátozottak számára kialakított wc, nincs pelenkázó és szoptató helyiség sem.

A múzeum alacsony látogatottsága miatt nem alakítottak ki önálló büfét, azonban ital automatával sem rendelkeznek. Viszont ajándéktárgyak lehet vásárolni a múzeum boltjában a főbejáratnál. (MÁTÉ 2020)

4.4.2 Tartalom akadálymentesítés

Bár a múzeum tervezte audio guide eszközök beszerzését, azonban ez a kivitelező hiányosságai miatt nem tudott megvalósulni. Napjainkban azonban az okostelefonok segítségével ezek az akadályok áthidalhatók lehetnek. A múzeum jelenleg nem rendelkezik indukciós hurokerősítővel a hallássérültek számára, azonban a szöveges és képi anyagok segítik a múzeumi élményszerzésüket. A látássérültek számára Braille írással ellátott tapintható tárgyak kerültek elhelyezésre a földszinti kiállításban. Emellett Braille írással ellátott információs füzet is kalauzolja őket a múzeumban. (8. ábra)

8 ábra: Braille írás a múzeumban



Forrás: saját fotó

Több helyen helyeztek el tapintható tárgymásolatokat, amelyek minden látogató számára élményt jelentenek. A foglalkoztatóban elhelyezett tagolható tárgyak, összerakható játékok szintén növelik a kiállítások élmény értékét. A korhű ruhákba való beöltözés akadályozottságtól függetlenül bárki számára elérhető. Az érintőképernyős eszközök szintén sokféle lehetőséget adnak a szórakozva tanuláshoz: felismerhetjük a Gemenc élővilágának hangjait, hallgathatunk egyházi zenét, kirakhatjuk a Tolna megyei várak képét, memória játékot játszhatunk, filmet nézhetünk és hallgathatunk Tolna megyei értékeiről. Mindezek az eszközök akadályozottságtól függetlenül mindenkinek a rendelkezésére állnak, és látogatóbaráttá teszik a múzeum látnivalót. (9. ábra)

9. ábra: Tapintható tárgyak, szagolható illatszások



Forrás: saját fotó

Virtuális tartalmak is növelik a látogatói élményeket. A Látványtárban alkalmazott QR-kód leolvasása nyomozásra, kutató munkára invitálja az érdeklődőket, ezzel is izgalmasabbá teszik a kiállítást. A múzeum egyes tartalmi elemei nem csak az épületben érhetőek el az érintőképernyős eszközökön, hanem a Múzeum honlapjáról is hozzáférhetőek. Ilyen például a Virtuális Múzeum, a Tér-Kép-Lap és az Online Gyűjtemény. Az Online Gyűjtemény a Látványtár régészeti, néprajzi és újkortörténeti gyűjteményében nyújt virtuális betekintést. A Virtuális Múzeum szolgáltatás segítségével a látogató a képekre kattintva megtekintheti a kiállítások gömbpanorámás felvételeit. A Tér-Kép-Lap alkalmazásban a látogatók ismereteket szerezhetnek Szekszárd régi épületeiről, eseményeiről és a hozzájuk kapcsolódó személyekről. Ezek a szolgáltatások elérhető a múzeum földszinti érintőképernyős készülékein és a múzeum honlapján is. (<http://wmmm.hu/>, MÁTÉ 2020)

4.4.3 Kommunikációs és viselkedésbeli akadálymentesítés

A múzeum kiállításai alapvetően magyar nyelven olvashatóak. A tárlatvezetések is magyar nyelven történnek, de előzetes bejelentkezés esetén tudnak biztosítani idegennyelvű vezetést.

A múzeum honlapja magyar és angol nyelven érhető el, azonban az angol nyelvű tartalmak korlátozottabbak. (<http://wmmm.hu/>) A honlapnak nincs akadálymentes verziója. A honlapon információt kapunk a nyitva tartásról, a belépőjegyekről, a szolgáltatásokról, az elérhetőségekről. A rendezvénynaptárban elérhetőek az aktuális események illetve visszakereshetőek az archív események. Letölthetőek tájékoztató anyagok, mint például a Múzeumpedagógia programajánló füzet, amely a pedagógusoknak nyújt hasznos információkat. A múzeumnak saját Facebook oldala is van, jelenleg 3009 követővel. (<https://www.facebook.com/wosinskymor.megyeimuzeum>) Ezen keresztül is kommunikálnak és tartalmat osztanak meg az érdeklődőkkel.

A múzeum írásbeli kommunikációjának legelterjedtebb eszköze az email-en küldött hírlevél. A szóbeli kommunikációban az őszi múzeumpedagógiai évnitónak van fontos szerepe, amikor nyilvános rendezvény keretében ismertetik a múzeum tervezett programjait.

A múzeum rendelkezik a működéséhez szükséges szakmai személyzettel: régészek, történészek, néprajzkutatók, restaurátorok stb. A múzeumpedagógiai feladatokat szakképzett pedagógus látja el. Azonban a fogyatékossgal élők speciális csoportjaihoz szükséges sajátos ismeretekkel rendelkező személyzet biztosítására nincs lehetősége a múzeumnak. Ilyen esetekben külső partnert vonnak be, vagy a speciális igényű csoport maga hozza a segítő kísért. A jelentős gyermek látogatószám miatt a személyzet gyakorlott a segítőkész, figyelmes, türelmes hozzáállásban, így a fogyatékossgal élők vagy más akadályozottak felé is az empatikus hozzáállás jellemző.

A múzeumi törekszik arra, hogy minél több külső szervezettel (pl.: óvodák, iskolák, Pécsi Tudományegyetem, önkormányzatok, civil szervezetek, vállalkozások) alakítson ki partneri kapcsolatot. A szolgáltatásaik megvalósításában külső partnerekkel is együttműködnek. Az érintőképernyős eszközökön kialakított tartalmak jelentős részét a Pazirik Informatikai Kft.-vel együtt fejlesztették ki. A honismereti előadásoknál a Tolna Megyei Egyed Antal Honismereti Egyesülettel dolgoznak együtt. A terápiás kutyás foglalkozást a Csiga-Biga Alapítvány segítségével biztosítják, amely egyedi és mintaértékű jó gyakorlat, hogyan lehet múzeumi környezetben terápiás foglalkozást bevenni segítő állat részvételével.

A múzeum által létrehozott Szekszárdi Múzeumbarát Egyesület, aktív tagja a múzeumi életnek, rendszeres látogatói a múzeumi eseményeknek. Ez a múzeum társadalmi felelősségvállalásban betöltött példaértékű szerepét is mutatja. (MÁTÉ 2020)

4.4.4 Pénzügyi akadálymentesítés

A múzeum fenntartója Szekszárd Megyei Jogú Város, Tolna megye székhelye. A múzeum finanszírozása állami költségvetésből történik, azonban a gazdálkodást a város felügyeli és engedélyezi. Az állami támogatás mértéke attól függ, hogy éves szinten mekkora a műtárggyarapodás és a látogatószám a múzeumban. Jelenleg a múzeum városi fenntartású, megyei hatókörű, állami finanszírozású intézmény.

A Múzeum díjszabásai igen kedvezőek. (<http://wmmm.hu/>) Számos kedvezményt biztosít egyéni és csoportos látogatók, családok számára. Nagyon széles az ingyenes belépés lehetősége, így a fogyatékossgal élő személy és egy kísérője is ingyen látogathatja a múzeumot. A múzeum ingyenes látogatást biztosít a közoktatásban dolgozó pedagógusoknak, valamint a szekszárdi iskolák számára is. A szekszárdi iskolások ingyenes látogatását Szekszárd város önkormányzata finanszírozza. A tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy ezt az ingyenes lehetőséget csak korlátozottan veszik igénybe az iskolák és a pedagógusok.

Az alacsony díjszabások és az alacsony látogatószám miatt azonban igen szerények a múzeum saját bevételei. Mivel a fenntartói támogatás is korlátozott, így a fejlesztéseket csak pályázati forrásokból tudják megvalósítani. Tehát az akadálymentesítés javítása és a kiállítások korszerűsítése érdekében, akkor tudnak előrelépéseket tenni, ha újabb pályázati források állnak rendelkezésre, erre a célra. (MÁTÉ 2020)

4.5 COVID-19 járvány hatása a múzeumlátogatásra

A koronavírus járvány erőteljesen szembesített bennünket azzal, hogy milyen könnyen válhatunk akadályozottakká, és erre a szolgáltatóknak is reagálniuk kellett.

A tavasszal bevezetett látogatási korlátozások, tiltások drasztikusan csökkentették a múzeum látogatóinak a számát. A járvány miatt 2020-ban Szekszárdon elmaradt a népszerű Múzeumok Éjszakája rendezvény is. Ebben a helyzetben felértékelődtek az online elérési lehetőségek, így a múzeum intenzívebb kommunikációt indított el a Facebookon. Már a járvány előtt is létezett a Virtuális Múzeum, a Tér-Kép-Lap és az Online Gyűjtemény szolgáltatás, amelyekre most igyekeztek még inkább felhívni a figyelmet. Emellett három virtuális tárlatvezetést dolgozta ki, amelyet videó formájában elérhetővé tettek a Facebookon és a Múzeum honlapján is. Ebben a munkában a helyi Tolnatáv Televízió volt a múzeum partnere.

A filmek segítségével visszautazhatunk Tolna megye római kori múltjába, megismerkedhetünk a középkori Tolna megye keresztény szakrális emlékeivel, és nyomára bukkanhatunk török hódoltság idejében elrejtett kincseknek. Ezekkel a kulturális élményekkel próbálták enyhíteni a bezártság okozta nehézségeken. Múzeumi Totóval is próbálták aktivizálni, tartani a kapcsolatot az érdeklődőkkel, azonban ennek nem volt átütő sikere, csak szerény érdeklődés mutatkozott a vetélkedő iránt. (<http://wmmm.hu/>, ANDRÁSNÉ ex. verbis, MÁTÉ 2020)

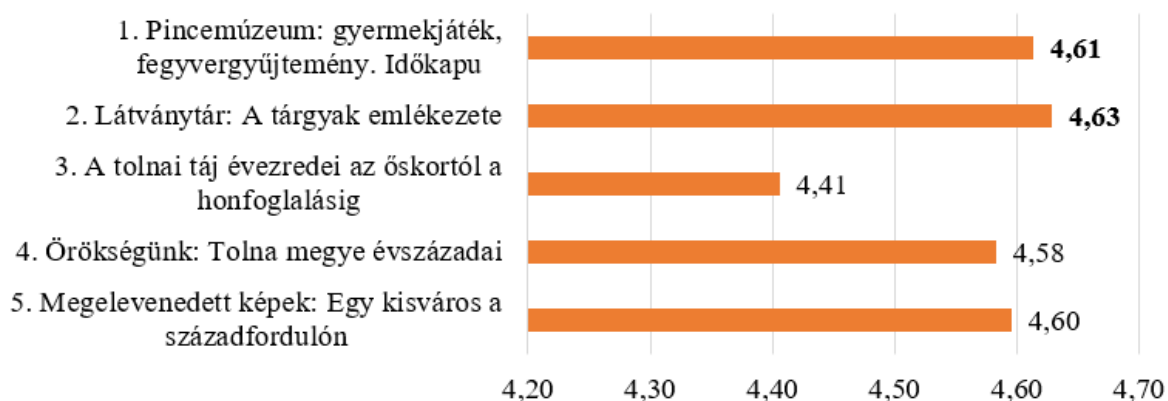
5. A kutatás eredményei

A 2018-ban végzett kérdőíves megkérdezésben 121 látogatót kérdeztünk meg, amely a Múzeumok Éjszakája rendezvény látogatóinak 10%-át jelentette. A kutatás véletlenszerű lekérdezésen alapult. A válaszadók háromnegyede nő és egynegyede férfi volt. A korstruktúra szerint a legnagyobb arányban a 18-25 év közöttiek (37%) és a 36-50 év közöttiek (26%) válaszoltak. Majd az 51-65 év közöttiek (16%) következtek. Míg a 65 év felettiak 8% és 26-35 év közöttiek 12% arányban vettek részt a megkérdezésben. A megkérdezettek 47%-a felsőfokú, 42%-a középfokú végzettséggel rendelkezett. A válaszadók 75%-a Tolna megyei, 25% más megyei volt. A válaszadók fele szekszárdi lakos volt.

A válaszadók értékelték a múzeum állandó kiállításait. Alapvetően elégedettek voltak a három szinten kialakított kiállításokkal. (10. ábra)

10. ábra: Mennyire volt elégedett a múzeum kiállításával?

(1 - egyáltalán nem elégedett, 5 - teljes mértékben elégedett)

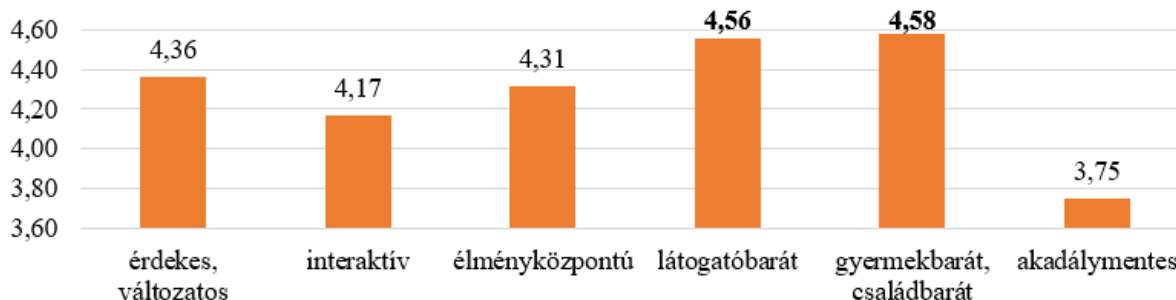


Forrás: saját kutatás

Legkevésbé a földszinti kiállítás nyerte el a tetszésüket, amely a legrégebbi és komoly felújításra szorul. Azonban az interaktív elemekkel és az időszaki programokkal (pl.: beöltözés a korszak öltözékeibe) javítottak a megítélésén. A pince kiállításai nagy sikert arattak (pl.: a Látványtár, az Időkapu), mivel ezek a terek csak előre bejelentkezéssel látogathatók.

A 11. ábra alapján látható, hogy a múzeumot pozitívan ítélték meg a rendezvény látogatói. Úgy gondolták, hogy egy alapvetően látogatóbarát, gyermekbarát, családbarát létesítménybe érkeztek. A múzeumot érdekesnek és változatosnak tartották, azonban az interaktivitásával kevésbé voltak elégedettek. Bár a megkérdezettek alapvetően nem az akadálymentes turizmus fő célcsoportjai voltak, mégis egyértelműen jelezték, hogy az akadálymentesítést tartják a leggyengébb elemnek (3,75). Az akadálymentesség értékelésénél a korcsoportok között volt véleménykülönbség (3,46-3,9). A 36-50 év közöttiek véleménye tükrözte az átlag körüli értéket (3,72). A 18-25 év közötti korcsoport véleménye az átlagnál magasabb értéket mutatott (3,9). Leginkább a 26-35 év közöttiek és az 50 év felettiak voltak elégedetlenek (3,46-3,55) az akadálymentesítéssel.

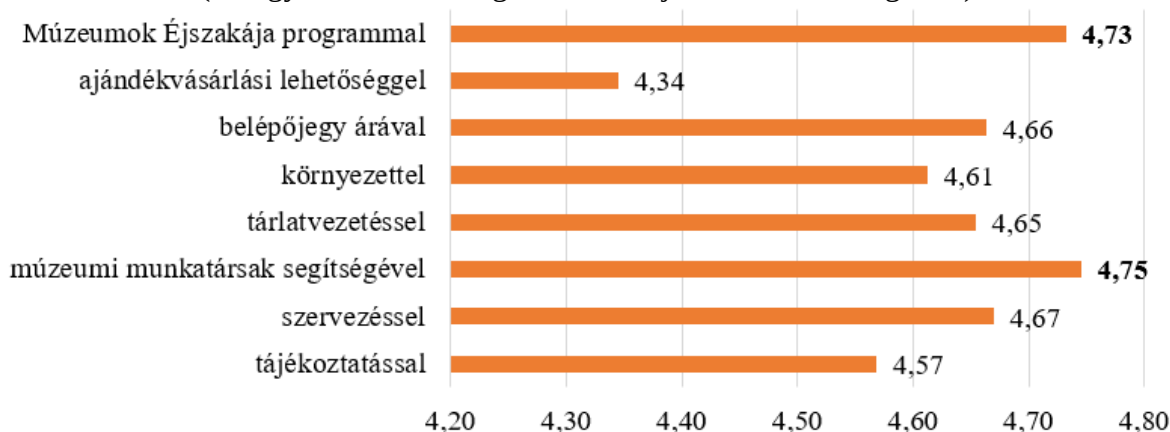
11. ábra Ön szerint mennyire jellemzőek a múzeumra az alábbi tulajdonságok?
(1 - egyáltalán nem elégedett, 5 - teljes mértékben elégedett)



Forrás: saját kutatás

A látogatók kimagaslóan elégedettek voltak a Múzeumok Éjszakája programmal és a munkatársak segítőkészségével. Emellett szintén nagyon elégedettek voltak a szervezéssel, a rendezvény árával (400 Ft), a múzeum környezetével, a tárlatvezetéssel és a tájékoztatással. Azonban hiányosságokat éreztek az ajándékvásárlási lehetőségekben. (12. ábra)

12. ábra: Mennyire volt elégedett a múzeum szolgáltatásaival?
(1 - egyáltalán nem elégedett, 5 - teljes mértékben elégedett)



Forrás: saját kutatás

Tehát a válaszadók a múzeummal alapvetően elégedettek voltak, de az akadálymentesítésen, az italfogyasztási lehetőségen javítanának, valamint a régi kiállítás megújulását és még több interaktív elemet várnának. (MÁTÉ 2020)

6. Következtetések

Bárki válhat időlegesen vagy tartósan akadályozottá. Az akadálymentes turizmusban érintett célcsoportok, ugyanúgy élményre vágynak, mint bármilyen más turisztikai termék fogyasztói. Nem különleges bánásmódra van szükségük, hanem esélyegyenlőségre. Az akadálymentesített elérhetőségek, szolgáltatások a turizmus minden célcsoportja számára kényelmes, látogatóbarát megoldást kínálnak.

Az esettanulmányban bemutatott múzeum tevékenysége megyei hatókörű, ennek ellenére látogatottsága alacsony (átlag 16000 fő/év). A látogatók 75 %-a ingyenes látogató pl.: az óvodás csoportok, a szekszárdi iskolások, a pedagógusok, a 70 év felettiek, a fogyatékkal élők és kísérőik. A múzeum leginkább a diákokat tudja megszólítani, hiszen a látogatók közel 50%-a diák. Nincs statisztikai felmérés a látogatók pontos összetételéről, a fogyatékkal élő személy részvételi arányáról, az információk empirikus megfigyelések alapján állnak rendelkezésre. (ANDRÁSNÉ ex verbis)

A múzeum műemléki épülete előny és hátrány is egyben. Bár maga az épület érték, és sajátos hangulatával élményt is kínál, azonban műemlékvédelmi okokból a fizikai akadálymentesítés csak részlegesen valósítható meg benne.

A múzeum területén számos fejlesztésre lenne szükség, amely nemcsak a fogyatékossgal élőknek, hanem minden látogató számára fontos lehet. A külső megközelítésnél egyenletesebb járdafelületre, látássérülteket segítő vezetősávra lenne szükség. A főbejárat akadálymentesítésében továbbra is folytatni kellene az egyeztetéseket a hatóságokkal, egy kedvezőbb megoldás kialakítása érdekében.

A beltérben a látogatóbarát szolgáltatásokhoz szükség lenne további pihenőhelyek kialakítására, a vendéglátás területén legalább italautomatára vagy ivóvizet tartályra. A jövőben helyet kellene találni mozgáskorlátozott WC-nek, pelenkázónak.

Információs és interaktív tartalomfejlesztésre lenne szükség a földszinti kiállítóterben, amely már több mint 30 éves.

A látássérülteket segítené, ha az emeleten is megjelenének Braille írással ellátott tárgyak. Bár az audio guide megoldás nem vált be a múzeumban, azonban az okostelefonok segítségével audio guide-hoz hasonló tartalmak megosztásával mindenki számára növelhető lenne a látogatói élmény. Ez megoldást jelenthetne az idegennyelvű táblák helyettesítésére is. A hallássérülteket segítené, ha a múzeum tudna indukciós hurokerősítőket biztosítani számukra.

A fogyatékossgal élő csoportok felé több és pontosabb információátadásra lenne szükség, mivel a múzeum honlapja ezen a téren nem ad információkat a számukra. Fontos lenne, hogy a múzeum honlapjának legyen akadálymentes verziója is.

Mindezen fejlesztésekhez pénzügyi forrásokra van szükség, ezek nélkül a múzeum nem tud szélesebb körben nyitni az akadálymentes turizmus irányába.

Bár a fogyatékossgal élők nem hangsúlyos célcsoportja a múzeumnak mégis igyekeznek lehetőségeikhez mértén bevonni őket a kultúrákövetítésbe, megismerhetővé tenni számukra a múzeum értékeit. Összességében a múzeum minden helytörténet iránt érdeklődő látogató számára kínál programot. Bár az akadálymentesítés területén láthatóak hiányosságok, azonban a programok kialakításával, a személyzet látogatóbarát hozzáállásával igyekeznek ezeket a helyzeteket kedvező módon megoldani.

Irodalomjegyzék

ANDRÁSNÉ MARTON, ZS. (2016): A múzeum, mint az egész életen át tartó tanulás kultúrákövetítő bázisa. *Tudásmenedzsment*. XVII:1 különszám pp. 172-177. http://pulszky.hu/public/muzeumandragogiai_konferencia_tudasmenedzsment.pdf [2020.09.30.]

ANDRÁSNÉ MARTON, ZS. – LOVAS, CS. – RUBÁNYI, A. – SZŰCS ZS. (szerk. 2018): *Múzeumpedagógiai programajánló*. Wosinsky Mór Megyei Múzeum, Szekszárd, 17 p.

ANGLER, K. (2020): Opportunities for people with disabilities in tourism In: GONDA, T. – SCHMIDTCHEN, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary: Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary)*, Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung, pp. 100-109.

CSAPÓ, J. – GERDESICS, V. – GONDA, T. – RAFFAY, Z. – TÖRÖCSIK, M. (2018): *Turizmus: a magyar lakosság turizmussal kapcsolatos beállítódása generációs szemléletű vizsgálattal – országos reprezentatív személyes (n=2001) és online (n=1085) megkérdezés, fókuszcsoportos viták eredményei*. Pécs, Magyarország: PTE KTK, 115p.

CSAPÓ, J. – GONDA, T. (2019): A hazai lakosság utazási motivációinak és szokásainak elemzése az aktív turizmus és a fizikai aktivitás tekintetében. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* IV:4 pp. 57-70.

- DULHÁZI, F. – ZSARNÓCZKY, M. (2018): Az akadálymentes turizmus, mint rehabilitációs „eszköz”. In: *LX. Georgikon Napok/ 60th. Georgikon Scientific Days*. pp. 56-61.
https://napok.georgikon.hu/hu/cikkadatbazis/cikkek-2012/cat_view/3-cikkadatbazis/75-2018/78-xi-szekcio-turizmus-es-vendeglatas [2020.09.30.]
- ERNSZT, I. – TÓTH-KASZÁS, N. – PÉTER, E. – KELLER, K. (2019): „Amikor a vándorbot színe fehér, az utazó kerekesszékekben ül”. Az akadálymentes turizmus egyes kérdéseiről. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* IV:3 pp.77-91.
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2019): Utazás az akadálymentesség, a fogyatékoság és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba. *Turizmus Bulletin* XIX:4 pp. 13-22.
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2020a): A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* V:4 pp.43-55.
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2020b): Disability, accessibility, and mobility as basic existential characteristics. In: GONDA, T. – SCHMIDTCHEN, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung, pp. 89-99.
- GONDA, T. – HUSZTI, ZS. – SLEZÁK-BARTOS, ZS. – ROUSSET, C. A. – RAFFAY Z. (2014): A vállalati társadalmi felelősségvállalás tartalmi változása: Az olaszországi jó gyakorlat bemutatása. *Tudásmenedzsment* XV: 2 pp. 90-98.
- GONDA, T. (2016): *A turisztikai termékfejlesztés elméleti alapjai*. PTE KPVK, Szekszárd, 225 p.
- GONDA, T. – NAGY, D. – RAFFAY, Z. (2019): The impact of tourism on the quality of life and happiness. *Interdisciplinary Management Research – Interdisziplinäre Managementforschung* 15. pp. 1790-1803.
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2020): Egyedül nem megy- fogyatékkal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében. In: CSAPÓ, J. – CSÓKA, L. (szerk.): *Kreativitás, változás, reziliencia*. III. Nemzetközi Turizmusmarketing Konferencia: Tanulmánykötet. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Pécs, pp. 154-165.
- KOLTAI, ZS. (2011): *A múzeumi kultúráközvetítés változó világa*. Iskolakultúra, Veszprém, 146 p.
- MÁTÉ, A. (2020): Situation eines Komitatsmuseums und seine Möglichkeiten im barrierefreien Tourismus. In: GONDA, T. – SCHMIDTCHEN, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung, pp. 53-72.
- RÁTZ, T. (2011): Kulturális turizmus. In: MICHALKÓ G. (szerk.): *Turisztikai terméktervezés és fejlesztés*. Pécsi Tudományegyetem, Pécs, pp. 57-90. <http://www.eturizmus.pte.hu/szakmai-anyagok/Turisztikai%20term%C3%A9ktervez%C3%A9s%20%C3%A9s%20fejleszt%C3%A9s/book.html#d6e1047> [2020.09.30.]
- RAFFAY, Z. – GONDA, T. (2020a): Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata. *Modern Geográfia*. 2020/IV. pp. 1-14.
http://www.modernegeografia.eu/wp-content/uploads/2020/10/2020_IV_01_raffay-gonda_v3.pdf [2020.09.30.]
- RAFFAY, Z. — GONDA, T. (2020b): Accessible tourism in some European countries - results of an empirical survey. In: Gonda, T. – Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung. pp. 23-52.

Egyéb források

Wosinsky Mór Megyei Múzeum <http://wmmm.hu/> [2020.10.28.]

Wosinsky Mór Megyei Múzeum Facebook

<https://www.facebook.com/wosinskymor.megyeimuzeum> [2020. 10.28.]

Akadálymentes turizmus <https://mtu.gov.hu/cikkek/akadalymentes-turizmus> [2020.10.28.]

2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről

<https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100190.TV> [2020. 10.28.]

2007. évi XCII. törvény a Fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0700092.TV&searchUrl=/gyorskereso%3Fkeyword%3Dfogyat%25C3%25A9kos%2520ember> [2020. 10.28.]

FIATALOK BORISMERETI ATTITÚDJE ÉS AZ ISMERETSZERZÉS AKADÁLYMENTES GYAKORLATA A GARAY ÉLMÉNYPINCÉBEN

¹Dr. Slezák-Bartos Zsuzsanna – ²Dr. Máté Andrea – ³Guld Zsuzsanna

¹Pécsi Tudományegyetem Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar
slezak-bartos.zsuzsanna@pte.hu

²Pécsi Tudományegyetem Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar
mate.andrea@pte.hu;

³Pécsi Tudományegyetem Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar
vas-guld.zsuzsanna@pte.hu

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.04

Absztrakt

A fiatalok egyre inkább érdeklődnek a borfogyasztás iránt, amely köszönhető a hazai borászat sikerének illetve a bor- és gasztronómiai rendezvények népszerűségének. Azonban fontos, hogy ez a növekvő érdeklődés tudatos, kulturált borfogyasztással párosuljon. Ennek a szemléletmódnak a terjesztésében és a borkultúra megismertetésében a felsőoktatásnak meghatározó szerepe van, hiszen tudatos, kontrollált keretek között tudja biztosítani a borfogyasztási ismeretek elsajátítását. Tehát a felsőoktatásban megjelenő hallgatók a kulturált borfogyasztás potenciális piaca, ezért kiemelten fontos a fiatal felnőttek borfogyasztási és borvásárlási szokásainak vizsgálata. A Pécsi Tudományegyetem példája jól igazolja, hogy a borvidékekhez való földrajzi közelség, a Pannon borrhéio borászatainak sikere, változatos borturisztikai kínálata pozitív kötődést alakít ki az egyetem hallgatóiban. Hiszen a megkérdezett hallgatóink többsége szívesen fogyaszt bort, elsősorban a rozét és a vörösbort kedvelik. Leginkább a Villányi és Szekszárdi borvidék borai iránt érdeklődnek. Viszont kevésbé ismert számukra a gyöngyözőbor vagy a siller, pedig a borrhéio ezt is kínálja. Bár főként az édes és félédes bort szeretik, mégis a vörösboros kóla helyett népszerűbb lett a fröccsfogyasztás. Vagyis a fiatalok ízlése fejlődik és alakítható, nyitottak az újdonságra.

Tanulmányunkban a Pécsi Tudományegyetem 369 hallgatója körében végzett szőlészet-borászat trendkutatás további eredményeit ismertetjük. A rozé bor és a fröccs fogyasztásának divatossá válásával a fiatalok körében a legkedveltebb alkoholos ital a bor lett. A régióban található számos borvidék és a hozzájuk kapcsolódó bormarketing és borturisztikai rendezvény hatására közelebb kerültek a fiatalok a borok világához. Ebben a folyamatban jelentős szerepet töltenek be a Pannon borrhéio borkultúrát és borfogyasztást népszerűsítő innovatív szervezetei, mint a borúti egyesületek, a borturisztikai klaszter vagy a borrendek. Tanulmányunk második részében a fiatalok borvásárlási szokásaira, költési magatartására, valamint a borral kapcsolatos ismeretek bővítési hajlandóságára térünk ki. A borfogyasztási szokások elemzése kapcsán kiemelt figyelmet fordítottunk a keresleti trendekre illetve a Pannon Borrhéióban meghatározott célcsoportok vizsgálatára fókuszáltunk. A hallgatók a Villányi és a Szekszárdi borvidéket kedvelik a legjobban. Vásárlási döntés esetén saját borfogyasztásnál az ár (77,5%), míg ajándékozás esetén a minőség (82%) a legmeghatározóbb. A borokkal kapcsolatos információk jelentős részét barátoktól, rokonoktól, illetve közösségi oldalakról szerzik be. A megkérdezettek 84%-a szívesen részt venne borral kapcsolatos képzéseken.

Az akadálymentes lehetőségek Szekszárdon a Garay Élménypincében érhetőek el, amely olyan méretű, jellegű és színvonalú bemutatóterem, ami egyedülálló Magyarországon. Akár több csoport egyidejű befogadására is képes, lehetőséget kínálva magyar vagy külföldi érdeklődőknek. Az interaktív kiállítást még értékesebbé teszi, hogy a borkedvelők több nyelven is kaphatnak információt szekszárdi borokról, szekszárdi borászokról, a borkóstolás rejtjelmeiről, borkultúráról, borgasztronómiáról.

Kulcsszavak: akadálymentes borfogyasztás, kulturált borfogyasztás, borkultúra, borvásárlási szokások, Pannon Borrégió

Abstract

Youth shows an increased interest in wine consumption, which is due to the success of the Hungarian wine sector and also to the popularity of wine- and gastronomy-related events in Hungary. It is important though that this increased interest should be matched with conscious and civilised wine consumption. Higher education has an outstanding role in disseminating this attitude and the spread on information on wine consumption culture, as it can promote the acquisition of civilised wine consumption skills within conscious and controlled frameworks. In other words: students of higher education are a potential market for civilised wine consumption, which makes the research and survey of the wine consumption and purchasing habits of young adults especially important.

Our paper is a summary of the findings of a viticulture and wine sector trend research done with the students of the University of Pécs. The example of the University of Pécs shows that the geographical proximity to the wine producing areas of the Pannonian Wine Region, the achievements and the diverse enological tourism supply of the wineries of the wine region have created a positive attachment in the students of the university. Most of the students questioned have a high propensity to consume wine; especially rosé and red wines are popular. The wines most favoured by them are from the Villány and the Szekszárd wine producing areas. However, they have limited knowledge about sparkling wine and schiller, despite that fact that these are also part of the supply of the wine region. Although their favourites are sweet and semi-sweet wines, still the consumption of spritzer now exceeds that of Kalimocha (red wine and coke).

Our paper also deals with the wine purchasing habits of the youth, and their willingness to expand their knowledge about wines. When making a decision on purchase, for own consumption it is price (77.5%), in the case of presenting the wine to someone else it is quality (82%) that is the dominant factor. A significant part of the wine-related information is gained from friends, relatives and from social media. The majority of the respondents (84%) are happy to participate in trainings on wine.

This shows that the taste of the youth is developing and can be influenced; young people are open to novelties. In this process, a significant role is played by innovative organisations promoting wine culture and wine consumption in the Pannonian Wine Region: wine route associations, enological tourism cluster or the wine orders.

The accessible opportunities are available in the Garay Experience Cellar in Szekszárd, which is a showroom of a size, character and quality that is unique in Hungary. It can even accommodate several groups at the same time, be it Hungarian or foreign interested parties. What makes the interactive exhibition even more valuable is that wine lovers can receive information about Szekszárd wines, Szekszárd winemakers, the mysteries of wine tasting, wine culture and wine gastronomy in several languages.

Keywords: accessible wine consumption, civilised wine consumption, wine culture, wine purchasing habits, Pannonian Wine Region

Bevezetés

Napjainkban a különböző borászati és gasztronómiai trendek hatására egyre több figyelem fordul a tudatos, kulturált borfogyasztásra, amelynek egyik szegmensét képezik azok a fiatal felnőttek, akik egyre inkább érdeklődnek a borkultúra iránt. E jövőbeli potenciális vásárlóközönség tulajdonságainak, hozzáállásának és fogyasztási szokásaiknak az ismerete különösen fontos, mind a bormarketing, mind pedig a hazai borturizmus fejlesztése szempontjából. Tanulmányunkban a Pécsi Tudományegyetem hallgatói körében végzett trendkutatás eredményeit ismertetjük, amely kutatást a TÁMOP-4.2.1.d-15/1/KONV-2015-0001 számú „Társadalmi innováció és hálózatépítés a Pécsi Tudományegyetem tudásbázisán a Dél-Dunántúli Régióban” című pályázat támogatásával valósítottuk meg. A kutatás célja az volt, hogy releváns képet kapjunk a fiatal felnőttek körében elterjedt borfogyasztási és borvásárlói szokásokról, a borismereti tudásukról. (MÁTÉ et al. 2015) A fogyatékossgal élő emberek igénye folyamatosan növekszik a turizmusban való részvételre. Az elérhető turizmus kínálata, a Magyarországon elérhető szolgáltatások szűkítik lehetőségeiket. (ANGLER 2020) Bemutatásra kerül tanulmányunkban a borturisztikai szempontból is jelentős szolgáltatásokat kínáló Garay Élménypince, mely az akadálymentes turizmust támogatja. Fontos szempontként jelenítjük meg kutatásunkban az ismeretszerzés akadálymentesítését, hiszen ismeret nélkül nincs kulturált borfogyasztás. A pandémia időszakában az online borkóstolókkal egy újabb akadálymentes megoldást kínálnak az élményekhez és az ismeretszerzéshez.

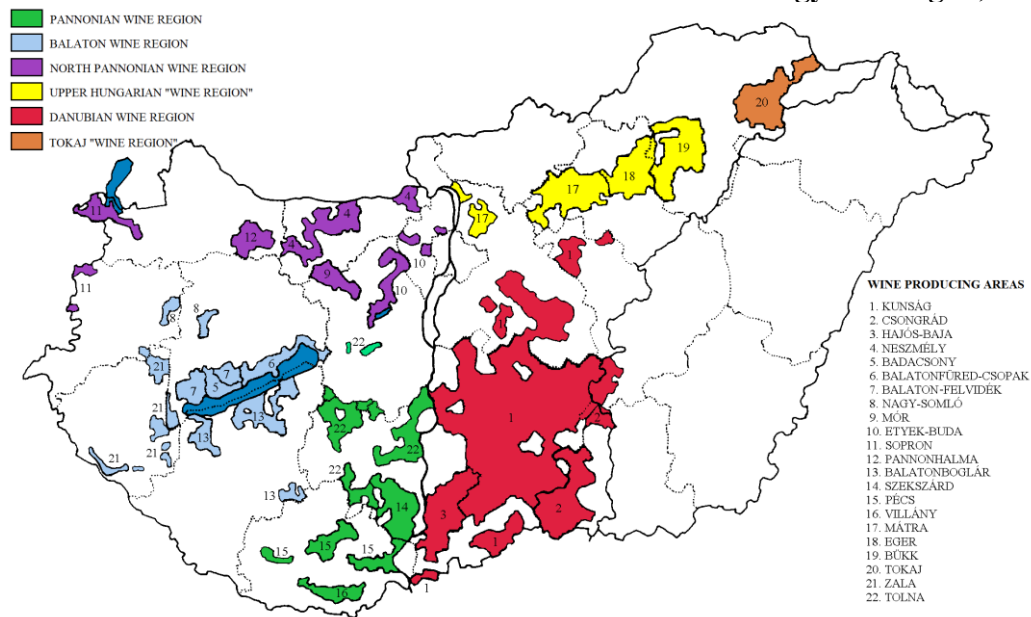
1. Elméleti háttér

1.1. Borfogyasztási szokások vizsgálata hazánkban

A borfogyasztási és borvásárlási szokások vizsgálata Nyugat-Európában több évtizedes múltra tekint vissza. Azonban hazánkban csak az ezredforduló környékén jelentek meg az első komolyabb kutatási eredmények a magyar borfogyasztási szokásokról. Napjainkban egyre nagyobb figyelmet kap a téma, hiszen a borászati és gasztronómiai trendek változása (például technológiai újítások, marketing innovációk) nemcsak a termelést, előállítását korszerűsítik, hanem új divatot teremtenek, és ezáltal a fogyasztási szokásokat is befolyásolják. A borfogyasztók szokásainak, elvárásainak ismerete egyre fontosabb az erősödő piaci versenyben, hiszen új fejlődési irányokat határozhat meg, amely az egész ágazat hosszú távú, bel- és külpici alakulására is hatással lehet. HOFMEISTER TÓTH és TOTTH (2002) kutatásukban az értékek szerepét vizsgálták a borválasztásban. Az FVM Agrármarketing Centrum Kht. megbízásából 2003-ban az OSZKÓ Tanácsadó Bt. és az FVM Kecskeméti Szőlészeti és Borászati Kutatóintézete végezte el a borfogyasztási szokások vizsgálatát Magyarországon. Ennek eredményeképpen öt piaci célcsoportot alakítottak ki: a borbarát, a gourmet, a középkategóriát kereső, az ajándékozó, az absztinens szegmensét. (OSZOLI et al. 2003) Ezek az eredmények jelennek meg a HAJDU ISTVÁNNÉ (2004, 2005) által szerkesztett Bormarketing és Borpiac szakkönyvekben is. A Magyar Turizmus Rt. megbízásából készítette el a M.Á.S.T. Piac- és Közvéleménykutató Társaság 2005-ben a magyar lakosság étkezési és alkoholfogyasztási szokásainak és Magyarország gasztronómiai imázsának vizsgálatát. A komplex kutatás a 2006-ban meghirdetett Bor és Gasztronómia tematikus év turizmus marketing tevékenységének előkészítése miatt vált szükségessé. (MTRt. – M.Á.S.T. 2006) A rövid ideig működő Magyar Bormarketing Kht. 2008-ban nemcsak a fogyasztási szokások felmérését végezte, hanem elkészítette a Közösségi Bormarketing Stratégiát is. A szakmai anyag a kiemelt piaci szegmensek mellett javaslatokat tett a 2009-2013 közötti marketing tevékenységekre is. A stratégiában az ingyenc, az igényes, a hétköznapi fogyasztó, valamint az absztinens és a „borkerülők” célcsoportokat határozták meg. (ALPÁR et al. 2008) A szakmaközi szervezet megszűnésével a közösségi bormarketing helyzete jelentősen megrendült, amelyet nem tud kompenzálni, hogy az Agrármarketing Centrum a Magyar Turizmus Zrt. felügyelete alá került.

Pályázati forrásoknak köszönhetően 2008-2009 között elkészülhetett a Pannon Borrégió Bormarketing Stratégiája. (1. ábra) Már ekkor is megmutatkozott, hogy a borrégióban a borturizmusnak és a hozzá kapcsolódó fogyasztásnak meghatározó szerepe van a borpiacon. A borrégióban végzett piacfeltárás alapján a borvásárlás és a borturizmus kiemelt célcsoportjai: a fiatal felnőttek, a nők, a borbarátok, a szakmai közönség, a borturisztikai, borgasztronómiai szakképzések résztvevői, a borászati, borgasztronómia programok és borúti szolgáltatások iránt érdeklődők, a Pannon borrégió lakossága, a budapesti bor iránt érdeklődő közönség lett. (GONDA — KOVÁCS 2014, MÁTÉ — SZABÓ 2011)

1. ábra: Bortermő területek és tervezett borvidékek Magyarországon, 2016



Forrás: Máté A. www.hnt.hu alapján

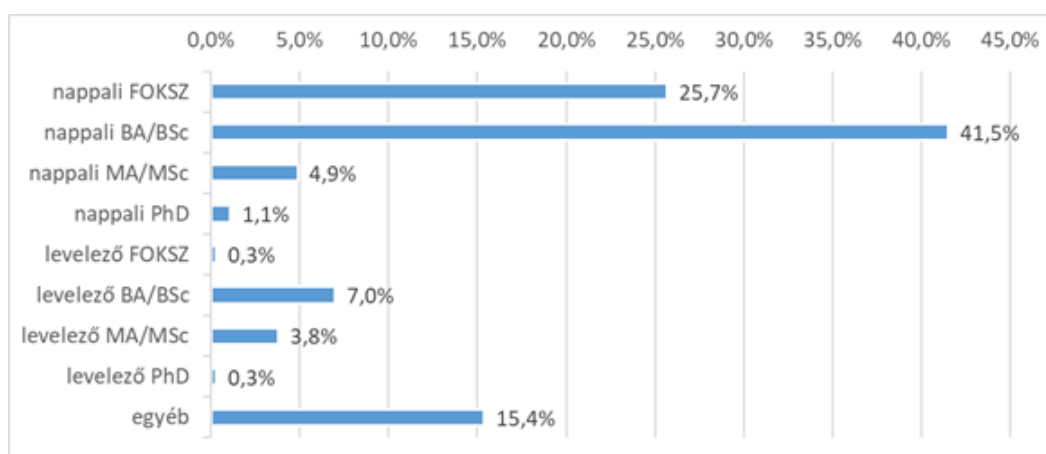
A soproni Bormarketing Műhely Nonprofit Kft. szervezésében 2000 és 2013 között évente megrendezett Magyarországi Bormarketing Konferencia fontos helyszíne volt a hazai borfogyasztási és borvásárlási szokások vizsgálati eredményeinek megismertetésében. A Magyar Turizmus Zrt. Agrármarketing Centrum megbízásából a Bormarketing Műhely 2013-ban kutatást végzett, amelynek fókuszában a borvásárlók igényeinek, véleményének, preferenciáinak megismerése állt. (Bormarketing Műhely Nonprofit Kft. 2013)

1.2. Kutatási módszerek

A Pécsi Tudományegyetem hallgatói körében online kérdőíves felmérést végeztünk a borfogyasztási és borvásárlási szokásaik megismerése érdekében. A megkérdezés véletlenszerűen történt. A válaszadás önkéntes és anonim volt, a lekérdezés 2015.09.14.-2015.10.07. időszakban történt. Az alapsokaságot a teljes hallgatói létszám jelentette. 2015-ben a PTE-n 17023 fő magyar hallgató szerepelt a nyilvántartásokban, tehát az összlétszám 2,16%-a került lekérdezésre. A statisztikai feldolgozás érdekében a kérdéstípusok többsége (előre meghatározott válaszokat tartalmazó) zárt kérdés, valamint értékelési skálába (1-től 5-ig számmal) sorolt válaszokat tartalmazó kérdés volt. A feldolgozás során az Excel adatbázis alapján összesítő, arányokat, értékátlagokat bemutató kör- és oszlopdiagramok készültek. A kérdőíves kutatásban három témakört emeltünk ki: a borfogyasztási és a borvásárlási szokásokat, valamint a borral kapcsolatos ismereteiket, és azok bővítésének hajlandóságát. A tanulmányunkban egyrészt áttekintjük, hogy a fiatalok milyen típusú, fajtájú, alkalmanként mekkora mennyiségű bort fogyasztanak, mely borvidékeket kedvelik, milyen borfogyasztási attitűd jellemzi őket.

Másrészt pedig feltárjuk az olvasó számára, hogy a hallgatók milyen szempontok alapján és hol vásárolnak bort, mennyit hajlandóak költeni egy palack borra, honnan szereznek információkat a borokról, valamint hajlandóak-e ismereteik bővítésére. A kérdőíves kutatásba 369 hallgatót vontunk be. A válaszadók egyharmada férfi (34,7%), kétharmada nő (65,3%) volt. A megkérdezett hallgatók többsége (91,1%) a fiatal korosztályból (18-29 év) került ki, a megkérdezetteknek mindössze 8,9%-a tartozott a középkorosztályhoz (30-59 év). A hallgatók háromnegyedének (73,7%) középiskolai végzettsége volt, akik ekkor folytatták az első felsőoktatási tanulmányaikat felsőoktatási szakképzésen (FOKSZ) vagy alapképzésen (BA/BSc), míg egynegyedük már rendelkezett alapidiplomával (24,7%), tehát ők további mesterképzésen (MA/MSc), szakirányú továbbképzésen vagy doktori képzésen (PhD) vettek részt az egyetemen. (2. ábra) A konkrét szakokra nem történt további szegmentálás, 2015-ben szőlész-borász képzés még nem folyt az egyetemen, mely a nagyobb tudásanyaggal, ismeretekkel rendelkező hallgatói csoport vizsgálatát indokolta volna.

2. ábra: A megkérdezettek hallgatók szak és tagozat szerinti megoszlása



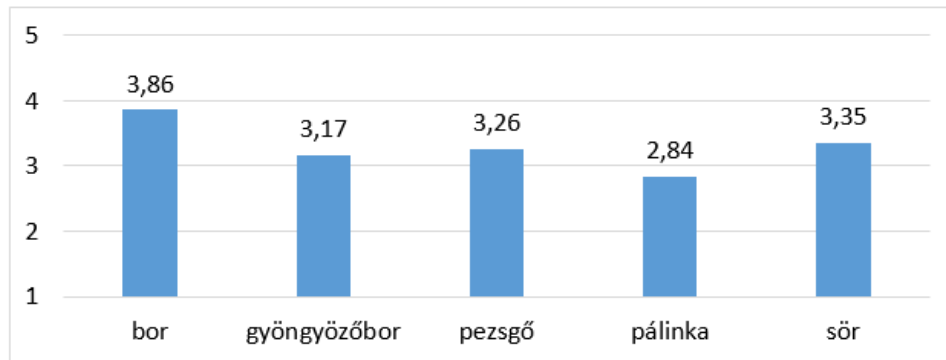
Forrás: Máté A.

A válaszadók kétharmada Baranya és Tolna megyéből származott, amely jól tükrözi az egyetem vonzáskörzetét. A legtöbb választ a Baranya megyeiektől (43,1%), majd a Tolna megyeiektől (23,3%) kaptuk. Harmadik helyre a Pest megyeiek (9,2%, többségében budapestiek) kerültek. A Somogy (6,5%), a Bács-Kiskun (4,9%) és a Fejér (3,0%) megyei hallgatók válaszáda volt még számottevőbb. A hallgatók egytizede a többi megyéből került ki (0-1,6% közötti arányban).

2. Eredmények

2.1. Borfogyasztási szokások vizsgálatának eredményei a Pécsi Tudományegyetem hallgatói körében

A hallgatók válaszaiból megállapítható, hogy az általunk említett alkoholtípusok (3. ábra) közül a bor (3,86) a legnépszerűbb és a pálinka (2,84) a legkevésbé kedvelt. A válaszadók 40%-a nagyon kedveli a bort, és mindössze 6% az, aki egyáltalán nem kedveli.

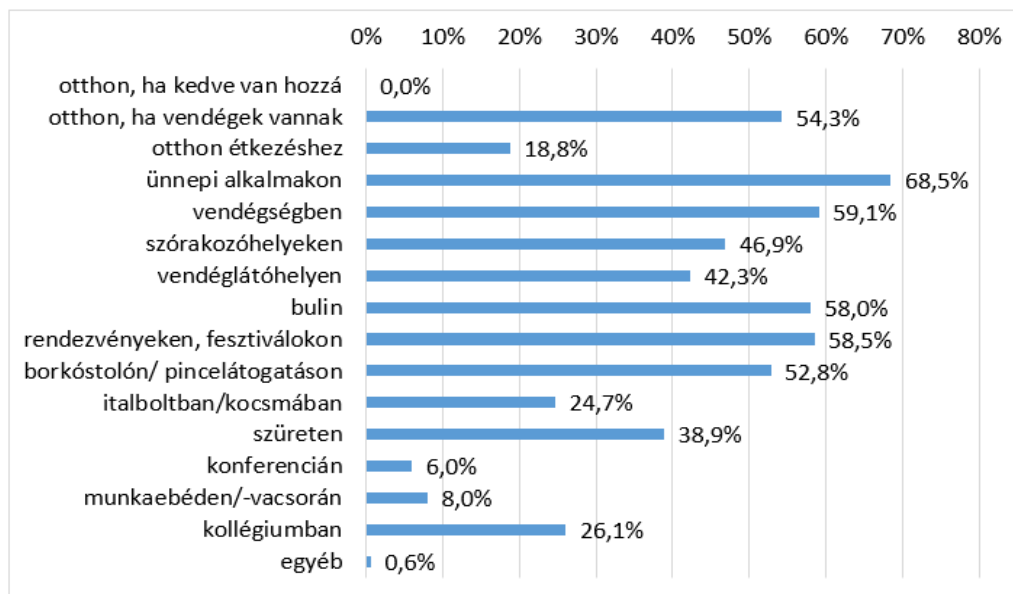
3. ábra: Az alkohol tartalmú italok kedveltsége

Forrás: Máté A.

Megjegyzés: „1” az egyáltalán nem kedveli és „5” a nagyon kedveli kategóriát jelenti

A bor után kedveltségben a sör (3,35), a pezsgő (3,26), majd a gyöngyöző bor (3,17) következett, amelyek átlagértéke között nincs jelentős különbség. A megkérdezettek 31%-a a sört, 24%-a a pezsgőt és 11%-a gyöngyöző bort kedveli leginkább. A gyöngyöző bor esetében a hallgatók 19%-a nem tudott válaszolni a kérdésre, míg a többi alkoholnál ez az arány 1% alatti érték volt, vagyis a megkérdezettek csaknem egyötöde nem tudja mit jelent a gyöngyöző bor. A válaszadóknak csak a 19%-a kedveli nagyon a pálinkát és 26% pedig egyáltalán nem, vagyis a pálinka megítélése nem kedvező a fiatalok körében. (3. ábra)

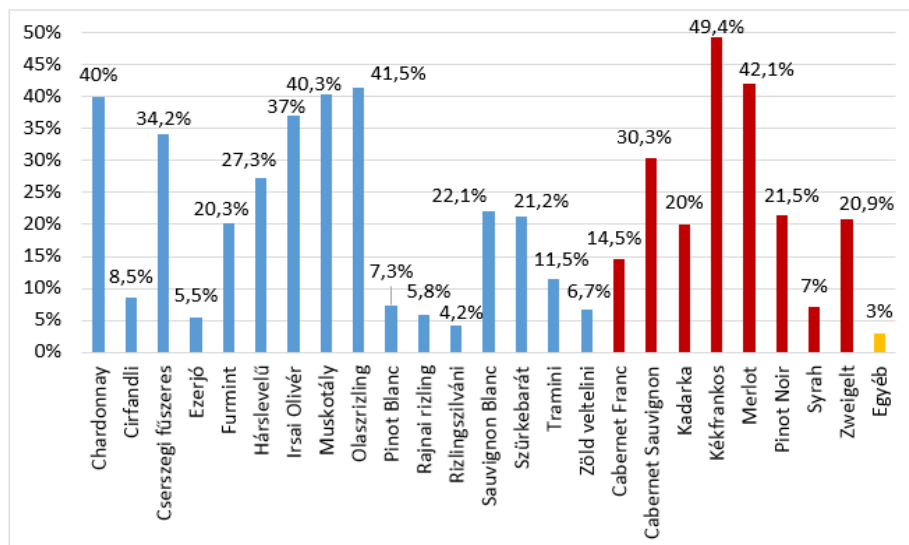
A megkérdezettek kicsivel több, mint egyharmada (36,6%) hetente fogyaszt bort, a másik harmad (32,2%) azonban már csak havonta fogyasztja. A hallgatók csaknem egynegyede (23,8%) a havinál ritkábban iszik bort. Mindössze 3,3% fogyaszt naponta bort. A megkérdezettek körében igen alacsony az antialkoholisták aránya, alig 4%. Tehát a fiatalok többsége (96%) szívesen fogyaszt bort. A válaszadóknak mindössze 4%-a az, aki soha nem fogyaszt bort. Ennek oka elsősorban, hogy nem szeretik a bor ízét, szagát (40%), vagy az illető antialkoholista, ami miatt soha nem fogyaszt alkoholt (33%). Minimális azok aránya (7- 7%) akik egészségügyi vagy családi okokból nem fogyasztanak bort. A borfogyasztók 40,2% alkalmanként 3-5 dl közötti mennyiséget fogyaszt. A válaszadók harmada (29,1%) alkalmanként 1-2 dl bort, míg egytizede (9,1%) alig fél dl-t fogyaszt. A megkérdezettek 16,5%-a egy-egy alkalommal 6-9 dl között iszik bort. Mindössze 5,1% iszik alkalmanként 1 liter feletti mennyiséget, ami már igencsak meghaladja az egészséges mértéket. A borfogyasztók kétharmada (71,2%) tisztán, a fele (49,9%) pedig szódával issza a bort. Azonban a hallgatók egyharmadánál (29,4%) a boros kóla is népszerű, amely jellemző fogyasztási mód ennél a korosztálynál. A válaszadók 3,7%-a egyéb módon (pl.: almalével, szőlőlével, Sprite üdítővel) fogyasztja a bort. Az emberek borfogyasztási kedve függ egy adott helyzettől, helyszíntől vagy társaságtól. A megkérdezett közül senki nem fogyaszt otthon, társaság nélkül bort. (4. ábra)

4. ábra: A borfogyasztás alkalmi helyszíneinek alapján

Forrás: Máté A.

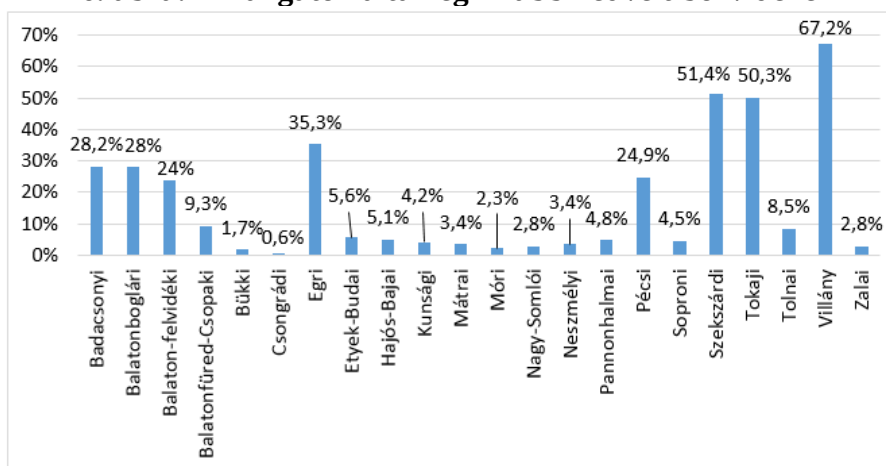
A legtöbben ünnepi alkalmakon (68,5%), vendégségben (59,1%), rendezvényeken, fesztiválokon (58,5%), és bulikban (58%) fogyasztanak bort. A válaszadók fele akkor fogyaszt bort ha, otthon vendéget fogad (54,3%) vagy borkóstolón, pincelátogatáson vesz részt (52,8%). Ennél valamivel kevesebb azon válaszadók aránya, akik szórakozóhelyeken (46,9%), vendéglátóhelyeken (42,3%) vagy szüreten (38,9%) fogyasztanak bort. A megkérdezett célcsoport sajátossága miatt megjelenik fogyasztási helyszíneként a kollégium, ahol a válaszadók negyede (26,1%) fogyaszt bort. A hallgatók negyede (24,7%) italboltban, vagy kocsmában is fogyaszt bort. Csak kisebb arányban (18,8%) jellemző, hogy otthon, étkezések mellé is fogyasztanak bort. Szintén a célcsoport élethelyzetéből adódik (hiszen a hallgatók háromnegyede nappali tagozatos, így kevesen vállalnak mellette munkát), hogy munkaebéden, munkavacsorán (8%), vagy konferencián (6%) még kevesen fogyasztanak bort, hiszen nem jellemző, hogy ezeken gyakran részt vennének. (4. ábra)

A kutatásból megállapítható, hogy legszívesebben a rozé bort fogyasztják a fiatalok (73,4%) ezt követi a vörösbor (58,2%) és csak kicsit lemaradva a fehérbor (52%) kedveltsége. A megkérdezettek nem igazán fogyasztják a sillerbort (10,7%). Tehát a fiatalok körében nagyon népszerű a rozé, viszont a siller alig ismert. A hallgatók több kedvelt borvidéket is megjelölhettek a kérdőívben, így a legtöbb említést a Villányi (67,2%), a Szekszárdi (51,1%), a Tokaji (50,3%) és az Egri (35,3%) borvidék kapta. Tehát a földrajzi közelségnek köszönhetően a térség borvidégei sokkal ismertebbek. A négy legkedveltebb borvidék közül három vörösboros borvidékünk. A bor cukortartalma alapján a válaszadók a legjobban az édes (59,3%) és félédes (46,6%) borfajtákat kedvelik, míg a száraz (29,9%) és a félszáraz (26,6%) borfajták kevésbé. Tehát a fiatalok ízlésének formálására és a száraz borok értékeinek megismertetésére továbbra is nagyon szükség van. A vörösbort adó szőlőfajták közül a Kékfrankos (49,4%) és a Merlot (42,1%) a legkedveltebb. A fehérbort adó szőlőfajták a népszerűségi sorrendje a következő, bár itt elég szoros a mezőny: Olaszrizling (41,5%), Muskotály (40,3%), Chardonnay (40%), Irsai Olivér (37%), Cserzei fűszeres (34,2%). Tehát a hallgatók körében igen kedveltek a térségi, regionális szőlőfajtáink, az illatos, könnyebb bort adó fajták. Az ízlésvilágukban nem kerültek túlsúlyba a világfajták. A vörösbort adó szőlőfajták közül még a Cabernet Sauvignon-t (30,3%), a Pinot Noir-t (21,5%), a Zweigeltet (20,9%) és a Kadarkát (20%) említették jelentősebb arányban. A fehérbort adó szőlőfajtákból a Hárslevelű (27,3%), a Sauvignon Blanc (22,1%), a Szürkebarát (21,2%) és a Furmint (20,3%) fajtákat kedvelték még számottevő arányban. (5. ábra)

5. ábra: A kedvelt borfajta a szőlőfajták alapján

Forrás: Máté A.

A hallgatók válaszaiból jól látszik, hogy a négy legkedveltebb borvidék sorrendje a következő: a Villányi, a Szekszárdi, a Tokaji, az Egri. A válaszadók több borvidéket is jelölhettek. Így a válaszadók kétharmada (67,2%) említette a Villányi borvidéket, fele-fele a Szekszárdi borvidéket (51,1%) illetve a Tokaji borvidéket (50,3%), és egyharmaduk az Egri borvidéket. A négy legkedveltebb borvidék közül 3 vörösboros borvidékünk. A hallgatók körében népszerűek még a Balatoni borrégió egyes borvidégei (Badacsonyi, Balatonboglári, Balaton-felvidéki) is. A válaszadók negyede (24,9%) kedveli a Pécsi borvidéket, azonban csak 8,5% a Tolnai borvidéket. Tehát az egyetem pécsi és szekszárdi telephelyei révén a Pannon borrégió három borvidékéhez erős kötődést tud kialakítani a hallgatók körében. A többi hazai borvidék említése 10% alatti volt. (6. ábra)

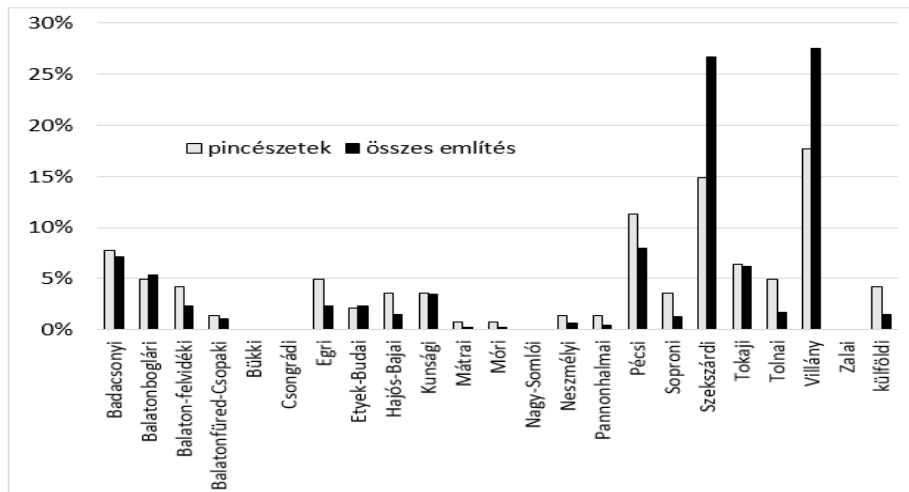
6. ábra: A hallgatók által leginkább kedvelt borvidékek

Forrás: Máté A.

A válaszadók három kedvelt pincészetet jelölhettek meg a kérdőívben, így 141 különböző borászatot neveztek meg, és összesen 465 említés született. A legtöbb megkérdezett a Villányi (17,7%), a Szekszárdi (14,9 %) és a Pécsi (11,3%) borvidékről nevezett meg pincészetet. Az egyes borvidékekhez tartozó pincészetek említésének száma alapján – egyszerre ugyanis több pincészetet is említhettek a válaszadók egy borvidékről - is ugyanez a három borvidék került az élre: a Villányi (27,5%), a Szekszárdi (26,7%) és a Pécsi (8%) borvidék. Tehát a földrajzi közelségnek köszönhetően a térség pincészeit sokkal jobban ismerik.

Emellett még a Badacsonyi (7,8%), a Tokaji (6,4%), a Balatonboglári (5%), az Egri (5%) és a Tolnai (5%) borvidékekről neveztek meg kedvelt pincészeteket. Az említések száma azonban csak Badacsonyi (7,1%), a Tokaji (6,2%) és a Balatonboglári (5,4%) borvidéknél volt jelentősebb. Négy borvidékről nem említettek pincészeteket a hallgatók, ezek a Bükk, Csongrád, Nagy-Somló és Zalai borvidékek voltak (7. ábra).

7. ábra: Kedvelt pincészetek borvidék és említések szerinti megoszlása



Forrás: Máté A.

A válaszadók jelentős része egyetért azzal, hogy a fiatalok körében egyre népszerűbb a borfogyasztás (3,83), hogy menő dolog ismerni néhány borászt (3,49). (1. táblázat)

1. táblázat: A borfogyasztással kapcsolatos állítások értékelése

Állítások	Átlag
A fiatalok körében egyre népszerűbb a borfogyasztás.	3,83
Az elmúlt években jelentősen nőtt a fiatalok tudása a borról.	2,99
A fiatalok körében kezd divatos lenni a helyi borok fogyasztása.	3,32
Menő dolog ismerni néhány borászt.	3,49
Ciki vörösboros kólát inni.	2,69
Ciki fröccsöt inni.	1,55
Menő rozé-fröccsözni.	3,48
A jövőben divatosabb lesz a fröccsözés.	3,56
A borfogyasztás része az értelmiségi létnek.	3,35

Forrás: Máté A.

Megjegyzés: ahol „1” az egyáltalán nem ért egyet és „5” a teljes mértékben egyetérték kategóriát jelenti

Csak kevés fiatal gondolja úgy, hogy ciki fröccsöt inni (1,55), vagyis ez a hungarikum elfogadottabb és egyre kedveltebb a fiatalok körében is. Úgy vélik a jövőben még divatosabb lesz a fröccsözés (3,56) és szerintük menő rozé fröccsöt inni (3,48). A vörösboros kóláról azonban megoszlanak a vélemények (2,69), vagyis 49% szerint nem ciki vörösboros kólát inni, míg 29% szerint ciki. Csak részben értenek egyet azzal, hogy az elmúlt években jelentősen nőtt a fiatalok tudása a borról (2,99), hogy a fiatalok körében kezd divatos lenni a helyi borok fogyasztása (3,32), és hogy a borfogyasztás része az értelmiségi létnek (3,35).

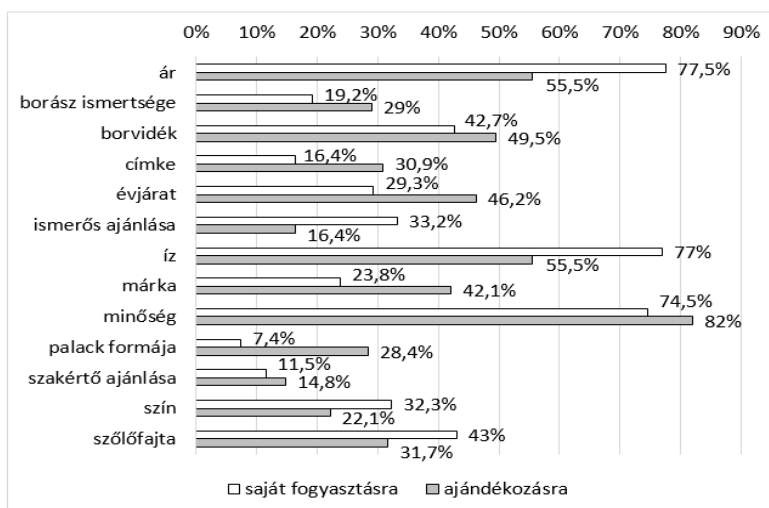
Bár egyre kedveltebb a fiatalok körében is a borfogyasztás, a hozzá kapcsolódó ismeretek, tudás még hiányos a körükben. A hallgatók még nem azonosítják egyértelműen a kulturált borfogyasztást az értelmiségi léttel, tehát a fiatalok ismereteinek bővítésére továbbra is nagy szükség van.

2.2. Borvásárlási szokások vizsgálatának eredményei a Pécsi Tudományegyetem hallgatói körében

A válaszadók 82%-a szokott bort vásárolni, míg 18%-a nem. Akik nem vásárolnak bort, azok fele azért nem teszi, mivel van saját (a család által készített) boruk. A kutatásban résztvevők 96%-a elsősorban palackos bort vásárol, és csak nagyon alacsony arányban jellemző a folyóbor (2,6%) vagy a bag in box bor (1,4%) vásárlása.

A válaszadók körében a saját fogyasztás céljából történő vásárlás esetén a legfontosabb tényező az ár (77,5%) volt, majd az íz (77%) és a minőség (74,5%) következett. (8. ábra) Fontos tényezők voltak: a szőlőfajta (43%) és a borvidék (42,7%). Közepesen fontos szempont volt: az ismerős ajánlása (33,3%), a bor színe (32,3%) és az évjárat (29,3%). A legkevésbé befolyásoló tényező a palack formája (7,4%), és a szakértő ajánlása (11,5%) volt. A megkérdezettek szerint bor ajándékozása esetén a vásárlást befolyásoló legfontosabb tényező a minőség (82%). Egyéb fontos tényező lehet még: az íz (55,5%) és az ár (55,5%); majd ezt követték a borvidék (49,5%), az évjárat (46,2%) és a márka (42,1%). Közepesen fontos szempont lett: a szőlőfajta (31,7%), a címke (30,9%), a borász ismertsége (29%), a palack formája (28,4%). Legkevésbé fontosnak a szakértők (14,8%) és az ismerősök (16,4%) ajánlását tartották. Tehát ajándékozás esetén a bor minősége jóval fontosabb, mint az ára, és felértékelődik az esztétikai elemek, a márka, és a borász személye tényezőként (8. ábra).

8. ábra: A borvásárlás szempontjai saját fogyasztás és ajándékozás esetén

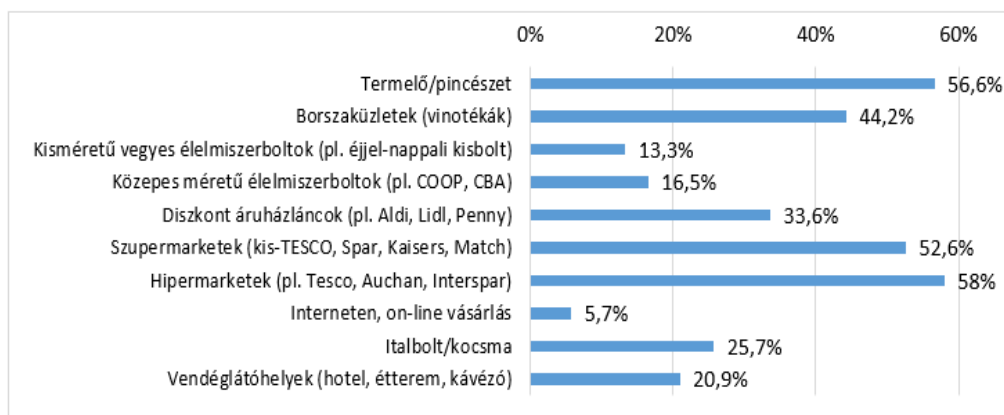


Forrás: Máté A.

A válaszadók többsége hiper- és szupermarketekben (58% és 52,6%) vásárol, valamint közvetlenül a termelőknél (56,6%).

A hiper- és supermarketek elsősorban a városokra jellemző értékesítési csatornák, amellyel a két egyetemi székhely jól ellátott. A borvidékek közelsége pedig kedvező feltételt biztosít, hogy a termelőknél, vagy borszaküzletben (44,2%) tudjanak vásárolni a válaszadók. (9. ábra)

9. ábra: A borvásárlás megoszlása értékesítési csatornák szerint



Forrás: Máté A.

Olcsósága miatt kedvelt vásárlási helyszínek a diszkont áruházláncok (33,6%). A társasági fogyasztás miatt jelentős szerepe van az italbolt/kocsmák (25,7%) és a vendéglátás (20,9%) értékesítési csatornának. A legalacsonyabb arányt az online borvásárlás (5,7%) képviseli, hiszen a termelők helyben vannak, könnyen elérhetőek (2. táblázat). Saját fogyasztásra a válaszadók harmada (30,1%) 1000 Ft alatt költene, majdnem a fele (44,6%) 1000-2000 Ft között és csak a negyede (25,3%) 2000 Ft felett. A legdrágább kategóriát (5000 Ft felett) 3,6%-a, míg a legolcsóbbat (500 Ft alatt) 2,5 %-a választotta (2. táblázat). Ajándékozás esetén a válaszadóknak csak 3,4%-a költene 1000 Ft alatt, 43% az 1000- 2000 Ft között, míg több mint a fele (53,6%) 2000 Ft felett.

2. táblázat: Költségi hajlandóság egy palack borért saját fogyasztásra, ajándékozásra, ünnepi alkalomra

Alkalom/ költési hajlandóság (Ft)	ünnepi alkalomra	ajándékozásra	saját fogyasztásra
500 Ft alatt	0,6%	0,3%	2,5%
500-799 Ft	0,6%	0,3%	14,8%
800-999 Ft	3,6%	2,8%	12,8%
1000-1199 Ft	8,0%	8,9%	17,0%
1200-1499 Ft	12,5%	15,5%	15,9%
1500-1999 Ft	19,4%	18,6%	11,7%
2000-2499 Ft	15,2%	15,5%	9,5%
2500-2999 Ft	15,8%	16,6%	6,4%
3000-3999 Ft	8,6%	6,4%	3,3%
4000-4999 Ft	5,0%	7,2%	2,5%
5000 Ft felett	10,8%	8,0%	3,6%

Forrás: Máté A.

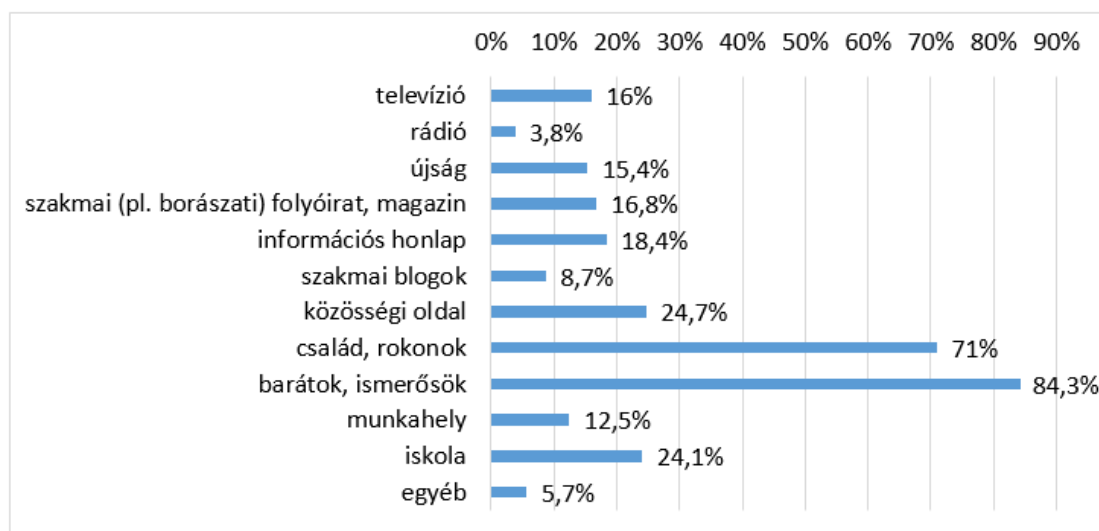
A legdrágább kategóriát (5000 Ft felett) 8%, míg a legolcsóbbat (500 Ft alatt) 0,3 % választaná. Ünnepi alkalom esetén a költségek közel hasonlóan alakulnának, mint az ajándékozásnál, minimálisan lenne több a 2000 Ft feletti vásárlási hajlandóság (55,4%). A válaszadóknak csak 4,8%-a költene 1000 Ft alatt, és 39,8% az 1000-2000 Ft között. A legdrágább kategóriát (5000 Ft felett) 10,8%, míg a legolcsóbbat (500 Ft alatt) 0,6 % választaná (2. táblázat). Tehát saját fogyasztásra költenék a legkevesebbet, míg ajándékozásra többet, és csak minimálisan költenének többet ünnepi alkalomra.

Tehát a borvásárlási hajlandóság meredeken emelkedik ajándékozás és ünnepi alkalom esetén az 500 Ft-os kategóriától egészen a 3000 Ft-os értékig, ennél drágább boroknál azonban már meredeken zuhan azok aránya, akik hajlandóak megvenni egy palack bort ajándékozásra vagy ünnepi alkalomra. Saját fogyasztás esetén pedig határozott trendvonal húzható 1000 Ft-tól 5000 Ft-ig, vagyis az ár emelkedésével szinte egyenes arányban csökken a vásárlási hajlandóság. A három kategória trendvonalának metszete 1200-2000 Ft között mozog. Fontos megjegyezni, hogy 500 Ft alatti palackáron minimális a vásárlás, tehát az alsó kategóriás, alacsonyabb minőségű borok szegmensének (szerencsére) az egyetemisták nem képezik piacát. A fiatalok leginkább az 500-1500 Ft-os árkatagóriából válogatnak.

2.3. A borral kapcsolatos ismeretek forrása és bővítésének hajlandósága

A megkérdezettek a borokkal kapcsolatos információk jelentős részét barátoktól, ismerősöktől (84,3%), családtól, rokonoktól (71%), valamint közösségi oldalról (24,7%) és az iskolától (24,1%) szerzik be. Ez utóbbi esetében elsősorban a felsőoktatást kell kiemelni, mivel a közoktatás a 18 év alattiak alkoholfogyasztási tilalma miatt nem foglalkozik a felelős alkoholfogyasztás kérdésével. A felsőoktatásnak fontos szerepe lehet abban, hogy a hallgatók megfelelő alapismereteket kapjanak a kulturált borfogyasztás világáról. A fiatalok megszólításához, ismeretek átadásához a közösségi oldalak egyre fontosabb forrássá válnak, ezért ezek tudatos kialakítása a jövőben még fontosabb feladat lesz. (10. ábra)

10. ábra: Válaszadók információi a borokról



Forrás: Máté A.

A válaszadók 98%-a szívesen látogatna valamilyen borral kapcsolatos rendezvényt, leginkább pincelátogatáson, borkóstolón (79,9%), szüreti fesztiválon (78,3%), borvacsorán (58,3%) vennének részt (3. táblázat).

3. táblázat: Borral kapcsolatos programon való részvételi hajlandóság

Megnevezés	Értékek
pincelátogatáson és borkóstolón	79,9%
szüreti fesztiválon	78,3%
borvacsorán	58,3%
borvidéki gyalogtúrán	32,0%
borhoz kapcsolódó művészeti (pl. zenei, képzőművészeti) rendezvényen	30,1%
Márton-napi rendezvényen	29,3%
szervezett borúti programcsomagon	28,7%
borkultúra szabadegyetemen	27,1%
borvidéki futóversenyen, félmaratonon	14,1%
nem vennék részt szívesen borral kapcsolatos programon	1,9%

Forrás: Máté A.

A Pannon Borrégió széles kínálatot nyújt ezekből a szolgáltatásokból, itt inkább a hallgatók fizetőképes kereslete szabhat határt a lehetőségeiknek. A szüreti napok sokasága várja ősszel a látogatókat a borrégióban, amelyek legtöbbször kiegészülnek folklór, kulturális és művészeti programokkal is (GULD 2011, MÁTÉ 2013). Kisebb arányban, de szívesen részt vennének borvidéki gyalogtúrán (32%), borhoz kapcsolódó művészeti rendezvényen (30,1%), Márton-napi rendezvényen (29,3%), szervezett borúti programcsomagon (28,7%), borkultúra szabadegyetemen (27,1%). A pályázati forrásokból létrejött borutak eltérő intenzitással működnek, így az általuk kialakított programkínálat is széles skálán mozog (GONDA — RAFFAY 2015, MÁTÉ 2013, 2007). A Mártonnap az újbor szentelésének és a liba lakomáknak az időszaka minden novemberben, amely jó alkalmat teremt arra, hogy ne csak borvacsorákon vegyenek részt a látogatók a pincészeteknél, hanem kapcsolódó turisztikai rendezvények keretében a borvidék más értékeit is felfedezzék (GULD et al. 2014). A Pécsi Tudományegyetem már 2009 óta szervez Borkultúra Szabadegyetem programot Szekszárdon, amely sikerének köszönhetően, valamint a Dél-Dunántúli Borklaszter támogatásával Pécsen is elindult ez a programsorozat. Tehát a hallgatók már két helyszínen is be tudnak kapcsolódni a rendezvénybe (GONDA 2014, 2013, GULD 2011, OROSZI et al. 2015). A borvidéki futóversenyek keltették fel legkevésbé (14,1%) a válaszadók érdeklődését, pedig például a 2010 óta évente megrendezett szekszárdi Borvidék félmaraton futóverseny egyre nagyobb népszerűségnek örvend és 2015-ben már több mint 1500 fő résztvevőt regisztráltak.

A válaszadók háromnegyede (74,5%) szívesen bővítené ismereteit a borral kapcsolatban, 10,6%-a nem bővítené ismereteit, míg 14,9%-a még bizonytalan, ezért ők még meggyőzendő célcsoport. A megkérdezettek 84%-a szívesen részt venne borral kapcsolatos képzéseken. A hallgatók csaknem fele (45,8%) legszívesebben borszemináriumot látogatna, pl. szabadon választható tantárgyként. (4. táblázat)

4. táblázat: Borral kapcsolatos képzésen való részvételi hajlandóság

Megnevezés	Értékek
borszemináriumon (pl. szabadon választható tantárgyként)	45,8%
borgasztronómiai képzésen	35,2%
gyakorlati képzésen borkultúra szabadegyetem keretében	30,9%
borszakértő képzésen	31,7%
borturisztikai képzésen	25,7%
szőlész-borász képzésen	22,5%
sommelier képzésen	21,7%
borbíráló képzésen	17,3%
bormarketing képzésen	16,8%
borkultúra és művészeti képzés	16,8%
borjogi képzésen	4,3%
WSET tanfolyamon	2,2%
nem vennék részt szívesen borral kapcsolatos képzésen	16%

Forrás: Máté A.

Az egyharmadukat érdekelné borgasztronómiai képzés (35,2%), borszakértő képzés (31,7%), gyakorlati képzés borkultúra szabadegyetem keretében (30,9%). A szekszárdi Borkultúra Szabadegyetem programján a hallgatók jelenleg is részt vehetnek gyakorlati képzés keretében szervezőként, felszolgálóként (GULD 2011). A hallgatók negyede szívesen részt venne borturisztikai képzésen (25,7%). A válaszadók egyötödét érdekelte a szőlész-borász képzés (22,5%) és a sommelier képzés (21,7%). Kisebb arányban érdeklődtek a borbíráló képzés (17,3%), bormarketing képzés (16,8%), borkultúra és művészeti képzés (16,8%) iránt. A borjogi képzés és a WSET (Wine & Spirit Education Trust) tanfolyam érdekelte legkevésbé a hallgatókat. A borjog meglehetősen speciális szakmai terület. A WSET tanfolyamok sikeres vizsga esetén Wine & Spirit Education Trust oklevelét adják, amely borismereti képzések még nem igazán ismertek a hallgatók körében. (4. táblázat)

2.4. Garay Élménypince mint az akadálymentes borkóstolás színtere

A Pécsi Tudományegyetem szekszárdi Kara szőlész-borász képzéseinek kapcsán nem csak a kulturált és mértékletes borfogyasztás népszerűsítését tűzte ki célul, hanem a gyakorlatias oktatás megvalósítását is. Gyakorlati helyszínek között megjelennek a szekszárdi borászatok és a Pannon borrhíó borturisztikai szempontból egyik legfontosabb helyszíne a Szekszárdi borvidék föld alatti élménykörútja, ami nem más, mint a város egykori, több száz éves dézsmapincéje, melyet Szekszárd város 2012-ben vásárolt meg. A közel kétszázmillió forintos uniós támogatás révén nyílt interaktív kiállítás minden apró részletében a bor és a borkultúra témájával foglalkozik. A múzeumok, kiállítások létfontosságú szerepet játszanak a kulturális értékek hozzáadásában. (MÁTÉ 2020)

Egy olyan pincerendszerről van szó, melynek három nagyobb járata közül kettő 40 méter hosszan húzódik a vármegyeháza alatt. A pincerendszer alapjait feltehetően az 1061-ben alapított bencés apátság hozta létre a 13-16. század között, de a jelentősebb része a török hódoltságot követően, az 1700-as évek első felében épült meg. Az is említésre méltó, hogy 1856-ban itt alakult meg az első hazai borkereskedő részvénytársaság.

A Garay Élménypince olyan méretű, jellegű és színvonalú bemutatóterem, amely egyedülálló Magyarországon. Akár több csoport egyidejű befogadására is képes, legyen szó magyar vagy külföldi érdeklődőkről. Az interaktív kiállítást még értékesebbé teszi, hogy a borkedvelők több nyelven is kaphatnak információt szekszárdi borokról, szekszárdi borászokról, a borkóstolás rejtelseiről, borkultúráról, borgasztrónómiáról. (1. kép)

1. kép: Infografikai tablók és interaktív felületek



Forrás: Saját fotó

A 13. századi eredetű létesítményben egyebek mellett 65 tábla és 11 interaktív eszköz kapott helyet, melyek rengeteg színes és informatív leírást nyújtanak a szekszárdi borról, a borkultúráról, magáról a Szekszárdi borvidékről rendkívül sok érdekes információval szolgálnak magyar, angol és német nyelven.

2. kép: Gasztrokerék



Forrás: Saját fotó

Az izgalmas élményelemek sorában speciális illatkapszulák segítségével a borokra jellemző egyedi illatok is érzékelhetők, a gasztrokeréken (2. kép) pedig megtekinthető, hogy melyik szekszárdi borfajtahoz milyen étel illik a legjobban; s bárki kipróbálhat egy különleges, digitális borbíráló programot is az úgynevezett „surface” asztalon.

A vendégnek annyi a dolga, hogy kiválasztja az adott bort amit szeretne megkóstolni, leteszteli, majd a kóstolást követően pontozza a bort szín, tisztaság, illat, összbenyomás alapján. Végül eredményként megkapja, hogy számára az adott minta milyen kategóriába esik.

Három és fél órás élményprogram keretében, korszerű és modern technikai elemek segítségével a szőlő metszésétől a borfogyasztáson át, egészen a borkóstolás apró részleteivel ismerkedhetnek meg a látogatók. Három illatkamra segítségével a fehér-, vörös- és rozéborra jellemző illatmintákkal, üvegekben elhelyezett illatkapszula révén a borokra jellemző egyedi illatokkal ismerkedhetnek meg mind a laikus, mind a hozzáértőbb látogatók. (3. kép) A pincebejárást követően egy érintőképernyőn megjelenő feladatsor kitöltésével meggyőződhetünk arról, hogy a borról, a borkészítési technológiákról, a bor fogyasztásának kultúrájáról vagy a Szekszárdi borvidékről olvasott információkat elraktároztuk-e.

3. kép: Vörösbor illatkamra



Forrás: Saját fotó

A föld alatti borélmény-körutat a teljes körű akadálymentesítésnek köszönhetően a látás-, a hallássérültek, valamint a mozgáskorlátozottak, kerekesszékesek is végigjárhatják. Az érdeklődők a létesítményt 787 négyzetméteren élvezhetik, másrészt az előtérben 31 szekszárdi borászat és 2 pálinkaház – Brill Pálinkaház és Savanya Pálinkaház - több mint 220 fajta nedűjéből vásárolhatnak, harmadrészt pedig ízletes étek várják őket a létesítmény 70 fős éttermi részében. Az élménypince rendkívüli előnye abban rejlik, hogy egyetlen helyszínen biztosítja a Szekszárdi borvidék minden látnivalóját, borászatait és borait; — ami a fogyatékkal élők részére nagy segítség abban, hogy a borvidéket nem kell bejárniuk. Óriási távolságok vannak egyes neves pincészetek között, hogy csak két példát említek, a Pannon Borrégió egyik legdinamikusabban fejlődő borvidékén, a Szekszárdi borvidéken, egyes borászatok rendkívül távol esnek egymástól, - például a Takler Pince és a Vesztergombi Pince között közel 20 km távolság van.

A Kadarka Nagyterem 60 fős baráti vagy céges rendezvények lebonyolítására is alkalmas kellemes helység. (4. kép) Nagy előnye a pincének, hogy egy zártkörű rendezvény mellett zavartalanul járhatják körbe az élményteret a betévedő borturisták. A nagyterem egy éve ad otthont egy programsorozatnak, ami során alkalom nyílik a tematikus, vertikális és horizontális kóstolók mellett a szűkebben vett borfogyasztási kultúra alapvető ismereteinek elsajátítására, és a tágabban értelmezendő borkultúra, a borhoz kapcsolódó művészeti, történeti vonatkozású ismeretekbe való bepillantásra. Az egyes programok önmagukban is értékesek, valamint élvezetes kóstolókat és előadásokat tartalmaznak. Kitűnő társasági program.

A programok átfogó képet adnak a magyar borvidékekről, azok minőségi borairól, és kitűnő pincészeteiről, a változó borfogyasztási szokásokról, a kóstolási technikákról. (SLEZÁK-BARTOS et. al. 2020)

4. kép: Kadarka Nagyterem



Forrás: Saját fotó

Következtetések

A felsőoktatásban megjelenő hallgatók a kulturált borfogyasztás potenciális piaca, ezért kiemelten fontos a fiatal felnőttek fogyasztási szokásainak vizsgálata. A fiatalok fogyasztási szokásai még változóban vannak, így megfelelő ismeretek átadásával, kulturált borfogyasztást népszerűsítő programokkal tudatos fogyasztókká válhatnak, és ebben az egyetemnek meghatározó szerepe lehet. Tanulmányunk első részében a Pécsi Tudományegyetemen megkérdezett diákok alapvető borfogyasztási szokásait kívántuk bemutatni. Az általunk megkérdezett fiatal felnőttek – az egyetem vonzáskörzetének köszönhetően is – döntő többsége Tolna és Baranya megyéből került ki. A kérdőívben felsorolt alkoholos italok közül legkedveltebb a bor, legkevésbé kedvelt a pálinka volt. A megkérdezettek csaknem 96%-a fogyaszt bort, és mindössze 4%-uk az, aki egyáltalán nem, elsősorban a bor ízvilága miatt. A bort fogyasztók többsége (40,2%-a) alkalmanként 3-5 deciliter bort fogyaszt. Mindössze 5% fogyaszt alkalmanként 1 liternél nagyobb mennyiséget, amely már bőven meghaladja az egészséges mértéket. A többségük – a fiatalságtól talán kevésbé megszokott módon – tisztán fogyasztja a bort. Emellett a bort nagyobb arányban fogyasztják szódával, mint kólával, amely szintén mutatja a fiatalok fogyasztási szokásainak változását. Különösen a rozéfröccs vált kedvelté a fiatalok körében. A borfogyasztás helyszínei igen változatosak, leginkább valamilyen családi, baráti eseményhez, vagy szabadidős tevékenységhez (pl. fesztivál) társul a borfogyasztás. A borfajták közül legkedveltebbnek a rozé bizonyult, melyet a Pannon Borrégió népszerű borvidékeinek meghatározó fajtái, a vörösborok követnek. A hallgatók körében igen kedveltek az illatos, könnyebb bort adó fajták (Irsai Olivér, Cserszegi fűszeres) és a térségi, regionális szőlőfajtáink (Olaszrizling, Muskotály, Kékfrankos). Az ízlésvilágukban nem kerültek túlsúlyba a világfajták (Merlot, Chardonnay). Az egyetem földrajzi elhelyezkedéséből is adódik, hogy a válaszadók a Villányi és a Szekszárdi borvidéket kedvelik a legjobban. A bor cukortartalma alapján az édes, félédes borok örvendenek a legnagyobb népszerűségnek. Ezek a kutatási eredmények is alátámasztják a DULA és munkatársai (2012) által a fiatalok borfogyasztási szokásaikra tett megállapításokat. A gyöngyöző bor, a siller nem közismertek a fiatalok számára. A pálinkáról a legnegatívabb a véleményük, annak ellenére, hogy a termelés jelentősen elmozdult a minőségi pálinkakészítés irányában.

Fogyasztásukban még mindig tartanak a száraz borok ízvilágától. Tehát továbbra is szükség van olyan programok szervezésére, ahol tudásukat bővíthetik és a kedvezőtlen véleményüket gyakorlati ismeretek segítségével megváltoztathatjuk. Emellett pedig továbbra is fel kell hívni a figyelmet a kulturált és felelős alkoholfogyasztásra. A kutatás visszaigazolta, hogy pozitív irányba fejlődnek a fiatalok borfogyasztási szokásai. A rozé bor és a fröccs fogyasztásának divatossá válásával a fiatalok körében a bor egyre kedveltebb alkoholos ital lett. A régióban található számos borvidék és a hozzájuk kapcsolódó borgasztronómiai és borturisztikai rendezvény hatására közelebb kerültek a fiatalok a borok világához. Ebben a folyamatban jelentős szerepet töltenek be a Pannon borrhéiában szép számmal működő, a borkultúrát és borfogyasztást népszerűsítő innovatív szervezetek, mint a borutak, a borturisztikai klaszter vagy a borrendek, valamint a Pécsi Tudományegyetem által szervezett borkultúra szabadegyetem, borszeminárium (GONDA — RAFFAY 2015, MÁTÉ — SZABÓ 2011, OROSZI et al. 2015)

A következőkben a Pécsi Tudományegyetem hallgatóinak borvásárlási szokásait, valamint a borral kapcsolatos ismereteik forrását és bővítési hajlandóságát mutattuk be. Az egyetemnek, mint kultúra közvetítőnek, fontos szerepe van és lehet abban, hogy a fiatal felnőttek körében kialakuljon a kulturált és felelősségtudatos borfogyasztói magatartás, és ez az értelmiségi lét természetes részévé váljon. A hallgatók körében végzett borfogyasztási és borvásárlási szokás vizsgálatával nemcsak a fiatal felnőttek fogyasztási kultúrájáról kapunk helyzetképet, hanem arról is, hogy milyen területen van szükség ismeretek átadására és ehhez milyen megoldásokat érdemes fontolóra venni. A kérdőíves vizsgálat alapján megállapítható, hogy saját borfogyasztás esetén az ár (77,5%), majd az íz, a minőség, a szőlőfajta és a borvidék a legfontosabb vásárlási döntést befolyásoló tényezők, míg ajándékozás esetén a legmeghatározóbb szempontok a minőség (82%), az íz, az ár, a borvidék, az évjárat és a márka. Vagyis ajándékozáskor a bor minősége mérvadóbb, mint az ára, és fontosabbá válik a termőhely, a márka és az esztétikai tényezők szerepe. A válaszadók többsége hiper- és szupermarketekben, termelőknél és borszaküzletben vásárol bort.

A látszólag telítettnek tűnő turisztikai piacon úgy tűnik, hogy van egy olyan szegmens, amelynek a turizmusból származó részesedése eddig szinte elhanyagolható volt, annak ellenére, hogy a célcsoport aránya viszonylag nagy volt a világ népességéhez viszonyítva, — ők a fogyatékkal élő emberek. Fizikai és egyéb akadályaik gyakran teszik szükségessé, hogy a turisztikai vállalkozások külön intézkedéseket hozzanak a szolgáltatásaik igénybevitelére, azonban sok esetben csak szemléletváltásra lenne szükség. (RAFFAY — GONDA 2020a;2020b) A fogyatékoság, az akadálymentesség és az alkalmazkodás igen alapvető, egzisztenciális emberi jellemzők, így szükségessé válik az online platformok, szolgáltatások újratervezése és mindenki számára elérhetővé tétele. (FARKAS — PETYKÓ 2020a;2020b) A megkérdezettek a borral kapcsolatos információik jelentős részét barátoktól, ismerősöktől, családtól, rokonoktól, közösségi oldalról és az iskolától szerzik be. Tehát a fiatalok széles körű digitális tájékozottsága szükségessé teszi azt, hogy az információkat az általuk kedvelt csatornákon keresztül is eljuttassuk hozzájuk. Emellett a felsőoktatás, mint információ- és tudásbázis koncentráltan és hatékonyan tudja a borkultúrával kapcsolatos ismereteket átadni, amelyet a megkérdezettek többsége igényel is, hiszen úgy érzik, hogy nem növekedtek kellően az ismereteik a borról az elmúlt időszakban. A fiatalok többsége nyitott a boros programok és képzések iránt. A megkérdezettek 84%-a szívesen részt venne borral kapcsolatos képzéseken. A hallgatók a képzésük során szívesen látogatna borral kapcsolatos szabadon választható tantárgyat pl. borszemináriumot. Érdekelne őket a borgasztronómiai, borszakértő képzés, gyakorlati képzés borkultúra szabadegyetem keretében, borturisztikai, szőlész-borász és sommelier képzés. A Pannon borrhéi bormarketing stratégiája kiemelt célcsoportnak tekinti a fiatal felnőtteket, hiszen fogyasztási szokásaik még alakulóban vannak, azonban a legmarkánsabb vásárlóerejű generációnak számítanak. Másrészt hatékonyan elérhetőek (szervezett oktatás, média, internet, stb.), hiszen a fiatal felnőttek rendkívül fogékonyak a reklámokat és az újdonságokat illetően. A célcsoport borkultúra iránti érdeklődése folyamatosan növekszik, és életkoruk előrehaladtával körükben egyre divatosabbak a borhoz kötődő rendezvények, fesztiválok, borkóstolók, borvacsorák, a bortanfolyamok.

Meghatározó szerepe van annak, hogy az egyetemi évek során a szakmai tanulmányaik mellett milyen egyéb kulturális ismerteket szereznek a hallgatók, sikerül-e felkelteni az érdeklődésüket a bor iránt, kialakul-e kötődés az egyetem vonzáskörzetének borvidékeihez. A Pécsi Tudományegyetem helyzeti előnyének köszönhetően számos kiemelkedő borászati vállalkozás, borúti szolgáltatás, innovatív látogatóközpont (pl. Garay Élménypince, Winespiration), bor- és gasztronómiai fesztivál került elérhető közelségbe a hallgatók számára. A pincészetekkel, borászati és borturisztikai szervezetekkel – például klaszter, borrendek, borút egyesületek – kialakított együttműködéseknek köszönhetően az egyetem egyre változatosabb kínálatot tud biztosítani a hallgatók számára a borhoz kapcsolódó képzések terén: szőlész-borász mérnök, borturizmus szakirány turizmus-vendéglátás szakon, borjogi, valamint borturizmus és borgasztronómiai szakirányú továbbképzés és borkultúra szabadegyetem (ANGLER ET AL. 2015, GONDA — RAFFAY 2015, GONDA — KOVÁCS 2014, MÁTÉ — SZABÓ 2011, OROSI et al. 2015).

A Garay Élménypince Szekszárdon jó példaként szolgál az akadálymentes ismeretszerzés területén; föld alatti borélmény-körutat kínál a látás-, a hallássérültek, valamint a mozgáskorlátozottak, kerekesszékesek részére is, — így a teljes kiállítás végig járható számukra is. Ismeret nélkül nincs kulturált borfogyasztás, ismeretszerzésben az online borkóstolókkal egy további akadálymentes megoldást biztosítanak az élményekhez a járvány idején is.

Irodalomjegyzék

- ALPÁR, L. – FARKAS, Z., GEÖNCZEÖL, A. – NEMES, R. – SZTAKOVICS, K. (2008): *Közösségi Bormarketing Stratégia (Community Wine Marketing Strategy) 2009-2013*. Manuscript, Magyar Bormarketing Kht., Budapest
- ANGLER, K. (2020): Development Opportunities for people with disabilities in tourism. In: Gonda, T. — Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung. 157 p. pp. 100-109.
- ANGLER, K. – KRIZL, E. – MÁTÉ, A. – GONDA, T. (2015): Képzési igények a szőlészet-borászat terén (Training demands in the field of viticulture and wine making). In: *Tudásmenedzsment*. 16 (2):86-96.
- BORMARKETING MŰHELY NONPROFIT KFT. (2013): A magyar lakosság borfogyasztási szokásai (Wine consumption habits of the Hungarian population). In: *Turizmus Bulletin*. 15 (1.):50-56.
- DULA, B. – MÉSZÁROS, G. – ROHÁLY, G. (2012): *A borfogyasztás kultúrája (The culture of the consumption of wine)*. Eszterházy Károly Főiskola, Eger
- FARKAS, J. — PETYKÓ, CS. (2020a): Disability, accessibility, and mobility as basic existential characteristics. In: Gonda, T. — Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung. 157 p. pp. 89-99.
- FARKAS, J. -PETYKÓ CS. (2020b): A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság, TURISZTIKAI ÉS VIDÉKFEJLESZTÉSI TANULMÁNYOK 5 : 4 pp. 43-55., 13 p. (2020) DOI: 10.15170/TVT.2020
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2015): A tematikus utak szerepe a turizmus- és vidékfejlesztésben (The role of theme routes in touristic and rural developments). In: *A falu* 30 (1):49-58.
- GONDA, T. (2014): A turisztikai klaszterfejlesztés régiós tapasztalatai a Dél- Dunántúlon (Experiences of tourism cluster development in South Transdanubia). In: *Modern Geográfia* (3):1-16.

- GONDA, T. – KOVÁCS, B. D. (2014): Wine producing areas and enological tourism in the Pannonian Wine Region. In: *Vestnik Karagandinskogo Gosudarstvennogo Universiteta Seriya Ekonomika* 75 (3):80-84.
- GONDA, T. (2013): A Dél-Dunántúli turisztikai régió meghatározó turisztikai termékeinek az újra pozicionálása a turisztikai klaszterek segítségével (Repositioning of the dominant touristic products of the South Transdanubian touristic region with the assistance of tourism clusters). In: *NFA Füzetek* 3 (2):19-29.
- GULD, ZS. – SLEZÁK-BARTOS, ZS. – NAGY, E. (2014). Libák százai lakolnak évtizedek óta: Márton nap, az újbor szentelés ünnepe (Hundreds of geese have died for this for decades: St. Martin's Day, the day of the consecration of the new wine). In: *NFA Füzetek* 3 (1): 94-97.
- GULD, ZS. (2011): Borkedvelőknek miért éppen Szekszárd? (Why just Szekszárd for the lovers of wine?) In: *NFA Füzetek* 2 (2): 147-151.
- HAJDU, I.-NÉ (ed. 2005): *Borpiac (Wine market)*. Mezőgazda, Budapest
- HAJDU, I.-NÉ (ed. 2004): *Bormarketing (Wine marketing)*. Mezőgazda, Budapest
- HOFMEISTER, TÓTH Á. – TOTTH, G. (2002): *Az értékek szerepe a borválasztásban (The role of value in selecting wines)*. Manuscript, III. Magyarországi Bormarketing Konferencia előadás Sopron, 2002. december 5. <http://www.bormarketingkonferencia.hu> (Utolsó letöltés: 2003. december 1.)
- MÁTÉ, A. (2020): Situation eines Komitatsmuseums und seine Möglichkeiten im barrierefreien Tourismus. In: Gonda, T. — Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország; Bundesinstitut für Berufsbildung. 157 p. pp. 53-72.
- MÁTÉ, A. – OROSZI, V. – SLEZÁK-BARTOS, ZS. (2016): A fiatalok borfogyasztási szokásai (Wine consumption habits of the youth). In: *BORÁSZATI FÜZETEK* 26:(3) pp. 24-28.
- MÁTÉ, A. – OROSZI, V. – SLEZÁK-BARTOS, ZS. (2016): A fiatalok borfogyasztási és borvásárlási szokásai (Wine consumption and wine purchasing habits of the youth) (2) In: *BORÁSZATI FÜZETEK* 26:(4) pp. 28-32.
- MÁTÉ, A. – SZABÓ, G. – GONDA, T. – OROSZI, V. (2015): Borfogyasztási és borvásárlási trendek alakulása (The development of wine consumption and wine purchase trends). In: N. Horváth, B. (ed.): *Tolna megye egyik húzóágazatának jövője: szőlészeti-borászati trendkutatás*. PTE, Pécs
- MÁTÉ, A. (2013): A bor, a turizmus és a városmarketing kapcsolatának néhány szempontja Szekszárd város példáján az ezredfordulótól 2010-ig (A few aspects of the relationship of wine, tourism and city marketing by the example of the city of Szekszárd – from the millennium to 2010). In: *NFA Füzetek* 2 (2): 91-100.
- MÁTÉ, A. – SZABÓ, G. (2011): Bor- és gasztronómia terméktípus (Wine and gastronomy as touristic products). In: Michalkó, G. (ed.): *Turisztikai terméktervezés és fejlesztés*. PTE TTK Földrajzi Intézet - PTE IGYK, Pécs
- MÁTÉ, A. (2007): A „Pannon borrégió” borútjainak összehasonlító értékelése (A comparative assessment of the wine routes of the Pannonian Wine Region). In: *Modern Geográfia* (4): 1-15. (Utolsó letöltés: 2010. október 12.)
http://www.moderngeografia.hu/tanulmanyok/magyar_turizmus/mate_andrea_2007_4.pdf
- MTRt. – M.Á.S.T. (2006): A magyar lakosság étkezési és alkoholfogyasztási szokásai és Magyarország gasztronómiai imázsa 2005-ben (Eating and alcohol consumption habits of the Hungarian population and the gastronomic image of Hungary in 2005). In: *Turizmus bulletin* 10 (1):39–49.
- OROSZI, V. GY. – GONDA, T. – GULD, ZS. – MÁTÉ, A. (2015): A borturizmus új trendjei – Borturisztikai jó gyakorlatok a Pannon Borrégióban (New trends in enological tourism – good practises of enological tourism in the Pannonian Wine Region). In: N. Horváth, B. (ed.): *Tolna megye egyik húzóágazatának jövője: szőlészeti-borászati trendkutatás*. PTE, Pécs

- OROSZI, V. GY. (2015): A Pannon borrégió jó gyakorlatai nemzetközi példák tükrében (Good practises of enological tourism in the Pannonian Wine Region – in the light of international examples). In: Oroszi, V. Gy. (ed.): *Szőlő, bor, turizmus: tanulmányok a szőlészet, borászat és a borturizmus témaköréből*. Pécsi Tudományegyetem, Pécs
- OSZOLI, Á. – SZABÓ, A. – MOLNÁR, E. – BOTOS, E. P. (2003): *Borfogasztási szokások Magyarországon (Wine consumption habits in Hungary)*. Manuscript, OSZKÓ Tanácsadó BT. és az FVM Szőlészeti és Borászati Kutatóintézete Kecskemét, Budapest
- RAFFAY, Z. — GONDA, T. (2020a): Accessible tourism in some European countries - results of an empirical survey. In: Gonda, T. — Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung. 157 p. pp. 23-52.
- RAFFAY, Z., GONDA, T. (2020b) : Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata. In: MODERN GEOGRÁFIA 2020 : 4 pp. 1-14. , 14 p. (2020)
- SLEZÁK-BARTOS, ZS. — MÁTÉ, A. — GULD, ZS. (2020): Accessible Wine Consumption and Purchase Opportunities for Hungarian Young Consumers. In: Gonda, T. — Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung. 157 p. pp. 73-88.

Egyéb forrás:

HEGYKÖZSÉGEK NEMZETI TANÁCSÁNAK honlapja: Bortemő területek és borvidékek Magyarországon. <https://www.hnt.hu/szervezet/> Utolsó letöltés dátuma: 2021.február 18.

KÍVÜL-BELÜL AKADÁLYMENTESEN

Angler Kinga

Pécsi Tudományegyetem Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar, Szekszárd

angler.kinga@pte.hu

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.05

Absztrakt

Az akadálymentes turizmus esélyt ad a fizikai, illetve az értelmi képességeiben akadályozott személyek számára, hogy – ép társaikhoz hasonlóan – turisztikai élményekhez juthassanak. A fogyatékkal élő emberek igénye a turizmusban való részvételre egyre gyakoribbá válik napjainkban. A hazánkban rendelkezésre álló akadálymentes turisztikai szolgáltatások kínálata azonban jelentősen beszűkíti lehetőségeiket. Idehaza kevés a kifejezetten akadálymentes turizmusra specializálódott vagy azt a tevékenységet támogató vállalkozás. Reményteli kivételt jelent a tanulmányban bemutatott szekszárdi társadalmi vállalkozás jó gyakorlata. A Kék Madár Alapítvány példája rávilágít arra is, hogy a turisztikai szektorban nemcsak vendégként, hanem munkavállalóként is lehet és kell is számolni a fogyatékkal élő személyekkel.

Kulcsszavak: akadálymentes turizmus, inkluzív turizmus, társadalmi vállalkozás, Kék Madár Alapítvány Ízlelő étterem, BeSweet csokoládémanufaktúra

Abstract

Barrier-free tourism gives people with physical and intellectual disabilities a chance to experience tourism, as do their healthy peers. The need of people with disabilities to participate in tourism is becoming more common these days. However, the offer of barrier-free tourism services available in Hungary significantly narrows their possibilities. In Hungary, there are only a few companies that specialize in or support barrier-free tourism. A hopeful exception is the good practice of a social enterprise in Szekszárd presented in the study. The example of the Kék Madár Alapítvány (Blue Bird Foundation) also highlights that people with disabilities can and should be considered not only as guests but also as employees in the tourism sector.

Keywords: barrier-free tourism, inclusive tourism, social enterprise, Kék Madár Alapítvány (Blue Bird Foundation), Ízlelő family-friendly restaurant, BeSweet chocolate manufactory

Bevezetés

A fogyatékossgal élő személyek esélyegyenlőségének elősegítésére a mindennapokon túl a turizmusban is igény jelentkezik. Annál is inkább, hogy a számukra kialakított speciális eszközök, berendezések az ép embereket is kedvezően érinthetik utazásaik során, nekik is megkönnyíthetik az élményekhez való hozzáférést.

A még szűkösen rendelkezésre álló, elszórtan megjelenő akadálymentes turisztikai programok, szolgáltatások szekszárdi kínálatából kiemelkedik a Kék Madár Alapítvány jó gyakorlata. A társadalmi vállalkozás egészségükben károsodottakat, látás-, mozgás-, hallássérülteket, tanulásban akadályozottakat, intellektuálisan sérülteket, autistákat foglalkoztat többek között vendéglátó és turisztikai munkaterületeken. Létesítményeik alkalmasak a fizikai, illetve az értelmi képességeikben akadályozott személyek fogadására. Integrált, sokszor egyedi programjaik pedig az élmények nyújtásán túl hozzájárul az előítéletmentességhez, az elfogadáshoz.

1. Módszerek

Külső adatforrásként elsősorban korábbi kutatásokat, tudományos publikációk elemzéseit vettem figyelembe a téma feldolgozásánál. A szekszárdi akadálymentes turizmus lehetőségeinek felmérését a kevés irodalmi adat mellett a helyszínek bejárásakor saját megfigyeléseim, valamint a szolgáltatók honlapjain szereplő leírások segítették. A kérdéssel kapcsolatos szakirodalom áttekintésén túl a Kék Madár Alapítvány tevékenységének bemutatásához, értékeléséhez annak ügyvezetőjével, Mészáros Andreával és az alapítvány által működtetett BeSweet manufaktúra üzemvezetőjével, Blaskovits Péterrel készítettem interjúkat. Az alapítvány tevékenységét turisztikai szempontból – különösen az akadálymentesített turisztikai szolgáltatások tekintetében – korábban nem térképezte fel senki. Így ezzel a módszerrel juthattam leginkább számomra értékes információkhoz. Közvetlen kapcsolatot kialakítva az érintettekkel, sikerült közelebb kerülnöm a szakemberek gondolkodásmódjának, szemléletének megértéséhez. Mindemellett – az Alapítvány működését évek óta követve, szolgáltatásaikat igénybe véve – személyes tapasztalataim, az Alapítványról szóló újságcikkek, internetes források is hozzájárultak a tanulmány megírásához.

2. Elméleti háttér

2.1 Akadálymentesség a turizmusban

Hazánkban az igazoltan fogyatékossgal élők a teljes lakosság csaknem 4,5%-át teszik ki (http://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossag). Bizonyos adatok szerint azonban akár másfél millió embert is korlátozhatnak megszokott aktivitásukban egészségügyi nehézségeik. Különösen a szépkorúak között vannak nagy arányban azok, akik egészségi állapotuk miatt valamilyen területen korlátozottak, segítségre szorulóknak minősítették magukat. Bárki kerülhet olyan élethelyzetbe, hogy szüksége lehet akadálymentesítésre. Ezáltal az akadálymentes turizmus célcsoportjai nemcsak a fogyatékossgal élők, hanem mindenki, aki átmenetileg vagy tartósan valamilyen képességében akadályozott (pl. várandós, babakocsit toló, bottal járó, gipszelt karú stb.) (ZSARNÓCZKY 2018). A jóléti országok korszerkezetének változása az egyre idősebb életkorban utazókat jósolja. A szenior korosztály számottevő részét érinti ideiglenesen vagy huzamosan valamilyen egészségkárosodás, amely a turizmusban való részvételükre, mozgásukra, észlelésükre is következménnyel van.

Az akadálymentesített környezet kényelmesen és megbízhatóan használható a számukra is. Gyakran a fogyatékossgal élőkéhez hasonlóak az igényeik a kisgyermekes családoknak is (DARCY, S. – DICKSON, T. J. 2009).

Az Egyesült Nemzetek 2006-ban elfogadott Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény kötelezi az együttműködő országokat – köztük Magyarországot is –, hogy biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek hozzáférését a sport, az üdülési és turisztikai helyszínekhez és szolgáltatásokhoz (<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv.>, SCHMIDTCHEN et al. 2020). A téma fontosságát mutatja, hogy a Magyar Turisztikai Ügynökség a Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram (TIMEA) projekt keretében módszertani segítséget nyújt a vállalkozóknak az akadálymentes fejlesztésekhez (<https://turizmus.com/szabalyozas-orszagmarketing/turizmus-akademiaval-segiti-a-vallalkozasokat-az-mtu-1166466>), és a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége is készített komplex akadálymentesítési ajánlást tagjaiknak. A fizikai hozzáférés, a desztinációkba való eljutás, a szolgáltatások igénybevétele mellett azonban a valós cél, hogy a fogyatékossgal élő turisták minőségi életet tudjanak élni a célhelyen és élvezni is tudják a felkeresett úti cél nyújtotta kínálatot. A fogyatékossgal élők számára ugyanúgy, mint más társadalmi csoportok részére fontossá vált az életminőséghez szorosan kapcsolódó elégedettség, boldogság, biztonsági faktorok és az érzelmek szerepe (DIENER et al., 1995). A fogyatékossgal élő személyek, az akadálymentesítést igénylő turisták csak akkor tudják problémamentesen élvezni az utazást, ha a turisztikai termék akadálymentessége teljeskörűen megvalósul (GÁLNÉ KUCSÁK 2008). Az esélyegyenlőség jegyében a mozgásszervi és látásszervi fogyatékosokon kívül akadálymentesíteni szükséges a környezetet – az egyre nagyobb számú – a hallássérültek, az értelmi képességükben korlátozottak, beszéd fogyatékossgal élők, valamint az autisták számára is, az ő kisebb létszámuk ellenére (FARKAS – PETYKÓ 2020). A jó akadálymentesítés nem kényszerű megoldás. A segítséggel élők is szívesebben használnak – amennyiben lehet – az épekkel közös infrastruktúrát, mint olyan eszközöket, berendezéseket, amik csak őket szolgálják, és így rájuk irányítják a nem kívánt figyelmet. A fizikai akadályok elhárítása mellett mentális akadálymentesítés, társadalmi szemléletformálás, érzékenyítés is szükséges (BUHALIS et al. 2012, KOVÁCS – KOZÁK 2016). A hozzáférhető, hiteles naprakész információk minden utazó számára kulcsfontosságúak. Fokozottan érvényes ez a fogyatékossgal élő látogatók számára, hogy megalapozott döntést hozhassanak mind az úti cél kiválasztásával, mind pedig az ott igénybe veendő szolgáltatásokkal kapcsolatosan (ZAJADACZ – LUBARSKA 2020).

A fogyatékossgal élők utazásaira alapuló piac egy jelenleg még kiaknázatlan turisztikai terület hazánkban. Igényeik, elvárásaik lényegében nem térnek el ép társaikétól. Számukra is turisztikai motivációt jelent a pihenés, a kikapcsolódás és a szabadidő minőségi eltöltése. Így bekapcsolásuk a turizmusba körültekintő munka mellett nem ütközne különösebb akadályokba (GONDA – RAFFAY 2020). Hangsúlyozni kell azonban, hogy a fizikai és az online tér akadálymentesítésnek nem szabad megállnia a mozgáskorlátozott személyek igényeinek kielégítésénél. Ennek ugyanis már vannak jó példái a hazai turizmusban. Azonban az egyéb fogyatékossgal élők elvárásait is figyelembe kell venni a beruházásoknál, a turisztikai termékek fejlesztésénél. Számukra is hozzáférhetővé kell tenni azokat. Egyértelműen bizonyított, hogy az akadálymentes turizmus jövedelmező szegmense lehet a turizmus szakmának. A turisztikai fejlesztési koncepciókban akár kiemelten is kezelhetik kidolgozva egy új felelős és fenntartható turisztikai modellt (GONDA et al. 2014, HLIVA, 2018).

Mindehhez szorosan hozzátartozik a turizmusban és az egyéb szolgáltató szektorban dolgozó humán erőforrás képzése is, hogy a fogyatékkal élő vendégek fogadása és kiszolgálása minden területen minél zökkenőmentesebb, emberségesebb és előítélet nélküli legyen (ANGLER 2020).

2.2 Mindenki számára hozzáférhető turisztikai szolgáltatások Szekszárdon

Szekszárd neve már nem csak a szőlőtermesztéssel, bortermeléssel foglalkozók számára fonódik össze a bor, a jó minőségű vörösbor képzetével. A szekszárdi borok itthon, és külföldön egyaránt népszerűségnek örvendenek a fogyasztók körében. Az elmúlt húsz évben a városban megvalósult borturisztikai fejlesztéseknek, a városvezetés által felismert – a szekszárdi borban és helyi gasztronómiában rejlő – vonzerőre alapozódó beruházásoknak, rendezvényeknek köszönhetően a turisták is egyre növekvő számban fedezik fel a borvidék névadó településének ezen arcát (ANGLER 2016). Szekszárd ugyanakkor számos építészeti (Belvárosi Plébániatemplom, Régi Vármegyeháza stb.), irodalmi és művészettörténeti emlékekkel (Babits Mihályhoz, Garay Jánoshoz, Mészöly Miklóshoz kötődő emlékek, Mattioni Eszter állandó kiállítása stb.) büszkélkedhet, amelyeket szintén érdemes a turistáknak felkeresniük. A város mediterrán hangulata, népszerű sportversenyei (Borvidék félmaraton, Gemenc Kupa stb.), fesztiváljai (Szekszárdi Szüreti Napok, Hány Mesefesztivál, Szekszárdi Hal- és Vadünnep stb.), különleges múzeumai (Wosinszky Múzeum, Bogár tanya, Mézeskalács Múzeum stb.), gazdag kulturális kínálata, a Gemenci-erdő közelsége is csalogatják a látogatókat. Az ideérkezőket szálláshelyek, vendéglátóegységek széles választéka várja.

A fogyatékkal élő személyek hozzáférése ezen szolgáltatásokhoz azonban nem zökkenőmentes, hiszen a város akadálymentesítése még mindig hagy kívánnivalót maga után. 2019-ben a város szolgált helyszínéről az Értelmi fogyatékkal élők összművészeti fesztiváljának (<https://csalad.hu/cikk/osszmuveszeti-fesztival-fogyatekkal-elokkal>).

Már található néhány akadálymentes szálláshely a városban (pl. Merops Hotel, Takler Kúria, Szép Kert Panzió stb.), ezeknek száma azonban elenyésző. További probléma, hogy a szálláshelyeken – a Bodri Birtok kivételével, ahol több szoba is alkalmas mozgásukban korlátozott vendégek fogadására – csupán egy-egy akadálymentes szobát alakítottak ki. Ezek mindegyike kizárólag a mozgáskorlátozottak speciális igényeit veszi figyelembe, egyéb fogyatékkal élőkre nem gondoltak. Ugyanígy szinte kizárólag a mozgáskorlátozottakra fókuszálnak azok a szekszárdi éttermek, rendezvényhelyszínek is, amelyek feltűntek az akadálymentes turizmus szolgáltatói között.

A látnivalók közül különösen a műemléki védelem alatt álló épületek megközelítése megoldatlan, bár öröndetes, hogy mind az evangélikus templom, mind az Újvárosi katolikus templom és a Belvárosi plébániatemplom is biztonságos, kényelmes rámpán elérhető. Tolna megye legnagyobb múzeuma, a Wosinszky Mór Megyei Múzeum kompromisszumos megoldásként csupán néhány termét tudja a mozgásukban korlátozottak számára bemutatni. Így a földszinti termék, valamint egy hernyótalpas szék segítségével a pincében található Látványtár is látogatható (MÁTE 2020, <http://wmmm.hu/diakfoglalkoztato-es-oktato-ter/>). Egy hangos felolvasó modul a mozgás- és hallássérült látogatók számára egyaránt hozzáférhetővé teszi az információkat. A Wosinszky Múzeumon kívül a Babits Emlékház, Az Irodalom Háza és a Vármegyeháza kiállításai is biztosítanak gömbpanoráma felvételek révén virtuális túrát a mozgásukban korlátozott látogatók számára a nehezen elérhető terek tartalmáról. Egyes műtárgyakat Braille-írással is feliratoztak, segítve ezzel a vakok és gyengénlátók múzeumi élményszerzését.

A városközpontban 2014-ben létrehozott Garay Élménypince interaktív kiállítása a Szekszárdi borvidékről szolgál érdekes és értékes információkkal, továbbá a kulturált borfogyasztást, valamint a magyar borkultúrát népszerűsíti (<https://www.garaypince.hu/>). A borélmény-körút egésze teljeskörűen hozzáférhető a látás-, a hallássérülteknek, valamint a mozgásukban korlátozottak számára. A létesítményt – akár kerekesszékekkel is – végigjárhatják a látogatók (SLEZÁK-BARTOS et al. 2020.).

A városban évről évre nő azoknak a tereknek, gyalogos zónáknak a száma, ahol sülyesztett szegélyek segítik a közlekedést. Az új, illetve a felújítandó középületek tervezésekor, kivitelezésekor – a jogszabályoknak megfelelően –, nemcsak a mozgásukban korlátozottak, de a látás- és halláskárosultak, autisták igényeire is figyelnek. Így tájékoztató (braille írásos), illetve hangos táblák, liftek, indukciós hurok, taktilis vezetősáv, vibrálásmentes lámpák és akadálymentes liftek segítik a fogyatékkal élő helyieket és a városba érkező turistákat. Jó példa erre a Babits Mihály Kulturális Központ, melynek megújult épülete mozgáskorlátozottak számára teljeskörűen akadálymentes, mozgáskorlátozott parkoló, rámpa, lift, akadálymentes mosdó áll rendelkezésükre. Emellett taktilis vezetősáv, indukciós erősítés segíti a látás-, illetve hallássérülteket. A most készülő Sió vízi turisztikai fejlesztésnél a megálló-épületek teljes körű, komplex akadálymentesítése szerepel a terveken (<http://www.tolnamegye.hu/fooldal/palyazatok/a-sio-vizi-turisztikai-fejlesztes>). A szekszárdi autóbusz-állomás utasforgalmi területei szintén elérhetőek akadálymentesen, hangos utastájékoztató, összevont és kocsiallási kijelző működik. (https://www.efiportal.hu/fszk_sajnevtan/del-dunantuli-kozlekedesi-kozpont-zrt-akadalymentes-autobusz-allomasai/).

3. A Kék Madár Alapítvány jó gyakorlatának bemutatása

A Szekszárdi székhelyű Kék Madár Alapítvány külföldi példa alapján jött létre. Fő célként a valamilyen szempontból segítségre szoruló személyek, időszakosan, vagy tartósan nehéz helyzetbe kerültek, fogyatékkal élők, alacsony iskolai végzettségűek támogatását foglalmazták meg. Napjainkra számtalan hazai és nemzetközi elismerést zsebeltek be munkájuk jutalmaként.

3.1 Az Alapítványról

A Kék Madár Alapítvány egy 1997-ben alapított modell értékű társadalmi vállalkozás, mely 2002 óta végez munkaerőpiaci szolgáltatásokat. Küldetésük többek között, hogy a fogyatékkal élő, munkaerőpiacról kiszorult emberek életminőségét javítsák, életcél adjanak nekik. Ennek egy eszköze, hogy – átlátható és méltányos, az egyéni teljesítményhez igazodó bérezést biztosító – munkához juttassák őket.

Ennek érdekében 2007-ben az Alapítvány létrehozta Szekszárdon, a történelmi városmag közvetlen közelében az Ízlelő családbarát éttermet (1. kép), ahol – a vezetők kivételével – mindenki fogyatékkal élő dolgozó (pl. értelmileg akadályozott, mozgássérült, különféle betegségek miatt egészségkárosodott, autizmussal élő, aspergeres emberek stb.).

1. kép Ízlelő családbarát Étterem Szekszárdon



Forrás: <http://kek-madar.hu/izlelo-csaladbarat-etterem/> (letöltve: 2020. 10.05.)

2016-ban az éttermi ételkészítés számára fogtak bele minőségi helyi alapanyagokból, kíméletes eljárással magas gyümölcstartalmú lekvárok, szörpök készítésébe. A Kékmadár Csokigyár és Élelmiszermanufaktúra megteremtette a Szekszárdi Csoki brandet (2. kép).

2. kép Szekszárdi csoki



Forrás: Saját felvétel, 2020

A szekszárdi kedvező tapasztalatok és a speciális szükségletű személyek foglalkoztatásának nyilvánvaló igénye hívta létre 2019-ben Budapesten a Hegyvidéki Ízlelő Éttermet.

2020 nyarán pedig megnyitották Szekszárd külvárosában a BeSweet látogatható csokoládémanufaktúrát (<http://kek-madar.hu/2018/03/08/kekmadar-csokigyar-es-elelmiszermanufaktura-latogatokozpont/>).

Ezen vállalkozások révén az Alapítvány maga is a megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatójává vált. Így egyrészt saját bevételt generálnak az Alapítvány számára, forrást biztosítva ezzel a munkaerőpiaci szolgáltatások folyamatos működtetéséhez. Másrészt jó példával szolgálnak a térség munkáltatói számára, hogy a fogyatékossgal élő emberek is értékteremtővé válhatnak egy vállalkozásban. Mindegyik vállalkozásuk tevékenysége jellegéből adódik, hogy különböző képességű munkavállalókat igényel.

3.2 Fogyatékossgal élő munkavállalók

Az éttermek és a csokoládéüzem működésében megjelenő feladatok széles palettája egyaránt remek lehetőséget nyújt értelmi fogyatékos, mozgássérült, látássérült, vagy más munkaképességében akadályozott, vagy kognitív zavarral élő, autista stb. munkavállalók számára (3. kép). A munkaszervezésben igyekeznek a bonyolultabb munkafolyamatokat a vezetők olyan apró mozzanatokra bontani, amelyeket el tudnak látni beosztottaik. Az Alapítvány szakmai képzéseket szervez a dolgozóknak, hogy a magabiztos munkavégzéshez szükséges megfelelő képességeket, képzettséget megszerezzék. A testhezálló feladatok, munkakörülmények megteremtése révén a fogyatékossgal élők, a megváltozott munkaképességű emberek is a társadalom hasznos tagjaivá válhatnak, megmutathatják sokszínűségüket, képességeiket és akaraterejüket (RAFFAY – GONDA 2020).

3. kép Hegyvidéki Ízlelő



*Forrás: http://turizmusonline.hu/belfold/cikk/sokszinuseg_elfogadas_es_szivbol_jovo_vendeglatas
(letöltve: 2020. 10. 05.)*

A munkavégzés tereinek tervezésénél – az épület kialakításánál, az eszközök beszerzésénél – a hangsúly az akadálymentesítésen, a hozzáférhetőségen és a könnyített eszközhasználaton volt. A cél, hogy a munkaeszközök, a terek minden munkavállaló számára a lehető legnagyobb mértékben önállóan hozzáférhetőek és kényelmesen, biztonságosan, ugyanakkor hatékonyan használhatóak legyenek adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. A rehabilitációs elveken nyugvó ergonómiai tervezés során megvalósult az ember és a technikai környezet közötti harmónia.

Az ergonómiailag jól megtervezett, kivitelezett rehabilitációs eszközök (akadálymentes bejutás, nagy nyílásméretű ajtók, akadálymentes útvonal, rámpák, kapaszkodók, korlátok, zuhanyszékek, akadálymentes csaptelep, kilincs stb.) könnyen használható környezetet biztosítanak a munkavállalóknak (4. kép). Természetesen akadálymentes mosdó, vécé nemcsak a dolgozók számára elérhető, hanem a fogyasztótérben a látogatók számára is kialakították azt.

4. kép Akadálymentes elemek a személyzeti szociális helyiségekben



Forrás: Saját fénykép (2020)

3.3 Az akadálymentes turizmusba való bekapcsolódás

Az Alapítvány éttermei elsősorban a helyi lakosság napi ellátására és alkalmi étkeztetésére törekednek. Menüs étkeztetést nyújtanak helyben fogyasztással, előrendelési és elviteli lehetőséggel, ételkiszállítással. Vendégeik között sok a kisgyermekes család, hiszen a kialakított környezet családbarát (játszósarok, etetőszék, gyermekterítékek, pelenkázó stb.). Étkeznek náluk egészségtudatos életmódot fontosnak tartók, különböző ételallergiával, egészségügyi problémával küzdők is. Számukra egyéni szükségleteiknek megfelelő ételeket készítenek. A budapesti éttermet több fogyatékosággal élő vendég keresi fel, még segítő (vakvezető) kutyával is érkeznek. Szekszárdon idősek, nehezebben mozgók, és kisgyermekesek a leggyakoribb vendégek.

Az Access4you speciális igényű emberek számára nyújt információt az akadálymentes hozzáférésről. Minősítési és tanúsítási rendszere alapján mind a budapesti Hegyvidéki Ízlelő mind a szekszárdi Ízlelő éttermek egyaránt arany fokozatú minősítést kaptak. Eszerint minden speciális igényű ember számára megközelíthetőek az éttermek és szolgáltatásaik elérhetőek, valamint adott a területükön való szabad mozgás lehetősége is (<http://news.access4you.io/2020/08/27/akadalymentesen-kivul-belul-arany-fokozatu-access4you-minositest-kapott-az-izlelo-mindket-etterme/>).

Bár nem merült fel elsődleges célként a turisták ellátása, de idővel az Alapítvány vendéglátó szolgáltatásai turisztikai kínálati elemmé is váltak. Többek között a városban való frekventált elhelyezkedése is hozzájárult ahhoz, hogy számos kirándulócsoporthoz érkezett már az Ízlelőben. Szerveznek gasztronómiai esteket, borvacsorákat neves borászokkal, különböző rendezvényeket, vagy éppen külső helyszínen nyújtanak cateringet (5. kép).

5. kép Borvacsora az Ízlelő Étteremben



Forrás: <https://www.facebook.com/izleloetterem/photos/a.124706047594266/1750741154990739>
(letöltve: 2020. 10. 05.)

A BeSweet Csokoládémanufaktúra létrehozásában azonban konkrét célként fogalmazódott meg a vállalkozás turizmusba történő bekapcsolása. Már a korábbi csokoládéüzem működésekor számos megkeresést kapott az Alapítvány – elsősorban oktatási intézmények részéről –, hogy szívesen megtekintenék a csokoládékészítés folyamatát. Erre azonban a korábbi műhely nem volt alkalmas. Az új helyszín a várost átszelő főközlekedési úttól letérve, de annak közvetlen közelében található. A jelenlegi csokoládémanufaktúrában egy üvegfal segítségével – a higiénés előírások betartásával – betekinthetnek az érdeklődők a csokoládékészítés rejtelseibe (6.kép).

6. kép Bepillantás a csokoládémanufaktúra műhelyébe az üvegfalon keresztül



Forrás: Saját fotó, 2020.

Az akadálymentes turisztikai látogatóközpontban termékbemutató és értékesítőpont működik. A közösségi tér büféjében saját készítésű frissítők, kávé, snackek, szendvicsek kaphatók. A beltéren játszósarok, az udvaron játszótér várja a kicsiket (<http://kek-madar.hu/2018/03/08/kekmadar-csokigyar-es-elelmiszermanufaktura-latogatokozpont/>, <https://besweet.hu/rolunk/> (7., 8. kép).

7. kép Játszósarok a BeSweet Csokoládémanufaktúrában



Forrás: Saját fotó, 2020.

8. kép Játsszótér a BeSweet Csokoládémanufaktúra udvarán



Forrás: Saját fotó, 2020.

Az Alapítvány ingatlanjainál cél a teljes akadálymentesítés. Az új létesítményeknél a környező járda és a földszinti padló között nincs szintkülönbség, ezért a bejátsához sem rámpa, sem előlépcső nem szükséges (9. kép). Akadálymentes útvonalon elérhető, akadálymentes parkolók állnak rendelkezésre, hiszen az akadálymentességnek mindig a meglátogatandó épület parkolójától kell kezdődnie.

9. kép Akadálymentesen megközelíthető bejáratok



Forrás: Saját fotó, 2020.

A kommunikációs akadálymentesítés elemei a Braille-írással ellátott információs, irányjelző és helységjelző táblák, melyek segítik az itt dolgozók és a vendégek tájékozódását, egyenlő esélyt biztosítva a mindenki számára hozzáférhető információhoz (10. kép).

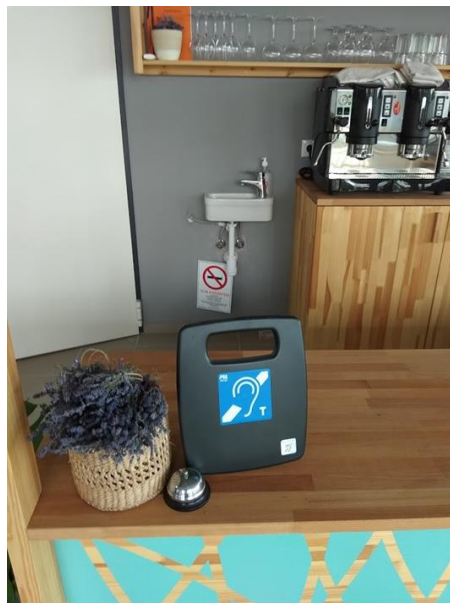
10. kép Braille-írással ellátott táblák a személyzeti részen, illetve a vendégtérben



Forrás: Saját fotó, 2020.

A hallókészüléket használók számára erősíti fel a hangokat, segítve a kommunikációjukat az indukciós hurok (11. kép).

11. kép Elérhető mobil indukciós hurok-erősítő a BeSweet közösségi terében



Forrás: Saját fotó, 2020.

Ahogy a korábbiakból már kiderült, mind az Alapítvány éttermei, mind a csokoládémanufaktúra üzemi területei és vendégterei is akadálymentesítettek, így alkalmasak szolgáltatásaik az akadálymentes turizmust igénylők számára. Fel is készült fogadásukra mindegyik szolgáltatóhely. Az Alapítvány vezetése azonban inkább integráció-párti, mint kizárólag a valamilyen akadályozottsággal élők számára kínálják szolgáltatásaikat. A turizmus terén az inkluzív turizmust preferálják, ahol a társadalom ép csoportjai megkülönböztetés és kirekesztés nélkül fogadják be a fogyatékkal élő társaikat. Hiszen az akadálymentesítést igénylő turista nem eltérő szolgáltatási kínálatot igényel, hanem ugyanazokat az élményeket keresi utazása során, mint az épek. Éppen ezért az Alapítvány olyan programokat szervez, amelyek lehetőség szerint integráltak. Azonban a programok elemeit, az interpretálást a résztvevők felmerülő speciális igényeihez igazítják, hogy mindannyian teljes mértékben élvezni tudják a náluk tartózkodás örömeit.

Erre törekedve állítják össze a BeSweet turisztikai kínálatát is, melyek között munkavállalók tevékenységének bemutatása, az etikus kereskedelem ismertetése, a csokoládékészítés fortélyai, bor- és csokoládéóstó, gasztronómiai workshopok, érzékenyítő tréningek is szerepelnek. Mindezeket animált foglalkozások keretében, élménypedagógiai elemekkel színesítve valósítják meg. A fennálló előítéletek, gátak lebontásában ez a szemlélet segíthet.

A kézzelfogható és látható fejlesztések, a környezet fizikai akadálymentesítése mellett a turizmusban, a vendéglátásban dolgozók mentális és viselkedésbeli akadálymentesítése is szükséges. A Kék Madár Alapítvány esetében a vendégek, turisták fogadását is többnyire megváltozott munkaképességű, sérült, vagy valamilyen fogyatékossgal élő munkavállaló végzi. Elengedhetetlen az alkalmazottak képzése a hozzájuk érkezőkkel való bánásmód, kommunikáció terén. Érzékenyítésük természetesen más módszereket, eszközöket kíván, mint ép társaik esetében. Ehhez az Alapítvány szakemberek támogatását veszi igénybe, hiszen minden tekintetben minőségi szolgáltatások nyújtása a cél. Így érhető el, hogy ép látogatóik túllépjenek az előítéleteiken, és ne sajnálatból, ne együttérzésből vegyék igénybe szolgáltatásaikat, hanem azért, mert azok versenyképesek a piacon. A valamilyen akadályozottsággal küzdők számára pedig adottak a feltételek, hogy turisztikai élményekhez juthassanak. Az ideérkezők számára bebizonyosodik – függetlenül attól, hogy egészségesek, vagy fogyatékossgal élők –, hogy megfelelő körülmények biztosítása mellett egy speciális igényű ember is képes értéket teremteni munkavégzésre.

Összegzés

A fogyatékossgal élő személyek igénye a turizmusba való bekapcsolódásra egyre gyakoribb. A prognózisok alapján feltételezhető, hogy az akadálymentes turizmus piaca egy gyorsan növekvő piac, mely az ezzel foglalkozók számára akár kiemelkedő jövedelmet is biztosíthat.

Szekszárd turisztikai kínálatában ugyan már akadnak olyan szolgáltatások, illetve turisztikai termékek, melyek a különböző fogyatékossgal élők számára is hozzáférhetőek, azonban ezek még tartalmukban, komplexitásukban, változatosságukban és számukban is fejlesztésre, bővítésre szorulnak.

A Kék Madár Alapítvány éttermei és csokoládémanufaktúrája alkalmasak az akadálymentes turizmusba való aktív részvételre. Az egyes programelemek kreatívak, egyediek, különlegesek, piacképesek. A létesítmények és a vendégfogadásban közreműködők rendelkeznek az akadálymentes turizmushoz szükséges feltételekkel, készségekkel. Az Alapítvány esélyt kínál a fogyatékossgal élők turizmusba történő bekapcsolódására – akár mint munkavállalók, akár mint turisták kívánnak részt venni abban. Tevékenysége során példaértékűen valósul meg a fenntarthatóság és társadalmi felelősségvállalás egyaránt. Érdemes a lehető legszélesebb körben ismertté tenni tevékenységüket, bízva abban, hogy jó példájuk követőkre talál.

Irodalomjegyzék

- ANGLER, K. (2020): Opportunities for people with disabilities in tourism In: Gonda, Tibor; Schmidtchen, Roger (szerk.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung (2020) 157 p. pp. 100-109., 10 p.
- ANGLER, K. (2016): „Egyedül nem megy!” Formális és informális együttműködések sikeres gyakorlatai Szekszárd borturizmusáért. In: Ivancsóné, Horváth Zsuzsa; Darabos, Ferenc (szerk.) *„Turizmus és innováció” viii. Nemzetközi turizmus konferencia 2016: tanulmányok* Széchenyi István Egyetem, Győr 394 p. pp. 51-63., 13 p.
- BUHALIS, D. – DARCY, S. – AMBROSE, I. (2012): *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications, Bristol. pp. 39-59.
- DARCY, S. – DICKSON, T. J. (2009): A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16: pp. 32-44.
- DIENER, E. – DIENER, M. (1995): Cross-cultural correlates of life satisfactions and self esteem. *Journal of personality and Social Psychology* 68. pp. 653–663. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-481-2352-0_4 (letöltve: 2020. 08. 18.)
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2020): A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 5: 4 pp. 43-55., 13 p. DOI: 10.15170/TVT.2020.05.04.03
- GÁLNÉ KUCSÁK, K. (2008): A sötétség vándorai: A látássérültek turizmusának helyzete és esélyei Magyarországon. *Turizmus Bulletin* 12(2): pp. 53-59. https://mtu.gov.hu/documents/prod/Bulletin-2008_2.pdf (letöltve: 2020. 08. 18.)
- GONDA, T. – HUSZTI, ZS. – SLEZÁK-BARTOS, ZS – ROUSSET, C. A. – RAFFAY, Z. (2014): A vállalati társadalmi felelősségvállalás tartalmi változása: Az olaszországi jó gyakorlat bemutatása. *Tudásmenedzsment* 15: 2 pp. 90-98., 9 p.
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2020): Egyedül nem megy – fogyatékkal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében. In: Csapó, János; Csóka, László (szerk.) *Kreativitás, változás, reziliencia. III. Nemzetközi Turizmusmarketing Konferencia: Tanulmánykötet* Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, pp. 154-165., 12 p. <https://doi.org/10.15170/MG.2020.15.04.01>
<https://ktk.pte.hu/sites/ktk.pte.hu/files/images/tudomany/rendezvenyek/turizmus-marketing/Tanulm%C3%A1ny%C3%B6tet-2020.pdf> (letöltve: 2020. 08. 31.)
- HLIVA, É. (2018): Egyedülálló kezdeményezés: akadálymentes turizmust kínálnak a sérülteknek. *Heves megyei hírportál* <https://www.heol.hu/vezeto-hirek/akadalymentes-turizmus-1207828/> (letöltve 2020. 08. 18.)
- KOVÁCS, T. – KOZÁK, A. (2016): Paraturizmus és konfliktusmenedzsment a szállodaiparban. *Területfejlesztés és innováció* 2: pp. 18-26.
- MÁTÉ, A. (2020): Situation eines Komitatsmuseums und seine Möglichkeiten im barrierefreien Tourismus. In: Gonda, Tibor; Schmidtchen, Roger (szerk.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism – Peer-Act" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung 157 p. pp. 53-72., 20 p.

RAFFAY, Z. – GONDA, T. (2020): Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata *Modern geográfia* 2020/IV. pp. 1-14.

http://www.moderngeografia.eu/wp-content/uploads/2020/10/2020_IV_01_raffay-gonda_v3.pdf (letöltve 2020. 10. 05.)

SLEZÁK-BARTOS, ZS. — MÁTÉ, A. — GULD, ZS. (2020): Accessible Wine Consumption and Purchase Opportunities for Hungarian Young Consumers. In: Gonda, T. — Schmidtchen, R. (Ed.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung. 157 p. pp. 73-88.

SCHMIDTCHEN, R. – PATAKI, V. – TRZECINSKI, S. – PIEPENBURG, M. – PIEL, M. – MIGNONE, N. – BAŠIĆ, A.L. – VUKOVIC, S. (2020): "European Peer Counselor Training in Accessible Tourism - Peer AcT" innovation for inclusion in adult training and inclusive tourism In: Gonda, Tibor; Schmidtchen, Roger (szerk.) *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary*. Results and recommendations of a scientific workshop during the conference "European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism - Peer-AcT" on September 4, 2020 in Orfű (Hungary) Bonn, Németország: Bundesinstitut für Berufsbildung (2020) 157 p. pp. 7-16., 10 p.

ZAJADACZ, A. – LUBARSKA, A. (2020): Sensory gardens as place for outdoor recreation adapted to the needs of people with visual impairments. *Studia Periegetica* nr2(30)2020 DOI: 10.5604/013001.0014.3170

ZSARNÓCZKY, M. (2018): The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union. *Vadyba Journal of Management* 2(33): pp. 39-43.

Egyéb források:

<http://kek-madar.hu/2018/03/08/kekmadar-csokigyar-es-elelmiszermanufaktura-latogatokozpont/> (letöltve: 2020. 08. 19.)

<https://besweet.hu/rolunk/> (letöltve: 2020. 08. 18.)

http://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossag) (letöltve 2020. 08. 31.)

Indul a Turizmus Akadémia – jó gyakorlatok első kézből – turizmus.com 2019.10.10. (<https://turizmus.com/szabalyozas-orszagmarketing/turizmus-akademiaval-segiti-a-vallalkozasokat-az-mtu-1166466>) (letöltve 2020. 08. 19.)

2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv.>) (letöltve 2020. 08. 18.)

Akadálymentesen kívül-belül: arany fokozatú Access4you minősítést kapott az Ízlelő mindkét étterme 2020.08.27. <http://news.access4you.io/2020/08/27/akadalymentesen-kivul-belul-arany-fokozatu-access4you-minositest-kapott-az-izlelo-mindket-etterme/> (letöltve 2020. 08. 31.)

<https://csalad.hu/cikk/osszmuveszeti-fesztival-fogyatekkal-elokkal> (letöltve 2020. 12. 08.)

<http://wmmm.hu/diakfoglalkoztato-es-oktato-ter/> (letöltve 2020. 12. 08.)

<http://www.tolnamegye.hu/fooldal/palyazatok/a-sio-vizi-turisztikai-fejlesztes> (letöltve 2020. 12. 08.)

<https://www.garaypince.hu/> (letöltve 2020. 12. 08.)

https://www.efiportal.hu/fszk_sajnevtan/del-dunantuli-kozlekedesi-kozpont-zrt-akadalymentes-autobusz-allomai/ (letöltve 2020. 12. 08.)

AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS ÉLMÉNY ÉS VENDÉGELEGEDETTSÉG SZEMPONTÚ MEGKÖZELÍTÉSE A SZÁLLODA SEKTORBAN

Horváth Gergely

*Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Gazdálkodástani Doktori Iskola, PhD
hallgató, gerisson21@gmail.com*

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.06

Absztrakt

Manapság az akadálymentes turizmus a különböző országokban egyre nagyobb szerepet kap, a turisztikai szervezetek, és a turisztikai szakemberek is növekvő figyelmet fordítanak rá. A fogalmi határai mára már kiszélesedtek, ami azt jelenti, hogy egyre több szempontból lehet megközelíteni a témát. Nagyon sokan rendelkeznek a mai világban valamilyen fogyatékossgal, ami kihat egész életükre, így az utazásaikra is. A különböző országokban, így hazánkban is elmondható, hogy a fogyatékos emberek turisztikai lehetőségei, különböznek a „normális” emberekéhez képest. Jelen szempontokat figyelembe véve, a tanulmány célja, hogy az akadálymentes turizmusnak, a szállodai élményhez és vendéglégedettséghez fűződő kapcsolatáról átfogó képet mutasson be annak érdekében, hogy az eddigi szemléletmódjaihoz képest, egy új szemszögből lehessen megismerni a témát. A fenti szemponton túl a tanulmány bemutatja az akadálymentes turizmus életminőség és fenntarthatóság szempontú megközelítését is, amely szintén kapcsolatba hozható a szállodai élmény és vendéglégedettség témakörével. A tanulmányból kiderül, hogy az akadálymentes turizmus a mai világban nagyon fontos az emberek számára. Véleményem szerint az akadálymentes turizmusnak a legnagyobb problémája szolgáltatások esetén a szubjektivitás, ami azt jelenti, hogy a vállalatok nem tudnak egyidejűleg minden „sérültet” elvárásaik tekintetében teljes mértékben kielégíteni, ezért fontos a célcsoport megfelelő kiválasztása. Úgy gondolom, hogy a mozgássérült fogyasztóknak vendéglégedettségi és minőségi mérése is fontos a vállalatok számára, ugyanis lényeges információkat adhat a vállalati vezetőknek a termékek és szolgáltatások gyengeségeiről, erősségeiről (a megfelelő célcsoport kiválasztása érdekében) a jövőbeni nagyobb sikerek érdekében.

Kulcsszavak: akadálymentes turizmus, élmény, vendéglégedettség, életminőség, fenntarthatóság

Abstract

Today, barrier-free tourism is playing an increasingly important role in different countries, in which tourism organizations and professionals also play an important role. Its conceptual boundaries have now widened, which means that the topic can be approached from more and more perspectives. A lot of people in today's world have some form of disability that affects their entire lives, including their travels. Thus, in different countries, it can be said in Hungary that the tourist opportunities of people with disabilities are different from those of a "normal" person. Considering the present aspects, the aim of the study is to present a comprehensive picture of the relationship between barrier-free tourism, hotel experience and guest satisfaction in order to get to know the topic from a new perspective compared to its previous approaches. In addition to the above aspect, the study also presents an approach to accessible tourism in terms of quality of life and sustainability that can also be related to the topic of hotel experience and guest satisfaction. The study shows that barrier-free tourism is very important for people in today's world. In my opinion, the biggest problem with barrier-free tourism in terms of services is subjectivity, which means that companies cannot fully meet all their "injured" expectations at the same time, so it is important to choose the right target group. In my opinion, measuring customer satisfaction and quality for consumers with disabilities is also important for companies, as it can provide relevant information to company leaders about the weaknesses and strengths of products and services (in order to select the right target group) for greater future success.

Key words: barrier-free tourism, experience, guest satisfaction, quality of life, sustainability

Bevezetés

Az akadálymentesség fogalmi határai mára már kiszélesedtek (ZSARNÓCZKY 2018). Mindenhol természetesnek kellene lennie annak, hogy a fogyatékkal élő embereket az épek elfogadják, ami azt is jelenti, hogy a körülményeiket úgy kell kialakítani, hogy semmilyen módon ne érezzék velük azt, hogy korlátozva vannak. Ha nem a szó szoros értelmében értelmezzük az életvitelt (pl.: a családon belüli elfogadást, a lakáson, házon belüli életvitelt), akkor ebbe beletartoznak az egyes infrastrukturális dolgok is pl. a közlekedés, munkavállalás vagy az utazás (GONDOS 2017).

E téma, valamint a fenti szempontok új kutatási kérdéseket vethetnek fel, ezért azt gondolom, hogy érdemes lenne tisztázni a fogyatékkal kapcsolatos fogalmakat. A fogyatékoság egy olyan fizikai vagy mentális állapotot jelent, amelyek valamilyen testi vagy szellemi károsodásra utal, ami „akadályokat” idéz elő a mindennapi életvitelünk során. A fogyatékkal élő embereknek sok csoportja van, amelyekből jelen esetben csak néhányat sorolok fel. Ebbe a kategóriába tartoznak pl. a mozgáskorlátozottak, a vakok vagy gyengén látók, a siketek vagy halláskárosultak, a fejlődési rendellenességgel, értelmi és tanulási zavarokkal küszködők, a művésztagokkal rendelkezők, akik valamilyen allergiával és/vagy valamilyen egyéb érzékenységgel rendelkeznek stb. (ZSARNÓCZKY, 2017). Az orvosi szempontokat figyelembe véve a szakemberek szerint létezik veleszületett fogyatékoság, valamint az emberi gének rossz működésének következtében kialakult fogyatékoság. Utóbbi az emberi szülési/születési fázis (pl. terhesség egyes fázisai alatt, vagy a születés után nem sok idő elteltével alakul ki újszülött korban) valamelyik stádiumában alakulhat ki, vagy életünk valamely szakaszán „szerzett/kapott” fogyatékoság, amely külső okra vezethető vissza pl. balesetre. (ZSARNÓCZKY 2018)

A turizmusban az emberek folyamatosan utaznak a világ különböző pontjaiba pihenés céljából. Ezen utazások során különböző igényeket támasztanak az őket fogadó területtel szemben. Az igényeik kielégítéséhez köthető szolgáltatások közé sorolhatók a közlekedési-, szállás- és étkezési lehetőségek mellett a szabadidő változatos eltöltési lehetőségein túl az orvosi-, kereskedelmi-, pénzügyi- és egyéb szolgáltatások (LENGYEL, 2008). Mindent együttevén azonban a turista az utazásai során elsődlegesen élményekre vágyik, élményszerzés céljával kel útra. (MICHALKÓ, 2012) A modern turisztikai termékfejlesztésnek is az az egyik legfontosabb kérdése, hogy innovatív megoldásokkal hogyan lehet a meglévő adottságokra építve a legnagyobb élményhatást biztosítani. (OROSZI – GONDA, 2016) Manapság egyre inkább az élmény a középpontba kerülő fogalom a turizmus minden területén, a szállodaipartól kezdve egészen a turisztikai desztinációkig. Ha az emberek/turisták pozitív élményt kapnak valamilyen utazás következtében, akkor azok az élmények pozitív irányba fogják befolyásolni az emberben kialakuló különböző érzéseket, mint pl. a boldogságot. Az élmény olyan szempontból is fontos, hogy ha egy turista az utazása során sok pozitív irányú élményt szerez, akkor ki fog benne alakulni egyfajta elégedettség az adott desztinációval, szálláshellyel, szolgáltatásokkal kapcsolatban. Viszont azoknak az embereknek, akik valamilyen fogyatékkal rendelkeznek, azoknak eltérő igényeik vannak a mindennapi életvitelükhöz kapcsolódóan. Ha ezeket az igényeket figyelmen kívül hagyjuk, az azt fogja eredményezni, hogy ellehetetlenítjük az utazási vagy nyaralási lehetőségét a fogyatékkal élő embereknek. (ERNSZT 2019) Ezek a szempontok a turisztikai szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokat is kihívások elé állítják, annak érdekében, hogy a speciális igényeknek meg tudjanak felelni. Ebbe sok minden beletartozik pl. a közlekedés, vagy a szálloda épülete kívül-belül akadálymentessé történő generálása. Sok esetben nem figyelnek arra a vállalatok, hogy a környezetük ne csak kívülről, hanem belülről is könnyen megközelíthető legyen, ezért sok esetben a mozgáskorlátozottak egy kísérővel utaznak segítségként. Ezen túlmenően, szintén megjelenik a fogyatékos emberekhez való emberi (személyzeti) hozzáállás, amelyet a szervezetek különböző tréningek segítségével taníttatnak meg, hogy hogyan kell bánni egy fogyatékkal élővel azért, hogy ő is teljes értékű embernek érezhessék magukat a többi között, hogy ő is részt vehessen adott esetben a szálláshely vagy nevezetesség, vagy ország adta programlehetőségeken. (ERNSZT 2019, GONDOS 2017)

Korábban már több tanulmány is készült az akadálymentesség és az utazási szokások kapcsolatáról, az akadálymentesség és életminőség kapcsolatáról viszont kevesebb. Ez lényeges szempont, ugyanis fontos megismerni, hogy mik azok, amelyek meghatározzák a fogyatékkal élő emberek utazási döntéseit, ami kihat a boldogságukra és az életminőségükre. (GONDOS 2017) Felmerül a kérdés, hogy a turizmus szektorban elég-e az akadálymentességet az utazási szokások tükrében elemezni vagy szükséges-e új megközelítések ismertetése. A válasz egyértelműen igen, (FARKAS-PETTYKÓ 2019) ezért a tanulmány célja, hogy egyrészt bemutassa az akadálymentes turizmus élmény és vendéglégedettség szempontú megközelítéseit, másrészt pedig, hogy bemutassa az életminőség és fenntarthatóság szempontú megközelítését is. Jelen tanulmány szekunder alapú kutatásból ered, tehát a különböző hazai, illetve nemzetközi szakirodalmakon alapul.

1. Az akadálymentes turizmus élmény és vendéglégedettség szempontú megközelítése

Az akadálymentes turizmus célja, hogy minden fogadóterület, desztináció, valamint turisztikai termék vagy szolgáltatás mindenkinek elérhetővé váljon függetlenül attól, hogy rendelkezik-e az ember valamilyen fogyatékos megbetegedéssel vagy nem (AKADÁLYMENTES TURIZMUS). A mai világban a turisztikai és szállodai szolgáltatásokhoz kapcsolódó kereslet átalakult. A különböző generációs csoportok más és más elvárásokkal rendelkeznek, amely azt is jelenti, hogy az élmény teljesen különböző értéket képvisel az egyes életkori szegmensekben. (CSAPÓ ET AL. 2018) További jelentősége, hogy az eltérő élménytípusok eltérő élménytényezőket is jelentenek. Ezek a szokások, amelyeket a különböző szegmensek generálnak, nagymértékben befolyásolják azt is, hogy a vállalatoknak milyen marketing- és menedzsment típusú tevékenységet kell folytatniuk itthon és külföldön. (GROTTE - KULCSÁR - 2018). Az idegenforgalmi vállalatok a termékeiket és szolgáltatásaikat sokszor csomagként értékesítik. Jellemzően ezek a csomagok egy fő szolgáltatás vagy termék köré épülnek, amelyhez kiegészítő termékek vagy szolgáltatások is tartozhatnak. A kialakított termékek, illetve szolgáltatások minősége a vállalatoktól függ. Minden egyes vásárlói tapasztalat befolyásolja az idegenforgalmi célterület képét, ezért nagyon fontos, hogy a vállalatok jó minőségű termékeket hozzanak létre. (STICKDORN – ZEHRER, 2009)

Az egyes turisztikai célterületek más-más módon segítik a fogyatékkal élő emberek utazását. Vannak olyan területek, ahol egyedi ajánlatot kínálnak a vállalatok a fogyatékkal élőknek, viszont vannak olyanok is, akik megkülönböztető jegyként használják ki ezt a piaci rést. Természetesen vannak olyan célterületek és vállalatok is, akik nem foglalkoznak az akadálymentesítés témakörével. (DARCY –GONZÁLEZ -VILA 2015).

Fontos, hogy ha fogyatékkal élőkről beszélünk, akkor próbáljuk meg az utazásukat a számukra szükséges feltételek teljesítésével megkönnyíteni. Ez már nem csak emberieségi, etikai, erkölcsi feladat, de egyben jogi és gazdasági szempontból is fontos. (GONDA-RAFFAY 2020, BUHALIS ET AL 2012). Azonban az emberek a fogyatékoságuktól függően más-más igényekkel rendelkeznek, ezért nem lehet őket egységesen kezelni. Léteznek olyan problémák, amelyeket minden utazó átélhet utazása során, s vannak olyanok is, amit csak egy-egy szegmens érezhet akadályként (COLES - SHAW 2004, BUHALIS -MICHOPPOULOU 2013, DARCY - MCKERCHER 2018). Az akadálymentes turizmus kialakítása nem egyenlő a fizikai akadálymentesítéssel: az a célterület, amelyet teljesen akadály mentesítenek, egyrészt sokkal nagyobb élményben tudja részesíteni az embert, másrészt ezen túlmenően növeli az emberi méltóságát is, ami azt jelenti, hogy érzékeltetik, hogy a sérült emberek is fontosak a célterületnek és a vállalatnak. Ez természetesen növelheti az élmény és elégedettség kialakulását is. A célterület különlegességeinek megismerése a fogyatékkal élőknek is ugyanolyan fontos, mint az egészséges embereknek. Ennek kialakításában kiemelt kapnak a turisztikai vállalatok, amelyeknek célja, hogy mindenki számára elérhető, hozzáférhető élményeket nyújtson. (DARCY –DICKSON 2009). Ennek kialakításában a személyzetnek is fontos szerepe van. Fontos azt megtanulniuk, hogy hogyan kell bánni és kommunikálni a fogyatékkal élő vendégekkel. Ezt különböző tréningeken tudják elsajátítani. (GARZÓN et al.2015). Lényeges, hogy a személyzet megfelelő empátiával és odafigyeléssel kezelje le a vendéggel kapcsolatos szituációkat (KOVÁCS –KOZÁK 2016).

A kérdés sokszor az, hogy a célterületek és a szálláshelyek mennyire készülnek fel a fogyatékkal élő emberek fogadására: pl. a vakvezető kutyák fogadása a szálláshelyeken stb. (RICKY 2018). A fogyatékkal élőknek egy utazás a szürke hétköznapiakból való kiszakadást jelentheti, ebben segíthet nekik a célterület és a szálláshely adta élmények megtapasztalása, a társadalomba való könnyebb beilleszkedés, és a másokkal való kapcsolatteremtés (GÁLNÉ KUCSÁK 2008). Több vizsgálat is kimutatta, hogy Magyarországon, nincsenek teljes mértékben felkészülve a célterületek és a szálláshelyek a fogyatékkal élők fogadására, ezáltal az ember fogyatékosága valamelyest megakadályozza az utazási tervek és élmények megvalósítását. (ERNSZT 2019)

Manapság a vállalatoknak fontos, hogy fogyasztóik és ügyfeleik elégedettek legyenek a tevékenységeikkel. Az elégedettségnek több szerepe is van egy vállalat életében. Egyrészt lényeges információkat ad a vállalati vezetőknek a problémás folyamatok fejlesztéséhez, másrészt tájékoztat a jövőbeni sikerekről vagy kudarcokról.

BÁTOR (2007) összeszedte azokat az előnyöket, amelyek a fogyasztói elégedettség pozitív „következményeként” jelennek meg egy vállalat életében. Jelen esetben csak néhány kerül említésre, amelyek a következők:

1. Ha nő az elégedettség, akkor javul a vállalat hírneve,
2. Nőhet a pozitív irányú szájreklám, ami szintén emeli a vállalat hírnevét
3. Lehetőség nyílik arra, hogy kialakuljon, illetve emelkedjen a vevők lojalitása,
4. A vevők nem pártolnak át a versenytársakhoz egy jobb ajánlat következtében, így csökken a „szervezetet elhagyók” aránya,
5. Csökken a fogyasztók árérzékenysége a termékek, illetve a szolgáltatások iránt,
6. Az elégedett vásárlók megfizetik a kapott további szolgáltatásokat,
7. Emelkedik a cég jövedelem termelése,
8. Nő a piacon belüli részesedése az adott iparágon belül. (BÁTOR, 2007).

Ha a fogyasztó elégedett lesz a szolgáltatóval, akkor ezáltal pozitív jellegű „következményként” előbb vagy utóbb ki fog alakulni a szolgáltatóval szemben a vendégek lojalitása. Más szóval ez elkötelezettséget, hűséget jelent a fogyasztónak a vállalat iránt. A lojális fogyasztóra jellemző, hogy mindig ugyanazt a szolgáltatót választja vásárlás céljából, másoknak is ajánlja a szolgáltató termékeit, szolgáltatásait, és mindig pozitív irányú kapcsolatot tart fenn a szolgáltató felé (KANDAMPULLY-SUHARTANTO, 2000).

FORNELL (1992) is úgy gondolja, ha magas az ügyfél elégedettsége, akkor növeli az ügyfél hűségét a vállalat iránt. Ez azt is jelenti, hogy az ügyfelek kevésbé hajlamosak az elvándorlásra. Ezt a nézetet folytatta ANTON (1996) is, aki azt mondta, hogy az elégedettség pozitív irányba befolyásolja a fogyasztó általi további vásárlási szándékot, ami tovább növeli a termék vagy szolgáltatás iránti hűséget és a vállalat jövedelmezőségét. KARAKASNÉ MORVAY (2014) szerint abban az esetben, ha a vállalatoknak nem sikerül teljesíteni megfelelően a vevők általi elvárásokat, a fogyasztók részéről ki fog alakulni egy negatív irányú „következmény”, amely gyakorlatilag a vállalattól történő vevői elvándorlást, lemorzsolódást jelenti. MESTER (2005) meggyőződése, hogy a vállalatoknak elsődleges célja az, hogy minél hosszabb ügyfél életciklust alakítsanak ki, hogy ezáltal kialakuljon a lojalitás az ügyfélben. MESTER (2005) nézete alapján elengedhetetlen, hogy a vállalat pontosan tudja, melyik szegmensen kell megcélozni tevékenységeikkel, hogy ezzel is csökkentsék azon szegmensek számát, akik hajlamosak az elvándorlásra. Véleménye szerint folyamatosan szükséges vizsgálni a vevői elégedettséget, és ha van, akkor az ügyfélpanaszokat is rendszeresen meg kell vizsgálni. Ezen vizsgálatok eredményeit a vállalati menedzsment által beépítik a további vállalati tevékenységükbe, hogy ne forduljon elő még egyszer, hogy ugyanolyan hibákat követnek el, mint korábban.

BANSAL–GUPTA (2001) szerint az elégedettség az egyetlen módja annak, hogy a vállalatok fenntartható versenyelőnyt alakítsanak ki a versenytársaikkal szemben. A fogyasztói hűség kiépítéséhez szükséges stratégiai követelmény, hogy a vállalat a megfelelő ügyfélkört válassza ki, illetve építse ki, amelyekre az alábbiak jellemzők:

1. Fókuszban a legfontosabb ügyfeleknek kell állniuk
2. Szükséges a szorosabb viszony kiépítése a kiemelt ügyfelekkel

Tehát összességében azt gondolom, hogy látható a párhuzam a két téma (akadálymentes turizmus és az élmény és vendéglégedettség között).

2. Az akadálymentes turizmus életminőség és fenntarthatóság szempontú megközelítése

Az akadálymentes turizmus és az életminőség kapcsolatára utaló fogalmakat sokan szerették volna már tisztázni, de eddig még nem sikerült egy egységes fogalomrendszert kialakítani a különböző megközelítések miatt. VEENHOVEN (1996) szerint: az életminőséget több szempont befolyásolja, amelyek között megtalálható gazdasági, politikai és társadalmi szempontok is. DIENER ET AL. (1995) véleménye is hasonló elődjéhez képest, annyi különbséggel, hogy a fent nevezett három szempontot kiegészítette az életindexszel. (pl. felsőfokú képzésben résztvevők aránya, jövedelemegyenlőség). Diener véleménye alapján: a szubjektív életminőség az emberek saját életükre történő értékelésére utal, amelybe beletartozik pl. a boldogság, az életükkel való elégedettség, a kellemes és kellemetlen érzések. (DIENER, E.–DIENER, M. 1995) (DEMOS MAGYARORSZÁG ALAPÍTVÁNY 2007). Az életminőség mérésére három lehetőség van:

1. Objektív mutatókkal mérjük az életminőséget,
2. Szubjektív mutatókkal mérjük az életminőséget (pl., egészségi állapot, anyagi helyzet stb.),
3. Mindkét mutatóval mérjük az életminőséget (DEMOS MAGYARORSZÁG ALAPÍTVÁNY 2007).

Az életminőséget sok tényező befolyásolja pl., anyagi helyzet, emberi kapcsolatok, egyén személyisége, korosztály, település, faji hovatartozás stb. A fogyatékkal élőket is jelentősen befolyásolják ezek a tényezők. Az ép embereknel sokszor előfordul, hogy előítéletekkel rendelkeznek a fogyatékkal élőkkel szemben, ezért másként viszonyulnak hozzájuk. Amikor akadálymentes környezetet szeretnénk kialakítani, akkor elsősorban a kerekesszékekkel közlekedők igényeit vesszük figyelembe, hogy megfelelő környezetet tudjunk kialakítani, oly tekintetben, hogy ülőhelyzetből is könnyen kihasználhatóvá tegyük a teret (POLINSZKY 1997). Ezen túlmenően szükséges kapaszkodók kihelyezése is a könnyebb mozgás érdekében. Ez azért is fontos, mert ezek a „segítségek” nem csak a kerekesszékekkel közlekedőket segítik, hanem adott esetben az ép embereket is pl. az idősebbeket vagy a családokat, ahol kisgyerek van. Ha a fogyatékkal élők a turizmusban részt tudnak venni (akár egy utazás formájában), akkor már az is egy életminőséget javító tényezőnek számít (MCKERCHER ET AL. 2004). A fogyatékkal élők manapság egyre gyakrabban jelennek meg a turizmusban. Turisztikai aktivitásuk nem kisebb, mint az egészséges embereké. Ezt támasztja alá egy, a közelmúltban lebonyolított kérdőíves kutatás is. (GONDA - RAFFAY 2020, GONDA-CSAPÓ 2019). Ez annak is köszönhető, hogy a turisztikai szervezetek is egyre többen foglalkoznak ezzel a szegmensevel. A fogyatékkal élők nem egyedül utaznak, hanem általában egy kísérővel, aki segítenek nekik, ha kell. Egyre több hotel alakít ki mozgássérülteknek alkalmas szobát, továbbá egyre több vonzerőt is, ami segíti a mozgássérültek utazásba és élménybe való részvételét. A szálláshelyek esetében a legnagyobb problémát a kivitelezés jelenti (pl. parkoló kialakítása, villanykapcsolók, kapaszkodók rossz magasságban történő elhelyezése stb.). Nemzetközi és hazai példával is találkozhatunk az akadálymentesség maximális kialakítására. Pl. az Egyesült Államokban már a turisztikai vonzerők megközelíthetőségén is dolgoznak. Hazánk egyik szállodájában, a Hotel Pandában kiemelt figyelmet fordítanak a megváltozott munkaképességűekre, ahol az a cél, hogy nagyobb esélyük legyen a sérült embereknek az életben való boldogulásra. Ezért a szálloda személyzetének zöme is mozgássérült (95%)

A szobák egy részét mozgássérültek fogadására rendezték be, így nemcsak a mozgássérültek, hanem a kevésbé egészségesek, és az idősebbek is könnyebben használhatják. A fogyatékos vendégek lojálisabbak tudnak lenni az adott helyhez, amit megszeretnek, sokszor az átlagosnál négyszer hosszabb ideig maradnak, sok pénzt költenek el pihenésük során. (a külföldiek mindenképp). (GONDOS 2017). MICHALKÓ (2003) szerint a turizmus fenntarthatósága kettős, ami azt jelenti, hogy a vonzerők megőrzését úgy kell megoldani, hogy közben biztosítsuk a turisztikai szolgáltatók sikerességét. A turizmusfejlesztéshez és a fenntarthatósághoz viszont szemléletváltásra van szükség, mind a fogyasztói és vendégoldalról, mind pedig szolgáltatói oldalról nézve. A fogyatékossgal élőknek az esélyegyenlőséget jelenti, ha egy szolgáltatást akadálymentesen igénybe tudnak venni. Az utazás megtervezéséhez nagyon fontos a megfelelő információk megléte is. Kutatások megállapították, hogy a fogyatékossgal élők hosszabb ideig tervezik az utazásukat, mert sok esetben nem rendelkeznek megfelelő mennyiségű és minőségű információval a szolgáltatásokról. Tehát elmondható, hogy a fenntarthatóságot és az akadálymentesítést az ember és a környezet kapcsolja össze. (FARKAS-PETKYÓ 2019) Véleményem szerint a téma ilyen fajta kifejtésénél is megjelenik valamelyest az élmény és vendéglégedettség szempontú megközelítést, amely a tanulmány központi mondanivalója.

3. Konklúzió, összegzés

A tanulmányomban arra törekedtem, hogy az akadálymentes turizmus élmény és vendéglégedettség szempontú megközelítésével átfogó képet mutassak be. Ezen túlmenően a tanulmányom részét képezte az akadálymentes turizmus életminőség és fenntarthatóság szempontú megközelítése, amelyből kiderül, hogy szintén kapcsolatba hozható a szállodai élmény és vendéglégedettség témakörével. ERNSZT ET AL (2019) véleménye alapján a mozgássérültek számos problémával találkozhatnak mindennapi életvitelük során. Ezek közé tartozik pl. a közlekedés. (több alacsonypadlós járműre lenne szükség, megfelelő útburkolatok festése stb.). Itt is kiderült, hogy ugyanúgy, mint a „normális” elégedettség eléréséhez, elengedhetetlen a szívélyes emberi tényező megléte, ami nemcsak a desztinációban, hanem a szálláshelyen is nagyon fontos. Az desztinációs látványosságok elérhetősége nagyon fontos ahhoz, hogy a mozgássérültek meg tudják közelíteni. A legtöbb mozgássérült családotul utazik, ahol a család jelenti a segítséget a mindennapokban. Nagyon sokat segítene egy ott lakó vagy élő „segítő személy” jelenléte azokon a területeken, amelyeket gyakrabban látogatnak a vendégek, ahhoz, hogy a fogyatékkal élők teljesen élvezni tudják nyaralásukat. (GÁLNÉ, KUCSÁK 2008). Sokszor nem csak a közlekedést kell megoldani, hanem a desztinációs látványosságok és szálláshelyek akadálymentesítését is. Fontos lenne a közösségi közlekedés akadálymentesítése, melyet természetesen befolyásol a fogyatékossg fajtája pl. vak vagy siket az ember. A mozgássérült személyek az épületekbe, zárt terekbe való bejutást kerekesszékekkel tudják csak megoldani, a hallássérült személyeknek fény-és hangjelzésekre, illetve jeltolmácsra lenne szükségük. A látássérült személyek számára kiemelkedően fontos, hogy a különböző olvasmányos feliratokat (pl. szállodai helységeket jelző és útba igazító táblák) nagy méretben, élénk színekkel lássák, valamint nem utolsó sorban hanggal történő irányításra, hangos tájékoztatásra is szükség lehet. A fizikai akadálymentesítés mellett lényeges a „lelki akadálymentesítés” is. Ennek formálása egyrészt a turisztikai szervezetek, másrészt a fogyatékkal élők szemléletétől függ. Szükséges lenne egy olyan adatbázis kialakítása, ahol fellelhető minden olyan turizmushoz kapcsolódó helyszín, látványosság és szálláshely (a fentnevezett speciális igényeknek megfelelően), ahol a speciális helyzethez alkalmazkodnak a turisztikai szervezetek. (MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE 2009). Ennek kialakításához szükséges maga a fogyatékkal élők véleménye, amely nem csak egyszeri véleményeken alapszik, hanem folyamatos egyeztetéseken. (LYU 2017, ERNSZT ET AL 2019).

Véleményem szerint a szálláshelyek csak részben vannak felkészülve a mozgássérültek fogadására. (Bár megvan az autós parkolóhoz szükséges mozgássérült útburkolati jel, illetve a szobákban lévő kapaszkodók a mosakodáshoz, viszont a további szempontok, pl. a szállodai szekrények és a recepciós pultok magassága, vagy a liftek szélessége és nagysága a tolókocsi méreteihez képest nem megfelelő, ezen kívül hangjelzés sincs a liftekben a tájékozódáshoz, stb.) A fenti szempontok is azt jelzik, hogy érdemes lenne ezzel a szegmenssel részletesebben foglalkozni. A mozgássérültek egy évben akár többször is utaznak, és többnyire ugyanazokat a szervezeteket keresik fel, nem úgy, mint az egészségesek. Sajnos a mai világ helyzetképe azt mutatja, hogy egyre nagyobb lesz a mozgássérültek száma, ezért fontos, hogy a turisztikai szervezetek tudják fogadni ezeket a speciális igényű embereket. Ugyanolyan bánásmód szükséges a mozgássérülteknek, mint az egészségeseknek, a lényeg, hogy ne érje őket hátrányos megkülönböztetés állapotukból kifolyólag. A mozgáskorlátozottak is ugyanúgy, mint a többiek szeretnek új helyszíneket felfedezni, ezért sokszor nem riadnak vissza az akadályoktól sem. (GONDOS 2017)

A fenti sorok véleményem szerint jól tükrözik a mai helyzetképet a mozgássérültekkel kapcsolatban. Úgy gondolom, további kutatási irányként lehetne egy turisztikai desztinációval, annak látnivalóival és szálláshelyeivel egy megvalósítási tanulmányt csinálni a mozgássérültek véleményeit is figyelembe véve, hogy legyen egy példa arra, hogy hogyan kell(ene) kinéznie egy mozgássérültek fogadására alkalmas desztinációnak. Nemzetközi és egy-egy hazai példa is van, akik jobban segítik a mozgássérültek utaztatását, viszont nem biztos, hogy ők tapasztalati szemmel nézve alakították ki a szükséges intézkedéseket.

Irodalomjegyzék

- ANTON, J. (1996): Customer Relationship Management: Making Hard Decisions with Soft Numbers, *Upper Saddle River*, Prentice-Hall, New Jersey
- BANSAL, S. – GUPTA, G. (2001): Building Customer Loyalty Business-to-Business Commerce. In J. N. Sheth A. Parvatiyar & G. Shainesh, (eds.), *Customer Relationship Management*. Tata McGraw-Hill, New Delhi,
- BÁTOR, A. (2007): A vevőelégedettség és a lojalitás kapcsolata a kereskedelmi bankok szférájában a lakossági piacon. PhD értekezés. Nyugat-Magyarországi Egyetem Széchenyi István Gazdasági Folyamatok Elmélete és Gyakorlata Doktori Iskola. Sopron. pp. 1-197
- BUHALIS, D. - MICHOPPOULOU, E. (2012): Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information and Management* 50, pp. 229-239.
- COLES, T. - SHAW, G. (2004): Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management* 25: pp. 397–403.
- CSAPÓ, J. – GERDESICS, V. – GONDA, T. – RAFFAY, Z. – TÖRŐCSIK, M. (2018): Turizmus: a magyar lakosság turizmussal kapcsolatos beállítódása generációs szemléletű vizsgálattal - országosan reprezentatív személyes (n=2001) és online (n=1085) megkérdezés, fókuszcsoportos viták eredményei, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Pécs,
- DARCY, S. – DICKSON, T. J. (2009): A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16: pp. 32-44.
- DARCY, S. - GONZÁLEZ, E. A. - VILA, T. D. (2015): Competing for the disability tourism market –A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management* 47: pp. 261-272.
- DARCY, S. - MCKERCHER, B. (2018): Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives* 26, pp. 59-66
- DEMOS MAGYARORSZÁG ALAPÍTVÁNY (2007): Az életminőség fogalmán túl. Elméletek, módszerek és gondolatok az életminőség kapcsán.

- DIENER, E.,- DIENER, M. (1995): Cross-cultural correlates of life satisfactions and self-esteem. *Journal of personality and Social Psychology*, 68. pp.653–663.
- ERNSZT, I. –KELLER, K. –PÉTER ERZSÉBET -TÓTH-KASZÁS, N. (2019): „Amikor a vándorbot színe fehér, az utazó kerekesszékekben ül” –az akadálymentes turizmus egyes kérdéseiről, *Turisztikai és vidékfejlesztési tanulmányok*, 4(3) pp.78-91
- FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. (2019): Utazás az akadálymentesség, a fogyatékos és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba, *Turizmus Bulletin*, 19 (4), pp. 1-10.
- FORNELL, C. (1992): A National Customer Satisfaction Barometer: the Swedish Experience, *Journal of Marketing*, 56 (1) pp. 6-21
- GARZÓN, D.– NAVARRO, S. –ROIG-TIERNO, N. (2015): Co-creation in hotel-disable customer interactions. *Journal of Business Research*, 68: pp. 1630-1634.
- GÁLNÉ, KUCSÁK K. (2008): A sötétség vándorai: A látássérültek turizmusának helyzete és esélyei Magyarországon. *Turizmus Bulletin* 12(2): pp. 53-59.
- GONDA, T. – OROSZI, V. (2016): Az innováció értelmezése és gyakorlata a turizmusban *Területfejlesztés és innováció* 10 (1) pp. 3-19.
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2020): Egyedül nem megy- fogyatékkal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében. In: Csapó, J. – Csóka, L. (szerk.): *Kreativitás, változás, reziliencia. III. Nemzetközi Turizmusmarketing Konferencia: Tanulmánykötet*. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, (2020) pp. 154-165. 12p.
- GONDA, T. – CSAPÓ, J. (2019): A magyar lakosság utazási szokásai és az utazási döntéseiket befolyásoló információk forrásai. In: Csapó, J. – Gonda, T. – Raffay, Z. (szerk.): *Turizmus, fogyasztás, generációk: II. Nemzetközi Turizmus Konferencia: Tanulmánykötet*. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar (PTE KTK), (2019) pp. 441-454., 14 p.
- GONDOS, B. (2017): *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében*, tanulmány, Edutus Főiskola, Budapest, pp. 1-11.
- GROTTE J. - KULCSÁR, N. (2018): Mit várunk a szállodáktól?– avagy a legmeghatározóbb fogyasztói szegmens számára értéket jelentő tényezők a szállodákban, *Turizmus Bulletin*, 18 (3) pp. 6-16.
- KANDAMPULLY, J. - SUARTANTO, D. (2000): Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (6), pp. 346-351
- KARAKASNÉ-MORVAY, K. (2014): A minőségfejlesztés és a vendégelégedettség összefüggései a hazai wellness szállodákban, Doktori (PhD) értekezés, Szent István Egyetem Gazdálkodás és Szervezéstudományok Doktori Iskola, Gödöllő, pp.1-224
- KOVÁCS, T. –KOZÁK, A. (2016): Paraturizmus és konfliktusmenedzsment a szállodaiiparban. *Területfejlesztés és innováció*2: pp. 18-26.
- LENGYEL, M. (2008): *TDM működési kézikönyv*. Heller Farkas Főiskola, Budapest 158 p.
- LYU, S. O. (2017): Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management* 59 pp. 404-412.
- MESTER, CS. (2005): CRM - A vállalati hatékonyságnövelés régi-új eszköze, *Magyar Minőség*, 14 (10), pp. 24-29.
- MICHALKÓ G. (2003): A fenntartható fejlődés ökoturisztikai aspektusai Magyarországon. *Turizmus Bulletin*. 7(4). pp. 13–21.
- MICHALKÓ, G. (2012): *Turizmológia: elméleti alapok*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 266 p.
- POLINSZKY T. (1997): Az épített környezet. In: Chikán Cs., Józsa T. (szerk.): *A mozgásfogyatékos emberek rehabilitációjának sokoldalú megközelítése*. MEOSZ, Budapest.
- RICKY, J. (2018): Considering service animals in tourism. *Annals of Tourism Research* pp. 1-2.
- STICKDORN, M.- ZEHRER, A. (2009): *Service Design in Tourism: Customer Experience Driven Destination Management, De Thinking Service Re Thinking Design*, First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation, Researchgate, Oslo

- VEENHOVEN, R. (1996): The study of lifesatisfaction. 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.
- MCKERCHER, B., PACKER, T.L.- YAU M. K. (2004): Traveling with a Disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 4. pp. 946–960.
- ZSARNÓCZKY, M. (2017): 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. Banská Bystrica: Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica. pp. 30–39.
- ZSARNÓCZKY, M. (2018): A kompatibilitás fontossága az akadálymentes turizmus speciális szegmensében, Konferenciakötet, Az Eszterházy Károly Egyetem Turizmus Tanszék alapításának 10. évfordulója alkalmából, pp. 1-10.

Egyéb források

AKADÁLYMENTES TURIZMUS:

<http://szakmai.itthon.hu/akadalymentes-turizmus/> (Letöltve: 2020. 07. 02.)

MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE (2009):
Fogyatékos emberek turisztikai szokásai és igényei.

http://revitaalapitvany.hu/letoltes/tanulmanyok/turizmus_vezetoi_osszefoglalo.pdf,
(Letöltve: 2020. 07. 02.)

AZ AKADÁLYMENTESSÉG MEGJELENÉSE A SZÁLLODAHAJÓS TURIZMUSBAN A DUNA MENTÉN

Pókó Nikolett

*Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Regionális Politika és Gazdaságtan
Doktori Iskola, pokoniki@gmail.com*

DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.07

Absztrakt

A turizmusban az akadálymentességgel kapcsolatos jó gyakorlatok már megjelentek, de Magyarországon az ágazat egészére még nem jellemző a komplex akadálymentesítés, a fogyatékkal élő turisták igényeinek figyelembe vétele a turisztikai infra- és szuprastruktúra, illetve a programkínálat megtervezésénél. Az óceánjáró hajók adottságai, a programok sajátossága jobb infrastrukturális körülmények kialakítását teszik lehetővé akadálymentesség szempontjából, mint a folyami szállodahajók esetében. A turizmuson belül még viszonylag új ágazatnak számít a szállodahajós turizmus és az akadálymentes turizmus is; a két ágazat együttes vizsgálatára tesz kísérletet a jelen tanulmány, egymásra való hatásuk, közös fejlesztési pontok kijelölésével. A mai gazdasági környezetben más turizmust befolyásoló tényezők is változnak, a társadalmi csoportok szerkezete és gazdasági lehetőségeik, a digitális eszközök fejlődése, a globális intermodális közlekedés új innovatív megoldásokat indukálnak.

A szállodahajós turizmuson belül egyre több figyelmet kell fordítani a marketing és az utazás lebonyolítása során az akadálymentességre, amely sem a forgalmas turisztikai célterületeken, sem a tömegturizmus által nem érintett természeti területeken nem alakult még ki igazán; nem jellemző sem a Budapest agglomerációját érintő tömegturisztikai tekintetben, sem a ritkábban lakott vidéki területeken, például ausztriai vagy bolgár ritkán Duna-szakaszokon. Az amerikai és harmadik világbeli nagyobb tömegeket megmozgató akadálymentes turizmus hulláma Európában is meg fog jelenni; a turizmusban és a szállodahajós turizmusban fel kell készülni szakmai, szolgáltatói és infrastrukturális szempontból az új jelenségre.

Kulcsszavak: szállodahajós turizmus, szállodahajók marketingje, akadálymentes turizmus, Duna

Abstract

Good accessibility practices in tourism have already emerged, but in Hungary the sector as a whole is not yet characterised by complex accessibility, taking into account the needs of tourists with disabilities, planning tourism infrastructure and superstructure, and program offerings. Both river cruise tourism and barrier-free tourism are relatively new sectors, and the present study is an attempt for the joint study of the two sectors, their interaction, by identifying common development points. In today's economic environment, other factors influencing tourism have also changed, the structure of social groups and their economic opportunities, the development of digital devices, global intermodal transport induce new innovative solutions.

Within cruise tourism, more and more attention need to be paid to accessibility in marketing and travel, which has not yet been resolved either in mass tourist destinations or in natural areas not affected by mass tourism. The wave of barrier-free tourism, which is moving larger masses in the US and third world countries, will also appear in Europe, not only in tourism in general but in the river cruise tourism as well, professional, service and infrastructural preparation is required by the new phenomenon.

Keywords: river cruise tourism, accessibility and disabled people in river cruise tourism, Danube

Bevezetés

Napjaink idősödő generációi, de a fiatalabb generációk is elkezdtek felismerni az új trendeket, próbálnak alkalmazkodni hozzájuk, több idejük van utazni, figyelembe veszik az egészséges életmód fontosságát és annak pozitív hatásait: növekvő számban és arányban választanak olyan turisztikai szolgáltatásokat és programokat, ahol rendszeres fizikai testmozgást végezhetnek, illetve a jobb fizikai közérzet mellett szellemi frissességüket aktivizálhatják. Erre a fogyatékkal élő társainknak, közöttük is mindegyik generációnak ugyanúgy igénye van, az ő speciális igényeikre adott megoldások terén ugyanakkor még vannak komoly elmaradások. Nem kivétel ez alól a szállodahajós turizmus sem.

A szállodahajós turizmusban privát utasként megjelennek a fogyatékkal élő turisták, átlagosan 4-5 fő egy mintegy 60 fős csoportban. Egyre több szervezet támogatja ezen személyek utazását, így egységes csoportként, egyszerre nagyobb létszámban is fellelhetők a szállodahajókon és a szállodahajók fakultatív programjain. Tehát a tendencia is azt mutatja, hogy foglalkozni kell ezzel a jelenséggel és alternatív megoldásokat kell kidolgozniuk az utazásszervezőknek és a turisztikai kínálatban közreműködő szolgáltatóknak. Az óceánjáró hajókon megjelent akadálymentes turizmus növekvő tendenciája meg fog mutatkozni néhány éven belül az európai folyami szállodahajózásban is.

Megjelentek már tanulmányok, amelyek a fogyatékkal élő emberek utazási szokásait, lehetőségeit, turisztikai szolgáltatások általuk történő igénybevételeének módját vizsgálják. Jelen tanulmány figyelembe vette az akadálymentes turizmus, az akadálymentesség szempontjainak megjelenését a vendéglátóiparban, a hotelek kínálatában, körülményeket és nehézségeket, de egyben fókuszál az óceánjárókon és elsősorban a folyami szállodahajókon felmerülő problémákra, amelyekkel a fogyatékkal élők szembesülnek a hajózás során. A dunai szállodahajókon utazó vendégeknek számos alternatíva kínálkozik programokból, azonban a fogyatékkal élők számára még nem alakult ki széles választék: vagy csatlakoznak a programokhoz, vagy a hajó fedélzetén maradnak a kirándulás helyett.

1. Szakirodalmi áttekintés

Az európai uniós programok legkedveltebb kifejezései közé tartoznak a fenntarthatóság, az időskorúak védelme és a mozgásukban korlátozottak védelme, támogatása, befogadása. Elsősorban a mobilitás, mint a közlekedési feltételek javítása és az idősek társadalmi kirekesztettségének csökkentése áll a fókuszban. A fenntarthatóság elvei teret nyernek a turizmus tudományában és gyakorlatában, amelynek egyik megnyilvánulása kapcsolatban áll az akadálymentesítéssel (FARKAS, J. 2019). Az EU az akadálymentességet elsősorban a közösségi élettérben létrejövő helyváltoztatás fizikai korlátainak felszámolásaként értelmezi. Az akadálymentesítés fogalomköre messze túlmutat a fizikai élettér elérhetővé tételén, a fogyatékkal élő emberek meghatározásunk már nem kielégítő, a fenntarthatóság keretei is jelentősen ártértelemeződnek (FARKAS, J. – PETYKÓ, CS. 2019).

A turisztikai szolgáltatások és az akadálymentesség konkrét gyakorlatában az idegenforgalmat és az akadálymentesítést először 1980-ban, a Manilai Nyilatkozat révén említették, majd a Turisztikai Világszervezet kezdett el foglalkozni az akadálymentesítéssel. Ezeket az ajánlásokat tovább módosították, és modellként szolgálnak a fogyatékkal élő emberek polgári jogainak védelméhez, még mindig nem beszélve a fogyatékkal élő emberek és az idegenforgalom mélyebb összefüggéseiről.

A Turizmus Világszervezete (UNWTO) kijelenti, hogy az idegenforgalmi létesítményeknek, termékeknek és szolgáltatásoknak mindenki számára elérhetőnek kell lenniük. Ennek minden felelős és fenntartható turisztikai politika középpontjában kell állnia. A turizmus mindenkinek (Tourism for all) elvével kapcsolatban az UNWTO meghatározza a turizmushoz való jog elvét és az esélyegyenlőség biztosításának fontosságát a GCET, a Turizmus Globális Etikai Kódexének (1999) 7. cikkében. A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló Egyezményben a 24. cikk deklarálja mindenki jogát a pihenésre, a szabadidőre és az idegenforgalomra, a 30. cikk pedig a kulturális életben való részvétel jogát, a szabadidős és sporttevékenységekben való részvétel jogát; ezen programok helyszínének eléréséhez való jogot.

Az ENAT, az Akadálymentesített Turizmus Európai Hálózata 2006-tól működik, célja az, hogy az európai turisztikai célpontokat, termékeket és szolgáltatásokat minden utazó számára elérhetővé tegye, és elősegítse az elérhető turizmust, az akadálymentesség iránti szélesebb körű tudatosságot és megértést az utazás és turizmus minden területén Európában. Az ENAT célja, hogy platformot biztosítson az európai idegenforgalom területén az akadálymentességgel kapcsolatos ismeretek és szakértelem fejlesztésére. Magyar tagja a hálózatnak még nincs. A megközelíthetőség és akadálymentesség fogalma több uniós dokumentumban is megtalálható, például az Európai Bizottság releváns riportjaiban (EUROPEAN COMMISSION, 2014) vizsgálják az EU tagországokat és mint turisztikai fogadó terület szempontjából az EU USA-val, Oroszországgal, Kínával és Svájcjal való kapcsolatát.

Nem csak az idős korosztály a célcsoport, annak ellenére, hogy ez a legnagyobb mértékben érintett célcsoport a turizmus és akadálymentesítés kapcsolatát tekintve. Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) becslése szerint a világ népességének 15%-a (1 milliárd ember) valamilyen fogyatékossgal él. Az UNWTO meg van győződve arról, hogy a turisztikai létesítmények, termékek és szolgáltatások mindenki számára elérhetővé válásának minden felelősségteljes és fenntartható turisztikai politika központi elemét kell képeznie.

Az uniós és nemzetközi jogrendszeren kívül a tudományos munkákban is foglalkoztak a kutatók az akadálymentességgel. A kutatók szerint az akadálymentes turizmus megvalósulásának három fő akadálya van: a fizikai hozzáférést akadályozó tényezők, a szemléletbeli és a hozzáállással kapcsolatos problémák, valamint az információ hiánya. A fogyatékossg meghatározása már nem kielégítő, a fenntarthatóság kereteit is jelentősen újra kell értelmezni az uniós és nemzetközi gyakorlatban éppen úgy, mint a kutatásokról szóló tanulmányokban (EICHHORN, V. et al. 2008, EICHHORN, V. - BUCHALIS, D. 2011).

A turisztikai szereplők számára is fontos a fogyatékkal élő turisták turizmusának megértése, igényeik tanulmányozása a célállomás tapasztalatai és a megfelelő szállás kialakítása érdekében (BLICHFELDT, B. S. – NICOLAISEN, J. 2011, DARCY, S. 1998, 2010, 2011). A legtöbb tanulmány ugyanakkor a konkrét hotelszobával, vagy sportprogram igénybevételével foglalkozik az akadálymentesség szempontjából, azzal nem, hogy odáig milyen módon jut el az ezt a szolgáltatást igénybe vevő turista. A turisztikai ipar és a fogyatékossgal élő személyek vonatkozásában ritkák a tanulmányok, különösen a folyami hajózási turizmus területén.

A fogyatékossgal élők turisztikai tapasztalataival kapcsolatos kutatások először az 1970-es évek végén jelentek meg, és a kutatók még az 1980-as évek végén és az 1990-es évek elején is csak „kacérkodtak ezzel a kérdéssel” (McKERCHER, B. et al. 2003: 467. o.). A turizmus, a fogyatékossg és a környezeti összefüggések közötti kölcsönhatás nagyon összetett (PACKER, T. et al. 2006). Ma egyre több tanulmány foglalkozik a fogyatékossgal élők turisztikai tapasztalataival, de többségük a szállodával és a szállással kapcsolatban (LOVELOCK, B.A. 2009). A repülőgépeken vagy vonatokon történő turistamozgással kapcsolatban hátrányban vannak információk és megfelelő infrastruktúra hiánya miatt a mozgáskorlátozott turisták.

A közösségi média nagyobb esélyegyenlőséget biztosít számukra, az információk elérése érdekében az emberek hálózatokat hoznak létre, és ösztönzik a fogyatékossgal élő embertársaikat, hogy osszák meg tapasztalataikat (ALTINAI, Z. et al. 2016). Az internet és az új technológiák segíthetnek (KUHLEN, T. – DOHLE, C. 1995), hogy a fizikai fogyatékossgal élő emberek profitáljanak az innovatív virtuális valóság technikákból. Számos konkrét példa bemutatja a virtuális valóság, mint fejlett vizuális eszköz alkalmazhatóságát a különféle fogyatékossgok terápiájára és rehabilitációjára. DOMÍNGUEZ, V. et al. (2015) értéket ad a fogyatékossgnak az idegenforgalmi politikába, tervezésbe és fejlesztésbe történő beépítése terén. Ezen kívül a fejlődő országoknak politikát kellene kidolgozniuk az idegenforgalmi szolgáltatások és az intézményi szolgáltatások támogatására és a webes akadálymentesség proaktív végrehajtására.

Magyarországi viszonylatban az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról kodifikálta a fogyatékos emberek jogait és azok érvényesítési eszközeit. A 2007. évi XCII. törvénnyel Magyarország elsőként ratifikálta a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezményt (MEOSZ, 2016). Az Egyezmény utat nyitott a fogyatékossg új, emberi jogi értelmezésének, hiszen a korábbi közgondolkodással szemben kimondta: a fogyatékossg nem betegség, hanem a társadalmi sokszínűség része, és „a fogyatékos személyek és az attitűdbeli, illetve a környezeti akadályok kölcsönhatásának következménye, amely gátolja őket a társadalomban való teljes és hatékony, másokkal azonos alapon történő részvételben” (Egyezmény Preambulum e) pont). Az Egyezmény 9. cikke a hozzáférhetőség címszó alatt arról rendelkezik, hogy a fogyatékos személyek számára „másokkal azonos alapon kell biztosítani a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken”. A 2013. évi LXII. törvény § (1) meghatározza a fogyatékos személy fogalmát. „A fogyatékossg alatt olyan tartós vagy végleges – veleszületett vagy szerzett – érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi vagy pszichoszociális károsodást, illetve ezek bármilyen halmozódását értjük, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.” A fogalom meghatározásánál a fogyatékossg típusai és pontos fogalmuk is megtalálhatóak, ezek a mozgássérültség, látássérültség, hallássérültség (nagyothallás, illetve siketség), siketvaktság, beszéd fogyatékossg (némaság), értelmi fogyatékossg, autizmus, többszörös fogyatékossg.

Az akadálymentesség esetén még mindig fogyatékossgra gondolnak a legtöbben (KÖNCZEI, GY. – HERÁDI, I. 2015). „Az akadálymentes turizmus a mindenki számára egyenlő módon elérhető turizmust jelenti, amely fizikai, illetve értelmi képességeiben akadályozottak számára is elérhetővé és élvezhetővé teszi az ép társadalom utazóinak kínált turisztikai szolgáltatásokat.” (MTÜ, 2017). Az akadálymentes turizmust turisztikai termékként értelmezve, a célcsoportok meghatározásánál már megjelenítik azokat a társadalmi csoportokat, akik élethelyzetüknél vagy életkoruknál fogva érintettek az akadálymentes szolgáltatások kínálatának kialakításában. Újszerű hatások is megjelennek, mozgáskorlátozottak és nyugdíjasok bevételeikből mindenképpen terveznek utazásra költeni és egyre többen, viszont a desztinációk attrakcióinak látogatását és az azzal járó kiadásokat alaposan meg kell tervezniük az utazási döntések meghozatalakor (ZSARNÓCZKY, M. 2018). A Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 már hozzáférhető turizmusról beszél, melynek megvalósítását a horizontális beavatkozási területek közé emeli. Cél a fizikai és az infokommunikációs akadálymentesítés, a desztinációk könnyű megközelíthetősége, közösségi közlekedési eszközökkel vagy saját járművel egyaránt. Gyors, akadálymentesített hajószolgáltatást kell indítani a Dunakanyarban, mely segíti a térség turisztikai vonzerejének kihasználását. A kiemelt turisztikai fejlesztési térségek vízitúrázásra alkalmas vizein a túrázók számára fontos infrastruktúrát szintén ki kell építeni. A hajó szolgáltatásokat is integrálni kell az egységes országos utazástervező és jegyértékesítési rendszerbe (MTÜ, 2018).

Az Erasmus projekt keretében a Peer Act projekt bemutatja a legfrissebb tanulmányt (GONDA, T. - RAFFAY, Z. 2020a) a fogyatékkal élők turisztikai magatartásáról. A szerzők 5 ország (Magyarország, Németország, Olaszország, Spanyolország és Horvátország) releváns közpolitikáját és gyakorlatát mutatják be, 23 jó gyakorlatot gyűjtöttek össze, és kérdőíves felmérést végeztek a fogyatékkal élők körében, az akadálymentes turizmus résztvevőivel. Az eredmények azt is mutatják, hogy az európai és a világ turisztikai piaci általában egyre több fogyatékkal élő utassal számolnak a turizmusban. Az egyenlő esélyű hozzáférés a turisztikai szolgáltatásokban is nagyon fontos, innovatív megoldásokat javasol (GONDA, T.- RAFFAY, Z. 2020b.).

2. Módszertan

Jelen tanulmány összefoglalja a fogyatékkal élők és az akadálymentesség legfontosabb jogi deklarációit világviszonylatban, azok fejlődését napjainkig. Összpontosítva a fogyatékkal élők turisztikai tapasztalataira (DARCY, S. 2009, PAGÁN, R. 2012, PORIA, Y. et al. 2009, 2010), a legtöbb tanulmány a fogyatékkal élők nehézségeit írja le a szállodában, de nem ad megoldási javaslatokat. Az akadálymentesített idegenforgalmi szolgáltatásokon túl a közlekedési nehézségekkel, idegen nyelven való kommunikációval, extra szolgáltatások költségeivel csak érintőlegesen foglalkoznak. Az egyik kutatási irány összegyűjti az összes jogalkotási szolgáltatást és a fogyatékkal élő személyek jogait, a második a turizmusban részt vevő, fogyatékkal élő emberek jellemzőit, valamint a fogyatékkal élő emberek gazdasági lehetőségeit írja le, de a két témakör külön-külön szerepel az eddigi kutatásokban.

A kvalitatív módszertani megközelítések az akadálymentesített turizmus témájának egyedülálló összetettségét mutatják. A tanulmány a szakirodalom elemzésével magában foglalja az idegenforgalomról szóló szakirodalom, a nemzetközi jogi háttér, az utasszállítás és más utazási és turisztikai szolgáltatók gyakorlati helyzetének és jelenlegi gyakorlatának vizsgálatát. Meghatározó vizsgálati eredményeket közöl a közösségi média tartalmak elemzésével, illetve a szerző közvetlen tapasztalatával.

Megfelelő adatok hiányában a legtöbb kutatási megközelítés ad-hoc vizsgálatokon alapul, kiragadva egy-egy utas véleményét, vagy 10-15 fős, nem reprezentatív mintavételen alapuló kérdőíves elemzésre. A tanulmány a szerző 15 éves idegenvezetői tapasztalatait és a közösségi médiából származó, a folyami hajózásról szóló cikkekről (pl. FORBES, 2017), óceánjárókról és folyami hajókról szóló weboldalakról, a fogyatékkal élő emberekkel kapcsolatba lépő turisztikai online hálózatokról, valamint a folyami szállodahajózásról származó információkat tartalmazza.

Az interneten keresztül a fogyatékkal élő több lehetőséget kapnak, hogy nyilatkozzanak személyes tapasztalataikról, a fogyatékkal élő világutazók könyveket írtak az óceánjárókon szerzett extrém tapasztalataikról, arra ösztönözve a többi embert, hogy utazzanak bátran, de egyben figyelmeztetve is őket arra, hogy mire figyeljenek az utazás tervezése és lebonyolítása során. Sőt, ez a kutatási megközelítés lehetővé teszi a szerző számára, hogy megemlítsen emlékezetes pillanatokat a fogyatékkal élő személyekkel a folyami szállodahajós turizmusban, valamint a nem hivatalos interjúkon, a fogyatékkal élő turistákkal vagy a folyami hajóút személyzetével folytatott személyes beszélgetéseken keresztül. Ez a megközelítés magyarázatot adhat arra, hogy bizonyos szolgáltatásokat, szabadidős létesítményeket vagy fakultatív kulturális programokat miért nem említettek korábbi tanulmányok.

Több ezer komment átnézése után, néhány leggyakrabban előforduló kérdésre és válaszra példa (Tripadvisor, Cruises Forum, CruiseCritic, Travelweekly):

„Szüleim a múltban számos körutazáson vettek részt, anyukámnak azonban most mobilitási problémái vannak. Tudna valaki ajánlani egy kerekesszék-barát vagy mozgáskorlátozottakat kiszolgáló hajóutat / hajót?”

„Sok hajókirándulást előzetesen kerekesszék-barátként értékesítenek, majd csalódás a vége. Ne támaszkodj arra, amit a hajó mond neked. A Sage Traveling-et ajánlom.”

„Nincs lábam, ezért mindig kerekesszékhez vagyok kötve. Kétszer jártam a Celebrity Cruises-zel (Infinity és Eclipse), és kiválóan találtam, segítőkész személyzettel és speciálisan szervezett kirándulásokkal, és voltak rámpák és felvonók. A fürdőszobában a kevés hely gondot okozhat, de bérelhetsz felszereléseket a Mobility at Sea-től.”

„Helló, Howard, ugyanabban a korosztályban vagyunk, és mivel a feleségem mozgáskorlátozott, sok folyami hajóúton jártunk, és kevés óceánjárón. Néhány hete a Rajnán voltunk a barátokkal, együtt ünnepeltük a születésnapunkat a hajón.”

„Sokat utaztam a szolgálati segítő kutyámmal, belföldön és nemzetközi viszonylatban. A kutyát szállító dobozban lehet utaztatni, de oda helyezték, ahol az utasok dohányoztak, és mindig találtam cigarettacsikket a kutya szállító dobozában. A hajó vezetőjének elmondtam nemtetszésemet és 15% -os kedvezményt kínáltak egy jövőbeli hajóútra!”

„WOWOWOW ROZ! Olyan informatív és segítőkész vagy! Nincs szolgálati segítő kutyám, de vannak barátaim, akiknek van ... talán meg tudom győzni őket, hogy jöjjenek el egy hajózárra! ;)”

Ezek a források azért fontosak, mert a tanulmányok sem tárták fel azokat a problémákat, amelyek néhány komment olvasása után egyértelművé teszik a mozgásukban korlátozott utasok alapvető igényeit. Ilyen igények a motorizált önjáró kerekesszék bérlete, kölcsönzése, a speciális segédeszközök súlykorlátozása és elhelyezhetőségük a hajón vagy a kabinokban. Hiányos a kölcsönözhető speciális eszközök listája, amelyeket a hajó is tudna biztosítani, vagy olyan speciális eszközöket kölcsönző cégek elérhetősége, akikkel a hajó kapcsolatban áll. A szolgálati segítő kutyával való utazás szabályai sem kiforrottak, a hajón utazók sem tudják, hogyan viselkedjenek ilyen kutyákkal és a velük érkező utastársakkal.

3. Akadálymentesség a szállodahajós turizmusban

A fogyatékkal élő személyek jogosultak a folyami hajózási turisztikai tevékenységekre, szolgáltatásokra. Megjelentek a témában útikönyvek, amelyek buzdítják a turistákat, hogy utazzanak, abban az esetben is, ha akadálymentességre lenne szükségük (LONGMIRE, S. 2020).

A szállodahajós turizmuson belül egyre erőteljesebben jelenik meg a mozgáskorlátozottak igénye a folyami szállodahajós utazásra. Több kutatás és vizsgálat is megállapította, hogy szállodahajós utazásokon elsősorban a 60-70 év feletti korosztály vesz részt, közöttük sok a mozgáskorlátozott.

Akik bottal vagy kerekesszékekkel indulnak egy fakultatív programra, sokkal több hátrány éri őket, mint nem mozgáskorlátozott utastársaikat, például a helyi terepviszonyoknál. Egy városnézésnél, macskaköves utcán, vagy a kiemelt városi látnivalók esetében, a tömegben nem tudnák követni a csoportot és nem tudnák élvezni a látottakat, vidéki terepviszonyok között alig jutnának pár méterre, főleg nem a rendelkezésre álló időn belül. A járdák, gödrök, útpadkák, egyéb egyenetlen terepviszonyok megnehezítik a közlekedést.

A legtöbb luxus szállodahajó biztosít elektromos kerékpárokat, hogy a gyaloglás idejét lecsökkentsék, de a vidéki élményt mégis biztosítsa. A mozgáskorlátozott csoportoknak kifejezetten kisvonatos városnézést szerveznek, ugyanazt látják szinte a városból, idegenvezetővel kísérve, mint a nem „gentle walker” társaik. Ha tovább szeretnének tartózkodni bizonyos helyszínen, a szállodahajó külön részükre shuttle buszt működtet. A motorizált önjáró kerekesszékek használatára sem a hajón, sem a hajó által szervezett fakultatív programokon nincsen kiforrott gyakorlat.

Ha akadálymentességre gondolunk, gyakran a bot vagy a kerekesszék jut eszünkbe, de igen sok siket és siketnéma külföldi is jár a szállodahajókon Magyarországra is. Számukra még különlegesebb megszervezni a városnézéseket, fakultatív programokat. Velük általában két jeltolmács is utazik, akik félóránként váltva egymást, segítik a csoport és a csoporton kívüliek kommunikációját.

A fogyatékossgal élő utazók és segítők akadálymentes életfeltételeinek biztosítása szükséges a hajókon, de sokszor még plusz költség felszámításával sem megoldhatóak, a hajó méreteiből adódó infrastrukturális hiány miatt, vagy mert még nem gyártottak szállodahajókat az akadálymentesség szempontjainak figyelembevételével. Háziállatok felvitele a fedélzetre tilos, de a szolgálati segítő kutyával érkező utasok számára lehetséges. Mivel ennek a gyakorlata sem alakult még ki, sem a speciális igényű mozgáskorlátozottak megfelelő ellátásának gyakorlata a hajón, illetve a hajút programjain, a szolgáltatóknak sürgősen válaszokat és megoldásokat kell találniuk.

A turizmus új kihívása, hogy a szállodahajós turizmuson belül milyen kínálat alakul ki az akadálymentességet igénylő vendégek számára, a növekvő kereslet hatására például milyen budapesti és vidéki programokon tudnak részt venni Magyarországon vagy külföldön, a Dunán hajózva. Ezen a téren a Duna által érintett országokhoz képest a magyar kínálatban nagyon jó példák és jó gyakorlatok találhatók már most is, akár a lovas programok esetében a lódobogás, a kocsikázás, a természetközelség megélése nagy élmény, de egy boros pince látogatása sem akadály már több helyszínen.

A hajón, vagy a hajózás során érintett fakultatív programok helyszínein az akadálymentesítés nehéz, mert már megépített épületek utólagos átépítése, amelyeket nem ilyen szempontból terveztek, műemlékvédelmi vagy statikai szempontból egyszerűen nem lehetséges, ezért szükség-vagy félmegoldások születnek például a sok lépcsőzés elkerülésére.

A hajó személyzete mindig kiemelt figyelemben részesíti és segíti a mozgásukban korlátozott vendégeket, de nem lehet elvárni a személyzettől, vagy adott programnál, hogy plusz ember kísérje őket, főleg, ha szoros a programidő és egyszerre 4-5 busznyit, akár buszonként 60 fős csoportot kell menedzselni egy adott helyszínen. A folyami hajózási politika kiemeli, hogy a fogyatékossgal élő embereket egy olyan személynek kell kísérnie, aki segíti őket a hajón és azon kívüli utazás során, és akár 24 órában rendelkezésre áll.

Az Easy Access Travel volt az első olyan utazási ügynökség, aki speciális igényű mozgáskorlátozottaknak csoportos hajóutat szervezett. 2012 decemberében amputáltak számára szervezett hajós körutazást a Royal Caribbean és az International Liberty of the Seas fedélzetén. Volt olyan alkalom, hogy egy hónapban 91 speciális igényű mozgássérült, amputált, multiplex sclerosisban egyéb gerincbetegségben szenvedők karibi tengeri utazását szervezte meg.

Utazásszervező ügynökségek és hajós társaságok vezetői elismerik a folyami hajóutak már meglévő szolgáltatásait a fogyatékkal élő utasok számára, de tudják, hogy a hajóút közbeni megállók és partraszállások alkalmával sok kihívással kell még szembenéznük, hogy problémamentes utazási élményt biztosítsanak a vendégeiknek. „Olyan beszállítókra van szükség, akik akadálymentesített kisbuszokat, kerekesszékes felvonókat és rámpákat tudnak biztosítani” (Trawelweekly). Az AmaWaterways már teljesen mozgáskorlátozott-barát szobát kínál, széles bejárattal, biztonsági megoldásokkal a fürdőszobában. A CroisiEurope fedélzeti speciális tereket, lifteket alakított ki. Az Avalon és a Tauck nem tud összecsukható kerekesszéket és motorizált kerekesszéket biztosítani, sem külön személyzetet a mozgáskorlátozott vendégeknek, ezért arra kéri az utasokat, hogy mindenképp kísérővel utazzanak. Az Amras Cruises Silver, Silver II és Diamond hajója a teljes fedélzeten biztosítja az akadálymentes közlekedést és elérési útvonalakat, kivéve a napozóteraszt, amelyet így nem lehet megközelíteni lifttel sem. Az Emerald Waterways képviselője is a kikötők kialakításának infrastrukturális hiányosságaira hívja fel a figyelmet. Európában a folyami hajózásnál a vízszint, a hidak gyakorisága korlátozza a hajók fizikai méretét, így a hajók egymás melletti kikötését, az utasok átkelését, ki- és beszállítását. A legtöbb szállodahajó büszkén hirdeti, hogy rendelkezik akadálymentes megoldásokkal a fedélzeten, liftekkel, akadálymentes nyilvános terekkel, akadálymentesített WC-vel, akadálymentesített kabinokkal, speciális kapaszkodókkal a hajón és a kabinokban, speciális ágyakkal, segélyhívó gombokkal, vagy mini hűtőszekrénnel inzulin vagy más gyógyszerek tárolására, sőt készséges a személyzete a mozgáskorlátozott utasokkal – mégis mindez még sok fejlesztést kíván ahhoz, hogy valóban teljesen akadálymentesen utazhassanak azok, akiknek mozgáskorlátozottságuk miatt speciális igényeik merülnek fel.

4. Az akadálymentes turizmus és szállodahajós turizmus összekapcsolásának lehetőségei, eredmények

A Dunát érintő fő hajójáratok 4-15 napos utakat kínálnak Budapesttől Amszterdamig a Rajnát és a Majnát is érintve, országokat, fővárosokat, völgyeket vagy folyókanyarok vidékét bemutatva az arra járóknak. Ezeken a szakaszokon közlekednek a legnagyobb és legmodernebb két- és háromszintes folyami szállodahajók. Franciaország és Portugália korlátozottan szerepelnek az útvonalakon, itt a szállodahajón töltött út rövidebb és a fedélzeti idő is kevesebb, miközben az utazással érintett főbb turisztikai látnivalók is közel vannak egymáshoz. A szőlőtermő területek alkalmasak arra, hogy a fogyatékkal élő utasok is ellátogathassanak ide, de foglalás előtt néhány információ egyeztetésére szükség van a megfelelő intézkedések előkészítésére. A Shearings utazásszervezővel a 100 utast szállító MS Alegria hajó az egyetlen, amely teljesen akadálymentes létesítményeket kínál, a hollandiai rajnai vízi hajókon utazásonként 10 mozgáskorlátozott számára lehet szobát biztosítani. A termek széles ajtóit megtalálhatók az AmaWaterways hajóin, speciálisan kialakított kabinokkal, módosított fürdőszobákkal, mozgáskorlátozott utasoknak megfelelően. Az A-Rosa, CroisiEurope és Scenic hajók korlátozottan hozzáférhető szobákkal rendelkeznek, az Avalon hajók akadálymentesek, de a kabinok nem. Az Emerald Waterways hajóknak egy akadálymentesített kabinja van a recepció mellett, ajánlott az összecsukható kerekesszék, és meg kell oldani a gondozó vagy kísérő kérdését, mert a személyzetből erre a feladatra kijelölni valakit nincsen lehetőség, kapacitás. A Vikingnek nincs kijelölt akadálymentesített helyisége, de a hajók megközelíthetők a partról. A Uniworld nem rendelkezik kerekesszékekkel megközelíthető kabinokkal. A Vantage hajóknak mozgássérült kabinja és akadálymentesített mellékhelyisége van.

Nagyobb és kisebb szállodahajókat működtető társaságok speciális kabinokat és szolgáltatásokat kínálnak fogyatékkal élő vagy kerekesszékes utasok számára, de kevés információ áll rendelkezésre arról, hogy az őket kísérők milyen ellátásban részesülnek. Úgy tűnik, hogy minden szállodahajó szép és fényűző, de a fedélzetekről a képeken kívül kevés információ található.

A szállodahajók reklámfotóin gyönyörű panorámás, erkélyes hajók láthatóak a leglátványosabb helyeken, a Rajna és a Duna menti, UNESCO által is elismert helyszíneken. Az európai sétahajózási utak történelmi és természeti helyekre, szőlőterületekre, múzeumlátogatásokra, helyi kulturális látnivalókhoz viszik a csoportokat, ahová a fogyatékkal élőknek nehezebb az eljutásuk. Különösen a Viking és az AmaWaterways minden nagyvárosban központi helyen köt ki és innen mini transzfereket biztosítva juttatják el akadálymentesen azokat az utasokat az adott programokra, akik ezt igénylik. Nem csak a mozgáskorlátozottak választják a kiadott programterv helyett a kávézás lehetőségét egy szép helyen, a vízparton, az utasok előszeretettel választanak békés, nyugodt kisvárosi helyszínt, ahol gyönyörködhetnek a táj szépségében, esetleg bepillantást nyerhetnek a helyiek életébe. Lehetőség van arra is, hogy több időt töltsenek az utasok a hajó fedélzetén. Hosszabb, egész napos programok esetén gyakran autóbuszos utazást is igénybe kell venni. Az autóbuszok nem alkalmasak kerekesszékekkel való utasok szállítására hosszabb távon, a személyzet tagjai vagy más utasok azonban szívesen segédkeznek és kezet nyújtanak a buszról, vagy hajóról való fel- és leszállásnál.

A fogyatékkal élő személyek szállodai ellátásáról végzett kutatások alapján feltételezhetünk hasonlóságokat a folyami hajózási turizmus vonatkozásában is. Mivel a fogyatékkal élő vendégek gyakran más kontinensekről érkeznek, néhány éjszakát a szállodában kell tölteniük, mielőtt hajóra szállnának, vagy elhagynák a hajóút végén az adott országot vagy kontinenst végleges hazautazásuk előtt. Ami a Dunát illeti, a harmadik országokból érkezők hajózás előtt vagy után néhány extra napot töltenek többnyire Prágában vagy Budapesten. Tehát a fogyatékkal élők számára nyújtott szállodai szolgáltatásokat ebben az esetben is vizsgálni kell a szárazföldön is. A folyami hajózási társaságok weboldalain azonban néhány információ áll csak rendelkezésre a hajózás előtti és utáni szállásokról, de a hajózás során igénybe vehető kabinokról is. A kabin méretét és felszereltségét elsősorban az árak szempontjából mutatják be. A folyami szállodahajók kabinjai sokkal kisebbek, mint a szállodai szobák, néhány módosított mellékhelyiség széles ajtókkal és felszereléssel áll rendelkezésre a fogyatékkal élők számára. A hajójáratok többsége előírja, hogy az utasoknak összecsukható kerekesszékeket kell magukkal hozniuk. A hajók közel 20%-a rendelkezik lifttel, 5%-a akadálymentesített lifttel, a folyosók tekintetében a legtöbb hajó akadálymentes teljesen. Ha az akadálymentességet a teljes hajó fedélzetére vonatkoztatjuk, akkor nem csak a hajó közösségi tereire és a szobákra kell gondolnunk, hanem az egész hajótest bejárhatóságára a fedélzettel együtt. Egy-egy hajó kivételével a legtöbb esetben nem megoldható, hogy a földszintről a fedélzetre és a tetőteraszra eljussanak akadálymentesen a vendégek. A hajó fedélzetére lépcsők vezetnek, ami akkor is balesetveszélyes, amikor egy pontonhídra több hajó is kiköt egymás mellé, és az utasoknak az egymás mellé parkoló hajókon keresztül kell átvergődni a kikötő partjáig, vagy onnan vissza. Az infrastruktúra még nem megoldott akadálymentesség szempontjából, az alternatív megoldások ellenére sem, amikor két matróz a karjaiban visz ki egy idős hölgyet a partra, hogy csatlakozzon a csoporthoz, hiszen ezt az utat egyedül nem lenne képes megtenni. A fakultatív és a napi kirándulásokat részben a folyami hajózási részvételi díj, vagy programcsomag tartalmazza, a fogyatékkal élőknek külön pénzt kell fizetniük vagy segítséget igénybe venniük, ha csatlakozni akarnak a hétköznapi utasok számára biztosított kirándulásokhoz.

Azoknak, akik bottal vagy kerekesszékekkel indulnak a szabadon választható programokra, fontos tudniuk, hogy milyen terepviszonyokra számíthatnak például Révbérpusztán, Solton vagy Lajosmizsén; hogy homokos talajjal, vagy kavicsos, esetleg sáros sétálóterrel találkozhatnak, amely megközelítése még a nem fogyatékkal élők számára is nehéz. A kerekesszékes emberek egyik előnye, hogy az első VIP sorból láthatják a bemutatót, az első sorban a legkényelmesebb éttermi helyen terítenek nekik az étkezésekhez. Ha az idősebbek a nyári nagy hőség miatt, vagy a fogyatékkal élők hosszabb ideig óhajtanak tartózkodni egy adott helyen, a szervezők transzferbuszt üzemeltetnek számukra, pl. a Viking vagy AmaWaterways társaságok.

A turisztikai új kihívások között a legfontosabb a fogyatékkal élők szállodahajós útjain az infrastruktúra, e nélkül nem jöhetne létre az utazás. A fakultatív programok során alternatív technológiákat vagy virtuális technikákat is alkalmazni kell. A Duna menti országokkal összehasonlítva a magyar ajánlatok között már nagyon jó példák és jó gyakorlatok vannak, főleg a természethez oly közel álló lovasbemutatók, kocsikázások, lovaglási programok esetében, de néhány borospince meglátogatása esetén is például a Lázár Lovasparkban (Domonyvölgy).

Az első táblázat DARCY (1998) szerint mutatja be az akadálymentesség szempontjából a hozzáférés dimenzióit. A támogatási igények szintje is leírható: független (nincs támogatási igény); alacsony; közepes; magas; nagyon magas (24 órás támogatást igényel). A táblázat megmutatja, milyen szolgáltatásokra lenne igény az akadálymentesség szempontjából a szállodahajókon (DARCY, S. 1998, 2010, 2011). Egy kerekesszékes világutazó, LONGMIRE (2020) saját tapasztalatairól mesél útikönyvében, amelyet 20 szállodahajós utazásból 16-on mint kerekesszékes turistaként élt át egészen a fedélzetre jutástól az út végi kikötésig és partraszállásig.

1. táblázat Az akadálymentes elérhetőség dimenziói

Szempontok	Támogatási igény szintje	Gyakorlati példák
1. Mobilitás	független, alacsony	séta, kerekesszék, minibusz, transzfer busz, vonat, repülő
2. Vizuális megjelenés	alacsony, közepes	vizuális megjelenés, információk
3. Hang, hallás útján	közepes, magas	idegenvezető, audio-guide, idegennyelvek, tolmácsok, bemutatók
4. Kognitív/tanulás	közepes, magas	helyszínen megélt élmény, tapasztalat, közel a természethez, közös tevékenység pl. éneklés, néptánc, felfedezés öröme
5. Mentális egészség	magas, nagyon magas	pihenés, aktív kulturális programok
6. Érzékenység, speciális esetek	magas, nagyon magas	lélegeztető segítségnyújtás, élelmiszeripari vagy vegyipari érzékenységek, egyéb egészségügyi segítségnyújtás

Forrás: DARCY, S. 1998, 2010, 2011 alapján saját szerkesztés

A második táblázat megmutatja, milyen szorosan egymásra épülő szolgáltatásokra és infrastrukturális fejlesztésekre lenne igény az akadálymentességet figyelembe véve.

2. táblázat: A szállodahajós szolgáltatások és az infrastrukturális felszereltség összefüggései az akadálymentesség szempontjából

Szolgáltatások	Infrastruktúra
A személyek szállítását a hajótól az adott desztinációba általában a hajós társaság megszervezi, de ez extra szolgáltatásnak is minősülhet, amelyért külön fizetni kell. Szükséges a szakmai személyzet, akik tudnak foglalkozni fogyatékkal élő utasokkal, problémáikkal. A fogyatékkal élő turisták mindig hálás köszönetnyilvánítást fogalmaznak meg a szállodahajó alkalmazottainak irányukban tanúsított segítőkészségükért. Kevésbé tudják ugyanakkor kimutatni, hogy nem szeretik, ha az emberek, más utastársak, sajnálkozva néznek rájuk, egyenlőnek szeretnék érezni magukat a többi utashoz hasonló bánásmóddal.	Szállítás, közlekedés: transzfer repülőtérrel és vissza (akár közvetlenül a repülőtérrel a szállodahajóhoz), kerekesszéket is szállítani képes járművekkel. Hotel és szállodahajó szobákon kívüli egyéb terek akadálymentes megközelíthetősége, megfelelő hely a közlekedésre, akár megfordulásra. Technikai segítség és speciális kiegészítők, berendezési tárgyak fogyatékkal élők számára, pl. fürdőben szék, alacsonyra épített zuhanyzó, megfelelő beépítésű mosdó, hajszárító, törölköző tartó, szekrénypolcok...
A programok szabadidős tevékenységet is magukban foglalnak, például városnézés, természeti tájon tett kirándulás, csónakázás. Az adott látogatás sikerét döntheti el a rámpák megfelelő elhelyezése, mosdók elérhetősége, színpadok és lelátók, ajándékboltok megközelíthetősége. Fogyatékkal élő utasok gyakran VIP helyet kapnak az első sorba.	Nehezen megközelíthető utcák és járdák – épületekhez kialakított parkolók, rámpák, korlátok. Fogyatékkal élők részt vehetnek fizikailag nehezen megközelíthető eseményeken, vagy kültéri helyszíneken, ahol homokos, kavicsos talajon kell áthaladni.
Elérhető és megbízható információk az attrakciók akadálymentesített megközelítési szintjéről. A szakmailag tapasztalt turisztikai szolgáltatók ki kell, hogy alakítsanak kínálatot és programokat külön fogyatékkal és anélkül élő utasok számára, a helyi beszállítókkal együttműködésben.	Egyszerűen megfogalmazott, írott tájékoztatás fogyatékkal élő utasok számára. Sokkal több speciálisan fogyatékkal élő utasok számára összeállított tájékoztatóra lenne szükség a szállodahajót működtetők részéről.
Érdeklődés felkeltése az információs technológiai eszközök és a szociális média használata iránt a fogyatékkal élők mobilitásának ösztönzése érdekében, pl. nyitott „hajózási napló”, kisfilmek arról, hogyan akadálymentesen használják utasok a szállodahajó fedélzetét. Hozzáférés a megfelelő akadálymentes szolgáltatásokhoz. Árak és költségek magasabbak lehetnek, ha az utas fogyatékkal élő turista.	A hajókirándulásokhoz kapcsolódó sport- és egyéb tevékenységek előnyei az ép és fogyatékkal élő utasok számára egyaránt elérhetőek. A hajózáson való részvétel motiválja a fogyatékkal élőket, hogy fejlesszék személyiségüket. Ehhez szükséges megfelelő technikai környezet a hajó fedélzetén. Árak és költségek magasabbak lehetnek, ha az utas fogyatékkal élő turista.

Forrás: saját szerkesztés, DARCY, S. (1998, 2010, 2011), LONGMIRE, S. (2020)

Kihívást jelent a turisztikai szolgáltatók számára, hogy kielégítsék a fogyatékkal élők és speciális turistacsoportok speciális igényeit. A közlekedés a fő korlátozó tényező, mind a hajón, mind pedig a hajóhoz való eljutásban. A fogyatékkal élők között megkülönböztethetünk mozgássérülteket (életkortól függetlenül), hallássérülteket, látássérülteket és más fogyatékkal élőket, akiknek speciális szolgáltatásokra vagy infrastruktúrára van szükségük utazásaik során. Az Alsó-Duna térségében Magyarországtól délkeletre, de Magyarországon is megtalálhatóak olyan régi épületek, amelyek pénzügyi támogatás nélkül nem lesznek alkalmasak fogyatékkal élők látogatására.

A szállodák, vagy néhány posztkommunista épület akadálymentességét illetően tipikus hibák fordulhatnak elő, pl. rámpa vezet a bejáratához, de dőlésszöge meghaladja a törvény által előírt 5%-ot, ezért túl meredek ahhoz, hogy a kerekesszéket használó személy egyedül használhassa. Valamikor már a bejárat ajtó infrastrukturális megoldása sem megfelelő egy fogyatékkal élő személy számára. A szállodahajók a szabályok miatt nem tudnak nagyobb helyiségeket kialakítani, a szobákat és az erkélyeket viszont akadálymentesebbé, hozzáférhetőbbé lehet tenni, mivel egyes felületek nagyon csúszósak. A csökkent mozgásképeségű emberek gyakran szembesülnek azzal a helyszínen, hogy az akadálymentesnek hirdetett szolgáltatás nem akadálymentes. A mozgáskorlátozottak részére már megjelentek átalakított autók vagy kerekesszékek kézi vezérlésre átalakítva. Egyes helyeken már van lehetőség autó vagy csónak bérlésére mozgáskorlátozottak számára, emelőszerkezettel.

Következtetések

A folyami körutazás-szolgáltatóknak akadálymentesítési stratégiákat kell kezdeményezniük a mozgássérült turisták közlekedésének, létesítményeinek és környezeti helyzetének kezelésére. Szakképzett személyzet segítséget nyújtana a mozgássérült turisták számára a hajós utazás során. A jövőbeli kutatásoknak kifejezetten tanulmányozniuk kellene a folyami szállodahajókon a fogyatékkal élő személyek akadálymentességgel kapcsolatos problémáit, közlekedési akadályait a mobilitás növelése érdekében. Az idegenforgalmi szolgáltatóknak fel kell ismerniük, hogy hozzanak létre olyan új turisztikai csomagajánlatokat, amelyek nem csak az időseket szólítják meg, annak ellenére, hogy az idegenforgalommal és az akadálymentességgel való találkozás szempontjából ők a leginkább érintett célcsoport. A kereslet és a kínálat egyre összetettebb és változatosabb lesz, a szállodai és folyami hajó tulajdonosok, az utazásszervezők mindig megpróbálnak megfelelőbb környezetet teremteni az új turisztikai élmények számára, és nagyon változatos termékpaletta kínálnak az utazók számára. A hozzáférhető szolgáltatásokat igénybe vevő turisták száma folyamatosan növekszik (DANIELS, M. J. et al. 2005), az akadálymentes megközelítés piaci előnyt jelenthet. Átlagosan minden második fogyatékkal élő vendég útitársal utazik. A főszezonon kívül az idősek és a fogyatékkal élők utószezonban is utazhatnak, különösen, mivel ezek az időszakok kevésbé mozgalmassak, az utazók ilyenkor gyakran jobban hozzáférhetnek a szolgáltatásokhoz.

A fogyatékkal élők szállodai tapasztalatai alapján feltételezhetünk hasonlóságokat a folyami hajózás akadálymentesítési igényeiben. A tanulmány akadálymentesség szempontjából a kerekesszékesekre, vagy mankót, botot használókra, a siketekre, gyengénlátókra is kitér, akadálymentességet a szállodahajókon ugyanis nem csak a nyugdíjas turisták igényelnek. Az akadálymentesség fogyatékkal élő embertársaink alapvető joga, akik ugyanolyan jogokkal rendelkeznek az utazáshoz és a turizmus megtapasztalásához, mint nem fogyatékkal élő embertársaik. Számos kifejezést tisztázni kell angolul és magyarul is annak érdekében, hogy megfelelően megfogalmazzuk az idegenforgalmi szakma számára alkalmazott, vagy alkalmazandó kifejezéseket. Mivel megjelent az akadálymentesség és a turizmus összevonásával foglalkozó uniós szervezet, így már elmondhatjuk, hogy EU szinten is kiemelt szerepe van e két terület összekapcsolásának.

Irodalomjegyzék

- ALTINAI, Z. et al. (2016): The Role of Social Media Tools: Accessible Tourism for Disabled Citizens. *Educational Technology & Society*, 19 (1), 89–99.
- BLICHFELDT, B. S. – NICOLAISEN, J. (2011): Disabled travel: Not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102.
- DANIELS, M. J. et al. (2005): “Travel Tales”: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919- 930.
- DARCY, S. (1998): *Anxiety to Access: The Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*. Sydney, Australia: Tourism New South Wales.
- DARCY, S. (2010) Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management* 31(6):816-826. DOI: 10.1016/j.tourman.2009.08.010
- DARCY, S. – DARUWALLA, P.S. (2002): Inclusive special event planning for people with disabilities. In: *Harris, R. and Allen, J. (eds.): Regional Event Management Handbook. The Australian Centre for Event Management (UTS) and the Department of Industry, Science and Resources*, Sydney, pp. 91–103.
- DARCY, S. – DICKSON, T. (2009): A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16(1), 32–44. DOI: 10.1375/jhtm.16.1.32
- DARCY, S. (2010): Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816 - 826.
- DARCY, S. (2011): Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2011), 468 - 476. DOI: 10.1016/j.ijhm.2010.09.009
- DOMÍNGUEZ, V. et al. (2015): Competing for the disability tourism market – a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47(1), 261-272.
- EICHHORN, V. – BUCHALIS, D. (2011): Accessibility – A Key Objective for the Tourism Industry. In: *Buhalis, D. – Darcy, S. (eds.): Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications, Bristol. pp. 46–61
- FARKAS, J. (2019): Az akadálymentesítés primátusa a turisztikai termékfejlesztésben. In: *Irimiás A. – Jászberényi M. – Michalkó G. (szerk.): A turisztikai termékek innovatív fejlesztése*. Akadémiai Kiadó, Budapest. pp. 146–156.
- FARKAS, J. – PETYKÓ CS. (2020): A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság, *TURISZTIKAI ÉS VIDÉKFEJLESZTÉSI TANULMÁNYOK* 5 : 4 pp. 43-55., 13 p. (2020) DOI: 10.15170/TVT.2020.05.04.03.
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2020): Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata. *Modern Geográfia* 2020/IV. pp. 1-14. ISSN: 2062-1655 DOI: 10.15170/MG.2020.15.04.01
- GONDA, T. – RAFFAY, Z. (2020): Egyedül nem megy – fogyatékkal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében. In: *Csapó, J. – Csóka, L. (szerk.): Kreativitás, változás, reziliencia. III. Nemzetközi Turizmusmarketing Konferencia: Tanulmánykötet*. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, (2020) pp. 154-165. 12p. ISBN 978-963-429-506-8
- KÖNCZEI, GY. – HERNÁDI, I. (2015): A fogyatékoságtudomány „térképei”. In: *Hernádi I. – Könczei Gy. (szerk.): A felelet kérdései között. Fogyatékoságtudomány Magyarországon*. Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar, Budapest.
- KUHLEN, T. – DOHLE, C. (1995): Virtual reality for physically disabled people. *Computers in Biology and Medicine*. 25(2) 205-211. DOI: 10.1016/0010-4825(94)00039-S
- LONGMIRE, S. (2020): *Everything you need to know about wheelchair accessible cruising*, Spin the Globe 2020, ISBN 1734511303, 9781734511307

- LOVELOCK, B. A. (2010): Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings. *Tourism Management*, 31(3), 357 -366.
- McKERCHER, B. et al. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24 (2003), pp. 465-74.
- PACKER, T. et al. (2006): Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *FINADAPT Working Paper 11*. Finnish Environment Institute, Helsinki.
- PAGÁN, R. (2012): Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 39(3), p. 1514 – 1537.
- PORIA, Y. et al. (2009): People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 117 - 129.
- SMALL, J. – DARCY, S. (2010) Understanding tourist experience through embodiment: the contribution of critical tourism and disability studies. In: *Buhalis, D., Darcy, S. and Ambrose, I. (eds.): Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View, Clevedon, pp. 1–25.
- ZSARNÓCZKY, M. (2019): A kompatibilitás fontossága az akadálymentes turizmus speciális szegmensében In: *#Turizmus #Szálloda #Vendéglátás*. Eger, Eszterházy Károly Egyetem Líceum Kiadó. pp. 173-182.

Egyéb források

- EUROPEAN COMMISSION (2014): Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Brussels. pp. 24–28.
- Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices Module V: Best Practices in Accessible Tourism, 2016, World Tourism Organization (UNWTO)
- MEOSZ 2016 A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége javaslata a turizmusról szóló törvénytervezethez
- MTÜ (2017): Akadálymentes turizmus. <https://mtu.gov.hu/cikkek/akadalymentes-turizmus>
- MTÜ (2018): Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030. Magyar Turisztikai Ügynökség, Budapest.
- TOURISM FOR ALL <http://www.tourismforall.eu/>
- UNWTO: Accessible Tourism, <https://www.unwto.org/accessibility>
- World Health Organization (WHO) (1980, 2007). International classification of impairments, disabilities and handicaps. Geneva
- FORBES (2017): Planning a Cruise when You have a disability, March 27, 2017. <https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2017/03/27/planning-a-cruise-when-you-have-a-disability/#482e46835bd4>
- Cruise ship accessibility for Persons with disabilities: <https://cruising.org/en-gb/about-the-industry/policy-priorities/cruise-ship-accessibility-for-persons-with-disabilities>
- A Guide to Accessible River Cruises, December 04, 2019 www.cruisecritic.com
- A Guide to Accessible river cruises: 7 Things to consider, February 04, 2019. <https://www.rivervoyages.com/advice/are-river-cruises-suitable-for-disabled-passengers/>
- Access granted: Accommodating special-needs travelers, January 14, 2015 <https://www.travelweekly.com/Travel-News/Travel-Agent-Issues/Access-granted>
- TripAdvisor: https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g1-i10703-k13164713-Best_Euopean_River_Cruises-Cruises.html

FELHÍVÁS

Tisztelt Olvasók, Leendő Szerző(k)!

A „*Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*” (TVT) lektorált folyóiratának Szerkesztősége továbbra is várja a folyóiratban megjelentetni kívánt publikációkat.

Amennyiben Önnek van a folyóirat tematikájához, azaz a turizmus bármely ágához vagy a vidékfejlesztéshez köthető, megjelentetésre váró publikációja kérjük, küldje el azt számunkra.

A TVT Szerkesztőségének célja, hogy a turizmus és vidékfejlesztés témakörében naprakész, újszerű, tudományos vagy akár gyakorlatorientált kutatási eredményeket közöljön le, valamint ezeket széles körben terjessze a tudományos és a szakmai érdeklődők számára egyaránt.

A TVT folyóiratról bővebb információt az alábbi elérhetőségen talál:

www.turisztikaitanulmanyok.hu

Bármilyen kérdés esetén a ***szerkesztoseg@turisztikaitanulmanyok.hu*** címen forduljon hozzánk bizalommal.

Reméljük hamarosan szerzőink táborában köszönhetjük Önt/Önöket is!

A Szerkesztőség