

„AMIKOR A VÁNDORBOT SZÍNE FEHÉR, AZ UTAZÓ KEREKESSZÉKBEN ÜL” – AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS EGYES KÉRDÉSEIRŐL

¹Ernszt Ildikó – ²Tóth-Kaszás Nikoletta – ³Péter Erzsébe – ⁴Keller Krisztina

¹Pannon Egyetem, Nagykanizsai Kampusz, ernszt.ildiko@uni-pen.hu

²Pannon Egyetem, Nagykanizsai Kampusz, kaszas.nikoletta@uni-pen.hu

³Pannon Egyetem, Nagykanizsai Kampusz, peter.erzsebet@uni-pen.hu

⁴Pannon Egyetem, Nagykanizsai Kampusz, keller.krisztina@gmail.com

DOI: 10.33538/TVT.190403.6

Absztrakt

A hétköznapi akadályoktól mentes lét a legtöbb ember számára magától értetődő. Azonban nagyon sokan élnek közöttünk valamilyen fogyatékossgal, ami rányomja a bélyegét életük minden részére, így utazásaikra is. A szavak szintjén az akadálymentesítés már nem kérdéses, a valóság azonban más képet mutat. Hazánkban a fogyatékos emberek turisztikai lehetőségei, így szokásai és igényei egyes elemeikben lényeges különbségeket mutatnak az általános lakossági mintán mért jellemzőkhöz képest. A szemléletformáláshoz, a célzott fejlesztésekhez és a gyakorlati lépések elindításához megkerülhetetlenül vált a fogyatékos emberek véleményét közvetítő, összegző kutatás végrehajtása. A kutatás eredményeinek ismertetése mellett javaslatokkal is élünk, hogy miként lehetne a mai vándorok utazásának fizikai- lelki-szellemi akadálymentesítését megvalósítani.

Kulcsszavak: akadálymentes turizmus, utazási szokások, fogyatékkal élők

Abstract

Barrier-free everyday life is self-evident for most people. However, a lot of people suffer from some kind of disability, which affects every segment of their lives. Barrier-free tourism is not questioned on the level of words; meanwhile reality shows a different picture. The tourism possibilities – thus the travel habits and needs – of disabled people show significant differences compared to the characteristics of the general population in our country.

In the interest of awareness-raising, targeted development and the launch of practical steps, it has become inevitable to carry out a cumulative research transmitting the views of disabled people. Besides presenting the results of the research, suggestions are also made to contribute to the realisation of the physical – mental – intellectual accessibility of today's travellers' journey.

Keywords: barrier free tourism, tourism habits, disabled people

Bevezetés

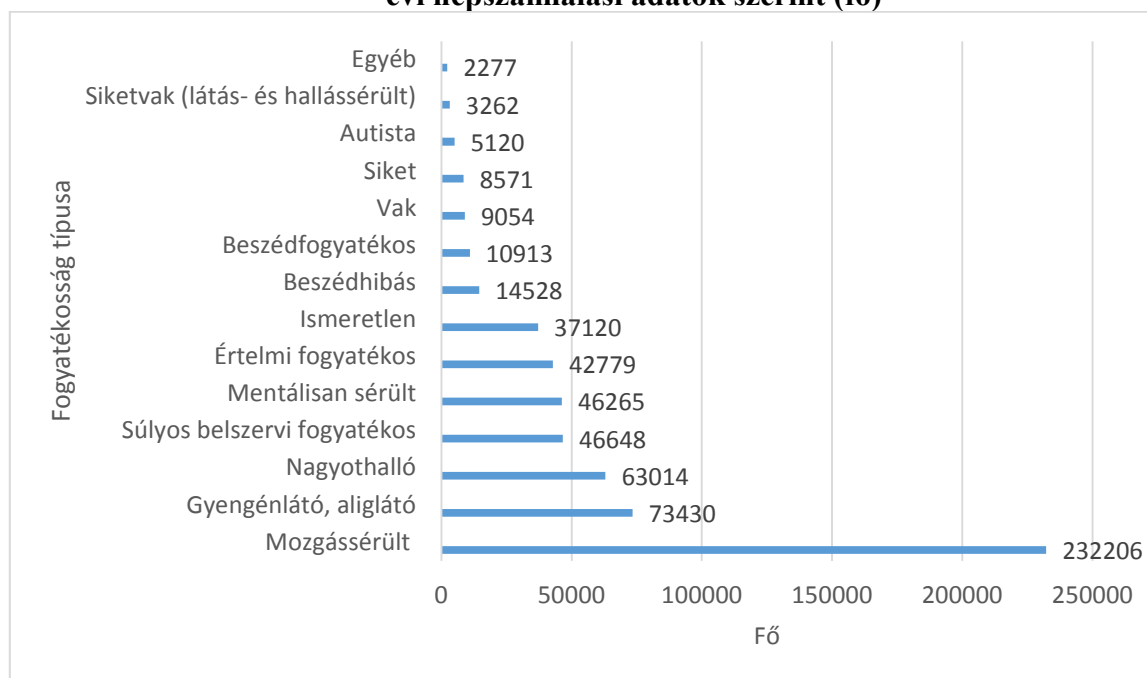
„Az emberiség története az akadálymentesítés története. A hétköznapi mobilitás, ami egyben akadálymentesítés is, annyira magától értetődő, hogy fel sem tűnik. Az akadálymentesítés alapvető társadalmi kommunikációs forma” (FARKAS 2018). Mindenki számára biztosítani kell(ene) azt, hogy valamely fogyatékosága ellenére is ugyanúgy része lehessen az utazás adta örömeiben, mint bárki másnak, „hiszen az élet teljességének élvezete mindenkit megillető jog” (VÉGH 2005:31).

Amikor a fogyatékkal élők és a turizmus kapcsolatát szeretnénk feltérképezni, mindig szem előtt kell tartani, hogy minden vendégnek speciális igényei vannak. Ez a fogyatékkal élőkre is igaz; számukra azonban ez létfontosságú, hiszen sok esetben sajátos igényeik figyelmen kívül hagyása ellehetetlenítheti a nyaralást. Ma hazánkban a fogyatékos emberek turisztikai lehetőségei, így szokásai és igényei egyes elemeikben lényeges különbségeket mutatnak az általános lakossági mintán mért jellemzőkhöz képest.

1. Szakirodalmi áttekintés

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 fogyatékoság fogalmának meghatározásakor nem vagyunk könnyű helyzetben, hiszen sokféle formája van. „Nemcsak a mozgásukban korlátozott személyeket, a látás- és hallássérülteket, értelmi fogyatékoságban 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, ez a szám pedig folyamatosan nő. Bennünket is érinthet bármikor ez a kérdés – különös tekintettel az életkorunk előrehaladtára; különös súlyt ad a problémának az elöregedő társadalmak képe (UNWTO 2016a, WHO 2011). 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, BOSCH – GARAVEIS 2017).

1. ábra: Fogyatékkal élők száma Magyarországon a fogyatékoság típusa alapján a 2011. évi népszámlálási adatok szerint (fő)



Forrás: KSH 2015:13

A fogyatékkal élők számára az utazásokat megkönnyíteni, az ehhez szükséges fizikai feltételeket biztosítani *emberiességi, etikai, erkölcsi és egyben jogi kötelességünk*. Azonban a fogyatékkal élő személyek turizmusa *gazdasági* kérdésként is megjelenik. Jelenleg ez egy kihasználatlan részt jelent a turizmus piacán; bár az elmúlt időszakban számos pozitív ellenpélda látható. Azonban erre a kihasználatlan piaci szegmensre azonban nem egy csoportként kell tekinteni, hiszen a fogyatékoságtól függően más és más különleges igényeket támasztanak. Vannak olyan akadályok, amelyek valamennyi utazót érinthetnek, és olyanok is, amelyek csak egyes szegmenseket érintenek (SHAW – COLES 2004, MICHOPOULOU – BUHALIS 2013, MC KERCHER – DARCY 2018).

1. táblázat: Az utazókat érintő egyes akadályok szintjei

I. SZINT: VALAMENNYI UTAZÓT EGYARÁNT ÉRINTŐ AKADÁLY
Személy tulajdonságaival, állapotával kapcsolatos: vallás, egészségi állapot, érdeklődés hiánya
Személyek között felmerülő akadályok: kommunikáció
Strukturális akadályok: idő, költségek, lehetőségek hiánya
II. SZINT: VALAMENNYI FOGYATÉKKAL KÜZDŐ UTAZÓT EGYARÁNT ÉRINTŐ AKADÁLY
Az utazó semmibe vétele, társadalmi kirekesztettség
Negatív hozzáállás, nyilvánvaló vagy rejtett diszkrimináció
Információhiány, félrevezető, nem megbízható információ
A fogyatékkal élőkkel szembeni érdektelenség a turisztikai szolgáltatók részéről
III. SZINT: AZ EGYES FOGYATÉKOSSÁGGAL KÜZDŐ UTAZÓKAT ÉRINTŐ EGYEDI AKADÁLYOK
IV. SZINT: AZ EGYÉN TERMÉSZETÉBŐL FAKADÓ EGYEDI AKADÁLYOK, A FOGYATÉKOSSÁG HATÁSA AZ EGYÉNRE

Forrás: saját szerk. MC KERCHER – DARCY 2018 alapján

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 a az akadálymentességet – felismerve az ebben rejlő piaci lehetőséget; végül vannak olyan helyek is, amelyek egyáltalán nem foglalkoznak ezzel a kérdéssel (VILA – DARCY – GONZÁLEZ 2015). Az elmúlt években kutatásokat végeztek már egyes turisztikai desztinációknak az akadálymentes turizmusra vonatkozó versenyképessége tekintetében Spanyolországban, Ausztráliában (VILA et al. 2015), de Olaszországban is (AGOVINO et al. 2017).

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 a fogyatékkal élők számára is ugyanolyan fontos, mint bárki másnak. Ebben a turisztikai szolgáltatóknak kiemelkedő szerep jut, amelyek olyan, mindenki számára elérhető, hozzáférhető élményeket szeretnének kínálni, amelyek „társadalmi szempontból is fenntarthatóak” (DARCY – DICKSON 2009:40. 41). Elengedhetetlen az alkalmazottak képzése a tekintetben, hogy miként kommunikáljanak fogyatékkal élő vendégeikkel; ehhez viszont képzésekre van szükség (NAVARRO et al. 2015). A fogyatékkal élő vendégek magas színvonalon történő kiszolgálása empátiát, odafigyelést követel meg a turisztikai iparág résztvevőitől (KOVÁCS – KOZÁK 2016). A desztináció atmoszférájának érzékeltetéséhez hozzájárulhatnak a több érzékszervre ható turisztikai élmények is, amelyek az egészséges utazók élményeit is színesíthetik (SMALL et al. 2012). A kérdés meglehetősen komplex, számos olyan

kapcsolódó kérdés is felmerülhet, amely első látásra marginálisnak tűnik, de döntő lehet valamilyen fogyatékossgal élő utazó számára: pl. a vakvezető kutyák fogadása szálláshelyeken (RICKY 2018).

Az utazás öröme számukra és családtagjaik számára a nem éppen könnyű *mindennapokból való kiszakadás lehetőségét* hordozza; az élmények segítik őket a kapcsolatteremtésben, a társadalomba való könnyebb beilleszkedésben is (GÁLNÉ KUCSÁK 2008). Empirikus kutatás bizonyította Magyarországon, hogy a *fogyatékkal élőknek jelentős problémáik* merülnek fel az utazásaik során, és fogyatékossguk akadályozza őket utazási terveik megvalósításában. A mozgáskorlátozottak kb. felét akadályozta fogyatékossguk valamilyen turisztikai program megvalósításában, a látássérültek esetében ez az arány 75% (MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE 2009).

2. A kutatás módszertana

*Strukturált interjú*t készítettünk 11 fővel, akik látás- vagy mozgássérültek, közülük ketten mindkét fogyatékossgal együtt élnek. A feltáró jellegű kutatás során egy keresztmetszeti vizsgálat készült, amelyen belül hólabda módszerrel kerültek kiválasztásra a megkérdezett alanyok. A lekérdezés Zala, Somogy és Veszprém megyében valósult meg 2017 őszén.

Hét interjúalany is tagja egy nyugat-dunántúli mozgássérülteket összefogó egyesületnek, amely jelenleg 250 főt számlál; a tagok létszáma folyamatosan növekszik. A csoport célja a településeken élő mozgássérült emberek segítése, ügyeik intézése, jogaik, lehetőségeik érvényesítése, valamint gyógyító rehabilitációjuk elősegítése, súlyos mozgássérültek esetén lakásuk akadálymentesítése. Kiemelt tevékenységük között szerepel még különböző programok szervezése a mozgássérült emberek és kísérőik számára. Két interjúalany csatlakozott a Vakok és Gyengénlátók valamely megyei egyesületéhez. Kiemelkedő az együttműködésük a Ki-Látás Alapítvánnyal is. A megyében minden olyan lehetőséget felkutattak, amely a látássérültek rehabilitációját, munkába állását, életminőségének javítását, életviteli nehézségeinek leküzdését, integrációját szolgálja. A kistérségi csoportokban az összejevetelek rendszeressé váltak. A megszokott klubélet előadásokkal, segédeszköz bemutatókkal bővült. Az interjúalanyok utazással kapcsolatos szokásait vizsgáltuk, akik kezdetben *meglehetősen bizalmatlanok* voltak, problémáikról nehezen beszéltek, azonban *kis idő múlva megnyíltak*.

3. Az empirikus kutatás eredményei

A válaszadók többsége *egynapos kirándulásokon* vett részt egyesületével, barátokkal és családtagokkal az elmúlt évben, vagy rövidebb néhány napos pihenését töltötte családi körben. Az interjúalanyok utazási lehetőségeit alapvetően korlátozza az alapbetegsége. Egy interjúalany évente háromszor, négyszer 1-1 napot pihen, ilyen esetekben az „Erzsébet programon” belül elnyert kedvezményes belépőjegyét használja fel. Egy interjúalany egyenesen úgy fogalmazott, hogy nem szoktak pihenni menni, mert a Balaton-parton élnek. A válaszadók csoporttal általában *gyógyfürdőket* látogatnak, a választott utat a lakóhelyüktől mért távolság nagymértékben befolyásolja. Többen elsősorban Magyarországon belül utaznak, az *idő- és a pénzhiány* meghatározó e tekintetben is. Két interjúalany mozgássérültek egyesületével kel útra, elsősorban fürdőhelyekre: Zalakarosra és Hévízre. Főként a család vagy a csoport választja ki a meglátogatni kívánt céltérületet, emellett fontosnak bizonyult egy esetben a segítség lehetősége is az utazás során. Akadt olyan

interjúalany, aki hangsúlyozta, hogy egészségi állapotának megőrzése különösen fontos a számára, így a természetes gyógymódokkal kapcsolatos programok vonzzák; más választását elsősorban a kedvezmények befolyásolják; emellett szívesen látogatják az otthonuk közelben lévő rendezvényeket, vásárokat.

Mind a családdal, mind a barátokkal - akik sok esetben hasonló fogyatékkal küzdenek - együtt is útra kelnek. A pihenési lehetőségekről az egyesületek, a család, illetve az ismerősök adnak információt az interjúalanyok többségének, de többen említették azt is, hogy az internetről tájékozódnak. Többen *személyesen vagy a családtagok segítségével* a pihenésük előtt interneten foglalnak szállást, amit biztonságosnak is tartanak, de nagyjából ugyanilyen arányban akadtak olyanok is, akik szerint ez nem veszélytelen.

Csoportosan külön autóbusszal utaznak; mindig segítenek egymásnak a fel- és leszállásnál. Lassan haladnak, és bevárják a nehezebben (kerekeszékkel vagy bottal) közlekedőket. Többen említették fürdőhelyek, cukrászda, kalandpark meglátogatását; éttermi, wellness szolgáltatások igénybevételét (masszázs, súlyfürdő). A legtöbb interjúalany *főleg díjmentes rendezvényekre* látogat. Ugyan általában a múzeumok, fürdők biztosítanak kedvezményes belépőt a számukra, azonban jelentős probléma az, hogy a kísérőjük ebben már nem részesül.

A legtöbb válaszadót *családtagjai (gyermek, házastárs) segítik* az utazásaik, mindennapjaik során, emellett az is előfordul, hogy személyi segítőt vesznek igénybe. A látás- és mozgássérült személyeknek elmondásuk alapján leginkább *útbaigazító táblákra, kapaszkodókra, mozgáskorlátozottaknak liftre, idegenvezetőre* van szüksége. Van, akinek nélkülözhetetlen a speciálisan kialakított tusoló, a magasított toalett, általában az akadálymentesített környezet. Fürdőhelyen *személyi kísérőre, illetve vízbe emelő szerkezetre* van szükség; de kulturális intézménynél az is elég, ha a sorok végére a nézőtérre beállhat a megkérdezett a kocsijával. Többen megemlítették, hogy nagyon nehezen szállnak fel a tömegközlekedési eszközökre, ezért *célszerűek lennének az alacsonypadlós járművek*; emellett gyakran okoznak gondot a *magas rámpák és a parkolóból való kiszállás* is. Az interjúalanyok közül volt, aki találkozott már *hangos tájékoztatással vagy információs táblákkal*, de ez *nem jellemző*. Sokkal *fontosabb számukra a személyes segítség*, hogy biztonságban érezhessék magukat, valamint az, hogy megfelelő színvonalú szolgáltatásban részesüljenek. Az egyik válaszadó megfogalmazása szerint: „nagyobb szükségem van arra, hogy megfelelő támogatásban legyen részem, hogy biztonságban érezzem magam a mozgás során, valamint a színvonal is megfelelő legyen” (Interjúalany). Egyetlen esetben sem hallgatták meg egy válaszadó javaslatait sem akadálymentesítés kérdésében. Mivel hosszabb utakra évtizedek óta nem vállalkozik a legtöbb válaszadó, ezért jellemzően *nem kötnek vagyon- és utasbiztosítást* az utazásaik előtt.

Amikor a jövőbeli utazási terveikről faggattuk őket, a legtöbb interjúalany előadta, hogy a betegsége, állapota miatt már nem tervez hosszabb utazásokat, pihenéseket, legfeljebb rövidebb kirándulásokra vállalkoznak a családdal – gyógyfürdőbe, városlátogatásra vagy környékbeli rendezvényre.

2. táblázat: Fogyatékkal élők utazási szokásai – kutatási eredmények rövid összefoglaló táblázata

FOGYATÉKKAL ÉLŐK UTAZÁSI SZOKÁSAI	VÁLASZOK
UTAZÁSOK GYAKORISÁGA, HOSSZA	rövidebb időtartamú, általában egy napos utakat tesznek meghatározó a betegségük az utazásaiknál is fontos szerepet játszik az Erzsébet program
KIKKEL UTAZNAK?	egyesülettel, családdal, barátokkal
TIPIKUS ÚTICÉLOK	általában közeli, belföldi desztinációk; sok esetben gyógyfürdők
ÚTICÉL KI-VÁLASZTÁSÁT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK	család vagy a csoport döntése segítséget kapnak-e az utazáshoz árak, kedvezmények lakóhelyükhöz közeli rendezvények
IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁSOK	külön autóbusz, éttermi szolgáltatások (vendéglátás), wellness szolgáltatások (masszázs, súlyfürdő)
FOGYATÉKOSSÁGHOZ KAPCSOLÓDÓ, IGÉNYBE VETT SEGÍTSÉG	leggyakrabban családtagok, mozgáskorlátozottak egyesületének kisbusza, személyi segítő
EMLÍTÉSRE KERÜLT KÜLÖNLEGES IGÉNYEK	általában: akadálymentesített környezet útbaigazító, információs táblák, kapaszkodók mozgáskorlátozottaknak lift, elektromos kocsik, tusoló, magasított WC, vízbe emelő szerkezet, idegenvezető, személyi kísérő
KÖZLEKEDÉS SORÁN SZERZETT TAPASZTALATOK	célszerűek lennének az alacsonypadlós járművek gyakran okoznak gondot a magas rámpák és a parkolóból való kiszállás városokban találtak a közlekedésüket megkönnyítő útburkolattal, másutt nem
KEDVEZMÉNYES BELÉPŐBEN RÉSZESÜLNEK?	legtöbb esetben biztosítanak a múzeumok, fürdők kedvezményes belépőt probléma: a kísérőjük ebben már nem részesül
INTERAKTÍV KIÁLLÍTÁSON VETT-E RÉSZT?	tapintható múzeumi kiállítás, speciális fotókiállítás
SPECIÁLIS TÁJÉKOZTATÓ ESZKÖZÖK	hangos tájékoztatás, információs táblák, de ez nem jellemző sokkal fontosabb számukra a személyes segítség
TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ TEKINTETÉBEN AKADÁLYMENTESÍTÉS	nem történt velük együttműködés

JÖVŐBELI UTAZÁSI TERVEK	<p>betegségük, állapotuk miatt nem terveznek hosszabb utazásokat, pihenéseket, legfeljebb kisebb távolságokra, rövidebb kirándulásokra vállalkoznak családdal, rokonai segítségével kívánnak utazni gyógyfürdőbe, városlátogatásra vagy környékbeli rendezvényre</p>
--------------------------------	--

Forrás: Saját kutatás (2017)

4. Nemzetközi és hazai jó gyakorlatok

A fizikai akadálymentesítés minden turisztikai desztináció tekintetében elengedhetetlen. India több, turisták által látogatott helyszínen (Qutub Minar (Új-Delhi), Vörös Erőd (Új-Delhi), Fatehpur Sikri Műemlékegyüttes (Agra), Taj Mahal (Agra) akadálymentesítést hajtott végre a mozgás- és látássérültek tekintetében. Rámpákat, korlátokat szereltek fel, azonban mindezt úgy tették meg, hogy nem sérült a helyek szellemisége, a műemlékek látványvilágába illeszkedtek a változtatások (UNWTO 2016b). Olaszországban is számos kitűnő példát lehet felhozni, melyek közül most egyet emelünk ki – a Casa Vacanze I Girasoli esetét. Példaértékű, ahogy egy üdülőkomplexum megvalósítja a mozgásukban korlátozott egyének számára a teljes mértékű akadálymentességet. Az összes épülete, szobája, a kertben található valamennyi ösvény akadálymentes; az úszómedencét pedig beemelők szerkezet segítségével is igénybe lehet venni. A személyzet képzést kapott ezzel kapcsolatban, és akadálymentes programokat tud a vendégeknek ajánlani. Emellett ingyenesen lehet kerekesszékeket és egyéb berendezéseket kölcsönözni (EUROPEAN COMMISSION 2014, ACCESSIBLE TOURISM). A francia Musée du Quai Branly (MQB), az Európán túli művészeteket, civilizációkat bemutató múzeum teljes mértékben sikeresen valósította meg az akadálymentességet. A különféle fogyatékosok esetén szükséges segédeszközöket biztosítja a látogatói számára (pl. kerekesszék, bot, indukciós hurok kölcsönzése, pihenőszékek). Emellett a feljárórampa 4%-os, és párhuzamosan fut a normál haladási iránnyal, így a kerekesszékek közlekedők nincsenek elkülönítve a többi látogatótól. Figyelmeztető jelzésekkel vannak ellátva azok a helyek, ahol óvatosabban kell közlekedni; kiegészítő világítás áll rendelkezésre a kiállítási tárgyaknál, ami bekapcsol, ha látogatót érzékel. Van egy „Folyó” néven megjelenített, mintegy 200 méter hosszú kiállítótér, ami valamennyi érzékszervet segítségül hívja: hanghatások, illatok, vizuális elemek egyaránt megjelennek. Videovezetőt, hangos vezetőt, domború térképet, Braille-írással ellátott füzeteket, feliratozott filmeket egyaránt használnak (RANISE 2010).

Az akadálymentesség „információbiztonsági” kérdésként is felmerül, hiszen tudniuk kell a fogyatékkal élőknek, hogy hol, milyen szolgáltatásokhoz jutnak hozzá, hol vannak felkészülve a fogadásukra. Fontos lenne, hogy az egyes turisztikai attrakció üzemeltetője, a szolgáltató a saját honlapján is nyújtson tájékoztatást ezzel kapcsolatban. Sőt: a vak és gyengén látó érdeklődők számára lehetőség szerint biztosítani kellene azt is, hogy ők maguk szerezzenek információt, azaz egyáltalán el tudják olvasni a honlapot; így szükséges lenne akadálymentes honlapok kialakítása is (TURIZMUS ONLINE 2016). „Az akadálymentesség kérdése egyben web biztonsági kérdés is, azaz tényleg akadálymentes-e a szálláshely, ha azt hirdeti magáról” (FARKAS 2018). Számos jó gyakorlat ad útmutatást az információs akadálymentesség megvalósítására. Németországban egy különleges szervezetet is létrehozta az akadálymentes turizmus

megvalósítása érdekében (NatKo, a Nemzeti Ügynökség a Mindenki Számára Elérhető Turizmusért), amely a turizmus területén működő szolgáltatók számára egy kapcsolattartási pontként funkcionál, ami segítséget nyújt az akadálymentes szolgáltatások megszervezésében (TATIC - COUNCIL OF EUROPE 2015). A japán „Akadálymentes Turisztikai Központ” az Ise-Shima Régióban szintén említést érdemel. Tanácsokat adnak az akadálymentesség kérdéséről a turistáknak, de emellett a tevékenységük számos egyéb kérdést is felölel: kerekesszék-barát térképet adtak ki, a weboldalukon információkkal látják el a térségről a fogyatékkal élőket, többek között a sporteseményekről is, kurzusokat tartottak a turisztikai szektorban dolgozók számára, a hagyományos japán kocsmákban akadálymentes szobák kialakításához nyújtottak segítséget tanácsaikkal, de kerekesszék bérlését is lehetővé teszik (UNWTO 2016b).

Példaértékű lehet többek között a Lonely Planet egy online utazási oldala (Accessible Travel Online Resources Guide), melyet speciálisan a fogyatékkal élők számára alakítottak ki. A weboldal összetett módon közelíti a kérdést, és számos másik weboldalra kalauzolja a látogatót. Egyebek mellett egy komplex gyűjteményt tartalmaz fogyatékkal élők szervezeteiről 40 országból; utazási blogokat ad közre sorstársaik tollából, fogyatékkal élők utazásainak megszervezésére szakosodott utazási irodákat gyűjt össze (UNWTO 2016b). San Marino pedig kiadott egy „San Marino mindenkinek” című útikönyvet, amely részletes információkat ad a turistáknak az egyes helyszínek elérhetőségéről; útvonalakat is javasol. Csehország is megpróbálja a fogyatékkal élőket bevonni kulturális örökségeinek élvezetébe: többek között már a harmadik kiadását érte meg az a könyv, amely tanácsokat ad arra vonatkozóan, hogyan kell „Csaknem akadálymentesen meghódítani egy várat, történelmi emlékhelyeket, látnivalókat” (UNWTO 2016a:4).

A fogyatékkal élők számára olyan *programokat* kell szervezni, amelyek lehetőség szerint integráltak, természetesen hozzá kell igazítani őket *speciális igényeikhez* (MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE 2009). A múzeumpedagógia például az elmúlt évtizedben már egyre tudatosabban foglalkozik a fogyatékkal élők bevonásával. Cécile Ranise szerint az „akadálymentes múzeum azt jelenti, hogy a fogyatékkal élő látogató számára lehetővé teszi a helyszín (épület, kiállítás) fizikai megközelítését, a szolgáltatások használatát, az információhoz, a kulturális kínálatához, valamint az ismeretekhez való hozzájutást” (KÁLDY 2010:206). Különleges kiállításokra, túrákra, tárlatvezetésekre számos pozitív példával szolgálnak a világ múzeumjai. A spanyolországi Prado-ban 2015-ben egy olyan projektet indítottak újjára, melynek keretében hat festményt 3D-ben is megalkottak, amelyeket így tapintással is „meg lehetett tekinteni”, hiszen az „érintés többet mond ezer szónál.” (MOTHIRAVALLY 2014:372). Amellett, hogy a kiállítás nagy sikert aratott a látássérültek körében, az egészséges látogatók is betekintést nyerhettek a látássérültek világába, hiszen egyrészt számukra is nyitva állt a kiállítás, másrészt egy torzító szemüveget is mellékeltek a „műtárgyakhhoz” (UNWTO 2016b). Csehországban különleges túrákat szerveztek a látássérültek cseh érdekvédelmi szervezetével együttműködve. A Chrudimban található bábmúzeumban pedig rendszeresen ajánlanak programokat a látássérültek számára – különös tekintettel a gyermekekre; így a látogatók érintés segítségével ismerkedhetnek meg a bábszínházzal (TATIC – COUNCIL OF EUROPE 2015).

Szerencsére ma már *Magyarországon* is számos követésre méltó, izgalmas kezdeményezést és programot lehet találni a fogyatékkal élők számára. A továbbiakban a fentiekből szemezgetünk. A Ludwig Múzeumban több programot hirdettek már a látássérültek számára, így narrált tárlatvezetést is tartottak, melynek keretében a Bartók kiállítása 12 műtárgya segítségével tudhatták meg az érdeklődők, milyen hatással volt a zeneszerző a kortárs képzőművészetre (LUDWIG MÚZEUMB). Emellett havonta két

alkalommal Integrált Családi Délelőtt elnevezésű programra hívják a megértési nehézséggel élő (Down szindrómás, autista, oxigénhiánnyal született) kisgyermeket (kb. 3-7 éves korúak) és szüleiket egy kreatív gyermekfoglalkozásra; a szülők tárlatvezetésen vehetnek részt (LUDWIG MÚZEUMa). A Bihari Múzeum klubdélelőttre hívja a látássérülteket, ahol a kiállítás interaktív megtekintését követően kézműveskednek; 2012-ben pedig MINDENT A KÉZNEK, SEMMIT A SZEMNEK! című, a Sárrét vízvilágát és a női munkákat bemutató kiállítást rendeztek, amelyhez egy sötét szoba is tartozott; a megnyitón pedig látássérültek voltak a tárlatvezetők. A kiállítás kapcsán „érzékenyítő” programokat is kidolgoztak. A szolnoki Damjanich János Múzeum 2010-ben egy programsorozatot indított el, melynek keretében mind a hallás-, mind a látássérültekre szabott programokat is kínáltak (MÚZEUMI OKTATÁSI ÉS KÉPZÉSI KÖZPONT). A Szépművészeti Múzeumban a tapintható műtárgy másolatok mellett épület makettek is készülnek, hogy a látássérültek érzékelhessék az arányokat (pl. a „Reneszánsz a fáraók Egyiptomában” kiállításon megalkották a fáraó palotájának méretarányos makettjét is) (CSESZNÁK et al. 2009). A szegedi Móra Ferenc Múzeum egyik kiállítása, melyet „Láthatatlan – Elődeink tárgyai a sötétből” címmel rendeztek meg, Múzeumpedagógiai Nívódíjat kapott. A tárlat meglátogatása során nemcsak, hogy meg lehet tapintani a paraszti élethez kötődő tárgyakat, de a látogatók szemüket bekötve, egyéb érzékszerveikre hagyatkozva tapasztalhatják meg a kiállítást, melyet audionarráció kísér (MÓRA FERENC MÚZEUM 2017).

Elengedhetetlen a *társadalmi szemléletformálás*, ami mind az *egészségesek*, mind a *turisztikai szolgáltatók*, mind pedig a *fogyatékkal élők* részéről fennálló előítéletek, gátak lebontását egyaránt magába foglalja. Jó például szolgálhat a horvát Kulturális Minisztérium, amely számos olyan, fogyatékkal élők és szervezeteik által szervezett programot és projektet támogat, amelynek az a célja, hogy felhívják a figyelmet a fogyatékkal élők művészetére, illetve támogassák azt. 2008-ban egy állandó múzeumi kiállítást nyitottak meg, ami a fogyatékosok igényeit teljes mértékben ki tudja elégíteni: Braille-írással tüntették fel a katalógust, emelt domborzati térképeket bocsátottak közre, valamint egy vakok által alkalmazható számítógép is használható (TATIC - COUNCIL OF EUROPE 2015). Meglehetősen komplex módon mutatja be a fogyatékkal élők – elsősorban a vak emberek – világát: egy szimulációs sötét szobában a látogatók megtapasztalhatják, milyenek lehetnek egy vak ember mindennapjai. Kiállítás tekinthető meg a vak emberek intézményes ellátásának kezdeteiről, arról, hogy hogyan élnek napjaikat a vakok intézetében az ott élők, hogyan fejlődött a vakok számára kifejlesztett írás, és nem látó művészek alkotásai is helyet kaptak (EUROMUSE.NET). Így a múzeum egyfajta társadalmi missziót is teljesít: „A társadalom egy olyan mechanizmusaként jár el, amely a tevékenységének köszönhetően arra ösztönzi a közösséget, hogy a fogyatékkal élőkre vonatkozó negatív érzéseit, előítéleteit megváltoztassa” (TYPHOLOGICAL MUSEUM http://www.tifloloskimuzej.hr/page_en.aspx?id=38). A magyar kulturális, múzeumi szakemberek a Múzeumi Oktatási és Képzési Központ szervezésében „Érted?! Értem!? Hogyan fogadjuk fogyatékos embertársainkat múzeumainkban?” címmel meghirdetett akkreditált továbbképzésen is részt vehetnek (MÚZEUMI OKTATÁSI ÉS KÉPZÉSI KÖZPONT).

Külön ki kell emelni a turisztikai szolgáltatók hozzáállásának megváltoztatását. Erre kitűnő példa a HOTREC által, 2017-ben az Akadálymentes Turizmus Európai Hálózata szakértőinek a segítségével indított online tanfolyam a turizmusban működő mikro-, kis- és középvállalatok számára, melyet azzal a céllal szerveztek, hogy olyan ismereteket adjanak át, ami elősegíti a hátrányos helyzetű vendégek fogadását, a különleges igényeikre való felkészülést, valamint a velük történő kommunikációt. A végén a résztvevők regisztrálhatták magukat a European Accessible Tourism Directory Pantou.org honlapon (TURIZMUS

ONLINE 2017). A fentihez hasonló kurzusok szervezése a továbbiakban is elengedhetetlen. (TATIC – COUNCIL OF EUROPE 2015).

Teljeskörű akadálymentesítésre van szükség – Összegzés, javaslatok

Összegezve megállapítható, hogy az általunk végzett kutatás kiderítette, hogy a megkérdezett interjúalanyok állapotuk miatt *jellemzően rövid, egynapos, belföldi utazásokra vállalkoznak*. A leggyakrabban a *családdal, barátokkal, fogyatékkal élő társaikkal* utaznak. Az utazás megszervezéséhez a *család, az őket tömörítő egyesületek is segítséget nyújtanak*. Ugyanakkor számos problémával szembesülnek: mind a mai napig gondot okoz a közlekedés (több alacsonypadlós járműre lenne szükség), a parkolóból való ki- és beszállás, hiányoznak a legtöbb helyen a közlekedésüket segítő (út)burkolatok is. Az akadálymentesség megvalósítása ma már alapvető követelmény (lenne), azonban kiderült, hogy az emberi tényező, a személyes segítség, a személyesség még ennél is sokkal fontosabb. A legtöbben *családi segítséggel* tudnak utazni, de van, akinek személyi segítőre, idegenvezetőre lenne szüksége. Segítő személy biztosítása szükséges lenne azokban a desztinációkban, helyszíneken, amelyeket gyakrabban látogatnak.

Ahhoz, hogy a fogyatékkal élő személyek problémamentesen, akadályok nélkül tudják élvezni az utazás adta örömeit, „a *komplex turisztikai termék akadálymentességét* kellene megvalósítani” (GÁLNÉ, KUCSÁK 2008:56). Nem elég az, ha csak a közlekedés vagy csak egyes desztinációkban található attrakciók lesznek akadálymentesek; valamennyi, a turisztikai infra- és szuprastruktúrához tartozó helyszíneknek, látványosságnak, szolgáltatónak annak kell lennie, illetve azzá kell válnia. Így annak érdekében, hogy meg tudjon valósulni egy *tényleges, lelki-fizikai akadálymentesítés*, és a fogyatékkal élő embertársaink – és így családjaik is – teljes mértékben élvezni tudják az utazás örömeit, számos területen lenne szükség változtatásra – változásra.

Fontos lenne a *közösségi közlekedés* teljes mértékű akadálymentesítése, amit nyilván az anyagi források megléte vagy annak hiánya is befolyásol, de a probléma megoldása elodázhatatlan. Ez természetesen a fogyatékoság természetétől és súlyosságától függ. Így pl. a látássérültek érdekében a peronokon, járdákon speciális járdasávokat kell kialakítani, nélkülözhetetlen sok esetben hangosbemondók, csipogó, hangos jelzőlámpák alkalmazása a gyalogátkelőhelyeken, a menetrendek Braille írással történő feltüntetése. A mozgásukban korlátozottak számára szükséges alacsonypadlós járművek működtetése, liftek alkalmazása, a lépcsők kiváltása. A látás- és hallásukban sérültek számára a nagy betűs, élénk színű feliratok alkalmazása létfontosságú. Azok számára, akik nem tudnak saját gépkocsit vásárolni, sokat segítene az, ha olyan gépkocsikat tudnának bérelni, amelyek számukra megfelelőek (pl. emelővel ellátottak) (TURIZMUS ONLINE 2016).

Az *attrakció fizikai megközelíthetősége*, elérhetősége alapvető követelmény ahhoz, hogy a mozgásukban korlátozott utazók számára egyáltalán szóba jöhessen, mint úti cél. A mozgássérült személyeknél a bejutást kerekesszékekkel is biztosítani kell, a hallássérült személyeknek pedig fény- és hangjelzésekre, valamint jeltolmácsra lehet szükségük. A látássérült személyek számára kiemelkedően fontos, hogy a múzeumok, galériák, kiállítóterek teljes mértékben elérhetőek legyenek, így többek között a múzeumokban a hirtelen szintváltásokat kerülni kell, illetve minden ilyen esetet nagyon élénk színekkel kell jelölni, előre figyelmeztetni a látássérült személyeket. A feliratokat nagy méretben, élénk színekkel kell megjeleníteni, a hanggal történő irányítást, hangos tájékoztatást is biztosítani kell.

A fizikai akadálymentesítés mellett egyfajta „*lelki akadálymentesítést*” is meg kell valósítani. Ennek mind a turisztikai szolgáltatók szemléletének formálására, mind a fogyatékkal élők látásmódjának alakítására, nyitottabbá tételére szükség van. Már gyermekkortól kezdődően arra kell őket nevelni, oktatni, ami hozzájárul képességeik lehetőség szerinti kibontakoztatásához, és arra ösztönözni őket, hogy minél aktívabban vegyenek részt a kulturális, aktív, sport és egyéb turizmusban (TATIC – COUNCIL OF EUROPE 2015).

Az *információs akadálymentesítés* jegyében olyan adatbázis kiépítésére is szükség lenne, amelyben minden, a turizmushoz köthető helyszín, szolgáltató szerepel, akik a speciális igényekhez alkalmazkodtak. Természetesen mindezt az egyes fogyatékkal élők különböző csoportjaikra lebontva kell biztosítani (MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE 2009). Erre kitűnő példák már vannak nemzetközi szinten (l. 4. pontban).

A turisztikai fejlesztések során ki kellene kérni a fogyatékkal élők véleményét, hiszen csak a *velük történő folyamatos konzultáció* eredményezhetne olyan turisztikai desztinációkat, ami számukra is valódi desztináció értékű, és nem kellene folyamatosan a fogyatékoságuk miatt másodrangú turistának érezniük magukat. Továbbá mivel a fogyatékkal élők többsége mindig kísérelővel tud utazni, így a kísérők részére biztosított kedvezmények garantálása is fontos lenne (LYU 2017).

A szavak szintjén mára teljes mértékben elfogadottak Taleb Rifai szavai: „Az, hogy mindenki számára hozzáférhetőek legyenek a szolgáltatások, minden felelős és fenntartható turizmus politika központi eleme” (RIFAI – UNWTO 2013:1). Azonban ennek gyakorlatban történő érvényesítése és tudomásul vétele, valamint az ennek szellemében különböző lépések tétele már nem mindig valósul meg. Mindamelllett soha nem szabad elfeledkezni arról, hogy „az akadálymentesítés elsősorban nem pénzkérdés. A segítőkész embereken múlik sok minden” (FARKAS 2018). Ezt az általunk folytatott kutatás is megerősítette.

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.
- BOSCH, S. J. – GHARAVEIS, A. (2017): Flying solo: A review of the literature on wayfinding for older adults experiencing visual or cognitive decline. *Applied Ergonomics* 58: pp. 327-333.
- 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.
- 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.
- GÁLNÉ, KUCSÁK K. (2008): A sötétség vándorai: A látássérültek turizmusának helyzete és esélyei Magyarországon. *Turizmus Bulletin* 12(2): pp. 53-59.
- KÁLDY, M. (2010): Jó gyakorlatok a múzeumpedagógiában – az innováció és alkalmazás hazai lehetőségei. In: Bereczki, I. – Ságbi, 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.

- KOVÁCS, T. – KOZÁK, A. (2016): Paraturizmus és konfliktusmenedzsment a szállodaiparban. *Területfejlesztés és innováció 2*: pp. 18-26.
- 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.
- MCKERCHER, B. – DARCY, S. (2018): Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives* 26: pp. 59-66.
- MICHOPOULOU, E. – BUHALIS, D. (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.
- 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 Behavioural Sciences* 144: pp. 366-377.
- NAVARRO, S. – GARZÓN, D. – ROIG-TIERNO, N. (2015): Co-creation in hotel-disable customer interactions. *Journal of Business Research* 68: pp. 1630-1634.
- RANISE, C. (2010): Helyzetkép a francia és a magyar országos múzeumok akadálymentesítéséről – A párizsi országos múzeumok akadálymentessége a mozgásszervi, értelmi, látási és hallási fogyatékkal élő közönség számára. 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. 207-261.
- RICKY, J. (2018): Considering service animals in tourism. *Annals of Tourism Research* pp. 1-2.
- SHAW, G. – COLES, T. (2004): Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management* 25: pp. 397-403.
- SMALL, J. – DARCY, S. – PACKER, T. (2012): The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management* 33: pp. 942-950.
- 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.

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.)
- EUROMUSE.NET: Typhlological Museum. <http://www.euromuse.net/en/museums/museum/view-m/tifloloski-muzej/> (2017. 09. 02.)
- EUROPEAN COMMISSION (2014): Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe. Final Report.

- FARKAS, J. (2018): Az akadálymentesítés evolúciója, avagy az utazás útjai(n). Turizmusbiztonság: a praxis és a teória mezsgyéin – országos tudományos konferencián elhangzott előadása. (2018. máj. 14.)
- LUDWIG MÚZEUM: Integrált családi délelőtt. <http://ludwigmuseum.hu/site.php?inc=0&menuId=323&tartalom=txt> (2017. 10. 04.)
- LUDWIG MÚZEUM: Tárlatvezetés narrációval látássérültek számára a #Bartók kiállításban. <http://ludwigmuseum.hu/site.php?inc=program&programId=4762&menuId=86&mod=archivum> (2017. 10. 04.)
- MÓRA FERENC MÚZEUM (2017): Múzeumpedagógiai díjat kapott múzeumunk! (2017. 09. 25.) <http://moramuzeum.hu/muzeumpedagogiai-nivodijjat-kapott-muzeumunk/> (2017. 10. 02.)
- MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ÉS A REVITA ALAPÍTVÁNY KUTATÓMŰHELYE (2009): Fogyatékos emberek turisztikai szokásai és igényei. http://revitaalapitvany.hu/letoltes/tanulmanyok/turizmus_vezetoi_osszefoglalo.pdf
- MÚZEUMI OKTATÁSI ÉS KÉPZÉSI KÖZPONT: Akadálymentesen. <http://mokk.skanzen.hu/akadalymentesen.html> (2017. 10. 04.)
- TATIC, D. – COUNCIL OF EUROPE (2015): Access for people with disabilities to Culture, Tourism, Sports and Leisure Activities, Council of Europe Disability Action Plan. <https://rm.coe.int/16805a2a23> (2017. 09. 20.)
- TURIZMUS ONLINE (2017): Akadálymentesítés a turizmusban – ingyenes online tanfolyam indul. (2017. 01. 24.) http://turizmusonline.hu/belfold/cikk/akadalymentesites_a_turizmusban__ingyenes_online_tanfolyam_indul (2017. 09. 05.)
- TURIZMUS ONLINE (2016): Még mindig nem egyértelmű, mit tekintünk akadálymentesnek. (2016. 09. 27.) http://turizmusonline.hu/cikk/___meg_mindig_nem_egyertelmu__mit_tekintunk_akadalymentesnek (2017. 09. 05.)
- TYPHOLOGICAL MUSEUM: Mission statement. http://www.tifloloskimuzej.hr/page_en.aspx?id=38 (2017. 09. 02.)
- UNWTO (2016a): Highlights of the 1st UNWTO Conference on Accessible Tourism in Europe (San Marino, 19-20 November 2014)
- UNWTO (2016b): World Tourism Day 2016, „Tourism for All – promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain, Madrid
- UNWTO (2013): Recommendations on Accessible Tourism. Madrid
- WHO (2011): World Report on Disability. Summary. Malta