

Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok
Tourism and Rural Development Studies
8. évfolyam, 4. szám, 2023: 49–62.
doi: 10.15170/TVT.2023.08.04.03



A HOZZÁFÉRHETŐ TURIZMUS – KITEKINTŐ BARANYA VÁRMEGYE TURISZTIKAI KÍNÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGÉRE

¹Szabados Yvette & ²Merza Péter

¹Doktorandusz, PTE KTK Gazdálkodástani Doktori Iskola; szabados.yvette@baranya.hu

²Egyetemi adjunktus, PTE KTK Vezetés- és Szervezéstudományi Intézet;

merza.peter@ktk.pte.hu

ABSZTRAKT

Jelen tanulmány az akadálymentes turizmus koncepciójának szempontjából mutatja be a turizmus fejlesztési lehetőségeit, azokat a kulcsfontosságú elemeket megvizsgálva, melyek a hozzáférhető turizmus jövőjét alakítják Baranya vármegye példáján keresztül. A szerzők célja a további hazai kutatások ösztönzése, és fejlesztési irány mutatása a hazai hozzáférhető turizmus területén.

Az akadálymentesítés olyan interdiszciplináris tudomány, mely nemcsak kutatási területként, de ipari-szolgáltatói gyakorlatként egyaránt fejlődik. A hozzáférhető turizmus olyan turisztikai termékeket, szolgáltatásokat és környezetet biztosít, amelyek a teljes népességet kielégítik, azokat is, akik bármilyen nehézséggel, fogyatékossgal élnek. A hozzáférhetőség azonban nem csak fizikai akadálymentesítést jelent, hanem egy széleskörű társadalmi igényt is az esélyegyenlőség érdekében, valamint potenciális gazdasági tényezőt, mivel a hozzáférhető turizmus célcsoportjai a szezonon kívüli időszak egyik legnagyobb használói.

*Kulcsszavak: akadálymentes turizmus, akadálymentesítés, elérhető szolgáltatások
hozzáférhető turizmus*

Benyújtva: 2023. szeptember 30.

Elfogadva: 2023. november 16.

Publikálva: 2023. december 20.



ACCESSIBLE TOURISM – OVERVIEW OF THE ACCESSIBILITY OF TOURISTIC SUPPLY IN BARANYA COUNTY

¹Yvette Szabados & ²Péter Merza

¹PhD student, University of Pécs, Faculty of Business and Economics, Doctoral School of Business Administration; szabados.yvette@baranya.hu

²Senior lecturer, University of Pécs, Faculty of Business and Economics, Institute of Leadership and Organizational Sciences; merza.peter@ktk.pte.hu

ABSTRACT

The central aim of the paper is to introduce the development opportunities of tourism from the perspective of accessible tourism, examining the key elements that shape the future of accessible tourism through the example of Baranya County. Another aim is to foster other research activities related to the field and show a development direction from the perspective of accessible tourism.

Providing accessibility is an interdisciplinary science, expanding not only as a research field but also as an industrial and service development practice. Accessible tourism provides touristic products, services and environment which satisfy all members of the population, including those who live with any kind of disabilities, or challenges. Accessibility does not only mean the elimination of physical obstacles, but it is a broad social need for the establishment of equal opportunities, and it is also a potential economic factor of tourism, as the target groups are one of the largest off-season users.

Keywords: accessible tourism, accessibility, accessible services

Received: 30 September 2023

Accepted: 16 November 2023

Published: 20 December 2023

1. Bevezetés: a kutatás iránya, problémafelvetés

A befogadó és fenntartható társadalom egyik legfontosabb alaptézise, hogy mindenki ne csak tagja, hanem valamilyen módon alakítója is lehessen a társadalomnak, és élvezhesse a társadalmi, gazdasági és kulturális javakat, illetve azok hozadékait. Jelen tanulmány ennek a tézisnek a mentén igyekszik valós képet adni a Baranya vármegye területén található turisztikai attrakciók és turisztikai szolgáltatások elérhetőségéről. A vizsgálat fő célja a kínálati oldalon megtalálható akadálymentesség feltárása, a turisztikai szolgáltatók által nyújtott lehetőségek és a fogyasztói igények ütköztetése előre meghatározott mutatók mentén.

A kutatás eredményeinek feltárását megelőzően tisztázni szükséges a hozzáférhető turizmus fogalmát, miszerint az akadálymentesség azonos értelemben használt kifejezés a turisztikai attrakció vagy szolgáltatás elérhetőségével.

A szakirodalom jelenlegi állásfoglalása alapján, elérhetőség alatt az akadálymentességet kell érteni, ami azonban nem egyenlő a fizikai akadálymentességgel. Az általános megfogalmazás szerint az akadálymentes turizmus a mindenki számára egyenlő módon elérhető turizmust jelenti, beleértve a fogyatékkal élőket, az átmenetileg mozgáskorlátozottakat, az időseket, a kisgyermekeseket, és a többgenerációs családokat is (Országgyűlés Hivatala, 2017). Az akadálymentes desztináció a függetlenség, az egyenlőség és az emberi méltóság elveinek a megvalósítását jelenti a turisztikai élmény során is (Gonda & Raffay, 2020).

A fizikai, illetve mentális korlátokkal élő emberek életkörülményeinek javítása, ezzel a hozzáférhetőség kialakítása minden ágazatban folyamatos feladat, valamint a rendelkezésre álló különféle technikai vagy egyéb megoldások, és a társadalmi elvárások is ezt erősítik. A fejlesztési koncepciók, a különféle pályázati felhívások már kötelezettségként írják elő az ilyen irányú változtatásokat, ezen túlmenően pedig a jogszabályi környezetben is egyre több a vonatkozó előírás. Ez különösen igaz a turisztikai fejlesztésekre, melyek esetében azonban jóval összetettebb, így bonyolultabb ennek a megvalósítása.

Az Európai Bizottság megfogalmazásában az akadálymentes turizmus azt jelenti, hogy mindenki számára megkönnyítse, vagyis elérhetővé tegye a turisztikai élmények élvezetét (Európai Parlament, 2015). Ez nem csak társadalmi felelősséget jelent, hanem gazdasági érvek is alátámasztják az elérhetőség fejlesztését. A fizikai elérhetőség mellett a pontos információk biztosítása, ezek elérhetősége, a fogyatékkal élők igényeinek megértése, az ezekhez való alkalmazkodás mind-mind javítja a turisztikai szolgáltatások minőségét, ezáltal élvezhetőségüket, végső soron a helyi közösségek életminőségét.

Bár az európai irányelvek jelentős szerepet játszanak napjainkban, a turizmusra vonatkozóan nincsenek konkrét irányelvek, nincs közös uniós szintű szakpolitikai keret, mely szabályozná, illetve ellenőrizné a turisztikai szolgáltatásokat, annak ellenére, hogy nagyságrendileg világszerte több mint egymilliárd ember, a világ népességének 15%-a rendelkezik valamilyen jellegű fogyatékkal (WHO, 2011). Hazai adatokat tekintve a 40–49 évesek csaknem egyötöde vallja magát korlátozottnak, 50 év felett rohamosan nő

az arányuk, és a 60 éves vagy annál idősebbek között a korlátozottak vannak többségben (KSH, 2018). Természetesen nem mindenki számára van lehetőség részt venni valamilyen formában a turizmusban, de ez a nagy szegmens jelentős potenciált rejt magában, mind az üzleti, mind a kedvtelési célú utazások tekintetében.

A fogyatékkal élőkön felül az akadálymentes turizmus egyik legnagyobb célcsoportja az idősebb korosztály. Európában jelenleg több mint 90 millió ember 65 év feletti, 2050-re pedig a népesség közel 35%-a időskorú polgár lesz (Eurostat, 2022). Ugyanakkor a szeniorok – nyugdíjas korúak, illetve olyan idősebbek, akiknek már felnőtt gyermekük van – az egyik legnagyobb vásárlóerővel bíró demográfiai csoport (Zsarnoczky, 2016), valamint nyugdíjas mivoltukra tekintettel, egész évben jóval több szabadidővel rendelkeznek, mint aktív korú embertársaik. Ezek a ténymegállapítások pedig egyértelműen azt jelzik, hogy a szenior korosztály egyre inkább a hozzáférhető turizmus egyik hajtóerejévé válik, ez pedig szignifikáns hatással lesz a turisztikai szektor minden területére, kiemelten a hozzáférhetőségi kérdésekre.

2. Szakirodalmi kitekintés

A társadalmi elvárások és a társadalmi nyomás hatására ma már egyértelmű tény, hogy mindenkit megillet az utazás joga, függetlenül saját fizikai korlátaitól, „hiszen az élet teljességének élvezete mindenkit megillető jog” (Végh, 2004). A turizmusnak tehát fontos szerepe van minden egyes ember életminőségének javításában (Máté, 2021). Ennek tükrében megállapítható, hogy az akadálymentes turizmus létjogosultsága sem kérdés, hiszen a turizmusban egyre nagyobb arányban kívánnak részt venni a fogyatékkal élők is (Gonda & Raffay, 2021). A turizmusra pedig nem csupán gazdasági szempontból kell tekinteni, hanem ez egyben társadalmi és kulturális jelenség is, mely alapvetően befolyásolja a társadalom tagjainak életminőségét (Farkas & Raffay, 2022). A társadalmi indokoltsága alapján pedig jogos az a felvetés, hogy az akadálymentesítésből származó eredmények az egész társadalom hasznára válnak (Zsarnoczky & Zsarnoczky-Dulhazi, 2019).

A turizmus, ezen belül is az akadálymentesség témaköre szakértőinek véleménye alapján a hagyományos értelemben vett utazások, illetve az alkalmazott megoldások terén azt az alapelvet kell érvényesíteni, hogy a fogyatékkal élők éppen olyan résztvevői az utazásnak, mint fogyatékoság nélkül élő embertársaik (Gonda & Raffay, 2021). Az egyenlő esélyű hozzáférés elve alapján tehát egyértelműen kijelenthető, hogy a fogyatékkal élők a szükséges mindennapi tevékenységek elérhetőségén felül az utazásra is épp úgy vágnak, mint mindenki, és szükségük, de egyben joguk is van arra, hogy részt vehessenek a „boldogító utazásban”, magában a turizmusban (Gonda & Raffay, 2021), hisz az utazás alapvetően boldoggá teszi az utazót. Ahhoz pedig, hogy ezt a boldog „én” állapotot elérje, az utazás során, a saját önnön létében, saját fogyatékosága világában (Farkas et al., 2022) kell olyan élményeket szerezzen, amelyek elérhetővé teszik a boldogságot számára. A fogyatékosággal élők esetén ugyanis különösen fontos, hogy a turizmus hozzájáruljon a teljes élmény megszerzéséhez, az életminőség javításához, ezzel is kompenzálva a

meglévő nehézségeiket (Farkas et al., 2022). Az inkluzív turizmus célcsoportja minden olyan személy, aki valamilyen átmeneti vagy tartós formájú „akadályoztatottsággal rendelkezik” (Gondos, 2019), de a fogyatékosággal élő személyek csoportján felül hozzátartoznak az idős emberek, a külföldiek, a helyi lakosok, illetve minden olyan személy, aki valamilyen, akár időszakos élethelyzet miatt ide sorolható (gyermek, babakocsival érkezők, balesetet követő állapot, allergiások stb.), vagyis mindenki egyformán érintett az akadálymentes turizmus megteremtése, fejlesztése és az abban való részvétel szempontjából (Gondos, 2019).

A legújabb turisztikai trendek egy része társadalmi, demográfiai változásokhoz köthető (Csapó & Törőcsik, 2020), melyeken belül a szeniorok részarányának exponenciális növekedése figyelhető meg. Az idősebb korosztály is más elvárásokkal rendelkezik, így a hozzáférhetőséget keresők piaci szegmensére nem egy homogén csoportként kell tekinteni, hiszen a személyek fizikai korlátaik, illetve fogyatékoságuk fajtájától és mértékétől, vagy életkoruktól függően más és más különleges igényeket támasztanak a szolgáltatásokkal szemben (Gonda & Raffay, 2020). Megállapítható tehát, hogy az akadálymentes turizmus nem csak a fogyatékosággal élők részére megoldás, feltételeinek a megteremtése mindenki számára esélyegyenlőséget biztosít. A fogyatékos és a szenior, mint célcsoport igényeinek egyes elemeiben lényeges különbségeket találunk az általános lakossági mintán mért jellemzőkhöz képest (Gonda & Raffay, 2020), és a különféle empirikus kutatások során egyértelművé vált, hogy a fogyatékosággal élők utazásaik során különféle problémákkal szembesülnek. Ennek tükrében, ha figyelmen kívül hagyjuk e célcsoport igényeit, az azt fogja eredményezni, hogy ellehetetlenítjük a fogyatékosággal élő emberek utazási vagy nyaralási lehetőségét (Ernszt et al., 2019), melyek miatt sokan inkább a „nem utazás” lehetőségét választják (Csapó & Gonda, 2019). A „nem utazás” egyik alapesete a kimaradás, mely során különféle okok miatt az adott személy nem vesz részt az utazásban. A fogyatékosággal vagy fizikai korlátokkal élők klasszikus kimaradóknak tekinthetők, hisz részük a lehetőségek hiánya miatt nem vesz részt utazásban (Törőcsik & Csapó, 2018).

A fentiekben vázolt elméletek alapján a fizikai és az online tér akadálymentesítésének szükségessége megkérdőjelezhetetlen, de ennek túl kell lépnie a mozgáskorlátozott személyek igényeinek kielégítésén (Angler, 2021). A hazai szakirodalom egyetért abban, hogy az akadálymentesség túlmutat a fizikai hozzáférhetőségen, összességében a magas szintű élményszerzés biztosításához szükséges feltételek megteremtését jelenti, ideértve a turisztikai attrakciók, szabadidős tevékenységek és egyéb szolgáltatások nyújtását (Raffay-Danyi & Ernszt, 2021).

A szociológiai összefüggéseket figyelembe véve kijelenthető, hogy az ember teljesen rá van utalva a saját létét körülvevő valamennyi tényezőre (Farkas & Raffay, 2022). Ebből a gondolatból kiindulva egyetértünk azzal, hogy az utazás során az utazói lét magába foglalja az akadálymentesség alapvető igényét annak minden kiterjesztésével együtt, vagyis összességében a technikai akadálymentesség egy lételemmi tényezőnek tekinthető (Farkas et al., 2022).

A kínálati oldal akadálymentesítésével, elérhetőségével, és ennek megfelelően a fogyatékossgal élők szállásválasztási motivációjával kevés hazai publikáció foglalkozik (Dudás et al., 2020) annak ellenére, hogy a mozgáskorlátozottak jelentős részét akadályozza fogyatékossguk a turisztikai látnivalók felkeresésében, az élményszerzésben vagy valamely turisztikai szolgáltatás elérésében, mely arány a látássérültek esetében még magasabb. A hazai akadálymentességgel foglalkozó turisztikai felmérések, tanulmányok tehát egyértelműen a hozzáférhető turizmus fontosságát hangsúlyozzák, ami nemcsak a szakma etikai kötelessége, hanem gazdasági érdek is egyben, mert a fogyatékkal élő utazók komoly piaci potenciállal rendelkeznek (Gonda, 2021).

A szakirodalom feldolgozását követően megfogalmazott hipotézisünk szerint Magyarországon nincsenek teljes mértékben vagy megfelelően felkészülve a célterületek és a szálláshelyek a fogyatékossgal élők fogadására, ennek megfelelően a fogyatékossgal valamelyest akadályozza az utazási tervek és élmények megvalósítását (Ernszt et al., 2019), de az akadálymentesítés és az egyenlő esélyű elérhetőség területén egyértelmű javulás tapasztalható (Gonda & Raffay, 2021).

3. A kutatás módszertana

Baranya vármegye turisztikai helyszíneinek felmérése során a hozzáférhetőség értelmezése szélesebb aspektust ölelt fel, mint az egyes jogszabályokban szereplő akadálymentesség fogalma. A turizmus szempontjából mindazon személyek a célcsoport részei lehetnek, akik nem feltétlenül tartoznak a jogszabályban meghatározott körbe (1998. évi XXVI. törvény 4. § a) bekezdés), azonban a turisztikai helyszínek megközelítésénél bármilyen okból (pl. babakocsival közlekedők), és akár csak átmenetileg, de speciális igényeik vannak.

A Baranya vármegyei turisztikai attrakciók hozzáférhetőségének felmérésére az INTERREG V-A Magyarország-Horvátország Határon Átnyúló Együttműködési Program HUHR/1901/3.1.1/0102 azonosítószámú projekt keretében 36 kiemelt turisztikai helyszín, valamint 102 db turisztikai szálláshely és szolgáltatás vonatkozásában került sor.

3.1 A kiemelt turisztikai attrakciók

A kutatás hipotézisének tesztelésére kvalitatív kutatás lebonyolítása zajlott 36 kiemelt turisztikai attrakció esetében, amely a nemzetközi gyakorlatot szem előtt tartva, egyedi szempontok és súlyozás meghatározásával kidolgozott módszertant alkalmazott. Az értékelés elvégzéséhez egy, kvantitatív kutatásra jellemző strukturált értékelőlap került kidolgozásra.

Az érintett turisztikai helyszínek listájának összeállításánál az alábbi szempontok kerültek figyelembevételre:

- Turisztikai értelemben kiemelt helyszínek kerültek kiválasztásra, amelyek jelentős számban fogadnak turistákat.
- Különböző típusú, különféle attrakciókat magába foglaló helyszínek szerepeltek a felmérésben.

- A helyszínek földrajzi értelemben elszórtan helyezkednek el Baranya vármegyén belül.

- Az épített turisztikai attrakciók, épületek több építészeti korból származnak.

A felmérés előzetesen egyeztetett időpontokban, helyszíni szemle formájában történt, amelynek során a helyszínek bejárásán felül a különböző elektronikus tájékoztatói felületek, információforrások, weboldalak, letölthető okostelefonos alkalmazások, és a helyszíneken elérhető tájékoztató anyagok is a vizsgálat tárgyát képezték.

Az értékelőlap tartalmi összeállításánál kiemelten fontos szempont volt a hozzáférhetőség komplex értelmezése. Ha bármely területnek csak egy-egy eleme esetében teljesül a hozzáférhetőség, még ha ez kiemelt megoldást is jelent – ahogyan ez több helyszínnél előfordul –, akkor e szolgáltatások, élmények, látnivalók elérhetősége az értékelés összesítésében nem biztosított. Köszönhetően a jogszabályi változásoknak, a parkolók, bejáratok akadálymentesítése a legtöbb helyen már megvalósult, a helyszínekhez odajutás a legtöbb helyen megoldható, de az épületeken belüli közlekedés nehézségei vagy az elérhető interaktív tartalmak hiánya éppen a legfontosabb elemet, a turisztikai helyszínnel kapcsolatos élmény megszerzését akadályozza meg.

Az értékelőlapon több célcsoport igényei is megjelentek:

- A fogyatékossgal élők különböző csoportjai (mozgássérültek, hallássérültek, látássérültek, mentális betegségben szenvedők).

- Az attrakciók helyszíneinek megközelítésére korlátozottan képes személyek (mozgásukban korlátozott idősek, átmenetileg mozgásukban korlátozott személyek, babakocsival közlekedő családok).

A turisztikai attrakciók hozzáférhetőségének elemzése során figyelembe kellett venni, hogy az érintett helyszínek többségénél a különböző átalakítások és fejlesztések lehetősége korlátozott vagy csak részben lehetséges, az épületek műemlék jellege vagy a turisztikai látnivaló elhelyezkedése miatt (védett természeti környezetben vagy nehezen megközelíthető helyen található), ezért az értékelésnél néhány esetben a nem releváns megjegyzés szerepelt, illetve a pontozásnál is figyelembe vettük a különféle adottságokat. Az adottságok figyelembevételével többlépcsős értékelési szempontrendszer került kidolgozásra, amelyben a fő elemzési egységek az alábbiak voltak:

- Előzetes tájékoztatás,
- Helyszíni tájékoztatás,
- Helyszín bejárhatósága,
- Fogadóterület és parkoló,
- Épületen belüli közlekedés,
- Recepció,
- Kiszolgálóhelyiségek.

A helyszíni szemle során feltárt tények, adatok egy ötfokozatú skála alapján kerültek mérésre, ahol a legalacsonyabb érték az, amikor az értékelési szempontok egyáltalán nem teljesülnek, a legmagasabb pedig, amikor teljesülnek, vagyis a helyszín a célcsoport számára elérhető, hozzáférhető. Az 1. táblázatban meghatározott egyes részszempontok

különböző súlyozással szerepeltek, melynek célja az adott elemzési egység fontosságának megjelenítése.

1. táblázat: A kiemelt turisztikai attrakciók hozzáférhetőségének értékelési szempontrendszere

Fő szempont	Legnagyobb súlyú részszerpont a fő szemponton belül	Részszerpont súlya az értékelésben
Előzetes tájékoztatás	A honlap akadálymentesített a W3C konzorcium iránymutatásának megfelelően.	50%
Helyszíni tájékoztatás	A tájékoztatás a következőket foglalja magában: feliratok, piktogramok, ábrák, térképek, Braille-feliratok, audio útmutatók (pl. fix, mobil applikáció, eszköz), videóútmutató, hallássegítő berendezés, egyszerű, jól olvasható nyomtatott tájékoztatók.	40%
Helyszín bejárhatósága	Az attrakció területén egyértelműen kijelölt útvonalak találhatóak, a mozgás- és látássérült emberek tájékozódását vezető vonalak, sínek szolgálják.	20%
Fogadóterület, parkoló	A létesítmény megközelítése tömegközlekedéssel: tömegközlekedési eszközök akadálymentessége, állomás akadálymentessége, állomástól az attrakcióig vezető út akadálymentessége és tömegközlekedési ellátottsága, tömegközlekedés akadálymentességéről biztosított információ a közszolgáltatók és az attrakció honlapján, állomásokon az attrakció elérésével kapcsolatos információ elérhetősége akadálymentesített formában, gyalogosátkelők akadálymentessége.	20%
Épületen belüli közlekedés	Az épületen belüli akadálymentes közlekedés.	10%
Recepció	A recepció a bejárathoz közel van, akadálymentes és jól megvilágított helyen található (halláskárosultak számára is megkönnyítve a szájról olvasást).	50%
Kiszolgálóhelyiségek	A helyiségek kialakítása, megvilágítása, magassága, kontrasztja biztosítja a mozgás-, látás- és halláskárosultak számára is a biztonságos és komfortos megközelítést	30%

Forrás: saját szerkesztés.

3.2 A kiemelt attrakciók felmérésének legfontosabb eredményei

A felmérés eredményeinek bemutatását összefoglaló 2. táblázatban szereplő adatok alapján megállapítható, hogy mely területeken szükséges beavatkozás, ezzel is meghatározva a fejlesztési irányokat. Az értékelés eredménye alapján pedig fontos

következtetések vonhatóak le a vármegye legfontosabb turisztikai célpontjainak hozzáférhetősége tekintetében.

2. táblázat: A felmérés átlageredményei az egyes értékelési szempontok szerint

Szempont megnevezése	Az értékelés eredményének átlaga
Előzetes tájékoztatás	2,08
Helyszíni tájékoztatás	2,92
Helyszín bejárhatósága	2,97
Fogadóterület, parkoló	3,44
Épületen belüli közlekedés	3,00
Recepció	2,72
Kiszolgálóhelyiségek	2,82

Forrás: saját szerkesztés.

Az összesített eredmények némileg torzító hatással rendelkeznek, hiszen több helyszín, attrakció, szolgáltatás esetében annak elhelyezkedése vagy épp adottságai miatt nem lehetséges az elérhetőségi kritériumnak való megfelelés, mert ezzel maga a turisztikai helyszín válna az ember károsító hatásainak áldozatává. Ennek alátámasztására példa az Abaligeti-cseppkőbarlang vagy a tetteyi mésztufabarlang, ahol a falak megérintése a természeti kincs pusztulásával járna, vagy a Szársomlyó (túraútvonal) akadálymentesítése az európai szinten is egyedülálló élővilágot veszélyeztetné. Ennek értelmében az összesített értékek esetében nem javasolt a maximális eredmények elérésére való törekvés.

Az eredmények értékelése több olyan hiányosságot mutatott, melyek a további elemzések és kutatások alapjául szolgálhatnak:

- A komplex, holisztikus megközelítés hiánya.

A hozzáférhetőség legfontosabb alapfeltétele a komplex, átfogó szemlélet alkalmazása, mely a különböző célcsoportok igényeinek való megfelelés érdekében lehetővé teszi a hozzáférhetőség lehető legtöbb területre történő kiterjesztését, a legjobb megoldások bevezetését. A komplex, átfogó szemlélet a jövőbeni fejlesztések alapja, hogy ezek a szempontok beépüljenek és hosszabb távon is folyamatosan érvényesüljenek. A felmérés azt mutatja, hogy akadálymentes turisztika jellemzően és elsősorban a fizikai akadálymentesítést jelenti, komplex megközelítés kevés turisztikai attrakció esetében létezik, a legtöbb esetben a különböző szempontok közül néhányra – elsősorban a fentiekben is említett módon a fogadóterületek elérhetőségére és a belső közlekedésre – helyezik a hangsúlyt.

- Az utazást megelőző információk, tájékoztatói lehetőségek hiányosságai.

Az előzetes tájékoztató eszközök vizsgálatakor a weboldalak felmérése volt a leginkább hangsúlyos elem, figyelembe véve, hogy az akadálymentesítésre leginkább ez a

platform alkalmas, illetve az ajánlások is erre vonatkoznak. Az eredmények értékelését követően megállapítható, hogy bár a legtöbb helyen megtalálhatóak az akadálymentesítést, hozzáférhetőséget ismertető adatok, de azokat eltérő szinten és minőségben valósítják meg a szolgáltatók, és többségében egyáltalán nem, vagy csak minimális mértékben alkalmaznak akadálymentes megoldásokat (pl. nagy kontrasztú felbontás).

- A fizikai hozzáférhetőséggel kapcsolatos hiányosságok.

Az alapvető, jogszabályi előírásoknak megfelelő akadálymentesítés az egyes helyszínek esetében jellemzően megvalósul, de ezek pontszerű fejlesztések, melyek nem járulnak hozzá a turisztikai szolgáltatások eléréséhez. A helyszínek közvetlen közelébe vagy magába a helyszínekre való bejutás megoldott, de nincs megoldva a teljes turisztikai helyszín bejárhatósága, így a látogató nem képes a turisztikai élmény megszerzésére.

- A vakok és gyengénlátók, mint célcsoport igényeivel kapcsolatos hiányosságok.

A felmérés eredménye alapján megállapítható, hogy a látásukban korlátozottak számára biztosított hozzáférhetőség nagyon hiányos, illetve számos attrakció esetében teljes mértékben hiányzik.

3.3 A szálláshelyekre és szolgáltatókra vonatkozó kutatás

A hozzáférhető turizmus témakörében a kvantitatív kutatásba 102 szolgáltató – szálláshely, étterem, egyéb turisztikai intézmény – került bevonásra, online kérdőíves megkérdezés segítségével.

A felmérés eredménye alapján (3. táblázat), a résztvevő szervezetek csupán 21%-a biztosít online elérhető információkat az adott létesítmény akadálymentességéről, a többi szolgáltató esetében nincs mód online tájékozódásra. A hozzáférhető online jelenlét még ritkább, a válaszadók több mint 90%-a nem rendelkezik akadálymentes honlappal.

A további kérdések a megközelíthetőségre, parkolásra, bejutásra vonatkoztak, mely alapján a szolgáltatók fele hozzáférhető ilyen szempontból. Ugyanez az arány a helyiségek elérhetősége és az épületen belüli mozgás kapcsán is. Ennek ellenére csak 18%-uk rendelkezik akadálymentes vendégszobával, bár tekintettel a felmérésben résztvevő szolgáltatók széles körére, a válaszadók harmadánál ez a kérdés nem volt releváns.

3. táblázat: A szálláshelyekre és egyéb szolgáltatókra irányuló vizsgálat eredményei (n=102)

A létesítmény a legközelebbi közterületről akadálymentesen megközelíthető?	
igen	65
nem	37
A létesítmény rendelkezik akadálymentes parkolóval?	
igen	45
nem	57
A létesítmény bejárata és a recepció területe akadálymentes?	
igen	20
nem	52
A létesítmény rendelkezik akadálymentesített közös étkezőhelyiséggel, étteremmel?	
igen	52
nem	50
A létesítményben található közös és multifunkcionális helyiségek akadálymentesen elérhetők és használhatók?	
igen	46
nem	56
A létesítményen belüli közlekedési útvonalak akadálymentesek?	
igen	42
nem	60

Forrás: saját szerkesztés.

A kérdőívet kitöltők közel 80%-a egyáltalán nincs felkészülve sem a hallássérült, sem a látásukban korlátozott vendégek fogadására. Továbbá, a létesítmények csupán 40%-a tartja fontosnak és önmagát abban felkészültnek, hogy légzőszervi nehézségekkel vagy allergiával küzdő vendégeket fogadjon. Ezen túlmenően a szolgáltatók jelentős része nem rendelkezik a fogyatékkal élő személyek számára szükséges segédeszközökkel. Hasonló a helyzet a munkatársak felkészültségének mértékére vonatkozóan is, nagy részük úgy nyilatkozott, hogy nincs erre kapacitásuk, valamint a munkatársak nincsenek felkészülve a fogyatékkal élő vendégek fogadására, és a tájékoztatásukra sem.

Ami az időskorral járó korlátozottságot illeti, a válaszadók kevesebb, mint fele képes ilyen vendégek fogadására. Az előzetes várakozások ellenére pedig, a szolgáltatók csupán 63%-a képes gyermekek fogadására.

A felmérés eredményeként megállapítható, hogy a turisztikai szolgáltatások tekintetében a hozzáférhetőséget illetően jelentős hiányosságok vannak, ezen belül szempontonként és elemenként azonban eltérő mértékben. A jogszabályi kötelezettségek, a rendelkezésre álló pályázati források, támogatások és a helyszínek túlnyomó többségénél meglévő fejlesztési szándék ellenére is a hiányosságok és nehézségek általánosnak tekinthetők.

4. Összefoglalás

A társadalmunkban történő változások, a változó igények, változó gazdasági és kulturális környezetünk újabb kihívások elé állítja a turisztikai iparágat. A hozzáférhető turizmus, a turizmust mindenkinek elv sok lehetőséget is rejt magában, melyre nem csupán a társadalmi nyomás, hanem a gazdasági érdek miatt is érdemes fókuszálni. Amelyik szolgáltató hozzáférhetőséget javító fejlesztéseket valósít meg, pénzügyi előnyhöz jut, valamint olyan ismertséget kaphat, mely marketingeszközként is értelmezhető a kínálati piacon.

A fogyasztókkal élők, vagy az idősebb korosztály igényeit összegző, az e célcsoport véleményét közvetítő elemzések egy viszonylag új kutatási terület a turizmus területén, melyen belül a vizsgálatok alapvetően a keresleti oldal igényeire alapozva végeznek elemzéseket, illetve adnak javaslatokat. Jelen felmérés a turizmus kínálati oldaláról, Baranya vármegye turisztikai helyszíneinek célterületén tanulmányozza a fennálló állapotokat, a lehetőségeket és a különféle megoldásokat.

Generikus értelemben, a vármegye turisztikai attrakciói megfelelnek a jogszabályi előírásoknak, a szükséges fizikai akadálymentesítés szinte mindenhol megvalósult, de ennek ellenére a legtöbb helyszín nem tekinthető teljes mértékben elérhetőnek, hozzáférhetőnek. Hat helyszín – Pécssett a Zsolnay Kulturális Negyed, a Cella Septichora Látogatóközpont, és az Állatkert, valamint a máriagyúdi kegytemplom, a mohácsi Busóudvar és a szaporcai Ős-Dráva Látogatóközpont – a többihez képest kiemelkedően teljesített, amelyek jó gyakorlatként értelmezhetőek. Ezek közül van olyan, ahol az egyébként korlátot jelentő adottságok mellett is jó megoldásokat alkalmaznak, ami azt jelezi, hogy az akadálymentes turizmus a legtöbb turisztikai élmény helyszínén mindenki számára elérhető lehetőség.

A kutatási eredményekből és tapasztalatokból összességében olyan javaslatok fogalmazhatók meg, melyek a további fejlesztési irányok alapjául szolgálhatnak:

- Elsősorban módszertani keretek kidolgozása és bevezetése lenne szükséges. Ezek nagy része nem jelent magas költséget, és sok esetben nem is a pénzügyi források hiánya jelenti a legfontosabb akadályt.
- A komplex, holisztikus szemlélet kiemelt fontosságú a hozzáférhető turizmus kialakítása szempontjából, mert ha csak bizonyos részelemek esetében valósul meg ilyen jellegű fejlesztés, abban az esetben a jó kezdeményezések, jó gyakorlatok is eredménytelenek lesznek, érdemi javulás elérése nélkül.
- Az elérhetőség javításához mindenképpen elengedhetetlen, hogy tisztában legyünk az emberek különféle igényeivel és azzal, hogy ezeket az igényeket miként lehet kielégíteni.

Irodalomjegyzék

- Angler, K. (2021). Kívül-belül akadálymentesen. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 6 (1): 78–92. DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.05
- Csapó, J. & Töröcsik, M. (2020). *A turizmus jövője, a nemzetközi és hazai turizmus legújabb trendjeinek elemzése elméleti és gyakorlati megközelítésben*. Pécs: Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, 65 p.
- 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): 57–70. 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): 5–18. DOI: 10.15170/TVT.2019.04.02.01
- Dudás, G., Vida, Gy. & Boros, L. (2020). Miért választják a turisták az Airbnb-t? Motivációs tényezők a magyar utazók körében. *Modern Geográfia* 15 (2): 1–27 DOI: 10.15170/MG.2020.15.02.01
- 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* 4 (3): 77–91 DOI: 10.15170/TVT.2019.04.03.06
- Farkas, J., Raffay, Z., Kárpáti, J., Fekete-Frojimovics, Z. & Dávid, L. D. (2023). The dialectics of (deep) accessible tourism and reality-hermeneutics of a journey to Madrid. *Sustainability* 15 (4): 3257. DOI: 10.3390/su15043257
- Farkas, J. & Raffay, Z. (2022). Az utazás, a hálózatosodás és az akadálymentesség kontextusai az életfilozófia, illetve a buddhista bölcsélet tükrében. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 7 (2): 83–99. DOI: 10.15170/TVT.2022.07.02.06
- Farkas, J., Raffay, Z. & Petykó, Cs. (2022). A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism – multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites* 40 (1): 319–326. DOI: 10.30892/gtg.40138-834
- Farkas, J., Raffay, Z. & Dávid, L. D. (2022). Fundamental accessibility and technical accessibility in travels: the encounter of two worlds which leads to a paradigm shift. *Sustainability* 14 (7): 3765. DOI: 10.3390/su14073765
- Gonda, T. (2021). Travelling habits of people with disabilities. *Geojournal of Tourism and Geosites* 37 (3): 844–850. DOI: 10.30892/gtg.37315-717
- Gonda, T. & Raffay, Z. (2021). A fogyatékkal élők utazási szokásai. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 6 (1): 20–38. DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.02
- 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: Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, pp. 154–165.

- Gondos, B. (2019). A mozgáskorlátozottak esélyegyenlőségének lehetősége a turizmusban. *Civil Szemle* 16 (2): 85–103. Elérhető online: [http://www.civilszemle.hu/wp-content/uploads/2020/03/59_Civil_Szemle_2019_2.pdf#page=86/](http://www.civilszemle.hu/wp-content/uploads/2020/03/59_Civil_Szemle_2019_2.pdf#page=86) Letöltve: 2023.11.06.
- Máté, A. (2021). Az akadálymentes turizmus lehetőségei egy helytörténeti múzeum példáján. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 6 (1): 39–56. DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.03
- Raffay-Danyi, Á. & Ernszt, I. (2021). Esélyegyenlőség a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projekt rendezvényein. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 6 (1): 5–19. DOI: 10.15170/TVT.2021.06.01.01
- Törőcsik, M. & Csapó, J. (2018). Fogyasztói trendek hatása a turizmusra. In: Csapó, J., Gerdesics, V. & Törőcsik, M. (szerk.) *Generációk a turizmusban. I. Nemzetközi Turizmusmarketing Konferencia. Tanulmánykötet*. Pécs: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, pp. 8–22.
- Végh, Zs. (2004). A segítséggel élők turisztikai lehetőségei Magyarországon. *Turizmus Bulletin* 8 (4): pp. 26–38.
- Zsarnoczky, M. (2016). Innovation challenges of the silver economy. *Vadyba Journal of Management* 28 (1): 105–109.
- Zsarnoczky, M. & Zsarnoczky-Dulhazi, F. (2019). The phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism. *Journal of Tourism Challenges and Trends* 12 (2): 85–100.

Online források

- Európai Parlament (2015) *Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről (2014/2241 INI)*. Elérhető online: <https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/9801e0e5-b56a-11e7-837e-01aa75ed71a1/language-hu> Letöltve: 2023. 11. 07.
- Eurostat (2022). *Population structure and ageing*. Elérhető online: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing Letöltve: 2023. 11. 27.
- KSH (2018). *Mikrocenzus 2016. 8. A fogyatékosok és az egészségi okok miatt korlátozott népesség jellemzői*. Elérhető online: https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_8.pdf Letöltve: 2023. 11. 20.
- Országgyűlés Hivatala (2017). *Akadálymentes turizmus*. Elérhető online: https://www.parlament.hu/documents/10181/1202209/Infojegyzet_2017_42_akadalymentes_turizmus.pdf/cof80467-094d-4e40-b555-7f3c064f9106 Letöltve: 2023. 11. 05.
- WHO (2011). *World Report on Disability*. Geneva: World Health Organization, 325 p. Elérhető online: <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability> Letöltve: 2023. 11. 03.