

Raffay Zoltán – Gonda Tibor

Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata

Innovative good practices of accessible tourism¹

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 ezért 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, öt ország (Magyarország, Németország, Olaszország, Spanyolország és Horvátország) ezzel kapcsolatos közpolitikáját és gyakorlatát vizsgálják. A projektben részt vevő partnerszervezetek közreműködésével összegyűjtésre került 23 hazai és nemzetközi jó gyakorlat, és az akadálymentes turizmus célcsoportjához tartozókat elérve kérdőíves vizsgálatra is sor került. A kutatás eredményének a feldolgozása, értékelése még folyamatban van. Jelen tanulmány elsősorban a jó gyakorlatok összehasonlító elemzésére vállalkozik, de néhány kérdésben érinti a fogyatékosokkal élők turisztikai szokásait is.

ABSTRACT

An area not given enough attention by Hungarian tourism academics is accessible tourism. Some change in this respect can only be seen in the very recent years, by some researchers starting to focus on this issue. The authors of the paper, besides providing a comprehensive summary of the Hungarian literature, also give an outlook to the international literature of the topic. The issue of accessible tourism concerns approximately 10% of the total population of Europe; accordingly, in addition to

¹ A tanulmány az European Peer Counselor Training in Accessible Tourism – Peer-AcT Erasmus+ KA2 Strategic Partnership for Adult Education projekt támogatásával készült.

the social and solidarity significance of the issue, accessible tourism concerns a mass of people that should not be neglected from an economic perspective. In order to be able to create an adequate supply, and also for the equality in the access to services it is indispensable to be aware of the expectations and special consumption habits of the people involved in accessible tourism. The actors, as experts in the Erasmus project called Peer Act, look at the relevant public policies and practices of 5 countries (Hungary, Germany, Italy, Spain and Croatia). With the collaboration of the partner organisations involved in the project, 23 good practices were collected from these countries; also, a questionnaire survey was conducted among the target group of accessible tourism. The processing and evaluation of the findings of the research is underway. This paper is primarily a comparative analysis of good practices, but the tourism habits of people with disabilities are also discussed in a few issues.

Kulcsszavak: akadálymentes turizmus, jó gyakorlat, fogyatékoság, akadálymentesítés

Keywords: accessible tourism, good practice, disabilities, accessibility

BEVEZETÉS

Az emberek többsége számára magától értetődő az akadálymentes élet. Valójában azonban egyes becslések szerint az európai lakosság mintegy 10%-a érintett valamilyen fogyatékoságban. 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 fogyatékosággal 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 legtöbbit talán éppen az attrakciók akadálymentesítésével foglalkozik, valószínűleg azzal összefüggésben, hogy az attrakciók jelentős része állami tulajdonú közintézményként működik (CSESZNÁK É. ET AL. 2009, KÁLDY M. 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. Nagyon sokan élnek tehát közöttünk valamilyen tartós vagy átmeneti fogyatékosággal, 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 fogyatékossgal 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.

SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

A fogyatékossg fogalmának meghatározásakor nem vagyunk könnyű helyzetben, hiszen sokféle formája van. „Nemcsak a mozgásukban korlátozott személyeket, a látás- és hallássérülteket, értelmi fogyatékossgban szenvedőket sorolhatjuk ide, de azokat is, akik egyéb, életminőségükre hosszú távon kiható betegségekben szenvednek, pl. allergiával küzdenek” (ZSARNÓCZKY M. 2018:39). A WHO becslései alapján *a Föld minden 6. lakója* küzd valamilyen fogyatékossggal, arányuk pedig folyamatosan nő (WHO 2011). A 2006-ban az Egyesült Nemzetek által elfogadott és Magyarországon is kihirdetett Fogyatékossggal élő személyek jogairól szóló egyezmény kötelezi a részes államokat, hogy biztosítsák a fogyatékossggal 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 fogyatékossg). Éppen ezért napjainkban már különös súlyt ad a problémának az elöregedő 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, S.– DICKSON, T. J. 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 ügyé azonban csak a 20. század második felében vált. Ma már többnyire elfogadott, hogy mindenki számára biztosítani kell azt, hogy valamely fogyatékossga ellenére is ugyanúgy része lehessen az utazás adta örömeiben, mint bárki másnak, „hiszen az élet teljességének élvezete mindenkit megillető jog” (VÉGH ZS. 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 címerrendszert az akadálymentes ajánlatokra, valamint az idegenforgalmi ágazatra vonatkozó gazdasági támogatási programok keretében tegyék támogatási kritériummá az akadálymentesség megteremtését.

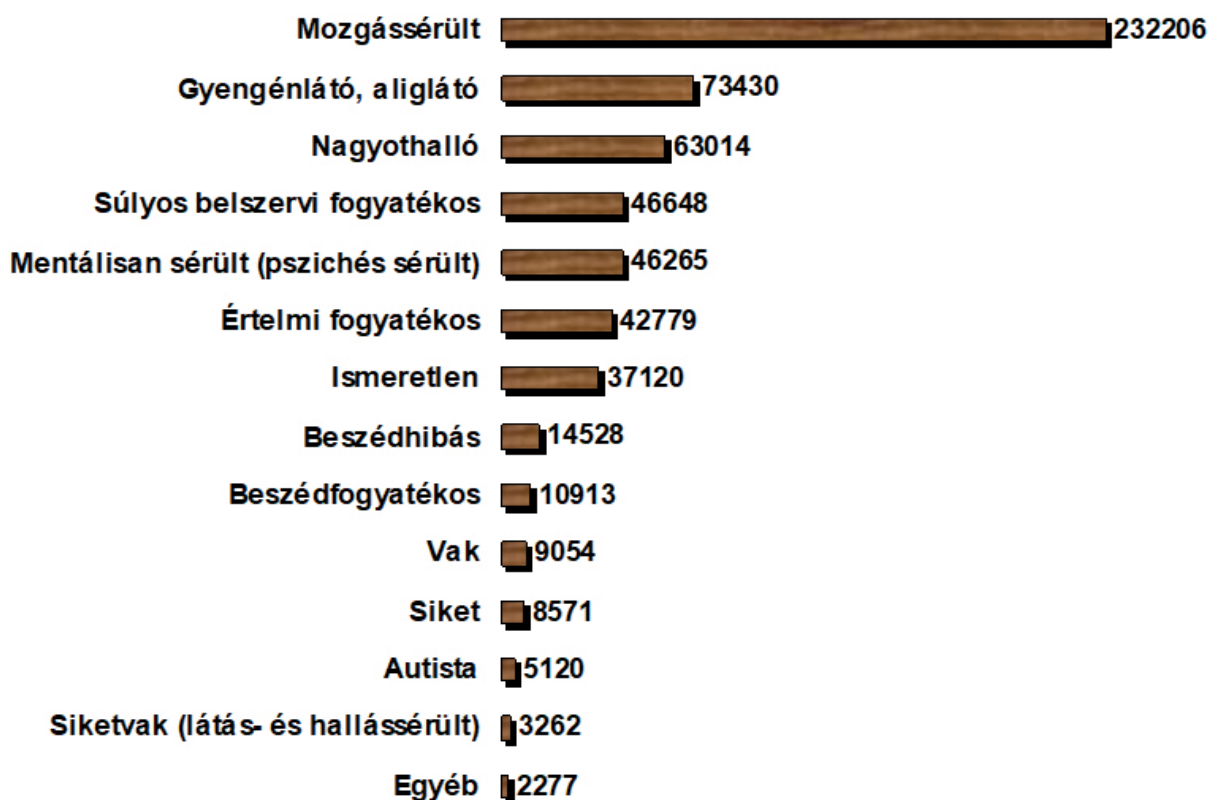
A szabályozás szintjén hazánkban sincs elmaradás az Európai Unió más országaihoz képest. Az 1998. évi XXVI. törvény alapján a fogyatékossggal élő személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezethez. Lehetővé kell tenni számukra

a művelődési, kulturális, sportlétesítmények látogatását, továbbá a közlekedési rendszerek és eszközök biztonságos igénybevételét. A 2015-ben elfogadott új Országos Fogyatékosügyi 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 fogyatékossgal élő személy élt. A fogyatékossg típusa szerinti megoszlást az 1. ábra mutatja be. 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 fogyatékossgal élők közé, ugyanakkor a turisztikai szolgáltatások igénybevétele során már igényt tart az akadálymentesített lehetőségekre.

1. ábra Fogyatékossgal élők száma Magyarországon a fogyatékossg típusa alapján a 2011. évi népszámlálási adatok szerint (fő)

Figure 1: Number of people with disabilities in Hungary by the type of disability according to 2011 census (persons)



Forrás: www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossag adatai alapján saját szerkesztés

Source: edited by the authors after www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossag

A turizmus társadalmi jelenségé válása következtében az életminőség alakításának is fontos tényezőjévé vált (GONDA T. ET AL. 2019). Napjainkban szerencsére elfogadottá vált, hogy a fogyatékos-

sággal élők számára az utazásokat megkönnyíteni, az ehhez szükséges fizikai feltételeket biztosítani nem csak emberieségi, 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, D. 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 szolgáltatással szemben. Vannak olyan akadályok, amelyek valamennyi utazót érinthetnek, és olyanok is, amelyek csak egyes szűkebb szegmensek számára jelentenek leküzdhetetlen problémát (SHAW, G. – COLES, T. 2004). A különböző fogyatékoságok megléte eltérő és speciális igényeket eredményez, melyekre speciális ötletekkel, megoldásokkal lehet reflektálni. A vakok és nagyothallók (siketek) igényeit, és az ő igényekre tervezett akadálymentesítéssel kapcsolatos kreatív megoldásokat mutatja be Zajadacz (ZAJADACZ, A. 2015, ZAJADACZ-LUBARSKA, A. 2020).

Az egyes turisztikai desztinációk más szinten állnak az akadálymentesség megvalósításában. Vannak olyan úticélok, amelyek különleges ajánlatokat dolgoznak ki a fogyatékosággal 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 érezhető módon nagy hangsúlyt fektetnek erre a kérdésre. Így kiemelését érdemelnek Spanyolország (VILA – DARCY – GONZÁLEZ 2015) és Olaszország (AGOVINO, M. ET AL. 2017) turisztikai akadálymentesítés terén tett törekvései. A volt szocialista országok közül Lengyelországban fordítanak nagy figyelmet a téma kutatására (ZAJADACZ, A. 2014, 2019), és egyértelműen látszik az is, hogy a hazai kutatók körében is növekszik az érdeklődés az akadálymentes turizmus kutatása iránt (GONDA – RAFFAY 2020). 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 találhatóak 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 téma vizsgálata (CSOMÓS 2018). Fontos szempontokat kaphatunk Kitchin munkáiból a hely értelmezéséről (KITCHIN, R. 2009), a pozitív geográfia közelítésmódjának és értékrendjének az érvényesítéséről (KITCHIN, R. 2015) és az okos település veszélyeiről és lehetőségeiről (KITCHIN, R. – DODGE, M. 2017). Általánosan elfogadott az, hogy az utazás, nyaralás élménye erősíti a szubjektív boldogságérzetet (CSAPÓ J. ET AL. 2018). Különösen igaz ez a megállapítás a fogyatékosággal élőknel, 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 (GÁLNÉ KUCSÁK K. 2008).

Több empirikus kutatás bizonyította Magyarországon, hogy a *fogyatékkal élőknek jelentős problémáik* merülnek fel az utazásaik során, és fogyatékoságuk akadályozza őket utazási terveik megvalósításában. Ezért választják sokan a „nemutazás” lehetőségét (CSAPÓ J. – GONDA T. 2019, CSAPÓ J. ET AL. 2019). A szállások akadálymentesítésével, illetve a fogyatékosággal élők szállásválasztási motivációjával nagyon kevés hazai publikáció foglalkozik (DUDÁS et al. 2020) A mozgáskorlátozottak mintegy felét akadályozta fogyatékoságuk 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.

MÓDSZERTAN

A szerzők szakértőként működnek közre a European Peer Counselor Training in Accessible Tourism – Peer-AcT Erasmus projekt megvalósításában. A projekt tervezői úgy vélték, hogy a szemléletformáláshoz, a konkrét fejlesztések meghatározásához és a gyakorlati lépések elindításához feltétlenül szükséges a fogyatékos emberek véleményének a megismerése. Ezért a projekt keretében két kutatás is megvalósult: egy online kérdőíves kutatás a fogyatékosággal élők körében azt vizsgálva, hogy milyen az utazási gyakorlatuk, illetve milyenek az akadálymentesítésre vonatkozó személyes tapasztalataik az utazásaik során. A kutatás során hazánkban 272 kérdőív került kitöltésre, melyeket a projektben résztvevő további 4 ország kislétszámú felméréseivel (N értéke 22 és 31 között) tudtuk összevetni. Ennek feldolgozása és kiértékelése még folyamatban van. A másik kutatás a helyi jó gyakorlatok összegyűjtése volt. Ez utóbbi képezi jelenlegi tanulmányunk tárgyát.

A projekt partnerség öt országból szerveződött: Németországból két szervezet, Horvátország, Spanyolország, Olaszország és Magyarország egy-egy szervezete vesz részt a projektben. A partnerszervezetek feladata volt a saját országukból az akadálymentes turizmussal és a fogyatékosággal élő emberek képzésével kapcsolatos jó gyakorlatoknak az összegyűjtése. A partnerek által feltárt 29 jó gyakorlatot nemzetközi projekttalálkozóan értékeltük ki, és konszenzuálisan választottuk ki az itt bemutatott 23 darabot. A felmérést megelőzően definíciószerűen megfogalmaztuk azt, hogy mit tekintünk a turizmusban jó gyakorlatnak. Ez alapján a jó gyakorlatokkal szemben az alábbi elvárásokat fogalmaztuk meg: A „jó gyakorlat” olyan módszert, tevékenységet jelent, amely olyan ötleteket, eljárásokat foglal magában, melyek elősegítik az adott vállalkozás, szervezet fejlődését, esetünkben az akadálymentes turizmussal kapcsolatos szolgáltatások nyújtását, a szolgáltatások magas színvonalú gyakorlatának a kialakítását. Ennek megfelelően egy jó gyakorlat

- legyen sikeres;
- legyen innovatív;
- legyen más területeken is alkalmazható;
- legyen fenntartható; és
- szolgáljon pozitív példát másoknak.

KUTATÁSI EREDMÉNYEK

A projektpartnerek összegyűjtöttek saját országaikból olyan jó gyakorlatokat, amelyek a valamilyen fogyatékossgal élőknek a turizmusba való intenzívebb bekapcsolásával, sőt lehet, hogy egyáltalán a turizmus számukra lehetővé tételével foglalkoznak. A fogyatékossgal élők intenzívebb bekapcsolása a turizmusba nem csak, sőt, nem elsősorban pénzügyi kérdés (bár egy új szegmens megnyerése a turizmusnak kétségkívül anyagi előnyökkel is jár, különösen, ha a kísérőkön keresztül jelentkező további keresletbővülést is beleszámítjuk), hanem emberiességi, etikai kérdés is. A projektek egy része kifejezetten egyes fogyatékossgal élőkre fókuszált, mások a turizmus szektor általános akadálymentesítésével, városi terek, parkok, kirándulóösvények, illetve középületek és a turisztikai szolgáltató létesítmények használatának fogyatékkal élők számára is lehetővé tételével foglalkoztak, azzal a céllal, hogy a fogyatékossgal élő vendég pontosan ugyanolyan státuszú vendégnek, turistának érezhesse magát, mind a mozgásában, látásában stb. semmilyen módon nem akadályozott, egészséges társai.

A jó gyakorlatok partnerországokénti megoszlása a következő volt:

- Horvátország: 3 gyakorlat;
- Németország: 5 gyakorlat;
- Magyarország: 5 gyakorlat;
- Olaszország: 6 gyakorlat;
- Spanyolország: 4 gyakorlat.

A partner országok közt van olyan, ahol a fogyatékossgal élők életkörülményeinek megkönnyítése, beleértve az utazást számukra lehetővé tévő szolgáltatások nyújtását, komoly, akár több évtizedes múltra tekinthet vissza (tipikusan Németország, Olaszország, illetve Spanyolország), és van, ahol a társadalom és a turizmus szakma csak mostanában kezdi felismerni a kérdés jelentőségét (Horvátország, Magyarország). Nem egy gyakorlat úttörő jellegűnek tekinthető saját országában, mint például a hazai Akadálymentes turizmus nap Orfűn vagy a spanyolországi Platja d'Aro-Girona-Catalunya kezdeményezése a turizmus ágazatban dolgozók érzékenyítésére autizmussal és autista spektrumzavarral (ASD) élő vendégek fogadásához. De megemlíthetjük még a sportolási lehetőségek biztosítását a fogyatékossgal élők számára, mint amilyen az olaszországi SportABILI Alba Onlus A.S.D. vagy a spanyolországi Club Arquers Salt íjászkлуб kezdeményezése. Az olaszországi partnerek számos múzeumi projektről, kezdeményezésről számoltak be, de a németországi jó gyakorlatok közt is szerepelt olyan, amely a múzeumok bevonását is fontosnak tartotta a fogyatékossgal élők turisztikai lehetőségeinek bővítésébe. A jó gyakorlatok gazdáik közt találunk állami szervezeteket, települési önkormányzatokat, sportegyesületeket, civil szervezeteket, turisztikai szolgáltatókat egyaránt, vagyis elmondható, hogy a társadalom és a gazdaság egyaránt magáénak érzi a problémát. Volt olyan projekt is a legjobb gyakorlatok közt, ahol a szereplők maguk is fogyatékkal élők, például egy zágrábi belvárosi mobil rámpás kezdeményezés két ötletgazdája, de több esetben a gyakorlatok fogyatékkal élők bevonásával kerültek megvalósításra. Egyes jó gyakorlatok kifejezetten egy konkrét fogyatékossga koncentrálnak (például vakok és gyengénlátók számára az önálló közlekedést lehetővé tevő megoldások épületekben, mint az egyik horvátországi partner kezdeményezése szál-

láshelyek és egyéb turisztikai létesítmények esetében: feltűnő és a padlószintből kissé kiemelkedő közlekedőutak kijelölése, a falakra a közlekedést megkönnyítő csíkok felszerelése, nagyobb számok és Braille-írás a hotelszobák ajtaján), mások az összes fogyatékkal élő csoport számára teszik lehetővé vagy könnyítik meg a turizmusba történő bekapcsolódást. A legáltalánosabb, legszélesebb körű partnerséggel dolgozó gyakorlat a németországi Deutsches Seminar für Tourismus jó gyakorlata, amely az akadálymentesítettséghez kötődő minősítési, védjegyrendszert igyekszik kiterjeszteni a turizmussal kapcsolatba hozható szervezetek, vállalkozások lehető legszélesebb körére (utazási vállalkozások és utazással összefüggő létesítmények, szálláshelyek, vendéglátóipari létesítmények, információszolgáltatók, utazási irodák, rekreációs szolgáltatások, parkok és közterületek, állatkertek, múzeumok és galériák, egyházi épületek, színházak és mozik, rendezvényhelyszínek, közintézmények).

A projektek jelentős része adományokból, állami támogatásból, pályázati forrásokból tartja fenn magát, de van példa vállalkozási tevékenység folytatására is a költségek minél nagyobb részének fedezése érdekében. A jó gyakorlatok által érintett témákat az 1. táblázat mutatja be.

A Peer Act projekt fő célja olyan sorstársi képzés módszertanának és tananyagának a kialakítása, mely elsajátítása révén a fogyatékkal élők tudnak majd sorstársaiknak segítséget nyújtani a turisztikai tevékenységeik szervezéséhez és lebonyolításához. Ezzel a céllal összefüggésben külön is elemeztük a képzési típusú jó gyakorlatokat. Ezek részletezését, és a különböző képzési formákhoz való kapcsolódását a 2. táblázat mutatja be.

1. táblázat. Az összegyűjtött jó gyakorlatok országonkénti csoportosítása és illeszkedése az egyes tématerületekhez (egy jó gyakorlat több témához is illeszkedhet)

Table 1: Grouping the collected good practices by county and matching them to each topic area (a good practice can fit several topics)

A legjobb gyakorlatok kategóriái	HU	CRO	ESP	GE	IT
<i>Legjobb gyakorlatok, db</i>	5	3	4	5	6
1. Események/innovatív projektek	1	1	1		2
2. Épületek akadálymentesítése	1				1
3. Közterületek akadálymentesítése	1	1	2		3
4. Turisztikai desztinációk	2	1		2	2
5. Mobilitás, közösségi / magán közlekedés				1	
6. Szolgáltatási láncok / tanácsadás, adatbázisok, információ (pl. wheelmap.org)	2		1	3	
7. Marketing				2	1

Forrás: saját szerkesztés

Source: edited by the authors

2. táblázat. A képzési jó gyakorlatok száma az összes jó gyakorlaton belül, és illeszkedésük az egyes képzési módokhoz (egy jó gyakorlat több képzési típushoz is illeszkedhet)

Table 2: Number of training good practices within all good practices and their fit to each type of training (a good practice can fit several types of training)

A legjobb gyakorlatok kategóriái (képzés)	HU	CRO	ESP	GE	IT
Képzések száma az összes legjobb gyakorlaton belül	3	0	1	2	2
1. Peer Counselling (sorstárs segítők)	1			2	2
2. Inkluzív képzések felnőttoktatás keretein belül				2	1
3. Képzés és tanulás az akadálymentes turizmus területén			1		2
4. Inkluzív E-Learning eszközök	1				
5. Egyéb					1

*Forrás: saját szerkesztés
Source: edited by the authors*

A Peer Act együttműködésben résztvevő partnerek által feltárt jó gyakorlatok a következők voltak:

Minősítési rendszer, védjegy, címkézés

A minősítési rendszerek, védjegyek alkalmazása a turizmusban nem számít újdonságnak, de a fogyatékossgal élők turizmusának területén messze nem olyan elterjedt, mint a szálláshelyeken, vagy akár a vendéglátóiparban. A védjegy egyrészt garancia a fogyasztó számára a minőségi szolgáltatásra, másrészt kiváló marketingeszköz és reklám a szolgáltató számára. Ilyen a németországi, tübingiai „Travel for All”, mindenki számára elérhető utazás kezdeményezés vagy a magyarországi People First Association tevékenysége, amely során párokban dolgozva (egy fogyatékossgal nélkül és egy azzal élő személy) végiglátogatják egy város vendéglátóipari létesítményeit és turisztikai létesítményeit, majd egy matricát helyeznek el azon, amely mutatja a létesítmény akadálymentesítettségét, külön jelezve a teljesen akadálymentesített mellékhelyiség meglétét. (Amennyiben a hely még nem teljes mértékben akadálymentesített, de azzá tehető, a People First Association segítséget nyújt a szükséges eszközök beszerzésében is.)

Adatbázisok

A minősítési, védjegyrendszerekkel együttműködésben, de azoktól függetlenül is több jó gyakorlat része olyan adatbázisok létrehozása, karbantartása, működtetése, elérhetővé tétele, amelyek a bármilyen fogyatékossgal élők és kísérőik számára megkönnyítik az utazási döntéseket. Adatbázisokkal kapcsolatos jó gyakorlatokról két német, egy magyar és egy spanyol partner számolt be.

Fizikai akadálymentesítés

A legkézenfekvőbb megoldások egyike, sok helyütt ugyanis fizikai akadály van annak, hogy valaki bejusson egy turisztikai létesítménybe (például kerekesszékekkel) vagy önállóan használja azt (például egy vak vagy gyengénlátó személy). Az egyik zágrábi jó gyakorlat könnyű és könnyen mozgatható mobil rámpákkal tenné könnyebbé a kerekesszékekkel közlekedők számára a vendéglátóhelyek és egyéb turisztikai létesítmények megközelítését.

Sportolási lehetőség fogyatékkal élők számára

Az akadálymentesítés alapvető célja, hogy a fogyatékossgal élők ne a társadalom kirekesztett, támogatásra szoruló, hanem teljes értékű tagjainak érezhessék magukat. A több évtizede működő spanyolországi íjászegyesület, a Club Arquers Salt innovatív projektje mozgássérült, sőt, vak vendégek számára teszi lehetővé e szép sport üzését.

Érzékenyítés, figyelemfelhívás

Ahogy több olaszországi partner nagyon szépen megfogalmazta, a cél az, hogy a társadalom ne úgy tekintsen a fogyatékossgal élőkre, mint olyanokra, akik segítségre szorulnak, hanem mint értékes erőforrásra, társadalmilag a fogyatékossgal nélkül élőkkel teljesen egyenrangú emberekre. A vendégfogadásban rendkívüli jelentőségű humán erőforrás képzésével több gyakorlat foglalkozik: a vendéggel közvetlenül kapcsolatba kerülő személyek hozzáállásán, tudásán, képességein rendkívül sok múlik, kellemessé és emlékezetessé is tehetik a fogyatékossgal élők utazását, de akár tönkre is tehetik azt egy nem megfelelő reakcióval, vagy bizonyos helyzetek kezelésére való képtelenséggel.

Munkalehetőség biztosítása fogyatékossgal élők számára

Ahhoz, hogy a fogyatékossgal élők úgy tekinthessenek magukra (és a társadalom rájuk), mint a társadalom ugyanolyan hasznos tagjaira, mint egészséges társaik, az egyik legfontosabb a számukra megfelelő munkahelyek és munkakörülmények megteremtése. A legérdekesebbnek e tekintetben talán a horvátországi Citadela és az Association of Children and Youth Disabilities "Zvono" együttműködésével folyó kezdeményezés tekinthető, ahol is kézműves tevékenységeket (szövés, fazekasság) oktatnak szerzett fogyatékossgal rendelkezőknek, amellyel a munkaerőpiaci esélyeiket nagyban növelik; működtetnek egy gyógynövénytermelő és -szárító létesítményt, egy textilipari innovatív dizájnműhelyt, de a vidékfejlesztéssel és az ökológiai gazdálkodással, illetve megújuló energiaforrásokkal kapcsolatos képzést is nyújtanak.

Oktatás, képzés

A foglalkoztatás alapvető feltétele a megfelelő képességekkel, képzettséggel rendelkezés. A képzések lehetnek munkahelyi képzések is, mint a már említett horvátországi együttműködés, de akár formalizált kapcsolatok formáját is ölthetik oktatási intézményekkel, például egyetemekkel. Jó példa az utóbbira a németországi, nevében is inkluzív képzésre utaló Institut für Inklusive Bildung gemeinnützige GmbH, amely egy egyetemmel, a kiel Christian-Albrechts-Universität-tel működik együtt. A „Not without us about us” (Nélkülünk ne, ha rólunk van szó) mottójú képzésük során oktatási szakemberek adnak gyakorlati tanácsokat például fogyatékossgal élők lakókörnyezetének kialakításához, a fogyatékossgal fajtájától függően.

Peer counselling

Másképpen: sorstársi segítség, azaz a fogyatékossgal élők bevonása társaik támogatásába. Ez különösen fontos abban az esetben, ha valaki nem születése óta él fogyatékkal, hanem szerzett a fogyatékossga egy baleset vagy betegség után. A tapasztalatok szerint az ilyen helyzetbe került emberek könnyebben fogadnak el segítséget olyanoktól, akik maguk is hasonló problémákkal élnek, így az átállás különösen embert próbáló időszakában a „révész”, aki átvezeti a fogyatékossgal nélkül

élők világából a fogyatékossgal élők világába a sérült személyt, rendkívül fontos feladattal bír. A People First Association Pécs Mozgássérült Emberek Önálló Élet Egyesülete (ÖNÉ) projektében régebb óta fogyatékossgal élők segítik át (egy svédországi modell alkalmazásával) nemrégiben sérült, fogyatékossgá vált társaikat a megváltozott életbe, támogatva őket rehabilitációjuk során és a társadalmi (újra)beilleszkedésben. A nem sérült szakértőkkel szemben a „révész” saját élethelyzetéből kifolyólag is hitelesebb és elfogadhatóbb a gyakran még a fogyatékossgá válás traumájával küzdő emberek számára.

ÖSSZEFOGLALÁS

A fogyatékossgal élők intenzívebb bevonása a turizmus ágazatba a szociális, humanitárius, szolidaritási kérdéseken túlmenően komoly gazdasági, üzleti lehetőséget is jelent: az európai lakosság mintegy tizedét (és, részben a kontinens lakosságának elöregedése miatt, növekvő részét) teszik ki azok, akik valamilyen fogyatékossgal élnek. Az ők és kísérőik turisztikai igényeinek jobb kiszolgálása komoly piaci lehetőséget jelent a turisztikai szolgáltatók számára.

Egyes országokban erre a lehetőségre már évtizedekkel ezelőtt felfigyeltek és a fogyatékossgal élők a legtöbb turisztikai szolgáltatást minden tekintetben teljesen ép társaikkal közel azonos minőségben tudják igénybe venni, másutt mostanában kezd csak a tudomány és szakma foglalkozni a kérdéssel. A tanulmány a kérdés szakirodalmának rövid áttekintését követően egy európai kezdeményezés, a „European Peer Counselor Training in Accessible Tourism – Peer-Act” elnevezésű Erasmus programban résztvevő öt ország (Magyarország, Németország, Olaszország, Spanyolország és Horvátország) legjobb gyakorlatait elemzi a fogyatékossgal élők turizmusba történő bevonásával kapcsolatban. A jó gyakorlatok gazdái közt megtaláljuk a gazdaságot, az állami és civil szervezeteket egyaránt; a gyakorlatok közt vannak eszköz- és tőkeigényes beruházások is, de van olyan, ahol csak az érintettekkel kapcsolatba kerülők érzékenyítésére, oktatására, attitűdjének fejlesztésére van szükség ahhoz, hogy a fogyatékossgal élő személy teljes értékű élményt kapjon utazása során. A tapasztalatok szerint a legjobb megoldás a sorstárs segítők bevonása (peer consulting): a fogyatékossgal élők, különösen, ha a fogyatékossg egy nemrégiben bekövetkezett trauma következménye, hitelesebbnek tartják és jobban elfogadják az olyan támogató személyt, aki már régebb óta ugyanazzal a problémával él, mint ők.

*Raffay Zoltán, PhD. habil. egyetemi docens
Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Marketing és Turizmus Intézet
raffay.zoltan@ktk.pte.hu*

*Gonda Tibor, PhD. egyetemi adjunktus
Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Marketing és Turizmus Intézet
gonda.tibor@ktk.pte.hu*

FELHASZNÁLT IRODALOM

- AGOVINO, M. – CASACCIA, M. – GAROFALO, A. – MARCHESANO, K. (2017): *Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities*. Tourism Management Perspectives 23: pp. 58-67.
- BUHALIS, D.- DARCY, S.- AMBROSE, I. (2012): *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications, Bristol/Buffalo/Toronto
- 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.
- 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)
- CSAPÓ J. – TÖRÖCSIK M. – NAGY Á. (2019): *Nemturizmus és életstílus összefüggések*. Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok 4 : 2 pp. 5-18., 14 p. (2019)
- 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
- 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.
- DUDÁS, G. – VIDA, GY. – BOROS, L (2020): *Miért választják a turisták az Airbnb-t? Motivációs tényezők a magyar utazók körében*. In: *Modern Geográfia 2020/II.* pp.1-27
- 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
- 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. (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.
- KÁLDY M. (2010): *Jó gyakorlatok a múzeumpedagógiában – az innováció és alkalmazás hazai lehetőségei*. In: BERECZKI I. – SÁGHI 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.
- KITCHIN, R. (2009). Space II. In: International Encyclopedia of Human Geography. 10.1016/B978-008044910-4.01126-3.
- KITCHIN, R. (2015): Positivist Geography, In: Approaches in Human Geography pp.23-34. Publisher: Sage 2015
- KITCHIN, R. & DODGE, M. (2017). The (In)Security of Smart Cities: Vulnerabilities, Risks, Mitigation, and Prevention. In: Journal of Urban Technology. 1-19. 10.1080/10630732.2017.1408002.
- 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.
- 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.
- 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 Fogyatékosügy Program (2015–2025.)