

LINK: <https://www.edutus.hu/cikk/a-latogatomenedzsment-legujabb-trendjei-a-var-es-kastelyturizmus-teruleten-spanyolorszagban/>

A LÁTOGATÓMENEDZSMENT LEGÚJABB TRENDJEI A VÁR- ÉS KASTÉLYTURIZMUS TERÜLETÉN SPANYOLORSZÁGBAN

DR. KÖBLI ÁDÁM, főiskolai docens, Edutus Egyetem
e-mail: kobli.adam@edutus.hu

MÓKUSNÉ DR. PÁLFI ANDREA, turisztikai szakértő
e-mail: palfiandi88@gmail.com

DOI [10.47273/AP.2023.28.56-68](https://doi.org/10.47273/AP.2023.28.56-68)

ABSZTRAKT

A kastélyok és várak kiemelkedően fontos szerepet töltenek be Európa örökségturisztikai kínálatában, egyrészt a szabadidős utazások fontos kiegészítő tevékenységeként, de ezek mellett egyre jelentősebbek, mint önálló utazási motivációt jelentő turisztikai attrakciók. A kulturális helyszínek kiemelt szerepet kapnak a területi és időbeli turisztikai koncentráció csökkentésében is. A kutatás célja Spanyolország, mint esettanulmányi ország példáján keresztül a várak és kastélyok látogatómenedzsment eszközeinek komplex vizsgálata, kiemelten az új digitális módszerek feltárása és a hazánk örökségi kínálatába átvihető gyakorlatok részletes ismertetése.

Kulcsszavak: turizmusfejlesztés, kastélyok, várak, látogatómenedzsment, Spanyolország

ABSTRACT

Castles and palaces play an extremely important role in Europe's heritage tourism offer, on the one hand as an important additional activity for leisure travel, but in addition they are increasingly important as tourist attractions representing independent travel motivation. Cultural sites play a prominent role in reducing touristic concentration in terms of area and time. The aim of the research is a complex examination of the visitor management tools of castles and palaces in the case of Spain, as a case study country, particularly the exploration of new digital methods and a detailed description of practices that can be transferred to the heritage offer of our country.

Keywords: tourism development, castles, visitor management, Spain

1. Bevezetés

Az épített örökséghez kapcsolódó turisztikai vonzerők mellett jelentős szereppel bírnak az UNESCO Világörökségi címet elnyert helyszínek. Ezen attrakciók sokféle kulturális és kikapcsolódási lehetőséget és tartalmas programot biztosítanak korcsoporttól (iskolás csoportoktól, ifjú párokon át a szenior turistákig), valamint egyéb demográfiai-társadalmi státusztól függetlenül. Az Európai Unióban 7,8 millió munkahely kapcsolódik közvetve az örökséghez (például a turizmus, tolmácsolás és biztonság terén). (europa.eu/eurobarometer)

Az Eurobarometer 2018 őszi felmérése alapján tíz európaiból nyolc úgy gondolja, hogy a kulturális örökség nemcsak személy szerint nekik fontos, hanem a településüknek, régiójuknak, országuknak és az egész Európai Uniónak is. Nagy többségük büszke a kulturális örökségre, akár a saját régiójukban vagy országukban, akár egy másik európai országban található az. Az Eurobarometer 2018-as felmérései alapján az európai utazók 24 százalékát motiválja a kulturális örökség felkeresése, amiből a várlátogatók aránya körülbelül 13-15 százalékra tehető. (europa.eu/eurobarometer)

Hazánkban mintegy 1500-2000 kastély található, amit felújított vagy romos állapotban lehet megtekinteni. Ezek egy része kastélyszállóként, múzeumként vagy kiállító- és rendezvényterként turisztikai funkciót tölt be. A mai Magyarország területén körülbelül 160-170 olyan vár és erődység található, ami felújított vagy romos állapotban megtekinthető, illetve falmaradványok és felszíni jelek utalnak egykori helyére. Váraink és kastélyaink közül a legtöbb látogatót (480 ezer/év) az Egre vár vonzza, amit a Visegrádi Fellegvár és a keszthelyi Festetics-kastély követ a rangsorban (NTS 2030, Turizmus 2.0).

A koronavírus járvány hatásaként új kihívásokkal kellett ezeknek az örökségi helyszíneknek szembenézniük, más interakciókkal tudták megszólítani a vendégeket, emellett új megoldásokkal kellett megjeleníteni kínálatukban is. A járvány innovatív megjelenési formákra kényszerítette az attrakciókat, a digitalizáció óriási fejlődésnek indult a turizmus területén, amelynek hatása jelenleg is érezhető (Güliz – Akbiyik 2020). Az okos eszközök és alkalmazások sosem látott lehetőséget biztosítanak a látogatómenedzsment bővítésére, különböző korok és művészeti ágak kollaborációjára, miközben a személyre szabott élmény lehetőségek a felhasználó és a kastélyt látogató kezébe korlátlan szabadságot adnak.

2. Kutatási módszertan

A kutatás célja Spanyolország, mint esettanulmányi ország példáján keresztül a várak és kastélyok látogatómenedzsment eszközeinek komplex vizsgálata, kiemelten az új digitális módszerek feltárása és a hazánk örökségi kínálatába átvihető gyakorlatok részletes ismertetése. A hazai kastélyokhoz és várakhoz hasonló külföldi helyszínek technológiai jellemzőit és újításait vizsgáljuk sokszínű példákon át, kiemelten a digitalizáció (okos megoldások, kiterjesztett valóság, 3D modellek, 360° virtuális túrák, VR és AR alkalmazások) terén. Kutatási módszereink adatgyűjtésen, honlap elemzésen alapulnak, összhangban a digitális technológiák legújabb trendjeivel.

3. Digitalizáció szerepe a turizmusban

A turizmus területén a digitalizáció egyre jelentősebb szerepet kap. Napjainkban a digitális megoldások már végig kísérik és támogatják az egész utazási folyamatot. A digitális megoldások fejlesztésének és összekapcsolásának kiemelt szerep jut a vendégélmény javításában.

A digitalizáció térnyerésében elsődleges helyet kapnak a mobil applikációk, a VR és AR élmények, az interaktív tárlatok. A digitális alkalmazások segítik a biztonság- és távolságtartást, noha hosszú távon nem helyettesítik a személyes élményszerzést, az egyes attrakciók személyes felfedezését. Ugyanakkor jó megoldást jelentenek a kapcsolattartásra, a figyelemfelkeltésre, az attrakciók élményígéretének bővítésére.

A digitalizáció számos más módon is előtérbe kerül, például az online foglalások és jegyvásárlások ösztönzése erősebb lesz, amely a kínálati oldal számára lehetővé teszi a tervezhetőséget, míg a kereslet oldal számára is biztosítja a gondtalan belépést (például sorban állás nélkül). Az érintésmentes utazás is egyre kedveltebb utazási mód, amely a higiénia felértékelődése miatt még inkább előnyt jelent, de a környezetvédelmi szempontból is, hiszen hatására visszaszorulnak a papír alapú igazolások (Itani – Hollebeek, 2021).

Az utóbbi időszakban több desztináció és attrakció is az online tartalmak felé irányította az érdeklődők figyelmét. Ennek hatására aktív online és közösségi média jelenlét figyelhető meg a kiemelt turisztikai szereplők esetében, mindamellett a honlapok és azok digitális tartalmainak frissítése, gyártása is több helyen előtérbe került. Ezek során online gyűjtemények, katalógusok, online tárlatvezetések, virtuális kiállítások és túrák, online borkóstolók kerültek fel az internetre, amelyek a pandémia idején is a figyelemfelkeltést, kapcsolattartást szolgálták, míg a korlátozások csökkenése, megszűnése után egyfajta kedvezőként működhetnek.

A kulturális turizmusban is egyre jelentősebb szerepet kapnak a digitális megoldások. A kiállítások alapvető színvonalbeli felújítása és interaktívabbá tétele, valamint a gazdagabb információmegosztás és az információ idegen nyelveken történő bemutatása jelentős javulást hozhat a turisták látogatói élményében, valamint az egyes térségek kulturális vonzerejében.

Az NTS 2030 – Turizmus 2.0. alapján háromfajta eseményt különböztethetünk meg:

- Tradicionálisak: a kapcsolódási pont a személyes jelenét;
- Részben virtuálisak: megjelenik a virtuális csatlakozás, mint lehetőség;
- Virtuálisak: az eseményhez nem tartozik egy bizonyos fizikai lokáció.

A virtuális események jelentősége folyamatosan növekedett a lezárások és korlátozások következtében. Két fajtája a multisite esemény és a hibrid esemény. A hibrid események, olyan rendezvények, amelyek rendelkeznek fizikai helyszínnel, de az elsődleges kapcsolódási pont virtuális interakciókon keresztül valósul meg, a résztvevőket eszközök kötik össze. Ezek a rendezvények már korábban is megjelentek, de a technológiai fejlődés és a járvány együttes hatásaként számuk növekszik és ez várható még inkább az újrainítást követően.

A multisite események több helyszínen valósulnak meg, amelyeket digitális eszközök kapcsolnak össze. Ezeken a helyszíneken megjelenhetnek nagyon modern és újító, akár mesterséges intelligenciát ötvöző technológiák is, mint robotok vagy holográfia. Ezeket a megoldásokat egyelőre csak a leginnovatívabb helyszínek alkalmazzák, a koordináció rendkívül nehéz a helyszínek között. (NTS 2030 – Turizmus 2.0.)

A várak és kastélyok esetén a digitális felszereltség ma már elvárás. Virtuális túrák, 360°-os online bejárható kastélytúrák, 3D modellek a legtöbb európai desztináció kastélyaira jellemzőek, eltérő hangsúllyal, de mindenhol megjelennek ezek az új elemek. A járvány miatt sok kiállítás és gyűjtemény az online térbe helyeződött át, így az online élmények kiemelt szerepet kapnak. Ezek egy része megmaradhat a járvány utáni időszakban is, mivel színesítik a kínálatot és segítik az adott örökségi helyszín megismerését, otthoni előzetes feltárását is, így egy-egy ilyen online túra és kiállítás komoly versenylőnnyé is válhat. A gyerekek és iskolás csoportok számára a legtöbb kastély letölthető anyagokat, online játékokat és innovatív szoftvereket biztosít, így ösztönözve ezt a digitálisan kreatív korosztályt a múzeumi élmény befogadására. (Köbli – Mókusné Pálfi, 2022)

A kulturális örökség digitális innovációja az új technológiák (VR és AR kiterjesztett valóság, a 3D szkennelés és 3D nyomtatás, online platformok) lehetőségeit kihasználó új termékek és szolgáltatások felhasználó orientált fejlesztéseként értelmezhető, tiszteletben tartva a kulturális örökséget és annak védelmét. A digitális rendszerek új ismeretek és készségek fejlesztésére alkalmasak (művészeti interpretációk, üzleti modellezés, felhasználói élményjavítás, digitális marketing). Az okos eszközök és alkalmazások sosem látott lehetőséget biztosítanak a látogatómenedzsment bővítésére, különböző korok és művészeti ágak kollaborációjára, miközben a személyre szabott élmény korlátai a felhasználó és a kastélylátogató kezébe korlátlan szabadságot adnak.

4. Kutatás – Spanyol örökségturisztikai helyszínek

Tanulmányunkban négy spanyolországi örökségturisztikai példán keresztül mutatjuk be, milyen digitális újításokat használnak a spanyol kastélyok, várak és látogatóközpontok (*1. táblázat*).

A spanyol esettanulmányok, jó gyakorlatok kiválasztásában nagy szerepet kaptak az UNESCO Világörökségi helyszínek, amely cím valamennyi birtokos esetében kiemelt helyen szerepel a kommunikációban. A kastélyokat, várakat megvizsgálva elmondható, hogy inkább a hagyományos látogatómenedzsment eszközök fedezhetők fel (például tárlatvezetés idegenvezetővel, múzeumi funkciók), kiegészülve az új virtuális és digitális tartalommal. Emellett erős a közösségi média jelenlét, több fajta közösségi oldalon is aktív és naprakész kommunikációt folytatnak az egyes attrakciók. A kommunikációban a térség szerepe jelentős, a térségi, tájegységi hovatartozás kiemelt szerepet kap a kommunikációban és nyelvhasználatban (például honlap nyelve, audio guide), illetve a város és a környék látnivalói is megjelennek a kommunikációban.

Hálózatosodásra, közös marketingtevékenységre is találunk példát, például a királyi paloták piacra viteléért a Patrimonio Nacional felel.

1. táblázat: Spanyolországi esettanulmányi helyszínek és a kiemelt digitális- és látogatómenedzsment eszközök

| ESETTANULMÁNYI PÉLDÁK | | KIEMELT DIGITÁLIS- ÉS LÁTOGATÓMENEDZSMENT ESZKÖZ |
|-----------------------|-------------------------------------|--|
| SPANYOLORSZÁG | | |
| 1. | Patrimonio Nacional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applikáció ▪ Aktív közösségi média jelenlét – több felületen ▪ Oktatási programok |
| 2. | The Alhambra Palace, Granada | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vezetett túrák ▪ Erős desztinációs szemlélet |
| 3. | Alcázar de Segovia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Három dimenziós virtuális túra ▪ Imázsvideó ▪ Aktív közösségi média jelenlét – több felületen |
| 4. | Güell-palota - Barcelona | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Audio guide ▪ Tematikus éjszakai programok ▪ Audio guide – saját nemzeti érdekességek is idegen nyelveken ▪ Aktív közösségi média jelenlét – több felületen |

Forrás: Köbli – Mókusné Pálfi kutatás, 2023

Esettanulmányok

4.1. Patrimonio Nacional

Spanyolország szerte huszonnégy királyi palota, kolostor, kert tartozik a Patrimonio Nacional (Nemzeti Örökség) kezelése alá (patrimonionacional.es/en). Az Ügynökség a spanyol állam tulajdonában lévő, a királyi és a nemesi családok rezidenciájaként használt örökségi helyszíneket igazgatja. Emellett állandó és időszakos kiállításokat, koncerteket szervez, könyvtárat tart fent, benne egészen antik kötetekkel, valamint kiadja a „Reales Sitios” című folyóiratot, amely a királyi helyszínek művészeti gyűjteményeiről és kultúrtörténetéről ad naprakész információkat.

A weboldalon több információ is elérhető az Ügynökség kezelése alá tartozó attrakciókról, azok kiállításairól és programjairól (például koncertek), spanyol és angol nyelven. Az egyes attrakciókat Madridban (Királyi Palota Madrid), San Lorenzo del Escorial-ban (San Lorenzo of El Escorial), Aranjuez-ben (Királyi Palota Aranjuez), Segovia-ban (La Granja de San Ildefonso Királyi Palota), Mallorca-n (La Almudaina Királyi Palota), Cáceres-ben (Yuste kolostor), Burgos-ban (Santa María la Real de Huelgas kolostor) és Valladolid-ban (Santa Clara kolostor) találjuk. Az e desztinációkban található, látogatható objektumok nyitva tartásáról, az elérhető jegyekről és az egyéb fontosabb látogatói információkról egy aloldalon keresztül tudunk tájékozódni (entradas.patrimonionacional.es/en-GB/). Itt tudunk a mobilapplikációról is tájékozódni, illetve az érvényben lévő korlátozásokról (járvány információk, nyitva tartás korlátozás), amennyiben aktuális. Amelyik attrakció rendelkezik mobilapplikációval, azt App Store és Google Play áruházon keresztül van mód letölteni. Az applikáció 16 nyelven és legalább két útvonalon biztosít audiovizuális tartalmat az attrakciókról, azok állandó és ideiglenes kiállításairól.

1. ábra: Palacio Real de Madrid – a Patrimonio Nacional tagja



Forrás: <https://www.patrimonionacional.es/visita/palacio-real-de-madrid>

Mind az egyes helyszínek, kiállítások belépőjegyeit, mind a programokra szóló jegyeket van lehetőség online megvásárolni. Az aktuális koncertekről, komolyzenei koncertekről külön aloldalon keresztül tudunk tájékozódni (entradas.patrimonionacional.es/en-GB/comprar-entradas-eventos). Tematikus kínálatot alakítanak ki az egyes évekre, 2021-ben például jazz koncertek sorozata került megtartásra a különböző királyi helyszíneken.

A Patrimonio Nacional külön aloldalon gyűjti a közösségi média tartalmakat. Négy közösségi média felületen folytat aktív kommunikációt (2023. augusztusi adat): Youtube (6200 követő),

Instagram (97800 követő), Twitter (80700 követő). Facebook oldallal nem rendelkezik az Ügynökség, viszont az Instagram mellett a Twitteren is kiemelten aktív kommunikációt folytat. Itt a rövid üzenetek mellett képeket, és videókat is rendszeresen közzétesznek. A honlap multimédia aloldalán számos videó és audio anyag is elérhető, amelyek nemcsak az egyes helyszínekbe, kiállításokba engednek betekintést, hanem koncertfelvételek is elérhetők.

Az Ügynökségnek fontos az oktatás, képzés is, éppen ezért külön oktatási programot dolgoztak ki, amelyeknek célja, hogy megismertessék és hozzáférhetővé tegyék örökségi helyszíneket. Az oktatási programnak három fő célcsoportja van: iskolások, családok, fiatalok. Mindhárom célcsoportnak előre hirdetnek meg programokat, projekt alapú foglalkozásokat, amelyekről a honlapon lehet tájékozódni. A 6-12 éves korosztály számára mini tábor programot dolgoztak ki, az iskolásokat tematikus tárlatvezetésekkel várják. Családoknak és fiataloknak műhely foglalkozásokat is tartanak, amelyek során változatos témákban kínálnak fel egy napos programokat, akár tárlatvezetéssel és kézműves foglalkozással egybekötve. Emellett tárt karokkal várják a különböző témákban kutatókat, de workshopokat is tartanak, illetve ösztöndíjakat is kínálnak.

2. ábra: Patrimonio Nacional Instagram oldala



Forrás: <https://instagram.com/patrimnacional?igshid=MzRIODBiNWF1ZA==>

4.2. Alhambra, Granada

Alhambra egy mór építésű erőd- és palotakomplexum Granadától északkeletre, a Darro folyó mentén elterülő teraszos Sabika dombon, Dél-Spanyolországban, amely 1984 óta az UNESCO Világörökség része. A látogatói információkról (nyitva tartás, jegyek, jegyárak, covid információk stb.) egy átfogó weboldalon tudunk tájékozódni, amelyen nemcsak az Alhambráról, hanem a környék programlehetőségeiről is olvashatunk, számos és változatos programajánlót érhetünk itt el (alhambra.org/en/). A honlap a spanyol mellett angolul, németül, franciául és olaszul érhető el.

3. ábra: Alhambra erőd- és palotakomplexum



Forrás: <https://www.alhambra.org/en/>

Több jegytípus és vezetett túra is elérhető itt, akár egyéni, akár csoportos utazóknak. Így elérhető napi jegy, kert túra és éjszakai túra. A túrák kis csoportokban zajlanak, többségük 2,5 óra hosszúságú, amelynek során helyi idegenvezetők kísérik végig a látogatókat a muszlim műemléki épületek között. A túrák elérhetők spanyol, angol és francia, illetve privát látogatás esetén több más nyelven is, amelyekről az aktuális túra kiválasztása után tudunk tájékozódni. A túrák során egy audio guide készüléket kap mindenki, ezzel segítve a résztvevők számára az idegenvezető teljes hallhatóságát. A túrák között elérhető olyan is, amely egy napos, Sevilla-ból, Malaga-ból, vagy Coste del Sol-ból indulóknak ([alhambra.org/en/alhambra-tours.html](https://www.alhambra.org/en/alhambra-tours.html)). A napi jegyek és a vezetett túrák a honlapon megvásárolhatók. Iskoláknak külön ajánlatok is elérhetők.

4. ábra: Virtuális túra az Alhambra-ban



Forrás: <https://www.alhambra.org/en/virtual-tour-alhambra.html>

Az Alhambra részeit egy aloldalon egy rajzolt térkép mutatja meg, ezzel is segítve a látogatók tájékozódását. Szintén egy aloldalon keresztül elérhető egy virtuális túra is ([alhambra.org/en/virtual-tour-alhambra.html](https://www.alhambra.org/en/virtual-tour-alhambra.html)), amely térképen keresztül jelöli a főbb nevezetességeket, majd azokat fotóval illusztrálva mutatja be.

PDF formátumban többféle térkép (műemléki épületek általános nézete, ajánlott túraútvonalak) is elérhető, amelyek között találunk olyat is, amelyet kifejezetten a fogyatékkal élőknek dolgoztak ki, így tartalmazza az akadálymentes útvonalakat is, de ugyanitt elérhető olyan térkép

is, amely Granada-t és olyan, amely Granada-t és térségét mutatja be (alhambra.org/en/maps-plans-alhambra.html).

A honlap alján egyéb, granadai látnivalók is ajánlásra kerülnek, a műemléki épületek mellett hoteleket és flamenco estét is ajánlanak a látogatóknak. A granadai hotelekről, látnivalókról, élményprogramokról (tapas túra, olíva túra, bor túra, arab fürdők, flamenco show) külön aloldalon tájékozódhatnak az érdeklődők, akik számára számos hasznos információ olvasható például a közlekedési lehetőségekről és megközelítési módokról is. A honlap mellett Facebook (7600 követő) és Twitter (596 követő) fiókkal rendelkezik, illetve Instagram fiók is (18500 követő), amelyen aktív és naprakész kommunikációt folytat (2023. augusztusi adat).

Az Alhambra Palace Granada erős desztinációs szemérettel rendelkezik, amelynek megnyilvánulási formája, hogy a honlapon nemcsak az attrakcióról és az ott elérhető, többféle vezetett túráról tájékozódhatunk, hanem a környék (város, térség) további attrakciói és programlehetőségei is ajánlásra kerülnek, illetve feltüntetésre kerültek a partner szervezetek, amelyek között találunk helyi irányító szerveket és turisztikai (helyi és térségi) szervezeteket egyaránt.

4.3. Alcazar de Segovia

A Spanyolországban található középkori vár UNESCO Világörökségi helyszín. A Guadarrama-hegység közelében, két folyó összefolyása felett egy sziklán emelkedik ki. A várat eredetileg a mediterrán muszlimok építették erődítményként, de azóta királyi palotaként, állami börtönként, Királyi Tüzérségi Főiskolaként és katonai akadémiaként is működött. Jelenleg múzeumként és a katonai levéltár épületeként használják.

5. ábra: Alcazar de Segovia



Forrás: <https://www.viator.com/en-PH/Segovia-attractions/Alcazar-of-Segovia-Alcazar-de-Segovia/d26564-a94467>

A vár egyéni és csoportos látogatóknak egyaránt látogatható, honlapja spanyol nyelven érhető el (alcazardesegovia.com). A honlapon részletes információkat találunk a nyitva tartásról, a vár történetéről, megközelíthetőségéről, amelyről a tájékozódást egy a főoldalon elhelyezett térkép is segít. Szintén itt a főoldalon elérhető egy galéria, amelynek fotóira kattintva elénk tárulnak a művészeti, külső és belső tereket bemutató, valamint katonai vonatkozású részletek, rövid leírásokkal.

Ugyaninnen elérhető egy három dimenziós virtuális túra is (alcazardesegovia.com/wp-content/vr/VR2019.html), amelynek során a vár egyes pontjai fedezhetők fel otthonról. A látogatás során a vár logója segíti a felhasználót az irányválasztásban, azaz ez egyfajta nyílként működik. Az egyes kiemelt épület részletek, művészeti alkotások mellett egy fényképezőgép piktogram jelenik meg, amelyre kattintva egy fotót és rövid leírást találunk az adott objektumról.

Jelenleg fejlesztés alatt áll egy VR élményt nyújtó projekt, amelyet Segovia turisztikai szervezete és egy Sputnik7 nevű cég fejleszt. A „Virtuális Segovia” projekt Segovia örökségi helyszíneit mutatja be, a VR technológia alkalmazásával, amelyet így turizmus és az örökségvédelem szolgálatába állítva kívánják népszerűsíteni e különleges helyszíneket. A nem mindennapi technikával készülő felvételek, drón felvételek 3D-s térkép alapját képezik, amely vezetett túrát kínál iOS és Android készülékekhez, az Oculus Rift és az Oculus Quest felhasználók számára, egyedülálló élményt nyújtva majd a tervek szerint.

Egy aloldalon tizenkét nyelven elérhető a vár két oldalas kiadványa, PDF formátumban (alcazardesegovia.com/folletos). A honlapon van lehetőség jegyvásárlásra is. Többféle konstrukció elérhető, így napi jegy, kombinált jegy (múzeum és vár). Tárlatvezetésre szóló jegyeket csak a látogatás napján, a helyszínen van lehetőség vásárolni. Spanyol, angol és francia nyelven elérhető egy exkluzív, történelmi és művészeti részleteket bemutató, tárlatvezetés is, amelyre legalább 72 órával a látogatás előtt jegyet kell foglalni, a túra 45 perces, amelynek során az idegenvezetőt mindenki egyéni audio készülékén keresztül hallgathatja.

6. ábra: Három dimenziós virtuális túra Alcazar de Segovia váráról



Forrás: <https://www.alcazardesegovia.com/wp-content/vr/VR2019.html>

A vár több közösségi média felületen is jelen van, így Facebookon (9300 követő), Twitteren (3897 követő), Youtubeon (204 követő), Pinteresten (27 követő) és Instagramon (5228 követő). Minden felületen aktív és naprakész kommunikációt folytatnak, a kommunikációban az épület, a műgyűjtemény és az egyes hivatalos események egyaránt kiemelt szerepet kapnak. Instagramon inkább a vár és annak részletei (épületrészletek, kiállítás részletek) szerepelnek, látványos fotókon. Míg Facebookon és Twitteren a fotók mellett videókat, beszámolókat is olvashatunk a vár aktuális eseményeiről.

4.4. Güell-palota

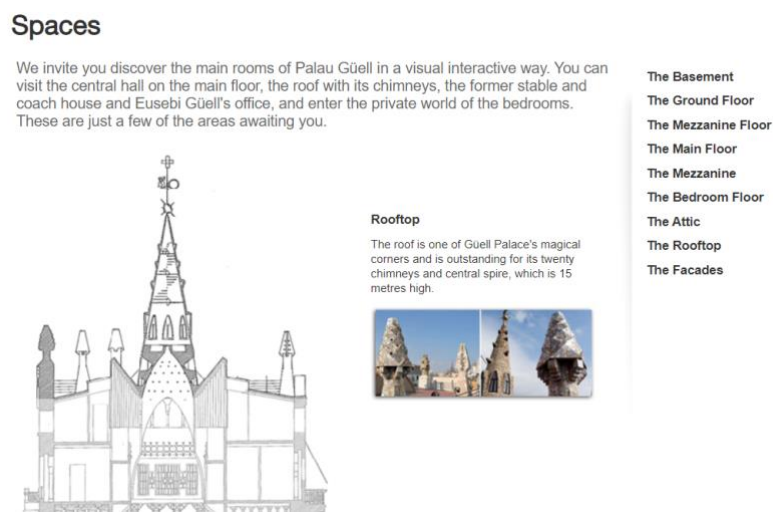
A Barcelonában található palota Antoni Gaudi munkája, az UNESCO Világörökség része. A különleges épület hűen tükrözi Gaudi stílusát, az épületben Színháztörténeti Múzeumot és Könyvtárat is találunk. 2011 óta látogatható az épület.

A palota honlapja katalán, spanyol és angol nyelven elérhető (palauguell.cat/en). Itt részletes információkat találunk a palotáról, annak kiállításairól, programjairól. Van lehetőség online jegyvásárlásra, és vezetett túra is elérhető. Erre egy külön oldalon kerül sor, ahol egy naptár segíti a jegyvásárlást, hiszen a látogatás tervezett napjára valamennyi elérhető programot és jegyet megjeleníti.

Júliusban speciális, tematikus, éjszakai programok is elérhetők, amelyek tárlatvezetést és egy koncert programot tartalmaznak. Az iskolásoknak, gyerekeknek külön programokat is kínálnak, nekik egy képregénnyel is készültek (palauguell.cat/sites/palauguell.cat/files/comic.pdf).

A honlap „Spaces” aloldalán az épület egyes részeit, termeit járhatjuk be előzetesen, a pincétől a tetőig, ahol a palota skicce, valamint térképek és fényképek segítik az eligazodást, valamint rövid leírások segítik az ismeretszerzést.

7. ábra: A palota termeinek ismertetése a honlapon



Forrás: <https://www.palauguell.cat/en/spaces>

Tizenhárom nyelven audio guide is letölthető előre, App Store és Google Play áruházból, míg angol és spanyol nyelven az audio guide írásos változata is elérhető (palauguell.cat/en/audio-guides). Többféle változat is elérhető az audio guideből, így általános, fiataloknak szóló, valamint a vakok és gyengén látóknak hangkommentárral (két nyelven), míg siketeknek és hallássérülteknek videós utómutató jelnyelven, katalán és spanyol jelnyelven. Az egyes audio guide-ok érdekessége még, hogy az adott nemzet saját vonatkozású érdekességeit is kiemeli.

A közösségi média felületek gazdag tárháza jellemzi a palotát. Facebook (9700 követő), Instagram (8168 követő), Youtube (366 követő), Pinterest (112 követő), Twitter (5452 követő), felületek mellett Tripadvisor és Foursquare oldalakkal is rendelkezik, amelyeket a honlapján is feltüntet. A Youtubeon jellemzően koncert részletek, kreatív videók, beszélgetések és művészeti témájú videók érhetők el, egyes műtárgyakat, részleteket jelnyelven is bemutatnak.

5. Eredmények – A látogatómenedzsment eszközei Spanyolországban

Programlehetőségek

A vizsgálatba bevont spanyolországi kastélyok és várak elsősorban örökségi attrakcióként, múzeumként működnek, kiemelkedő Világörökségi helyszíneként, azonban ez a kulturális szerep esetenként kibővül szórakoztató elemekkel is, például koncerteket, tematikus programokat is tartanak (Güell-palota).

Túra- és tárlatvezetés

A várak, kastélyoknál elérhető vezetett túrák színes kínálattal rendelkeznek, több különlegesebb fajta is elérhető, például éjszakai túra, kert tematikus túra, speciális igényű csoportok számára szervezett túrák (Alhambra, Güell-palota). Az egyes túra ajánlatok során idegenvezető kíséri a csoportokat, de általában audio guide lehetőséget biztosítanak a résztvevőknek, hogy mindenki tökéletesen hallja az ismeretanyagot.

Honlapok, online jegyfoglalás

A honlapok jól kezelhetőek, több nyelvűek, minden fontos információ elérhető rajtuk, amely megkönnyíti a látogatást. Az összes örökségi helyszín esetén lehetőség van online jegyvásárlásra is. A honlapok alján feltüntetik a partnereket (Alhambra), amely utal az erős kapcsolatokra, helyi és térségi együttműködésekre.

Digitális megoldások, kiterjesztett valóság, VR, online kiállítások

A digitális megoldások közül a legtöbb helyen a videós tartalmakkal találkozhatunk, amelyek között találunk jelnyelven tartott tárlatvezetést is (Güell-palota). Emellett elérhetők virtuális túrák, 3D virtuális túrák is (Alhambra, Alcazar de Segovia), amelyek bemutatják az egyes helyszíneket, művészeti értékeket, képekkel, rövid leírásokkal. Ezek szerepe egyre fontosabb a látogatómenedzsment terén, az utazás előtt komoly motivációs szereppel is bírhatnak, miközben egyes lezárások, korlátozások idején is fenntarthatja az érdeklődést az adott attrakció iránt.

Közösségi média felületek

A spanyol kastélyok és várak esetében aktív közösségi média jelenlét figyelhető meg, több felületet is használnak, köztük olyan újabbnak ható felületeket is, mint a TikTok. Legnagyobb aktivitást a Facebook, Instagram oldalak esetében látunk itt is, de Twitter, Tripadvisor, Foursquare, Youtube oldalakat is bevonnak a kommunikációba.

Térségi szerep, együttműködések

A térségi szerep különösen az Alhambra esetében volt jelentős, ahol nemcsak a város látnivalói, hanem egyéb programjai, tematikus kínálatai is kiemelt szerepet kaptak az erőd- és palotakomplexum mellett. Emellett itt elérhetők olyan kirándulások is, amelyek Sevilla-ból, Malaga-ból, vagy Coste del Sol-ból indulóknak kínálnak csomagot.

Menedzsment

A Patrimonio Nacional több kastélyt, várat fog össze és képviseli a marketingkommunikációban a honlapon és a közösségi média felületeken egyaránt. A többi vizsgált kastély esetében is megfigyelhető marketingtevékenység, amelynek legjobb példái a működtetett közösségi média felületek.

6. Következtetések, javaslatok

Alapvetően elmondható, hogy a legtöbb spanyolországi példa a hazai kastélyok és várak esetében is használható, se keresleti, se kínálati akadálya nincs az innovatív módszerek magyar kastélyokra történő adaptálásának, amely egyébként több kiemelt hazai attrakció esetén meg is valósult az utóbbi években, vagy tervezés alatt áll. Természetesen egy-egy bemutatott fejlesztés (például VR fejlesztés, mobilapplikáció) átvétele, kiépítése sok esetben jelentős költségekkel is jár, bár kétségtelenül hozzájárul a sikerebb látogatómenedzsmenthez és a versenyképes piaci jelenlétéhez. A hazai kastélyok és várak fejlesztése egyébként illeszkedik a nyugat-európai mintákhoz, a spanyol esettanulmányi helyszínek vizsgálata alapján abszolút versenyképes és innovatív a magyar kínálat.

Napjainkban lassan elvárás egy kastély számára a minőségi virtuális 360°-os virtuális túra, vagy éppen egy kastélyról készített 3D modell. A saját mobilapplikációk is egyre nagyobb szerepet kapnak, miközben a járvány hatásaként az online tárlatok szerepe megnőtt. A VR és AR megoldások, hamarosan kiegészülve a mesterséges intelligencia biztosította lehetőségekkel, egészen forradalmi korszakot hozhatnak el a tárlatok területén, a valóság határterületén játszva sokszínű képzeletünkkel. Ezek a fejlesztések hozzájárulnak a teljesebb látogatói élmények eléréséhez és olyan dimenziókat nyitnak meg, amelyekre korábban még nem volt példa.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Güliz, N. – Akbiyik, A. (2020): *Impacts of COVID-19 on global tourism industry: A cross-regional comparison*. Tourism Management Perspectives. 36. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211973620301112>
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100744>
2. Itani, S. O. – Hollebeek, D. L. (2021): *Light at the end of the tunnel: Visitors' virtual reality (versus in-person) attraction site tourrelated behavioral intentions during and postCOVID-19*. Tourism Management. 84. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517721000091>
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104290>
3. Köbli Ádám – Mókusné Pálfi Andrea (2022): *Digitális és VR megoldások az európai kulturális- és örökségturizmusban*. In: Wirth, Gábor; Köbli, Ádám (szerk.) Huncastle IV.-Várak és kastélyok IV.: IV. Nemzetközi konferencia, Budapest, Magyarország : Edutus Egyetem (2022) 143 p. pp. 45-68., 24 p.
4. Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – *Turizmus 2.0*. Magyar Turisztikai Ügynökség. Budapest, 2021. https://mtu.gov.hu/documents/prod/NTS2030_Turizmus2.0-Strategia.pdf

Internetes hivatkozások:

1. <https://entradas.patrimonionacional.es/en-GB/comprar-entradas-eventos>
2. <https://entradas.patrimonionacional.es/en-GB/comprar-entradas-palacios-reales-monasterios>
3. <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2150>
4. <https://www.alcazardesegovia.com/>
5. <https://www.alcazardesegovia.com/folletos>
6. <https://www.alcazardesegovia.com/wp-content/vr/VR2019.htm>
7. <https://www.alhambra.org/en/>
8. <https://www.alhambra.org/en/alhambra-parts.html>
9. <https://www.alhambra.org/en/alhambra-tickets.html>
10. <https://www.alhambra.org/en/alhambra-tours.html>
11. <https://www.alhambra.org/en/maps-plans-alhambra.html>
12. <https://www.alhambra.org/en/virtual-tour-alhambra.html>
13. https://www.alhambra.org/pdf/covid_alhambra_en.pdf
14. <https://www.palauquell.cat/en>
15. <https://www.palauquell.cat/en/audio-guides>
16. <https://www.palauquell.cat/sites/palauquell.cat/files/comic.pdf>
17. <https://www.patrimonionacional.es/en>
18. <https://www.viator.com/en-PH/Segovia-attractions/Alcazar-of-Segovia-Alcazar-de-Segovia/d26564-a94467>