

A turizmus válságjelenségei

Szerkesztette:

Szalai Katalin – Michalkó Gábor – Rátz Tamara

Kodolányi János Egyetem
CSFK Földrajztudományi Intézet
Magyar Földrajzi Társaság
Székesfehérvár–Budapest, 2023

Az akadálymentességtől mentes helyek veszélyei az utazói létformára, avagy egy 2022 nyarán megvalósult madridi utazás „hermeneutikája”¹

Farkas Jácint² – Raffay Zoltán³

Bevezetés

A szerzők e sajátos jellegű, egyszerre tudományos és bölcséleti jellegű, egy külföldi esettanulmányra épülő dolgozat közreadásával arra vállalkoztak, hogy az akadálymentesség, a biztonság és az érthetőség koordináta-rendszerét vázlatosan felrajzolják. További célkitűzésként fogalmazódott meg, hogy ebben a viszonyrendszerben bizonyítsák, hogy az akadálymentesség és a biztonság igénye közel sem kizárólag a fogyatékossgal élő utazók számára bír jelentőséggel. Mindezeket túl, egy sajátos életfilozófiai megközelítés és vizsgálódási mód elméleti és gyakorlati horizontját bejárva, jutunk el például a biztonság értelmezéstartományainak eddig kevésbé feltérképezett „tájaira”. A tanulmány egyik szerzőjének részvételével 2022 nyarán (vagyis a Covid19-járvány megfékezése érdekében hozott korlátozó intézkedések kivezetésével, az újra szabaddá – de mint látni fogjuk, nem akadálymentessé – vált utazások időszakában) lezajlott egy madridi utazás. Ennek az előkészítése és megvalósulása képezi a kutatásunk és eszmeifuttatásunk gyakorlati keretét. Melynek megélt és tudományos igényességgel is átgondolt élményei és „eredményei” mindösszesen arra inspirálnak bennünket, hogy e viszonylag rövid dolgozatot a későbbiekben több irányban is továbbfejlesszük. Ennek első lépése egy, reményeink szerint, e sorok közreadása alapján elinduló, megtermékenyítő tudományos és filozófiai diskurzus.

1. Bölcséleti és tudományos előképek

A szerzőknek a témában korábban megjelent tanulmányai azt a célt tűzték ki, hogy az akadálymentesítés és akadálymentesség közötti paradigmaticus különbségek és azo-

- 1 A jelen tanulmány a 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) cikkben közreadottak átdolgozott, továbbfejlesztett verziója.
- 2 tudományos főmunkatárs, Budapesti Gazdasági Egyetem; tudományos munkatárs, Budapesti Corvinus Egyetem, CSFK Földrajztudományi Intézet, farkas.jacint@uni-bge.hu
- 3 egyetemi docens, Pécsi Tudományegyetem, raffay.zoltan@ktk.pte.hu

nosságok mentén meghatározzák a két fogalom által körülhatárolt létezési dimenziók mibenlétét (Farkas et al. 2022a, 2022b, 2022c).

Állításunk szerint az akadálymentesítés és az akadálymentesség a tudományosság szempontjaiból nem rendelkezik önálló paradigmával, igaz, az akadálymentesség esetében erre a fogyatékoságtudomány kutatói már tettek kísérletet (Kálmán–Könczei 2002, Hernádi–Könczei 2019). Meglátásunk szerint tehát röviden összefoglalva az akadálymentesítés egy technológiai centrumú emberi tevékenység, melynek célja az épített környezet és bizonyos korlátok között a természeti helyek megközelíthetőségének és önálló használatának biztosítása ezen területek átalakítása, átépítése és megváltoztatása által.

Az akadálymentesség ettől eltérő módon leginkább egy emberi attitűd-együttes, amely antropológiai jellegű alaptulajdonságunk. Vagyis meglátásunk szerint az ember fejlődéstörténete természetes módon tartalmazza az alkalmazkodásnak, a szocializációnak, az egymás segítségének és nem utolsósorban a létkörnyezet átalakításának potenciálját, azaz az embert emberré tevő „mozgatórugók” egyike.

Azért gondoljuk elengedhetetlenül szükségesnek, hogy tudományos értelemben önálló paradigmaként tudjuk definiálni a két tevékenységet és fogalmat, mert esetünkben is a vizsgálódások fókusza az akadálymentesítés technológiai koordinátarendszerére korlátozódik.

Esettanulmányunk éppen erre kíván röviden rezonálni egy 2022 nyarán lezajlott madridi egyhetes utazás tapasztalati példáin keresztül. A rendelkezésünkre álló terjedelmi korlátok okán csak felületi képet tudunk felvázolni. Bízunk abban, hogy a tanulmány második felében ismertetett rövid empirikus kutatás és az e köré épülő bölcséleti jellegű elméleti keret az elkövetkezendő időkben tovább bővíthető, és szakmai diskurzusok inspirátoraként is fog majd szolgálni.

Meggyőződésünk, hogy az utazni vágyó emberek, függetlenül attól, hogy „csak” egzisztenciális vagy emellett funkcionális fogyatékosággal is együtt élnek (Farkas 2021, Farkas et al. 2022b), egy akadálymentességi szellemiséggel átítatott „jó helyre” érkezve olyan élmények sokaságával lesznek gazdagabbak, melyek által az ember soha véget nem érő kiteljesedési folyamatának emlékezetes állomására is eljutnak.

2. A funkcionális fogyatékosággal utazó előtt álló kihívásokról

Első olvasatra talán meglepőnek tűnik, hogy a mai, informatikai lehetőségekkel szinte korlátlanul átszőtt világunkban például, mint esetünkben egy elektronikus kerekesszékekkel közlekedő utazó milyen nehézségekkel találja magát szemben már a hón vágyott utazás megszervezése kapcsán. A elmúlt években számos tanulmány jelent meg a különböző utazásszervezési weboldalak fejlődéséről, és például az ott elérhető információk valóságtartalmáról (Whitehead 2011, Nod et al. 2019, Jiang et al. 2021).

Ebben az esetben a legnagyobb szálláshely-kínálattal büszkélkedő *Booking.com*⁴ kínálatából sok napos keresgélés után került kiválasztásra az a jó ár-érték arányú, Madrid

4 www.booking.com

központjában található ingatlan (apartman), mely az oldal keresőmotorjának beállítási alapján a leginkább megfelelőnek látszott az önálló használatra, még akkor is, ha a fogyatékossgal élő utazó a párjával érkezett az adott helyszínre.

Itt meg kell állnunk egy pillanatra az „élménybeszámolóval”. Érdemes közösen elgondolkodnunk azon, hogy egy rutinos utazó, akinek az akadálymentesítés és az akadálymentesség egyaránt fontos, miért nem keres eleve olyan weboldalakat, melyek a „speciális” igényeit kielégíteni képes szállások sokaságát vonultatják fel. Ilyen például a <https://www.handiscover.com/en-gb/> oldala. A válasz végtelenül egyszerű. A kerekesszékes utazni vágyó, majd később utazó e fejezet egyik szerzője egyrészlől filozófus, másrészlől az utazás tudományának kutatója. Ezen kettős identitása okán kifejezetten kedveli Rupert Sheldrake munkásságát és ezen belül *A kutatószellem felszabadítása – 10 inspiráló kérdés a tudomány megújításáért* című könyvét (Sheldrake 2017). Többek között ebből nyerve inspirációt elhatározta, hogy a vágyott élmények sorába felveszi a nem speciális utazásszervezési utak végigjárását is, vállalva ennek valamennyi kockázatát.

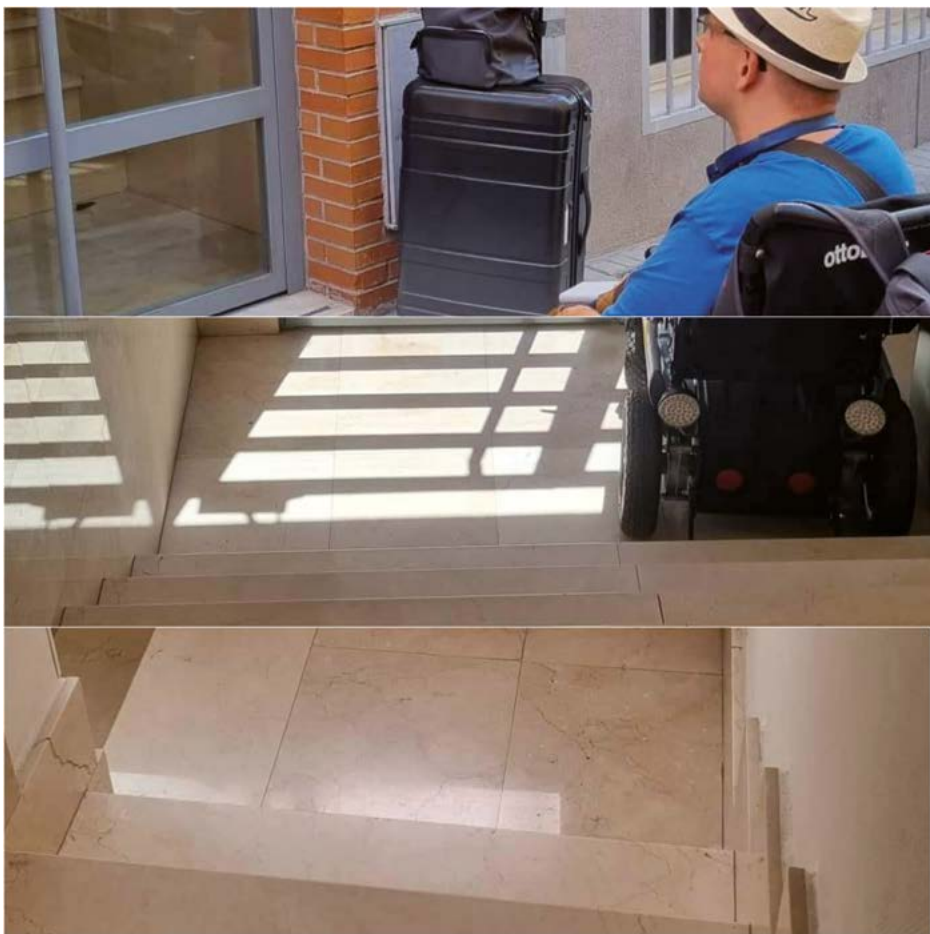
Természetesen Sheldrake sem azt mondja, hogy a kutató a végtelenségig kockáztassa akár a saját, akár társa vagy társai szellemi épségét, „csupán” azt mutatja be, hogy például a megszokott metodológiai keretek megkérdőjelezésével, azokat nem szubsztanciálisnak tekintve mennyi új ismerethez és tudományos tényhez is juthatunk. Megjegyzendő, hogy Paul Feyerabend anarchista tudományfilozófus – aki egy repülőgépbaleset következtében vált mozgássérültté – gondolatvilágával is rokonítható e nyitott attitűd és ismeretszerzési gyakorlat (Feyerabend 2002).

Tehát magától értetődő módon az utazásszervezés során szerzett sokéves tapasztalathból kifolyólag megtörtént a kapcsolatfelvétel közvetlenül a szállás tulajdonosával és írásban angol nyelven minden, a kerekesszékes közlekedéshez és életmódhoz köthető konkrét kérdés részletesen fel lett téve, és mindazokra megnyugtató válasz is érkezett. A biztonság kedvéért az utazást megelőző napon telefonos egyeztetésre is sor került, amelynek során kiderült, hogy a tulajdonos – a weboldalon megjelenő információktól eltérően – nehezen beszél az angol nyelvet. Ennek ellenére megerősítette, hogy a szálláshely elektronikus kerekesszékekkel tökéletesen megközelíthető és „használható” is.

E helyen ismételen meg kell szakítsuk a „madridi história” ismertetését, fel kell hívjuk a figyelmet az általunk vizsgált akadálymentességi szituációnak a biztonság kérdését érintő néhány fontosabb aspektusára.

Először is talán triviálisnak hangzik a kijelentés, de mégiscsak azzal kell kezdenünk e speciális hermeneutikai kör (Gadamer 2003, Heidegger 2019), helyesebben mondvá hermeneutikai gömb (Farkas 2021) körbejárását, és az abba történő behelyezkedést, hogy kijelentjük: az akadálymentesítés és az akadálymentesség megléte az azt, azokat nélkülözni nem tudó emberek számára kiemelt biztonsági kockázatot jelent. Gondoljunk bele ebbe a konkrét szituációba: a funkcionális fogyatékossgal élő, kerekesszéket használó utazó és a párja szembe találja magát egy lépcsősorral, amely nincs ellátva olyan eszközzel, mely a közel 120 kiló önsúlyú elektronikus kerekesszéket és a használóját képes biztonsággal eljuttatni az apartman bejáratáig és vissza a földszintre (1. fotó). Magáról az ingatlan belső használhatóságáról ekkor még nem is teszünk említést. Tehát adva van egy tulajdonképpen megoldhatatlannak látszó szituáció, mely a legkörülmétektöbb uta-

zásszervezési „manőverek” ellenére állt elő, és konkrétan a fedélnélküliség rémképével váltotta föl a régóta tervezett egyhetes madridi utazás élmény- és boldogságvizióit. Ezen mondat és az abban megfogalmazott metafora-sorozat talán teljesen nem illik bele egy tudományos mű elfogadott elméleti és empirikus keretrendszerébe.



1. fotó *Virtuális vs. tényszerű valóság*
Farkas Jácint felvétele, 2022

Mégis bízunk abban, hogy a tudományos közönség tagjai is örömmel ereszkednek a leírtak információrétegeinek azon mélységeibe, amelyeket többek között például Hans Georg Gadamer (2003), Martin Heidegger (2019) és Karl Jaspers (1996) is úgy jellemez, mint a filozófia, világértelmezési módjának „módszertani” alappillérei. Paul Feyerabend (2002) még az idézett klasszikus bölcselőknél is tovább megy, és *A módszer ellen* című ikonikus művében összefoglalóan azt mondja, hogy bárminemű tudományos felfedezés,

avagy állítás soha nem mentesíthető az azt megfogalmazó ember(ek) saját belső világából eredő explicit vagy implicit tapasztalatok hatásaitól.

3. A biztonság mint az akadálymentesség egyik alapfeltétele

Visszakanyarodva a biztonság aspektusaihoz, ha már magába a megtalált és „körbejárt”, akadálymentesnek mondott ingatlanba a bérlő be sem tud jutni és esetleg nem áll rendelkezésére további pénzösszeg arra, hogy egy számára elérhető másik szálláshelyet béreljen az adott desztinációban – igaz, e konkrét esetben a szálláshely értékesítését végző *Booking.com* egy héten belül visszautalta részére a befizetett teljes összeget –, függetlenül attól, hogy milyen típusú fogyatékoság állapotában él (egzisztenciális vagy funkcionális), egyszerűen a létfenntartása kerül veszélybe. Így egyértelműen kijelenthetjük, hogy az élet számtalan akadályt gördíthet az utazók elé, és ezen akadályok többsége még csak kapcsolatban sem áll a funkcionális fogyatékoság által generált speciális akadálymentesítési igények meglétével.

Kutatóként és gondolkodóként a világ folyására tekintve meg kell állapítsuk: a saját szemléleti pozícióink mélyebb és strukturáltabb újragondolására és kiigazítására van szükség, tekintettel a bennünket körülvevő világ általános képére, melynek a nyugati féltekén elengedhetetlen része volt a relatív biztonság képzelt árnyalata, amely a pandémia által immáron szertefoszlott. Ezt a biztonságba vetett hitet végképp szétrombolni látszik a szomszédunkban zajló orosz-ukrán fegyveres konfliktus, amely soha nem látott akadályok tömkelegével árasztja el az eddig biztonságosnak gondolt világunkat. Azaz az akadályok és az akadályok megértése esetenként szükségszerű elhárítása vagy az azoktól mentes épített környezet kialakítása és létrehozása immár nyilvánvaló módon nem csak a funkcionális fogyatékosággal élő emberek érdekében tett, a többségi társadalom „kegyéből” megvalósuló civilizációs vívmány, hanem az ember és az emberi létszféra alapvető módozata és az ember által generált tevékenységek egyik fundamentuma is.

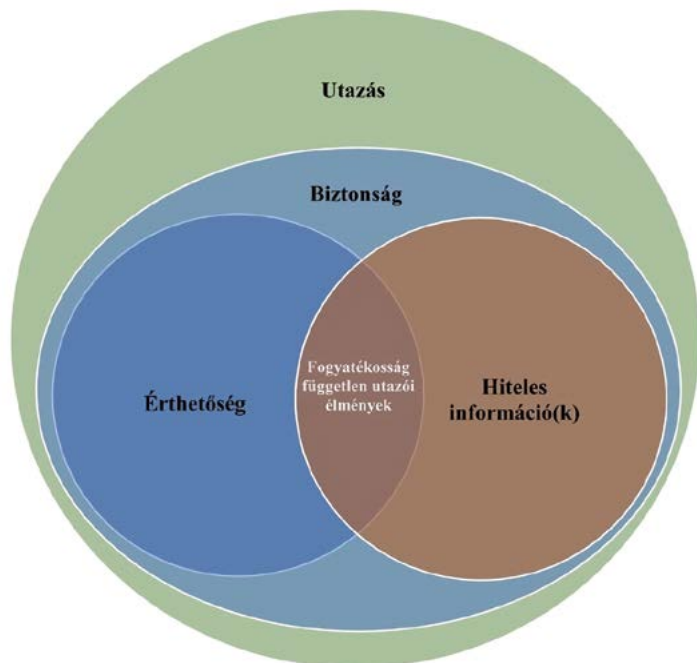
Az utazás akadálymentesség és akadálymentesítés önkényesen megrajzolt koordináta-rendszerébe visszatérve, immáron bízunk benne, hogy körvonalazódik, mennyi tennivaló áll előttünk, ha csak egy szűkebb keresztmetszet, avagy a boldogító utazás (Michalkó 2010) megvalósulásának e speciális módjára igyekszünk alkalmazni az eddigi filozófikus jellegű (Farkas 2020, Farkas – Raffay 2022) és vállaltan eklektikus eset- és kutatási tanulmányunk tapasztalatait és mondanivalóját. Pedig még csak az előre kifejezett, akadálymentesítéstől és akadálymentesítéstől teljes mértékben mentes madridi apartman múmárvánnyal borított lépcsősorának aljában állunk, pontosabban fogalmazva e sorok egyik írója ül.

Ezzel legalább megegyező mértékű akadály gördült az utazók elé, amikor is kiderült, hogy az ingatlan tulajdonosa igen korlátozott mértékben képes az angol nyelv használatára. Meg kell jegyezzük, önmagában a jelzett kommunikációs akadálymentesség hiánya az utazások online térben történő szerveződésének beköszönte óta az egyik legégetőbb probléma (van Wee et al. 2013). Ez annál is inkább így van, mert az utazások tömegessé válásával olyan társadalmi rétegeket alkotó személyek is a turizmus részévé váltak, akik

például életkoruknál vagy a nemzetükre jellemző oktatási rendszer sajátosságainál fogva nem sajátították el az angol nyelvet (sem) (Pesonen et al. 2015, Farkas–Raffay 2022). Jelenlegi tanulmányunk terjedelmi és speciális vizsgálódási pontjai és keretei nem teszik lehetővé ezen kérdéskör további részletesebb taglalását, azonban a szerzők látják a kommunikációs akadálymentesség dimenzióinak feltérképezetlenségét, ezért szándékukban áll a jelen dolgozat jövőbeli kibővítése ezekbe a kutatási irányokba is.

Azt azonban mindenképpen fontosnak tarjuk röviden megemlíteni, hogy az empirikus kutatásunk fókuszja a fizikai akadálymentesség biztonságfókuszú megjelenési módjainak és ezek reális elérhetőségének mikéntjeire helyezi a hangsúlyt, de tisztában vagyunk vele, hogy az általunk vizsgált mobilitás-centrumú akadálymentesség csak az egyik „kontinense” a megközelíthetőség és használhatóság komplex módon értelmezett „világainak”. Egy ennél sokkal kevésbé feltérképezett „földrész” a könnyen érthetőség, amely eredendően a mentálisan akadályozott, az autizmus spektrumzavaraival élő, a Down szindrómás stb. személyek számára nyújt információgazdag, de ezzel együtt könnyen értelmezhető olvasatokat az adott weboldal vagy dokumentum mondanivalójáról⁵.

Az esettanulmány jellegű bekezdésekben feltárt biztonság, érthetőség, akadálymentesség értelmezési tartományai (1. ábra) és megélt tapasztalatai alapján arra a következtetésre is jutottunk, hogy a nyelvi akadályok megértése és az azokra adott válaszok egyik



1. ábra A biztonság, érthetőség, akadálymentesség értelmezési tartományai
Forrás: saját szerkesztés

5 www.destinationeverywhere.eu

halmaza lehet a könnyen érthető ábrákkal, fényképekkel, piktogramokkal és egyszerű szövegezéssel ellátott weboldalak, tájékoztató, útbaigazító és figyelmeztető jelzések egyre szélesebb körű használata. Tehát, mint látható, az eredetileg – sajnálatos módon máig nem elterjedt – könnyen érthetőség sokkal több lehetőséget tartogat az akadálymentesség holisztikus paradigmája tekintetében, mint azt eredendően gondolnánk.

Ismételten visszakanyarodva a madridi élmények felidézésére, a tulajdonos sajátos „angoljából” annyit sikerült megérteniük az utazóknak, hogy a testvére fogja hozni a kulcsokat és a lépcső mellett található, nem kerekesszékre specializált ülőlift segítségével meg fogja oldani a bejutást. Azonban felhívta rá figyelmet: a báty egyáltalán nem beszél angolul.

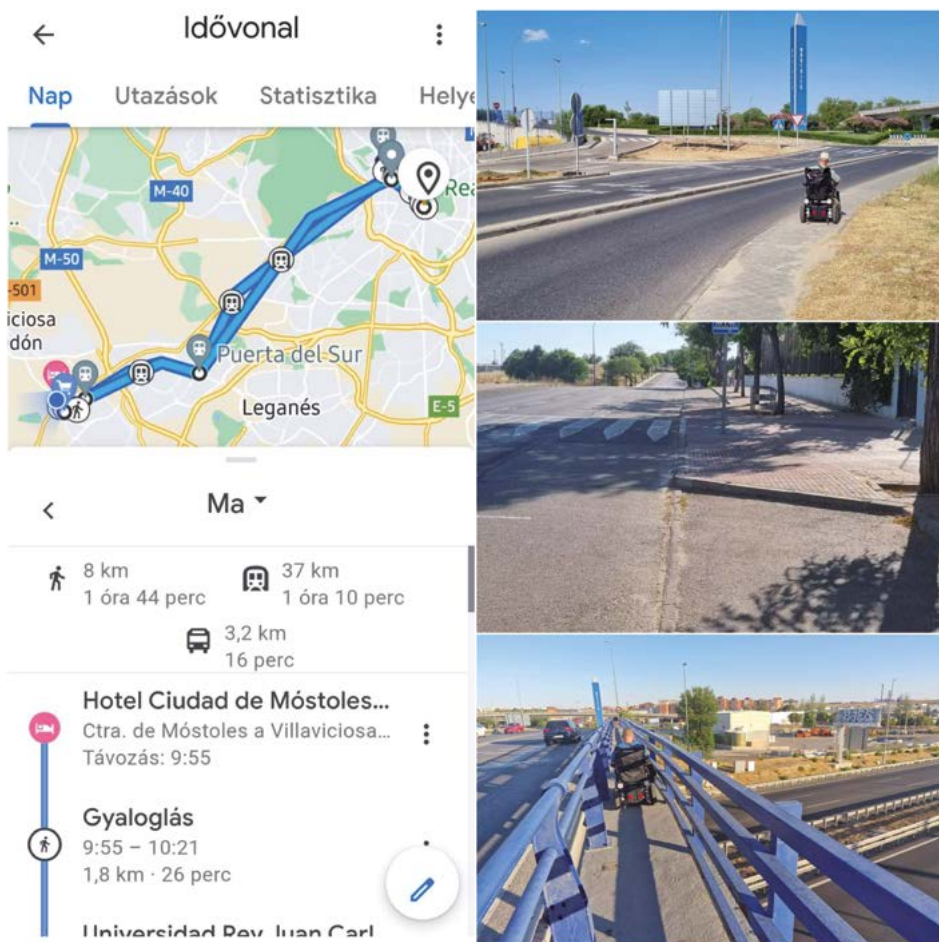
Alig két óra várakozást követően megérkezett a szag- és viselkedésminták alapján egyértelműen kijelenthető módon illuminált állapotban lévő rokon, aki meglátva az elektronikus kerekesszéket és az abban ülő embert, ékes spanyolsággal és félreérthetetlen gesztusok használatával megerősítette az utazók számára eddig is nyilvánvaló tény, miszerint a szálláshely ezen konstellációk mentén valóban nem akadálymentesség-termesztű. Becsületükre legyen mondva, segítettek a mozgásában fogyatékos ideiglenes bérlőnek a lépcső megmászásában, hogy bizonyítást nyerjen, legalább az apartman belső használhatósága kifogástalan, és az időközben megérkezett helyi barát segítségével, amíg „megpihennek” az utazók, igyekeznek valamilyen megoldást találni a kerekesszék fel- és lejuttatására. Ez egy lehetetlen küldetésnek bizonyult, mint ahogy a szálláshely belső kialakítása is oly távol állt az akadálymentestől, mint az egyébként a közlekedés szempontjából remekül akadálymentesített madridi milió az általunk értelmezett holisztikus akadálymentességi szemlélet megtestesítésétől.

Ennek illusztrálására mindösszesen „csak” kettő fontos akadálymentességi hiányosságra hívjuk fel a figyelmet:

- A madridi repülőtér speciális igényű utasok segítésére szakosodott személyzete nem beszél a spanyolon kívül egyetlen nyelvet sem.
- A fővárost behálózó többszintes alagútrendszerre épülő majdnem teljesen akadálymentes metróvonalak egyetlen angol nyelvű, eligazodást segítő jelzéssel sem büszkélkednek. Így az állomásokon a liftek is kizárólag spanyolul mondják be az utazás irányát és a megérkezés helyét.

Annak részleteibe nem áll módunkban szövegszerű betekintést adni, hogy miként sikerült az egy hetes madridi utazást helytel-közzel pozitív élményekkel is megtölteni, és például hogyan sikerült a madridi városközponttól közel harminc kilométerre lévő, valóban akadálymentes hotelben szobát foglalni, azt megközelíteni, és onnan nap mint nap ingáznai a Madrid központjában található turisztikai attrakciókig (2. ábra).

Meggyőződésünk, hogy ez a rendkívül sajátos elméleti keret-mix ugyanúgy kiállja a tudományosság próbáját, mint az eddigi munkáink, még akkor is, ha a már szintén említett megtermékenyítő szubjektivitás-lencse a filozófiában egy originális, a főáramú kutatómódszertanokat és a bölcsélet akár több ezer éves „keleti és nyugati” megközelítésmódjait ötvözni igyekvő szellemi vizsgálódási eszköz. A kutatók-bölcselők által görcső alá „vont” valóságselemek és például az azokra vonatkozó teóriák egy-egy len-



2. ábra A szükség törvényt bont
Forrás: Farkas Jácint felvétele, Google, 2022

cesként kerülnek a filozfópba, melyek az emberi tudat elemző-érzékszervi aspektusai által a vizsgálat tárgyára irányítva mozgásba lendülnek, és egy többdimenziós képhalmaz bontakozik ki a különböző színű és nagytérképességű prizmak felbontóképessége által (Farkas 2021).

Ekképpen talán a tisztelt Olvasó számára is nyilvánvalóvá válik, miért is vállaljuk nyíltan e tanulmányunkban is az eklektikus, mégis építő jellegű és reményeink szerint kellő átélést is biztosító szövegvezetési stílust és módszert, mely szintén nem példa nélküli való, gondoljunk csak a platóni visszaemlékezések által élénk idézett Szokratész „módszertanára” (Platón 2005) vagy a jaspersi tengelykor (Jaspers 1996) másik nagy alakjára, a szintén a szóbeliségre és akár a paradox jellegű kérdések megfogalmazására is gyakran szert ejtő vallásalapítóra, Sákjamuni Buddhára (Porosz 2018). Emellett az ő

nyomdokain járó, II. században élt indiai filozófus, Nágárdzsuna redukció ad abszurdum megközelítésmódjának máig értékes, érvényes és hasznosítható megállapításai kerülnek a látóterünkbe (Fehér 1997).

A tanulmányunk következő szakaszában a mai tudományos elvárásoknak az eddigieknél talán jobban megfelelő rövid empirikus kutatási elemzés következik, mely szándékaink szerint kellően képes alátámasztani az elméleti szövegkorpusz személyes, ámbar univerzális jellegű üzeneteit és mondanivalóját.

4. Lehetséges megoldások a kihívásokra – egy empirikus kutatás tükrében

A funkcionális fogyatékossgal élők számára az ígért és a kapott élmény egyezése (jelesül a nem csak ígéretek szintjén, hanem a valóságban is létező, teljes körű akadálymentesség) azért bír még nagyobb jelentőséggel, mint csupán az egzisztenciális fogyatékossgal élő embertársaik számára (Farkas et al. 2022a, Farkas et al. 2022b), mert eleve jóval kisebb kínálatból válogathatnak, és nagyságrendekkel nehezekebb, idő- és költségablóbb számukra egy adott helyszínen új szállást találni, amennyiben az eredetileg lefoglalt nem felel meg elvárásaiknak, illetve az akadálymentesség követelményeinek. Így élményük minősége (sőt, az élményszerzést lehetővé tevő idő mennyisége is) drasztikusan csökken, ami miatt számukra az utazás nem csak boldogító (Michalkó 2010, Gonda–Raffay 2020), hanem akár bosszankodást generáló is lehet. Vagyis a biztonság (elkötött pénzüké, elvárt élményeiké, illetve, mint az elméleti részben említett történések nyomán, akár a fizikális épségüké) a funkcionális fogyatékossgal élő utazók számára talán még fontosabb.

A kellemetlenségek elkerülése, a biztonság garantálása érdekében igénybe vehetik a funkcionális fogyatékossgal élő utazók olyan szervezetek szolgáltatásait, amelyek éppen a valós akadálymentesség garanciái lehetn(én)ek. Európai szinten talán a legfontosabb ilyen szervezet az ENAT (European Network for Accessible Tourism = Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmusért⁶). A nonprofit egyesületi formában működő ENAT turisztikai vállalkozások, szervezetek, magánszemélyek, az állami és a civil szektor részvételével működő szervezet, amely azzal a kifejezett céllal jött létre 2008-ban, hogy felkutassa és értékelje az akadálymentes turizmus legjobb gyakorlatait, minden turisztikai desztinációt a lehető legteljesebb mértékben akadálymentessé tegyen, illetve támogassa akadálymentes turisztikai szolgáltatások és termékek létrehozását és népszerűsítését. Az ENAT működésében eredetileg 6 európai országból 9 alapító partner tag vett részt, többek között a Spanyol Látássérültek Nemzeti Szervezete alapítványa. A 2020. év végén 58 országból összesen 222 tagja volt (közülük négy magyarországi szervezet).

Madrid szempontjából különös jelentőséggel bír, hogy évekkal ezelőtt, már 2017-ben felkerült az ENAT akadálymentes európai városok (European Accessible Cities) listájára, így jogos elvárás lehet, hogy az akadálymentesként feltüntetett szállások valóban megfeleljenek a funkcionális fogyatékossgal élő utazók által támasztott elvárásoknak.

6 www.accessibletourism.org

A *Booking.com* mint a globálisan legnagyobb szállásközvetítő oldal adatain a nem szállodákban található akadálymentes madridi létesítményekre rákeresve mindösszesen mintegy harminc találatot kaptunk 2022. szeptember elején. Egy szállás saját leírása 2002. április óta van fent az oldalon (alighanem elírás és 2020. április a helyes dátum, mert alig több mint ezer értékelést kapott), a legrövidebb ideje regisztrált szállás 2021 februárja óta elérhető a *Booking.com*-on. Átlagosan 2013 ősze óta szerepelnek a vizsgált szállások a *Booking.com* adatbázisában, vagyis az akadálymentesség terén (is) elvárható lenne tőlük a professzionalizmus.

A *Booking.com* az alábbi akadálymentességi tényezőkkel kapcsolatos információk megadását teszi lehetővé:

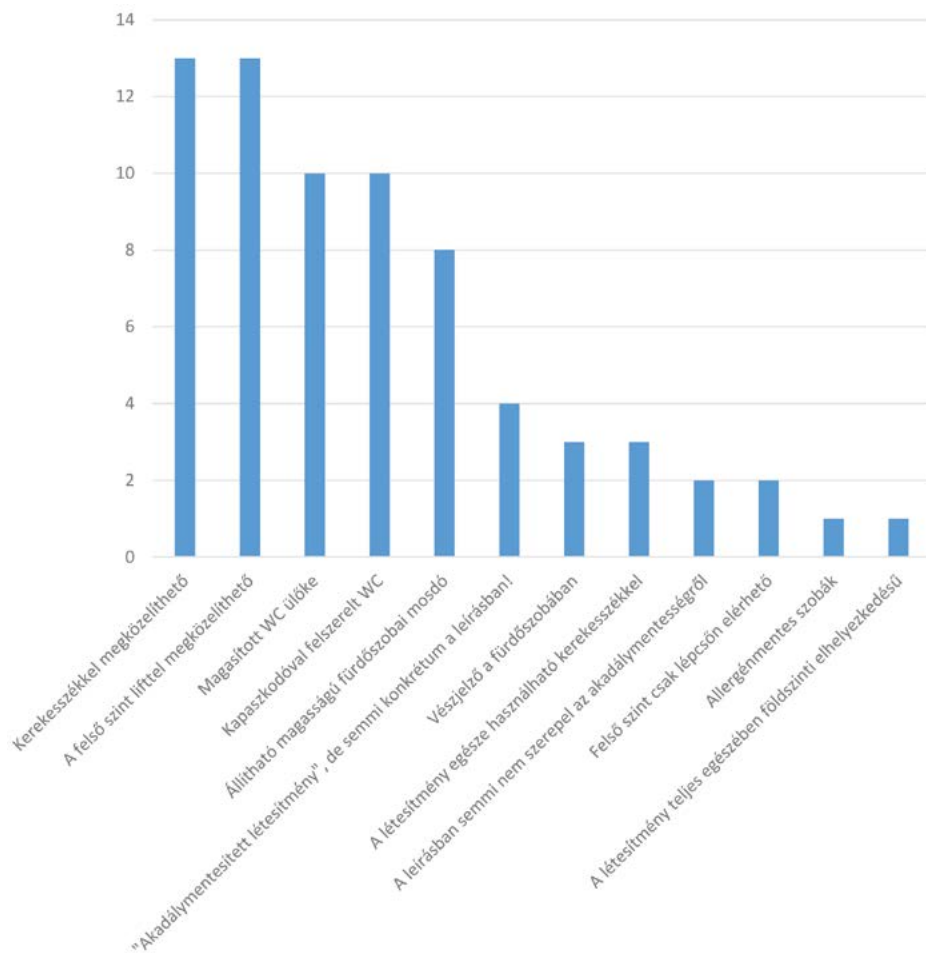
- magasított WC ülőke;
- alacsonyabbra állítható fürdőszobai mosdó és tükör;
- vizuális segítség: Braille írás;
- vizuális segítség: közlekedést segítő, tapintható jelek;
- hangvezérléses segítség;
- vészjelző a fürdőszobában megfelelő magasságban;
- kapaszkodóval felszerelt WC;
- kerekesszékes megközelíthetőség;
- a létesítmény egésze használható kerekesszékekkel;
- a létesítmény teljes egészében földszinti elhelyezkedésű;
- a felső szint lifttel megközelíthető;
- zuhanyzószék;
- roll-in, kerekesszékekkel használható zuhanyzó.

Elgondolkodtató, hogy bár a keresésnél szűrő tényező volt az „akadálymentesített létesítmények”, a vizsgált szállások közt volt egy, amelyiknél nem jelent meg a szálláshely tulajdonságai közt az akadálymentesség, egy másik helyen a főoldalon nem került feltüntetésre az akadálymentesség, de az alpontok közt szerepelt a mellékhelyiségben felszerelt kapaszkodó, a felső szint lifttel történő elérhetősége és a kerekesszékekkel történő megközelíthetőség, hat helyütt pedig csak annyit írtak, hogy akadálymentesített a szálláshely, de egyetlen konkrétum leírása nélkül. Egy helyen ellentmondást találtunk a leírásnál: egyszerre szerepelt a teljes létesítmény akadálymentessége és hogy a felső szint csak lépcsőn közelíthető meg. Megjegyzendő, nem is a *Booking.com* által megadott összes kategória szerepelt az említések közt, a szállások egyike sem kínál (vagy nem tartotta fontosnak megemlíteni, hogy kínál) zuhanyzószéket, kerekesszékekkel használható zuhanyzót, hangvezérléses vagy vizuális segítséget (3. ábra).

Egyetlen szálláshelyet sem találtunk, amely feltüntetett volna linket egy olyan független minősítő szervezet oldalára, amelynek a profilja létesítmények akadálymentességének vizsgálata (pl. a nemzetközileg ismert Handiscover⁷ vagy a hazánkban és az Európai Unióban is egyre nagyobb ismertségre szert tevő Access4You⁸) vagy akár az ENAT oldala.

7 <https://www.haccess.io/>

8 www.access4you.hu



3. ábra A vizsgált szálláshelyek honlapjain feltüntetett akadálymentességi tényezők száma (db) (elemzés időpontja: 2022. szeptember 27.)

Forrás: www.booking.com

A kiválasztott szálláshelyek mindegyike töltött fel képe(ke)t weboldalára, tipikusan 8-9 képet a főoldalra és további képeket (átlagosan 35-40-et) egyetlen kattintással lehetett elérni. Ezen képek alapján szeretnénk volna eldönteni, hogy az adott szálláshely valóban, vagy csak az ígéretek szintjén akadálymentesített. A képek vizsgálatánál az volt a szempont, hogy hány képen látszik egyértelműen az akadálymentesség (kellően széles közlekedési folyosók és ajtónyílások, fix és felhajtható kapaszkodó a mellékhelyiségben stb.). Tapasztalataink szerint nem volt olyan szálláshely, ahol a képek alapján nagy bizonyossággal meg lehetett volna állapítani a valós akadálymentességet, ellenben szép számmal találtunk legalább kételyt ébresztő képeket, ráadásul a főoldalon megje-

lenő képek közt egyetlen esetben sem találtunk olyat, amelyből az akadálymentesség bármilyen szinten kikövetkeztethető lett volna, arra vonatkozóan csak a további képekre kattintva található információ.

A képekkel kapcsolatban további problémát jelentett, hogy a többnyire több tucat fényképből sokszor ugyanazok a képek többször is szerepeltek, vagy ugyanaz a helyiség minimális eltérő beállításokkal, így redundáns képeket kap az olvasó gyakorlatilag azonos információval, míg az akadálymentesség meglétét egyetlen kép sem árulja el.

A nyelvi akadálymentesség, a személyzet angol nyelven történő kommunikációs képessége is feltűnethető a szállások leírásánál a *Booking.com*-on. Érdekes módon volt két olyan szállás, ahol maguk jelezték ennek hiányát: lehet, hogy ez egyszerű figyelmetlenség, de ahol (egy harmadik esetben) a spanyol és a farszi van megadva a személyzet által beszélt nyelvekként, ott aligha a feledékenység miatt nem került be a leírásba az angol nyelvű kommunikációképesség. (Az angol nyelv nem a szerzők nyelvtudása miatt került be akadálymentességi kritériumként, hanem azon egyszerű oknál fogva, hogy a *Booking.com*-on a szállással kapcsolatosan ez feltűntetendő információ.)

A vizsgálódás során elemeztük az adott szálláshelyekkel kapcsolatos vendégbejegyzéseket is. Az összesen 26, akadálymentesnek mondott madridi szálláshely nem kevesebb, mint 45 ezer értékelést kapott, minimum 115-öt, legfeljebb 7473-at. Ennyi értékelés tözetes elolvasására nem volt lehetőség, ezért szállásonként az összes értékelésre a következő kulcsszavak szerint végeztük el a keresést: *accessibility, accessible, wheelchair, handicapped, disabled, disability, disabilities, impaired, blind, deaf, autistic, disease, syndrom, malfunction, disorder, language problems, communication, didn't understand*.⁹

A keresés során az összes nyelven írott megjegyzéseket figyelembe vettük, ahol nem angol volt a használt nyelv, a *Booking.com* saját fordítóját használtuk. Mivel egyes szavaknak lehet nem akadálymentességi értelemben használt jelentése is, csak az adekvát értelemben használt szavakra kerestünk rá, így például a jó helyen lévő, tömegközlekedéssel könnyen elérhető szállások említését („good access”) figyelmen kívül hagytuk, akárcsak a „blind” szót, ha az nem vakokra, hanem ablaksötétítőre vonatkozott.

A szállások funkcionális fogyatékossgal élő utazók általi megközelíthetőségével – és önálló használhatóságával – kapcsolatban nem érkezett sok észrevétel, megjegyzés (sajnos pozitív egy sem, ahol említés történt, az minden esetben a hiányosságokra hívta fel a figyelmet), a belső tér használhatóságával kapcsolatban már több is (2. fotó)¹⁰. Néhány tipikus probléma:

- „A WC elhelyezése szerencsétlen, egy magas ember nem fér be.”
- „Az egyedüli probléma a fürdőszobaajtó mérete volt, de erre számítottunk.”
- „Az ágyat mozgássérültek nehezen tudják használni.”
- „Az ágy az emeleten van, ahová csak lépcsőn lehet felmenni.”

9 A találatok számát valószínűleg csökkentti, hogy csak a korrekt helyesírással írt szavakkal foglalkoztunk, helytelenül írt és alternatív verziókkal nem (pl. illness helyett ilness, communication helyett comunication, illetve short-sighted mellett short sighted és shortsighted stb.). Szándékosan nem a *Booking.com* által megadott kategóriákat használtuk, mert valószínűleg tartottuk a szabatos szakkifejezések használatát egy észrevételben.

10 A konkrét szálláshelyek megnevezésétől adatvédelmi okokból eltekintettünk.

- „Túlságosan szűk volt a fürdőszoba.” (Ez több helyen is említett probléma volt, egy szállás esetében két véleményíró által is külön kiemelve a kerekesszékekkel való megközelítés lehetetlenségét.)



2. fotó *A fürdőkád akadálymentessé „tétele” az utazók által egy „akadálymentesként” hirdetett szálláshelyen, Róma*
Forrás: Farkas Jácint felvétele, 2018

Az utazók biztonságérzetére komoly hatást gyakorló kommunikációs nehézségek is említésre kerültek néhány alkalommal, volt olyan francia vendég, aki a francia nyelvtudás hiányát róttta fel (hiába beszéltek angolul a szálláshelyen), volt, aki az angol nyelven nem beszélő alkalmazottakat tartotta problémásnak, és volt, aki azt sérelmezte, hogy az ország nyelvén, spanyolul nem beszélt a személyzet a szálláshelyen (érdekes módon a spanyol nyelvtudás hiánya két helyen is felmerült).

Az értékelések az elméleti részben is megfogalmazott természetes szubjektivitás-faktorok mentén haladnak, azonban ezek meggyőződésünk szerint a fejezet, illetve rövid (eset)tanulmány tudományos értékelhetőségét egyáltalán nem befolyásolják. Előfordult, hogy egyazon szálláshelyen fantasztikus és tragikus nyelvtudásról írtak, ez lehet egy adott műszakban dolgozó alkalmazottak nyelvtudásának problémája, de a természetes az lenne egy európai nagyváros szálláshely-szolgáltató ágazatában, ha mindenki tudna angolul kommunikálni. Ugyanígy a létesítményen belüli közlekedési folyosók szélessége is megfelelhethet egyik, és elfogadhatatlan lehet egy másik felhasználónak, éppen ezért

lenne szerencsés, ha a fényképekből egyértelműen kiderülne, valóban akadálymentesített-e a szálláshely. A nyelvi problémákkal kapcsolatos negatív értékelések adódhatnak akár abból is, hogy az értékelő a szálláshely egyetlen, vele kommunikációra nem képes (akár csak ideiglenesen ott tartózkodó, helyettesítő) személyével került kapcsolatba és normális esetben nem okoz gondot a vendégekkel való diskurzus.

Mivel az adatok feltöltése önbevallás alapján megy, nagy a tévedés vagy akár a tények szándékos szépítgetésének a veszélye; ha a *Booking.com* ragaszkodna független minősítő szervezet általi minősítéshez legalább a különösen neuralgikus pontnak tűnő akadálymentesség területén, talán nagyobb biztonsággal választhatnának akadálymentesített szálláshelyet az arra rászorulóknak.

Eredményeink alapján, az értékelésekből leszűrve a következtetéseket, nem igazán tűnik fontos szempontnak az akadálymentesség az utazók szálláshelyválasztása során, hiszen még a kifejezetten akadálymentesként hirdetett szállások esetében is a kommentek elenyésző százaléka kritizálta például a kerekesszékekkel való közlekedés nehézségeit. A vizsgálódásunknak természetesen vannak komoly korlátai:

- a válaszadók szubjektivitása: elképzelhető, hogy nem mindenki ingerküszöbét éri el egy adott probléma, vagy ha el is éri, másként reagál arra;
- kis elemszámú mintával dolgoztunk, később tervezzük a kutatás kibővítését más desztinációkra és akár más típusú szállásokra, illetve más szállásközvetítő oldalakra (*szallas.hu*, *trivago.com* stb.);
- a kommenteknél keresett kulcsszavak listája minden bizonnyal bővíthető és bővítendő;
- nem derült ki a válaszokból, hogy fogyatékossgal élők adták-e az értékeléseket, vagy csak olyanok, akik érzékenyek e probléma iránt és szeretnék felhívni a figyelmet a hiányosságokra.

Következtetések

E rövid fejezet nem a szokásos lineáris felépítést követi, hanem a bölceleti vizsgálódások látszólag eklektikus, azonban elsősorban mediális szerkezetét alkalmazza. Továbbá a részben esettanulmányként is definiálható gondolatfolyam egy *mainstream* kutatásoktól némileg eltérő metodológiai kísérlet is, mely középpontjában a valamelyest szubjektív élménymegélés és holisztikus jellegű biztonságigény körvonalazása áll, és mindezeknek bölceleti és empirikus alátámasztását is igyekszik prezentálni.

Az akadálymentesség és az akadálymentesítés paradigmái egy gyakorlati keretben organizálódnak, ami annyit tesz, hogy az elmélet dimenzióiból igyekszünk hidakat képezni a valóság tartományai felé. A tudomány világában a szubjektív tapasztalatok alapanyagként történő felhasználása igencsak limitált lehetőségekkel bír, fogalmazhatunk úgy is, nem megszokott eljárás. Azonban az esettanulmányok karakterisztikája talán enged némi mozgásteret az egyéni élmények és tapasztalatok felhasználására és közzétételére. Meggyőződésünk, hogy az utazás, illetve az utazói létforma önmagában akadálymentességi természetű, ráadásul, paradoxnak tűnő módon, önmagában szolgálja az akadálymentesség megvalósulását és megismerését, továbbá az akadálymentesség

igényével is bír. Ehhez az egzisztenciális fogyatékoság, mint természetes létállapot különösebb gondolati erőfeszítés nélkül kapcsolható, hiszen állításunk szerint az ember lét- és létezésviszonya egyrésztől folyamatos utazásként is felfogható, továbbá ezen tevékenység megvalósulása a létezés megértésén és megélésén keresztül egy végnélküli akadálymentességi tevékenységként is értelmezhető és leírható.

Az általunk felelevenített, a szerzők egyike (és kísérője) által személyesen megtapasztalt madridi élménytömeg egy tanulságokkal teli „hajólada”, mely mind az alkalmazott bölcsélet, mind a szigorúan értelmezett empirikus kutatás számára egyaránt tartalmaz számtalan gondolatébresztő és mérhető adatot és információt.

Bármennyire is rövid az emberi emlékezet, az talán mindannyiunk számára marandó és felidézhető élmény, hogy a Covid19-világjárvány miként tépte fel a valóság rétegét fedő egyik fátylat, amely az ál-biztonságérzet „leányálmában tartotta” az emberiség boldogabbik felét. Rádöbbsentünk, hogy az ember számára felfoghatatlan, mikroméretű organizmus a saját túlélése érdekében, „felhasználva” a mai ember által konstruált, utazást segítő és akadálymentesítő gépek sokaságát, pillanatok alatt körbejárta a Földet és az érzékszerveinkkel detektálható veszélyeknél tulajdonképpen hatékonyabb módon zárta ránk teljes létkörnyezetünk „közlekedési folyosóit”.

Tehát a fizikailag valóban remekül akadálymentesített madridi infrastruktúra elméletileg az akadálymentességi igénnyel – és funkcionális fogyatékosággal – élő utazó és párja számára láthatóan és érzékelhetően is természetes módon kellett volna, hogy garantálja a létbiztonságot és ebből fakadóan a differenciálatlan élményszerzés és -megélés boldogító mivoltát.

Meggyőződésünk, hogy az idealizmus áll tőlünk a legtávolabb, mert, mint a fenti fejezetrészek találkozási pontjaiból is érzékelhető, az elméleti és empirikus mondanivaló egymást nemcsak kiegészíti, hanem organizálja is a két „létezészondázó” megközelítést, mi több, Pierre Hadot (2004) és Paul Feyerabend (2002) filozófiai és tudományos jelentésvilágaihoz közel áll, azaz plasztikusan megjeleníti a transzdiszciplináris megközelítésmódok több esetben máig megkérdőjelezett létjogosultságát.

Mindezekkel együtt tisztában vagyunk az élményalapú kutatásunk korlátaival, fogalmazhatunk úgy is: akadályaival. A weboldalak akadálymentességi természetét – továbbá az annak meglétét vagy hiányát felemlítő fogyasztói megjegyzéseket – vizsgáló fejezet rész adattartalma akár minimálisnak is nevezhető, de a rendelkezésünkre álló információ mennyiség egyszerűen funkcionálisan fogyatékosá tette a dolgozatunkat. Ettől azonban kedvet kaptunk ahhoz, hogy egy igazi „mélyfúrás” végezzünk az internet harmadik létszférájában (Ropolyi 2006) és ezzel párhuzamosan az elméleti bölcséleti rész sokkal strukturáltabb kidolgozására is lehetőséget teremtünk magunknak.

Irodalom

Farkas, J. (2021): *Az egzisztenciális fogyatékoságban rejlő kiteljesedési lehetőségek: Betekintés a fogalom jelentésvilágába*. PhD, Budapesti Corvinus Egyetem. <https://doi.org/10.14267/phd.2021022>

- Farkas, J. (2020): A szimbiotikus embertől az egzisztenciálisan fogyatékos emberig. *Educatio* 29(3):479–486.
- Farkas, J.–Raffay, Z. (2022): Az utazás, a hálózatosság és az akadálymentesség kontextusai az életfilozófia, illetve a buddhista bölcsélet tükrében. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 7(2):83–99.
- Farkas, J.–Raffay, Z.–Dávid, L. D. (2022a): Fundamental accessibility and technical accessibility in travels – The encounter of two worlds which leads to a paradigm shift. *Sustainability* 14(7):3765. <https://doi.org/10.3390/su14073765>
- Farkas, J.–Raffay, Z.–Pallás, E. I.–Fekete-Frojimovics, Z.–Zsarnóczky, M. B.–Dávid, L. D. (2022b): Contexts of networking and travelling in the light of buddhist “wisdom” and life philosophy – Management of accessibility and barrier generation in tourism. *Sustainability* 14(18):11123. <https://doi.org/10.3390/su14181123>
- Farkas, J.–Raffay, Z.–Petykó, Cs. (2022c): A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism – Multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites* 40(1):319–326.
- Fehér, J. (1997): *Nágárdzsuna, a mahájána buddhizmus mestere*. Farkas Lőrinc Imre Könyvkiadó, Budapest.
- Feyerabend, P. K. (2002): *A módszer ellen*. Atlantisz.
- Gadamer, H.-G. (2003): *Igazság és módszer*. Osiris Kiadó, Budapest.
- Gonda, T.–Raffay, Z. (2020): Accessible tourism in some European countries – findings and results of an empirical survey (Peer-Act Project). In Gonda, T.–Schmidtchen, R. (Eds.): *Opportunities and challenges of barrier-free tourism in Hungary: Results and recommendations of a scientific workshop during the conference „European Peer-Counselor Training in Accessible Tourism – Peer-Act”* on September 4, 2020 in Orfű (Hungary).
- Hadot, P. (2004): *What is ancient philosophy?* Harvard University Press: Cambridge, MA, USA.
- Heidegger, M. (2019): *Lét és idő*. Osiris Kiadó és Szolgáltató Kft., Budapest.
- Hernádi, I.–Könczei, Gy. (2019): Előszó a magyar kiadáshoz: A diskurzus újraalkotása: többszörös tudományköziség a fogyatékoságtudományban. In Goodley, D.: *Fogyatékoságtudomány, interdiszciplináris bevezető*. Budapest, Magyarország: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, pp. 15–20.
- Jaspers, K. (1996): *Bevezetés a filozófiába*. Európa Kiadó, Budapest.
- Jiang, Y.–Ritchie, B. W.–Verreynne, M.-L. (2021): Building dynamic capabilities in tourism organisations for disaster management: Enablers and barriers. *Journal of Sustainable Tourism* 31(1):971–996. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1900204>
- Kálmán, Z.–Könczei, G. (2002): *A Taigetosztól az esélyegyenlőségig*. Osiris Kiadó, Budapest.
- Michalkó, G. (2010): *Boldogító utazás: a turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai*. MTA Földrajztudományi Kutatóintézet, Budapest.
- Nod, G.–Pálfi, A.–Aubert, A. (2019): *Az egyéni utazásszervezés térnyerése a digitális társadalomban: Turizmus, Fogyasztás, Generációk – II. Nemzetközi Turizmus Konferencia-Tanulmánykötet*. Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Pécs, pp. 161–171.
- Pesonen, J.–Komppula, R.–Riihinen, A. (2015): Typology of senior travellers as users of tourism information technology. *Information Technology & Tourism* 15:233–252. <https://doi.org/10.1007/s40558-015-0032-1>

- Platón (2005): *Phaidrosz*. Atlantisz könyvkiadó.
- Porosz, T. (szerk.) (2018): *Szubjektív tudomány – objektív tudás. Tanulmányok a buddhizmusról*. Gondolat Kiadó – A Tan Kapuja Buddhista Főiskola.
- Ropolyi, L. (2006): *Az Internet természete*. Typotex Kiadó, Budapest.
- Sheldrake, R. (2017): *A kutatószellem felszabadítása: 10 inspiráló kérdés a tudomány megújulásáért*. Harmónia Háló Gaia Egyesület.
- van Wee, B.–Geurs, K.–Chorus, C. (2013): Information, communication, travel behavior and accessibility. *Journal of Transport and Land Use* 6(3):1–16.
- Whitehead, L. (2011): Identifying future research opportunities in online consumer reviews: The case study of „TripAdvisor”. *International Journal of Technology Marketing*, 6(4):341–354. <https://doi.org/10.1504/IJTMKT.2011.045913>