

AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA KÖZÉP-EURÓPÁBAN - egy nemzetközi projekt-együttműködés következményei

Csapó, J. et al.



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

Az akadálymentes turizmus elmélete és gyakorlata Közép-Európában – egy nemzetközi projekt-együttműködés eredményei



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Szerkesztő

Csapó J.

Szerzők

**Bálint, Gy., Čavlek, N., Csapó, J., Gonda, T., György, O., Krajinović, V., Nagy, B.,
Raffay, Z., Zajadacz, A.**

Pécs – Zágráb – Poznań – Kolozsvár

2024

Az Európai Unió finanszírozásával. Az itt szereplő vélemények és állítások a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Unió vagy az Európai Oktatási és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) hivatalos álláspontjával. Sem az Európai Unió, sem az EACEA nem vonható felelősségre miattuk.

Az AKADÁLYMENTES turizmus innovatív oktatási módszerének fejlesztése Közép-Európában – ACCESSIBLE
2022-2-HU01-KA220-HED-000099410

Szerzők (munkahellyel)

Csapó János (Pécsi Tudományegyetem), Bálint B. (Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem), Bálint, Gy. (Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem), Nevenka Čavlek (Zágrábi Egyetem), Csóka László (Pécsi Tudományegyetem), Gergely N. (Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem), Gonda Tibor (Pécsi Tudományegyetem), György Ottilia (Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem), Halik Ł. (Adam Mickiewicz Egyetem), Kassay, J. (Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem), Vanja Krajinović (Zágrábi Egyetem), Nagy Benedek (Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem), Raffay Zoltán (Pécsi Tudományegyetem), Siwek M. (Adam Mickiewicz Egyetem), Sowa P. (Adam Mickiewicz Egyetem), Alina Zajadacz (Adam Mickiewicz Egyetem)

Partnerek

Pécsi Tudományegyetem, Pécs, Magyarország
Sapientia Erdélyi Magyar Tudományegyetem, Csíkszereda, Románia
Zágrábi Egyetem, Zágráb, Horvátország
Adam Mickiewicz Egyetem, Poznań, Lengyelország

Kiadó

Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar

Műszaki szerkesztő

Mészáros Boglárka Ágnes

Szakmai lektorok

Dr. Lőrincz Katalin
Prof. Dr. Bujdosó Zoltán

ISBN 978-963-626-341-6

Idézhető a következőképpen:

Csapó, J., Bálint, B., Bálint, Gy., Čavlek, N., Csóka, L., Gergely, N., Gonda, T., György, O., Halik Ł., Kassay, J., Krajinović, V., Nagy, B., Raffay, Z., Siwek M., Sowa P., Zajadacz, A. (2024): Az akadálymentes turizmus elmélete és gyakorlata Közép-Európában – egy nemzetközi projekt-együttműködés eredményei. Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, ISBN 978-963-626-341-6 254 p.

Tartalomjegyzék

Előszó: az Accessible Erasmus projekt bemutatása	7
1. Bevezetés: az egyenlő hozzáférés és a turizmus közötti kapcsolat elméleti alapjai	9
1.1. Az egyenlő hozzáférés fontossága a turizmusban	9
1.2. Az akadálymentes turizmus fogalma és a téma meghatározásának nehézségei	13
2. A fogyatékoság fogalma és típusai	18
2.1. A fogyatékoság fogalma	18
2.2. A fogyatékosággal élők besorolása	20
3. A fogyatékosággal élők helyzetének változásai a történelem során	25
3.1. A fogyatékosággal élők történelmi megítélése különböző korokban	28
3.1.1. Mezopotámia	28
3.1.2. Ókori zsidóság	28
3.1.3. Az ókori Egyiptom	29
3.1.4. Az ókori görögök	30
3.1.5. Az ókori Róma	31
3.1.6. A Középkor	32
3.1.7. Az Újkor	33
3.2. Haladó mozgalmak	35
3.2.1. Az Önálló Élet Mozgalom	35
3.2.2. Mozgalom az Intézménytelenítésért	37
3.3. A fogyatékosági modellek fejlődése	38
4. Jogi szabályozás és szakpolitikai dokumentumok az akadálymentesítésről és az akadálymentes turizmusról nemzetközi szinten és a projektben részt vevő országokban	41
4.1. Az akadálymentes turizmusra vonatkozó nemzetközi szintű jogi szabályozás és szakpolitikai dokumentumok általános bemutatása	42
4.2. A vonatkozó jogszabályok globális összefüggéseinek bemutatása	43
4.2.1. A fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény	43
4.2.2. Az EU az egyenlőségért: a fogyatékosággal élők jogait védő stratégia (2021-2030)	46
4.2.3. A Turizmus Globális Etikai Kódexe és az akadálymentesítés	47
4.2.4. Turisztikai Etikai Keretegyezmény (2019)	48
4.3. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Horvátország	49
4.4. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Magyarország	53
4.5. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Lengyelország	58
4.6. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Románia	62
5. Fogyatékosággal élők utazását támogató szervezetek Európában és a projektországokban	70
5.1. European Network for Accessible Tourism (ENAT): Az akadálymentes utazás biztosítása	70
5.3. Horvátországi példák	72
5.4. Lengyelországi példák	76
5.5. Romániai példák	91
6. Az akadálymentes turizmus iránti kereslet és a fogyatékosággal élők turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos sajátos igényeinek jellemzése	103
6.1. Az akadálymentes turizmus kedvezményezettjei és a turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos sajátos igényeik	103

6.1.1. A fogyatékossgal élők mint turisztikai szegmens piaci szerepe.....	103
6.1.2. Fizikai és mozgásszervi fogyatékossgal élők.....	104
6.1.3. Érzékszervi fogyatékossgal élők.....	105
6.1.4. Értelmi fogyatékosok	107
6.1.5. Mentális vagy fizikai betegségben szenvedők	108
6.1.6. Az életkorral összefüggő hátrányokkal küzdő személyek	109
6.2. A fogyatékossgal élők fokozott részvétele a turizmusban.....	111
6.3. A turizmus akadálymentesítésére vonatkozó magasabb szintű előírások, az akadálymentesítés mint a minőségi turizmus pozitív eszköze	113
6.4. A turisztikai marketing válaszlai az akadálymentes turizmus kihívásaira.....	114
7. A kutatásban részt vevő országok sajátos jellemzői. Az akadálymentes turizmusra vonatkozó országspecifikus kutatások fókuszla és eredményei (a szakirodalmi összefoglaló alapján)	117
7.1. Horvátország.....	117
7.2. Magyarország	120
7.3. Lengyelország	122
7.4. Románia.....	126
8. Az akadálymentesítés technikai megoldásai a turizmusban.....	133
8.1. Különleges megoldások a turizmusban az akadálymentesítés érdekében	136
8.1.1. Akadálymentesített szálláshelyek az akadálymentes turizmusban	137
8.1.2. Akadálymentesített látnivalók és élmények, múzeumok és kiállítások	138
8.1.3. Akadálymentes közlekedési megoldások az akadálymentes turizmusban.....	140
8.1.4. Akadálymentesített uszodák és fürdők.....	142
8.1.5. Akadálymentesített szabadtéri rekreációs létesítmények	143
8.1.6. Egyéb műszaki megoldások	145
9. Láthatatlan falak: a nyelvi akadályok kérdése.....	147
10. Az infokommunikációs akadálymentesség biztosítása.....	155
11. Az akadálymentes turizmus jó gyakorlatai nemzetközi szinten és a projektben részt vevő országokban.....	164
11.1. Minősítési rendszer.....	164
11.2. Fizikai elérhetőség.....	166
11.3. Sportlétesítmények fogyatékossgal élők számára	167
11.4. Érzékenyítés, figyelemfelkeltés	168
11.5. Munkahelyek biztosítása a fogyatékossgal élők számára a turizmus ágazatban	169
1. esettanulmány: Lemon Tree Hotels Limited, India	170
2. esettanulmány: Horvátország.....	170
11.6. Oktatás és képzés	171
12. A fogyatékossgal élők utazási szokásainak elemzése a partnerországokban végzett primer kutatások tapasztalatai alapján.	173
12.1. Kutatási módszertan	173
12.2. Eredmények.....	173
12.2.1. A válaszadók jellemzői	173
12.2.2. Fogyatékossgal élő és idős emberek utazásának módjai és utazásuk fő céljai.....	176
12.2.3. A fogyatékossgal élő által preferált turisztikai kínálat utazási gyakorisága és jellemzői.....	179
12.2.4. Az akadálymentesítési fejlesztések hatása az akadálymentes turizmusra	184
12.3. Összefoglalás	190
13. Az akadálymentes turizmus megítélése a vizsgált ország lakossága részéről (1000 fős minta	

elemzése).....	193
13.1. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a horvát lakosság hozzáállása a fogyatékossgal élőkhez és utazási szokásaikhoz	193
13.2. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a magyar lakosság hozzáállása a fogyatékossgal élőkhez és utazási szokásaikhoz	197
13.3. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a lengyel lakosság hozzáállása a fogyatékossgal élőkhez és utazási szokásaikhoz	201
13.4. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a romániai lakosság hozzáállása a fogyatékossgal élőkhez és utazási szokásaikhoz	205
14. Összefoglalás, következtetések	210
Irodalmak, források.....	212

Előszó: az ACCESSIBLE Erasmus projekt bemutatása

„A felelős, fenntartható és mindenki számára hozzáférhető turizmus előmozdítása érdekében a szabadidő szabad eltöltéséhez vagy utazáshoz való jog keretében, tiszteletben tartva a népek azon jogát, hogy maguk válasszák meg számukra a társadalmat...” (A Turizmus Globális Etikai Kódexe, UNWTO, 1999).

„...megerősítjük a turizmushoz való jogot és a turisztikai mozgás szabadságát, kifejezzük azon szándékunkat, hogy előmozdítsuk a méltányos, felelősségteljes és fenntartható turisztikai világrendet, amelynek jótékony hatásaiból részesedni fog a társadalom valamennyi szektora a nyílt és liberalizált nemzetközi gazdasági környezetében, és e célból ünnepélyesen elfogadjuk a Turizmus Globális Etikai Kódexét” (A Turizmus Globális Etikai Kódexe, UNWTO, 1999).

Fizikai, érzékszervi vagy kognitív képességeitől függetlenül mindenkinek lehetőséget kell kapnia arra, hogy utazhasson és felfedezhesse a világot. Ennek olyan egyetemes luxusnak kellene lennie, amely mindenki számára nyitva áll. A turisztikai ágazat ugyanakkor túl hosszú időn keresztül nem tudta megfelelően kielégíteni a fogyatékossgal élők igényeit. Ennek eredményeként a lakosság jelentős része nem tud teljes mértékben részt venni az ágazat által kínált tevékenységekben, illetve nem tudja élvezni azokat. A turizmus ágazatban dolgozó kutatóknak, oktatóknak és szakembereknek kritikus szemmel meg kell vizsgálniuk, hogyan lehetne a turizmust hozzáférhetőbbé, befogadóbbá és végső soron mindenki számára teljesebbé tenni.

E könyv közép-európai tudósok és intézmények széleskörű együttműködésében készült. Ezen kutatók behatóan foglalkoznak a könyvben tárgyalt nehézségek vizsgálatával és megoldási lehetőségeivel. A kötet forrásául szolgáló innovatív Accessible Erasmus projekt olyan együttműködés, mely az oktatási keretek és a turisztikai gyakorlatok olyan módon történő javítására törekszik, amely mindenki, köztük a fogyatékossgal élők számára is elősegíti az akadálymentes utazást.

Ez a könyv azért egyedülálló, mert az elméleti elemzést négy különböző ország – Horvátország, Magyarország, Lengyelország és Románia – tényleges esettanulmányaival ötvözi, miközben egyidejűleg kiemeli a valóban akadálymentes turizmus társadalmi és gazdasági előnyeit. Olyan alapvető témákat tárgyal, mint a jogi keretek, a szakpolitikai korlátozások és az akadálymentesítés jelentőségének növekedése a turizmusban. Emellett a befogadóbb turisztikai élményt nyújtó technikai megoldások és legjobb gyakorlatok is ismertetésre kerülnek.

Alapvető fontosságú annak felismerése, hogy valamennyi csoport, különösen a fogyatékossgal élő személyek turizmusba történő bevonása nemcsak etikai követelmény, hanem nagy gazdasági lehetőséget is jelent. A turizmus a gazdasági fejlődés kulcsfontosságú elemévé vált, és mivel ez az ágazat tovább fejlődik, fel kell ismerni, hogy ez a befogadás jelentős üzleti potenciállal jár. Miközben azon dolgozunk, hogy a turizmust hozzáférhetőbbé tegyük, egyidejűleg olyan társadalmat alakítunk ki, amely befogadóbb a különböző háttérű emberek számára, valamint lehetőségeket kínálunk a gazdasági növekedés, a jobb vendégélmények és a tartalmasabb kulturális interakciók számára.

A könyv szerzői releváns és teljes körű áttekintést nyújtanak arról, hogyan lehet az akadálymentes turizmust sikeresen megvalósítani a térségben. Teszik ezt azzal a céllal, hogy ezek a meglátások új fejlesztéseket ösztönözzenek mind Közép-Európán belül, mind a határain túl. Nemcsak az emberi jogokat tartjuk tiszteletben, amikor gondoskodunk arról, hogy mindenki számára egyenlő

hozzáférést biztosítsunk a turizmushoz, hanem hozzájárulunk egy olyan világ szélesebb társadalmi és gazdasági szövetéhez is, amely igazságosabb és befogadóbb a különböző háttérű emberek számára.

Bízunk abban, hogy ez a könyv felbecsülhetetlen értékű forrásnak bizonyul majd a kutatók és oktatók, a jogalkotók, a turisztikai szakértők és a turizmus fejlesztéséért tenni akarók számára, akik egy olyan jövőért dolgoznak, amelyben az utazás nem ismer határokat.

1. Bevezetés: az egyenlő hozzáférés és a turizmus közötti kapcsolat elméleti alapjai

1.1. Az egyenlő hozzáférés fontossága a turizmusban

A méltányos hozzáférés fogalma a turizmusban kulcsfontosságú annak garantálásában, hogy az utazás és a felfedezés öröme kivétel nélkül mindenki számára elérhető legyen. Ez a narratíva az akadálymentes turizmus fontosságát vizsgálja, különösen Közép-Európában, ahol a nemzetközi partnerségek teszik befogadóbbá a turisztikai ágazatot. Ebben az elemzésben a befogadó turizmus előmozdítását támogató erkölcsi kötelezettségek, pénzügyi motivációk és jogi struktúrák közötti kölcsönhatást vizsgáljuk. Az inkluzív turizmus olyan személyek bevonására törekszik, akik hagyományosan marginalizáltak voltak vagy ki voltak zárta a turisztikai élményekben való részvételből. E kirekesztések elismerésével és orvoslásával az ágazat hitelesebben képviselheti a társadalom sokszínűségét, és aktívan hozzájárulhat a szélesebb körű társadalmi integrációhoz.

A fogyatékossgal élők és sajátos akadálymentesítési igényeik egyre inkább helyet követelnek maguknak a turisztikai tevékenységekben. Ezzel összhangban az ágazat számos érdekeltje már elkötelezte magát olyan kezdeményezések mellett, amelyek célja a turisztikai szolgáltatások különböző fogyasztói profilokhoz való igazítása a „Turizmus mindenkinek” elvének támogatása, az egyenlő hozzáférés biztosítása érdekében. Az akadálymentes turizmus legújabb és legátfogóbb megközelítésében egyre világosabbá válik, hogy az akadálymentesítés előnyei nem csak a fogyatékossgal élőket, hanem az egész lakosságot érintik. Amikor a turizmusban érdekeltek elkezdtek foglalkozni az akadálymentes turizmus kérdésével, számos országban széles körben használták már a „Turizmus mindenkinek” kifejezést, mivel a cél az, hogy a turisztikai szolgáltatásokat és környezetet minden ember használhassa és élvezhesse, függetlenül attól, hogy fogyatékossgal él-e vagy sem (Gonda, 2023).

Az akadálymentes turizmus nemcsak a befogadásra összpontosít, hanem jelentős gazdasági lehetőségeket is feltár azáltal, hogy olyan, többnyire elhanyagolt demográfiai kategóriákat céloz meg, mint például az idősek és a fogyatékossgal élők. Az akadálymentesítés előtérbe helyezése nagymértékben javíthatja a látogatói élményt, szélesebb rétegeket szólíthat meg, és nagyobb gazdasági hasznot eredményezhet. Az akadálymentesítést ma már széles körben úgy tekinti a turizmusipar, mint a piac alapvető összetevőjét, nem pedig speciális piaci rést, és jelentős növekedési potenciállal rendelkezik. Darcy és Dickson (2009) olyan átfogó turisztikai stratégiát szorgalmaz, amely mindenféle fizikai képességgel rendelkező ember számára hozzáférhető élményeket kínál.

Gazdasági szempontból az akadálymentes turizmus döntő szerepet játszik a nemzeti jövedelem növelésében, különösen az európai gazdasági együttműködés keretében, ahol a politikák a korlátok nélküli mobilitást és a hozzáférhetőséget támogatják. Az akadálymentes turisztikai módszerek alkalmazása nemcsak a gazdasági fejlődést segíti elő, hanem egy befogadóbb társadalom kialakulásához is vezet. Az akadálymentesítésnek a szélesebb körű idegenforgalmi stratégiába való beépítésének jelentőségét kettős előnye adja, ezáltal az egész ágazatban megszokott gyakorlattá válik (Buhalis et al., 2012).

Ebben a keretben felmerült a kérdés, hogy a terminológia egyenértékűségét el lehet-e érni a hozzáférhetőség említése nélkül. A „Turizmus mindenkinek” fogalmát, amely először a „Turizmus mindenkinek” kampányban jelent meg az Egyesült Királyságban 1989-ben (Baker, 1989), a következőképpen határozták meg: *„A turizmusnak az a formája, amely olyan szabadidős és rekreációs turisztikai tevékenységeket tervez, alakít ki és fejleszt, amelyeket minden típusú személy élvezhet, függetlenül fizikai, társadalmi vagy kulturális feltételeitől.”* (Baker, 1998). Ebben a tekintetben a „Turizmus mindenkinek” olyan fogalom, amely a teljes lakosságra vonatkozik, és nemcsak az

akadálymentességi szempontokat foglalja magában, hanem a turizmus egyéb aspektusait is, mint például a szociális turizmust. Ez utóbbi a különböző gazdasági és társadalmi jellemzőkkel rendelkező népességcsoportok mint tényezők bevonásának lehetőségére összpontosít a turizmus integrációja során. A „Turizmus mindenkinek” a turisztikai ágazatban az egyetemes hozzáférést támogatja, amelynek alapjai az etikai elvekben gyökereznek. Ez az elképzelés túlmutat a fizikai akadályok egyszerű elhárításán, és a fizikai képességektől függetlenül minden egyén számára javítja a turisztikai élményt. Emellett az inkluzív megközelítés elfogadása a turizmusban nem csupán emberi jogi kérdés, hanem olyan stratégiai intézkedés is, amely javítja a turisztikai helyszínének minőségét és előnyös a teljes turisztikai ökoszisztémára nézve (Martin-Fuentes et al., 2021).

A szociálturizmus tágabb értelemben veszi figyelembe a potenciális kedvezményezetteket, mivel célja az egyenlőtlenségek és a különböző kulturális háttérrel rendelkezők, a kevesebb anyagi forrással rendelkezők vagy a hátrányos helyzetű régiókban élők kirekesztése elleni küzdelem. A két fogalom közötti kapcsolat nyilvánvaló, mivel a fogyatékossgal élők sok esetben anyagilag is hátrányos helyzetűnek számítanak.

Bár történt előrelépés, még mindig jelentős akadályok állnak a teljesen akadálymentes turizmus megvalósítása előtt. A fogyatékossgal élők utazási élményét gyakran akadályozza a hozzáférhető információk következtelensége és a szolgáltatások széttagoltsága. A pontos információk és a megszakítás nélkül hozzáférhető rendszerek jelentősége abban rejlik, hogy lehetővé teszik a fogyatékossgal élők számára, hogy biztonsággal utazhassanak és teljes mértékben átadhassák magukat az élményeiknek. Ezen akadályok leküzdéséhez olyan egységes stratégiára van szükség, amely a turisztikai ágazaton belül minden érintett felet bevon (Farkas & Petykó, 2020). A pontos információk elérése lehetetlen maguk az érintettek bevonása nélkül, vagyis a fogyatékossgal élőket, mint peer-tanácsadókat (sorstársi tanácsadókat) szükséges bevonni az akadálymentes turizmus alakításába. E területen is érvényesülnie kell a „Semmit rólunk nélkülünk” elvnek.

Az UNWTO 1999-es közgyűlése a chilei Santiagóban elfogadta a Turizmus Globális Etikai Kódexét, amely a turisztikai ágazat egyik legfontosabb dokumentuma. Az UNWTO ENSZ Közgyűlése által is elismert alapszabályának 3. cikkelye szerint a turizmus olyan tényezőnek minősül, amely elősegíti az emberi jogok és alapvető szabadságok egyetemes tiszteletben tartását és betartását, tekintet nélkül fajra, nemre, nyelvre vagy vallásra (és, tegyük hozzá, fizikai vagy egyéb fogyatékossga vagy annak hiányára). Céljai között implicit módon említi az akadálymentes turizmus megvalósítását (a cél a felelős, fenntartható és befogadó turizmus előmozdítása a szabadidőhöz és az utazáshoz való joggal összefüggésben). A 7. cikkelyben (A turizmushoz való jog) a kódex már konkrétan utal a fogyatékossgal élőkre: (1) a turizmushoz való egyetemes jogot az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának 24. cikkelyében foglalt, pihenéshez és szabadidőhöz való jog következményének kell tekinteni; (2) a szociális turizmust a hatóságok támogatásával kell fejleszteni (mivel a fogyatékossgal élők jelentősen nagyobb arányban tartoznak a társadalmilag hátrányos helyzetű, sőt pénzsűkében élő csoportba, ez számukra különösen fontos); (3) továbbá ösztönözni és támogatni kell a családi, ifjúsági és diákturizmust, valamint az idősek és fogyatékossgal élők turizmusát (UNWTO, 1999).

Sok még a tennivaló annak érdekében, hogy az egyetemes akadálymentesítés a turizmus ágazatban valósággá váljon. Meg kell változtatni a turisztikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó gondolkodásmódot és modelleket, nemcsak a fogyatékossgal élők és családtagjaik emberi jogainak tiszteletben tartása érdekében, hanem egy olyan jelentős piaci igény kielégítése érdekében is, amely jelentősen erősítheti a turisztikai desztinációk és vállalkozások versenyképességét és növekedését (Baccarani & Cavallo, 2023). E könyv szerzői természetesen elkötelezettek amellett, hogy az egyén fogyatékossgától függetlenül a lehető legnagyobb mértékben biztosítani kell az egyenlő hozzáférést a turizmushoz. Tekintettel arra, hogy a turizmus korunk meghatározó társadalmi

jelensége, többé nem tekinthetjük pusztán gazdasági ágazatnak, hanem az emberi élet szerves részének és a mindennapi életre jelentős hatást gyakorló tényezőnek. Mivel a turizmus az emberek nagy része számára a jólét és a szubjektív boldogság forrása, a személyes kiteljesedés és az önmegvalósítás eszköze a fejlett országokban, elfogadhatatlan, hogy bizonyos társadalmi csoportokat valamilyen fogyatékoság vagy hátrány miatt kizárjanak a turizmusból. Szerencsére a fogyatékosággal élők manapság egyre inkább részt vesznek a turisztikai tevékenységekben, köszönhetően a gazdasági és társadalmi integrációjuk növekvő szintjének. Azonban, mint említettük, még mindig sok és sokféle akadály akadályozza a turisztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférést (például a tervezhetőség – pontos, az érintettek által ellenőrzött/készített adatbázisok – hiánya; a teljes turisztikai lánc akadálymentesítésének hiánya; a törvényi akadálymentesítési előírások kijátszása, illetve a betartatás ellenőrzésének teljes hiánya; a műemlék épületek akadálymentesítésének lehetetlenségére hivatkozás).

A modern turizmus felemelkedése, elterjedése és tömeges fejlődése mintegy 60 évre nyúlik vissza. E bővülés dinamizmusát jól mutatja, hogy míg az 1950-es évek elején a nemzetközi turizmusban (azaz a külföldi utazásokban) mintegy 25 millió látogatást regisztráltak, addig 2030-ra ez a szám az előrejelzések szerint meghaladja az 1,8 milliárdot. A turizmus a világ meghatározó gazdasági ágazatává vált, relatív súlya a világ gazdaságban folyamatosan növekszik (Csapó – Törőcsik, 2020). Ezért fontos gazdasági kérdés, hogy a fogyatékosággal élők széles körét milyen mértékben sikerül integrálni a turizmusba. Fontosnak tartjuk már a könyv elején hangsúlyozni, hogy az akadálymentesítés nem csak a fogyatékosággal élők számára követelmény, hiszen nem ők az egyedüli haszonélvezői. Azok a turisztikai desztinációk, amelyek foglalkoznak ezekkel a követelményekkel, és az akadálymentesítést pozitív intézkedésnek tekintik, versenyelőnyre tehetnek szert más desztinációkkal szemben. Azt fogják tapasztalni, hogy termék- és szolgáltatáskínálatuk úgy fejlődik, hogy segíti a turisztikai élményt, a szolgáltatásokhoz való jobb hozzáférést, és javítja az életminőséget minden lakosuk és látogatójuk számára. A turizmusban való részvétel nemcsak a szolgáltatások igénybevételeivel valósul meg. Fontos megemlíteni a fogyatékosággal élők részvételét a turizmusban munkavállalóként, ezzel is segítve a valóban akadálymentes szolgáltatások részvételét, a társadalmi inklúziót, bevonódást.

Ahogy a turizmus mint társadalmi jelenség fejlődik, úgy fejlődik a turizmus gyakorlata és a turizmus tudománya is. Véleményünk szerint a közelmúltig az akadálymentes turizmus a turizmus kutatásának alulkutatott területe volt, hiszen nemzetközi szinten is csak 2000 körül kezdődött meg a jelentősebb mértékű kutatása. Napjainkban, mint említettük, a turizmus a nemzetközi kereskedelem egyik legfontosabb ágazata, és számos fejlődő ország számára jelentős bevételi forrást jelent. A turizmus a munkahelyteremtés, a szegénység felszámolása, a nemek közötti egyenlőség előmozdítása, valamint a természeti és kulturális örökség megőrzése és népszerűsítése eszköze. Azonban nem csak a globalizáció fejlődése a fontos, hanem az is, hogy a turizmus már nem egyszerűen gazdasági ágazat, egy szolgáltató szektor konkrét kínálattal, hanem olyan társadalmi jelenség, amely befolyásolja a társadalomban élő emberek mindennapi életét, jelentős hatással van életminőségükre, és szorosan összefügg életszínvonalukkal és jólétükkel (Gonda – Raffay, 2020).

Ezen túlmenően a turizmus kivételes eszköz az új személyes kapcsolatok megerősítésére, valamint a családi és rokon kötélek ápolására. Ezért rendkívül fontos számunkra, hogy a gyakorlatban is megvalósítsuk a „turizmus mindenkinek” fent vázolt elvét. Ebben az összefüggésben, valamint az egyenlő hozzáférés szószólóiként is fontosnak tartjuk, hogy továbbra is foglalkozzunk a fogyatékosággal élők turisztikai gyakorlatával, azonosítsuk az akadálymentes turizmus további fejlődése előtt álló akadályokat, és bemutassuk a lehetséges jó gyakorlatokat.

Az emberek túlnyomó többsége számára a turizmus szimpatikus tevékenység, és úgy gondoljuk, hogy a megítélése általában jó. Ebben a könyvben szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy a

turizmus gyakorlata még nem eléggé befogadó, és hogy a társadalmi befogadás terén javítani lehet és kell. Az akadálymentesítés kérdéseit nem szabad elhanyagolniuk a turisztikai desztinációknak és szolgáltatóiknak. Ha látjuk a meglévő kudarokat és ismerjük az előttünk álló jelentős kockázatokat, nem szabad elszalasztani a változtatás lehetőségét. A tudatos változtatás lehetőségei, és ezen belül az akadálymentes turizmus feltételeinek javításának lehetőségei már most adóttak. Az akadálymentesítés a turizmus ágazatban (is) rendkívül széles célcsoportot érint, korántsem merül ki a fogyatékossgal élők célcsoportjában. Nincs még egy olyan társadalmi téma, amely ilyen széles célcsoport érdekeit érinti.

A nyilatkozatok szintjén a hozzáférhetőség már nem kérdés, de a valóság más. Amikor a fogyatékossgal élők és a turizmus kapcsolatát akarjuk feltárni, mindig szem előtt kell tartanunk, hogy a különböző fogyatékossgal élő látogatóknak különböző speciális igényeik vannak. Számukra azonban az akadálymentesítés létfontosságú, mivel sok esetben sajátos igényeik figyelmen kívül hagyása lehetetlenné teheti számukra a turizmusban való aktív részvételt. Napjainkban a fogyatékossgal élők turisztikai lehetőségei, szokásai és igényei néhány szempontból jelentős eltéréseket mutatnak az általános lakossági mintához képest. A jogszabályok vizsgálata azt mutatja, hogy az 1990-es évek óta paradigmaváltás történt, ami az emberi jogok előtérbe kerülésének (is) köszönhető. Ez a szemléletváltás azon az elképzelésen alapul, hogy a fogyatékossgal élő embereket nem szabad elrejteni vagy kirekeszteni másoktól, hanem ugyanazokat a lehetőségeket kell biztosítani számukra, mint az ép embereknek, ezzel elősegítve a társadalmi befogadást.

A modern és civilizált társadalmakban magától értetődő, hogy az élet bármely területén tilos a kisebbségekkel szembeni közvetlen vagy közvetett (faji, etnikai, vallási, életkori, nyelvi, nemi, szexuális irányultságon alapuló) megkülönböztetés (Henrard, 2007), így értelemszerűen az utazáshoz való jog, illetve a turizmusban történő megkülönböztetés tilalma is. A hátrányos helyzetű csoportok körét kiszélesítve, különleges kisebbségnek tekinthetők azok, akik bármilyen fizikai vagy szellemi fogyatékossguk miatt nem vagy csak nehezen tudnak segítség nélkül utazni (abban az értelemben, hogy sajnos gyakran diszkriminációnak vannak kitéve). A WHO becslése szerint a Földön minden hatodik ember fogyatékossgal él, és ez a szám egyre nő (WHO, 2011).

A könnyebben elérhető turizmus előmozdítása a befogadás irányába történő elmozdulást jelent. A „Turizmus mindenkinek” koncepciójának elfogadása nemcsak a turisztikai szolgáltatásokat és az infrastruktúrát javítja, hanem azt is megmutatja, hogy az ágazat hogyan vállalhat a vezető szerepet a társadalmi és fizikai akadályok lebontásában. Ez a tendencia egy olyan eljövendő időszakot jelez, amelyben a turizmus valóban mindenki számára elérhetővé válik, összhangban a befogadás és a méltányosság szélesebb körű társadalmi és gazdasági célkitűzéseivel. A tudományos szakirodalom hangsúlyozza az egyenlő hozzáférés etikai, gazdasági és társadalmi jelentőségét a turizmusban. Kiemeli az inkluzív politikák, az infrastruktúra fejlesztése és a tudatosság szükségességét annak érdekében, hogy minden egyén, beleértve a fogyatékossgal élőket is, hozzáféréssel rendelkezzen.

1.2. Az akadálymentes turizmus fogalma és a téma meghatározásának nehézségei

„Az akadálymentesítés minden felelős és fenntartható idegenforgalmi politika központi eleme. Egyszerre emberi jogi kötelezettség és kivételes üzleti lehetőség. Mindenekelőtt fel kell ismernünk, hogy az akadálymentes turizmus nem csak a fogyatékossgal élő vagy különleges szükségletekkel rendelkező személyeknek kedvez, hanem mindannyiunknak.” (Taleb Rifai, az UNWTO főtitkára)

Az akadálymentes vagy hozzáférhető turizmus arra törekszik, hogy a fizikai korlátozásokkal élő személyek ugyanúgy igénybe vehessék és élvezhessék az utazást, mint bárki más. Ez a fejezet betekintést nyújt az akadálymentes turizmus alapgondolatába, megvizsgálja a vele kapcsolatos kihívásokat, és rávilágít azokra az elméleti és gyakorlati struktúrákra, amelyek segítik a megvalósítását. A témakör tárgyalásának célja, hogy a különböző tudományos cikkekből származó megállapítások integrálásával alaposan megértsük, hogyan érhető el az akadálymentes turizmus a fenntartható és inkluzív globális fejlődés kontextusában. Az akadálymentes turizmus olyan célzott és összehangolt intézkedéseket foglal magában, amelyek célja a fizikai, információs és szemléletbeli akadályok megszüntetése, egyenlő esélyeket biztosítva mindenkinek, különösen a fogyatékossgal élőknek, hogy részt vehessenek a turizmusban és kielégítő életet élhessenek. Ez a koncepció túlmutat a fizikai hozzáféréseken, és holisztikus megközelítést foglal magában, amely minden utazó részvételét garantálja, függetlenül fizikai vagy érzékszervi korlátaiktól (Altinay et al., 2020).

A hozzáférhető vagy akadálymentes turizmus megvalósítása tele van nehézségekkel. Ezek a tényezők magukban foglalják az alkalmatlan infrastruktúrát, amely nem felel meg a különböző követelményeknek, a szolgáltatások gyenge minőségét, valamint a fogyatékossgal élők hozzáférhetőségi igényeit megfelelően kielégítő környezet széleskörű hiányát. A nehézségeket gyakran súlyosbítja az elégtelen jogi keretrendszer és a megállapodás hiánya arról, hogy mitől lesz az akadálymentesítés hatékony és mindenre kiterjedő (Kotlyarova et al., 2020). Az akadálymentes vagy hozzáférhető turizmus fogalmát kiszélesítve foglalkoznunk kell az inkluzív turizmussal is, amelynek célja a turizmushoz hagyományosan kapcsolódó, eredendő kizárólagosság megszüntetése. A cél a marginalizált vagy kirekesztett emberek előnyös és méltó módon történő integrálása a turisztikai ágazatba. Ez a megközelítés nemcsak az utazási élményt javítja e csoportok számára, hanem a fokozott kulturális kölcsönhatás és megértés elősegítésével a turisztikai helyszínek társadalmi szerkezetét is erősíti (Biddulph & Scheyvens, 2018).

A legtöbb ember magától értetődőnek tartja az akadálymentes életet, de egyes becslések szerint az európai lakosság mintegy 10%-a fogyatékossgal él. A fejlett országokban a turisztikai kínálat szervezésében is egyre nagyobb figyelmet kap az akadálymentesítés, részben humánus megfontolásból, részben pedig a jelentős üzleti potenciál felismerése miatt. A legáltalánosabb megfogalmazásban az akadálymentes turizmus olyan turizmus, amely mindenki számára egyformán hozzáférhető, beleértve a fogyatékossgal élőket, az ideiglenesen fogyatékossgal élőket, az időseket, a kisgyermekeseket és a többgenerációs családokat is. Ennek megfelelően az egyenlő hozzáférés fő elemzési területei megegyeznek a turizmus kínálati oldalának fő témáival, nevezetesen: szállás; vendéglátás; turisztikai látványosságok; közlekedés; kommunikáció. Ezek közül talán a látóképtelenség hozzáférhetőségével foglalkozik a legtöbbet a szakirodalom, valószínűleg azzal összefüggésben, hogy a látóképtelenség jelentős része állami tulajdonban lévő közintézmény (UNWTO, 2016).

Az akadálymentes turizmus célcsoportjának meghatározása szintén problémás. Sok esetben nem sorolják a célcsoportba azokat, akik élethelyzetükből adódóan rövidebb-hosszabb ideig a célcsoport tagjai: pl. várandós nők, műtéten átesett, átmeneti fogyatékossgal élők vagy idősek. Az idősek aránya a teljes népességen belül is folyamatosan növekszik, és az akadálymentesítés számos formája alapvető szükségletet jelent számukra. Sokan élnek tehát állandó vagy átmeneti fogyatékossgal, ami akadályozhatja az életüket és nehezítheti az utazásukat. Az akadálymentes

turizmus nem más, folyamatos erőfeszítések annak érdekében, hogy minden úti cél, turisztikai termék és szolgáltatás minden ember számára hozzáférhetővé váljon, függetlenül fizikai korlátoktól, fogyatékoságtól vagy életkortól, és függetlenül attól, hogy magánkézben lévő vagy állami turisztikai helyszínről van szó (United Nations – Promoting accessible tourism for all).

A kérdés konkrét meghatározása nehéz, mivel még mindig nincs nemzetközi egyetértésben elfogadott definíciója az „akadálymentes turizmusnak”. A téma tanulmányozásával párhuzamosan maga a fogalom is jelentősen fejlődött az elmúlt tíz évben. Két tényező megnehezíti egy egységes, közös definíció elfogadását:

- Az akadálymentes turizmussal kapcsolatos kutatások és a fogalom idővel történő fejlődése azt eredményezte, hogy a különböző országokban számos szinonimát használtak az akadálymentes turizmusra, anélkül, hogy közös fogalomban megállapodtak volna. Néhány példa a használt kifejezésekre: inkluzív turizmus, hozzáférhető turizmus, adaptált turizmus, mindenki számára elérhető turizmus, akadálymentes turizmus és univerzális turizmus;
- Amióta a turizmus összekapcsolódik az akadálymentesítés fogalmával, számos kísérlet történt a fogalom konkrét meghatározására, de a fogalom egyre nagyobb jelentősége ellenére sem sikerült megegyezni egy egységes definícióban. A témával foglalkozó szakértők mindegyike más-más definíciót használ, és nincs nemzetközi konszenzus az összes érdekelte felet kielégítő meghatározásról (UNWTO, 2016).

E könyv célja nem az, hogy az eddig használtaktól eltérő, új definíciót adjon, hanem inkább az, hogy áttekintést adjon azokról a szempontokról, amelyeket az akadálymentes turizmus fogalmán belül figyelembe vesznek. Ebben az áttekintésben a Turisztikai Világszervezet összefoglaló munkájára is *építünk* (UNWTO, 2016), amely a leglényegesebb definíciókat tartalmazza, amelyeken keresztül nyomon követhető az egyre bővülő kérdéskör. Az alábbiakban két példát mutatunk be a fogalom korai meghatározásaira:

„A korlátozott képességű emberek által a turizmusra fordított szabadidőben végzett olyan tevékenységek sorozata, amelyek lehetővé teszik teljes funkcionális és pszichológiai integrációjukat, és így teljes egyéni és társadalmi elégedettséget biztosítanak számukra”. (Lawrence et al., 1996).

„Olyan folyamat, amely lehetővé teszi a fogyatékosággal élő és idős emberek számára, hogy az univerzális turisztikai termékek, szolgáltatások és környezet biztosításával önállóan, méltányosan és méltósággal élhessenek.” (Darcy, 2006)

Ez a meghatározás magában foglalja a hozzáférhetőség mobilitási, vizuális, auditív és kognitív dimenzióit, és célja, hogy megkönnyítse a fogyatékosággal élők számára a turisztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

Ha elemezzük az „akadálymentes turizmus” kifejezés hátterét, láthatjuk, hogy kezdetben az volt a koncepcionális elképzelés, hogy a fogyatékosággal élőket a meglévő akadályok megszüntetésével integrálják a turizmusba. Az akadálymentesítésre a teljes turisztikai értéklánc mentén törekedtek, beleértve az utazást, a fogadó területet és az összes turisztikai szolgáltatást. A fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményt (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, UNCRPD, 2006) követően paradigmaváltás következett be abban a tekintetben, hogy pozitívabb megközelítés került elfogadásra, amely az akadálymentesítésre mint olyan intézkedésre összpontosít, amely mindenki számára hozzáférhető környezetet teremt, függetlenül az egyének képességeitől. Ahogy a fogyatékosággal kapcsolatos megközelítés fejlődött, úgy változott az akadálymentes turizmus új koncepciója is. Ez már nem csak és kizárólag a fogyatékosággal élő turistákra vonatkozik, hanem inkább a turisztikai környezet

átalakítására vagy újratervezésére, hogy az a lakosság minden csoportja számára hozzáférhetővé váljon. A jelenlegi tendencia az akadálymentes turizmus fogalmának integrálása az univerzális tervezés általános eszméjébe, más, globálisabb szempontokkal kiegészítve (Darcy, et al. 2010), mint például:

- Az érdekeltek (lakosság) körének bővítése;
- A fogyatékos és az idősek közötti kapcsolat;
- Az akadálymentesítés mint a lehető legtöbb ember számára hasznos tényező;
- Univerzális tervezés vagy mindenki számára történő tervezés, mint a hozzáférhetőség elérésének eszköze.

Az utóbbi években az akadálymentes turizmus fogalmának népszerűsítésére irányuló tudományos igény és kormányzati erőfeszítések a fogalom más, átfogóbb, egyre szélesebb körű és inkluzívabb meghatározásaihoz vezettek (UNWTO, 2016). Néhány példa az akadálymentes turizmus ezen új meghatározásaira:

„Az akadálymentes turizmus olyan turizmus és utazás, amely minden fogyatékossgal élő és fogyatékossgal nélkül élő ember számára hozzáférhető, beleértve a mozgás-, hallás-, látás-, kognitív, szellemi és pszichoszociális fogyatékossgal élőket, az időseket és az ideiglenesen fogyatékossgal élőket is.” (Ázsiai és Csendes-óceáni Gazdasági és Szociális Bizottság, 2009)

„Az akadálymentes turizmus az a folyamatos törekvés, amely biztosítja, hogy a turisztikai desztinációk, termékek és szolgáltatások minden ember számára hozzáférhetőek legyenek, függetlenül fizikai korlátaiktól, fogyatékossguktól vagy életkoruktól. Magában foglalja a köz- és magántulajdonban lévő turisztikai helyszíneket. A fejlesztések nem csak a tartós fizikai fogyatékossgal élők, hanem a kisgyermekes szülők, az időse utazók, az átmeneti sérülésekkel, például lábtöréssel élők, valamint útitársaik számára is előnyösek.” (Miller et al., 2010)

A témával kapcsolatos legújabb tudományos publikációkban használt egyik meghatározás, amely a korábban ismertetett fogalmak mindegyikét magában foglalja, a következő: az akadálymentes turizmus a turizmus olyan formája, amely az érdekelt felek közötti, stratégiaileg megtervezett együttműködési folyamatokat foglal magában, amelyek *„lehetővé teszik az akadálymentesítési igényekkel – beleértve a mobilitás, a látás, a hallás és a kognitív dimenziók hozzáférhetőségét – rendelkező emberek számára, hogy függetlenül, méltányosan és méltóságteljesen élhessenek az univerzális módon tervezett turisztikai termékek, szolgáltatások és környezetek révén”* (Darcy & Dickson, 2009).

Ez a meghatározás a turizmus egész életen át tartó megközelítése. A turizmusban az akadálymentesítés előnyei minden ember számára egész életük során nyilvánvalóak. Ide tartoznak az állandó és átmeneti fogyatékossgal élők, a speciális egészségügyi problémákkal küzdő emberek, az idősek és a kisgyermekes családok (Buhalis & Darcy, 2011). Ez azt sugallja, hogy az akadálymentes turizmus fogalma a fogyatékossgal élők turizmusban való elszállásolásának vagy az arra való alkalmassá válásnak a gondolatától a mindenki számára elérhető minőségi turizmus fogalmává fejlődött, azzal a felfogással, hogy az akadálymentesítés ennek a minőségnek fontos részét képezi. Valószínű, hogy fognak még új meghatározások születni, mivel a turizmus nem egzakt tudomány, hanem folyamatosan fejlődő és növekvő jelenség, amelyet számos politikai, társadalmi-gazdasági, kulturális és környezeti tényező befolyásol (UNWTO, 2016).

Amint fentebb említettük, az akadálymentes turizmus célcsoportja szinte bárki lehet, akár átmenetileg, akár élethossziglan, a fogyatékossgal élőkön kívül. Mivel a fogyatékossgal élők jelentős ügyfélkört képviselnek (több mint 1 milliárd ember), az akadálymentes szolgáltatások fejlesztése jelentős gazdasági ösztönző tényező lehet. A legegyszerűbben és legáltalánosabban

fogalmazva, a mindenki számára hozzáférhető turizmus célja úgy határozható meg, hogy minden embernek, fogyatékoságától függetlenül, lehetővé kell tenni az országok közötti vagy országokon belüli utazást, valamint a látnivalók, rendezvények elérését, vagy bárhová való eljutást és a turisztikai szolgáltatások igénybevételét.

A fogyatékossgal élők száma az elmúlt évtizedekben világszerte nőtt, és ez a növekedés elsősorban az öregedésnek és más egészségügyi tényezőknek tulajdonítható (Darcy, 2002; Yau et al., 2004). Fontos megjegyezni, hogy az idősök többsége, bár bizonyos korlátokkal rendelkezik és az élet számos területén akadálymentesítésre szorul, nem tekinti magát fogyatékosnak. Mivel azonban ez egy nagyon dinamikusan fejlődő és növekvő csoport, és mivel az időskori turizmus egyre növekvő tényező a turizmus ágazatban, az idősök sajátos igényeire különös figyelmet kell fordítani az akadálymentes turizmus fejlesztésénél. Kutatások kimutatták, hogy az öregedés és a fogyatékossg között nagyon szoros összefüggés van (WHO, 2007). Mann és társai (2005) ugyanakkor azt állítják, hogy a valamilyen fogyatékossgal élő idősök nem feltétlenül válnak fogyatékosvá, ha megtalálják a módját annak, hogy alkalmazkodjanak ehhez a csökkent képességhez. A legtöbb esetben azonban ezen idős emberek többsége nem képes kompenzálni a fogyatékossgát, és így válik fogyatékosvá. A fogyatékossg és az öregedés közötti kapcsolat egyértelmű és statisztikai adatokkal is alátámasztott.

Ez komoly kihívást jelent a globális turizmusipar számára (WHO, 2007). Ezt Európában és az Egyesült Államokban is felismerték, és a turisztikai ágazat keresi a módját annak, hogy infrastruktúrája és termékei az idősök számára is hozzáférhetőek legyenek. Az emberek többsége, köztük az időszülő népesség, a kisgyermekes szülők és a munkavállalók is profitálnak ezekből a fejlesztésekből, mivel a munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági követelmények széles körének megfelelő kialakítását is jelentik (Preiser & Ostroff, 2001). Számos fejlett országban vannak olyan építési szabványok és szabványok az akadálymentes tervezésre vonatkozóan, amelyek magukban foglalják ezeket az elképzeléseket (Darcy & Dickson, 2009).

Az általános megközelítés szerint az 55 év feletti, turistaként aktív személyek a szenior turisták, ahol megkülönböztethetjük az úgynevezett „fiatal szenior turistákat – az 55-64 év közöttieket” és a „szenior turistákat – a 65 év felettieket” (MTÜ, 2017). Turisztikai szempontból nem a turisztikai kínálatot kell hozzájuk igazítani, hanem a meglévő kínálatot kell testre szabni. Az életkor önmagában nem meghatározó tényező, hiszen ugyanaz a múzeum ugyanolyan érdekes lehet egy 25 évesnek, mint egy 60 évesnek, tehát nem a kereslet jellege különbözteti meg ezt a korcsoportot a többi demográfiai csoporttól, hanem az, hogy hol és hogyan, azaz milyen értékesítési és promóciós csatornákon keresztül kell őket elérni és megszólítani. Az idősebb utazóknak nagyobb valószínűséggel van lényegesen több szabadidejük, és kevésbé szezonális jelleggel utaznak, így megfelelő ajánlatok kidolgozásával motiválni lehet őket arra, hogy a csúcsidezőszakon kívüli időszakokban, az iskolai szüneteken kívül is utazzanak, csökkentve ezzel a szezonális problémáját az érzékeny desztinációkban. A fejlett országokban a népesség elöregedése új kihívást jelent nemcsak az egészségügyi rendszer, hanem a turizmus és a szabadidős tevékenységek számára is. Számos szálloda és utazási iroda vizsgálja az egyre növekvő számú idősebb ember turizmusba vonzásának lehetőségeit, és elkezdtek speciális termékeket létrehozni ennek az új célcsoportnak, a „szenior turistáknak”, például speciális, 65 év felettieknek szóló utazásokat (UNWTO, 2016).

A turisztikai piac és termék fejlesztése érdekében fontos az új demográfiai kihívások és a változó társadalmi szerkezet azonosítása. Így a turisztikai ágazatnak az elöregedő népesség demográfiai kihívására új típusú turizmussal és új szolgáltatási technológiákkal kell válaszolnia. Ugyanakkor az idősök számára nyújtott szállodai és turisztikai szolgáltatások fejlesztését társadalmi előítéletek hátráltatják. Az idősöket nem tekintik fizetőképes keresletnek, úgy tekintik őket, mint akiknek nincsenek különleges igényeik, az idősöket gyakran túlélőknek tekintik. Vannak azonban példák

olyan vállalatokra, amelyek stratégiákat fogadtak el az idősebbeknek szóló kínálat növelésére. Ilyen az úgynevezett „3G”-s üdülési mód, a 3 generáció (gyermekek + szülők + nagyszülők) közös üdülése. Az Egyesült Államokban a gyerekek és unokák egyre gyakrabban mennek nyaralni a nagyszülőkkel. A szállodák és üdülőkomplexumok a hosszabb tartózkodási idő (30-60 nap) és a különböző generációk érdeklődési köre és igényei miatt többfunkciós vendéglakásokat alakítanak ki a nagycsaládosok számára (Farkas et al., 2023).

Napjainkban a társadalom előregedése miatt ez a probléma különösen súlyos. Az időskori speciális szükségletek szinte mindenkire jellemzőek, de számos más élethelyzet is adhat okot speciális szükségletekre: pl. baleset utáni rehabilitáción átesett emberek, kisgyermekes családok (Darcy & Dickson, 2009).

Szerencsére ma már elfogadott, hogy emberi, etikai, erkölcsi és jogi kötelességünk a fogyatékos-sággal élők utazásának megkönnyítése és a szükséges fizikai feltételek biztosítása. Nem elhanyagolható az a tény sem, hogy a fogyatékos-sággal élők turizmusa fontos gazdasági kérdés is, mivel jelenleg a fogyatékos-sággal élők a turisztikai piac nagyrészt kiaknázatlan résszegmensét jelentik, bár az utóbbi időben számos pozitív ellenpéldát is láthatunk (Buhalis et al., 2012).

Ezen túl a technológiai fejlődés is döntő fontosságú az akadálymentes turizmus előmozdításában. Az olyan technológiai fejlesztések, mint a virtuális valóság és a kiterjesztett valóság, előre megalapozhatják a nyaralás élményeit, ezáltal javítva a hozzáférhetőséget és csökkentve a fogyatékos-sággal élők előtt álló turisztikai kihívásokat. Emellett a technológia lehetővé teszi a személyre szabott turisztikai profilok kialakítását, ami segítheti a szolgáltatókat az egyéni igények hatékonyabb kielégítésében (McKercher & Darcy, 2018).

A szakpolitikai és jogszabályi keretek kialakítása szintén fontos szerepet játszik az akadálymentes turizmus feltételeinek és szerkezetének meghatározásában. A hatékony szakpolitikák a fogyatékos-sággal élő látogatók igényeit kielégítő környezetet alakíthatnak ki az akadálymentesítési szabványok érvényesítésével és az érdekeltek figyelmének felkeltésével a befogadás fontosságára. Annak érdekében, hogy egységes stratégiát lehessen nyújtani az akadálymentes turizmus kialakításához, az ilyen politikákat a kormányzás minden szintjén integrálni kell (Dredge, 2019).

Összefoglalva megállapíthatjuk, hogy az akadálymentes turizmus koncepciójának célja az egyenlő hozzáférés biztosítása minden egyén számára, de meghatározása és megvalósítása bonyolult és nehézségekkel teli. A bölcs politika, a stratégiai tervezés és a technikai innováció integrálása nagyban javíthatja az akadálymentes turizmus lehetőségét. Ez a fejezet hangsúlyozza egy olyan átfogó stratégia elfogadásának jelentőségét, amely figyelembe veszi az összes turista különböző igényeit a befogadó, fenntartható és jövedelmező turisztikai ágazat előmozdítása érdekében.

2. A fogyatékoság meghatározása és típusai

2.1. A fogyatékoság fogalma

A fogyatékoság fogalma évtizedek óta foglalkoztatja a kutatókat, és számos kisebb-nagyobb vizsgálat készült annak érdekében, hogy olyan definíciót dolgozzanak ki, amely a fogyatékoság átfogó, globális leírását adja (Gröwnik, 2009). Az egységes definíció kidolgozásának problémája abból is adódik, hogy a fogalomnak három különböző megközelítése létezik: a fogyatékoság mint funkcionális korlátozás, a fogyatékoság mint adminisztratív meghatározás és a fogyatékoság mint szubjektív meghatározás. Az első a legismertebb, és az alábbiakban részletesebben tárgyaljuk, alkategóriáival együtt. A második a fogyatékoság jogi vagy adminisztratív meghatározása, amely a jóléti juttatások elosztásából ered, azaz a társadalomban azon személyek csoportjából, akik jogosultak az erre irányuló állami támogatásra. Olyan személyekről van szó, akiket a jogi fogyatékosnak ismer el, és akik különböző gondozási szolgáltatásokban és/vagy ellátásokban részesülnek. A fogyatékoság harmadik definíciója a szubjektív fogyatékoság, amely azokra az egyénekre vonatkozik, akik fogyatékosnak érzik magukat, vagyis ez egyfajta önkéntesen meghatározott szubjektív fogyatékoság (lásd még e fejezet végén). A kutatások és a statisztikák azt mutatják, hogy ezek a megközelítések eltérő számadatokat eredményeznek a fogyatékosággal élők számát illetően, attól függően, hogy melyik megközelítést alkalmazzák (Gröwnik, 2009).

A „fogyatékoság” jelentése az évtizedek során megváltozott. Ahogy a közpolitika változott, úgy alakult a kifejezés mögött meghúzódó jelentés is a különböző társadalmi és kulturális kontextusoktól függően (Francis – Silvers, 2016). Míg egykor az a nézet volt elterjedt, hogy a fogyatékoságot az orvosoknak kell meghatározni, addig ma már a fogyatékoság megközelítése sokkal gyakoribb és ellentmondásosabb téma, ami a polgárjogok védelmének megjelenésével változott meg. Ma már nem az a legvitatottabb kérdés, hogy ki számít fogyatékosnak, hanem az, hogy az a személy, aki valamilyen módon korlátozottan képes gyakorolni a jogait, képes-e erre, és hogy az adott személy számára biztosított-e a méltányos hozzáférés vagy sem.

A WHO (World Health Organization, Egészségügyi Világszervezet) szerint a „fogyatékoság” valójában egy „gyorsíró” kifejezés, egy gyűjtőfogalom, amelyet a betegségből és sérülésből eredő károsodások, fizikai, valamint mentális vagy érzelmi funkcionális korlátozások/ fogyatékoságok leírására és azonosítására használnak. A WHO meghatározása három fogalmat különböztet meg, amelyek szintjükben és tartalmukban különböznek egymástól: károsodás, fogyatékoság és hátrányos helyzet.

Ez a három kategória a következő (Berszán, 2017):

- A károsodás a személy pszichológiai vagy fiziológiai felépítésének vagy szerepének bármilyen rendellenességére vagy hiányosságára utal (egészségkárosodás),
- A fogyatékoság azt jelenti, hogy egy személy bizonyos tevékenységek végzésére – közlekedés, önellátás, munka, tanulás stb. – korlátozottan képes,
- Hátrányos helyzet: az egyén mindennapi életét korlátozó vagy akadályozó károsodásból vagy fogyatékoságból eredő társadalmi hátrány. A hátrányos helyzet valójában az egészségkárosodás vagy fogyatékoság társadalmazása.

A „fogyatékoság” kifejezést a fogyatékosági folyamat számos különböző jellemzőjének leírására is használják, amelyek szintje a vizsgálat jellege, valamint az egyéni jellemzők (életkor, nem) és körülmények alapján változhat vagy ingadozhat (Altman, 2014). A fogyatékosággal élő amerikaiakról szóló törvény (Americans with Disabilities Act, 1991) kézikönyv szerint ez magában foglalja mind a fizikai, mind a mentális, mind az érzelmi működést, vagy valamilyen konkrét károsodást, amely jelentősen korlátozza az egyént a funkcionális cselekvéseiben, valamint a főbb

élettevékenységekben. Ezek a problémák nagyon sokfélék, különböző mértékűek és összetettek lehetnek.

A „fogyatékoság” fogalmának megalkotására az 1970-es évek óta több leíró fogyatékosági modellt dolgoztak ki. Az orvosi megközelítést követte a fogyatékoság társadalmi modelljének megjelenése, amely erősen kritizálja az orvosi modellt, mint elavult és elnyomó megközelítést (Beaudry, 2016). Az újabb modell szerint a fogyatékosághoz hozzájáruló környezeti tényezőket is figyelembe kell venni. A fogyatékoság tudósok által megfogalmazott társadalmi modellje különbséget tesz a fogyatékoságból eredő társadalmi kirekesztés és a fizikai korlátozottságból eredő sérültség között. A fogyatékoságot ma már nemcsak funkcionális szempontból határozzák meg, hanem a tevékenység társadalmi tényező okozta korlátozásaként is. Ebben a megközelítésben a hangsúly nem a fizikai fogyatékoságon, hanem a tevékenységekben való részvételen van (Shakespeare, 2010).

Jelenleg a testi fogyatékoságról alkotott nézetek két kategóriába sorolhatók, a nézőpont szerint: a naturalista nézet, amely a fogyatékoságot biológiai tulajdonságnak tekinti, és a konstruktivista nézet, amely a fogyatékoságot részben társadalmilag teremtett jelenségnek tekinti. Emellett a szakirodalomban megjelent egy új fogalom, a marginalizált funkcionális fogalma (Jenkins & Webster, 2021). Ez a fogalom az egyén fizikai képességei és szociális (mentális) világa közötti kapcsolatra utal. E fogalom bevezetésének célja a fizikai és a pszichológiai tényezők összekapcsolása a fogyatékoság tárgyalásakor.

A fogyatékoság fogalma ezért a kontextustól függően változik, és természeténél fogva összetett. Az, hogy mit értünk fogyatékoság alatt, a történelem során változott, attól függően, hogy az adott korszakban mit tartott fontosnak. A következőkben megnézzük, hogyan változott a fogyatékoság fogalma az idők során, különböző nézőpontokból (Francis & Silvers, 2016):

- *Orvosi nézőpont (19. század vége)*: a fogyatékoság az egészségkárosodáshoz kapcsolódik, ekkortájt a rendellenes biológiai működést kapcsolták a fogyatékosághoz.
- *A polgárjogok előtti nézőpont (20. század eleje-közepe)*: amint a fogyatékoság általános felfogása funkcionális fogyatékoságként jelent meg, a politika kollektíven foglalkozott vele. Ebben az időszakban alakult ki a diszkrimináció, aminek következtében a fogyatékosággal élő emberek egy részét kizárták a közös szolgáltatásokhoz való hozzáféréstől. Ugyanakkor törvényben előírt támogatási rendszereket vezettek be számukra, az egyéni orvosi diagnózisok alapján. A megítélés nem mindig volt egységes, ami nézeteltérésekhez vezetett, például abban a kérdésben, hogy valaki munkaképes-e vagy sem.
- *Polgárjogi nézőpont (20. század második fele)*: felismerik a csoport kirekesztését és diszkriminációját. Törekvések történnek annak érdekében, hogy a fogyatékosággal élők egyenlő hozzáférést kapjanak a középületekhez, a tömegközlekedéshez és az oktatáshoz. Polgárjogi jogszabályok születnek a fogyatékosággal élőkkel szembeni diszkrimináció megszüntetésére és az akadálymentesítésre minden területen. Ezen erőfeszítések hátterében az a nézet áll, hogy a fogyatékosággal kapcsolatos hátrányos helyzet bizonyos mértékig nem biológiai hiányosság, hanem társadalmi megkülönböztetés.
- *Etikai nézőpont*: az a szempont, amely arra utal, hogy a fogyatékoságnak különböző kontextusokban más-más jelentése van, a fogyatékoság mértéke is kontextustól függően változik, és ez gyakran etikai nehézségeket okoz (például olyan esetekben, amikor a foglalkoztatásról van szó, és az érintett személy szeretne dolgozni). Felmerül a kérdés, hogy az egyén (függetlenül a fogyatékoság meglététől vagy súlyosságától) fogyatékosággal kapcsolatos megkülönböztetésnek volt-e kitéve, és sérült-e a tisztességes társadalmi esélyekhez való joga.

A WHO 2022-es, a fogyatékossgal élőkrol szoló jelentése szerint 2021-ben mintegy 1,3 milliárd ember – a világ népességének mintegy 16%-a – élt fogyatékossgal. Ez a szám az elmúlt évtizedben emelkedett, és az előrejelzések szerint tovább fog nőni. A statisztikák rávilágítanak a kérdés fontosságára és a cselekvés sürgösségére (WHO, 2022). Bár gyakran egyetlen csoportként határozzák meg, erre a csoportra az emberi sokféleség jellemzi, mivel valójában egy összetett csoportról van szó.

A fogyatékossgal éló személyek jogairól szoló, 2007-ben elfogadott ENSZ-egyezmény kötelező érvényű az EU tagállamaira nézve, és az uniós jogrend részét képezi. Egy nemzetközileg kötelező érvényű emberi jogi eszköz, amely kötelezi az államokat a fogyatékossgal éló személyek valamennyi emberi jogának és alapvető szabadságjogainak védelmére. A fogyatékossgal éló személyek jogairól szoló ENSZ-egyezmény szerint fogyatékossgal éló személy minden olyan személy, akinek tartós fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi károsodása van, amely, számos más akadály mellett, korlátozhatja az adott személy teljes körű, hatékony és egyenlő társadalmi részvételét. Az egyezmény célja annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal éló személyeknek minden más személyhez hasonlóan ugyanannyi joguk legyen az elérhető legmagasabb szintű egészséghez.

Az Európai Bizottság európai fogyatékossgügyi stratégiája (EC, 2010) szerint az Európai Unióban minden hatodik ember fogyatékossgal él, az enyhétől a súlyosig terjedően, és közel 80 millió embert érint, akik közül sokan akadályok miatt nem tudnak részt venni a társadalmi tevékenységekben. Nem utolsósorban a fogyatékossgal élők nagyobb mértékben vannak kitéve a szegénységnek, részben a munkalehetőségekhez való korlátozott hozzáférés miatt.

Tehát, mint láttuk, a fogyatékossgnak sokféle megközelítése és formája van; sok esetben a fogalom nincs egyértelműen definiálva, mivel fogyatékossg alatt nem csak mozgássérülést, látássérülést, hallássérülést, fejlődési fogyatékossgot, értelmi fogyatékossgot, tanulási fogyatékossgot vagy tartós egészségügyi állapothoz kapcsolódó fogyatékossgot értünk, ugyanis az embereknek láthatatlan fogyatékossguk is lehet, mint például az allergia, vagy említhetjük az időseket. Fontos kiemelni, hogy az idősek életkorukból adódóan veszélyeztetettebbek a fogyatékossg valamilyen formájának kialakulására (Zsarnóczky, 2018). Az Európai Bizottság (EC, 2010) szerint a 75 éves és idősebb emberek több mint egyharmadát érinti valamilyen mértékben korlátozó fogyatékossg, és ez az arány várhatóan növekedni fog az EU népességének öregedésével. Ezért az Európai Bizottság fogyatékossgügyi stratégiája azt a célt tűzte ki, hogy a fogyatékossgal élők élvezhessék jogaikat és részt vehessenek a társadalomban. Ezt a következő prioritásokon keresztül kívánják elérni: akadálymentesítés, részvétel, egyenlőség, foglalkoztatás, oktatás és képzés, szociális védelem, egészségügy és külső intézkedések.

Mint láttuk, a fogyatékossg fogalmát sokféleképpen közelítik meg, és a fogalom jelentése az idők során változott. A következőkben a következő standard meghatározást fogadjuk el definíciónak: *a fogyatékossg olyan fizikai vagy mentális állapotot jelent, amely az egyén valamilyen fizikai vagy mentális károsodására utal, és ennek következtében az egyén mindennapi életében akadályokba ütközik* (Zsarnóczky, 2017).

2.2. A fogyatékossgal élők besorolása

A fogyatékossgal élők osztályozása nem egyszerű feladat, mivel számos különböző kategorizálás létezik, attól függően, hogy milyen szemlélet alapján csoportosítjuk ezeket a személyeket. Ha orvosi diagnózist használnak, akkor a jelenlegi helyzetben kiszámított statisztikai adatsornak figyelembe kell vennie azt a tényt, hogy bármikor potenciálisan kialakulhat fogyatékossg egyeseknél, így lehetnek olyan helyzetek, amikor ez a besorolás jelenleg nem érvényes, de a jövőben az lehet.

A kategorizálás előtt érdemes rámutatni, hogy a fogyatékoság nem egy állapot, hanem egy folyamat, amely lehet progresszív, statikus vagy időszakos. A fogyatékoság különböző élethelyzetekben és életszakaszokban alakulhat ki: születéskor, gyermekkorban vagy felnőttkorban, sérüléssel összefüggésben vagy genetikai adottságok következtében.

A fogyatékosággal élők osztályozására többféle megközelítés létezik. A legáltalánosabb és legismertebb besorolás szerint a fogyatékoságnak négy alapvető típusa van: fizikai, szellemi, mentális és érzékszervi fogyatékoság. Hangsúlyozni kell, hogy ez a fajta csoportosítás nem feltétlenül esik egybe a szakirodalomban található csoportosításokkal.

1. A fizikai fogyatékoság olyan állapot, amely egy személy valamely testrészét érinti és károsítja vagy korlátozza a testii funkciókat vagy a mobilitást. Okozhatja genetika, betegség vagy sérülés. Ide tartoznak a mozgáskorlátozottak.
2. Az értelmi fogyatékosággal élők nehézségekbe ütköznek az önmagukról gondoskodás, a biztonság, a kommunikáció és a társas érintkezés terén. Okai lehetnek: genetika, betegség, sérülés. Ide tartoznak például a beszéd- és nyelvi készségek hiányosságai.
3. Az értelmi fogyatékoság a gondolkodás, az érzelmek és a viselkedés zavaraira utal. Elsősorban agysérülés vagy az idegrendszer fejlődési rendellenessége okozhatja. Ide tartozhat a bipoláris zavar, a depresszió, a skizofrénia és a bulimia.
4. Az érzékszervi fogyatékoság a hallást, látást, tapintást, szaglást vagy ízlelést érinti. Ide tartozik az autizmus spektrumzavar, a vakság és a halláskárosodás.

Egy másik megközelítés szintén a fogyatékoság négy fő kategóriáját határozza meg: látássérült, hallássérült, mozgássérült és kognitívan sérült személyek (Crow, 2008):

1. Amikor a látássérült emberekre gondolunk, általában a látássérülés három típusára gondolunk: teljes vakság, gyengénlátás és színvakság. Ez a felosztás valójában a károsodás súlyosságára utal.
2. A halláskárosodás típusai és súlyossága eltérő lehet. A halláskárosodásban szenvedő emberek bizonyos frekvenciákat (hangmagasságokat) kevésbé képesek hallani, illetve hallási nehézségeik lehetnek.
3. A mozgássérültek olyan fizikai vagy mozgásszervi fogyatékosággal élő emberek, akiknek a tevékenységük végzése során – a sérültség súlyosságától és típusától függően – számos nehézséggel kell szembenézniük. A mozgásszervi fogyatékosággal járó állapotok széles skálája létezik. Például az ebbe a csoportba tartozó emberek egy része csak korlátozottan tudja használni a kezét, mások viszont egyáltalán nem tudják használni.
4. A kognitív zavarokkal küzdő emberek számára a memória, a felfogás, a problémamegoldás és a fogalomalkotás kihívást jelenthet. Ezek széles skálán mozoghatnak, például autizmus, agysérülés, epilepszia, mentális vagy neurológiai károsodás. Számos kognitív fogyatékoság létezik.

Ha elfogadjuk a WHO széles körben elfogadott osztályozását, akkor a fogyatékoságot olyan állapotnak vagy funkciónak tekinthetjük, amelyben az egyén jelentős hátrányban van a normál működési szintjéhez képest. Ennek tükrében a kifejezés az egyéni működésre utal, beleértve a fizikai károsodást, az érzékszervi károsodást, a kognitív károsodást, az értelmi károsodást, a mentális károsodást és a krónikus betegségek különböző típusait. A fogyatékoság érinthet szerveket vagy testrészeket, de befolyásolhatja az egyén részvételét is életének egyes területein.

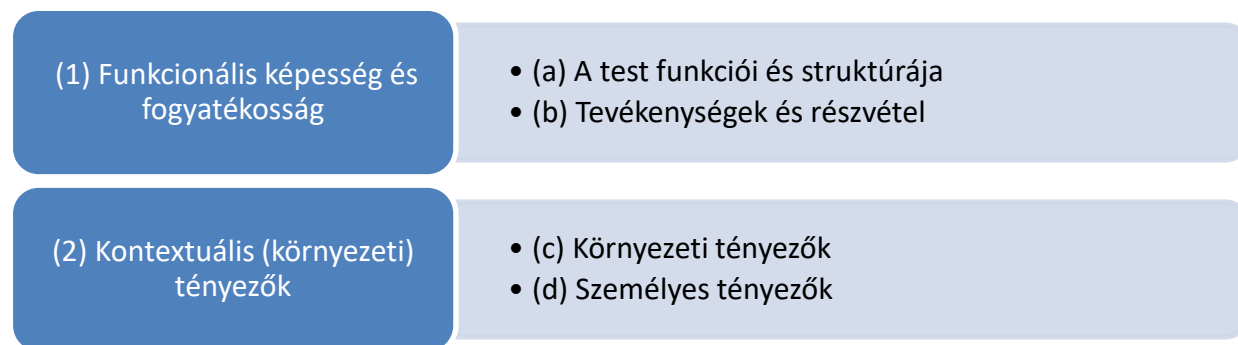
2001-ben a WHO közzétette a Működőképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozását (International Classification of Functioning, Disability and Health, nemzetközi rövidítéssel: ICF). Az alábbiakban a dokumentumban szereplő osztályozási rendszert ismertetjük, amelynek elsődleges célja az volt, hogy a lakosság egészségi állapotának leírására és nemzetközi használatára

alkalmas eszközt biztosítson. A dokumentumot egy egységesített közös keretnek szánták, amely lehetővé teszi az egészséggel és az egészségügyi ellátással kapcsolatos kommunikációt a különböző tudományágak és szakterületek között szerte a világon.

Az ICF a különböző egészségi állapotú emberek szisztematikus csoportosítása. Amint az osztályozás neve is jelzi, a kategorizálás különbséget tesz a funkcionalitás és a fogyatékoság fogalma között. A funkcionalitás gyűjtőfogalom, amely magában foglalja az összes testi funkciót, tevékenységet és részvételt; a fogyatékoság pedig szintén gyűjtőfogalom, amely a károsodásokra, a tevékenység- vagy részvételi korlátozásokra utal. Az ICF nem csak a fogyatékosággal élő emberekről szól, hanem az egészséggel kapcsolatos állapotok egyetemes osztályozásáról.

Az ICF által adott osztályozás tehát két meghatározó részből áll: *funkcionális képesség és fogyatékoság (1)* és *kontextuális (környezeti) tényezők (2)*. Az utóbbi, a kontextuális tényezők az egyén életének teljes környezetére utalnak, olyan tényezőkre, amelyek befolyásolhatják az egyén egészségi állapotát. Az osztályozás a két fő kategóriát két további alkategóriára osztja, amint az alábbi ábrán látható (ICF, 2001).

1. ábra. A fogyatékosággal élők ICF osztályozása



Forrás: Saját szerkesztés az ICF (2001) alapján

(a) Testi működés alatt a testrendszerek fiziológiai (beleértve a pszichológiai) funkcióit értjük, míg struktúrák alatt a test anatómiai részeit (például a szerveket, végtagokat és azok alkotóelemeit). Mindkét esetben a károsodás (eltérés/veszteség) jelentős.

(b) A tevékenységek és a részvétel tekintetében tevékenység- és részvételi korlátozásokra utalunk, amikor az egyén nem tud részt venni egy tevékenységben vagy nem képes végezni egy tevékenységet.

(c) A környezeti tényezők azok a fizikai, társadalmi és hozzáállásbeli tényezők, amelyek között az emberek élnek. Ezek általában külső, az egyéntől független tényezők. Pozitív vagy negatív hatással lehetnek az egyén egészségére.

(d) A személyes tényezők az egyén életmódjának sajátos hátterére utalnak, és olyan jellemzőkre vonatkoznak, amelyek nem feltétlenül képezik az egészségi állapot értékelésének részét. Ilyen tényezők lehetnek a fittség, az életmód, a szokások, a neveltetés, az oktatás stb. Kétségtelen, hogy ezek a tényezők a fogyatékoság bármely szintjén szerepet játszhatnak, de az alábbiakban nem tárgyaljuk részletesen őket, mivel egyénenként eltérőek.

Az ICF osztályozás használata számos előnnyel jár. Az ICF egyik fő előnye, hogy az egyéneket az egészségi állapotuk szempontjából kódolja, így biztosítva, hogy a problémamegoldás és a

beavatkozások ne csak az egyénre vonatkozzanak, hanem hatással legyenek a társadalomra és a társadalom attitűdjére is. Egy másik nagy előnye, hogy minden olyan beavatkozási program, amelyet e csoportok számára hoznak létre, felhasználható a program hatékonyságának értékelésére. Az ICF szakpolitikákban való alkalmazásának következményei a következők lehetnek (Bornman, 2004):

- a fogyatékossgal élők erősségeinek kiemelésével sajátos társadalmi környezetükben való részvételükre összpontosít, segítve őket a másokkal való interakcióban;
- a társadalom tagjainak szóló célzott programokkal hozzájárul a szélesebb körű részvételhez;
- a környezeti tényezőkre való összpontosítás elősegíti a tudatosságot, a társadalmi befogadást és a fogyatékossgal kapcsolatos attitűdök javítását.

Végül, de nem utolsósorban érdemes megvizsgálni a fogyatékossgal élők identitástudatát és a szakirodalomban fellelhető megfelelő tipológiát. A szakirodalom szerint a fogyatékossgal megkülönböztetésének két típusa van: a „kulturális többségi” orientáció és a kisebbségi vagy „szubkulturális” orientáció (Darling, 2003). A „kulturális többségi” orientáció az egyén részéről a megjelenés és a képességek általánosan elfogadott normáinak elfogadására és/vagy az azokhoz való hozzáférésre utal. A kisebbségi vagy „szubkulturális” orientáció a fogyatékossgal élők részéről a sokféleség értékén alapul, azaz annak elfogadását jelenti, hogy a többségi normák mellett alternatív normák (speciális esetek) is léteznek. Az orientációnak ebben a formájában az egyén dönthet úgy, hogy elutasítja a többségi normákat és előtérbe helyezi fogyatékossgal kapcsolatos identitását.

E két orientáció alapján Darling (2003) meghatározta a fogyatékossgal élők identitástudatának tipológiáját, amely idővel változhat (az emberek átmehetnek ezeken a folyamatokon), de alapvetően adott időpontban az egyik vagy a másik kategóriába tartoznak, ahogyan elhelyezik magukat a társadalomban, ahogyan orientálódnak, ahogyan tájékozódnak a társadalomban.

A tipológia bemutatása előtt nézzük meg a normalizáció fogalmát. Ezt Bank-Mikkelsen dán szerző alkotta meg, aki 1969-ben kijelentette, hogy *„...az értelmi fogyatékossgal élő emberek számára lehetővé kell tenni egy olyan életet, amely a lehető legközelebb áll a normális életkörülményekhez”* (Disability Studies Glossary, 2009). Ez egy átfogó elméleti koncepcióhoz vezetett, mely szerint a fogyatékossgal egyre inkább az emberi élet normális formájának kell tekinteni. Emellett a szakirodalomban megjelent az úgynevezett „megerősítés-modell”, amely szerint a fogyatékossgal egy pozitív társadalmi folyamat részeként kell tekinteni (Darling, 2003).

Darling (2003) a következő kategóriákat különbözteti meg, amelyekbe a fogyatékossgal élő személy az egyes típusokkal való azonosulása alapján sorolható be:

- Normalizálók: olyan emberek, akik elfogadják a többségi társadalom normáit, és akiknek többé-kevésbé sikerül kialakítaniuk azt az életmódot, amelyben a többségi társadalom él. Ők azok, akik fogyatékossgal általában nem nagyon látható, sőt, akár úgy is dönthetnek, hogy „normálisnak” mutatják magukat.
- Keresztes lovagok: akik elfogadják a kulturális többség normáit, de nem férnek hozzá a normalizált életmódhoz. Ezért a fogyatékossgal szubkulturába kapcsolódnak be, elsősorban az önérvényesítés és a társadalmi változás érdekében.
- Megerősítők: olyan személyek, akik céljaik elérése érdekében azonosulnak a fogyatékossgal szubkulturájával. Az előző kategóriával ellentétben azonosulásuk erős, fogyatékossgal kapcsolatos identitásuknak tekintik.

- Szituációs azonosulók: olyan egyének, akik egyszerre több identitást is képesek fenntartani, attól függően, hogy melyik felel meg nekik. Néha a többségi normákat fogadják el, máskor a szubkultúrát.
- Kitaszítottak: olyan emberek, akik vágnak a normalizációra, de nem tudják elérni azt, de akiknek nincs hozzáférésük a fogyatékosági szubkultúrához sem. Lehetnek írástudatlanok, szegénységben vagy elszigetelt területeken élhetnek. Ezek az egyének nagyobb valószínűséggel vannak kitéve a többségi kultúra normáinak.
- Apatikusak: olyanok, akik közömbösek vagy teljesen tájékozatlanok maradnak. E kategóriába leginkább a súlyos mentális betegségben vagy tanulási zavarban szenvedő személyek tartoznak.
- Elszigetelt megerősítők: akiknek nem férésnek hozzá a fogyatékosági szubkultúrához. Amint erre rájönnek, valószínűleg csatlakoznak a fogyatékosági szubkultúrához.

Amint fentebb láttuk, a fogyatékosággal élőket többféleképpen osztályozhatjuk. A kutatások rávilágítottak arra, hogy a fogyatékosággal élők nem egy nagy homogén csoportot alkotnak, hanem valójában sokféle egyedi jellemzővel rendelkező egyének (Zsarnóczy, 2017). Összességében a fogyatékoságnak számos típusa létezik, és számos következménye van az egyének társadalmi szocializációjára. Nagyon fontos a pozitív társadalmi hozzáállás és a szakpolitikák megfelelő alkalmazása annak érdekében, hogy javuljon a fogyatékosággal élő emberek helyzete és életkörülményei a társadalomban. Láttuk, hogy valójában egyfajta gyűjtőfogalomról van szó, amelyen belül számos különböző alcsoport definiálható. Fontos hangsúlyozni, hogy a használt kifejezések nem lehetnek megbélyegzőek vagy diszkriminatívak, hanem az adott állapotnak megfelelő oktatási, egészségügyi és szociálpolitikai erőfeszítéseket kell ösztönözniük.

Tekintettel arra, hogy a továbbiakban a fogyatékosággal élők turizmusban való részvételét vizsgáljuk, megvizsgáljuk az akadálymentes turizmus konkrét célcsoportjait. Fontos megjegyezni (az akadálymentes turizmus szempontjából), hogy a fogyatékosággal élők turizmusban való részvétel szempontjából a következő *4 alapkategóriát* (fogyatékoságot) különböztetjük meg: érzékszervi (látás, hallás), kommunikációs (beszéddel kapcsolatos károsodások), fizikai (mozgáskorlátozottság, átmeneti fogyatékoság, életkorral összefüggő fogyatékoság) és értelmi (vagy pszichoszociális) fogyatékoság. E négy alapkategória mellett fontos megjegyezni, hogy létezik úgynevezett többszörös fogyatékoság is, amikor egy személynek egyenél több fogyatékosága van.

3. A fogyatékossgal élők helyzetének változásai a történelem során

A mai társadalmakban, amelyeket gyakran posztindusztriális vagy szolgáltatásalapú társadalmaknak nevezünk, a fogyatékossgal élők életlehetőségei – a foglalkoztatás, az utazás, a szabadidő eltöltése, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés stb. tekintetében – ugyanolyanoknak tűnnek, vagy legalábbis nem lényegesen kedvezőtlenebbek, mint nem fogyatékos társaiké. A 21. századra az emberiség rendelkezik azokkal a műszaki megoldásokkal és társadalmi (jogi) lehetőségekkel, amelyekkel látszólag egyenlő feltételeket, fogyatékossgal nélküli életet biztosíthat mindenki számára. És bár ma már – helyesen – természetesnek vesszük, hogy a különböző fogyatékossgal élő emberek teljes értékű életet élhetnek, az emberi civilizációk történetében mindössze néhány évtized, legfeljebb egy évszázad az az időszak, amikor ez többé-kevésbé valóban így volt – megdöbbentően rövid az az időszak, amely alatt a fogyatékossgal élő emberek sajátos igényeivel és szükségleteivel foglalkozott a társadalom többsége, a törvényhozás és az állam.

Az emberi társadalmak történelmének nagy részében a többségi társadalmakban voltak legalábbis előítéletek (és sajnos ritkán pozitívak) a fogyatékossgal élőkkel szemben, ami rendkívül megnehezítette az akadálymentesítésre szorulóknak mindennapi életét: míg ma az utazás során nehézségekkel szembesülő fogyatékossgal élők problémájaként az akadálymentesnek hirdetett, de a valóságban nem akadálymentesített szálláshelyek és vendéglátóhelyek, a nem akadálymentesített turisztikai látványosságok (régikastélyok, templomok, műemlékek), a közlekedési nehézségek kérdését látjuk – évezredek óta a pusztas létezés is mindennapos nehézséget jelentett a testi vagy szellemi fogyatékossgal élők számára, és gyakran a család vagy az egész társadalom kegyeire volt bízva, hogy a fogyatékossgal született vagy fogyatékosvá vált – vak, süket, néma vagy értelmi fogyatékos – emberek minőségi életet élhessenek. Ami még rosszabb volt, szenzációsnak is számíthatott, ha valakinek jól láthatóan testi vagy szellemi fogyatékossga volt, lásd a freak show-k (vagy creep show-k – 2. ábra) intézményét, amelyek a 19. század második felében és a 20. század első éveiben érték el népszerűségük csúcsát (Putova, 2018; Kirkwood, 2017).¹

Ez a megalázó helyzet a múlt század elejéig általános volt a világban, és a mai napig nem mondhatjuk, hogy a fogyatékossgal élők helyzete megoldódott volna. Egyrészt még a legtoleránsabb társadalmakban is élnek előítéletek a fogyatékossgal élőkkel szemben, lásd ableisták és hozzáállásuk, az ableizmus (Friedman, 2017) – nem beszélve azokról a társadalmakról, ahol általában a kisebbségekkel szemben még ma is léteznek babonás előítéletek –, másrészt még az akadálymentesítés terén viszonylag fejlett társadalmakban is vannak nehézségek a közlekedésben és a mindennapi ügyintézésben, például ha valaki kerekesszékes. Sok országban még mindig nem veszik figyelembe a fogyatékossgal élők igényeit új létesítmények építésénél, régiek újjáépítésénél, közlekedési eszközök telepítésénél és akadálymentesítésénél stb.

¹ Meg kell határoznunk, hogy mit értünk „freak”, vagyis torzszülött és „freak show” alatt. A freak show az emberi másság profitszerzés céljából történő bemutatásának gyakorlata, amely Amerikában különösen a 19. század közepétől az 1920-as és 1930-as évekig volt népszerű. A „rendkívüli testek” bemutatása azonban éppúgy egy stilizált megjelenítési módokat magában foglaló performansz volt, mint egy testi „állapot”, vagyis önmagunkat ábrázoltuk vagy minket ábrázoltak – egy bizonyos módon vagy pózban –, a „furcsa” vagy „normális” történelmileg és kulturálisan kontingens fogalmaira támaszkodva, amelyek mindegyike a faj, a nem és a szexualitás képlékeny és vitatott elemeivel volt átitatva (Kirkwood, 2017, 5-6. o.).

2. ábra. Az „Emberhernyó” egy freak show-ban



Forrás: <https://www.dailymail.co.uk>

„Emberhernyó” néven ismerték, mert végtagok nélkül született. A szórakoztatás céljából forogni tudott, és csak a szájával meg tudott gyújtani egy cigarettát.

A turizmus területén, a legalapvetőbb turisztikai szolgáltatás, a szálláshelyek mint az elsődleges turisztikai szuprastruktúra részei tekintetében alig tíz olyan ország van, ahol az akadálymentesített szállodák aránya eléri az 50%-ot (1. táblázat).

1. táblázat. Az akadálymentesített szállodák legmagasabb és legalacsonyabb arányával rendelkező országok, 2015

A legelső 10 ország, ahol a legmagasabb az akadálymentesített szállodák aránya		A legalacsonyabb arányban akadálymentesített szállodákkal rendelkező országok	
Ország	%	Ország	%
Amerikai Egyesült Államok	77	Uruguay	10
Egyesült Arab Emírségek	55	Vietnam	8
Írország	55	Nepál	8
Portugália	55	Thaiföld	8
Új-Zéland	54	Azerbajdzsán	8
Mauritius	53	Kambodzsza	8
Olaszország	52	Bolívia	8
Norvégia	52	Georgia	8
Puerto Rico	51	Montenegró	7
Izrael	49	Laosz	1
...			
Magyarország	25		

Forrás: <https://turizmusonline.hu> 2015²

² Tisztában vagyunk az adatok korával, de legjobb tudomásunk szerint jelenleg nem áll rendelkezésre ilyen szintű összefoglaló az általunk vizsgált területre vonatkozóan, ami azt mutatja, hogy a fogyatékkal élők még mindig

Megjegyzés: a számadat nem a szállodai ágyak, hanem a létesítmények számára vonatkozik, ezért nem sokat mond az akadálymentesített szobák arányáról – arról nem is beszélve, hogy ha az akadálymentesítés nyilvántartása önbevalláson alapul, akkor jelentős különbségek lehetnek a ténylegesen akadálymentesített és a csak akadálymentesítettnek mondott létesítmények között.

Az emberi történelem során a különböző korok és kultúrák a legkülönbözőbb módon reagáltak a fogyatékosra és a károsodásra (illetve az öregségre és a súlyos betegségekre). Minden társadalmat jellemez a fogyatékossgal élőkhez való hozzáállása. A fogyatékossgatörténeti szakirodalom meglehetősen „fogyatékos”, szegényes (Könczei, 2019), és többnyire kimerül az orvostudomány történetében, az orvostanhallgatóknak készült, a betegségtípusokról ugyan ismereteket nyújtó, de gyakran többé-kevésbé undorító, visszataszító, gyakran öncélú, borzongást kiváltó, tehát társadalomtudományi elemzés és értelmezés nélküli képekben. Ezekből a forrásokból nem igazán ismerjük meg sem az adott korszak adott kultúrájában élő fogyatékos emberek mindennapjait, sem a társadalom jellemző reakcióit, így nem a saját értékeinkkel és normáinkkal, hanem a saját felfogásunkkal és előítéleteinkkel kell közelítenünk az adott korszak kultúráihoz, ami sok félreértésre adhat okot.

A testi vagy szellemi fogyatékossgal élő emberekhez való közösségi-társadalmi viszonyt a kor által az emberi testről és elméről alkotott kép határozza meg. Nincs ez másként a modern társadalmakban sem, ahol a fogyatékossgal élőket ritkán ismerik el vagy becsülik meg. A modern társadalmak tagjai számára – a média és a reklámok hatására – az egészség, a fiatalság, a függetlenség és a szépség a legfontosabb értékek. A társadalom tagjainak mindennapi gondolkodásában a „ami szép, annak jónak kell lennie” sztereotípiája működik, az „ami szép, az jó, ami jó, az szép” (Platón, 2005) gondolat, amely a görög filozófiából ered, és a mai fogyasztói világ átforgalmazta a következő képre: csak az a jó, ami szép.

Bár a fogyatékossga problémája már az ókor óta ismert az emberiség előtt, széles körben elterjedt és súlyos formájában csak a 20. század óta ismert. A 20. század közepétől vált világméretű problémává: egyrészt régen a fogyatékossgal született vagy fogyatékosná vált emberek általában nem éltek hosszú életet, míg a mai orvostudomány hosszú és tartalmas életet tud adni azoknak, akiknek az ipari társadalmak előtt esélyük sem lett volna a túlélésre, másrészt modern korunk sokféleképpen termeli a fogyatékossgát (egészségtelen munkahelyek, zsúfolt és veszélyes közlekedés, egészségtelen életmód, túlzott gyógyszerfogyasztás, napi szintű kitettség hatalmas mennyiségű káros vegyi anyagnak, akár csak a táplálkozásunk révén is, stb.).

A rehabilitációs megközelítés is csak néhány évtizede létezik. Az állatvilágban a sérült egyed az esetek túlnyomó többségében a „legrátermettebb túlélése” darwini elve miatt pusztulásra van ítélve. Az emberi társadalmat többek között az különbözteti meg az állati társadalomtól, hogy az ember által kiépített komplex (akadálymentes) rendszer lehetővé teszi számára olyan társadalmi intézmények működtetését, amelyek elkerülhetők az állati szinten említett következmények (Könczei, 2019; Farkas et al., 2022c).

A fogyatékossgal élőkkel szembeni előítéletek végső, legtávolabbi forrása feltehetően részben egy atavisztikus, ősi ösztön, amelytől a „modern” ember nem mindig tud szabadulni. Az előítéletek eredetének egy további lehetséges magyarázata, hogy maga a fogyatékossga a legtöbb történelmi korban és a legtöbb kultúrában mélyen a transzcendenciához kötődött: az őskortól a mai úgynevezett modern korig úgy vélték, hogy valahol a látható, kézzelfogható világon túlról ered.

Az előítéletesség másik oka lehet a másság, amelyet ma sokan értékelnek, de mások nem

kevésbé kíváncsi csoportot jelentenek a társadalomban, még a vonatkozó társadalomtudományi kutatások és jelentések esetében is.

fogadnak el. Mondhatjuk, hogy maga a kultúra, vagyis a nagy emberi kultúrák, mint az ókori zsidó hagyomány, az ókori görög hagyomány, az ókori egyiptomi kultúra vagy a kereszténység nem diszkriminál, és ha ez így van, akkor a fogyatékossgal élőkkel szembeni előítéletek nem a nagy kultúrákból fakadnak, hanem atavisztikus, ősi ösztönök, pogány babonák, téves vallási meggyőződéses és a fogyatékossgal élő ember mássága generálják és szülik újjá azokat, a nagy kultúrák dominanciája mellett és azokkal kölcsönhatásban (Könczei, 2019).

3.1. A fogyatékossgal élők történelmi megítélése különböző korokban

Ebben az alfejezetben azt vizsgáljuk meg, hogyan látták és kezelték a társadalomban a „másságot”, a fogyatékossgat az ókortól (egyiptomi, görög, római kultúrák) a kora középkori kereszténységen át egészen a mai modern társadalmakig.

3.1.1. Mezopotámia

A Mezopotámiából ránk maradt ékírásos táblákon fedezzük fel először azt a legutóbbi időkig uralkodó kapcsolatot, hogy az emberi és társadalmi tudatban a kiszolgáltatottság és a fogyatékossg a legmélyebben kapcsolódik a transzcendencia kereséséhez. Bár keveset tudunk a társadalom tagjainak a fogyatékos emberhez való viszonyáról és a közösségben elfoglalt helyéről, azt tudjuk, hogy nemcsak olajból és füstből próbálták megjósolni a jövőt, hanem „torzszülöttekből” is: prognosztikus előjeleknek, a jövőt megjósolni segítő jeleknek tekintették őket, és úgy gondolták, hogy a túlvilágról érkező erők befolyásolják őket. „Ha a fogyatékossga racionális, evilági magyarázat nem adódott, valamiféle nem evilágit kerestek reá. Ha a fogyatékossg túlvilági eredetű, akkor valóban alkalmasnak tűnik arra, amire az evilági gondolkodás általában képtelen: hogy meglátassa a jövőt.” (Hegedüs et al., 2011, 1818. o.)

Más monoteista és politeista kultúrákban is megtaláljuk a veleszületett vagy szerzett fogyatékossgáért járó isteni büntetés motívumát. Az olasz természettudós (vagy inkább természetbúvár) Ulisse Aldrovandi, aki a 16. század második felében dolgozott, nyilatkozott a kérdéssről: „A monstorumok³ Isten intése, hogy elkerüljük a bűnöket, vagy legalább bűnbánóan megtérjünk Hozzá”. Ő is azt reméli, hogy a transzcendens erők lehetővé teszik számunkra a fogyatékossgától való megszabadulást.

3.1.2. Ókori zsidóság

A Tóra, az ókori zsidó élet egyik legfontosabb dokumentuma, nemcsak az áldozásra vonatkozó alapszabályként rögzíti, hogy csak hibátlan állatokat szabad feláldozni (3Mózes 22:21), hanem a papok kötelességei ennél sokkal többről szólnak: „Ha lesz valaki utódaid közül a későbbi nemzedékekben, akinek testi fogyatkozása lesz, az ne mutassa be áldozatul Istenének a kenyerét. Nem mutathatja be az, akinek testi fogyatkozása van, tehát aki vak, sánta, nyúlszájú, vagy törött végtagú; se törött lábú, se törött kezű ember, vagy aki púpos vagy vézna, vagy hályogos szemű, viszketeges vagy sömörös vagy sérves. Áron pap utódai közül az, akinek testi fogyatkozása van, nem mehet oda tűzáldozatot bemutatni az Úrnak. Mivel testi fogyatkozása van, nem mehet oda, hogy bemutassa Istenének a kenyerét.” (3Mózes 21:17-20). Még sokkal rosszabbul járt, aki a kor egyik elterjedt betegségétől lett fogyatékos: a poklos, a leprás, ha ugyanis valakinél leprát „diagnosztizáltak”, azt a rágalmazás „gondviselés általi büntetésének” tekintették, és a fertőzöttnek, mint tisztátalannak, ezentúl a táboron kívül kellett élnie. Az esetleges gyógyulása után bizonyos

³ A szó eredeti jelentése torz alak; szörny, szörnyeteg (arcanum.com).

szertartások után visszatérhetett a közösségbe.

A kérdés az, hogy a fogyatékossgal élőkkel szembeni megvetés és súlyos előítélet volt-e az, ami elszigetelte és kizárta őket a közösségből. A transzcendens összefüggés és a parancs-jelleg mellett a szöveg rejtetten tartalmazza azt a további jelentést is, hogy a fogyatékossgal élő, a társadalom peremére szorult, kirekesztett, nehéz sorsú személynek is joga van arra, hogy a társadalom többi tagjával azonosan emberi életet élhessen. Így adódik a segítségnyújtás „kötelezettségének” alapja.

3.1.3. Az ókori Egyiptom

Az ókori Egyiptom népe egyáltalán nem vásári mutatványosként „tisztelte” a törpe embert, mint oly sok más kultúra, hanem inkább pozitív emberi és isteni tulajdonságokkal társította. A törpe Khnumhotep a Kr. e. 22-21. században, a 6. dinasztia uralkodása idején rabszolga-felügyelő lehetett, vagyis nem a társadalom peremén élt, és fontos pozíciót bíztak rá.

Szeneb, a törpe, egy Kr. e. 13. századból származó szoborcsoportban törpeülésben – írnokruhában – ül feleségével együtt családjá körében, előttük két kicsi, de nem törpe méretű gyermekük áll (3. ábra).

3. ábra. Szeneb, a törpe, feleségével a törpeülésben a családjá körében



Forrás: <https://egymonuments.gov.eg>

Szeneb nemcsak társadalmi rehabilitációs szempontból érdekes, a mai mércével mérve igen súlyos fogyatékossga miatt, és nemcsak azért, mert megnősült és gyermekei születtek, hanem foglalkozási rehabilitációs szempontból is: a fáraó hatalmas textilüzemének vezetője volt, ami azt jelenti, hogy fontos és elismert személyiség volt a korabeli társadalomban, és számos címet viselt, többek között papi címet is. Szeneb nemcsak hűségéért kapott különféle ajándékokat az uralkodótól. A sírban talált ábrázolás oka elsősorban az ő „ka-lelkének” megtestesítése.

A törpe Pataikoszt⁴, akinek szobrait főként amulettként használták, gyakran ábrázolták a veszélyes állatok ellen védő istenséggént is. A föníciaiak, akik szintén Pataikoszt használták amulettként, ilyen kis szobrokat tűztek hajóik orrára.

4. ábra. A törpe Pataikosz szobrocskája



Forrás: <https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115>

3.1.4. Az ókori görögök

Az ókori görög világban az egészség az értékhierarchia csúcsán állt, az egészség és a teljesség volt a kor eszménye, és nem tettek éles különbséget a test és a lélek egészsége között (bbc.com). Az ókori görögöknél a szép testet a szép lélek közvetlen bizonyítékának tekintették: akit szépnek tartottak, az automatikusan jó ember volt, és a görögöknek erre még egy szavuk is volt: „Kaloszka-gathosz”, ami azt jelentette, hogy gyönyörű ránézni, és arra utalt, hogy jó emberről van szó. Ezt a felfogást – tudatosan vagy tudat alatt – ma is követjük. A filmekben és a televízióban ábrázolt gonosz karakterek általában a társadalom szemében „csúnyának” tűnnek, míg a film hőse általában „szépnek” számít (www.eternalgoddess.co.uk).

⁴ Pataikoszt védőistenséggént tisztelték Egyiptomban az Óbirodalom idején, i. e. 2686-2160 körül, és amulett formájában gyakran feltűnt az Újbirodalomban, i. e. 1550-1069 körül, hogy megvédjen a természet gonosz erőitől. Kis termetük ellenére Pataikoszt (és a vele rokon istenségeket) gyakran úgy ábrázolják, mint akik legyőzik a természet adáz erőit – leggyakrabban Pataikosz krokodilokra, kígyókra és skorpiókra tapos, és megragadja őket. Az olyan védőistenségeket, mint a Pataikosz-amulettek, viselőik arra használták, hogy elűzzék a betegséget, sérülést vagy szerencsétlenséget okozó gonoszt. Pataikoszról úgy tartják, hogy Ptah, a kézművesek istenének megnyilvánulása vagy fia. Hérodotosz görög történetíró írásai szerint Ptah-t törpe alakban ábrázolták, és az általa kitalált név, a „Pataikosz” szó szerint azt jelenti: „kis Ptah”. A törpék gyakran dolgoztak műhelyekben, mint kézművesek, amint azt az egyiptomi sírjelenetek is tanúsítják (archaeologicalmuseum.jhu.edu).

5. ábra. Az Artemision-fok istenének nevezett bronzszobor, 460 körül



Forrás: www.eternalgoddess.co.uk

A kor művészete is pontosan megörökítette azokat az élethelyzeteket és tevékenységeket, amelyek a súlyos és maradandó testi sérülés közvetlen lehetőségét hordozták magukban, de Hellaszban a nehéz fizikai munkán kívül is sokféleképpen lehetett rokkanttá válni: elsősorban háborúban. Spártában a csatában súlyosan megsérült harcos közmegbecsülésnek és köztiszteletnek örvendett. Ugyanitt létezett azonban az a jól ismert (hírhedt) hagyomány, amely a fogyatékosággal született gyermekek intézményes támogatásának szöges ellentéte. Ahogy Platón említi: „... akik... csenevésznek születtek, egy megközelíthetetlen, titkos helyen annak rendje és módja szerint eltüntetik” (Állam 460c) – de Arisztotelész sem helytelenítette ezt a kegyetlen gyakorlatot: „... semmiféle korcsszületett nem szabad fölnevelni...” (Politika 1335b). Az ellentmondást az oldja fel, hogy a korabeli görög társadalom a fogyatékos csecsemőt nem tekintette igazán embernek, így a fogyatékos csecsemő végleges száműzése a társadalomból (vagyis megölése) a kor erkölcsi normái szerint nem minősült emberi élet kioltásának.

A korabeli görög kultúrában a fogyatékosághoz való viszony fontos aspektusa volt, hogy a testi fogyatékoságot szinte soha nem társították automatikusan jellembeli hiányossággal. Volt ugyanis egy hamisítatlan görög hős, aki súlyos, veleszületett testi fogyatékosága ellenére teljes jogú polgára volt a mitológiának, és kovácművészetével istent és embert egyaránt elkápráztató: ő volt Héphaisztosz – bár az ő fogyatékosága is (főként) isteni büntetés következménye volt: újabb példa arra, hogy a görög gondolkodásban a fogyatékoságnak az isteni büntetésből való származtatása látszólag örök emberi vonzódás.

3.1.5. Az ókori Róma

Decimus Iunius Iuvenalis, az első század közepén Rómában széles körben ismert szatirikus, a gyakran idézett mondás szerzője: „ép testben ép lélek”. Bár első olvasatra ez azt sugallhatja, hogy csak egészséges testben lehet egészséges a lélek, azaz a testi fogyatékosággal élő személynek jellemhibái is lehetnek, valójában semmi sem utal arra, hogy a római kultúra egyértelműen

fogyatékoságellenes lett volna. (Az eredeti Iuvenalis-idézet is ezt sugallja szövegkörnyezetéből kiragadva; ha az istenségekhez intézett fohász egészét olvasnánk, amelyből ez a néhány szó szál-lóigévé vált, nem is gondolnánk, hogy a testi fogyatékoság ellen szólt.) És bár van egy sor Vergi-liustól: „Szép testben vonzóbb az erény is” (Gratior est pulchro veniens a corpore virtus: Aeneis, v. 344), ez is inkább a szépség és a harmónia dicsérete, mint a római kultúra fogyatékoságellenes attitűdjének jele.

3.1.6. A Középkor

A történelem talán legérdekesebb és legizgalmasabb korszaka a társadalmak fogyatékosággal kapcsolatos felfogása szempontjából a középkor (bár ezt valószínűleg csak az utókor találja érde-kesnek és izgalmasnak, mivel azok, akik a középkor századaiban fogyatékosággal éltek, aligha-nem egészen másként vélekedtek volna a témáról). Mivel évszázadokkal, sőt évezredekkel köze-lebb vagyunk a jelenhez, valószínűleg jóval több információval rendelkezünk a fogyatékosággal élők társadalmi megítéléséről, így a középkorról és az újkorról szóló rész talán valamivel részlete-sebb, mint az ókorról szóló fejezet.

A középkorban a korábban említett hiedelmek közül sok felerősödött, és a kor emberei még mai korunk embereinél is jobban szerették közvetlen környezetüket csodás lényekkel – ördögökkel, boszorkányokkal, farkasemberekkel – benépesíteni, és a fogyatékosággal születés nem volt szá-mukra meglepetés. És ha a jó, a szép Istentől származott, akkor a nem szép, vagy éppen „torz” mögött a középkori ember gonosz túlvilági erőket vagy Isten büntetését sejtette. Dante Isteni színjátékában, amely kiválóan mutatja be a középkori világképet és gondolkodásmódot, az evilági súlyos jellembeli hiány büntetése a pokolban fizikai fogyatékoság, gyakran csonkolás. A csonka-ság a testi fogyatékoság súlyos formája. (Az ókorban, a középkorban, sőt még az újkorban is gyak-ran büntetett bizonyos főbenjáró bűnöket csonkítással az igazságszolgáltatás.)

Európában a középkorban a zsidó-keresztény kultúra hatására a szegények, az elesettek és a fo-gyatékosággal élők a korábbinál sokkal inkább a figyelem középpontjába kerültek, meglehetősen ambivalens hozzáállással: a róluk való gondoskodás elsődleges erkölcsi kötelességnek számított, de a fogyatékoságot még mindig a Gondviselés általi büntetésnek tekintették. A fogyatékosokról is gondoskodni kell, de meg kell tartani őket kiszolgáltatott helyzetükben – más szóval, ebben a korban nem beszélhetünk a fogyatékosággal élők társadalmi integrációjáról és befogadásáról. Michel Foucault francia gondolkodó kutatásaiból tudjuk, hogy a társadalomból való kiközösítés, a kirekesztés a modernizálódó világban csak az 1600-as évek közepén kezdődött (legalábbis Euró-pában, mert Marco Polo már a 13. században leírt egy fogyatékosok rehabilitációjára szolgáló in-tézményt Kínában). 1656-ban Párizsban létrehoztak egy kórházat (Hôpital général de Paris, azaz Párizsi Általános Kórház), ahová hajléktalanok, csavargók, koldusok, „semmittevők” és természe-tesen „bolondok”, azaz értelmi fogyatékosok ezreit zárták be (Winance et al., 2007). A korábbi korokban még együtt tudtak élni velük, de a modern korban, a növekvő urbanizációval és az or-vostudomány folyamatos fejlődésével – részben következtében – a társadalmi kötelékek gyen-gülni látszottak, ahogy az emberek száma egyre nőtt.

A fogyatékosággal élők, különösen a szellemi fogyatékosággal élők „gyógyítására” alkalmazott gyakorlatok ma már meglehetősen gyomorforgatónak tűnnek. Az egyik ilyen módszer a „kopo-nyalékelés” volt, amikor valakit úgy kezeltek, hogy lyukat fúrtak a koponyájába (vagyis meglékel-ték), hogy a gonosz szellemek elhagyhassák a fejét. Ezt a módszert már az ókorban is alkalmazták, és a koponyákból kiderült, hogy a betegek meggyógyultak belőle; későbbi időkben e koponya-lékelési módszereket a migrén enyhítésére, valamint a koponyatörések tüneteinek enyhítésére is alkalmazták.

A kora középkorban az emberek még úgy hitték, hogy a testnedvek okozzák a mentális betegségeket, ezért a test egyensúlyának helyreállítása érdekében a vér lecsapolása gyakori orvosi kezelés volt, és az érvágás bármilyen formáját alkalmazták, beleértve a vér lecsapolását a homlokból, az aranyeres vénákból vagy a fejből.

A középkorban a sokkterápia egy sajátos formáját alkalmazták, amikor a mentálisan sérülteket hideg vízbe dobták, hogy a sokk „észhez térítse” őket, vagy olyan szorosan megkötözték őket, hogy alig tudtak mozogni (6. ábra).

6. ábra. Betekintés a Bedlam elmegyógyintézetbe



Forrás: <https://about-history.com/>

A fogyatékossgal élőkkal szembeni negatív előítéletek részben abból fakadtak, hogy a társadalom a fogyatékossgot nem a tényleges jellemzői alapján, hanem a szájról szájra terjedő, erősen kiszínezett formában érzekelte. Az ipari forradalomnak ezen a területen is voltak következményei, és a nők és gyermekek kevésbé elterjedt foglalkoztatása mellett már az 1690-es évek Angliájában is megtaláljuk a foglalkozási rehabilitáció egy sajátos formáját: voltak manufaktúrák, ahol értelmi fogyatékosokat foglalkoztattak – a cél azonban korántsem volt azonos a mai rehabilitációs és esélyegyenlőségi célokkal, és távolról sem volt nemes, sokkal inkább prózai: a manufaktúra termelési titkainak megőrzése.

3.1.7. Az Újkor

Az értelmi fogyatékos gyermekek szervezett ellátása csak a modern korban, az 1700-as évek közepén kezdődött Spanyolországban Jacob Rodrigues Pereire munkájával, majd azt Jean Marc

Gaspard Itard folytatta. A kezdeti idők talán legnagyobb alakja azonban a svájci Johann Jacob Guggenbühl volt, az első intézet, az Abendberg alapítója. Itard és Guggenbühl is igen ellenséges és provokatív társadalmi légkörben dolgozott. Az utóbbi nagy érdeme volt, hogy a gondjaira bízott „lelkeket” következetesen, egészséges és természetközeli légkörben nevelte. A nyugati félteke első intézetét Samuel Gridley Howe alapította Massachusettsben.

Bár a fogyatékosok gondozása már a középkorban megkezdődött, jogi kötelezettséggé csak az 1793-as francia alkotmánnyal vált, amelynek 21. cikkelye alkotmányos szabályként mondta ki: „A köztámogatás szent adósság. A társadalom köteles eltartani szerencsétlen polgárait, akár úgy, hogy munkát szerez számukra, akár azáltal, hogy biztosítja a létfenntartáshoz szükséges eszközöket a munkaképtelenek számára”. (<https://alphahistory.com>) Voltaképpen ez az a két feltétel, amely a mai értelemben vett rehabilitáció kialakulásához továbbra is elengedhetetlen: a rehabilitációs folyamat középpontjában a fogyatékos ember áll; és a társadalomnak alkotmányos felelősséget kell vállalnia a fogyatékos állampolgárokért (Hegedüs et al., 2009, 210. o.).

A rehabilitációs munka lényege azonban továbbra is a gondozás volt. Az áttörést csak a 20. század hozta el – a század két világháborújának hatására: az elsőben soha nem látott mértékben megnőtt a fogyatékossgal élők száma, ami Lengyelországban a fogyatékossgal élők szövetségi mozgalmának megalakulásához, több országban nagy gondozóintézetek létrehozásához és a csoportos foglalkoztatás fejlesztéséhez vezetett a hatalmas igényre válaszul, különösen azokban az országokban, amelyek a háborúban a legnagyobb veszteségeket szenvedték el. (A viszonylag kevésbé érintett Egyesült Államokban és Kanadában már az 1910-es és 1920-as években léteztek intézmények és pénzügyi támogatás a vakok számára.)

Az első rehabilitációs törvényt az Egyesült Államokban hozták meg 1919-ben, és az államok már az 1920-as években rendelkeztek szövetségi rehabilitációs programmal. Még Hollandiában is, amely nem vett részt az első nagy háborúban, 1919-ben léptették életbe az első törvényt, amely értelmében átmeneti vagy tartós munkaképtelenség esetén, de általában 52 hét után, rokkantsági nyugdíjat fizettek. A második világháborút követően, 1945-ben hozták létre a háborús sebesültek rehabilitációs központját, amely később mintául szolgált a civilek ellátására szolgáló hasonló intézmények létrehozásához.

Az ENSZ meghatározása szerint: „A ‘rehabilitáció’ fogalma arra a folyamatra utal, amelyben a fogyatékossgal élőket képessé teszik arra, hogy elérjék és fenntartsák optimális fizikai, érzékszervi, értelmi, pszichés, illetve társadalmi funkcióik szintjét, így pl. ellátják őket azokkal az eszközökkel, amelyekkel magasabb fokú függetlenséget érhetnek el. A rehabilitációhoz tartozhatnak intézkedések bizonyos funkciók biztosítására vagy helyreállítására, illetőleg egy bizonyos funkció elvesztésének vagy hiányának, esetleg bizonyos funkciók korlátozottságának kompenzálására. A rehabilitációs folyamatnak nem része a kezdeti orvosi ellátás. De hozzátartozik az intézkedések és tevékenységek széles köre az alapvető és általános rehabilitációtól a célorientált tevékenységekig, pl. a foglalkozási rehabilitáció.” (ENSZ 1993. évi Alapvető Szabályok, Preambulum 23. bekezdés)

Sajnos az 1930-as és 1940-es években egy ellenkező irányú folyamat is bekövetkezett; ez történt Németországban, amikor a cél egyértelműen nem a fogyatékossgal élő emberek rehabilitációja, a fogyatékossgal nélkül élő társaikkal azonos életminőség megteremtése volt, hanem a létezéshez és az élethez való joguk szisztematikus, az állami politika szintjére emelkedett megvonása. A zsidók kiirtásának gondolata mellett 1933-tól Németországban egyre több embercsoportot ítélték sterilizálásra és halálra, köztük a fogyatékosokat is, részben gazdaságossági szempontokkal „indokolva”, az (eugenika által is vezérelt) ideológiában pedig az értéktelennek tartott életek semmibe vételével. Elindult az örökletes betegségekben szenvedők kényszersterilizálása, a súlyos szellemi és testi fogyatékossgal született gyermekek, valamint a mentális betegségekben, értelmi

fogyatékoságokban és munkaképtelenségben szenvedő felnőttek szervezett meggyilkolása.

E sötét fejezettől eltekintve a 20. század számos pozitív eredményt is hozott a fogyatékosággal élők számára: a rehabilitáció folyamata az eredeti gondozás és segítségnyújtás helyett az önállóság, a függetlenség, az integráció és a befogadás irányába mozdult el. Két mozgalmat érdemes itt megemlíteni: az önálló élet mozgalmát és az értelmi fogyatékosággal élő emberek és szüleik mozgalmát az intézménytelenítésért.

3.2. Haladó mozgalmak

3.2.1. Az Önálló Élet Mozgalom

Az önálló életvitel a fogyatékosággal élő emberek önrendelkezési joga; életfilozófia, életszemlélet és életvitel; valamint lehetőség az egyenértékű életre. Ehhez azonban előbb képessé kell tenni őket arra, hogy akarják az önálló életet, illetve lehetőségük legyen megismerni az ahhoz szükséges, az adott országban elérhető szolgáltatásokat, jogszabályokat, és csak azután fognak cselekedni ennek elérése érdekében. Ehhez a cselekvéshez a társadalom sokszintű támogató hozzáállása szükséges. Az Önálló Élet Mozgalom tehát elsősorban a súlyos fogyatékosággal élő emberek mozgalma, akik nem tudnak személyes segítség nélkül élni. A fogyatékosággal élő személynek korrekt és teljes körű információkhoz kell hozzáférnie ahhoz, hogy választani és dönteni tudjon, és hogy olyan helyzetben legyen, hogy megvásárolhassa az általa választott szolgáltatásokat. A társadalom felelőssége, hogy megteremtse ennek feltételeit.

Az 1960-as évek erősödő polgárjogi mozgalmi hatására a fogyatékosággal élők körében is elindultak olyan kezdeményezések, amelyek jogaik teljesebb körű érvényesítését tűzték ki célul. A kaliforniai Berkeley Egyetemen négy súlyosan mozgássérült fiatalember akart tanulni, de az épületekbe való bejutás, valamint a diákszálló használata szinte lehetetlen volt számukra, ezért az egyetemi kórházban helyezték el őket. Egyikük, aki lélegeztető készülékkel élt, harcot indított elköltöztetett, gondozotti helyzete ellen. Személyi segítőkkal, önállóan, a többi diáktársával egyenrangúan akart élni. Idővel sokan csatlakoztak a küzdelemhez, és kiderült, hogy sok tízezren szenvedtek sérültségük miatt a kirekesztettség miatti diszkriminációtól, valamint a család, illetve a bentlakásos intézetek paternalista gondoskodásától szerte az Egyesült Államokban. Így indult el az a polgárjogi mozgalom, amely Önálló Élet Mozgalom néven terjedt el egész Amerikában, később Európában is, majd az egész világon (Dejong, 1979).

A mozgalom vezetői Önálló Élet Központokat hoztak létre, ahol a mai napig a következő tevékenységeket végzik:

- személyes segítségnyújtási szolgáltatás megszervezése állami finanszírozással;
- tanácsadás és támogatás az utazótársaknak;
- a diszkrimináció ellen, egyenlő jogokért való küzdelem tüntetésekkkel, épületek, közlekedési eszközök blokádjával stb.;
- küzdelem az integrált oktatásért, foglalkoztatásért, az egyenlő bérekért;
- találkozók és fórumok szervezése városvezetőkkel és politikusokkal (Hutchison & Pedlar, 1999).

20 évnyi küzdelem után 1993-ban elfogadták a fogyatékosággal élő amerikaiakról szóló törvényt (Americans with Disabilities Act, ADA), amely kimondja, hogy a fogyatékosággal élő emberek teljes jogú állampolgárok, és hogy a fogyatékoságuk miatti megkülönböztetés törvénybe ütközik. Ma már több száz Önálló Élet Központ működik az Egyesült Államokban és szerte a világon (<https://www.independentliving.org>). A mozgalom lényege, hogy a fogyatékosággal élő

emberek átveszik az irányítást az életük felett, és olyan döntéseket hoznak, amelyekért ők a felelősök, mert ők tudják a legjobban, hogy mire van szükségük, és mi a legjobb számukra (míg a múltban mindig szakemberek vagy családtagok hoztak döntéseket helyettük, úgy véelve, hogy nem képesek önállóan gondolkodni – holott a fogyatékossgal élő emberek képesek önállóan élni, irányítani az életüket). Az önrendelkező, önálló életvitel azt jelenti, hogy mi döntjük el, mikor, hol és kitől kapjuk meg azt a személyes segítséget, amelyre fogyatékossgunk miatt szükségünk van. Mi magunk határozzuk meg a prioritásainkat, és mi magunk szervezzük az életünket. Ez minimálisan csökkenti a függést és a kiszolgáltatottságot.

A társadalom szerepe az, hogy jogszabályokkal biztosítsa az egyenlő részvételt az élet minden területén, garantálva a lakhatáshoz, az egészségügyi ellátáshoz, a segédeszközökhöz, a személyes segítséghez, a mobilitáshoz, a kommunikációhoz, az információhoz, az oktatáshoz, a képzéshez, a foglalkoztatáshoz, a politikai aktivitáshoz stb. való jogot. A társadalom fontos szerepe emellett a szemléletváltás, a befogadó, inklúzív társadalom létrehozása, a mássághoz nem diszkrimináló, hanem a társadalmat színesítő tényként való hozzáállás.

Az önálló életvitelt nagyon gyakran összekeverik az önellátással, amely a rehabilitáció célja, de messze nem azonos az önálló életvitellel. A fogyatékossgal élők önálló életvitele eltávolodott a hagyományos rehabilitációs megközelítéstől, amely megpróbálja a személyt egy olyan környezetbe igazítani, amelyet nem neki terveztek. Véleményük szerint a környezetet kell a fogyatékos személy igényeihez igazítani, ami köztudottan kevésbé pénz, mint inkább odafigyelés kérdése.⁵

7. ábra: Önálló Élet Központ az Egyesült Királyságban



Forrás: <https://www.lbhf.gov.uk>

⁵ <https://onalloelet.hu/az-onallo-elet-filozofiaja>

3.2.2. Mozgalom az Intézménytelenítésért

Az értelmi fogyatékossgal élő emberek és szüleik mozgalma az intézménytelenítésért a nagy, zárt intézmények lebontását és kisebb, emberi léptékű, humánus, az emberi jogoknak jobban megfelelő életkörülmények kialakítását jelenti. Az Európai Parlament Szociális, Egészségügyi és Fenntartható Fejlődési Bizottsága egyhangúlag elfogadott egy állásfoglalás-tervezetet és egy ajánlástervezetet az európai kormányok irányában (Európai Parlament, 2022), és hangsúlyozta, hogy az ENSZ fogyatékossgáról szóló egyezményében foglaltaknak kell vezérelniük. A Bizottság rámutatott, hogy az ENSZ egyértelműen az emberi jogokon alapuló, az egyenlőséget és a befogadást hangsúlyozó fogyatékossgai megközelítés felé mozdult el. Javasolja a fogyatékossgal élők intézeti elhelyezését lehetővé tevő törvények, valamint a beleegyezés nélküli kezelést és a fogyatékossgon alapuló fogva tartást lehetővé tevő mentálhigiénés jogszabályok fokozatos hatályon kívül helyezését.

A kormányoknak világos időkeretekkel és referenciaértékekkel megalapozott, megfelelően finanszírozott stratégiákat kell kidolgozniuk a fogyatékossgal élők független életvitelre történő teljes átvezetésére. „A fogyatékossgal élő személyekről gyakran feltételezik, hogy nem képesek önálló életvitelre. Ez széles körben elterjedt tévhitekben gyökerezik, többek között abban, hogy a fogyatékkal élők nem képesek önállóan jó döntéseket hozni, és hogy intézményben biztosított »speciális ellátásra« van szükségük.” ... „Sok esetben kulturális és vallási meggyőződések is táplálhatják ezt a megfélemezést, valamint az eugenika-mozgalom történelmi hatása. Túl sokáig ezeket az érveket használták fel arra, hogy a fogyatékossgal élő személyeket jogtalanul megfoszassák szabadságuktól, és elkülönítsék őket a közösség többi tagjától azáltal, hogy intézményekbe helyezik őket.” – mutatott rá a Bizottság.

E tekintetben a Bizottság állásfoglalásában rámutatott, hogy fel kell lépni az intézményesítés kultúrája ellen, amely a fogyatékossgal élő emberek társadalmi elszigeteltségéhez és elkülönítéséhez vezet, akár otthon vagy a családban is, megakadályozva ezzel a fogyatékossgal élők interakcióját és társadalmi beilleszkedését.

A jó eredmények eléréséhez az intézménytelenítési folyamat rendszerszintű megközelítésére van szükség. A cél nem a fogyatékossgal élők pusztán intézménytelenítése, hanem az önálló életvitel felé történő hatékony átmenet. Ez összhangban lenne a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 19. cikkelyével, az ENSZ Fogyatékossgal élő személyek jogainak bizottsága 5. sz. általános megjegyzésével (2017) a független életvitelről és a közösségi befogadásról, valamint a fogyatékossgal élő személyek intézménytelenítéséről szóló, hamarosan megjelenő iránymutatásokkal, beleértve a szélsőséges helyzeteket is.

A bentlakásos intézményi szolgáltatások átalakítása csak egy eleme az olyan területeken végbe menő változások széles skálájának, mint az egészségügyi ellátás, a rehabilitáció, a támogató szolgáltatások, az oktatás és a foglalkoztatás, és fontos szerepet játszik a fogyatékossgal társadalmi megítélésében is. Az egyének kisebb intézményekbe, közösségi otthonokba vagy más közösségi intézményekbe történő egyszerű áthelyezése nem elegendő, és nem áll összhangban a nemzetközi jogi normákkal sem.⁶

E két mozgalom és a nemzeti keretből a nemzetközi keretekbe való átmenet eredményeként új nemzetközi jogszabályok születtek, és a fogyatékossgal élőkkel szembeni hozzáállás alapvetően megváltozott az egész modern világban, a társadalom egészének felelősségére helyezve a hangsúlyt.

⁶ <https://emberesszabadsag.hu>

Fél évszázaddal ezelőtt, 1973-ban az Egyesült Államok Kongresszusa rehabilitációs törvényt fogadott el, amely megtiltja a minősítetten fogyatékos egyénekkel szembeni diszkriminációt. Mivel a diszkrimináció e jogszabály elfogadása ellenére sem csökkent jelentősen, az 1980-as évek közepén új jogalkotási hullám indult az Egyesült Államokban ezen a területen. 1975. december 9-én az ENSZ Közgyűlése elfogadta a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló nyilatkozatot, amely 13 pontban foglalja össze az őket megillető főbb jogokat (az emberi méltósághoz való jogtól kezdve a polgári és politikai jogokig, a kizsákmányolás minden formája elleni védelemig, a családban éléshez való jogig).

Miután az 1980-as évek elején meghírdették a „fogyatékossgal élők évét”, az Egyesült Nemzetek Szervezete az 1990-es évek első felében elfogadta a fogyatékossgal élők esélyegyenlőségének egységes szabályait (Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities). Bár ezek nem rendelkeznek kötelező jogi erővel, a Standard Szabályok betartása a kormányok erős erkölcsi és politikai elkötelezettségét jelzi a fogyatékossgal élők egyenlő jogainak biztosítására. Az Egységes Szabályok összesen 22 pontban foglalják össze az emberi jogokat, négy nagy fejezetre osztva, amelyek a fogyatékossgal élő személyek életének minden aspektusát lefedik. Ezek a következők: az egyenlő részvétel biztosításának alapvető feltételei; az egyenlő részvétel célterületei; a végrehajtási intézkedések; illetve a monitoring eszközök. Az egyenlő részvétel biztosításának alapvető feltételei közé tartozik a figyelemfelkeltés, az egészségügyi ellátás, a rehabilitációs és segítő szolgáltatások, míg az egyenlő részvétel nyolc célterülete az akadálymentesítés, az oktatás, a foglalkoztatás, a jövedelem biztosítása és a szociális biztonság, a családi élet és a személyes integritás, a kultúra, a szabadidő és a sport, valamint a vallás.⁷

Röviden összefoglalva a fogyatékossgal élők társadalmi integrációjának és esélyegyenlőségének történetét, az úgynevezett „humánus megközelítés”, a transzcendens elem, a szakralitás volt sokáig az uralkodó megközelítés. A fogyatékossgal élő személy jogai, ha nem is hangsúlyozottan, de kimutathatók voltak már a korai időkben is, ugyanakkor ezek mellett, koronként változó okokból, eltérő súllyal, de újra és újra felbukkan a kizárás, a kirekesztés, vagy ezek legszélsőségebb változata: az elpusztításra törekvés. A 20. század végére, a fogyatékossgai mozgalmak kibontakozásának hatására határozott eltolódás ment végbe a társadalmakban, amely a fogyatékossgal élő emberek mindennapjaira, életminőségére, és ami számunkra kiemelten fontos: az utazásokban való részvételi lehetőségeikre is hatást gyakorol. Áttevődött a hangsúly a korábbi, a szakralitás, a transzcendencia által meghatározott, alapvetően paternalista, később sajnálkozó és lenéző, a kérdést orvosi problémaként kezelő attitűdről az emberi jogi megközelítésre és az esélyegyenlőség megvalósításának szükségességére.

3.3. A fogyatékossgai modellek fejlődése

A fogyatékossgal élő emberek helyzetének történelmi változásai visszatükröződnek a fogyatékossgai modellek fejlődésében. A szakirodalom számos elméleti koncepciót mutat be (Buhalis & Darcy 2011; Forrester & Davis 2011; Zajadacz, 2015), az etikai modelltől kezdve az orvosi, a szociális és a gazdasági modellen át a fogyatékossga földrajzi modelljéig.

Az etikai modellben (Goffman, 1963; Imrie, 1997) a fogyatékossga mint bélyegre, stigmára tekintettek (egyben mint vétségek büntetésére). Az orvosi modell (Parsons, 1951; Hahn, 1986; Bickenbach, 1993; ICF, 2002; Gaines, 2004) viszont a fogyatékossgát funkcionális veszteségként, az egyén saját problémájaként kezeli, amely orvosi beavatkozást vagy „javítást” igényel. E modell kritikái kiemelik, hogy hajlamos patologizálni a fogyatékossgát, és figyelmen kívül hagyja a

⁷ <https://www.un.org>

társadalmi és környezeti tényezőket (Shakespeare, 2013). Az orvosi modell kritikája nyomán alakult ki a fogyatékoság társadalmi modellje. Ez az egyéni károsodásokról a társadalom által létrehozott akadályokra teszi át a hangsúlyt, amelyek megakadályozzák a fogyatékosággal élő emberek teljes körű részvételét és befogadását. A fogyatékoságot társadalmi normákból, attitűdökből, valamint fizikai vagy szemléletbeli akadályokból eredő társadalmi konstrukciónak tekintik. Ez a modell a társadalmi változás és az akadályok megszüntetésének szükségességét hangsúlyozza a teljes befogadás és részvétel lehetővé tétele érdekében (Oliver, 1990; Barnes & Mercer, 2010).

A fogyatékoság gazdasági modellje viszont az orvosi és a társadalmi modell működéséből levont következtetéseken alapul. Ez a koncepció a fogyatékoságot a turisztikai piacon keresletet generáló különféle igények fényében mutatja be (Forrester & Davis, 2011). A fogyatékosággal élők és az idősök igényeit a turisztikai szolgáltatások szegmentálása és személyre szabása szempontjából érzékeli. Ez a modell azt is hangsúlyozza, hogy a fogyatékosággal élő emberek teljes és egyenlő részvétele a társadalmi életben egyenlő azzal, hogy képesek a társadalmilag értékes szerepek betöltésére, különösen a munka területén (Geue, 2023).

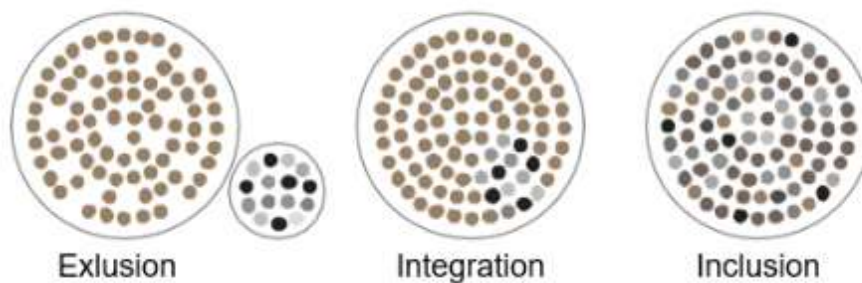
A fogyatékoság földrajzi (térbeli) modellje az eddig összegyűjtött (az orvosi modellhez és a szociális modellhez kapcsolódó) tapasztalatokat alkalmazza, és elsősorban a fogyatékosággal élő emberek és a földrajzi tér közötti kapcsolatra összpontosít (Zajadacz, 2015). A geográfusok a fogyatékoságot okozó tényezők jellegét (fogyatékoságot okozó jelleg) összekapcsolják az emberi környezet társadalmi és térbeli aspektusaival, olyan megoldásokat támogatnak, amelyek „befogadóbbak”, és a fogyatékoság különböző fokozatait és típusait figyelembe véve biztosítják a hozzáférést a helyszínekhez és a teljes társadalmi élethez. A földrajzi modell célja továbbá a társadalmi modellhez kapcsolódó társadalmi „feszültségek” megszüntetése, amely a fogyatékoságot a társadalmi kirekesztés folyamataként kezeli (Chouinard et al., 2010). Feltételezi, hogy a korlátozott képességeket mind az egyéni feltételek (amelyek konkrét működési zavarokhoz kapcsolódnak), mind a környező fizikai és társadalmi környezet tényezői okozzák, amelyek együttesen hozzák létre a fogyatékosággal élő emberek által a környezettel való interakciójukban tapasztalt korlátozásokat. A földrajzi modell jelentős paradigmát fogadott el, amennyiben a fogyatékoság különböző típusaihoz és fokozataihoz kapcsolódó szükségleteket nem „különleges”, hanem a mai társadalomban előforduló sokféle szükséglet egyikeként kezeli. A központi posztulátum az, hogy nem a „fogyatékoságokra” kell koncentrálni, hanem a különböző társadalmi szükségletekre kell összpontosítani, és a (társadalmi, valamint fizikai) földrajzi környezetet ennek megfelelően kell alakítani (Imrie, 2012; Zajadacz, 2014).

A fogyatékosági modellek fejlődésének áttekintése betekintést nyújt az egyes modellek történelmi fejlődésébe, elméleti kereteibe és gyakorlati alkalmazásaiba a fogyatékosági tanulmányok és a kapcsolódó területek keretében. Emellett utal a fogyatékosággal élő emberek kirekesztéstől az integráción át a befogadásig tartó átmenetéhez kapcsolódó attitűdök és társadalmi tevékenységek fejlődésére is (8. ábra).

A kirekesztés (exclusion) azt a folyamatot jelenti, amelynek során egyéneket vagy csoportokat aktívan kihagynak bizonyos társadalmi, politikai vagy gazdasági tevékenységekből, lehetőségekből vagy terekből. A gyakorlatban a következőket jelenti: a hozzáférés vagy a részvétel szisztematikus megtagadása, a különböző igények vagy hátterek figyelembevételének hiánya; társadalmi, gazdasági vagy politikai marginalizáció. Az integráció (integration) magában foglalja a különböző háttérű vagy jellemzőkkel rendelkező egyének vagy csoportok beillesztését a meglévő rendszerekbe, struktúrákba vagy környezetbe. Ez a folyamat részei (1) az egyéneknek az általános környezetbe való beilleszkedésére való összpontosítás, (2) a meglévő rendszerek korlátozott módosítása vagy alkalmazkodása, (3) hangsúly a különböző egyének összehozására, anélkül, hogy szükségszerűen foglalkoznának a mögöttes akadályokkal. A befogadás (inclusion) egy átfogóbb megközelítés,

amelynek célja olyan környezetek létrehozása, ahol minden egyén, függetlenül a háttérétől vagy jellemzőitől, a társadalom megbecsült, tisztelt és teljes jogú tagja. A befogadás jellemzői közé tartozik (1) az akadályok elhárításának és a mindenki számára egyenlő lehetőségek megteremtésének hangsúlyozása, (2) a sokféleség és az egyéni különbségek elismerése és értéként kezelése, (3) aktív erőfeszítések annak biztosítására, hogy mindenki igényeit kielégítsék és mindenkit meghallgassanak. Összefoglalva, a kirekesztés az egyének vagy csoportok részvételének aktív megakadályozását jelenti, az integráció a sokféle egyéneknek a meglévő rendszerekbe való beillesztését anélkül, hogy szükségszerűen foglalkoznának a mögöttes akadályokkal, míg a befogadás olyan környezetek létrehozására összpontosít, amelyek mindenki számára hozzáférhetőek, méltányosak és befogadóak. A befogadás túlmutat a pusztán jelenlétén vagy asszimiláción, és mindenki számára értelmes részvételre, hovatartozásra és támogatásra törekszik.

8. ábra. A társadalmi kirekesztés, integráció és befogadás modelljei a fogyatékossgal élők számára



Forrás: Schrader (2012)

4. Az akadálymentesítéssel és az akadálymentes turizmussal kapcsolatos jogi szabályozás és szakpolitikai dokumentumok nemzetközi szinten és a projektben részt vevő országokban

Az akadálymentesítésre vonatkozó jogszabályok fő célja az esélyegyenlőség előmozdítása és az egyenlő részvétel biztosítása mindenki számára, függetlenül a fogyatékkal élők állapotától. A jogi szabályozásnak hatalmas szerepe van a jó és etikus gyakorlat kialakításában. Véleményünk szerint a fogyatékkal és az akadálymentes turizmussal kapcsolatos jogszabályok alapvetően megfelelőek az érintett országokban; a kérdéssel kapcsolatos alapvető jogszabályok már három évtizede léteznek, és az Európai Unióhoz való csatlakozás során harmonizációra került sor ezen a területen. A problémák inkább a jogi rendelkezések gyakorlati végrehajtásában rejlenek. E rövid összefoglaló fejezettel célunk áttekintést adni az akadálymentes turizmusra vonatkozó jogszabályokat befolyásoló legfontosabb nemzetközi dokumentumokról az adott országokban.

A civilizált társadalmakban magától értetődő, hogy bármely kisebbség (legyen az faji, etnikai, vallási, életkori, nyelvi, nemi, szexuális orientációval kapcsolatos) közvetlen vagy közvetett megkülönböztetése az élet bármely területén tilos, így értelemszerűen az utazáshoz való jog és a turizmusban való részvétellel kapcsolatos megkülönböztetés tilalma is. A hátrányos helyzetű csoportok körét kiszélesítve, különleges kisebbségnek tekinthetők azok, akik bármilyen fizikai vagy szellemi fogyatékoságuk miatt segítség nélkül nem, vagy csak nehezen tudnak utazni – abban az értelemben sajnos mindenképpen, hogy gyakran szenvednek hátrányos megkülönböztetést, lásd: Az Unió az Egyenlőségről: Fogyatékkal élő személyek jogairól szóló stratégia 2021-2030 (Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030). A fogyatékoságnak számos formája lehet. „Nemcsak a mozgáskorlátozottakat, a látás- és hallássérülteket, az értelmi fogyatékosokat sorolhatjuk ide, hanem azokat is, akiknek egyéb, az életminőségüket hosszú távon befolyásoló állapotuk van, például allergiásak.” (Zsarnóczy, 2018:39) A WHO becslései alapján az UNWTO 1 milliárdra teszi az akadálymentes turizmusban érintett emberek számát (UNWTO, 2016). Bármelyikünk bármikor érintett lehet, gondoljunk csak korunk előrehaladtára, vagy arra, hogy egy baleset miatt átmenetileg vagy tartósan rokkanttá válhatunk.

Napjainkban a társadalmak elöregedése miatt a probléma különösen súlyos. Az időskorban speciális szükségletek jellemzőek szinte mindenkire, de számos más élethelyzet is adhat okot különleges szükségletekre: pl. baleset utáni rehabilitáción átesett emberek, kisgyermekes családok (Darcy & Dickson, 2009). Ma már szerencsére elfogadott, hogy emberi, etikai, erkölcsi és jogi kötelességünk a fogyatékkal élők utazásának megkönnyítése és a szükséges tárgyi feltételek biztosítása. Nem elhanyagolható az sem, hogy a fogyatékkal élők turizmusa jelentős gazdasági kérdés is, hiszen jelenleg a turisztikai piac nagyrészt kiaknázatlan résszegmensét képezik, bár az utóbbi időben több pozitív ellenpéldát is láthatunk (Buhalis et al., 2012).

Az akadálymentesítés, a fogyatékkal élők és az egyenlő bánásmód területén a nemzeti jogalkotást tekintve az összes érintett országban több száz jogszabály foglalkozik kisebb vagy nagyobb mértékben, közvetlenül vagy közvetve a fogyatékkal élőkkel. A jogszabályok elemzése azt mutatja, hogy az 1990-es évek óta paradigmaváltás történt, az emberi jogokra való fokozottabb összpontosítás miatt (is). Ez a szemléletváltás azon az elképzelésen alapul, hogy a fogyatékkal élő embereket nem szabad elrejtteni vagy elkülöníteni a többi embertől, hanem ugyanolyan lehetőségeket kell biztosítani számukra, mint az ép embereknek, elősegítve ezzel a társadalmi befogadást. Ebben az összefüggésben átalakult a szociális ellátásuk, személyre szabott szolgáltatások és jobb életkörülmények állnak rendelkezésükre.

Az alábbi listában kiemelt dokumentumok jelentős hatással vannak a fogyatékkal élők életére, és hozzájárulnak az egyenlő hozzáférés megteremtéséhez. Nagyon fontos, hogy a

fogyatékossgal élők jogairól szóló egyezmények és törvények léteznek globális, európai és nemzeti szinten. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló, az ENSZ által 2006-ban elfogadott és az érintett országokban kihirdetett egyezmény kötelezi a részes államokat, hogy biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára a sport-, rekreációs és turisztikai létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Az Európai Bizottság 2010-ben készült, „Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010-2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa mellett” című dokumentumára alapozva új, megerősített fogyatékossgügyi stratégia (2021-2030) készült, amely az előző tíz év eredményeire épít, és megoldásokat kínál az előttünk álló kihívásokra.

4.1. Az akadálymentes turizmusra vonatkozó nemzetközi szintű jogi szabályozás és szakpolitikai dokumentumok általános bemutatása

A WHO legfrissebb becslése szerint a Földön 1,3 milliárd ember, a világ teljes népességének 16%-a fogyatékossgal él, és ez a szám egyre nő (<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>), így nagyon fontos kérdés, hogy a fogyatékossgal élő emberek egész életük során hozzáférnek-e olyan támogató környezethez, amely figyelembe veszi sajátos szükségleteiket, vagy pedig valamilyen formában hátrányt kell elszenvedniük.

Maga az akadálymentesítés, mint összetett fogalom, természetesen számos területet foglal magában, amelyek fő témái a következőkben vázolhatók fel:

- Épített környezet: az épített környezet akadálymentessége magában foglalja az épületek, közterek és infrastruktúra megfelelő tervezését és kivitelezését annak érdekében, hogy azok a fogyatékossgal élők számára könnyen hozzáférhetőek legyenek. Ez a következőkre terjedhet ki: akadálymentes bejáratok; rámpák, liftek vagy felvonók a lépcsők helyett; megfelelő szélességű ajtók és folyosók stb.
- Közlekedés: az akadálymentes közlekedés azt jelenti, hogy a közlekedési infrastruktúra a fogyatékossgal élők igényeihez igazított, számukra hozzáférhető. Ez magában foglalhatja a megfelelő járműveket, az akadálymentesített megállókat, a szintkülönbségek kiküszöbölését és a fogyatékossgal élők könnyű hozzáférését az információkhoz.
- Digitális akadálymentesítés: az interneten és az elektronikus eszközökön található információkat, weboldalakat és alkalmazásokat hozzáférhetővé kell tenni a különböző fogyatékossgal élők számára. Ez magában foglalja a weboldalak és alkalmazások megfelelő kialakítását, hogy lehetővé tegyék például könnyű navigációt, képernyőolvasók és más segédeszközök használatát.
- Kommunikáció és információ: a hozzáférhetőség e területén fontos, hogy az információ és a kommunikáció könnyen érthető és hozzáférhető legyen a fogyatékossgal élők számára. Ez magában foglalja a könnyen olvasható betűtípusok használatát vagy például a szövegek és dokumentumok megfelelő előkészítését hangos felolvasásra.
- Szolgáltatások és ügyintézés: az akadálymentesítés e területén a köz- és magánszolgáltatásokat, illetve az ügyintézését úgy kell megtervezni, hogy hozzáférhető és használható legyen a fogyatékossgal élők számára is. Ez például megfelelő kommunikációs eszközök és akadálymentesített ügyfélszolgálatok biztosítását jelenti.
- Oktatás és foglalkoztatás: a hozzáférhetőség prioritás az oktatásban és a munkahelyeken. Az oktatási intézményeknek meg kell felelniük az akadálymentesítési előírásoknak, és biztosítaniuk kell a fogyatékossgal élők számára az oktatáshoz való egyenlő hozzáférést. Prioritást kell élveznie továbbá a munkahelyi akadálymentesítésnek, hogy a fogyatékossgal élők számára adott legyen a munkavállalás és karrierépítés lehetősége.

Ezek tehát a legfontosabb területek, ahol a komplex akadálymentesítési szabályozás területén

elengedhetetlen a jogszabályi környezet kialakítása, amelynek fő célja az esélyegyenlőség előmozdítása és az egyenlő részvétel biztosítása mindenki számára, függetlenül fogyatékosága állapotától (Gonda & Raffay, 2021; Farkas & Petykó, 2019, 2020; Farkas et al., 2022a).

A jogi szabályozásnak óriási szerepe van a jó és etikus gyakorlat kialakításában (Farkas et al., 2022b). Véleményünk szerint Magyarországon a fogyatékosággal és akadálymentes turizmussal kapcsolatos jogi szabályozás alapvetően megfelelő, az elmúlt 3 évtizedben megszülettek az erre vonatkozó alapvető jogszabályok, és az Európai Unióhoz való csatlakozás során megvalósult a jogharmonizáció ezen a területen. A problémát inkább a jogszabályi rendelkezések gyakorlati megvalósítása jelenti. Rövid összefoglalónkban igyekszünk átfogó képet adni a legfontosabb releváns magyar jogszabályokról.

4.2. A vonatkozó jogszabályok globális kontextusának bemutatása

A kérdéssel kapcsolatos jogszabályok közül érdemes kiemelni az ENSZ által 2006-ban elfogadott és Magyarországon is kihirdetett Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezményt, amely kötelezi a részes államokat a fogyatékosággal élő személyek számára a sport-, rekreációs és turisztikai létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítására (2007. évi XCII. törvény).

Ez a kérdés természetesen a társadalom bármely tagját érintheti, gondoljunk csak az előregedő népességre, ezért az öregedő társadalmak képe ma különös súlyt ad a problémának. Az időskori speciális szükségletek gyakorlatilag mindenkire jellemzőek, de számos más élethelyzet miatt is adódhatnak speciális szükségletek: pl. baleset utáni rehabilitáción átesett emberek, kisgyermekes családok stb. igényei.

A fentiekén túl az ENSZ Turisztikai Világszervezete, az UNWTO is elkötelezett az akadálymentes turizmus előmozdítása mellett, és a 2016-os Turizmus Világnapját e témának szentelte; emellett számos ajánlást fogalmazott meg, és egy kézikönyvet is kiadott a témában (UNWTO, 2016).

E téren további mérföldkőnek számít az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és jövőképéről, amely hangsúlyozza a fenntartható, felelős és hozzáférhető turizmus fejlesztésének fontosságát, a „turizmus mindenki számára” elvét, valamint azt, hogy a turizmus teljes körű hozzáférhetősége és megfizethetősége az ágazat fenntarthatóságának kulcsfontosságú eleme. Az állásfoglalás azt javasolja, hogy a tagállamok dolgozzanak ki egy Európa-szerte egységes és átlátható minősítési rendszert az akadálymentesített ajánlatok számára, és a turisztikai ágazat gazdasági támogatási programjainak keretében az akadálymentesítést tekintsek támogatási kritériumnak (az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és ötleteiről: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html).

4.2.1. A fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény

A fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (UN-CRPD) 2006-ban történő elfogadása áttörést jelentett a fogyatékosággal élő személyek jogaira vonatkozó minimumszabályok meghatározásában. Az egyezményt az ENSZ Közgyűlése 2006-ban fogadta el, és 2008-ban lépett hatályba. Az Európai Unió 2010-ben ratifikálta, majd 2015-ig összesen 156 állam. A CRPD a legújabb az ENSZ emberi jogi nyilatkozatainak sorában, amely az 1948-as Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatával kezdődik. Az irányadó elvek a következők: az eredendő méltóság tiszteletben tartása, az egyéni autonómia, beleértve a saját döntések meghozatalának szabadságát, a

megkülönböztetés tilalma, a teljes körű és hatékony társadalmi részvétel és befogadás, az esélyegyenlőség és a hozzáférhetőség.

A CRPD általános gondolata a fogyatékossgal élő emberek társadalomba és közösségekbe való integrálása, ahelyett, hogy különleges szabályokat és intézményeket hozna létre. A CRPD célja, hogy mélyreható változásokat és társadalmi fejlődést ösztönözzön a társadalom számos területén, például az iskolákban, a munkahelyeken és a tömegközlekedésben (Steinert et al., 2016). Az egyezmény preambuluma hangsúlyozza minden ember eredendő méltóságát és értékét, egyenlő és elidegeníthetetlen jogait, valamint azt, hogy minden jog és szabadság mindenki számára, mindenfajta megkülönböztetés nélkül biztosítandó. Az egyezmény elismeri, hogy a fogyatékossgal változó fogalom, és hogy a fogyatékossgal élő személyek és az olyan magatartási és környezeti akadályok közötti kölcsönhatás eredménye, amelyek megakadályozzák őket abban, hogy teljes mértékben és hatékonyan, másokkal azonos alapon vegyenek részt a társadalomban (azaz valaki, aki egy országban fogyatékossga miatt hátrányos helyzetű, és akadályoztatva van abban, hogy utazzon és teljes és méltó emberi életet éljen, egy másik országban ugyanazokkal a problémákkal akadálymentes életet élhet – ez akár utazásra is ösztönözhet). Elismeri továbbá a fogyatékossgal élő személyek sokszínűségét, ami jobb esetben nem áll meg a rámpákkal biztosított technikai akadálymentesítésnél.

Az Egyezmény preambuluma arra is rámutat, hogy a fogyatékossgal élő személyek társadalomban való egyenlő részvétele továbbra is akadályokba ütközik, és hogy a fogyatékossgal alapján bárkivel szemben alkalmazott megkülönböztetés sérti eredendő méltóságát és értékét. A dokumentum azt is hangsúlyozza, hogy a fogyatékossgal élő személyek nagymértékben hozzájárulhatnak közösségeik általános jólétéhez és sokszínűségéhez, hogy teljes körű részvételük előmozdítása erősíti a társadalomhoz tartozás érzését, és hogy ez jelentős előrelépéshez vezet a társadalom emberi, társadalmi és gazdasági fejlődésében és a szegénység felszámolásában.

A dokumentum elismeri a fogyatékossgal élő személyek egyéni autonómiájának és függetlenségének fontosságát, beleértve a saját döntéseik meghozatalának szabadságát (így a lehető legszabadabb utazást is), valamint a fogyatékossgal élők aktív bevonásának fontosságát a programokkal és szakpolitikákkal kapcsolatos döntéshozatali folyamatokba, különösen az őket közvetlenül érintőbe (nem jó, ha „ép emberek” terveznek számukra utazási csomagokat és programokat, a megoldás az, hogy minden élmény, látnivaló, fizikai létesítmény és szolgáltatás olyan mértékben hozzáférhető, amely lehetővé teszi a részvételüket). Mivel sajnálatos tény, hogy a fogyatékossgal élők többsége kedvezőtlen anyagi körülmények között él, foglalkozni kell a szegénység fogyatékossgal élőkre gyakorolt hátrányos hatásaival – beleértve például az utazások pénzügyi támogatását azon személyek számára, akiknek anyagi lehetőségei ezt nem teszik lehetővé. Az egyezmény elismeri továbbá a fizikai, társadalmi, gazdasági és kulturális környezethez, az egészségügyhez és az oktatáshoz, valamint az információhoz és a kommunikációhoz való hozzáférés fontosságát annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek teljes mértékben élvezhessék az összes emberi jogot és alapvető szabadságot.

Az Egyezmény 30. cikkelyének (5) bekezdése (a kulturális életben, üdülési, szabadidős és sporttevékenységekben való részvételről) már kifejezetten foglalkozik a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételének előmozdításával:

„Annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek másokkal azonos alapon vehessenek részt az üdülési, szabadidős és sporttevékenységekben, a részes államok megteszik a megfelelő intézkedéseket az alábbiak terén:

- a) A fogyatékossgal élő személyek lehető legteljesebb mértékű részvételének ösztönzése és előmozdítása az általános sporttevékenységekben minden szinten;

- (b) Annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal élő személyek lehetőséget kapjanak arra, hogy fogyatékossg-specifikus sport- és szabadidős tevékenységeket szervezzenek, fejlesszenek és azokban részt vegyenek, és e célból a megfelelő oktatás, képzés és erőforrások biztosításának ösztönzése másokkal azonos feltételek mellett;
- c) Annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal élők hozzáférjenek a sport-, szabadidős és turisztikai helyszínekhez;
- (d) Annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal élő gyermekek a többi gyermekkel azonos módon vehessenek részt a játékban, a szabadidős és sporttevékenységekben, beleértve az iskolai rendszerben végzett tevékenységeket is;
- e) Annak biztosítása, hogy a fogyatékossgal élők hozzáférjenek az üdülési, turisztikai, szabadidős és sporttevékenységek szervezésében részt vevő személyek által nyújtott szolgáltatásokhoz.” (<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>)

Ugyanezen cikkely (2) bekezdésében a dokumentum megemlíti a fogyatékossgal élő személyek jogát a kulturális életben való, másokkal azonos alapon történő részvételre, ami számos turisztikai vonatkozással bír: minden szükséges intézkedést meg kell hozni annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élők hozzáférjenek a kulturális előadások vagy szolgáltatások helyszíneihez, például színházakhoz, múzeumokhoz, mozikhoz, könyvtárakhoz és utazási irodákhoz, valamint lehetőség szerint a műemlékekhez és a főbb nemzeti kulturális helyszínekhez.

Az utazás fontossága és támogatásának szükségessége közvetve több helyen is említésre kerül:

A 4. cikkely, Általános kötelezettségek: A részes államok vállalják, hogy a lehető legkevesebb módosítással és pénzügyi ráfordítással olyan univerzálisan tervezett áruk, szolgáltatások, eszközök és létesítmények kutatását és fejlesztését végzik el vagy támogatják, amelyek megfelelnek a fogyatékossgal élő személyek különleges igényeinek, megkönnyítve használhatóságukat és igénybevételüket, valamint hogy a szabványok és iránymutatások kidolgozásában előmozdítják az univerzális tervezést; a fogyatékossgal élő személyek számára alkalmas új technológiák kutatása és fejlesztése, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat, a közlekedési/mobilitási berendezések, eszközök és segédeszközök elérhetőségének és használatának előmozdítása érdekében, elsőbbséget biztosítva a megfizethető technológiáknak; és a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető információk nyújtása a közlekedési létesítményekről, eszközökről és segédeszközökről, beleértve az új technológiákat, valamint a segítségnyújtás egyéb formáit, támogató szolgáltatásokat és más típusú szolgáltatásokat.

9. cikkely, Hozzáférhetőség: Annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek önálló életet élhessenek és teljes mértékben részt vehessenek az élet minden területén, a részes államok megfelelő intézkedéseket hoznak annak biztosítására, hogy a fogyatékossgal élő személyek másokkal egyenlő alapon hozzáférjenek a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és a kommunikációhoz (beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket), valamint más, nyilvánosan elérhető vagy hozzáférhető létesítményekhez és szolgáltatásokhoz. A hozzáférés akadályainak és gátjainak azonosítására és megszüntetésére irányuló intézkedések többek között az épületekre, utakra, közlekedésre és egyéb beltéri és kültéri létesítményekre; valamint az információs, kommunikációs és egyéb szolgáltatásokra, beleértve az elektronikus szolgáltatásokat és a segélyhívó szolgálatokat is, vonatkoznak. A részes államok megteszik továbbá a szükséges intézkedéseket a nyilvánosság számára nyitott és elérhető létesítmények és szolgáltatások akadálymentességére vonatkozó minimumszabályok és iránymutatások kidolgozásához, érvényesítéséhez és alkalmazásának ellenőrzéséhez.

Az egyezmény az utazást érintő általános kérdésekkel is foglalkozik, mint például

- egyenlőség, és a megkülönböztetés tilalma: a részes államok tiltják a fogyatékoságon alapuló megkülönböztetést, és minden területen egyenlő és hatékony jogi védelmet biztosítanak a fogyatékosággal élők számára a megkülönböztetéssel szemben;
- figyelemfelkeltés: a részes államok azonnali, hatékony és megfelelő lépéseket tesznek az alábbiak érdekében: a) a fogyatékosággal élő személyekkel kapcsolatos tudatosság növelése társadalmi szinten, beleértve a családot is, és a fogyatékosággal élők jogainak és méltóságának tiszteletben tartásának előmozdítása; b) a fogyatékosággal élőkkel szembeni sztereotípiák, előítéletek és káros gyakorlatok elleni küzdelem az élet minden területén;
- 20. cikkely, Személyes mobilitás: a részes államok – a fogyatékosággal élő személyek függetlenségének lehető legnagyobb mértékű biztosítása mellett – hatékony intézkedéseket hoznak a személyes mobilitás biztosítására, beleértve többek között a fogyatékosággal élő személyek számára a minőségi mobilitást segítő eszközökhöz, felszerelésekhez, segítő technológiákhoz és a személyes segítségnyújtás különböző formáihoz és közvetítőkhöz való hozzáférés megkönnyítését, benne ezek megfizethető áron történő rendelkezésre bocsátását; valamint a fogyatékosággal élő személyek és szakembereik számára a mobilitással kapcsolatos készségekről szóló képzést;
- 26. cikkely, Habilitáció és rehabilitáció: a részes államok megtesznek minden hatékony és szükséges intézkedést, beleértve a családi segítségnyújtást is, annak biztosítására, hogy a fogyatékosággal élő személyek az élet minden területén a lehető legteljesebb függetlenséget élvezhessék.

Összességében a dokumentum alapvető fontosságú a fogyatékosággal és az akadálymentes turizmussal kapcsolatos nemzeti gyakorlatok fejlesztése szempontjából. Paradigmaváltást jelentett a területen, és a benne foglalt elvek és értékek azóta is zsinórmértékké és viszonyítási alappá váltak. Az egyetlen észrevehető hiányosság az, hogy az Egyezmény nem foglalkozik a fogyatékosággal nem élő emberek, az „ép” társadalom (különösen a szolgáltatók) érzékenyítésével.

4.2.2. Az EU az egyenlőségért: a fogyatékosággal élők jogairól szóló stratégia (2021-2030)

Mind az EU, mind a tagállamok részes felei a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezménynek, amely az uniós jogrend részét képezi, és kötelezi a részes államokat a fogyatékosággal élő személyek alapvető szabadságjogainak védelmére. Az uniós stratégia az EU fő eszköze az ENSZ-egyezmény követelményeinek végrehajtására és annak biztosítására, hogy a tagállamok azt mindig szem előtt tartják. Becslések szerint az EU-ban 87 millió ember él fogyatékosággal. Az Európai Parlament egy olyan befogadó társadalom megteremtésén dolgozik, amelyben a fogyatékosággal élők jogai megfelelő védelemben részesülnek, és amelyben nincs diszkrimináció. Ennek érdekében a Parlament 2020 júniusában meghatározta a 2020 utáni időszakra vonatkozó új fogyatékoságügyi stratégiára vonatkozó prioritásait, amely a 2010-2020-as stratégiára épül. Ebben az utazást és a turizmust közvetlenül érintő főbb ajánlások a következők:

- A fogyatékosággal élők jogait minden területen és politikában (beleértve természetesen a turizmust is) érvényesíteni kell;
- a fogyatékosággal élők egyenlő hozzáférése az egészségügyi ellátáshoz, a foglalkoztatáshoz, a tömegközlekedéshez és a lakhatáshoz;
- a fogyatékosággal élők, családtagjaik és szervezeteik vegyenek részt a párbeszédben és a megvalósítás folyamatában – a turizmus területén: ne a fogyatékosággal élő társadalom

többsége és a döntéshozók határozzák meg, hogy milyen turisztikai szolgáltatásokat lehet nyújtani, hanem mindannyian együtt, érintettek és nem érintettek.

A fogyatékossgal élő emberek teljes körű részvételének biztosítása terén a további előrelépés érdekében az új és megerősített fogyatékossgai jogi stratégia a tagállamok és az uniós intézmények munkáját is irányítani fogja, az elmúlt tíz év eredményeire építve, és megoldásokat kínálva az előttünk álló kihívásokra. A fogyatékossgal élők jogairól szóló stratégia célja, hogy kezelje a fogyatékossgal élők előtt álló számos kihívást. Célja, hogy a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény valamennyi területén előrelépést érjen el mind uniós, mind tagállami szinten annak érdekében, hogy a fogyatékossgal európaiak nemre, faji vagy etnikai származásra, vallásra vagy meggyőződésre, életkorra vagy szexuális irányultságra való tekintet nélkül

- élvezzék emberi jogaikat,
- egyenlő esélyekkel rendelkezzenek a társadalomban és a gazdaságban való részvételre,
- képesek legyenek eldönteni, hogy hol, hogyan és kivel éljenek,
- mozoghassanak az EU-ban, függetlenül attól, hogy milyen segítségre van szükségük,
- ne tapasztaljanak többé megkülönböztetést.

Az új stratégia számos prioritást fogalmaz meg, többek között az igazságszolgáltatáshoz, az oktatáshoz, a kultúrához, a sporthoz és a turizmushoz való egyenlő hozzáférés biztosítását (a szabad mozgás és tartózkodás, a demokratikus folyamatokban való részvétel, a megfelelő életminőség és az önálló életvitel biztosítása mellett). A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló stratégia (2021-2030) az ENSZ-egyezménynél sokkal részletesebben foglalkozik a turizmussal. Konkrétan az utazással és a turizmussal a következő formában foglalkozik a dokumentum:

Egyenlő hozzáférés és a diszkrimináció tilalma: a fogyatékossgal élő személyeknek joguk van a megkülönböztetés és az erőszak minden formája elleni védelemhez, az igazságszolgáltatáshoz, az oktatáshoz, a kultúrához, a lakhatáshoz, a szabadidőhöz, az üdüléshez, a sporthoz és a turizmushoz való egyenlő hozzáféréshez, valamint az esélyegyenlőséghez és a jobb hozzáféréshez a művészetekhez és kultúrához, a szabadidőhöz, a rekreációhoz, a sporthoz és a turizmushoz. Az elérhető és befogadó ... szabadidő, üdülés és turizmus alapvető fontosságú a társadalomban való teljes körű részvételhez. Fokozzák a jólétet, és lehetőséget biztosítanak mindenki számára, beleértve a fogyatékossgal élőket is, hogy kibontakozhassanak és kiteljesedhessenek. A fogyatékossgal élők számára az akadálymentes turizmus kulcsfontosságú a részvétel és a társadalmi-gazdasági fejlődés támogatásában. A Bizottság erősíteni fogja a fogyatékossgal élők részvételét mindezen területeken ... és arra fog törekedni, hogy a kulturális örökség és valamennyi művészet hozzáférhetővé és befogadóvá váljon a fogyatékossgal élők számára az uniós finanszírozás révén, például a Kreatív Európa programon keresztül.

A Bizottság továbbá tanulmányt készít a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 30. cikkelyének végrehajtásáról, hogy támogassa a tagállamokat a fogyatékossgal élő személyek sportban, kultúrában és szabadidős tevékenységekben való részvételének növelésére és támogatására irányuló politikáikban; partnerséget alakít ki a Nemzetközi Paralimpiai Bizottsággal a sportban való befogadás előmozdítása és a sztereotípiák elleni küzdelem érdekében; folytatja az akadálymentes turizmus fejlesztésének támogatását, különösen a városok számára, az „Európa intelligens turisztikai fővárosa” díj révén.

4.2.3. A Turizmus Globális Etikai Kódexe és az akadálymentesítés

Az UNWTO 1999-es közgyűlése a chilei Santiagóban elfogadta a Turizmus Globális Etikai Kódexét. A Turisztikai Világszervezet ENSZ Közgyűlése által elismert Alapszabályának 3. cikkelye szerint a

turizmus olyan tényező, amely elősegíti az emberi jogok és alapvető szabadságok egyetemes tiszteletben tartását és érvényesítését, tekintet nélkül fajra, nemre, nyelvre vagy vallásra (és nyugodtan hozzátehetjük: fizikai vagy egyéb fogyatékosagra vagy annak hiányára). Az akadálymentes turizmus megvalósítását implicit módon említi célkitűzései között (a felelős, fenntartható és inkluzív turizmus előmozdítása a szabadidőhöz és az utazáshoz való joggal összefüggésben). Ezenkívül az egész dokumentum olyan szellemiséget és értékeket tükröz, amelyek szorosan kapcsolódnak az e könyvben bemutatott témákhoz. Sajnos a dokumentumot még nem ismerik széles körben a turizmus iránt érdeklődők vagy az ágazatban dolgozók, annak ellenére, hogy elfogadásakor tartalmát tekintve igen haladó szellemű volt, és legtöbb célkitűzése azóta sem veszített érvényességéből. A Turizmus Globális Etikai Kódexe tíz cikkelyben foglalja össze az összes turisztikai szereplőnek szóló ajánlásait. E helyütt csak azokra térünk ki, amelyek tartalmukat tekintve az akadálymentes turizmus fejlesztését erősítik.

- 1. cikkely: A turizmus szerepe a népek és társadalmak közötti kölcsönös megértésben és tiszteletben tartásban. Ez a pont meghatározza a turisták viselkedésével kapcsolatos elvárásokat: a kisebbségek és az őslakosok jogainak és szokásainak tiszteletben tartása; a helyi törvények és szokások tiszteletben tartása; a fogadó terület eltérő életmódjának és ízlésének tiszteletben tartása; a törvények betartása; és a sértő magatartás kerülése.
- 2. cikkely: A turizmus mint az egyéni és kollektív kiteljesedés eszköze. A turizmust, a leggyakrabban a rekreációval és szabadidővel, a sporttal, a kultúrával és a természettel társított tevékenységet az egyéni és kollektív kiteljesedés különleges eszközeként kell felfogni és gyakorolni; ha ezt kellő nyitottsággal teszik, a turizmus pótolhatatlan tényezője lesz az önnevelésnek, a kölcsönös toleranciának, valamint a népek és kultúrák közötti jogos különbségek és sokféleség megismerésének.
- A 7. cikkelyben („A turizmushoz való jog”) a kódex már implicit említi a fogyatékosággal élőket: a turizmushoz való egyetemes jogot a pihenéshez és a szabadidőhöz való jog következményének kell tekinteni, beleértve az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának 24. cikkelyében foglalt jogok gyakorlásához való jogot is; a szociális turizmust az állami szervek támogatásával kell fejleszteni (mivel a fogyatékosággal élők jelentősen nagyobb arányban tartoznak a társadalmilag, sőt anyagiilag is hátrányos helyzetű csoportba, ez számukra különösen fontos); és ösztönözni és támogatni kell a családi, ifjúsági és diákturizmust, valamint az idősek és a fogyatékosággal élők turizmusát.

4.2.4. Turisztikai Etikai Keretegyezmény (2019)

2019 szeptemberében az UNWTO 23. közgyűlésén Szentpéterváron jóváhagyták az UNWTO Turisztikai Etikai Keretegyezményét (Framework Convention on Tourism Ethics), miután a Turisztikai Etikai Világbizottság (World Committee on Tourism Ethics, WCTE) 2015-ben javaslatot nyújtott be az UNWTO közgyűléséhez az UNWTO fő szakpolitikai dokumentumának, a Turizmus Globális Etikai Kódexének nemzetközi egyezménnyé alakítására, hogy az hatékonyabbá és szélesebb körben érvényesüljön. Ezt követően az UNWTO Közgyűlése (Medellín, Kolumbia, 2015. szeptember 12-17) megbízta az UNWTO főtitkárát, hogy a WCTE-vel együttműködve hozzon létre külön munkacsoportot az egyezmény elfogadásával kapcsolatos eljárások és következmények vizsgálatára. Az UNWTO 36 tagállamának képviselőiből álló munkacsoport 2016 elején alakult meg, és megvizsgálta az egyezmény eredeti szövegtervezetét, valamint cikkelyről cikkelyre és szakaszcsoportról szakaszcsoportra felülvizsgálta a dokumentumot. A munkacsoport a konzultációk részeként megállapodott abban, hogy nem eszközöl érdemi változtatásokat a Turizmus Globális Etikai Kódexének kilenc alapelvén, mivel azokat az UNWTO közgyűlése 1999-ben fogadta el, és a nemzetközi turisztikai közösség

széles körben ismeri őket. E kilenc cikkely bekerült a turisztikai etikai egyezménytervezet „Etikai elvek a turizmusban” című fejezetébe, és az egyezmény gerincét képezi. Az UNWTO Végrehajtó Tanácsa is azon a véleményen volt, hogy sürgősen a Globális Etikai Kódex kilenc alapelveinek megváltoztatása. A Turisztikai Etikai Keretegyezmény angol nyelvű változatát ezután a Közgyűlés 22. ülészakán jóváhagyták, majd a 23. ülészakán a Szervezet mind az öt hivatalos nyelven elfogadták.

A Turisztikai Etikai Keretegyezmény a Turizmus Globális Etikai Kódexének kilenc alapelveire épül. Számos rendelkezést úgy dolgoztak át, hogy ezek az elvek beépüljenek a nemzetközi szerződés klasszikus szerkezetébe.

- A szöveg preambuluma a Turizmus Globális Etikai Kódexe ihlette, de a javasolt egyezmény jelenlegi nemzetközi kontextusához és céljához igazítva.
- Az Egyezmény első része általános rendelkezéseket tartalmaz, amelyek kontextusba helyezik a szöveget, és felvázolják a legfontosabb terminológiát, az egyezmény célját és hatályát, valamint a végrehajtás eszközeit.
- A második rész a turizmus etikai elveivel foglalkozik, amelyek az Egyezmény gerincét képezik.
- Az Egyezmény harmadik része a Közgyűlésnek az Egyezmény szerinti alárendelt szervének (Turizmus Etikai Világbizottság) megbízatására, összetételére és működésére vonatkozik.
- Az Egyezmény utolsó két szakasza a nemzetközi szerződésekre vonatkozó szokásos rendelkezéseket tartalmazza, mint a részes államok konferenciájáról szóló negyedik szakasz, valamint az aláírási, ratifikációs, elfogadási, jóváhagyási és csatlakozási eljárásokat szabályozó záró rendelkezéseket tartalmazó ötödik szakasz (forrás: UNWTO: Ethics, Culture and Social Responsibility).

4.3. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Horvátország

A Horvát Köztársaságban a Horvát Közegészségügyi Intézet teszi közzé a fogyatékkal élőkkel kapcsolatos statisztikai adatokat. Az Intézet által közzétett jelentés (2023) szerint a Horvát Köztársaságban 657 791 fogyatékkal élő ember él, akiknek 56,1%-a férfi és 43,9%-a nő. A fogyatékkal élők a Horvát Köztársaság teljes lakosságának mintegy 17%-át teszik ki. A legtöbb fogyatékkal élő ember, 47,6% a 65 év feletti korcsoportba tartozik, míg a munkaképes korúak 41,2%-a 20 és 64 év közötti. A fogyatékkal élők a 0-19 éves gyermekek között is megtalálhatók, 11,1%-os arányban. A fogyatékkal élőkhez vezető, illetve a funkcionális képességek károsodás szintjéhez kapcsolódó társbetegség-diagnózisok típusainak áttekintése, valamint a funkcionális képességek károsodások nemek és korcsoportok szerinti áttekintése a 2. és 3. táblázatban látható (mindkettő a 2022. szeptember 1-i állapot alapján).

Horvátországban a Turisztikai és Sportminisztérium dolgozik a turizmus fejlesztésére vonatkozó politikák kidolgozásán. A „Turizmus mindenkinek” programon belül különös hangsúlyt és jelentőséget kap az akadálymentes turizmus, és a Horvát Köztársaság elkötelezte magát, hogy minden megfelelő intézkedést megtesz azért, hogy a fogyatékkal élők hozzáférjenek (többek között)

- a turisztikai szolgáltatásokhoz,
- a turisztikai desztinációkhoz, és
- a turisztikai tevékenységekhez (Turisztikai és Sportminisztérium, é.n.).

2. táblázat. A fogyatékossgot okozó vagy társbetegséggént diagnosztizált károsodások típusainak áttekintése a személy funkcionális károsodásának mértékéhez kapcsolódóan (2023. szeptember 4-i állapot)

A fogyatékossg típusa	Teljes szám	A fogyatékossggal élők teljes számából való részesedés	Előfordulás / 10 000 lakos
Többszörös fogyatékossg	203,136	30,9	52
A mozgásszervek károsodása	188,623	28,7	49
Más szervek és szervrendszerek károsodása, kromoszóma betegségek, veleszületett rendellenességek és ritka betegségek	180,750	27,5	47
Mentális fogyatékossg	160,165	24,4	41
A központi idegrendszer károsodása	118,319	18,0	31
Beszéd-hang kommunikációs zavarok	54,704	8,3	14
Értelmi fogyatékossg	35,522	4,9	8
Látáskárosodás	21,728	3,3	6
A perifériás idegrendszer károsodása	18,933	2,9	5
Halláskárosodás	18,923	2,9	5
Autizmus spektrumzavarok	4,730	0,7	1
Siketvakság	166	0,03	< 0,1

Forrás: (2023), 7. o.

3. táblázat. A funkcionális képességek károsodása – nemek és korcsoportok szerinti áttekintés (2023. szeptember 4-i állapot)

A fogyatékossg típusa	Nem	Korcsoportok		
		0 – 19	20 – 64	65 +
Krónikus betegségek	nő	922	33 605	44 854
	férfi	1 167	25 766	31 561
Mentális betegségek	nő	1 385	19 747	24 613
	férfi	3 394	43 169	28 853
Fizikai fogyatékossg	nő	853	8 175	14 786
	férfi	1 067	9 368	9 203
Hang-, nyelvi és beszédzavarok	nő	8 014	6 754	512
	férfi	14 249	12 176	706
Intellektuális nehézségek	nő	2 700	8 729	1 121
	férfi	4 156	11 952	1 069
Gyermekek krónikus betegségei	nő	8 462	-	-
	férfi	10 344	-	-
Látáskárosodás	nő	553	2 753	5 624
	férfi	694	4 024	4 648
Többszörös fogyatékossg	nő	2 866	3 494	59
	férfi	5 115	6 212	47
A károsodások jegyzékében nem meghatározott fejlődési rendellenességek	nő	5 884	-	-
	férfi	10 110	-	-
Halláskárosodás	nő	511	2 105	2 912
	férfi	750	3 359	3 347
Autizmus spektrumzavarok	nő	608	244	10
	férfi	2 528	762	6
Siketvakság	nő	4	13	9
	férfi	2	14	7

Forrás: (2023), 9. o.

A nehézségekkel küzdő gyermekek és a fogyatékossgal élők esélyegyenlősége érdekében az Turisztikai és Sportminisztérium egy sor intézkedést dolgozott ki és hajtott végre, hogy a horvát turisztikai piac arra bátorítsa a fogyatékossgal élöket, hogy ugyanúgy élvezzék a turisztikai kínálatot, de a munkaerőpiacra is beilleszkedjenek. A hozzáférési akadályok és nehézségek elhárítása érdekében a minisztérium együttműködik a fogyatékossgal élöket képviselő szervezetekkel, mert csak szinergikus fellépéssel lehet elérni a kitűzött célt – a fogyatékossgal élők esélyegyenlőségét. A Minisztérium 2 konkrét célkitűzésben (Az épített környezet és a közlekedés akadálymentesítésének javítása, illetve A közélet akadálymentesítésének javítása és a biztonság erősítése válsághelyzetekben) 3 intézkedést dolgozott ki a Fogyatékossgal Élő Személyek Esélyegyenlősége Nemzeti Stratégia Cselekvési Terve 2021-2024 című dokumentumban.

A Horvát Köztársaságban a fogyatékossgal élők jogait több törvény is szabályozza, és ezeket az akadálymentes turizmus fejlesztésének tervezése során is be kell tartani. A legfontosabb szabályozási eszközöket az alábbiakban tárgyaljuk.

A Fogyatékossgal Élő Személyek Jogairól Szóló Egyezmény, illetve a Fogyatékossgal Élő Személyek Jogairól Szóló Egyezmény Fakultatív Jegyzőkönyve ratifikálásáról szóló törvény

A Horvát Köztársaság 2007. március 30-án írta alá a Fogyatékossgal Élő Személyek Jogairól Szóló Egyezményt. Az egyezmény célja, hogy előmozdítsa, védje és biztosítsa valamennyi fogyatékossgal élő személy számára az emberi jogok és alapvető szabadságok teljes körű és egyenlő gyakorlását, valamint támogassa a velük született méltóságuk tiszteletben tartását.

A szociális Jólétről Szóló Törvény

Ez a törvény szabályozza a szociális jóléti tevékenységet, a szociális jólét elveit, a szociális jólét finanszírozását, a szociális jóléti rendszerben lévő jogokat és szociális szolgáltatásokat és azok megvalósításának eljárásait, a kedvezményezetteket, a szociális jóléti tevékenységek végzésének tartalmát és módját, a szociális jóléti ellátásban dolgozó szakembereket, az adatgyűjtést, az ellenőrzést és az adminisztratív felügyeletet, valamint a szociális jóléti tevékenység szempontjából fontos egyéb kérdéseket.

Törvény a horvát jelnyelvről és a siket és siketvak személyek egyéb kommunikációs rendszereiről a Horvát Köztársaságban

E törvény kimondja a siket és siketvak személyek, valamint más kommunikációs nehézségekkel küzdő személyek jogát arra, hogy a horvát jelnyelvet vagy más, egyéni szükségleteiknek megfelelő kommunikációs rendszereket használják és azon részesüljenek tájékoztatásban és oktatásban, a társadalmi, gazdasági és kulturális környezethez való egyenlő hozzáférés, valamint valamennyi emberi jog és alapvető szabadság egyenlő megvalósítása érdekében. Ez a törvény meghatározza a siket és siketvak emberek horvát jelnyelv és más kommunikációs rendszerek használatához, azon történő tájékoztatásához és oktatásához való jog kedvezményezettjeit is.

A vak személy vakvezető kutya segítségével történő mozgásáról szóló törvény

Ez a törvény a vakvezető kutyával rendelkező vak személy jogát szabályozza a közlekedési eszközök használatára és a nyilvános helyekre való szabad bejutásra. A vakvezető kutyával rendelkező

vak személynek joga van a nyilvános helyekre való bejutáshoz, mint például: irodák, szállodák, éttermek, bankok, postahivatalok, színházak, koncerttermek, sportlétesítmények, piacok, üzletek, iskolák, egyetemek stb. (6. fejezet, 1. pont).

Nyilatkozat a fogyatékossgal élők jogairól

A nyilatkozatban felsorolt számos jog közül az akadálymentes turizmus fejlesztéséhez szorosan kapcsolódó jogok a következők:

1. A fogyatékossgal élő személyekkel szembeni hátrányos megkülönböztetés abban nyilvánul meg, hogy nem hoznak intézkedéseket a környezetben és a társadalom általános hozzáállásában lévő akadályok megszüntetésére, vagy olyan új akadályokat hoznak létre, amelyek akadályozzák a szolgáltatások elérhetőségét és a fogyatékossgal élő személyek teljes körű részvételét az állampolgári, kulturális, gazdasági, politikai és társadalmi élet tevékenységeiben.

Az akadálymentesítés olyan intézkedés vagy állapot, amely lehetővé teszi minden személy számára, beleértve a fogyatékossgal élőket is, hogy különböző erőforrásokat használhassanak (fizikai, látás-, hallás- és/vagy kognitív szinten). Szükség esetén az akadálymentesítést a fogyatékossgal minden formáját figyelembe vevő tervezéssel és alkalmazkodással kell megvalósítani. Magában foglalja a fizikai létesítményekhez, épületekhez és tömegközlekedési eszközökhöz való hozzáférést, valamint az információhoz és a kommunikációhoz való hozzáférést, beleértve az információs és kommunikációs technológiát és a segédeszközöket.

2. A fogyatékossgal élő személynek joga van a kulturális, tudományos, oktatási, politikai és egyéb társadalmi életformákban való egyenlő részvételhez.

3. A fogyatékossgal élő személynek joga van az emberi méltóságnak megfelelő léthez és a személy és családja jólétét biztosító életszínvonalhoz, amelyet szükség esetén szociális védelemmel egészítenek ki.

4. A Horvát Köztársaság megteszi a szükséges intézkedéseket a fogyatékossgal élő személyek emberi jogainak és diszkriminációmentességének előmozdítására, valamint a fogyatékossgal élő személyek teljes körű integrációját és a társadalmi, gazdasági, kulturális és politikai életben való egyenlő feltételek melletti részvételét akadályozó pszichológiai, oktatási, családi, kulturális, szociális, szakmai, pénzügyi és építészeti akadályok megszüntetésére.

5. Annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek önállóan élhessenek és gyakorolhassák jogukat, a Horvát Köztársaság elősegíti a fogyatékossgal élők rendes munkaviszonyban történő foglalkoztatását, megteremti a szükséges pénzügyi kereteket, hitelpolitikát és ösztönző politikát, kidolgozza a fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatási stratégiáit, és gondoskodik a szakmai orientációs, képzési, rehabilitációs és foglalkoztatási szolgáltatások létrehozásáról.

Nemzeti stratégia a fogyatékossgal élő személyek esélyegyenlőségének elősegítésére 2017-2020

E nemzeti stratégia célja a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény minél sikeresebb végrehajtásának biztosítása, a fogyatékossgal élő személyek és a fejlődési rendellenességgel élő gyermekek jogainak támogatása és további fejlesztése érdekében. A Nemzeti Stratégia feladata, hogy a fogyatékossgal élő személyek jogainak előmozdítása terén valamennyi szakpolitikát összehangolja a globális szintű normákkal, illetve minden olyan fejlesztéssel, amelynek célja, hogy az élet és a funkciók valamennyi területét nyitottá és hozzáférhetővé tegye a

fogyatékkal élő személyek számára, tiszteletben tartva az univerzális tervezés és az ésszerű alkalmazkodás elvét.

Nemzeti Szociális Turizmusfejlesztési Program – Turizmus mindenkinek

Tekintettel arra, hogy a szociális turizmus egyre fontosabb a modern turisztikai trendek között, a Turisztikai Minisztérium a Turisztikai Intézettel együttműködve elkészítette ezt a dokumentumot, amely stratégiai fejlesztési keretet biztosít a szociális turizmus területén a különböző érintett szereplők tevékenységéhez, illetve e tevékenységek végrehajtásához. A dokumentum emellett operacionalizálja a Horvát Köztársaság 2020-ig szóló turizmusfejlesztési stratégiájában tervezett turizmuspolitikai intézkedések egy részét. A dokumentum meghatározza a Horvát Köztársaságban a 2020-ig tartó időszakban a szociális turizmus fejlesztésének főbb irányvonalait, szoros együttműködésben az összes érdekelt féllel és összhangban a részvételre alapuló tervezés modern elveivel. Ez magában foglalja az alábbi irányelvek meghatározását: a szociális turizmus fejlesztésének jövőképe, a szociális turizmus fejlesztésének céljai, legfontosabb szereplői, a szociális turizmus fejlesztésének kulcsprojektjei, valamint a szociális turizmus fejlesztési modelljeinek támogatási és finanszírozási módjai, különös tekintettel a szociális turizmus területén a projektek uniós forrásokból történő finanszírozásának lehetőségére. A dokumentum jelentőségét emellett az is adja, hogy a korábban elfogadott, a horvát turizmus 2020-ig tartó fejlesztésére vonatkozó stratégia operacionalizálását jelenti, amelyben a szociális turizmus a továbbfejlesztendő fontos turisztikai termékek között szerepel.

4.4. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Magyarország

A vonatkozó magyar jogszabályi környezet elemző bemutatása

Az akadálymentesítés, a fogyatékkal élő és az egyenlő bánásmód területére vonatkozó magyar jogszabályok leíró elemzéséhez nagymértékben támaszkodhatunk a Mozgássérültek Országos Szövetsége (MEOSZ), Magyarország e téren legfontosabb szakmai szervezete átfogó jogszabálygyűjteményére. A jogszabályok vizsgálata azt mutatja, hogy az 1990-es évek óta paradigmaváltás történt, köszönhetően az emberi jogok előtérbe kerülésének (is). Ez a szemléletváltás alapja az a nézet, miszerint a fogyatékkal élőket nem szabad elrejteni vagy kirekeszteni másoktól, hanem ugyanazokat a lehetőségeket kell biztosítani számukra, mint ép társaiknak, elősegítve ezzel a társadalmi befogadást. Ebben az összefüggésben átalakult a szociális ellátásuk, személyre szabott szolgáltatások és jobb életkörülmények váltak elérhetővé számukra.

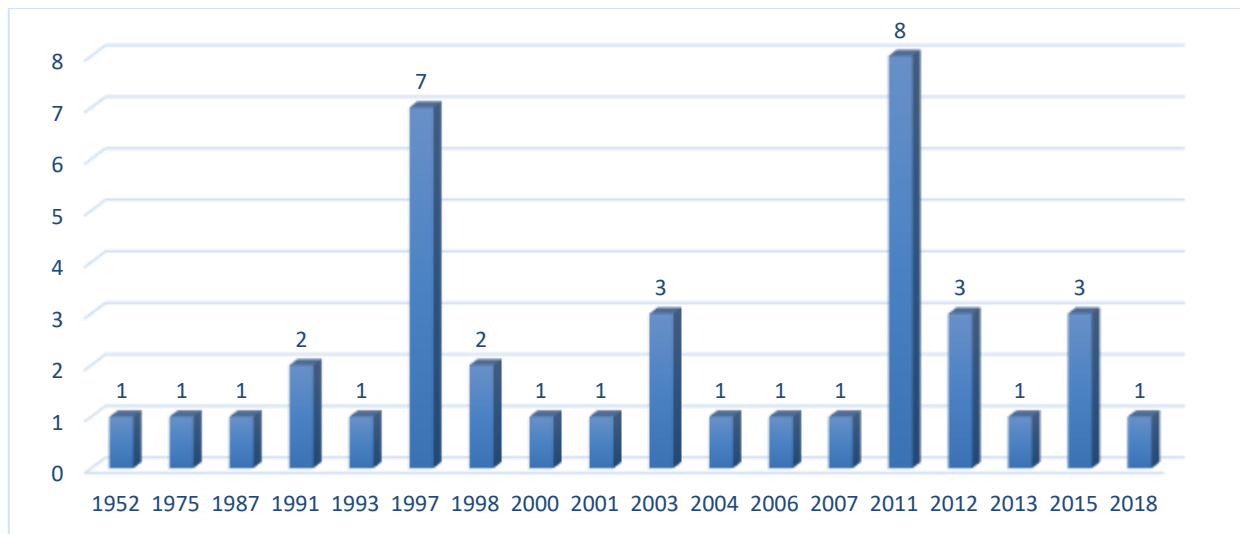
Összefoglalva, Magyarországon jelenleg 256 hatályos jogszabályban van valamilyen szintű akadálymentesítéssel kapcsolatos tartalom, közülük 39 tekinthető a kérdés szempontjából relevánsnak. Az alábbi felsorolásban szereplő jogszabályok részben vagy egészben érintik a fogyatékkal élő emberek életét, és elősegítik egyenlő esélyű hozzáférésüket:

- Alaptörvény (az akadálymentesítésről nem esik külön szó, de az esélyegyenlőségről és a társadalmi befogadásról igen)
- Az Alkotmánybíróságról szóló 2011. évi CLI. törvény
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (FOT)

- 141/2000 (VIII. 9.) Kormányrendelet a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól
- Az Országgyűlés 15/2015 (IV. 7.) határozata az Országos Fogyatékosügyi Programról (2015-2025)
- 1653/2015 (IX. 14.) Korm. határozat az Országos Fogyatékosügyi Program 2015-2018 évekre szóló végrehajtásának cselekvési tervéről
- A csökkent munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény
- 327/2011 (XII. 29.) Kormányrendelet a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról
- NEFMI (Nemzeti Erőforrás Minisztérium) 7/2012 (II. 14.) számú rendelete a komplex minősítés részletes szabályairól
- 74/2015 (III. 30.) Kormányrendelet a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalról
- A társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló 1997. évi LXXX. törvény
- 1997. évi LXXXI. törvény a társadalombiztosítási nyugellátásokról
- 1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól
- A 83/1987 (XII. 27.) MT rendelet a rokkantsági ellátásokról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családtámogatásról
- A Finn Köztársaság Szociális és Foglalkoztatási Minisztériumának 5/2003 (II. 19.) rendelete a magasabb családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékoságokról
- Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- 2006. évi XCVIII. törvény a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól
- Az Egészségügyi Minisztérium 14/2007 (III. 14.) számú rendelete a gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási ellátásokba történő bevonásáról, a gyógyászati segédeszközök megrendeléséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről az ellátásokkal együtt
- 12/2001 (I. 31.) kormányrendelet a lakásépítéshez nyújtott állami támogatásról
- A gépjárműadóról szóló 1991. évi LXXXII. törvény
- 102/2011 (VI. 29.) kormányrendelet a súlyosan mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről
- 218/2003 (XII. 11.) kormányrendelet a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványáról
- A Közlekedési és Hírközlési Minisztérium 1975. május 5-i 1/1975 (II. 5.) számú közös rendelete a közúti közlekedés szabályairól (Kresz)
- A nemzeti közoktatásról szóló 2011. évi CXC. törvény
- EMMI (Emberi Erőforrások Minisztériuma) 15/2013 (II. 26.) számú rendelete a pedagógiai intézmények működéséről
- 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről
- 253/1997 (XII. 20.) Kormányrendelet az országos településrendezési és építési követelményekről (OTÉK)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- 2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról
- A civil szervezetek bírósági nyilvántartásáról és az ezzel összefüggő eljárási szabályokról szóló 2011. évi CLXXXI. törvény

- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény
- 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
- 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküli ellátásokról
- 2018. évi LXXV. törvény a közsféra szervezeteinek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről

9. ábra. Az akadálymentesítési kérdésekkel foglalkozó jogszabályok száma és elfogadásának éve



Forrás: saját gyűjtés

A MEOSZ szakmai elemzése segítségével megállapítható, hogy az egyik legfontosabb kiindulópont és számos releváns kérdés alapja a fogyatékos személyek jogairól szóló 2007. évi XCII. törvény és annak fakultatív jegyzőkönyve, valamint a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény.

Az akadálymentesítés, mint egyre bővebb fogalom, jól látható az eredetileg az épített környezet akadálymentesítésével összefüggésben elfogadott szabályozásban, amely az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény meghatározása szerint „*az épített környezet akkor akadálymentes, ha annak kényelmes, biztonságos és önálló használata minden ember számára biztosított, beleértve az egészségkárosodott egyéneket vagy csoportokat számára, akiknek speciális eszközökre vagy műszaki megoldásokra van szükségük. Épített környezetnek minősül a környezetnek az a része, amely tudatos építőmunka eredményeként jön létre, és amely elsősorban az egyéni és közösségi lét feltételeinek megteremtésére szolgál.*”

A MEOSZ elemzésével összhangban ez azt jelenti, hogy a köznapi terminológiával ellentétben – miszerint az akadálymentesítés nem más, mint a meglévő épületek és létesítmények olyan módosítása vagy átalakítása, amely a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhetővé teszi azokat – a fent említett törvény definíciója ennél jóval összetettebb területeket fed le, így az akadálymentesítés a fogyatékossgal élők érdekein túl a társadalom más, speciális igényű felhasználói-
nak, például az időseknek, gyermekeknek, kismamáknak vagy az ideiglenesen segédeszközöket használóknak is előnyös (<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemes-tervezes/>).

Ez a tágabb megközelítés olvasható az úgynevezett CRPD-bizottság (Fogyatékossgal élő személyek jogainak bizottsága – a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény uniós keretrendszere) 9. cikkelyre vonatkozó ajánlásában is, amelyet a dokumentumban később ismer-tetünk:

„A hangsúly már nem a jogi személyiségen van, és nem azon, hogy az épületek, a közlekedés, az infrastruktúra, a járművek, az információ és a kommunikáció, valamint a szolgáltatások magán-vagy köztulajdonban vannak. Mindaddig, amíg az áruk, termékek és szolgáltatások a nyilvános-ság számára elérhetőek, vagy a nyilvánosság számára elérhetővé kívánják tenni őket, mindaddig mindenki számára hozzáférhetőnek kell lenniük, függetlenül attól, hogy állami hatóság vagy ma-gánszemély tulajdonában vannak. A fogyatékossgal élő embereknek egyenlő hozzáférést kell biztosítani valamennyi, a nyilvánosság számára szánt áruhoz, termékhez és szolgáltatáshoz oly módon, hogy az számukra hatékony és egyenlő elérést biztosítson, és tiszteletben tartsa méltósá-gukat.” (<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemes-ter-vezes/>).

Az akadálymentesítés és a turizmus kapcsolatán alapuló jogi szabályozás tanulmányozása és elemzése szempontjából nagyon fontos terület a 2007. évi „XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről” 9. és 20. cikkelye, amelyek többek között az akadálymentesítést/ akadálymentességet és a személyes mobilitást szabályozzák:

9. cikkely

Hozzáférhetőség

1. A fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az infor-mációs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáfér-hető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között a következőkre vonatkoznak:

(a) épületek, utak, közlekedés és más bel- és kültéri létesítmények, így iskolák, lakóházak, egész-ségügyi létesítmények és munkahelyek;

(b) információ, kommunikáció és egyéb szolgáltatások, köztük az elektronikus szolgáltatások és segélyhívó szolgáltatások.

2. A részes államok szükséges intézkedéseket hoznak továbbá:

(a) a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítmények és szolgáltatások hozzáfér-hetősége érdekében bevezetett minimális szabványok és irányelvek alkalmazásának fejlesztésére, hatályba léptetésére és ellenőrzésére;

(b) annak elősegítésére, hogy a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményeket és szolgáltatásokat kínáló magánjogi jogalanyok figyelembe vegyék a hozzáférhetőség valamen-nyi aspektusát a fogyatékossgal élő személyek vonatkozásában;

(c) az érdekelt felek számára képzés támogatására a fogyatékossgal élő személyek esetében

felmerülő hozzáférhetőség kérdéseiről;

(d) az épületekben és más, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítmények esetében a Braille, illetve könnyen érthető és olvasható jelzések biztosítására;

(e) az élő segítségnyújtás formáinak és a közvetítők biztosítására, ideértve az útmutatókat, olvasókat/olvasóprogramokat és szakképzett jelnyelvi tolmácsokat az épületek és a nyilvánosság számára rendelkezésre álló lehetőségek hozzáférhetőségének elősegítése érdekében;

(f) más megfelelő segítségnyújtási és támogatási formák előmozdítására a fogyatékossgal élő személyek információhoz való hozzáféréseinek biztosítása érdekében;

(g) a fogyatékossgal élő személyeknek az új információs és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez való hozzáféréseinek, beleértve az Internetet is, előmozdítására;

(h) akadálymentes információs és kommunikációs technológiák és rendszerek tervezésének, fejlesztésének, előállításának és terjesztésének korai szakaszban történő elősegítésére annak érdekében, hogy ezek a technológiák és rendszerek hozzáférhetővé tétele minimális költséggel járjon.

20. cikkely

Személyes mobilitás

A részes államok a fogyatékossgal élő személyek függetlenségének a lehető legnagyobb mértékű biztosítása mellett hatékony intézkedéseket hoznak a személyes mobilitás biztosítására, beleértve az alábbiakat:

a) a fogyatékossgal élő személyek személyes mobilitásának az általuk meghatározott időben és módon, elérhető áron történő lehetővé tétele;

(b) a fogyatékossgal élő személyeknek a minőségi mobilitási támogatásokhoz, eszközökhöz, segítő technológiákhoz, valamint a személyes segítségnyújtás különböző formáihoz és a közvetítők-höz való hozzáféréseinek megkönnyítése, beleértve azok elérhető áron történő rendelkezésre bocsátását;

(c) képzés biztosítása a mobilitással kapcsolatos ismeretekről a fogyatékossgal élő személyek és a velük foglalkozó szakértők részére;

(d) a mobilitási támogatásokat, eszközöket és segítő technológiákat előállító jogalanyok ösztönzése a fogyatékossgal élő személyek mobilitási szempontjainak figyelembevételére.

Jogsabályi szempontból tehát e két cikkely és az általuk szabályozott tevékenységek alátámasztják és megerősítik a fogyatékossgal élők személyes mobilitásának legfontosabb feltételeit.

A téma tárgyalása kapcsán azt is ki kell emelni, hogy a 2015-ben elfogadott új Nemzeti Fogyatékossgügyi Program (2015-2025) szerint a hazai szolgáltatók még nem ismerték fel kellőképpen a fogyatékossgal élők jelentette turisztikai lehetőséget. Ezért fontos a meglévő turisztikai keresletfelmérések aktualizálása és terjesztése a turisztikai szakmán belül, valamint a szolgáltatók és a személyzet képzése és érzékenyítése, hangsúlyozva az univerzális tervezés elvét. A cél természetesen a fogyatékossgal élők számára olyan turisztikai csomagok működtetésének ösztönzése, amelyek komplex módon az akadálymentesítést célozzák meg, és nemcsak az esélyegyenlőséget, hanem a gazdasági érdekeket is szolgálják.

Összefoglaló

Egy modern társadalom számára az akadálymentes környezet megteremtése alapvető fontosságú, mivel többek között elősegíti az esélyegyenlőséget és az emberi méltóság tiszteletben tartását mindenki számára. Az akadálymentesítés a következő okok miatt élvez prioritást:

- *Esélyegyenlőség*: az akadálymentes környezet biztosításával a fogyatékossgal élők egyenlő esélyekkel rendelkeznek az oktatásban, a foglalkoztatásban, a közlekedésben és a társadalom más területein. Ez segít csökkenteni az egyenlőtlenségeket és a diszkriminációt, és lehetővé teszi, hogy mindenki képességeinek megfelelően járuljon hozzá a társadalomhoz.
- *Teljes körű társadalmi részvétel*: az akadálymentesített környezet lehetővé teszi a fogyatékossgal élők számára, hogy teljes mértékben részt vegyenek a társadalmi és gazdasági életben. Ha az infrastruktúra, a szolgáltatások és a kommunikáció nem akadálymentes, sokan kirekesztettnek érzik magukat, és nem tudnak teljes mértékben részt venni a társadalomban.
- *Emberi méltóság és önrendelkezés*: az akadálymentes környezet segít megőrizni és tiszteletben tartani az emberi méltóságot. Minden embernek joga van az önálló élethez és ahhoz, hogy maga irányítsa saját életét. Az akadálymentesítés hozzájárul ahhoz, hogy a fogyatékossgal élő emberek képessé váljanak saját döntések meghozatalára az életüket érintő ügyekben.
- *Gazdasági előnyök*: az akadálymentesítés hosszú távú gazdasági előnyökkel is járhat. Az akadálymentes infrastruktúra és környezet lehetővé teszi a fogyatékossgal élők munkaerő-piaci részvételét, és hozzájárul a gazdasági növekedéshez. A turizmusban is fontos tényező, mivel az akadálymentesített városok és látnivalók vonzó desztinációkká válnak a turisták számára.
- *Idősek és fogyatékossgal élők*: az akadálymentesítés nemcsak a fogyatékossgal élők, hanem az idősek számára is fontos. Az akadálymentesített környezet megkönnyíti az életüket, és hozzájárul a független és méltóságteljes élet fenntartásához.
- *Jogi követelmények és nemzetközi elvárások*: számos országban és nemzetközi szinten törvények és irányelvek írják elő az akadálymentesítést. Számos országban és nemzetközi szinten az akadálymentesítés jogi követelmény, amelyet be kell tartani.

Az akadálymentes környezet megteremtése tehát nemcsak az érintettek – nagy százalékának és arányának – közvetlen érdeke, hanem hozzájárul a társadalom egészének fejlődéséhez és gazdasági jólétéhez is. Olyan befektetés, amely hosszú távon mindenki számára pozitív hatásokkal jár, ezért is elengedhetetlen az e téren való folyamatos ismeretterjesztés, kutatás és érdekérvényesítés, ugyanakkor az akadálymentes jogszabályi környezet megteremtése kiemelkedő fontosságú a társadalmi igazságosság, az emberi jogok védelme és az esélyegyenlőség előmozdítása szempontjából mind nemzetközi, mind hazai viszonylatban.

Összefoglalva, az akadálymentes jogszabályi környezet megteremtése az esélyegyenlőség biztosítása, az emberi jogok védelme, a kirekesztés megelőzése, az infrastruktúra és a szolgáltatások megfelelő kialakítása, valamint a gazdasági előnyök biztosítása és a nemzetközi elvárások teljesítése szempontjából kiemelt prioritás.

4.5. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Lengyelország

Lengyelországban a Lengyel Köztársaság Parlamentjének 1997. augusztus 1-jei határozatával

fogadták el a fogyatékossgal élők jogairól szóló chartát⁸. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló, 2006. december 13-án New Yorkban kidolgozott egyezményt 2012-ben ratifikálták (2012. évi Jogi Közlöny, 1169. tétel).⁹

A fogyatékossgal fogalmát a fogyatékossgal élők szakmai és szociális rehabilitációjáról és foglalkoztatásáról szóló, 1997. augusztus 27-i törvény 2. cikkelyének 11. pontja határozza meg (2020. évi Jogi Közlöny, 426., 568. és 875. tétel)¹⁰, 1. fejezet, 1. cikkely. 2, 10. pont: „fogyatékossgal – ez a társadalmi szerepek betöltésére való tartós vagy időszakos képtelenséget jelenti, amely a szervezet alkalmasságának tartós vagy tartós károsodásából ered, és különösen a munkaképtelenséget eredményezi”. A törvény a fogyatékossgal élő személyek jogaira is kitér, például a 4. fejezetben a 20a cikkely.

1. A segítő kutyával rendelkező fogyatékossgal élő személynek joga van belépni:

- 1) közhasznú létesítményekbe, különösen: a közigazgatás, az igazságszolgáltatás, a kultúra, az oktatás, a felsőoktatás, a tudomány, az egészségügy, a szociális jóléti szolgáltatások, a banki szolgáltatások, a kereskedelem, a gasztronómia, a szolgáltatások, a turizmus, a sport, a vasúti, közúti, légi, tengeri vagy belvízi személyszállítás, a postai vagy távközlési szolgáltatások nyújtása, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető, hasonló funkciók ellátására szolgáló épületek, beleértve az iroda- és szociális épületeket is;
- 2) nemzeti parkokba és természetvédelmi területekre;
- 3) strandokra és fürdőhelyekre.

2. Az 1. szakaszban említett jog a vasúti, közúti, légi és vízi közlekedési eszközökön, valamint más tömegközlekedési eszközökön is él.

3. Az 1. és 2. pontban említett jog nem mentesíti a fogyatékossgal élő személyt a segítő kutya által okozott kárért vállalt felelősség alól.

4. Az 1. és 2. pontban említett jog gyakorlásának feltétele, hogy a segítő kutyát hámmal szereljék fel, és a fogyatékossgal élő személy rendelkezzen a segítő kutya státuszát igazoló papírral, valamint a szükséges állatorvosi oltások elvégzéséről szóló igazolással.

Az olyan alapfogalmakat, mint az akadálymentesítés és a különleges szükségletekkel rendelkező személy, A speciális igényű személyek akadálymentesítéséről szóló, 2019. július 19-i törvény (2019. évi CX. törvény, 1696. tétel) 2. pontja határozza meg:¹¹

- „Akadálymentesítés – építészeti, digitális, valamint információs és kommunikációs, legalább a 6. cikkelyben meghatározott minimumkövetelmények megfelelő hozzáférhetőség biztosítása, az univerzális tervezés vagy az ésszerű alkalmazási fejlesztések figyelembevételéből adódóan.”
- „Különleges szükségletekkel rendelkező személy – olyan személy, akinek külső vagy belső tulajdonságai, illetve az őt körülvevő körülmények miatt további tevékenységeket kell

⁸ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

⁹ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

¹⁰ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

¹¹ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

folytatnia, vagy további intézkedéseket kell tennie annak érdekében, hogy leküzdje az élet különböző területein való részvétel akadályát a többi emberrel való egyenlőség alapján.”

A 6. cikkely meghatározza „a különleges szükségletekkel rendelkező személyek hozzáférhetőségét biztosító minimumkövetelményeket, amelyek magukban foglalják a következőket:

1) az építészeti megközelíthetőség szempontjából:

- a) akadálymentes horizontális és vertikális kommunikációs terek biztosítása épületekben,
- b) olyan eszközök felszerelése vagy olyan műszaki intézkedések és építészeti megoldások alkalmazása az épületben, amelyek lehetővé teszik a hozzáférést minden helyiséghez, kivéve a műszaki helyiségeket,
- c) az épületben található helyiségek elrendezéséről szóló tájékoztatás, legalább vizuális és tapintással vagy hanggal történő tájékoztatás,
- d) az épületbe való bejutás biztosítása a fent említett segítő kutyát használó személy számára.”

Ami a digitális akadálymentesítést illeti, annak követelményeit a 2019. április 4-i, A közintézmények weboldalainak és mobilalkalmazásainak digitális hozzáférhetőségéről szóló törvény határozza meg (Jogi Közlöny 2019. 848. tétel)¹². A törvény az alábbiakra tér ki:

- 1) a közintézmények honlapjaira és mobilalkalmazásaira vonatkozó digitális akadálymentesítési követelmények;
- 2) az állami szervek honlapjai és mobilalkalmazásai akadálymentesítési nyilatkozatainak tartalmára, felülvizsgálatára és frissítésére, valamint közzétételére vonatkozó követelmények;
- 3) a közjogi szervezetek honlapjai és mobilalkalmazásai digitális akadálymentesítésének biztosítását felügyelő és a törvény rendelkezéseinek alkalmazását felügyelő hatóság hatásköre;
- 4) a honlapok vagy mobilalkalmazások digitális akadálymentesítésének felügyeletére és a digitális akadálymentességről szóló jelentéstételre vonatkozó szabályok;
- 5) a weboldal, a mobilalkalmazás vagy azok elemei digitális akadálymentesítésének biztosítására irányuló eljárások.

Lengyelországban a jelnyelvet a siket közösség önálló nyelveként ismerték el. Erre utal a jogszabály – 2011. augusztus 19-i törvény a jelnyelvről és más kommunikációs eszközökről (2017. évi Jogi Közlöny, 1824. tétel)¹³. A törvény meghatározza az alábbi szabályokat:

- 1) az örökbefogadott személy segítségét igénybe vevő jogosult személyek a közigazgatási szervekkel, rendszeregységekkel és -létesítményekkel, egészségügyi intézményekkel, rendőri egységekkel, az állami tűzoltósággal és a polgárőrséggel, valamint az ezeken a területeken működő önkéntes egységekkel való kapcsolattartás során;
- 2) a közigazgatási szervekkel való kapcsolattartásra jogosult személyek segítése;

¹² <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

¹³ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

3) a jogosult személyek és családtagjaik, valamint más, a lengyel jelnyelv és a siketvakok különböző szintű kommunikációs módszerei területén felhatalmazott személyekkel állandó vagy közvetlen kapcsolatban álló személyek oktatási költségeinek társfinanszírozása;

4) a kommunikációt és a hozzájuk való hozzáférést támogató monitoring megoldások. A jogszabály szerint „a lengyel jelnyelv (PJM) a kommunikáció természetes vizuális és térbeli nyelve az arra jogosultak számára”.

A sport- és idegenforgalmi miniszter 2017. október 26-i közleménye a gazdasági és munkaügyi miniszter szállodai létesítményekről és egyéb olyan létesítményekről szóló rendeletének egységes szövegének kihirdetéséről, 8. számú melléklet – A szállodai létesítmények fogyatékkal élő igényeihez való igazításának minimumkövetelményei (Jogi Közlöny 2017. november 24, 2166. szám)¹⁴. A rendelet az alábbiakra tér ki:

- 1) a szállodai létesítmények egyes típusaira és kategóriáira vonatkozó követelmények a felszereltség és a nyújtott szolgáltatások köre tekintetében, beleértve az étkeztetési szolgáltatásokat is;
- 2) a szállodai szolgáltatásokat nyújtó egyéb létesítmények felszereltségére vonatkozó minimumkövetelmények;
- 3) az 1. pontban említett követelményektől való eltérés engedélyezésének feltételei;
- 4) az építési, tűzvédelmi és egészségügyi követelményeknek való megfelelés dokumentálásának módszere;
- 5) a szállodai létesítmények egyes típusokba és kategóriákba történő besorolásának részletes szabályai és eljárása;
- 6) az egyes létesítményekben a felszereltségre és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó követelményeknek való megfelelés ellenőrzésének eljárása a létesítmény típusának és kategóriájának megfelelően;
- 7) a szállodai létesítmények és egyéb olyan létesítmények nyilvántartásának módszere, ahol szállodai szolgáltatásokat nyújtanak.

A fent említett jogi aktusok a fogyatékkal élő alapvető jogai közé tartoznak az építészeti, digitális, információs és kommunikációs akadálymentesítés tekintetében Lengyelországban. Ezeket kiegészítik részletesebb szabályozások az idősek és a fogyatékkal élő számára nyújtott turizmus és szabadidős tevékenységek területén. A turisztikai szolgáltatási ágazat számára is kérik ajánlásokat az akadálymentesítéssel kapcsolatban.

Az akadálymentes turizmus fejlesztésével kapcsolatos alapvető dokumentumok listája

A 2019. július 19-i törvény a speciális igényű személyek hozzáférégeinek biztosításáról.

Jogi Közlöny, 2019, 1696. tétel,

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf>
(letöltés: 2023. október 10)

A fogyatékkal élő szakmai és szociális rehabilitációjáról és foglalkoztatásáról szóló 1997. augusztus 27-i törvény. Jogi Közlöny, 1997. 123. sz. 776. tétel,

¹⁴ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (letöltés: 2023. október 11.)

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf>
(letöltés: 2023. október 10)

2019. április 4-i törvény a közintézmények weboldalainak és mobilalkalmazásainak digitális akadálymentesítéséről. Jogi Közlöny, 2019, 848. tétel,
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf>
(letöltés: 2023. október 10).

A 2011. augusztus 19-i törvény a jelnyelvről és más kommunikációs eszközökről. OJ 2011. 209. szám, 1243. tétel,
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf>
(letöltés dátuma: 2023.10.11.)

A sport- és idegenforgalmi miniszter 2017. október 26-i közleménye a gazdasági és munkaügyi miniszter szállodai létesítményekről és egyéb, szállodai szolgáltatásokat nyújtó létesítményekről szóló rendelete egységes szövegének kihirdetéséről, 8. számú melléklet – A szállodai létesítmények fogyatékossgal élők igényeihez való igazításának minimumkövetelményei (2017. november 24-i Jogi Közlöny, 2166. szám)
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf>
(letöltés dátuma: 2023.10.11.).

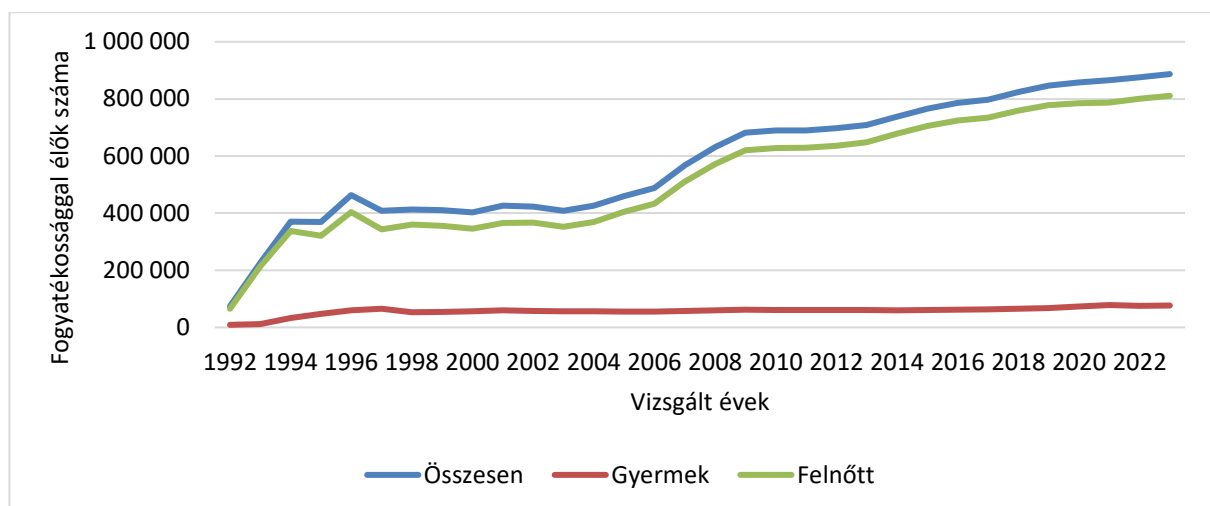
A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló, 2006. december 13-án New Yorkban elfogadott egyezmény (2012. évi Jogi Közlöny, 1169. tétel),
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf>
(letöltés dátuma: 2023.10.11.)

A Lengyel Köztársaság Parlamentjének 1997. augusztus 1-jei határozata, a fogyatékossgal élők jogainak chartája.
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf>
(letöltés: 2023. október 10).

4.6. Az akadálymentes turizmus nemzeti szintű szabályozása az érintett országokban – Románia

A Romániában élő, fogyatékossgal élőként nyilvántartott személyek száma az elmúlt harminc évben fokozatosan nőtt. 1992-ben az országban mindössze 74 000 embert tartottak nyilván valamilyen fogyatékossgal élő személyként (10. ábra). Ezeknek a személyeknek a többsége, 88%-a felnőtt volt, a fennmaradó 12% pedig valamilyen fogyatékossgal élő gyermek. A különböző fogyatékossgal élő személyek száma fokozatosan növekvő tendenciát mutatott 2022-ig, amikor az érintettek száma az országban megközelítette a 886 950 főt (10. ábra). Ez a lakosság 4,46%-ának felel meg. E személyek 91,4%-a felnőtt volt, következésképpen a fennmaradó 8,6%-ot az egészségügyi nyilvántartásban regisztrált, valamilyen fogyatékossgal élő gyermekek tették ki. A fenti adatokból megállapítható, hogy a fogyatékossgal élő személyek száma a romániai népesség arányában az ország népességének csökkenő tendenciájával ellentétes irányban mozog. A harmincéves áttekintés során az ország lakossága 16,41%-kal csökkent, ugyanakkor ugyanebben az időszakban a fogyatékossgal élő személyek száma 74 053-ról 886 950-re nőtt 2022-re, ami körülbelül tizenkétszeres növekedést jelent az elmúlt harminc év alatt, tehát átlagosan évente 27 096 fővel nőtt a fogyatékossgal élő személyek száma az országban (10. ábra).

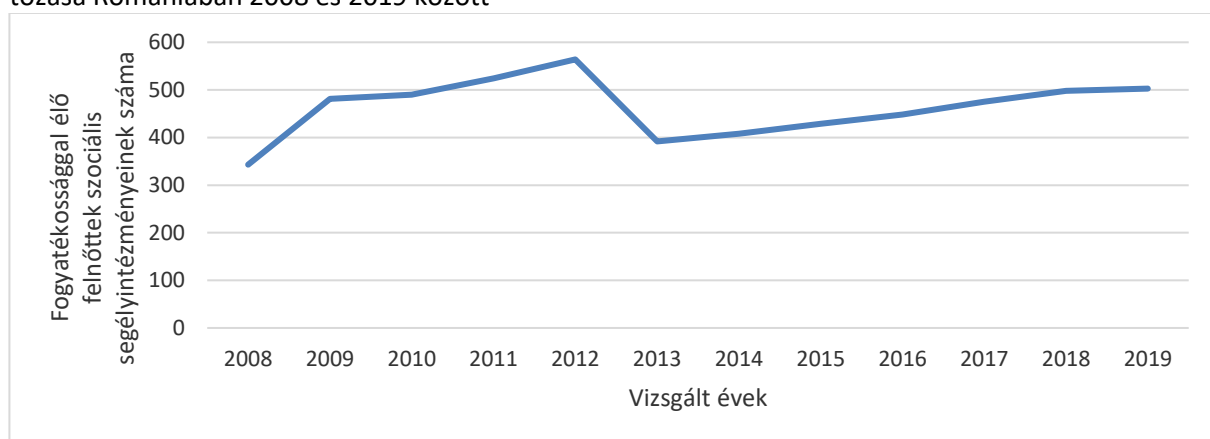
10. ábra. A fogyatékossgal élők számának változása Romániában 1992 és 2022 között



Forrás: saját szerkesztés az ANPDPD adatai alapján

2008 és 2019 között jelentősen nőtt a fogyatékossgal élő felnőttek gondozásáért felelős intézmények száma Romániában, amint azt a Román Nemzeti Statisztikai Intézet adatai mutatják. A vizsgált időszak kezdetén, 2008-ban mindössze 343 fogyatékossgal élő felnőttek ellátására szakosodott intézmény létezett (11. ábra). Ezeknek az intézményeknek a száma 2012-ig növekedett, amikor is elérte az 564-et. Ez jelentős összefüggést mutat az ellátásra szoruló személyek számával, mivel a két változó között 2008 és 2012 között ugyanaz a trendváltozás figyelhető meg (11. ábra). A 2013-as évben a fent említett, felnőttellátást nyújtó intézmények száma nagymértékű csökkenésen ment keresztül: 30,5%-os csökkenés következett be az intézmények számában. Ezt az évet követően 2014 és 2019 között fokozatos emelkedő tendencia figyelhető meg, amelynek eredményeként a vizsgált időszak végére, 2019-re 503 fogyatékossgal élő felnőttek jólétéért felelős intézmény működött (11. ábra).

11. ábra. A fogyatékossgal élő felnőttek számára fenntartott szociális segítő intézmények számának változása Romániában 2008 és 2019 között



Forrás: saját szerkesztés az INS adatai alapján

A fogyatékossgal élők jogaival és lehetőségeivel foglalkozó legfőbb hivatalos szerv a Fogyatékossgal élők Jogainak Védelmével Foglalkozó Nemzeti Hatóság (<https://anpd.gov.ro>).

Románia elkötelezte magát, hogy minden szükséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy

a fogyatékossgal élő személyek – beleértve a hosszú távú bentlakásos intézményekben őket is – integrálódjanak a közösségbe: azáltal, hogy a fogyatékossgal élő személyek által szabadon választott lakóhelyet biztosít, valamint hozzáférést biztosít az egészségügyi szolgáltatások széles köréhez. A romániai jogalkotás fő témája az intézménytelenítés. A helyi hatóságok 2023-tól kezdődően évente ellenőrzik a kulcsfontosságú teljesítménymutatók (key performance indicators, KPI) teljesítésének állapotát. A KPI-khez kapcsolódó, országosan tervezett célok a következők:

1. 2026. június 30-ig a fogyatékossgal élő felnőttek legalább 32%-ának támogatni kell az intézmény elhagyását és az önálló életvitel megvalósítását;
2. 2026. június 30-ig a fogyatékossgal élő felnőttek intézményi ellátásában részesülő felnőttek aránya a bentlakásos rendszerben 2020 végén támogatott személyek összlétszámának 32%-ára csökken;
3. 2026. július 1. és 2030. december 31. között az fogyatékossgal intézményekben élő felnőttek aránya a 2026. június 30-án a bentlakásos rendszerben támogatott személyek teljes számához képest 10%-kal csökken.

Jogszabályok

- I. A 2010. évi 221. számú törvény, a „Nemzeti Diszkriminációellenes Tanácsról szóló törvény” jelentős jogszabály Romániában, amelynek célja a megkülönböztetés elleni küzdelem és az esélyegyenlőség támogatása. A törvényt 2010. május 19-én lépett hatályba, és döntő szerepet játszik a különböző marginalizált és kiszolgáltatott csoportok, köztük a fogyatékossgal élők jogainak védelmében.
- II. A 2023. januári 7. számú törvény – az intézménytelenítésről
- III. A 2006. februári 448. számú törvény – A fogyatékossgal élő személyek alapvető jogairól (2007. március 14-i 268. számú határozat a megvalósítás módszertanáról).
- IV. 189/2013 sz. rendelet – A polgári épületek és városi terek fogyatékossgal élők egyéni szükségleteihez való igazításáról szóló műszaki szabályozási szabvány jóváhagyása, NP 051-2012 sz. tájékoztatás – az NP 051/2000 felülvizsgálata
- V. A termékek és szolgáltatások akadálymentesítési követelményeiről szóló 232/2022. sz. törvény

I. A 221/2010. sz. törvény főbb pontjai:

Cél: A 221/2010. sz. törvény elsődleges célja, hogy létrehozza a romániai megkülönböztetés megelőzésének és leküzdésének jogi keretét, beleértve a fogyatékossgal alapuló megkülönböztetést is.

- Hatály: A törvény számos területre kiterjed, beleértve a foglalkoztatást, az oktatást, az egészségügyi ellátást, a szociális védelmet, az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, valamint a közéletben való részvételt.
- A megkülönböztetés tilalma: A törvény kifejezetten tiltja a különböző okokból történő megkülönböztetést, így a fogyatékossgal alapuló is. Előírja, hogy az egyéneknek és az intézményeknek egyformán és megkülönböztetés nélkül kell bánniuk másokkal.
- Nemzeti Diszkriminációellenes Tanács: A törvény létrehozza a Nemzeti Diszkriminációellenes Tanácsot (CNCD), amely független hatóság, és a törvény rendelkezéseinek végrehajtásáért és a diszkriminációval kapcsolatos panaszok kezeléséért felelős.

- Szankciók: A törvény szankciókat és büntetéseket ír elő a diszkriminációs cselekményekre. Ezek közé tartozhatnak pénzbírságok, végzések és egyéb, a helyzet orvoslására irányuló intézkedések.
- Panasztételi eljárások: A 221/2010. sz. törvény meghatározza a Nemzeti Diszkriminációellenes Tanácshoz diszkriminációval kapcsolatos panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokat.
- Pozitív intézkedések: A törvény lehetővé teszi pozitív intézkedések meghozatalát az esélyegyenlőség előmozdítása és a megkülönböztetés elleni küzdelem érdekében, beleértve a fogyatékossgal élőket támogató intézkedéseket is.
- Tudatosság és oktatás: A törvény ösztönzi az oktatási és figyelemfelkeltő tevékenységeket a tolerancia, a sokszínűség és az egyenlő bánásmód előmozdítása érdekében.

III. A 2006. februári 448. sz. törvény – A fogyatékossgal élő személyek alapvető jogairól (a 2007. március 14-i 268. sz. alkalmazási határozat módszertana) főbb pontjai

A 6. cikkely szerint a fogyatékossgal élő személyek jogosultak az alábbiakra:

- a) egészségügyi ellátás – megelőzés, kezelés és rehabilitáció;
- (b) oktatás és szakképzés;
- c) foglalkoztatás és munkahelyi adaptáció, munkaköri tanácsadás és átképzés;
- d) szociális segítségnyújtás, azaz szociális szolgáltatások és szociális juttatások;
- (e) lakhatás, személyes lakókörnyezet, közlekedés, a fizikai, információs és kommunikációs környezethez való hozzáférés;
- (f) szabadidő, hozzáférés a kultúrához, sporthoz, turizmushoz;**
- (g) jogi segítségnyújtás;
- (h) adókedvezmény;
- (i) kétévente értékelés és újraértékelés a közlekedni nem tudó személyeknél az értékelő bizottság tagjai által tett házi látogatások révén.

7. cikkely

(1) A fogyatékossgal élő személyek jogainak előmozdítása és érvényesítése elsősorban a fogyatékossgal élő személy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti helyi közigazgatás hatóságainak, másodlagosan vagy kiegészítő jelleggel pedig a központi közigazgatás hatóságainak, a civil társadalomnak és a fogyatékossgal élő személy családjának vagy törvényes képviselőjének a feladata.

21. cikkely – Kultúra, sport, idegenforgalom

(1) A közigazgatás illetékes hatóságai kötelesek megkönnyíteni a fogyatékossgal élők számára a kulturális értékekhez, az örökséghez, a turizmushoz, a sporthoz és a szabadidős létesítményekhez való hozzáférést.

(2) Annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek számára biztosítsák a kultúrához, a sporthoz és a turizmushoz való hozzáférést, a közigazgatási hatóságok kötelesek a következő konkrét intézkedéseket megtenni:

(a) a fogyatékossgal élő személyek és családtagjaik kulturális, sport- és turisztikai rendezvényeken való részvételének elősegítése;

b) kulturális, sport- és szabadidős rendezvények és tevékenységek szervezése közjogi vagy magánjogi jogalanyokkal együttműködve vagy partnerségben;

c) a fogyatékossgal élő személyek sportolásához szükséges feltételek biztosítása;

(d) a fogyatékossgal élő személyek sportszervezetei tevékenységének támogatása;

(e) mind az épületeken belül, mind a kulturális, idegenforgalmi, sport- és szabadidős létesítmények kültéri létesítményein a következő fogyatékossgátípusok általi használatot lehetővé tévő átalakításokat eszközölni, a teljesség igénye nélkül:

(i) mozgásszervi fogyatékossgal élők és csökkent mozgásképességűek esetében: rámpák és/vagy adott esetben elektronikus vagy automatizált hozzáférési rendszerek, felvonók vagy liftek;

(iii) hallássérültek számára: vizuális figyelmeztető rendszerek és elektronikus erősítők hallókészülékekhez;

(iv) értelmi fogyatékosok és tanulási zavarokkal küzdő személyek számára: jelnyelvi útmutató rendszerek;

f) Legalább egy, a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető illemhely biztosítása a kulturális, idegenforgalmi, sport- és szabadidős célokhoz kapcsolódó épületekben, vagy adott esetben az ezekhez kapcsolódó szabadtéri területeken.

(2023. május 5-én a 2023. április 18-i 322. számú Hivatalos Közlönyben megjelent, 2023. április 12-i 96. sz. törvény 21. cikkelye 4. szakaszának II. fejezete 2. bekezdését a 3. cikkely I. bekezdése egészítette ki.)

(3) A fogyatékossgal élő gyermek és kísérője ingyenes belépésre jogosult az előadásokra, múzeumokba, művészeti és sportrendezvényekre.

(4) A fogyatékossgal élő felnőttek ingyenes belépésre jogosultak az előadások, múzeumok, művészeti és sportesemények látogatására az alábbiak szerint:

(a) a súlyos vagy akut fogyatékossgal élő felnőttet és kísérőjét térítésmentesen kell beengedni;

(b) a középsúlyos és enyhe fogyatékossgal élő felnőttek a tanulókkal és diákokkal azonos feltételek mellett jogosultak jegyet váltani.

(5) Az (1), (3) és (4) bekezdésben említett jogosultságok összegét az állami költségvetésből, a Kulturális és Nemzeti Identitás Minisztérium, a Nemzeti Sportügynökség) költségvetésén keresztül, a helyi költségvetésekből vagy adott esetben az állami vagy magánszervezők költségvetéséből kell fedezni.

A 189/2013-as számú romániai rendelet 4. fejezetének legfontosabb része egy olyan műszaki szabályozási szabvány jóváhagyására vonatkozik, amely a középületek és városi terek fogyatékossgal élők egyéni igényeihez való igazításával foglalkozik. Konkrétan jóváhagyja az indikatív NP 051-2012-t, amely az NP 051/2000 felülvizsgálatát jelenti.

A legfontosabb összetevők az alábbiak:

- Műszaki Szabályozási Szabvány: a Műszaki Szabályozási Szabvány a kormány által meghatározott konkrét műszaki irányelvek és követelmények összessége, amelyek célja annak

biztosítása, hogy a polgári épületek és városi terek a fogyatékkal élők számára hozzáférhetőek legyenek és igényeikhez igazodjanak.

- Köz épületek átalakítása: épületek fizikai átalakítását jelenti a fogyatékkal élő személyek befogadására. Ez magában foglalhatja rámpák, liftek, szélesebb ajtók, akadálymentesített fürdőszobák és egyéb, hozzáférhetőséget javító átalakítások kivitelezését.
- A városi tér átalakítása: a városon vagy településen belüli közterületek és terek akadálymentesítésére összpontosít. Olyan intézkedéseket foglal magában, mint kerekesszékeseknek megfelelő járdák építése, rámpák telepítése a gyalogos átkelőhelyeken és akadálymentes parkolóhelyek kialakítása.
- NP 051-2012: az a speciális műszaki szabályrendszer, amely a középületek és városi terek fogyatékkal élők számára történő átalakításának követelményeit tartalmazza. Az NP 051/2000 szabvány frissített változata.
- NP 051/2000: a középületek és városi terek átalakítására vonatkozó műszaki szabályozási szabvány korábbi változata. A 2012-es felülvizsgálat frissítéseket, javításokat vagy pontosításokat tartalmazott a fogyatékkal élők igényeinek jobb figyelembevétele érdekében.

E rendelet és a kapcsolódó műszaki szabványok célja annak biztosítása, hogy a romániai épületeket és városi környezetet úgy tervezzék és építsék meg, hogy az minden polgár, köztük a fogyatékkal élők számára is elősegítse a hozzáférhetőséget és a befogadást.

Egyéb törvények

1. A fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezményt az Egyesült Nemzetek Közgyűlése 2006. december 13-án fogadta el, és 2007. március 30-ától vált aláírhatóvá. Románia 2007. szeptember 26-án írta alá, és a 2010. évi 221. számú törvénnyel ratifikálta.

2. A fogyatékkal élő felnőttek intézményi elhelyezésének megelőzésére és az intézménytelenítési folyamat felgyorsítására vonatkozó, a 2022-2030-as időszakra vonatkozó Nemzeti Stratégiát a kormány az 1543/2022. számú határozattal hagyta jóvá.

Jóvá lett hagyva a fogyatékkal élő felnőttek intézményi elhelyezésének megelőzésére és az intézménytelenítési folyamat 2022-2030 közötti felgyorsítására irányuló, e határozat szerves részét képező mellékletben leírt nemzeti stratégia.

3. Ezenkívül az 1.444/2022 számú kormányhatározat jóváhagyja a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény végrehajtásához szükséges Adatgyűjtési és Monitoring Mechanizmust, valamint módosítja az egyes normatív aktusokat. Az 1914/29/09/2022. számú rendelettervezet célja a 762/1992/2007. számú rendelet, amely jóváhagyja a fogyatékosági fok meghatározásának kritériumait 5 orvosi-pszicho-szociális szempontból, mellékletének módosítása és kiegészítése. A dokumentum tartja magát a hagyományos tudományos formákhoz, beleértve a rendszeres szerzői és intézményi formát, és hivatalos regisztert használ, elkerülve a köznyelvi kifejezéseket, rövidítéseket és informális kifejezéseket. A szöveg továbbá biztosítja az objektivitást a szubjektív értékelések, az elfogultság, a képletes vagy díszítő nyelvezet és a töltelékszavak kizárásával. Végezetül a szókincs pontossága és a nyelvtani helyesség, a pontos jelentéstartalom közvetítésekor speciális szakkifejezések használata, valamint a nyelvtani és helyesírási hibáktól mentesség is biztosított.

4. Az 1914/29/09/2022. sz. rendelettervezet célja a 762/1992/2007. sz. rendelet, amely jóváhagyja a fogyatékosági fok megállapításának kritériumait 5 orvosi-pszicho-szociális szempontból, mellékletének módosítása és kiegészítése. A dokumentum tárgyilagos és logikus felépítését a világos és tömör nyelvezet, valamint a szakkifejezések rövidítéseinek első használatakor történő

magyarázata biztosítja.

5. A 2021. szeptember 23-án jóváhagyott 847/2021. számú rendelet meghatározza a védett létesítmények engedélyezésére vonatkozó eljárást.

- A 448/2006 törvény értelmében az engedélyezett védett vállalkozás olyan köz- vagy magánjogi jogi személy, amely saját vezetéssel rendelkezik, amelyben legalább három fogyatékossgal élő személyt foglalkoztatnak, akik az összes alkalmazott legalább 30%-át képviselik, és akiknek össze-sített munkaideje az összes alkalmazott összes munkaidejének legalább 50%-át teszi ki, valamint a fogyatékossgal élő személy által végzett gazdasági tevékenység bármilyen konfigurációja.

Tanúsítás. A fogyatékossgal élő személyek jogainak védelméről és előmozdításáról szóló 448/2006. sz. törvény rendelkezéseinek alkalmazására vonatkozó módszertani szabályok jóváha-gyásáról szóló, 2007. március 14-i 268. sz. határozat (frissítve) (frissítve 2012. november 29-ig) 8a. cikkely.

A fogyatékossgal élő felnőttek számára ingyenes gyógyfürdőjegyeket a tárgyévi állami társada-lombiztosítási költségvetési törvény alapján, az Országos Fogyatékosügyi Hatóság és az Országos Nyugdíjfolyósító és Egyéb Társadalombiztosítási Jogok Hivatala közötti éves megállapodás alapján nyújtják. Megjegyzendő, hogy a 2010. 02. 15-i 8. cikkely (2) bekezdéssel módosult, ezáltal meg-határozva a rendelkezésre álló jegyek teljes számának végleges korlátozását. A 2010. február 5-i 89. számú határozat a 2010. február 15-i 103. számú hirdetményben jelent meg.

Fogyatékossgal élők számára nyújtott közlekedési és egyéb, turizmussal kapcsolatos kedvez-mények

A súlyosan fogyatékos felnőttek igazoló dokumentumok vagy kérvény alapján szociális segélyt kaphatnak. Ez a támogatás ingyenes helyközi utazás formájában történik, bármely vonattípussal, legfeljebb a 2. osztályú helyfoglalással rendelkező interregionális (IR) vonat, vagy autóbusz vagy folyami hajó segítségével, naptári évenként összesen 24 utazás erejéig. Alternatívaként 1500 lej üzemanyag-kedvezmény is igénybe vehető.

Hangsúlyos fogyatékossgal élő felnőttek számára: évente 12 ingyenes helyközi utazás vehető igénybe vonattal, autóbusszal vagy folyami közlekedéssel, amely a helyfoglalással rendelkező, má-sodosztályú helyközi vonatjegy árára korlátozódik. Emellett 750 lej üzemanyag-kedvezmény is igénybe vehető. Ezenkívül valamennyi városi tömegközlekedési vonalon ingyenes a felszíni közle-kedés, és korlátlan számú utazást biztosító havi metróbérlet biztosított.

A fogyatékossgal élők számára meg kell könnyíteni a hozzáférést a közszolgáltatási épületekhez, például a kulturális intézményekhez. Ez Braille-írásos táblák és jól látható formák alkalmazásával érhető el.

A szálláshelyeket is az akadálymentesítés szem előtt tartásával kell megtervezni. Ezenkívül ingye-nes fürdőbelépőket kell biztosítani a fogyatékossgal élő személyek és kísérőik számára.

A helyi és központi költségvetésből finanszírozás nyújtható a fogyatékossgal élő személyek és kísérőik számára oktatási, kulturális és sporttevékenységekben, valamint versenyeken és szemi-náriumokon való részvételhez. Ez magában foglalja a szállítást és a szállást a költségvetési szemé-lyi korlátokon belül, a részvételi díjakat, valamint a külföldi múzeumok és előadótermek belépőit. Fontos tudni, hogy ez az információ kizárólag a fogyatékossgal élő személyekre és kísérőikre vonatkozik.

A romániai turisztikai tevékenységekhez szükséges további lehetőségek, a helyi előírásoknak meg-felelően:

- Tiszteletjegy fürdőkhöz
- Fenntartott parkolóhelyek a közterületeken a fogyatékossggal élő személyek vagy meghatalmazott képviselőik számára
- Az országos úthálózat érvényes matricával történő használata esetén mentesség az útdíj-fizetési kötelezettség alól
- Kedvezmény az üzemanyagköltségekből személygépkocsival történő utazás esetén
- Korhatár nélküli hozzáférés az oktatási programokhoz, függetlenül az életkortól, a fogyatékossg típusától és az oktatási követelményektől
- A foglalkoztatottak nyugdíjkorhatárának csökkentése
- Ingyenes vagy részben támogatott hozzáférés a kulturális, sport- és szabadidős rendezvényekhez nemzeti és európai szinten Szlovéniában, Cipruson, Belgiumban, Olaszországban, Észtországban, Finnországban és Máltán az európai fogyatékossgai kártya alapján

A törvény jogokat és lehetőségeket biztosít, de még nem tudni, hogy ezeket a jogokat a köztisztviselők és a magánszervezetek betartják-e. Megfelelő infrastruktúra és felszerelés áll rendelkezésre az akadálymentesség biztosításához és a rendezvények szervezéséhez. Összefoglalva, Románia számos kedvezményt és szolgáltatást kínál a fogyatékossggal élők számára. A probléma az, hogy ezek többsége nem átlátható és sok esetben csak ideiglenes. A speciális igényű emberek szabadidős és utazási támogatási rendszere még fejlesztésre szorul.

5. Fogyatékossgal élők utazását támogató szervezetek Európában és a projektországokban

5.1. European Network for Accessible Tourism (ENAT): Az akadálymentes utazás biztosítása

A European Network for Accessible Tourism, ENAT (Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmussért) egy innovatív kezdeményezés, amelynek célja, hogy a turizmus mindenki számára elérhető legyen. A kezdetek és a fellépések rávilágítanak arra, hogy az akadálymentes turizmust egyre inkább elismerik, és nem csupán egy speciális üzletágként, hanem a fogyatékossgal élők alapvető jogosultságaként is. Az alábbiakban felvázoljuk az ENAT szerepét, jelentőségét és különböző intézkedéseit a fogyatékossgal élők utazásának előmozdításában Európában és más régiókban.

Az ENAT hisz a befogadó turizmusban, abban, hogy a fogyatékossgal élők, az idősek és a mozgáskorlátozottak méltósággal, kényelmesen és szabadon utazhassanak. A csoport összekötő szerepet tölt be, amely az érdekérvényesítésen túlmenően egyesíti a turisztikai ágazat érdekelt feleit, például a kormányokat, a vállalkozásokat és a fogyasztókat. Az ENAT létfontosságú szerepet játszik a különböző csoportok közötti együttműködés és megértés előmozdításában a turisztikai ágazat inkluzivitásának fokozása érdekében.

Az ENAT munkája az akadálymentesítés felé történő holisztikus megközelítése miatt fontos. Az ENAT az infrastruktúra, a szolgáltatási kínálat és a tudatosság javítását szorgalmazza az utazás fizikai, információs és szemléletbeli akadályainak kezelése érdekében. Ez az átfogó szemlélet garantálja, hogy az akadálymentesítés javítását célzó kezdeményezések figyelembe veszik a fogyatékossgal élő utazók által támasztott valamennyi különböző követelményt és átélt nehézséget (<https://www.accessibletourism.org/>).

Programok és projektek

Az ENAT számos tevékenységet folytat, beleértve a kutatást, a képzést, a politikaformálást és a legjobb gyakorlatok népszerűsítését. Néhány elsődleges kezdeményezés:

Kutatás és fejlesztés: az ENAT kutatási és fejlesztési programokat folytat, hogy alapvető adatokat gyűjtsön a fogyatékossgal élő utazók igényeiről, választási lehetőségeiről és pénzügyi befolyásáról. Ez a kutatás tényeken alapuló szakpolitikai ajánlásokat és ágazati szabványokat biztosít, úgy, hogy azok gyakorlati tapasztalatokon és követelményeken támaszkodnak.

Képzés és oktatás: az ENAT képzési programokat biztosít a turisztikai személyzet számára, hogy bővítse ismereteiket és készségeiket az akadálymentes szolgáltatások nyújtása terén. A tanfolyamok több témát ölelnek fel, többek között a felhasználóbarát weboldalak létrehozását és a fogyatékossgal élő utasok igényeihez igazított ügyfélszolgálatot.

Tanúsítás és minőségi védjegyek: az ENAT létrehozott egy tanúsítási módszert, amely segíti a fogyasztókat abban, hogy felismerjék a magas szintű akadálymentesítési követelményeket betartó cégeket. Ez a megközelítés segíti a vállalkozásokat az akadálymentesítés fokozásában, és az utazók számára megbízható tanúsítványt biztosít az akadálymentes szolgáltatásokról.

Politikai érdekérvényesítés: az ENAT nemzeti és európai szintű kapcsolatot tart fenn a politikai döntéshozókkal, hogy támogassa az akadálymentes turizmust ösztönző jogszabályokat és rendeleteket. Segített az akadálymentesítési kérdések beépítésében az EU fontos idegenforgalmi és közlekedési politikájába.

Hálózatépítés és együttműködés: az ENAT elősegíti a tagjai között hálózatépítést és együttműködést a tudás, a tapasztalatok és az erőforrások cseréje érdekében. Az összes ágazat érdekelt felei konferenciákon, workshopokon és online fórumokon keresztül működnek együtt a legjobb

gyakorlatok megosztása és az közös ceelekvések kialakítása érdekében.

Ismeretterjesztő kampányok: az ENAT figyelemfelkeltő programokat folytat, hogy megváltoztassa a hozzáállást és növelje az akadálymentes turizmus jelentőségének megértését, hangsúlyozva az akadálymentesítés előnyeit mindenki számára. A kampányok célja a félreértések eloszlátása és a befogadó turizmus gazdasági, társadalmi és kulturális előnyeinek hangsúlyozása (<https://www.accessibletourism.org/>).

Az akadálymentes turizmus európai hálózata kulcsfontosságú az akadálymentes utazás előmozdításában. Az ENAT különféle tevékenységein és kezdeményezésein keresztül kiáll a fogyatékkal élő turisták jogaiért, és bemutatja az akadálymentes turizmus szélesebb körű előnyeit a társadalom számára. Az ENAT döntő szerepet játszik a fogyatékkal élők utazását megkönnyítő szervezetek hálózatában, biztosítva, hogy minden fizikai képességű ember élvezhesse Európa és a projektországok szépségét és sokszínűségét (<https://www.accessibletourism.org/>).

12. ábra. Az ENAT logója



Forrás: <https://www.accessibletourism.org/>

5.2. Access4you

Az access4you® védjegy nemzetközi tanúsító védjegy. Jelenleg az Európai Unióban és az Egyesült Királyságban van bejegyezve. Létrehozását a védjegy megalkotójának egy kellemetlen tapasztalata inspirálta: egy olyan probléma, amelyet egy teljesen akadálymentesnek hirdetett, de a valóságban kerekesszékekkel megközelíthetetlen ingatlan okozott. „Akkor értettem meg, hogy a segítő-készség nem elég. Szükség van az akadálymentességről egy olyan közös nyelvre, amit mindannyian értünk és beszélünk. Eldöntöttem, hogy mi fogjuk megcsinálni.” – írja Berecz Balázs alapító és ügyvezető igazgató. A közös nyelv, amin azóta dolgoznak, a minősített akadálymentesítési információk.

Az Access4you védjegy részletes és megbízható információkat nyújt az épített környezet hozzáférhetőségéről a különböző – mozgás-, látás-, hallás- és kognitív – fogyatékkal élők számára. Ez nemcsak magukat a fogyatékkal élőket és hozzátartozóikat segíti, hanem az ingatlan tulajdonosokat és a vállalatokat is: az Access4you tanúsítvány mellett, hogy részletes képet ad az ingatlanok akadálymentességéről, hatékonyan támogatja az üzleti és fenntarthatósági célkitűzéseket is.

Az Access4you adatbázis és mobilalkalmazás, amely több mint 700 nemzetközi helyszín részletes profilját tartalmazza, mindenki számára ingyenesen elérhető. A helyszínek profiljai egy 1000 pontos kritériumrendszeren alapulnak, amelyet 8 érdekcsoport szempontjai alapján állítottak össze, és amely kategóriánként szerint szűrt információkat nyújt, pontos méretekkkel és számos hasznos fotóval (<https://access4you.io/about-us>).

13. ábra. Access4you akadálymentes helyek keresésére szolgáló alkalmazása



Forrás: <https://access4you.io/>

Az adatbázis mind a keresleti, mind a kínálati oldalon előnyt biztosít a felhasználók számára. A keresleti oldal (az utazó/turista) biztos lehet abban, hogy valóban szakértők által minősített, akadálymentes szolgáltatást vesz igénybe, míg a kínálati oldal az adatbázisban való részvétellel hozzájárulhat saját üzleti céljaihoz (új ügyfelek vonzása; a márkaérték növelése a társadalmi hozzájárulás révén; és mérhető adatok biztosítása az ESG-jelentések társadalmi (S, social) része számára).

Hasonló kezdeményezés a People First Egyesület Akadálymentes Pécs Adatbázisa, mely az Access4you munkájához nagyon hasonló projekt, ráadásul ingyenes szolgáltatás (peoplefirst.hu/helyszinek), illetve kifejezetten fogyatékossgal élőköt érintő programok Budapesten a TRY: Budapest akadálymentes sétái (<https://try-budapest.com>) és Pécsen a Rejtett város Tor-Tour-a (<https://peoplefirst.hu/blog-post/rejtett-varos-tor-tour-a>).

5.3. Horvátországi példák

Horvátországban a fogyatékossgal élőknek szóló turisztikai kínálat még mindig meglehetősen gyér és elaprózott. A fogyatékossgal élők számára a legnagyobb kihívást a kínálat egyes szegmenseire vonatkozó információk minősége jelenti. Ezért fontos, hogy különböző szervezetek vegyenek részt ebben a folyamatban, hogy minőségi terméket hozzanak létre az akadálymentes turizmus keretében. Ha a piacot a magánvállalkozások szemszögéből vizsgáljuk, jelenleg nincs olyan utazási iroda, amely a fogyatékossgal élők igényeire és szükségleteire szakosodott volna. Régebben volt ilyen iroda, de mára beszüntette tevékenységét. Fontos tudni, hogy a nemzeti kormány nagy erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy felhívja a figyelmet erre a turisztikai termékre, és lehetőséget ad a turizmusban dolgozóknak, hogy részt vegyenek speciális workshopokon, amelyek célja a turisták e szegmensének jobb megértése és ismerete.

Emellett több civil szervezet is részt vesz a tudásmegosztás platformjának létrehozásában – nemcsak azok, amelyek a fogyatékossgal élők életminőségének javításán dolgoznak, hanem azok is, amelyek az idősök életminőségét igyekeznek javítani, akiknek szintén szükségük van a turisztikai létesítmények és látnivalók jobb hozzáférhetőségére. Ezeknek az egyéni kezdeményezéseknek az együttműködése a különböző létesítmények akadálymentesebb, univerzálisabb kialakításának megteremtésében remélhetőleg egy olyan szervezet létrejöttéhez fog vezetni, amely a turisták ezen speciális szegmensére specializálódik, és hozzáférést biztosít számukra a turisztikai szolgáltatásokhoz és élményekhez, de ami a legfontosabb, pontos és megbízható információkat nyújt a desztinációk elérhetőségéről és akadálymentesítésének minőségéről.

A horvátországi akadálymentes turizmus jó gyakorlataira számos helyszín és program szolgál példaként, mind a magán-, mind az állami szektorban, amelyek közül néhányat az alábbiakban mutatunk be.

Pulai idegenvezetők

A Pulai Idegenvezetők Egyesülete és a Vakok Isztria Megyei Egyesülete indította el a „Colours of Inclusive Tourism” (Az inkluzív turizmus színei) projektet.

Tucatnyi tag sikeresen elvégzett egy, a vakokkal és gyengénlátókkal történő foglalkozásról szóló elméleti és gyakorlati képzést, és ők az első idegenvezető cég Horvátországban, amelynek tagjai szakmai képzésen vettek részt, hogy a vakok és gyengénlátók számára a legmegfelelőbb módon tudják bemutatni a körülöttük lévő világot.

A projekt, amelyet a Turisztikai Minisztérium finanszírozta, mobiltelefonokba épített GPS-technológiából és hangszoftverből áll, amely tartalmazza Pula és Premantura legfontosabb látnivalóit. A projekt részeként elkészült Isztria 134 látnivalót tartalmazó hangos, vakok, gyengénlátók és más turisták számára készült turisztikai térképe, amelyet olasz nyelvre is lefordítottak. A térkép a számítógépen keresztül érhető el.

A projekt célja, hogy motiválja az Isztria megyei idegenvezetőket arra, hogy programjaikba vonják be a fokozottan érzékeny csoportokat, aktívan vegyenek részt az akadálymentes turizmus fejlesztéséről szóló konferencián Isztriában, és hogy a tagokat tájékoztassák a fogyatékossgal élők igényeiről, különös tekintettel a vakokra.

14. ábra. Betekintés a „Colours of Inclusive Tourism” projekt tagjainak munkájába



Forrás: a szerzők

A Pulai Idegenvezetők Egyesülete, a Vakok Isztriai Megyei Szövetsége és az Isztriai Hegyi Túravezetők Állomása közötti, iparágon belüli együttműködés további erősítése és elmélyítése mellett az idegenvezetők és hegymászók a vakokkal való túravezetés és túrázás terén szerzett ismereteket és készségeket a fogyatékossgal élők csoportjaival való további munkájuk során is alkalmazni tudják majd.

A partnerszervezet mentori szerepet tölt be a projektben, és folyamatos informális tanulással erősíti a fogadó szervezet kapacitását a projekt végrehajtásával, a pénzeszközök áramlásának nyomon követésével, a tevékenységi tervvel és médiapromóciójával kapcsolatban.

„Fogyatékossgal élő vendégekkel való törődés” című kézikönyv

A középiskolai projektet – a Zágrábi Oktatási központ a „Vinko Bek” Oktatási Központtal, a zágrábi „Slava Raškaj” Oktatási Központtal és a zágrábi Villamosmérnöki Szakiskolával partnerségben a Turisztikai és Sportminisztérium finanszírozta a szakközépiskolák és művészeti középiskolák számára kiírt nyilvános pályázat keretében a turizmusban dolgozó szakemberek készségeinek előmozdítása és megerősítése érdekében. A kézikönyv igen világos utasításokat tartalmaz arra vonatkozóan, hogyan szolgáljuk ki a különböző típusú fogyatékossgal élő vendégeket. Videós példák is szerepelnek benne arra nézve, hogy hogyan lehet hallássérült, az értelmi fogyatékos, az autizmus spektrumzavarral küzdő és a testi fogyatékossgal élő vendégek számára segítséget nyújtani.

A kézikönyv 2020-ban jelent meg. A diákok figyelembe kívánták venni, hogy minden embernek más és más, egyéni igényei vannak, és arra a következtetésre jutottak, hogy a turizmus ágazatban a vendéggel való aktív törődés nem lehet ugyanolyan minden vendég számára. Minden fogyatékossgal élő vendég egy személy, akinek saját, egyedi igényei vannak. Ezért ezzel a kézikönyvvel a fogyatékossgal élők igényeire kívánják oktatni a turizmusipar szolgáltatóit, és ez a folyamat megköveteli a vendéglátásban dolgozók érzelmi és szociális készségeinek folyamatos gazdagítását.

Akadálymentes Dubrovnik Térkép

Dubrovnik „Akadálymentes turizmus” térképe a kerekesszékekkel közlekedők számára hozzáférhető turisztikai létesítmények (szállodák, kulturális létesítmények, strandok), valamint a kerekesszékekkel közlekedők számára hasznos egyéb létesítmények (gyógyszertárak) elérhetőségét mutatja be. A térképen például minden egyes szálloda esetében különböző információk találhatók – a kerekesszékekkel közlekedők számára kialakított szobák száma, a bejárat megközelíthetősége leírással, felszereltség, a medence és a szálloda strandjának megközelíthetősége. A turisztikai helyszínek esetében a rámpák, liftek, WC-k, szállítójárművek és peronok meglétéről van információ. Minden egyes helyszín címe és internetes címe megtalálható. Ezenkívül a weboldal tartalmazza a kerekesszékekkel közlekedők számára elérhető helyek adatbázisát, a különböző akadályokról, például járdákról, járdaszegélyekről, lépcsőkről vagy lejtőkről szóló információkkal. A térkép meglehetősen könnyen használható és hasznos információkat tartalmaz.

Aljmaš-i Szűzanya szentélye

Az Aljmaš-i Oltalmazó Szűzanya szentélye egy egyedi megjelenésű kortárs szakrális objektum, amely kínál némi akadálymentes tartalmat, bár egy kis átgondolt átalakítással tovább lehetne akadálymentesíteni. A templom közelében van egy önkormányzati parkoló, ahol fogyatékosok

számára kijelölt helyek vannak, a kissé veszélyes bekötőút pedig a központi részen sík, a többi részen pedig járdaszegély veszi körül a területet. A templom előtti kis kövezett tér teljesen sík, padokkal, amelyeken meg lehet pihenni, valamint a templomhoz különböző textúrájú felületek vezetnek, amelyek a látássérült látogatók számára taktilis jelként szolgálnak.

A téren van két akadálymentesített, vonzó és kissé meredekebb (14-15 százalékos meredekségű), a Dunára néző kilátópont is, amelyek kis segítséggel a kerekesszékes látogatók számára is elérhetőek. A templom bejárata, a templombelső és a gyóntatószék sík, márvánnyal burkolt, de nincsenek taktilis jelzések vagy segédeszközök. A létesítménynek van egy akadálymentesített mellékhelyisége is, de kissé lepusztult, és vannak hiányosságai: az ajtó a kilincs miatt nem nyílik ki teljesen, nincs már kapaszkodó korlát, és a mosdó alatti rézrúd megnehezíti a hozzáférést a magasabb kerekesszékesekkel közlekedők számára.

15. ábra. Az Oltalmazó Szűzanya szentély Aljmašban



Forrás: a szerzők

A templomtól nyolcszáz méterre délre található egy aszfaltozott, kanyargós Kálvária-ösvény is, amely nagyjából ugyanolyan meredekségű, mint a templom kilátópontjai, így minden látogató egy kis segítséggel feljuthat a csúcsra. A plébánia vezetőségének bőséges tapasztalata van a legkülönbözőbb fogyatékossgal élő látogatók fogadásában, de kevésbé érti az eltérő igényeiket. A zarándoktemplom honlapja elegendő információt és tartalmat nyújt, de ráférne a korszerűsítés, és minden felhasználó számára hozzáférhetőbbé lehetne tenni.

Kantrida uszoda

A Kantrida uszoda tervezése és építése során nagy figyelmet fordítottak a létesítmények fogyatékossgal élők számára történő átalakítására, és a fogyatékossgal élők egyesületeit is bevonták a legjobb megoldások keresésébe az építkezés során.

A térre és a garázsépület tetején található teraszos étterembe rámpákon keresztül lehet feljutni. A fogyatékossgal élők számára a Kantrida-medence a nyilvános garászból érhető el, ahol 8 parkolóhelyet alakítottak ki fogyatékossgal élők számára. Az uszodák főbejárata előtti térre való feljutás egy olyan lifttel lehetséges, amely beépített gombokkal rendelkezik, amelyeken az emeletszámok Braille-írással vannak feltüntetve.

16. ábra. Kantrida uszoda



Forrás: a szerzők

A Kantrida uszoda főbejáratának szintjén található a recepció és az öltözők, valamint a vizesblokkok. Az uszodakomplexum padlóján speciális jelölések hivatottak megkönnyíteni a vakok és gyengénlátók közlekedését. Minden mozgásirányt fehér vagy sárga csíkokkal jelölnek, amelyek nemcsak színükben, hanem szerkezetükben is elütnek a környező padlótól, így a látássérültek könnyebben követhetik azokat.

A Kantrida uszoda fix és mobil liftekkel felszerelt, amelyek lehetővé teszik a fogyatékossgal élők és a mozgáskorlátozottak számára a medencékbe való be- és kijutást. Az uszoda személyzete megtanulta a liftek működtetését, és mindig rendelkezésre állnak, hogy segítsenek a mozgáskorlátozottaknak. A nézőtéri lelátókon speciálisan megjelölt ülések is vannak a kerekesszékesek számára. A lelátókon egy mozgáskorlátozottak számára kialakított WC is található.

A ploče-i strandra a fogyatékossgal élők külső platformokon keresztül juthatnak el. Az első platform a recepció melletti kávézó külső teraszán található, amely a napozóteraszra vezet, a napozóterasz végén lévő platform pedig a strandra vezet le, ahol a sétányon és a rámpákon lehet továbbhaladni. A strand keleti részén egy másik platformot is kialakítottak, ahonnan közvetlenül a strandra lehet lesétálni. A strand nyugati részén a tengerbe való leereszkedéshez egy rámpa, valamint egy fogyatékossgal élők számára kialakított napozóhely található. A platformot könnyű használni – csak a gombot kell lenyomva tartani vezetés közben.

A fogyatékossgal élők számára rendszeresen tartanak edzéseket a kantridi uszodákban, a Forca Úszóklub és a Fogyatékossgal Élők Szüleinek Sunce Egyesülete szervezésében. Egy ilyen akadálymentesített uszodakomplexum nemcsak a mindennapi használatot könnyíti meg fogyatékossgal élők számára, hanem lehetővé teszi számukra a legmagasabb szintű úszóversenyek szervezését is Horvátországban. A kivitelezés minőségét és a komplexum funkcionalitását nemzetközi szinten különdíjjal igazolták. A rijekai sportkomplexum megkapta a Nemzetközi Paralimpiai Bizottság IPC-díját, amelyet fogyatékossgal élők sportlétesítményei kaphatnak.

Ez csak néhány példa a horvátországi akadálymentes turizmusra, számos más kulturális intézmény, szálláshely és egyéb példa van még.

5.4. Lengyelországi példák

A lengyelországi akadálymentes turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos bevált gyakorlatokra számos példa van. E fejezet a következő területekre mutat be néhány gyakorlatot:

- 1) intézményi tevékenységek országos szinten (Sport- és Turisztikai Minisztérium) és regionális szinten (Nagy-Lengyelország Turisztikai Szervezet),
- 2) útikalauzok Lengyelország legnépszerűbb városi turisztikai célpontjához, Krakkóhoz („Krakkói útikalauz fogyatékkal élő turisták számára”), turisztikai információk a turistautak elérhetőségéről és létesítményeiről („Karkonosze mindenkinek”, Piast Út Nagy-Lengyelországban),
- 3) turisztikai látványosságok (Láthatatlan utca Poznańban, Brama Poznania ICHOT [Poznań kapu], Első Piastok Múzeuma Lednicában, Gnieźnói Főegyházmegyei Múzeum),
- 4) nyitott terek, mint parkok és szenzoros kertek (térbeli tájékozódási park Owińskában),
- 5) az integráció és a társadalmi befogadás oktatását célzó rendezvény, amelyet a fogyatékkal élők közössége (OzN) rendszeresen szervez a Fehér Bot Nemzetközi Napja alkalmából.

A lengyelországi Sport- és Idegenforgalmi Minisztérium (MSiT) a szociális turizmus keretében támogatja az akadálymentes turizmust, amely „prioritást élvez az utazásszervezők, utazási irodák és turisztikai információs pontok tevékenységében”. Az Accessibility Plus 2018-2025 programot országos szinten dolgozzák ki, amely a közterületek, termékek és szolgáltatások univerzális kialakítására összpontosít az építészet, az információ és a kommunikáció terén. A program illeszkedik a Lengyel Turisztikai Szervezet, valamint a regionális és helyi turisztikai szervezetek tevékenységébe. Az akadálymentesítés alatt a következők önálló használatának lehetőségét értjük: turisztikai látványosságok, információk (útikalauzok, térképek, információs pontok), közlekedés és kommunikáció a turizmusban, útvonalak, ösvények, turistautak, valamint a vendéglátás, a szállás és a higiéniai infrastruktúra.

17-18. ábra. A lengyelországi Sport- és Idegenforgalmi Minisztérium programja – akadálymentes turizmus; Szállás akadályok nélkül portál



Forrás: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)



Forrás: <https://noclegibezbarier.pl/noclegi/> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

„Turizmus a speciális igényű emberek számára” („Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami”, 2023, 17. ábra) – a Sport- és Turisztikai Minisztérium szerint több mint 4 millió lengyel (14%) él fogyatékkal, a 60 év felettiek pedig mintegy 10 millió embert, azaz a lengyel lakosság 25%-át teszik ki. Az idősek vásárlóereje növekszik – 2035-re a vásárlások összértékéből való részesedésük eléri a 37%-ot. Az MSiT a figyelembe ajánlja az alábbi kiadványt: „Kézikönyv: Turizmus a speciális igényű emberek számára. Útmutató utazásszervezők, utazási irodák és turisztikai információs pontok számára” (18. ábra).

19. ábra. Kézikönyv: Turizmus a speciális igényű emberek számára. Útmutató utazásszervezők, utazási irodák és turisztikai információs pontok számára, 2023



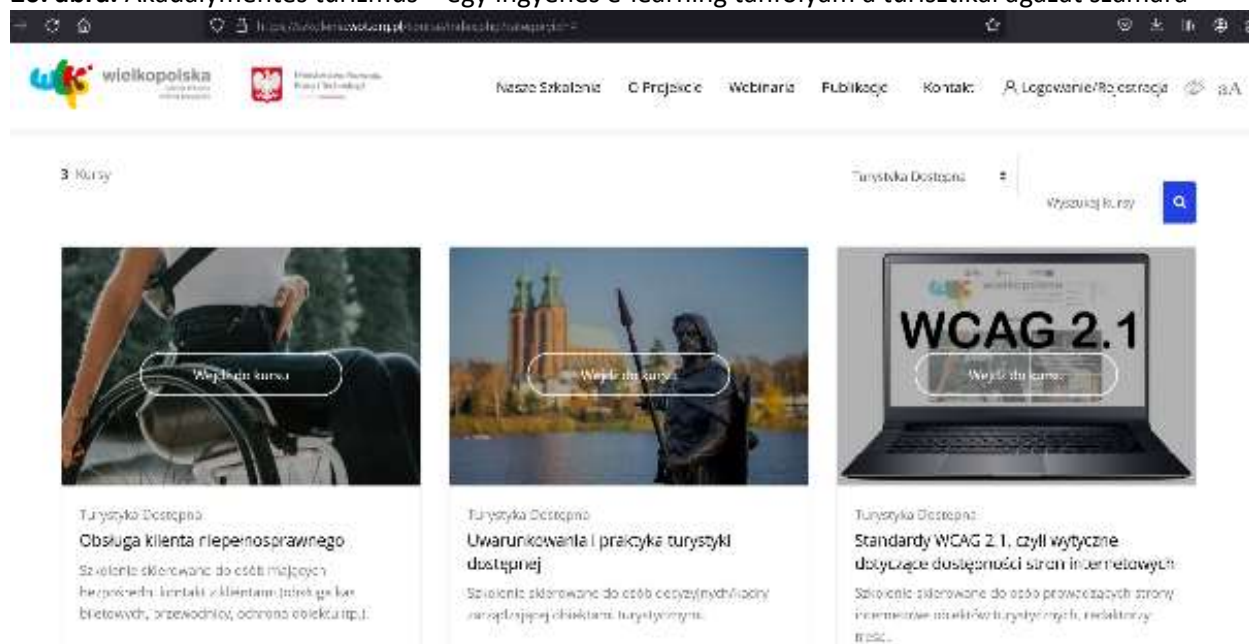
Forrás: <https://www.gov.pl/web/sport/turystyka-dostepna-dla-wszystkich> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

Az MSiT honlapja a bevált gyakorlatok és megoldások példáinak listáját is tartalmazza, beleértve az útmutatók, szabványok, iránymutatások, jogi aktusokra, programokra való hivatkozások és portálok adatbázisát, amelyek adatokat tartalmaznak például a szálláshelyek elérhetőségéről (19. ábra).

Nagy-Lengyelországi Turisztikai Szervezet (Wielkopolska Tourist Organisation, WOT) 2020 óta ingyenes e-learning képzést tart az akadálymentes turizmus területén, amely a turizmusban hivatásszerűen dolgozó valamennyi személynek szól (20. ábra). A képzés egyaránt szól a közvetlenül az ügyfeleket kiszolgáló alkalmazottaknak, valamint a stratégiai döntéseket hozó személyeknek és vezetőeknek. Minden tanfolyam a megszerzett ismereteket ellenőrző teszttel zárul, és a pozitív eredményt elérő résztvevő tanúsítványt kap. A felhasználók tetszőleges számú alkalommal visszatérhetnek a tanfolyam tartalmához – az információk kiegészítése vagy ellenőrzése céljából. A platform teljes rugalmasságot biztosít a tudás megszerzésében is, így nincs időkorlát, amely alatt a teljes képzést végig kell csinálni.

A tanfolyamokat professzionális, az adott területre szakosodott szakemberekből és tudósokból álló oktatói csapat készítette. Ez garantálja a minőséget és a legújabb ismereteknek való megfelelést. Emellett lehetőség van kiegészítő anyagok használatára: webináriumok, konferenciák és kézikönyvek (21. ábra). A WOT e-learning platformot a Fejlesztési, Munkaügyi és Technológiai Minisztérium által társfinanszírozott „A fogyatékkal élő turisztikai szolgáltatásainak biztonságának javítása a Nagy-Lengyelországi Vajdaságban” című közfeladat 2020-as megvalósításának részeként hozták létre.

20. ábra. Akadálymentes turizmus – egy ingyenes e-learning tanfolyam a turisztikai ágazat számára



Forrás: <https://szkolenia.wot.org.pl/> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

21. ábra. „Akadálymentes turizmus” kézikönyv – ajánlások a turisztikai szolgáltató ágazat számára

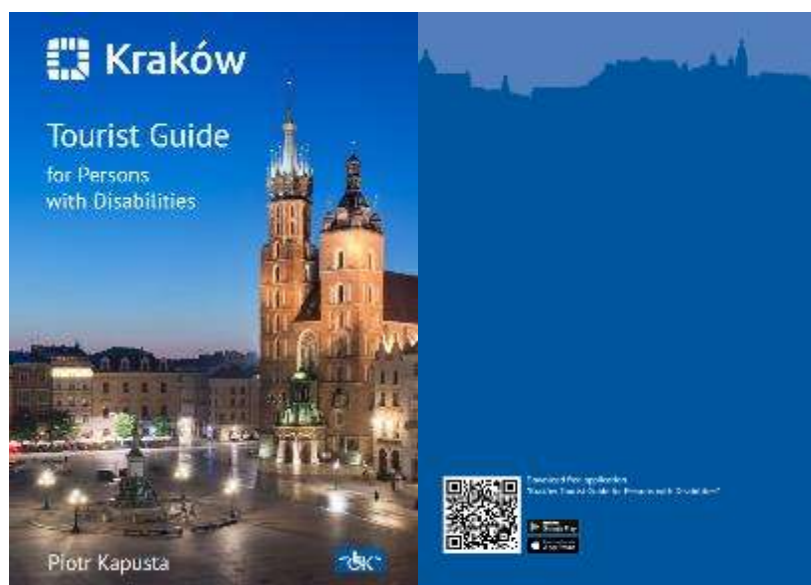


Forrás: https://www.wot.org.pl/wp-content/uploads/WOT_Turystyka_dostepna.pdf (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A „Krakkói útikalauz fogyatékossgal élő turisták számára” (22. ábra) a főbb látnivalók fogyatékossgal élők számára történő megközelíthetőségéről szóló ismeretek gyűjteménye. A 2023-ban megjelent második kiadása a Nowa Huta útvonallal bővült, és 4 nyelvi változatban (lengyel, angol, francia és orosz) is olvasható. A kiadvány ingyenesen beszerezhető a krakkói városháza szociálpolitikai és egészségügyi osztályának fogyatékossgal élők ügyeivel foglalkozó osztályán,

valamint a városi turisztikai információs pontokon, továbbá letölthető a honlapról és QR alkalmazásként mobil eszközökre.

22. ábra. „Krakkói útikalauz fogyatékossgal élő turistáknak” – ingyenesen letölthető papírfomátumban, PDF-ben és mobil eszközökre való alkalmazásban.



Forrás: https://www.krakow.pl/bezbarrier/aktualnosci/202398,60,komunikat,krakow_dla_turysty_z_niepełnosprawnościami (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A Piast Út Lengyelország egyik legfontosabb kulturális útvonala, amely az első királyi dinasztia – a Piast-dinasztia – történetéhez kapcsolódik. 2019-ben a nagy-lengyelországi vajdaság önkormányzata megrendelt egy elemzést, amely a Piast Út valamennyi (33) létesítményének akadálymentesítettségét vizsgálja az egészségügyi (motoros, látás, hallás) problémákkal élők, az idősek és a gyermekes családok számára a nagy-lengyelországi vajdaságban. A felmérés célja nem az volt, hogy összegyűjtse az aktuális ismereteket az egyes látnivalók elérhetőségéről a tematikus úton. A létesítmények hozzáférhetőségének értékelésére egy kritériumkatalógust dolgoztak ki, amely alapján minden egyes turisztikai attrakciót értékelték és ismertettek egy, a tematikus út weboldalán közzétett információs kártyán. A szakértők által készített anyag megbízható információforrás a turisták és a Piast Út létesítményeit felkereső valamennyi személy számára. Emellett ajánlásokat is tartalmaz a létesítménytulajdonosok számára a hasznos, univerzális felszereltséggel kapcsolatban (23. ábra).

23. ábra. A Piast Út



Forrás: szlakpiastowski.pl (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A „Karkonosze for All” egy lengyel-cseh partnerségben kivitelezett projekt, amelyet lengyel részről a Karkonosze-i Sejmikje (KSON) Fogyatékossggal Élők Tanácsa dolgozott ki. A KSON munkatársai a hegység lengyel oldalán és a közeli előhegységekben a fogyatékossggal élők számára elérhető turistautakat és helyeket tesztelték: turistautakat, turisztikai látványosságokat a versenypépes turizmus számára (24. ábra).

24. ábra. A Karkonosze Nemzeti Parkban található Szklarka-vízeséshez vezető, kerekesszékel közlekedők igényeihez igazított ösvény



Forrás: A. Zajadacz fényképe

A Láthatatlan utca (Poznań, Matejki utca 53.) olyan hely, amelyet teljes sötétségben lehet látogatni, és a vakok vezetnek minket körbe. Nemcsak az utcán való világtalan közlekedést, hanem a villamoson való utazást és az érzékszervi élményeket (szaglason, tapintáson keresztül) is meg tapasztalhatjuk. Az idegenvezető elmagyarázza, milyen a vakok a mindennapi élete (25-27. ábra). A vakok és gyengénlátók számára nyújtott lehetőségeket ismertető foglalkozásokon is részt vehetünk, mint például: Rubik-kocka (25-27. ábra), társasjátékok (25-27. ábra), túrakalauzok domború rajzokkal (reliefekkel) és referencia-skálával, például egy-egy emberi alakkal, amelyet a lap jobb alsó sarkában helyeztek el (25-27. ábra).

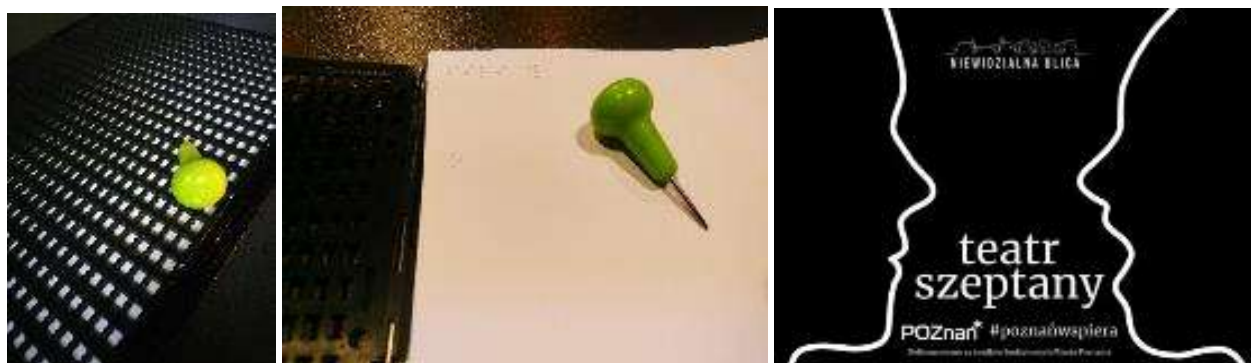
25-26-27. ábra. Láthatatlan utca. Rubik-kocka vakoknak; Láthatatlan utca. Játék vakoknak; Útikalauzok reliefes rajzokkal és referencia-skálával (emberi alak)



Forrás: A. Zajadacz fényképe

A Láthatatlan utca kínálata a Suttogó színház is (28-29. ábra) – teljes sötétségben előben előadott, csak hangokkal befogadható előadások.

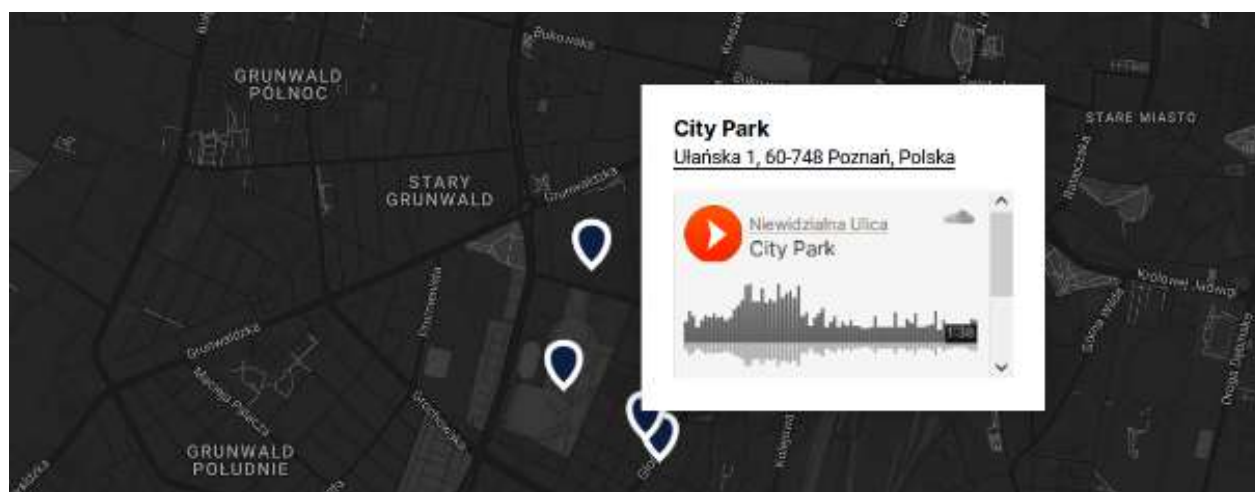
28-29. ábra. Braille-táblák; „Suttogó színház” plakát



Forrás: A. Zajadacz fényképei

A Łazarz Lakótelep (Poznań azon része, ahol a Láthatatlan utca található) hangpanorámája elérhető a Láthatatlan utca weboldalán. A Panoráma a Poznań város kulturális osztálya által finanszírozott projekt, amely egy interaktív hangtérképet tartalmaz a városrész legjellegzetesebb helyszíneivel. A felvételek meghallgatásához egyszerűen a térkép bármelyik jelére kell kattintani (30. ábra).

30. ábra. Láthatatlan utca – Hangpanoráma a Łazarz lakótelepről



Forrás: <https://niewidzialnaulica.pl/panorama-dziekowa-osiedl-lazarza/> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A Brama Poznania ICHOT [Poznani kapu] (Poznań, Gdańska utca 2.) egy modern, multimédiás örökségbemutató központ. Nemcsak Poznańban, illetve Nagy-Lengyelországban, hanem egész Lengyelországban is a többi turisztikai látványossághoz képest ez az egyik olyan létesítmény, amelyet a fogyatékkal élők, az idősek és a gyermekekkel érkező látogatók igényeihez igazítottak (31. ábra).

31. ábra. A Brama Poznania ICHOT [Poznani kapu]



Forrás: <https://bramapoznania.pl> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A Brama Poznania számos rendezvényt kínál a fogyatékkal élők, az idősek és a gyermekes családok számára. A gyermekek számára külön audio guide-os túraútvonalat hoztak létre, szórakoztató elemekkel, ahol sárga jelzéseken keresztül vezet az út a gyermekek számára kialakított helyekre. Az idősek korosztályuknak megfelelő idegenvezetővel látogathatják a Kaput, a vakok számára segédeszközök, taktilis kiállítási elemek és hangos leírás áll rendelkezésre. Minden filmet lengyel jelnyelvi (PJM) fordítással láttak el, a pénztáraknál a lengyel jelnyelvi tolmáchoz is csatlakozhatunk valós időben, videoátvitel útján. A létesítményben lift és mentőszék (evakuációs szék arra az esetre, ha a lift nem működik) található, a külső területen pedig egy lift teszi lehetővé a kerekesszékekkel való feljutást a folyó melletti füves partra. A túra során kényelmes ülések, valamint a termék bejáratánál álló hordozható, könnyű székek állnak rendelkezésre (32. ábra).

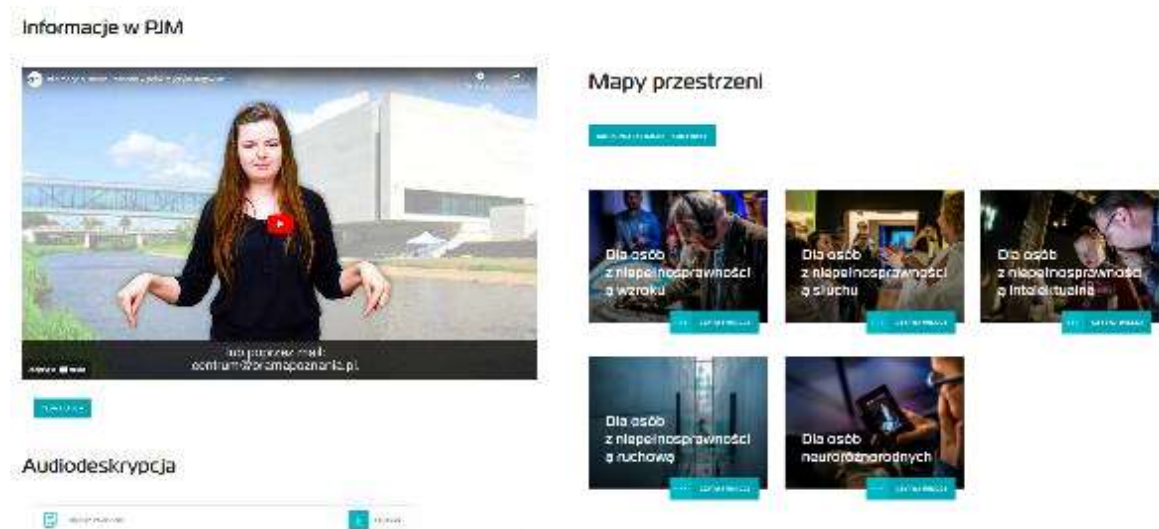
32. ábra. Brama Poznania [Poznani kapu] – példák a jó gyakorlatokra az akadálymentesítés területén



Forrás: A. Zajadacz fényképe

A honlap részletesen és akadálymentesítetten (beleértve a PJM-et és az hangos leírást is) bemutatja az összes kényelmi szolgáltatást, valamint a fogyatékkal élőknek, az időseknek és a gyermekes családoknak szóló eseményeket (33. ábra).

33. ábra. Brama Poznania – a honlapon az akadálymentesítéssel kapcsolatos információk, többek között: lengyel jelnyelven és hangos leírással



Forrás: <https://bramapoznania.pl/dostepnosc> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A Brama Poznania számos akadálymentesítéssel kapcsolatos versenyt nyert meg. 2016-ban elnyerte a Poznańi Akadálymentes Városi Kulturális Intézmény címet. Az Accessible Poznań 2019 versenyen az Innováció kategóriában elnyerte az Arany Üvöltés díjat (Gold Roar), 2020-ban pedig a Közterületek kategóriában az Éljenjáró Akadálymentes Létesítmény 2020 címet.

A lednicai (Dziekanowice, Lednogóra) Első Piastok Múzeuma jó példa a történelmi helyek akadálymentesítésére mind a szabadban, az épületekben, beleértve a szabadtéri múzeumok történelmi épületeit is, mind pedig integrációs rendezvények szervezésével (34. ábra).

34. ábra. Az Első Piastok múzeuma Lednicában



Forrás: <https://www.lednicamuzeum.pl> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A múzeum sokféle szolgáltatást nyújt. Az Ostrów Lednicki szigetre történő kompátkelés során az alkalmazottak segítenek a kerekesszékeseknek a kompra való feljutásban. Az utak kavicsosak, burkoltak, és rámpák vezetnek a kiállítási tárgyakat tartalmazó épületekhez. A kiállítások tábláit olyan magasságban és szögben helyezték el, hogy a kerekesszékesek számára is kényelmesen olvashatóak legyenek, és a vízparton, illatos virágok mellett, multiszenzoros környezetben pihenésre alkalmas nézelődőhelyek is voltak (35. ábra).

35. ábra. Az Első Piastok Múzeuma Lednicában – jó gyakorlatok a szabadtéri létesítmények területén Ostrów Lednicki városában



Forrás: A. Zajadacz fényképe

A dziekanowicei szabadtéri múzeumban található házikók történelmi építésze a küszöböket át-hidaló hordozható rámpák egyszerű megoldását alkalmazza. Így nem kellett az eredeti szerkezeteket megváltoztatni, ugyanakkor a kerekesszékek számára lehetővé tette a lépcsők és küszöbök leküzdését (36. ábra).

36. ábra. Az Első Piastok Múzeuma Lednicában – jó gyakorlatok a dziekanowicei szabadtéri múzeum történelmi építészeti örökségének bemutatásában



Forrás: A. Zajadacz fényképei

Minden szabadtéri létesítményben könnyű, hordozható ülőkék vannak, amelyeket a látogatók szívesen használnak (37. ábra).

37. ábra. Az Első Piastok Múzeuma Lednicában – jó gyakorlatok: mobil székek biztosítása



Forrás: A. Zajadacz fényképei

A múzeum számos rendezvényt és integrációs műhelyfoglalkozást szervez, többek között a „A népi kultúra küszöbén át” című időszakos rendezvényt a dziekanowicei szabadtéri múzeumban. Ezen a napon a szabadtéri múzeum egy része a fogyatékkal élők számára nyitott térré válik, képzett pedagógusok nyújtanak tárlatvezetéseket és integrációs tevékenységeket. A rendezvény egyik legfontosabb célja, hogy a múzeumot a lehető legszélesebb közönség számára hozzáférhetővé tegye. A rendezvény programja a társadalmi befogadás elveire épül. Elsősorban a mozgás- és látásproblémákkal küzdő embereknek és az időseknek szól (38. ábra).

38. ábra. A Lednicai Első Piastok Múzeuma – Időszakos események – „A kultúra küszöbén át”



Forrás: <https://www.lednicamuzeum.pl> (letöltés dátuma: 2024. április 15.)

A Gnieznói Főegyházmegye Múzeumban (Gniezno, Kolegiaty utca 2.) kialakított jó gyakorlat a lengyel jelnyelvi felvételekkel ellátott idegenvezetések siketek és nagyothallók számára (39. ábra), akik a múzeumban, valamint a gnieznói székesegyházban (Lengyelország első uralkodóinak koronázási helye és Szent Adalbert kultuszának központja) megtekinthető összes kiállítási tárgyat ismertetik.

39. ábra. PJM-felvételeket tartalmazó útmutató a Gnieźnói Főegyházmegyei Múzeumban



Forrás: A. Zajadacz fényképei

A Lech Hill weboldalán virtuális túra érhető el a főbb történelmi objektumokról, valamint egy katalógus – Lengyelország legrégebbi székesegyházi kincstárának digitális gyűjteményei. A mozgáskorlátozottak gépjárművel közvetlenül a Gnieźnói Főegyházmegyei Múzeum bejáratához hajthatnak, a székesegyházhoz pedig feljáró vezet.

A Térbeli Tájékozódási Parkot 2012-ben hozták létre egy vak gyermekek számára fenntartott iskolában (Vakok Speciális Oktatási Központja, Owińska, Przemysława tér 9.). Elsősorban gyerekeket és tizenéveseket szolgál ki, de a látogatók számára is nyitva áll a kijelölt órákban, amikor nincs tanítás. A több mint 2,5 hektáros területen többek között zöldségeskert, pihenőterület, speciálisan kialakított játékok és taneszközök találhatók. A park biztonságos tér, amelyet vakok részvételével alakítottak ki. A bejáratnál mindig van egy munkatárs, aki szükség esetén segít (40-41. ábra).

A térben való tájékozódást megkönnyítő elemek: az ösvények világos elrendezése – széles, kavicsos utak, keskeny földutak magasított szegéllyel; az útfelületek különböző textúrája (45-47. ábra); játszótér, ahol kerékpározni is lehet, körülötte út fából készült kiskocsinak (42-44. ábra); zöldterületek virágágyásokkal, amelyekben egy növényfaj dominál; másoktól kapott tippek – a kertben biztonság van, ami hasznos, ha a vakok egyedül látogatják meg, és a vakok együtt dolgozhatnak a kertésszel; a tájban természetesen előforduló hangok: a víz hangja, a kavicsok nyikorgása, akusztikus eszközök: zenélő lépcsők, hangerősítő kábelek; padok, asztalok; szegélyek (mint vezetőik); mellvédek; a terep sík, nem igényel rámpákat; jellegzetes pontok, amelyek megkönnyítik a térben való tájékozódást – téglaházak, állatkert, pavilon, szobrok, csapok különböző állatok figuráival (40-41. ábra).

40-41. ábra. Térbeli tájékozódási park Owińskában – az ösvények világos elrendezése; Térbeli Tájékozódási Park Owińskában – növények leírása Braille-írásos táblákon



Forrás: A. Zajadacz fényképei

42-43-44. ábra. Térbeli tájékozódási park Owińskában – az utak különböző felületi textúrái; Térbeli tájékozódási park Owińskában – változatosság – tapintással érzékelhető formák; Térbeli tájékozódási park Owińskában – játszótér kerékpárosoknak is, körülötte út fából készült kiskocsinak



Forrás: A. Zajadacz fényképe

A vakok és gyengénlátók oktatásának eszközei az owińskai Térbeli Tájékozódási Parkban a következők: Braille-írásos táblák (41. ábra); gyógynövényzóna, zöldségeskert, ahol növényeket lehet ültetni és ápolni; a vakok zöldségeket és gyümölcsöket szedhetnek és megkóstolhatják azokat (42-44. ábra); játszótér oktató játékokkal, pl. földgömb (45-47. ábra); számos interaktív játék, pl. földharangjáték vagy speciális rácsozat hangvezető csőrendszerrel; tapintható grafikák, szenzoros tanösvény. Sporteszközök: futópad, mászófal, trambulín, hinták, biztonságos hely pl. kerékpározáshoz (42-44. ábra). A park gondoskodott apró építészeti elemekről, pl. különböző anyagokból: fából, kőből, téglából készült miniházakról – lehetővé téve, hogy az emberek tapintás útján megismerjék a házak szerkezetét (42-44. ábra).

45-46-47. ábra. Térbeli tájékozódási park Owińskában – zóna; Térbeli tájékozódási park Owińskában – keskeny földutak magasított szegéllyel; az útfelületek eltérő textúrája; Térbeli tájékozódási park Owińskában – játszótér oktatási eszközökkel – földgömb



Forrás: A. Zajadacz fényképei

A vakok és gyengénlátók kikapcsolódását és szórakozását szolgáló elemek az owińskai Térbeli Orientációs Parkban: padok, a park növényzete, nagy területű játszótér számos játékkal és eszközzel, hidak, pavilon, állatkert.

Az 1969 óta október 15-én megtartott Nemzetközi Fehér Bot Napja célja, hogy mindenkit emlékeztessen a vakok és gyengénlátók szükségleteire. A kampány célja a társadalmi hozzáállás formálása, amely a nyitottságon, tolerancián, empátián és a látássérültek igényeinek megértésén alapul. 2023-ban a vakok owińskai Speciális Oktatási és Nevelési Központja által szervezett ünnepségére a poznańi Adam Mickiewicz Egyetem Collegium Geographicumában került sor. Bemutatásra került többek között: a központ története, a tanórák, taneszközök jellege (48-49. ábra). A találkozó során a hallgatók és az oktatók többek között a következőkről szereztek tudomást: a Braille-írásrendszerről és a vakokat támogató elektronikus eszközökről. Emellett játszhattak tapintható sakkot és hangos asztaliteniszt, valamint megtekinthették a dombortérképes kiállítást. A találkozók szervezésének gondolata a társadalmi befogadás az univerzális tervezés területén szerzett ismeretek és tapasztalatok megosztásán keresztül.

48-49. ábra. Fehér bot nap. Tanítási segédanyagok; Fehér Bot Napja. Hangos asztalitenisz



Forrás: J. Zwoliński fényképei

50-51-52. ábra. Fehér bot nap. Sakk a vakoknak; Fehér Bot Napja. Braille-írás; Térbeli tájékozódás tanulása



Forrás: J. Zwoliński fényképei

A bemutatott jó gyakorlatok példái az „akadálymentesítés három pillérére” utalnak, amelyek az egyetemes építészeti és információs tervezéssel, valamint a turistákat kiszolgáló személyzet megfelelő kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatosak. Felhívják továbbá a figyelmet arra, hogy a nemzeti, regionális és helyi szintű szociális és idegenforgalmi politikáért felelős intézményeknek rendszerszintű intézkedéseket kell hozniuk, valamint az oktatás jelentőségére a társadalmi befogadás és az univerzális tervezés területén.

5.5. Romániai példák

Romániában a 2000-es évek eleje óta számos szociálturisztikai program jelent meg, amelyek szorosan kapcsolódnak a nemzeti szintű szociálpolitikához is (Simon et al., 2017). Simon és szerzőtársai (2017) tanulmánya szerint általánosságban megállapítható, hogy a szociális turizmus, beleértve a fogyatékkal élő turizmusát is, alacsony szinten áll Romániában. Ez főként azt jelenti, hogy az országban a turisztikai lehetőségek tárháza alulméretezett az alacsonyabb árú turisztikai tevékenységeket igénylő lakossági kategóriák valós szükségleteihez képest. Másfelől statisztikailag hiányoznak a szociális turizmusra vonatkozó teljes körű információk, beleértve a hátrányos helyzetűek turizmusára vonatkozó adatokat is. A szociális turisztikai programokat működtető turisztikai szövetségek nem rendelkeznek éves elemzésekkel a részvételi adatokról, a résztvevő vállalkozásokról, szálláshelyekről, helyszínekről, turisták számáról stb., így nem kaphatunk reális képet arról, hogy jelenleg hány hátrányos helyzetű csoporthoz tartozó személy részesül a meglévő, de szűkös lehetőségekből országos szinten (Simon et al., 2017).

Egy másik tanulmány (D. Mihaela, 2019) részletes áttekintést nyújt az elmúlt évek romániai akadálymentes turisztikai erőfeszítéseiről. A Motivation Foundation Romania 2013 óta az Egészségügyi Világszervezet (WHO) által kidolgozott tantervek alapján minősített képzéseket biztosít szakemberek számára. Ezzel egyidejűleg létrehozta az első online platformot, az akadálymentes helyek országos térképét, amelyen közintézmények, szórakozó- és szabadidős helyek, szálláshelyek és létesítmények, valamint ezek környéke található meg. A fogyatékkal élő számára készült térkép a www.accesibil.org címen érhető el. A térképet a turisztikai szolgáltatók is használhatják, akik a fogyatékkal élő számára kívánnak turisztikai szolgáltatásokat fejleszteni (Mihaela, 2019). A Motivation Foundation Romania másik kezdeményezése az épületek akadálymentesítésének felmérése, amellyel egy épület akadálymentesítési jelzést kaphat az Állami Találmányi és Védjegyhivattaltól. A kevés turisztikai és vendéglátóipari szolgáltató közül érdemes kiemelni, hogy a Félixfürdői komplexum és a Piatra Neamț-i Királyi udvar megfelel az akadálymentesítési kritériumoknak (Mihaela, 2019).

Napjainkban nő a fogyatékkal élő száma Romániában (és világszerte), ami elég ok arra, hogy a társadalom különböző szegmensei, például a szolgáltatók (beleértve a turisztikaiakat is), a vállalkozók és a kutatók kiemelt figyelmet fordítsanak a fogyatékkal élőkre. Babaita (2014) a romániai turizmus azon speciális területét kutatta, amely a fogyatékkal élő turizmusának kérdésével foglalkozik. Kutatásában kiemeli a fogyatékkal élőkre vonatkozó szociális modell kidolgozásának szükségességét, amely a turisztikai szakirodalomban még nem került megfogalmazásra. Kérdőíves felmérésének célja az volt, hogy kiderítse, a román társadalom nyitott és kész-e befogadni ezt az új szegmenst, azaz figyelembe veszik-e a speciális igényű fogyasztók igényeit a turisztikai piacon. A kutatás a romániai társadalom ezzel kapcsolatos attitűdjeit vizsgálta, nevezetesen a fogyatékos nélkül élő emberek hozzáállását és viselkedését a fogyatékkal élővel szemben. Emellett a kutatás célja az volt, hogy feltárja azokat az okokat, amelyek a fogyatékosokkal szembeni negatív érzelmekhez (tartózkodás vagy közömbösség) vezetnek (Babaita, 2014).

Kutatásának fő következtetése, hogy a fogyatékkal élő többségét elfogadja a román társadalom, és támogatja az integrációs folyamatot. Emellett a válaszadók úgy vélik, hogy mint minden modern társadalomban, Romániában is léteznie kellene egy olyan rendszernek, amely bizonyos anyagi juttatásokat és pszichoszociális segítséget nyújt ezen személyeknek. Kiemelik azt is, hogy bár történt előrelépés bizonyos közlekedési akadályok felszámolásában, még mindig sok a tennivaló a szálláshelyek, éttermek és látnivalók akadálymentesítése terén, és hogy a fogyatékkal élő részvétele a turisztikai programokban korlátozott. A kutatásban résztvevők szerint szükség

van a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételének előmozdítására (Babaita, 2014).

Erdeli és szerzőtársai (2011) összefoglalják a romániai fürdőturizmus nehézségeit és időbeli változásait. Tanulmányuk azt vizsgálja, hogyan alakult át az ágazat a kommunista gyökerektől a poszt-kommunista korszakig. Annak ellenére, hogy az 1989-es forradalmat követő jelentős politikai és társadalmi-gazdasági változások jelentős hatást gyakoroltak rá, ez az ágazat továbbra is virágzik a turizmus új, a modern szabadidős fogyasztók preferenciáit szolgáló formái mellett. Hangsúlyozzák, hogy az Országos Nyugdíj- és Egyéb Társadalombiztosítási Alapok létfontosságú szerepet játszanak a szociális turizmus elősegítésében azáltal, hogy támogatott vagy ingyenes fürdőkezelési utalványokat biztosítanak a nyugdíjasok és a fogyatékossgal élő felnőttek számára. A nemzeti nyugdíjalap és a munkabalesetekben és foglalkozási betegségekből érintett személyek számára létrehozott társadalombiztosítási alap által működtetett speciális gyógyfürdő szociális turisztikai program a nyugdíjasokat és a fogyatékossgal élőket szolgálja. A program „ingyenes utalványokat” oszt ki a fogyatékossgal élő nyugdíjasok számára, és „támogatott utalványokat” a többi nyugdíjas számára.

Ami a fizikai akadályokat illeti, az eredmények azt mutatják, hogy bár a hozzáférhetőség terén történt javulás, a minta tagjai még mindig úgy látják, hogy a fogyatékossgal élők számára vannak ilyen akadályok.

A szerzők arra a következtetésre jutottak, hogy a fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos társadalmi hozzáállás valódi változása csak oktatással érhető el. Következésképpen a fogyatékossgal élőkkel szembeni attitűdök javítását célzó témák beépítése az általános iskolai tantervbe lendületet adhat az ENSZ fenntartható fejlődési céljainak eléréséhez.

Munteanu és szerzőtársai (2014) a romániai Fekete-tenger partján található Mamaia üdülőhelyein a szállodaigazgatók által alkalmazható versenysztratégiákat vizsgálják, figyelembe véve a fogyasztói elvárásokat és a turisztikai ágazat legjobb gyakorlatait. Más fontos infrastrukturális és szolgáltatási elemek mellett rámutattak arra, hogy a fogyatékossgal élő turisták számára a mintából négy szállodában voltak megtalálhatók létesítmények: vagy a szobák megfelelően felszereltek az érintettek számára, vagy a kerekesszékekkel való megközelíthetőség biztosított a szálloda környezetében és a közterületeken, és a szállodakomplexum különböző épületeihez rámpák segítségével lehet eljutni. Az Iaki az egyetlen romániai szálloda a mintában, amely rendelkezik fogyatékossgal élők számára kialakított létesítményekkel.

Crismariu (2017) tanulmánya rávilágít az akadálymentes turizmus iránt az utóbbi években megnövekedett érdeklődésre Romániában és e piac növekvő jelentőségére. Egyelőre azonban a figyelemfelkeltés és az első lépések zajlanak az országban. A figyelemfelkeltési fázis célja valójában az, hogy a vállalkozások és a közigazgatás körében felhívja a figyelmet az akadálymentes turizmus fontosságára az érintett ágazatokban. Az első lépésekkel a cél az, hogy megteremtsék az alapokat ezen a területen, mint például a megfelelő személyzet képzése és a fejlesztési szakaszban szükséges elvek és intézkedések megfogalmazása.

Az elemzésből (Crismariu, 2017) az is kiderül, hogy Romániában már megjelentek az első olyan szervezetek, amelyek érdekeltek az akadálymentes turizmus fejlesztésében. Romániában a tanulmány 3 kulcsfontosságú szereplőt említ, akiket az ENAT (Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmusért) regisztrált: a Motivation Romania Alapítványt, az ADR – Regionális Fejlesztési Ügynökséget és a Sano Touring utazási irodát. A Sano Touring egy akadálymentes turizmusra szakosodott romániai utazási iroda, amely 2015 óta működik, és célja, hogy különleges igényű külföldi turistákat vonzzon az országba.

Az utazási iroda által kínált szolgáltatások a következők: válogatott és kipróbált turisztikai

programok, túrák, gyógykezelések (gyógyfürdők, amelyek fontosak a mindenki számára elérhető turizmus szempontjából) és szabadidős programok. Ezekhez a programokhoz az utazási iroda biztosítja a megfelelő közlekedést, szállást, idegenvezetést, tömegközlekedést, ilyen létesítményekkel rendelkező éttermeket és szakképzett személyzetet, akik ismerik a különleges igényeket. Romániában a gyógyfürdők kategóriájában az akadálymentes turizmus biztosításához hozzájáruló legfontosabb helyek a következők: Félixfürdő, Kovászna fürdő, Kovászna gyógyfürdő, Szováta gyógyfürdője, és a Fekete-tengeri Eforie Nord üdülőhely.

Az akadálymentes turizmus szempontjából kiemelkedő fontosságú a társadalom érzékenyítése és a befogadó szemlélet kialakítása, amely lehetővé teszi, hogy a fogyatékossgal élő turisták is élvezhessék a turisztikai szolgáltatások nyújtotta élményeket. Számos turisztikai célpont, valamint a bennük található szálláshelyek, éttermek és szórakozási lehetőségek a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető célpontként hirdetik magukat. Az esetek túlnyomó többségében, bár a kínált szolgáltatásokat akadálymentesnek hirdetik, az érintettek még mindig különböző akadályokkal szembesülnek a nem megfelelő létesítmények, az igények pontos felmérésének hiánya és az elégtelen tapasztalat miatt. A különböző desztinációk létesítményeinek üzemeltetői gyakran elfelejtik, hogy a fogyatékossgal minden egyes típusa sajátos megközelítést igényel, az érintett személyek eltérő problémái miatt. Ez azt jelenti, hogy a fogyatékossgal élők továbbra is új célcsoportot jelentenek a turizmusban, akiknek nem szokványos turisztikai szolgáltatásokra van szükségük, és növekvő szerepüket az ágazatban figyelembe kell venni. A 2020-as világméretű Covid-19 járvány hozzájárult a modern technológiák hatékony használatához, mivel hatására olyan hanganyagok, különböző akadálymentesítő és okostelefonos alkalmazások készültek, amelyek lehetővé tették a fogyatékossgal élők számára a szolgáltatásokban való eligazodást. A hozzáférhetőség növelése megköveteli a fogyatékossgal élők sokféle igényének ismeretét, és azt a képességet, hogy ezt a tudást a gyakorlatban is alkalmazni tudjuk (Eusébio et al., 2023).

Annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő turisták is részt vehessenek a turisztikai élményben és magában a turizmusban, különböző kezdeményezésekre van szükség, amelyek példát mutatnak a társadalom és a turisztikai ágazatot alkotó vállalkozások számára. Ennek érdekében a könyv szerzői 13 jó gyakorlatot gyűjtöttek össze (amint az a 4. táblázatban látható), amelyek a fogyatékossgal élő turisták befogadását célozzák Romániában, és amelyek hozzájárulnak a turizmus egy jelentős szegmensének fejlődéséhez. A jó gyakorlatok között vannak olyan kezdeményezések, amelyek kifejezetten a látássérültek, az értelmi fogyatékossgal élők és a mozgáskorlátozottak számára hasznosak, de számos olyan jó gyakorlat is van, amely mindenki számára tanulságos és széles körben alkalmazható.

4. táblázat. A szerzők által a fogyatékossgal élők társadalmi integrációjának elősegítésére összegyűjtött jó gyakorlatok Romániában

Nem.	A helyes gyakorlat neve	Elsődleges célcsoport	Helyszín	Végrehajtók, támogatók
1.	A Terra Mirabilis projekt	Nem látó személyek	Kolozsvár és környéke	Babilon Utazási Egyesület, Kolozsvár Városháza, Kolozsvári Turisztikai Információs Központ
2.	Somlyói térszobor	Nem látó és csökkent mozgásképességű személyek	Csíkszereda, Somlyó	Erdélyi Közút Egyesület, Orbán László, Tövissi Zsolt, Berze Imre
3.	Eredeti tanösvény a fogyatékossgal élők számára a Retyezát-hegységben	Nem látó és mozgáskorlátozott személyek	Retyezati Nemzeti Park, Nuksórai Látogatóközpont	Retyezát Turisztikai Egyesület

4.	Internet-hozzáférhetőségi térkép	Mozgáskorlátozottak	Online platform	Motivation Foundation România
5.	Túraútikalauz gyermekek családok és fogyatékkal élők számára	Mozgáskorlátozottak	Brassó környéki hegyek	Marian Anghel, AECO Románia, Szabadtéri Oktatási és Kulturális Egyesület
6.	Valea Fagilor Agropension	Mozgáskorlátozottak	Tulcea megye, Luncavita település	Valea Fagilor Agropension
7.	Tenger és strand mindenkinek	Mozgáskorlátozottak	Pupa strand, Mamaia	M24Seven Europe, RAPTronic, RAP Develoment, RAP Instal, Petroterm SRL., Sorla és Dobra, AQUA Carpatica, Martin Eughenia, Gabriel Voitis.
8.	Tőzezláp	Mozgáskorlátozottak	Hargita megye, Parajd település	Korond-Parajd Természetvédelmi Egyesület, Korond Turisztikai Egyesület
9.	Természetes nevelés. A mozgás mindenkié	Mozgáskorlátozottak	Hargita megye, Madaras Hargita	Nurture in Nature
10.	Elhozzuk az akadálymentes Romániát a világnak	Mozgáskorlátozottak és hallásérültek	További desztinációk (Brassó, Nagyszeben, Bukarest stb.)	Accessible Romania by Santo Touring
11.	Síelés mozgáskorlátozottak számára	Mozgáskorlátozottak	Románia hegyei	CaiacSMile
12.	Speciális olimpia	Értelmi fogyatékkal élők	Sportversenyek, iskolai oktatás, tanfolyamok Romániában	Speciális Olimpiai Alapítvány
13.	AUDARA (Audit Accessibility Romania)	Minden fogyatékkal élő ember	Online platform	CED Romanian Exceprience Center, Accessible Romania by Sano Touring, Accessible Romania

Forrás: saját szerkesztés (2024)

1. A „*Terra Mirabilis projekt*” látássérülteknek szóló kezdeményezés, amelyet a kolozsvári Babilon Utazási Egyesület, a kolozsvári városháza és a Kolozsvári Turisztikai Információs Központ közösen hozott létre. A projekt oktatási, mobilitás-fejlesztő jellegű, és célja, hogy az érintetteket bevonja a turizmusba. A kezdeményezés jelentősége az útvonalak dokumentálásában rejlik, pénzügyi támogatásért cserébe, valamint nyolc önkéntes képzésében, akik kísérni tudják a látássérülteket vagy az ilyen problémával küzdő embercsoportokat a kialakított útvonalakon. A pénzügyi támogatásból különböző útikalauzokat, térképeket, információs és promóciós anyagokat finanszíroznak, hogy Kolozsvár elérhetővé váljon a látássérültek számára, mind a belföldi, mind a külföldi turistáknak. Az útvonalak tartalmazzák a város multikulturális és multietnikus dimenzióját bemutató legfontosabb látnivalók, műemlékek és kegyhelyek térképeit. A túrakalauzok román és angol nyelven készülnek, a látássérültek számára megfelelő formátumban, azaz nagybetűs audio guide-ok formájában. Ezek az anyagok digitális formátumban is elérhetők MP3 hangdokumentumként és PDF dokumentumként. A projekt célja a látássérült emberek közösségbe való integrációjának, a turisztikai desztinációkhoz való hozzáférésnek és a látássérültek közötti interakciók fejlesztésének elősegítése, akiknek sok esetben ki kell lépniük a komfortzónájukból, ami nehézséget jelenthet. A kezdeményezés innovatív jellege abban rejlik, hogy a látássérült emberek számára teszi lehetővé a város jellegzetességeinek, látnivalóinak és történelmének felfedezését. Ez a jó gyakorlat változtatás nélkül átvihető az ország más városaira is, ha az érintett város önkormányzata és civil szervezetei ezt fontosnak tartják. A projekt nem károsítja a környezetet, és a jobban látható

jelzések, a bővítéshez szükséges térképek, információs és promóciós anyagok előállítása fix pénzügyi költséggel történik.

2. A „*Somlyói térszobor*” az Erdélyi Út Egyesület, Orbán László, Tövissi Zsolt és Berze Imre közös kezdeményezése, amely a társadalom érzékenyítését és a látássérültek tájékoztatását szolgálja. A szobor kifejezetten azért készült, hogy a Somlyói kegytemplomot és a környék más nevezetességeit tapinthatóvá tegye a látássérültek és a gyengénlátók számára, valamint informatívvá a kerekesszékes látogatók számára, a terület nehéz megközelíthetősége miatt. A Somlyói templom melletti parkolóban található szobor egy légvonalban 900 méter átmérőjű kör és a területen található épületek domborzatát modellezi bronz domborművön (53. ábra). A kezdeményezés innovatív jellege a terület bemutatásának alternatív módjában rejlik. Fenntarthatósági szempontból a bronz dombormű várhatóan hosszú ideig megőrzi funkcióját minden további költség nélkül, a területre látogatók pedig ingyenesen hozzáférhetnek és megismerhetnek vele. A kezdeményezés különböző szobrászati technikák és a 3D nyomtatás segítségével bármely célpontra adaptálható, és így nemcsak a látássérültek, hanem a kerekesszékekkel közlekedők számára is bemutathatja a terület főbb turisztikai látványosságait.

53. ábra. A somlyói domborművel szobor



Forrás: <https://felvidek.ma>

3. Az „*Eredeti ösvény a fogyatékossgal élők számára a Retyezát-hegységben*” elnevezésű kezdeményezést a Retyezát Turisztikai Egyesület hozta létre, hogy a fogyatékossgal élők látogatásának lehetővé tétele mellett tájékoztatást nyújtson a hegyvidékről és a helyszínre való utazás lehetőségéről. A tanösvény mindenki számára nyitva áll, de elsősorban a fogyatékossgal élők és a látássérültek kiszolgálására hozták létre. A tanösvény a Retyezát-hegység lábánál, a Retyezát Nemzeti Parkban, a Nuksórai Látogatóközpontban található, amely élményt nyújt a fogyatékossgal élő felnőttek és a fogyatékossgal élő gyermekek számára. Az ösvény 36 méter hosszú, rámpákkal és kapaszkodókkal felszerelt. Az ösvény mentén a látogatók a hegységben élő állatok lábnyomait figyelhetik meg, és a fajokkal kapcsolatos információs táblákat is elhelyeztek. Az

ösvényt úgy alakították ki, hogy kerekesszékkal is bejárható legyen.

A terület személygépkocsival könnyen megközelíthető, akadálymentesített, és viszonylag csekély a forgalom van e területen. A kezdeményezés közelebb hozza a természetet a fogyatékosokkal élőkhöz. A terület kialakítása során törekedtek arra, hogy átgondolt és részletesen kidolgozott infrastruktúra-hálózatot biztosítsanak. A területen található növényfajok tapinthatóak, az állatok lábnyomai pedig kerekesszékből is láthatóak. Az állatlábnyomok – főként vidra, szarvas, sakál, vaddisznó, farkas, medve és zerge – domborművű fatáblákon vannak elhelyezve, hogy a látássérültek számára is lehetővé tegyék a tájékozódást, de minden látogató számára érdekes látványt nyújtanak. Az útvonalat a Retyezáti Turisztikai Egyesület a Román Vadon Egyesülettel és a Retyezáti Nemzeti Park Igazgatósággal együttműködve, a Román-Amerikai Alapítvány és a Partnerségi Alapítvány támogatásával hozta létre. A kezdeményezés fenntartása nem jár többletköltséggel a Retyezáti Nemzeti Park Igazgatóság számára, így az hosszú távon is működőképes maradhat. A jó gyakorlat változtatás nélkül átvehető az ország nemzeti parkjainak látogatóközpontjaiban, de iskolákban, óvodákban és oktatási intézményekben is kialakítható és fenntartható.

4. Az „*Internet-akadálymentességi térkép*”, a Motivation Foundation Romania kezdeményezése, az Ilfov megyei Buda településen található. A térképet a turisták tájékoztatása és mobilitása érdekében hozták létre. Elsősorban a kerekesszékkal közlekedő fogyatékosoknak szól. Az akadálymentesítési térkép egy olyan eszköz, amely hasznos információforrást nyújt és egy helyen gyűjti a romániai akadálymentesített helyszínek adatait. A Motivation akadálymentesítési védjegye az Állami Védjegy- és Formatervezési Hivatalnál van bejegyezve M2012 02770-es nyilvántartási számmal. A szálláshelyek, múzeumok és kulturális helyszínek akadálymentes megközelíthetősége a mozgáskorlátozottak számára, mint minden utazó számára, utazásuk megtervezésekor alapvető fontosságú. A kezdeményezés célja, hogy a kerekesszékkal közlekedők tájékoztatást kapjanak a szálláshelyek, városi terek és turisztikai látványosságok akadálymentességéről. Napjainkban egyre fontosabbá válik a világhálón elérhető információkhoz való hozzáférés, így az is fontos tényező, hogy a fogyatékosokkal élők már otthon tájékozódjanak, mielőtt felkeresnének egy úti célt vagy egy olyan létesítményt. Ez a weboldal célja és innovatív szerepe. A jó gyakorlat pénzügyi fenntarthatósága szempontjából megjegyzendő, hogy a helyszínek és létesítmények folyamatos felméréséhez és az adatbázis rendszeres frissítéséhez anyagi forrásokra van szükség. A kezdeményezést más országokra is lehetne adaptálni, ha azok rendelkeznek a szükséges információkkal.

5. A „*Túrakalauz gyermekes és fogyatékossgal élő családoknak*” című kezdeményezés egy román és angol nyelven elérhető túrakalauz, amelyet Marian Anghel írt az AECO Romania és a Szabadtéri Oktatási és Kulturális Egyesület támogatásával. Az útmutató célja az érzékenyítés és a tájékoztatás. A projekt egy meghatározott célcsoportot céloz meg, főleg a kerekesszékes mozgáskorlátozottakat, és elsősorban a Brassó megyében elérhető útvonalakat. Az útikönyv közel 60 útvonal leírását tartalmazza a Brassó környéki hat hegységben, nehézségi fok szerint osztályozva. Az útvonalak leírása mellett magyarázó térképek, képek és hasznos információk találhatóak, valamint rengeteg információ magáról a hegyi túrázásról. A könyv a Keresztényhavas (Postăvaru) hegység útvonalait is ismerteti, a Nagykovács (Piatra Mare) hegység, a Királykő (Piatra Craiului) hegység, a Bucsecs (Bucegi), a Csukás (Ciucas) hegység és a Baj-hegység (Baiului) útvonalai mellett. A kalauz nagyon hasznos segédeszköz a fogyatékossgal élők, de a gyermekes családok, tanárok, egyesületek, civil szervezetek számára is, hogy segítsen eligazodni a Brassó környéki hegyekben. Az útmutatóban szereplő információk segítenek a felnőtteknek abban, hogy a gyermekek életkorától, felszerelésétől és tapasztalatától függően válasszák ki a megfelelő útvonalakat. A fejlesztést az indokolja, hogy a fogyatékossgal élők, a családok és a gyermekek számára is tájékoztatást kell nyújtani az útvonalak biztonságáról, biztonságos és kényelmes hozzáférést kell biztosítani egyes hegyi látnivalókhoz. A kiadvány fenntartható és nem jár jelentős környezeti

hatással. A fogyatékossgal élők számára ingyenesen, postai úton kerül kiküldésre. Az útmutató adaptálható más megyék vagy országok hegyi látványosságaihoz, különböző nyelveken, de cél-szerű előzetesen felmérni, honnan jönnek a látogatók.

6. A „*Valea Fagilor Agropension*” a Nemzeti Vidékfejlesztési Program támogatásával kialakított falusi turisztikai panzió a Tulcea megyei Luncavita településen. Tanúsított szálláshelyként műkö-dik, és három hálósobában tud turistákat fogadni. A kezdeményezés érzékenyítő, mobilitásjavító és turisztikai vonzerő jelleggel bír. A vendégház kialakítása során különös figyelmet fordítottak a fogyatékossgal élőkre. A panzió vezetője maga is kerekesszékhöz kötött, ami hozzájárul a pan-zió jó hangulatához és különleges varázsához. A panzió így eme különleges célcsoport igényeinek is megfelel, jól átgondolt berendezéssel, küszöbök nélküli kialakítással, speciális fürdőszobákkal, kényelmes és tágas terekkel. A szállás a környék jellegzetességeihez igazodik, a Duna-delta re-ceptjei mellett Dobrudzsa kulturális hagyományai is megtalálhatók itt. A hagyományos környezet, a természeti látnivalók, a szabadidős tevékenységek (túrázás, horgászat, kerékpározás, csillagá-szat, mezőgazdasági munkákban való részvétel) táplálják a lelket és felejthetetlen élményeket nyújtanak az ide érkezőknek. A látogatókat várják a helyi kulturális örökség felfedezésére, vala-mint a helyi rendezvényeken és ünnepségeken való részvételre. A vendégház szobái, fürdőszobái és étkezője a különleges igényekhez igazodik, ráadásul személygépkocsival is könnyen megköze-líthető. A falusi turisztikai vendégház különlegessége a tér különleges kialakítása és egy gyümöl-csőskert, ahol a látogatók különböző alma, sárgabarack-, cseresznye- és szilvafajtákat fedezhet-nek fel, és részt vehetnek a gazdaság körüli munkákban. A panzió saját bevételei biztosítják a pénzügyi fenntarthatóságot, a működtetés pedig forrásokat biztosít a szolgáltatások minőségé-nek javítására. A jó gyakorlat a helyi lehetőségek figyelembevételével más desztinációkban is át-vehető.

7. A „*Tenger és strand mindenkinek*” kezdeményezés a román tengerparton az érzékenyítés, az oktatás és a mobilitás javítása érdekében végzett tevékenységek sorozata, amely az M24Seven Europe, a RAPTronic, a RAP Develoment, a RAP Instal, a Petroterm SRL, a konstancai Sorla és Dobra, az AQUA Carpatica, Martin Eughenia és Gabriel Voitis közös együttműködésének eredmé-nye. A rendezvény minden fogyatékossgal élő személy számára hozzáférhető, és komoly erőfe-szítéseket tesznek annak érdekében, hogy egyedi, kifejezetten ezeknek az utazóknak szóló strandélményt nyújtsanak. A „Tenger és strand mindenkinek” kezdeményezés 2017 augusztusá-ban és 2021 augusztusában zajlott, amikor is Mamaia-ban megnyílt Románia első fogyatékossgá-gal élőknek kialakított strandja. A strand „Pupa Beach” részét tulajdonló turisztikai szolgáltató jóváhagyásával a strand egy részét közvetlenül az úszómesteri torony mellett építették ki, a biz-tonság és a fogyatékossgal élők könnyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében. A „Pupa Beach” rész közvetlenül a Mamaia üdülőhely bejáratánál található, amely megfelelően ki van táblázva, és az utcáról egy mozgássérültek számára kialakított rámpán keresztül érhető el. A strand akadály-mentesített részéhez egy fából készült út vezet, ahol három úszó Mobi-szék áll a fogyatékossgal élő fürdőzők rendelkezésére, hogy élvezhessék a fürdőzés élményét. A strandon hat speciális na-pozóágy található napernyővel, speciális mosdók és a fogyatékossgal élők igényeihez igazított öltözők. A Mobi-székek (54. ábra) lebegnek a tengeren, és biztonságos fürdözést biztosítanak a mozgáskorlátozottak számára. A kisebb székek maximális súlyhatára 115 kg, míg a nagyobbak 136 kg-ig terjedő súlyt bírnak el. A fogyatékossgal élők számára speciális napozóágyakat biztosít in-gyenesen az egyesület. A kezdeményezés költségvetése 7000 euró volt, amelyet romániai vállal-kozások, szervezetek és magánszemélyek biztosítottak. A jó gyakorlatot változtatás nélkül át lehet ültetni más tengerparti strandokra vagy tóparti üdülőhelyekre is. Az úszószékek mobilitása meg-könnyíti a fürdözést azokon a helyeken, ahol a vízpart könnyen megközelíthető.

54. ábra. Az úszó szék a „Tenger és tengerpart mindenkinek” projektben



Forrás: <https://www.romania-insider.com>

8. A „Tőzegláp” Fenyőkúton (Fântâna Brazilor) Románia első mozgássérültbarát tanösvénye, amelyet a Korond-Parajd Természetvédelmi Egyesület és a Korond Turisztikai Egyesület közösen hozott létre az oktatás és a tájékoztatás érdekében, megkönnyítve a mobilitást és akadálymentessé téve a látnivalót. A kezdeményezés minden fogyatékossgal élő személyt szolgál. A tanösvényt 2013-ban nyitották meg a terület természetvédelmi területén, hogy vonzza a kerekesszékes látogatókat. A Korond-Parajd Természetvédelmi Terület által felavatott Tőzegláp tanösvény a Fenyő-hegységben úgy lett kialakítva, hogy a fogyatékossgal élők is akadálytalanul közlekedhessenek rajta. Az ösvény egy Natura 2000-es természetvédelmi terület része. A látogatók betekintést nyerhetnek a tajga jellegzetes növény- és állatvilágába és az őket fenyegető veszélyekbe. A tanösvényt pályázati támogatásból és a helyi közösség nagylelkű adományaiból építették, és 2022-ben felújították. Az ösvényrendszer megépítéséhez szükséges faanyag közel 85%-át a környékbeli magánszemélyek adományozták. A Korund faluban található tőzegláp kerékpárral megközelíthető és ingyenesen látogatható, de csak a helyi diák-önkéntesek vezetésével. A tanösvény interaktív, az ösvény mentén oktatási és interaktív táblák tájékoztatnak az ott élő növényekről és állatokról. Az információs táblák három nyelven – magyarul, románul és angolul – állnak rendelkezésre, és tájékoztatják a látogatókat a tőzegláp jellemzőiről. A kezdeményezés a természetben való túrázás vonzereje mellett különleges oktatási és tanulási élményt nyújthat a fogyatékossgal élők számára. A tanösvény innovatív jellege abban rejlik, hogy akadálymentesítésével egyedülálló lehetőséget kínál a fogyatékossgal élők számára a terület növényfajainak megismerésére. Emellett külön említést érdemelnek a különböző, egyedülálló látványt nyújtó mohafajok. Ami a kezdeményezés pénzügyi fenntarthatóságát illeti, a tanösvény megfelelő színvonalú fenntartása rendszeres ellenőrzést igényel a biztonságos használat érdekében, ami költségtényező. A turisztikai desztináció elsődleges célja a környezeti nevelés és tudatformálás. Az itt található tőzeglápokban lévő interaktív táblák erre szolgálnak. Ez a környezetvédelem támogatásának kulcsfontosságú eleme. A jó gyakorlat a helyi viszonyoknak megfelelő kisebb-nagyobb módosításokkal

az ország más részein is átvehető.

9. A „Töltődj fel a természetben. A mozgás mindenkié” a fogyatékossgal élők aktív kikapcsolódását szolgáló oktatási és mobilitásfejlesztési eszköz. A gyakorlatot megvalósító csapat tagjai sí- oktatók, hegyi vezetők és számos aktív és mozgékony ember, akik elsősorban a Hargita megyei Madarasi-Hargitán aktívak. A kezdeményezés akadálymentesített szabadtéri tevékenységeket kínál, többek között nyári túrákat speciálisan terepre tervezett kerékpárokkal, amely túrákon fogyatékossgal élők is részt tudnak venni. A kerékpároknak van első ülése is, azon ül a fogyatékossgal élő résztvevő, míg egy kísérő irányítja a kerékpárt és segít a fel- és leszállásban. Télen a fogyatékossgal élők speciális síszékek segítségével tanulhatnak meg síelni (55. ábra), amelyek a szék típusától függően különböző mértékű függetlenséget adnak. Vezetőre szükség van, de kevésbé súlyos fogyatékossgal élők nagyobb önállósággal használhatják a felszerelést, különböző szintű kihívást kínálva az érdeklődő résztvevőknek. A tevékenység célja, hogy télen és nyáron egyaránt elérhetővé tegye az aktív kikapcsolódást a fogyatékossgal élők és minden természetkedvelő számára. A kezdeményezés innovatív, mivel speciális felszereléssel olyan fizikai aktivitási élményt nyújt, amelyet a társadalom egy bizonyos szegmense másképp nem tapasztalhat meg. A kínált szolgáltatások fenntarthatóak, nem igényelnek jelentős energia- vagy más anyagráfördítést, ökológiai lábnyomuk pedig elhanyagolható. A fenntarthatóság fő előfeltétele, hogy elegendő számú fizető ügyfél és segítő személyzet vegyen részt a szervezésben és a folyamatos működésben. A jó gyakorlat minden olyan helyen alkalmazható, ahol sípályák, túraútvonalak és más szabadtéri tevékenységek állnak rendelkezésre, változó terepviszonyok mellett. A tevékenység szolgáltatója jelenleg csak a romániai Hargita megye bizonyos helyszíneire, esetleg a környező megyékre látja kiterjesztőnek a tevékenységet.

55. ábra. A különleges síszékek a „Töltődj fel a természetben. A mozgás mindenkié” projektben



Forrás: <https://www.facebook.com/NiNadventuresWorld/>

10. Az „Elhozzuk az akadálymentes Romániát a világnak” projektet a Sano Touring Accessible Romania utazási iroda hozta létre, hogy megkönnyítse a különböző láttnivalókhoz történő eljutást. Az utazási iroda különböző fogyatékossgal élő célcsoportokat céloz meg, például mozgáskorlátozottakat vagy hallássérülteket, de nem minden szolgáltatásról derül ki egyértelműen, hogy hozzáférhető-e a kerekesszékesek vagy más fogyatékossgal élők számára. A szolgáltató különböző turisztikai termékeket és desztinációkat népszerűsít Romániában, többnyire angol nyelven. A tematikus túrák közé tartoznak az akadálymentesített erdélyi túrák, a romániai bor- és

gasztronómiai túrák. Városlátogatásokat szerveznek Brassóba, Konstancára, Nagyszebenbe és Bukarestbe. Fürdőtúrákat kínálnak Félixfürdőn, Kovásznán és Szovátn. A személyszállítás Románián belül a Crafty nevű speciális járművel biztosított. A kezdeményezés innovatív jellege abban rejlik, hogy a speciális eszközök segítségével minden fogyatékossgal élő ember ugyanúgy részt vehet a különböző turisztikai programokon, mint a társadalom bármely más tagja. Azzal a céllal hozták létre a Sano Touring utazási iroda Accessible Romania elnevezésű kezdeményezését, hogy Románia felkerüljön a fogyatékossgal élők turizmusának térképére, hogy a kaland és a felfedezés mindenki számára elérhetővé váljon. Ami az adaptálhatóságot illeti, más országokban és más romániai városokban és desztinációkban is használható, ahol a kerekesszékekkel közlekedők számára speciális infrastruktúra áll rendelkezésre bizonyos látnivalók eléréséhez.

11. A „*Síelés mozgássérülteknek*” olyan, a mobilitás javítását célzó kezdeményezés, amelyet minden fogyatékossgal élő kipróbálhat. A tevékenységet a kolozsvári CaiacSMile szervezet indította el, mivel hisznek abban, hogy a sport nem diszkriminál, így mindenki élvezheti az aktív kikapcsolódást. A 2021-2022-es téli szezonban indította el a CaiacSMile a „*Síelés mozgássérülteknek*” projektet, amelynek keretében speciális felszereléseket vásároltak, hogy a sípályákat a mozgássérültek számára is hozzáférhetővé tegyék (56. ábra). A sípályákon rendezvényeket szerveztek, a felügyelőket és hegyi vezetőket pedig kiképezték a felszerelés használatára. Az akadálymentesített sípályák lehetőséget biztosítanak a fogyatékossgal élők számára az önálló gyakorlásra. Az egyesület már nagy lépést tett ebbe az irányba az Euroski Vatra Dornei – Országos Oktatóképzési Központ támogatásával. A CaiacSMile klub három prominens tagja 2022 telén akkreditált síoktató minősítést szerzett. A szervezet 2022-2023 telén 1000 embernek biztosított síelési lehetőséget. A 2022-2023-as síszezonban nyolc, egyenként hatnapos tábor szerveztek az előző szezonban használt akadálymentes pályákon, különböző időpontokban és a különböző helyszíneken, ahol fogyatékossgal élők a klub tagjaival együtt síeltek. Több mint 50 fogyatékossgal élő résztvevő tanult meg önállóan síelni a Monoski eszközzel. Hozzájuk több száz különböző fogyatékossgal élő ember csatlakozott, akik élvezték a síelés élményét.

56. ábra. A „*Síelés mozgássérülteknek*” projekt



Forrás: <https://www.caiacsmile.ro>

Romániában a természeti adottságok lehetővé teszik a téli sportok gyakorlását, de a fogyatékossgal élők 2021-ig nem tudták kipróbálni ezeket a tevékenységeket. A mozgásterápia az egyik leghatékonyabb módja a szorongás leküzdésének és az életminőség javításának, mind fizikailag,

mind mentálisan. A fogyatékossgal élőknek kellene elsőként hozzáférniük ezekhez a terápiás formákhoz, mégis ők az elsők, akiktől ezt a jogot megtagadják, mert nem vesznek részt hagyományos vagy adaptált versenysportokban. Ami a projekt pénzügyi fenntarthatóságát illeti, a felvonószékek alapköltsége körülbelül 6500 euró, de ezeket a felvonókat az ország különböző síközpontjaiba lehet szállítani, így felváltva több helyen is használhatók. A tevékenység nem károsítja a környezetet, és a kiépített pályák használatára támaszkodik. A jó gyakorlat módosítás nélkül átvehető az ország pályáin, feltéve, hogy azok megfelelő felszereléssel és képzett személyzettel rendelkeznek.

12. A „Speciális Olimpia” kezdeményezés az Ilfov megyei Bragadiru városában működő Speciális Olimpia Alapítványhoz kötődik. A jó gyakorlat célja a társadalom érzékenyítése és nevelése, miközben hozzájárul az érintett turisták mobilitásához. A Speciális Olimpia (57. ábra) egy olyan mozgalom, amely az értelmi fogyatékossgal élő embereket segíti abban, hogy a társadalom aktív tagjaiként elfogadják őket és beilleszkedjenek a társadalomba, de minden fogyatékossgal élő ember számára elérhető. A mozgalom célja a passzivitás, az igazságtalanság és az intolerancia elleni küzdelem. Romániában 2003 óta a Speciális Olimpia több mint 27 000 értelmi fogyatékos gyermeknek, fiatalnak és felnőttnek segített abban, hogy közösségeik aktív tagjaivá váljanak. Az alapítvány célja, hogy a fogyatékossgal élők és családjaik számára lehetővé tegye a részvételt különböző sportversenyeken, iskolai oktatási tevékenységekben, képzésben, állapotfelmérésben, illetve hogy fenntartható megoldásokat kínáljon a fogyatékossgal élő felnőttek foglalkoztathatóságának növelésére. A projekt innovatív jellege abban áll, hogy javítja az értelmi fogyatékossgal élő felnőttek foglalkoztathatóságát, a versenyeken és a képzési tanfolyamokon való részvételüket. Ami a tevékenység pénzügyi fenntarthatóságát illeti, megállapítható, hogy az Alapítványnak állandó finanszírozásra van szüksége, amelyet külföldi forrásokból biztosít. A jó gyakorlat más városokban is átvehető, amennyiben elegendő pénzügyi és humán erőforrás áll rendelkezésre a rendezvények, versenyek és képzések szervezéséhez.

57. ábra. A „Speciális Olimpia”



Forrás: <https://specialolympics.ro>

13. Az „AUDARA (*Audit Accessibility Romania, Romániai Akadálymenteségi Audit*)” projekt a CED Romániai Élményközpont, a Sano Touring és az Accessible Romania közös kezdeményezése. Az információs szolgáltató szoftver, amely alapvetően az akadálymentes intézmények és rendezvények közvetítésére szolgál, segítséget nyújt minden fogyatékossgal élő személynek, ami hozzájárul a társadalom érzékenyítéséhez, az érintettek oktatásához és tájékoztatásához. A szoftver készítői a legkülönbözőbb fogyatékossgal élő emberek számára fejlesztették ki az alkalmazást, akik különböző információk alapján kiválaszthatják a felkeresni kívánt helyszíneket, létesítményeket és rendezvényeket, valamint tájékozódhatnak az egyes programok akadálymentességével kapcsolatban. Az Egészségügyi Világszervezet becslései szerint a világ lakosságának 16%-a él valamilyen fogyatékossgal, amely arány a népesség öregedésével párhuzamosan nő. A fogyatékossgal élők számára 2022 novemberétől különböző információk érhetők el az alkalmazásban. Az AUDARA lehetővé teszi az akadálymentesítési jelentések elkészítését olyan intézmények számára, ahol a látogatás időpontjában kulturális tevékenységek zajlanak Románia-szerte. Ezek a jelentések lehetőséget biztosítanak arra, hogy átláthatóvá váljon, hogyan lehet javítani a különböző speciális igényekkel rendelkező emberek hozzáférését és részvételét az egyes rendezvényeken. Ennek eredményeképpen a kulturális intézmények befogadóbbá válnak a lakosság érintett célcsoportja számára. A szoftver innovatív jellege abban rejlik, hogy megkönnyíti a romániai kulturális célpontok online adatbázisának létrehozását, ahol a hozzáférhetőséggel kapcsolatos információk strukturált módon kerülnek bemutatásra. Az AUDARA mintegy 300 paramétert dolgoz ki a román jogi keret által előírt akadálymentesítési kritériumok, a világ minden tájáról származó bevált gyakorlatok elemzése, valamint az akadálymentesítéssel és az akadálymentes turizmussal foglalkozó szakértők elméleti és gyakorlati tapasztalatai alapján.

Felismerve az akadálymentes turizmus és a fogyatékossgal élők szerepvállalásának fontosságát, Románia lépéseket tett a helyzet javítása érdekében. Az erőfeszítések közé tartozik az akadálymentes szálláshelyek és közlekedési szolgáltatások fejlesztése, valamint az inkluzív utainen folzási élmények támogatása. Különböző kormányzati és civil szervezetek dolgoznak a figyelemfelkeltésen, képzések biztosításán és a fogyatékossgal élő utazók jogait és igényeit támogató politikai változásokért.

A romániai utazási és turisztikai szolgáltatások akadálymentesítése a fogyatékossgal élők számára még mindig folyamatban van. A kihívások kezelésével és az akadálymentes infrastruktúrába való beruházással Románia képes lehet arra, hogy befogadóbb és barátságosabb úti célá váljon mindenféle képességű utazók számára. A romániai akadálymentesített jó gyakorlatok feltárása megalapozza a jelenlegi helyzet mélyebb megértését és a folyamatban lévő erőfeszítéseket annak biztosítására, hogy a fogyatékossgal élő könnyedén és méltósággal fedezhessék fel és élvezhessék az ország kincseit.

6. Az akadálymentes turizmus iránti kereslet és a fogyatékosággal élők turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos sajátos igényeinek jellemzése

6.1. Az akadálymentes turizmus kedvezményezettjei és a turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos sajátos igényeik

6.1.1. A fogyatékosággal élők mint turisztikai szegmens piaci szerepe

A turisztikai ágazat a befogadóbbá és hozzáférhetőbbé válás irányában halad, és egy nagyobb kulturális trend részeként a fogyatékosággal élők igényeinek kielégítésére összpontosít. E csoport növekvő jelentősége a turizmus ágazatban azt tükrözi, hogy jelentős elmozdulás történt a gazdasági és társadalmi hatásuk, valamint a méltóságteljes és boldogító utazási élményekhez való alapvető joguk elismerése felé. Az akadálymentes turisztikai gyakorlatok bevezetése azt mutatja, hogy az ágazat elkötelezett ezen jelentős gazdasági potenciállal rendelkező piaci szegmens kiszolgálása iránt, miközben erősíti a fenntartható és felelős turizmus elveit (Darcy & Buhalis, 2011; Darcy, McKercher, & Schweinsberg, 2020).

Gazdasági jelentőségüket tekintve kijelenthetjük, hogy a fogyatékosággal élők a turisztikai ipar fontos szegmensét alkotják, és jelentős pénzügyi befolyással rendelkeznek, amelyet gyakran „lila fontként” vagy „fogyatékosági dollárként” emlegetnek. Az akadálymentesítésre összpontosító helyszínek és vállalkozások jelentős gazdasági potenciálját hangsúlyozza ez a pénzügyi befolyás (Darcy & Dickson, 2009). A fogyatékosággal élő turisták növekvő számát befolyásolja, hogy a társadalom elismeri gazdasági jelentőségüket, és az etikai köteleességet, hogy tisztességes turisztikai lehetőségeket biztosítsanak. Ez a változás nemcsak az üzleti sikerhez szükséges, hanem a piacon való kitűnés és a versenyelőny megszerzésének kulcsfontosságú tényezője is, amely a szervezetteknek egy, a telített piacon is megkülönböztető egyedi megközelítést biztosít.

Egyre nagyobb az igény a fogyatékosággal élő utazók különleges igényeihez igazított turisztikai élményekre is. Ez az igény túlmutat a törvény által előírt alapvető akadálymentesítési előírásokon, zökkenőmentes és teljesen magukkal ragadó utazási élményeket céloz meg (Poria, Reichel és Brandt, 2011). A turisztikai ágazat kezdeményezései a fogyatékosággal élő turisták befogadására nemcsak közvetlenül az ő javukra szolgálnak, hanem a turisztikai termékek általános minőségét és vonzerejét is növelik, és a helyszíneket vonzóbbá teszik a vásárlók szélesebb köre számára.

A fogyatékosággal élő látogatók megfelelő kiszolgálásához az akadálymentesítés átfogó megközelítésére van szükség, beleértve a fizikai hozzáférést, az egyértelmű tájékoztatást és a személyre szabott szolgáltatásokat (Burnett & Bender Baker, 2001). A kiterjedt akadálymentesítési erőfeszítések rávilágítanak arra, hogy a szolgáltatók és a lakosság körében elengedhetetlenül fontos a befogadó hozzáállás előmozdítása, olyan környezet megteremtése, amelyben minden turista elfogadottnak és megbecsültnek érzi magát.

A hozzáférhetőség hangsúlyozása a turizmusban a piaci differenciálódás és a versenyelőny érdekében lehetővé teszi, hogy a vállalkozások egyedi pozíciót alakítsanak ki az éles versennyel jellemezhető ágazatban. Az akadálymentes turisztikai ajánlatok megkülönböztető marketingelőnyt jelentenek, és mind a fogyatékosággal élő egyének, mind a sokszínűséget és a vállalati társadalmi felelősségvállalást előtérbe helyező szélesebb rétegek számára vonzóak (Benjamin, Dillette, & Alderman, 2018). A stratégiai másság javítja a vállalat hírnevét és növeli az ügyfélhűséget, erős alapot teremtve a hosszú távú sikerhez.

A fenntartható és etikus turisztikai célok előmozdítása szempontjából is alapvető fontosságú a hozzáférhető turisztikai gyakorlatok beépítése. Az akadálymentes turizmus támogatja a fenntartható és tisztességes turizmusra irányuló globális kezdeményezéseket a társadalmi befogadás, a

méltányosság és a szabadidőhöz és utazáshoz való egyetemes hozzáférés előmozdításával (McCabe, Joldersma, & Li, 2010).

Bár történt előrelépés a fogyatékkal élők bevonása terén a turizmus egészébe, még mindig vannak akadályok e lehetőségek teljes kiaknázása előtt. A korlátozó tényezők közé tartozik az általánosan alkalmazott akadálymentesítési szabványok és a személyzet alapos képzése a fogyatéktudatosságról (Ray & Ryder, 2003). Ezen nehézségekkel való közvetlen szembenézés határozott esélyt biztosít a kreativitásra, az együttműködésre és a vezető szerepvállalásra a turisztikai ágazatban, előmozdítva a befogadás célját.

Végül soron a fogyatékkal élők egyre nagyobb mértékű bevonása a turisztikai ágazatba tükrözi az ágazat általános elkötelezettségét a befogadás iránt, elismerve e demográfiai szegmens jelentős gazdasági és társadalmi hatását. A turisztikai ágazat az akadálymentes turisztikai piacon rejlő hatalmas potenciált úgy tudja kiaknázni, ha teljes mértékben felvállalja annak nehézségeit és lehetőségeit. Ez a kezdeményezés nemcsak a fogyatékkal élő turisták számára előnyös, hanem mindenki számára javítja a turisztikai élményt, jelentős előrelépést jelentve egy befogadóbb, fenntarthatóbb és felelősségteljesebb turizmusipar felé.

6.1.2. Fizikai és mozgásszervi fogyatékkal élők

Tekintettel az all-inclusive utazások megjelenésére, erőfeszítéseket kell tenni a testi és mozgásszervi fogyatékkal élők bevonására a turizmusba. A fejezet a lakosság egyedi igényeit és nehézségeit elemzi az akadálymentes turizmussal kapcsolatban. A cél a turizmus fizikai nehézségekkel küzdő egyének számára történő hozzáférhetőségének és élvezetének előmozdítása az inklúzióra való figyelemfelhívás révén.

A fizikai és mozgásszervi károsodások a problémák széles skáláját foglalják magukban, beleértve a mozgás, a koordináció és a fizikai teljesítmény nehézségeit. Veszélyeztetett fogyatékosokat, mint az agyi bénulás, vagy olyan tényezők miatt szerzett fogyatékosokat, mint a gerincvelő sérülése vagy amputáció. Az Egészségügyi Világszervezet hangsúlyozza a testi fogyatékos-központú fejlesztések előtérbe helyezésének fontosságát az inkluzív turizmus szempontjából (2011).

Az akadálymentes turizmus alapvető elemei

- Akadálymentesítés: az akadálymentesítés célja a turizmusban az összes turisztikai létesítményhez való korlátlan hozzáférés biztosítása. Ez magában foglalja a közlekedést, a szállásokat és a turisztikai helyszíneket, azt, hogy az ajtók, a liftek és a mosdók teljesen akadálymentesek legyenek a mozgáskorlátozottsággal küzdő személyek számára (European Network for Accessible Tourism, 2014).
- Szálláshelyek átalakítása: az akadálymentesítésnek tartalmaznia kell állítható ágyakat, segélyhívó gombokat és akadálymentesített fürdőszobai berendezéseket, hogy az alapvető akadálymentesítési szabványokon túlmenően javítsák a kényelmet és a biztonságot (Poria, Reichel és Brandt, 2011).
- Közlekedési megoldások: alapvető fontosságú akadálymentesített közlekedési lehetőségeket, például átalakított járműveket és segítő szolgáltatásokat biztosítani, hogy a fogyatékkal élők szabadon mozoghassanak (Darcy & Dickson, 2009).
- Befogadó tevékenységek: a turisztikai tevékenységeknek rugalmasnak kell lenniük, hogy a fizikai és mozgásszervi korlátozásokkal élők is teljes mértékben részt vehessenek bennük. Ez magában foglalja átalakított felszereléseket, illetve akadálymentes túrákat és kirándulásokat biztosítását (Buhalis & Darcy, 2011).

- Információ és kommunikáció: a turisztikai termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információk hozzáférhetősége elengedhetetlen az utazási élmények hatékony megtervezéséhez és átéléséhez. Ez magában foglalja annak garantálását, hogy a weboldalak, broszúrák és feliratok egyértelműek és könnyen hozzáférhetőek legyenek (McKercher & Darcy, 2018).
- Személyzet képzése és figyelemfelhívás: a turizmus ágazatban dolgozók képzése és tudatosítása a testi fogyatékossgal élő turisták igényeivel kapcsolatban elengedhetetlen a befogadó és vendégszerető légkör kialakításához (Darcy, McKercher, & Schweinsberg, 2020).

Bár tapasztalható javulás, még mindig vannak akadályok, mint például az elégtelen infrastruktúra, az elfoglult hozzáállás és a tudás hiánya. E nehézségek kezelése érdekében olyan lényegi intézkedéseket kell tenni, mint például a szabályozási változások, az infrastruktúra kiépítése és a tudatosságnövelő kezdeményezések a turisztikai ágazat inkluzivitásának előmozdítására.

A fizikai és mozgásszervi fogyatékossgal élő turisták igényeinek kielégítése és az előttük álló akadályok leküzdése nemcsak jogi kérdés, hanem lehetőség a turisztikai ágazat befogadásának és vonzerejének javítására is. A turisztikai ágazat minden turista, köztük a fogyatékossgal élők számára is javíthatja az élményeket azáltal, hogy prioritásként kezeli az akadálymentesítést, a szállást, a szállítást és a tájékoztatást, elősegítve egy befogadóbb és barátságosabb utazási környezet kialakulását.

6.1.3. Érzékszervi fogyatékossgal élők

Az érzékszervi fogyatékossgal befolyásolják az egyén képességét az érzékszervi ingerek, például a hallás, a látás vagy mindkettő értelmezésére. E fejezet az érzékszervi fogyatékossgal élők akadálymentes turizmussal összefüggő sajátos követelményeit vizsgálja. A turizmus ágazatnak úgy kell átalakítania szolgáltatásait és környezetét, hogy befogadóbbá váljon, lehetővé téve az érzékszervi nehézségekkel küzdők számára az utazás teljes és független élvezetét.

Az érzékszervi fogyatékossgal élő utazók fontos részét képezik a turisztikai üzletágnak, és egyedi követelményekkel rendelkeznek, amelyeknek meg kell felelni ahhoz, hogy teljes mértékben részt tudjanak venni a turisztikai tevékenységekben. A turizmus szektor az érzékszervi fogyatékossgal élők számára speciális akadálymentesítő intézkedések bevezetésével, a dolgozók képzésével és új megoldások bevezetésével biztosíthat inkluzív és élvezetes élményeket. Az akadálymentesítés iránti elkötelezettség a fogyatékossgal élő utazók javát szolgálja, és erősíti a turisztikai ágazatot is azzal, hogy támogatja a sokszínűséget és a befogadást az utazás minden területén (Darcy et al., 2018).

Az érzékszervi rendellenességek az enyhe halláskárosodástól a kiterjedt halláscsökkenésig, a gyengénlátástól a teljes vakságig, vagy a siketvakságként ismert kombinációig terjedhetnek. Az érzékszervi fogyatékossgal élők a turisztikai tevékenységek elérése és élvezete során különböző akadályokba ütköznek, így különleges figyelmet igényelnek. Az érzékszervi fogyatékossgal élő egyének számára az akadálymentes turizmus magában foglalja a fizikai környezet akadálymentesítését és az információk hozzáférhető formában történő biztosítását, amint azt a Siketek Világszövetsége, illetve a Vakok Világszövetsége 2012-ben megállapította (World Federation of the Deaf & World Blind Union, 2012).

Akadálymentesítés hallássérültek számára

A hallássérült utazóknak a kommunikációs akadályok leküzdése és biztonságuk védelme

érdekében különleges intézkedésekre van szükségük. A legfontosabbak a következők:

- Vizuális riasztórendszerek: vizuális riasztórendszerek telepítése szállodákban és nyilvános helyeken, hogy az érintettek vészhelyzetekről, ajtócsengőről vagy a telefoncsörgésről tudomást szerezzenek.
- Jelnyelvi tolmácsolás és feliratozás: jelnyelvi tolmácsok vagy feliratozás biztosítása túrák, előadások és tájékoztatók során.
- Hallást segítő készülékek (Assistive Listening Devices, ALD-k): múzeumokban, színházakban és tárlatvezetésekben rendelkezésre álló ALD-k javíthatják a hallássérült látogatók élményét.
- Akadálymentes kommunikációs csatornák: az információs pultok, a foglalási szolgáltatások és az ügyfélszolgálat elérhetővé tétele szöveges üzeneteken, e-mailen vagy élő csevegési lehetőségeken keresztül (Eichhorn & Buhalis, 2011).

Akadálymentesítés látássérültek számára

Az utazás nehéz lehet a látássérült személyek számára az új környezetben való tájékozódás és az információszerzés kihívásai miatt. A legfontosabb módosítások a következők:

- Taktilis térképek és Braille-írássos feliratok: a szálláshelyeken, a turisztikai látványosságokban és a tömegközlekedési eszközökön tapintható térképek, modellek és Braille-írássos feliratok segíthetik a navigációt.
- Hangalapú információs rendszerek: audio guide-ok és írássos információkat tartalmazó túrák múzeumokban, galériákban és szabadtéri helyszíneken a kontextus és az információ biztosítása érdekében.
- Akadálymentes digitális tartalom: a weboldalak és a digitális platformok feleljenek meg a webtartalom akadálymentesítésére vonatkozó iránymutatásoknak (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG), hogy az információk képernyőolvasókkal is elérhetők legyenek.
- Tájékozódási és mobilitási segítségnyújtás: a személyre szabott tájékozódási és mobilitási segítségnyújtás a szállodákban és a látnivalóknál jelentősen javíthatja a vak vagy gyengén látó vendégek utazási élményét (Hayhoe, 2017).

Különleges igények a turisztikai tevékenységek során

Az akadálymentes turizmus az érzékszervi fogyatékossgal élők számára a következő területeken kulcsfontosságú:

- *Az információk hozzáférhetősége:* az információhoz számos formátumban lehetséges hozzáférés alapvető fontosságú. Ez magában foglalja a hangalapú leírások, a Braille-írás, a nagybetűs és a jelnyelvi tolmácsszolgáltatások biztosítását annak érdekében, hogy minden utazó hozzáférjen a turisztikai szolgáltatásokkal, a vészhelyzeti protokollokkal és a kulturális tevékenységekkel kapcsolatos információkhoz (Hayhoe, 2017).
- *Kommunikációs támogatás:* a jelnyelvi tolmácsok vagy segítő hallókészülékek bevonása elengedhetetlen a túrák, látnivalók és ügyfélszolgálati interakciók során a teljes részvétel garantálása érdekében (Eichhorn & Buhalis, 2011).
- *Adaptált élmények:* a turisztikai szolgáltatóknak a vendégek érzékszervi preferenciáinak megfelelő, testre szabott élményeket kell nyújtaniuk, például tapintható túrákat a látássérültek számára, vagy vizuális segédeszközöket kell biztosítaniuk a siket vagy nagyothalló vendégeknek (Smith, 2012).
- *Technológia és innováció:* a technológia, például a navigációs segédletet, hangleírást vagy feliratozást biztosító mobilalkalmazások nagymértékben javíthatják a turizmus

hozzáférhetőségét és élvezetét az érzékszervi rendellenességekkel élők számára (Goggin & Newell, 2003).

- *Képzés és tudatosság*: a személyzet képzése az érzékszervi fogyatékossgal élő személyek igényeiről és a hatékony kommunikációs technikákról döntő fontosságú a befogadó és vendégszerető környezet kialakításához (Darcy et al., 2018).

Bár történt javulás, még mindig vannak akadályok az érzékszervi fogyatékossgal élők teljes körű integrációja előtt a turizmus ágazatban. Ezek a tényezők a turisztikai szereplők ismereteinek hiányából, a fogyatékossgal élők befogadásával kapcsolatos nem megfelelő képzésből, valamint az akadálymentes technológiák és információk formátumok szélesebb körű alkalmazásának szükségességéből állnak (Rains, 2013).

Példaként érdemes megemlíteni, hogy különböző helyszínek és szervezetek úttörő szerepet vállaltak az érzékszervi rendellenességekkel küzdő egyének számára biztosított akadálymentes utazási lehetőségek terén. A British Museum például tapintható túrákat és hanggal leírt túrákat kínál a látássérült látogatók számára. A Smithsonian Institution jelnyelvi túrákat és feliratozott videókat nyújt siket vagy nagyothalló látogatók számára.

Az érzékszervi fogyatékossgal élők számára a turizmus hozzáférhetőségének biztosítása egyszerre erkölcsi kötelesség és lehetőség a turisztikai vállalkozások számára, hogy bővítsék piacukat és javítsák az utazási élményt mindenki számára. Annak érdekében, hogy az érzékszervi fogyatékossgal élő személyek számára is egyenlő hozzáférést biztosítson az utazási élményekhez, a turisztikai ágazat integrálhatja az akadálymentes gyakorlatokat és technológiákat, képezheti a dolgozókat, és a szolgáltatásokat a különböző igényekhez igazíthatja.

6.1.4. Értelmi fogyatékossgal élők

Az értelmi fogyatékossgal élő egyének a fogyatékossgai spektrum heterogén csoportját alkotják, az értelmi funkciók és a társas viselkedés különböző mértékű zavarával. Ez az alfejezet azokat a sajátos követelményeket és akadályokat vizsgálja, amelyekkel az értelmi fogyatékossgal élő személyek az akadálymentes turizmus kapcsán szembesülnek. Arra törekszik rávilágítani, hogy olyan inkluzív turisztikai élményeket kell kialakítani, amelyek megfelelnek ezeknek az igényeknek, biztosítva, hogy az utazás mindenki számára élvezetes és hozzáférhető legyen.

Az értelmi károsodások olyan különböző állapotokra utalnak, amelyek a kognitív képességeket korlátozzák, és rontják az egyén tanulási, kommunikációs és mindennapi feladatainak elvégzésére való képességét. Ezek a betegségek, mint például a Down-szindróma, lehetnek veleszületettek vagy szerzettek. A Szellemi és Fejlődési Fogyatékossgal Élők Amerikai Szövetsége (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, AAIDD) kiemeli, hogy olyan segítségre van szükségük, amely javítja az egyén működését az élet minden területén, beleértve a turisztikai tevékenységekben való részvételt is (Schalock et al., 2010).

Ahhoz, hogy az értelmi fogyatékossgal élő emberek számára inkluzív turisztikai élményeket nyújtsunk, három fő követelményt kell kielégíteni:

- *Egyszerűsített információ*: a turisztikai szolgáltatásokkal, létesítményekkel és tevékenységekkel kapcsolatos információk közlésekor világos és egyszerű nyelvezet használandó (Weiler & Black, 2015). A szimbólumok vagy a vizuális eszközök szintén javíthatják a megértést.
- *Társadalmi befogadás*: fontos, hogy az értelmi fogyatékossgal élő emberek úgy érezzék, szívesen látják őket, és bevonják őket a turisztikai tevékenységekbe. Ezt inkluzív

programokkal, valamint a személyzet és a látogatók körében a tolerancia és az elfogadás kultúrájának ápolásával lehet elérni (Darcy & Pegg, 2011).

- *Biztonság és védelem*: az értelmi fogyatékossgal élő személyek különböző szintű önállósággal rendelkeznek, így az utazás biztonsága és védelme elsődleges prioritás. Ennek része a szükséges információk és segítség nyújtása, valamint hogy a szálláshelyek és a tevékenységek biztonságosak és támogatóak legyenek (Devile & Darcy, 2016).
- *Adaptált programok*: a turisztikai vállalatok biztosítanak az értelmi fogyatékossgal élő utazók érdeklődési köréhez és képességeihez igazodó adaptív programokat. Ez olyan rugalmas tevékenységeket jelent, amelyeket a különleges igényekhez és preferenciákhoz igazíthatóak (Huh & Singh, 2017).
- *Személyzet képzése*: a turisztikai személyzet képzése az értelmi fogyatékossgal felismeréséről és a megfelelő kommunikációs stratégiákról elengedhetetlen ahhoz, hogy minőségi szolgáltatást és támogatást nyújtsanak az ilyen fogyatékossgal élő utazóknak (Figureiredo et al., 2012).

Az értelmi fogyatékossgal élők gyakran akadályokba ütköznek a turizmusban való teljes körű részvétel előtt, mint amilyenek a társadalmi hozzáállás és előítéletek, a hozzáférhető információk hiánya, valamint a turisztikai desztinációkon belüli fizikai akadályok. Emellett az utazásra való felkészülés nehézsége és a támogató szolgáltatások szükségessége is jelentős akadályokat jelenthet (Darcy, McKercher és Schweinsberg, 2017).

Számos csoport és helyszín tett erőfeszítéseket az értelmi fogyatékossgal élők számára hozzáférhető turizmus érdekében. A Speciális Olimpia rendezvényei például megmutatják, hogyan lehet a sportturizmust akadálymentessé és élvezetessé tenni az értelmi fogyatékossgal élő sportolók számára, és betekintést nyújtanak a szélesebb körű turisztikai akadálymentesítés legjobb gyakorlataiba (Special Olympics, 2020).

Az értelmi fogyatékossgal élő személyek számára hozzáférhető turisztikai élmények biztosítása nem csupán törvényi, hanem erkölcsi kötelesség is, egyben lehetőség a turisztikai ágazat befogadó jellegének és gazdagságának növelésére. Ezen utasok különleges igényeinek kielégítésével a turisztikai szolgáltatók biztosíthatják, hogy mindenki számára lehetővé váljon a környezet felfedezése és élvezete.

6.1.5. Mentális vagy fizikai betegségben szenvedők

A mentális vagy fizikai betegségekkel élők az akadálymentes turizmus szempontjából különálló és jelentős demográfiai csoportot alkotnak. „Az akadálymentes turizmus kedvezményezettjei és a turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos sajátos igényeik” című alfejezet azokat az egyedi követelményeket és akadályokat igyekszik tisztázni, amelyekkel a mentális vagy fizikai egészségkárosodással élő látogatók találkoznak. A befogadó turisztikai környezet megteremtésével az ágazat ezeket az embereket tartalmazó és akadálymentes utazási élményben részesítheti.

A mentális és fizikai betegségek olyan problémák széles körére utalnak, amelyek károsíthatják az emberek mozgását, érzékszervi érzékelését, kognitív képességeit és mentális egészségét. A depresszió, a szorongásos zavarok, az olyan krónikus betegségek, mint a cukorbetegség, a szívbetegségek és a mozgáskorlátozottság különös figyelmet igényelnek a turizmus ágazatban (World Health Organization, 2011). Ahhoz, hogy ezeket az utasokat befogadjuk, olyan speciális technikákra van szükség, amelyek mind a látható, mind a nem látható problémákat kezelik (Buhalis & Darcy, 2011).

A szálláshelyeket e csoport eltérő igényeihez kell igazítani, például csendes szobákat a

szorongásos problémákkal küzdő egyének számára, vagy a mobilitási problémákkal küzdőknek a kényelmi létesítmények közelében lévő szálláshelyeket (Poria et al., 2011).

- *Támogató közlekedési lehetőségek:* a támogató közlekedési lehetőségek közé tartozik a krónikus fájdalmakkal vagy fáradtsággal küzdők számára fenntartott ülőhely, valamint a kognitív zavarokkal küzdők számára nyújtott segítség (European Network for Accessible Tourism, 2014).
- *Akadálymentes tájékoztatás és kommunikáció:* a turisztikai és sürgősségi egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó világos és tömör információk elengedhetetlenek a hatékony kommunikációhoz. Ez magában foglalja a könnyen elérhető weboldalakokat és brosúrákat, amelyek ismertetik a túrákhoz és látnivalókhoz szükséges fizikai aktivitás mértékét (McKercher & Darcy, 2018).
- *Inkluzív tevékenységek:* a turisztikai szolgáltatók olyan inkluzív tevékenységeket alakítsanak ki, amelyek minden képességgel, így a fizikai fogyatékkal és a mentális egészségi problémákkal élőknek is megfelelnek (Darcy & Dickson, 2009).
- *Mentális egészségügyi támogatás:* a mentális egészségügyi támogatás és a dekompresszióhoz szükséges csendes helyek biztosítása növelheti a mentális betegségben szenvedő utazók biztonságát és komfortját (Vlachos, Siomkos, & Cerit, 2018).

A mentális vagy fizikai betegségekkel küzdő utazóknak számos kihívással kell szembenézniük, többek között a társadalmi megbélyegzéssel, az ellátók empátiájának hiányával és a nem megfelelő szállásokkal. E problémák megoldása érdekében a turisztikai szolgáltatóknak folyamatos képzést kell biztosítaniuk a személyzet számára, amelynek középpontjában az empátia és az egészségügyi nehézségekkel küzdő utazók támogatása áll. Az egészségügyi szakemberekkel való együttműködés emellett hasznos információkat nyújthat az elérhetőbb és hasznosabb turisztikai élmények kialakításához.

Több helyszín és szolgáltató állapított meg a befogadásra vonatkozó szabványokat. Egyes üdülőhelyek például kifejezetten a mentális zavarokkal küzdő személyek számára kialakított wellness-üdüléseket kínálnak, amelyek terápiás tevékenységeket és segítő szolgáltatásokat tartalmaznak. Hasonlóképpen, a fizikai betegségekkel élők számára átfogó akadálymentességi intézkedéseket bevezető városok példamutató gyakorlatokként szolgálnak a turizmusipar számára.

A mentális vagy fizikai betegségben szenvedők számára hozzáférhető turizmus biztosítása kulcsfontosságú az ágazat sokszínűség iránti elkötelezettségének szempontjából. Ezen utasok különleges igényeinek kielégítésével a turisztikai ágazat nemcsak az utazási élményt javíthatja, hanem a társadalmi felelősségvállalás és a sokszínűség iránti nagyobb elkötelezettséget is demonstrálhatja. Ez az alfejezet az egészségügyi problémákkal küzdő turisták egyedi igényeinek megértésének és kielégítésének szükségességét hangsúlyozza, megnyitva az utat egy befogadóbb és együttérzőbb turisztikai ágazat előtt.

6.1.6. Az életkoruk miatt hátrányos helyzetű emberek

A világ népességének előregedésével a turisztikai ágazatnak egyre nagyobb figyelmet kell fordítania az idősebb felnőttek, köztük az időskori nehézségekkel küzdők speciális igényeinek kielégítésére. Ez az alfejezet „Az akadálymentes turizmus kedvezményezettjei és a turisztikai tevékenységekkel kapcsolatos sajátos igényeik” fejezetén belül az idősek számára hozzáférhető turisztikai élmények nyújtásának akadályait és követelményeit vizsgálja. Ezeknek az igényeknek a kielégítése nemcsak a befogadás és az egyenlőség elveinek felel meg, hanem új lehetőségeket is teremt a turisztikai ágazat számára egy széles ügyfélkör kiszolgálására.

Az életkorral összefüggő hátrányok olyan problémák széles körét foglalják magukban, amelyek a mobilitást, az érzékszervi képességeket, a kognitív funkciókat és az általános egészségi állapotot ronthatják. Az olyan állapotokat, mint az ízületi gyulladás, a mozgás nehézsége, a hallás- és látáskárosodás, valamint a kognitív betegségek, például a demencia, gondosan figyelembe kell venni a turizmus kapcsán (World Health Organization, 2015). E különféle problémák felismerése és kezelése szükséges egy olyan környezet megteremtéséhez, amely az idősebb személyeket a turisztikai tevékenységekben való részvételre bátorítja.

Az idősebb utazók egyik elsődleges igénye a fizikai akadálymentesítés. Az összes idegenforgalmi létesítményhez való fizikai hozzáférés alapvető fontosságú. Ide tartoznak a szállodák, a közlekedés, a látnivalók és a mozgáskorlátozottakat segítő rámpákkal, liftekkel és korlátokkal ellátott közterületek (Buhalis & Darcy, 2011).

- *Érzékszervi akadálymentesítés:* a hallás- és látássérült idősebb felnőttek utazási élményének javítása érdekében a turisztikai szolgáltatásoknak olyan érzékszervi segédeszközöket kell kínálniuk, mint az indukciós hurkok, a nagybetűkkel nyomtatott anyagok és a jól olvasható feliratok (European Network for Accessible Tourism, 2014).
- *Kognitív akadálymentesítés:* a kognitív fogyatékossgal, például demenciával élő turistáknak világos információkra és tájékozási segédletekre van szükségük. A személyzet képzése a kognitív problémákkal küzdő személyek felismerésére és támogatására jelentősen javíthatja az utazási élményeiket (Gibson & Singleton, 2012).
- *Kényelem és kellemes körülmények:* az elsőbbségi helyek, a meghosszabbított utasfelvételi időszakok és a pihenőhelyek kényelmet és jóérzést biztosíthatnak az idősebb utasok számára, így az utazás kellemesebb és kevésbé megerőltető (Poria et al., 2011).
- *Az egészségügyi ellátás akadálymentesítése:* az idősebb látogatóknak, különösen a krónikus betegségekben szenvedőknek, szükségük van az egészségügyi szolgáltatásokhoz és a sürgősségi orvosi segítséghez való könnyű hozzáférésre. A helyi egészségügyi létesítményekre és szolgáltatásokra vonatkozó információknak könnyen hozzáférhetőnek kell lenniük (Vlachos et al., 2018).

Az időskori hátrányokkal küzdő emberek turizmusának megkönnyítését elsősorban a fizikai infrastruktúra akadályainak leküzdése, a társadalmi hozzáállás és az idősebb felnőttek speciális igényeivel kapcsolatos információhiány akadályozza. A lehetőségek közé tartozik az alkalmazottak képzése, hogy érzékenyek legyenek ezekre az igényekre, az univerzális tervezési elvekbe való befektetés, valamint a technológia kihasználása olyan új megoldások bevezetésére, amelyek javítják az idősebb utazók akadálymentességét és örömét.

A sikeres erőfeszítések, például az idősbárát városi programok és az időskorúak turizmusára szakosodott üdülőhelyek megmutatják, hogyan lehet jobb az ágazat az idősebb felnőttek kiszolgálásában. Ezek a példák azt mutatják, hogy az infrastruktúrától a szolgáltatások kialakításáig átfogó tervezésre van szükség az életkorral összefüggő hátrányokkal küzdő utazók számára befogadó környezet kialakításához.

A turisztikai módszerek hozzáigazítása az életkorukkal összefüggő fogyatékossgal élők igényeihez nemcsak etikai kérdés, hanem stratégiai lehetőség is a turisztikai ágazat számára. A hozzáférhetőség és a befogadás előtérbe helyezésével az ágazat biztosíthatja, hogy az idősek ne csak részt vegyenek az utazási élményekben, hanem azok jelentős hasznót is hozzanak. Ez az alfejezet az idősebb látogatók sajátos igényeinek ismeretének és kielégítésének jelentőségét hangsúlyozza, hozzájárulva ezzel egy egyenlőbb és sokszínűbb turisztikai környezet kialakításához.

Bár a fogyatékossgukat tekintve különböző csoportokba sorolhatjuk ezeket a személyeket, ami a hozzáférhetőségi igények meghatározásának szempontjából hasznos, azonban ugyanilyen

fontos és minden fogyatékossgal élővel kapcsolatban lényeges a szolgáltatók és a személyzet edukálása a megfelelő kommunikációra és nyitottságra, mivel gyakran az érintett fogja tudni elmondani a pontos igényeit, amennyiben megkérdezik tőle vagy lehetősége van jelezni. Erre mindig meg kell adni az esélyt.

6.2. A fogyatékossgal élők fokozottabb részvétele a turizmusban

Az elmúlt években a turizmus ágazatban világszerte és Közép-Európában jelentős változás történt a befogadás irányába, különösen a fogyatékossgal élő személyek fokozottabb bevonása tekintetében. Ez a fejezet az akadálymentes turizmus támogatását szolgáló átfogó megközelítést vizsgálja, amelyben fontos szerepet játszik a nemzetközi projekt-együttműködés. Az ilyen közös erőfeszítések bizonyítják az érdekelt felek együttműködésének értékét az akadályok lebontásában és az általánosan hozzáférhető turisztikai élmény megteremtésében.

A fogyatékossgal élők egyre inkább részt vesznek a turizmusban, ami pozitív, a befogadás és a hozzáférhetőség irányába történő szélesebb körű kulturális elmozdulást tükröző tendencia. Ez a növekedés számos tényezőhöz köthető, többek között a haladó törvényekhez, a technikai újításokhoz, valamint a fogyatékossgal kapcsolatos szemléletváltáshoz a turizmus ágazatban és a társadalom egészében.

A jogszabályi kereteknek fontos szerepük van a turizmus hozzáférhetőbbé tételében. A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (UNCRPD) 2006-os elfogadása kulcsfontosságú mérföldkő a fogyatékossgal élők jogainak a társadalom minden területén, így a turizmusban való részvételének előmozdításában is. Az egyezményt követően számos ország hozott nemzeti jogszabályokat a turisztikai szolgáltatások és infrastruktúra hozzáférhetőségének javítása érdekében (United Nations, 2006). Az Európai Unióban az Európai Akadálymentesítési Törvény 2019-ben történő jóváhagyása bizonyítja a jogi elkötelezettséget az akadályok felszámolása és a fogyatékossgal élő személyek turizmusban való részvételének növelése iránt (European Union, 2019).

A műszaki fejlesztések szintén döntő szerepet játszottak a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételének növelésében. Az olyan innovációk, mint az akadálymentesített weboldalak, a különböző fogyatékossgal élők számára kifejlesztett mobilalkalmazások és a virtuális valóság túrák, hozzáférhetőbbé tették az ágazatot. Ezek a technológiák segítenek a tervezésben és a navigációban, de az utazás élményét is javítják a fogyatékossgal élők számára (Goggin & Newell, 2003). Például a nevezetességek és kiállítások hangos leírását biztosító alkalmazások létrehozása javítja a látássérült látogatók élményét.

A turisztikai ágazat megváltozott szemlélete a fogyatékossgal élőkről azt eredményezte, hogy egyre célzottabban próbálják megszólítani ezt a csoportot. Az akadálymentes turizmust ma már a fő turisztikai ágazat szerves elemének tekintik, nem pedig egy piaci résnek (Darcy & Buhalis, 2011). Ezt tükrözi a fogyatékossgal élő utazók számára egyedi csomagokat és szolgáltatásokat kínáló turisztikai szolgáltatók növekvő száma is, az adaptív kalandtevékenységektől kezdve a személyre szabott kulturális túrákig. E szolgáltatások azt mutatják, hogy az ágazat elismeri a turizmus mindenki számára hozzáférhetővé tételének gazdasági és társadalmi előnyeit.

Empirikus kutatások alátámasztják azt az elképzelést, hogy a fogyatékossgal élőknek több turisztikai tevékenységben kellene részt venniük. Az Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmusért (ENAT) által végzett kutatás szerint nő az igény az akadálymentes utazási szolgáltatások és élmények iránt, az idősödő népesség és a fogyatékossgal jogok iránti fokozott aktivizmus következtében. Továbbá McKercher és Darcy (2018) megállapította, hogy azok a helyszínek és vállalkozások,

amelyek beruháznak az akadálymentesítésbe, haszonra tesznek szert az elégedett és hűséges turisták révén, valamint azért, kitűnnek a többiek közül a piacon.

A részvételt akadályozó tényezők

A fejlesztések ellenére a fogyatékossgal élők még mindig nehézségekbe ütköznek a turisztikai tevékenységekben való teljes körű részvétel terén. Ez többek között a következőket jelenti:

- *Fizikai akadályok*: továbbra is problémát jelent a nem megfelelő infrastruktúra, beleértve a közlekedési és turisztikai helyszíneket (Darcy & Buhalis, 2011).
- *Információs akadályok*: a turisztikai szolgáltatásokkal és helyszínekkel kapcsolatos hozzáférhetetlen és megbízhatatlan információk elriaszthatják a potenciális utazókat (McKercher & Darcy, 2018).
- *Szemléletbeli akadályok*: a hozzáállásbeli akadályok, például az előítéletek és sztereotípiák befolyásolhatják a fogyatékossgal élő utazóknak nyújtott szolgáltatás minőségét (Vlachos et al., 2018).

Stratégiák a részvétel fokozására

A fogyatékossgal élő személyek turizmusban való részvételének javítására irányuló erőfeszítések több fontos stratégiára összpontosítottak:

- *Jogalkotási intézkedések*: törvények a turisztikai létesítmények és szolgáltatások hozzáférhetőségének biztosítására.
- *Technológia és innováció*: Goggin és Newell (2003) szerint a segítő technológiák és a digitális platformok használata növelheti az információhoz való hozzáférést és az utazás problémamentességét.
- *Oktatás és képzés*: az akadálymentesítéssel kapcsolatos problémák tudatosítását és megértését célzó programok a turisztikai személyzet körében.
- *Együttműködési projektek*: a nemzetközi együttműködési programok megosztják egymással a legjobb gyakorlatokat és erőforrásokat a határokon átnyúló hozzáférhetőség növelése érdekében. Ilyenek például az EU által finanszírozott projektek, amelyek a tagállamok, a civil szervezetek és az üzleti élet szereplői közötti együttműködésen keresztül támogatják az akadálymentes turizmust.

A sikerről szóló esettanulmányok közül megemlíthetjük az Accessible Poland Tours-t. Ez az erőfeszítés azt mutatja be, hogy a speciális turisztikai csomagok és szolgáltatások hogyan alkalmazkodhatnak a különböző fogyatékossgal élő utazókhoz, ami zökkenőmentes és örömteli élményt eredményez. Egy másik példa az Ausztriai akadálymentes desztinációk című projekt: Ausztria elkötelezettsége az akadálymentes helyek építése iránt azt mutatja, hogy a szabályozási keretek és az érdekelt felek részvétele hogyan javíthatja az akadálymentességet.

Bár történt előrelépés, még nem értünk a teljesen akadálymentes turizmus felé vezető út végére. A jövőbeni erőfeszítéseknek foglalkozniuk kell a fennmaradó infrastrukturális hiányosságokkal, elő kell mozdítaniuk az ágazatközi együttműködést, és ki kell használniuk a technológiai fejlesztéseket, hogy intuitívabb és felhasználóbarátabb utazási élményt nyújtsanak a fogyatékossgal élők számára.

Összefoglalva, a fogyatékossgal élők fokozott részvétele a turizmusban többdimenziós jelenség, amelyet a kormányzati támogatás, a technikai innováció és az iparági szemléletváltás táplál. Ezek a fejlesztések nemcsak a fogyatékossgal élők utazási élményét javítják, hanem hozzájárulnak egy befogadóbb és igazságosabb turisztikai ágazathoz is.

A fogyatékossgal élők növekvő részvétele a turizmusban a kormányok, a civil szervezetek, a

vállalati szektor és maga a fogyatékossgal élő lakosság közös erőfeszítéseit tükrözi. Közép-Európa tapasztalatai jelentős betekintést nyújtanak a minden látogatót befogadó, inkluzív turisztikai ágazat kialakításának összetettségébe. Miközben a régió továbbra is úttörő szerepet játszik az akadálymentes turisztikai gyakorlatokban, globális normákat állít fel az inkluzivitás, a méltányosság és az egyetemes hozzáférés tekintetében.

6.3. A turizmus akadálymentesítésére vonatkozó szabványok, az akadálymentesítés mint a minőségi turizmus pozitív eszköze

Az akadálymentesítés beépítése a turizmusba alapvető törvényi vagy etikai kötelességből a kiváló utazási élmény nyújtásának alapvető elemévé vált. A korábban csak a fogyatékossgal élők igényének tekintett akadálymentesítést egyre inkább a turisztikai szolgáltatások minőségének javítását szolgáló eszközként ismerik el a szélesebb közönség számára, beleértve az időseket, a kisgyermekes családokat és az átmeneti korlátozásokkal élőket is. Ez az átmenet azt mutatja, hogy az akadálymentesítés túlmutat a jogi megfelelésen; javítja a látogatói élmény egészét, elősegíti a befogadást, és versenyelőnyt biztosít a turizmus ágazatban.

Akadálymentesítési szabványok kidolgozása a turizmusban

A turizmusban az akadálymentesítés fogalma az idők során jelentősen átalakult. A kezdeti hangsúly a fogyatékossgal élők előtt álló fizikai akadályok megszüntetésén volt, de ma már a szálláshelyek, szolgáltatások és élmények széles körére is kiterjed, hogy a turizmus mindenki számára hozzáférhető legyen, függetlenül a fizikai vagy érzékszervi korlátozásoktól. Darcy és Dickson (2009) szerint az akadálymentes turizmus szemlélete változott, már nem rés piacnak tekintik, hanem a turizmus főárama alapvető elemeként ismerjék el, és így sokkal szélesebb közönséget szolgál ki.

Ezt az átmenetet mutatja az univerzális tervezési elvek egyre szélesebb körű alkalmazása, amelyek célja, hogy fizikai képességeiktől függetlenül minden egyén számára hozzáférhető környezetet teremtsenek. Az univerzális tervezés garantálja, hogy a turisztikai infrastruktúra, a szálláshelyek és a szolgáltatások a lehető legszélesebb demográfiai rétegek számára hozzáférhetőek legyenek. E koncepciók integrálásával a desztinációk nemcsak a szabályozási előírásoknak tesznek eleget, hanem kínálatuk általános minőségét és vonzerejét is növelik.

Az akadálymentes turizmus előnyei gazdasági és versenyszempontból

Az akadálymentes turizmus nemcsak a befogadásról szól, hanem a gazdasági ésszerűségről is. Kutatások bizonyítják, hogy a fogyatékossgal élők jelentős és növekvő piaci szegmens. Európában körülbelül 80 millió ember és fogyatékossgal, és ez a szám még nő, ha az idősödő népességet és az átmeneti vagy helyzeti fogyatékossgal élőket is figyelembe vesszük. McKercher és Darcy (2018) szerint az akadálymentesítést előtérbe helyező helyszínek és vállalkozások gyakran előnyösebb helyzetben vannak, többek között a fogyasztói hűség fokozódásával, az elégedettségi szint emelkedésével és a piaci megkülönböztetés javulásával.

Az akadálymentes turizmus továbbá megfelel a fenntartható és felelős turizmus átfogó célkitűzéseinek. A helyszínek megközelíthetőségének javításával a vállalatok kielégítik a fogyatékossgal élő turisták igényeit, miközben előmozdítják a társadalmi méltányosságot és befogadást, amelyek a fenntartható turizmus alapvető összetevői. Ez a stratégia elősegíti egy reziliensebb turisztikai ágazat kialakulását, amely minden utas változatos igényeit képes kielégíteni (Lőrincz et al., 2023).

A turizmus minőségének javítása az akadálymentesítésen keresztül

Az akadálymentesítés beépítése a turisztikai szolgáltatásokba és infrastruktúrába jelentősen javítja a látogatói élmény általános minőségét. A szállodák és turisztikai desztinációk akadálymentesítésének javítása segíti a fogyatékossgal élőket, miközben minden látogató számára kényelmesebb és kellemesebb élményt nyújt. Az olyan tényezőket, mint a rámpák, liftek, akadálymentesített létesítmények és érzékszervbarát környezet, a legkülönbözőbb látogatók értékelik, a babakocsival érkező családok, az idősebb utazók és a sérülésekből lábadozók is.

Az akadálymentes turizmus olyan információs és attitűdbeli akadályokat is áthidal, amelyek a fogyatékossgal élőket gátolhatják a nyaralásban. A turisztikai szolgáltatásokkal és desztinációkkal kapcsolatos átlátható és hozzáférhető információk nyújtásával, valamint a személyzet inkluzívabb és empatikusabb magatartásra való nevelésével a turisztikai ágazat javíthatja a szolgáltatás minőségét minden vendég számára. Az inkluzív marketing és kommunikáció, amely kiemeli az akadálymentes jellemzőket, alapvető fontosságú a diverzifikált fogyasztói bázis megszerzéséhez és megtartásához.

A jogszabályok szerepe az akadálymentesítés előmozdításában

A jogszabályok alapvető fontosságúak a turizmusban az akadálymentesítés magasabb színvonalának előmozdításához. Az olyan nemzetközi keretek, mint a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (UNCRPD) és az európai akadálymentesítési törvény jelentősen előmozdították az akadálymentes turizmust. E jogszabályi keretek megkövetelik, hogy a közterületek, köztük a turisztikai helyszínek is, mindenki számára hozzáférhetőek legyenek, megteremtve ezzel a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítésének alapszabályait.

Összefoglalva, a turizmusban a fokozott akadálymentesítési követelmények alapvető fontosságúak a befogadás előmozdítása szempontjából, és jótékony mechanizmusként szolgálnak a turisztikai élmények minőségének javításához. Az univerzális tervezési elvek alkalmazásával, a szabályozási előírások betartásával, valamint a fizikai és információs akadályok leküzdésével a turisztikai ágazat minden utas számára inkluzívabb és kellemesebb élményt képes nyújtani. Következésképpen az akadálymentesítés a minőségi turizmus alapvető katalizátora, előnyös mind a vállalkozások, mind az utazók számára. Mivel egyre több helyen ismerik fel az akadálymentes turizmus jelentőségét, az ágazat továbbra is fejlődni fog, és mindenki számára jobb élményeket és lehetőségeket biztosít.

6.4. A turisztikai marketing válaszai az akadálymentes turizmus kihívásaira

Az akadálymentes turizmus fejlődő tudományága jelentős paradigmaváltást eredményezett a turisztikai marketing taktikáinak kialakításában és végrehajtásában, nagy hangsúlyt fektetve a fogyatékossgal élő vendégek egyedi igényeinek kielégítésére. A turisztikai ágazatban e fejlődés alapja leginkább ennek a különleges piaci szegmensnek a jobb megértése, amelyet nemcsak sokfélesége, hanem az általa felvetett egyedi problémák is megkülönböztetnek. Az inkluzív marketinganyagok beépítésére, az utazási termékek akadálymentesítési szempontjainak hangsúlyozására, valamint az akadálymentesítés támogatóival és szervezeteivel való aktív együttműködésre irányuló céltudatos elmozdulás jelentős változást jelent a hagyományos marketingtaktikákhoz képest. E kezdeményezések célja egy befogadóbb turisztikai környezet kialakítása, amelyben az akadálymentesítés nem csupán egy kiegészítő elem, hanem a turisztikai élmény központi eleme.

A piac megértése

A fogyatékossgal élő turisták demográfiai helyzetének alapos vizsgálata kritikus fontosságú eleme a marketingtaktikák akadálymentes turizmushoz való igazításának. Ez a módszer kiterjedt piackutatást tesz szükségessé az utazási preferenciáik, az akadálymentesítési követelmények és a preferált kommunikációs csatornák azonosítására (Darcy & Buhalis, 2011). E meglátások kritikus fontosságúak olyan marketingkezdmenyvezések létrehozásához, amelyek nem csak rezonálnak erre a szegmensre, hanem hatékony és empatikus módon foglalkoznak egyéni igényeikkel is. A piac megértése nem csupán adatgyűjtést jelent, hanem a fogyatékossgal élő utazók megélt tapasztalatainak átélését is, biztosítva, hogy a marketingstratégiákat ne csak tájékoztassák, hanem alakítsák is e demográfiai csoport tényleges igényei és céljai.

Inkluzív marketingkommunikáció

A befogadóbb marketinganyagok felé való elmozdulás egybeesett az akadálymentes turizmus eszméjének erősödésével. A webes tartalomhoz való hozzáférési irányelvek (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) alkalmazása a digitális platformokra jól példázza ezt a tendenciát, mivel biztosítja, hogy az emberek széles köre, köztük a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhető legyen a marketingkommunikáció (Goggin & Newell, 2003). Továbbá a fogyatékossgal élő utazók fényképeinek és történeteinek a marketinganyagokban való szerepeltetése támogatja a befogadóbb narratívát. Ez a technika nemcsak megkérdőjelezi az uralkodó feltételezéseket, hanem az összetartozás és a képviselő érzését is kialakítja e csoportban, hitelességet és inkluzivitást kölcsönözve a marketingnarratívának (McKercher & Darcy, 2018).

Az akadálymentességi jellemzők kiemelése

Az akadálymentes turizmus iránti növekvő keresletre válaszul a marketingtechnikák egyre inkább hangsúlyozzák a turisztikai kínálat akadálymentesítési elemeit. Ez magában foglalja az épületek és szolgáltatások fizikai akadálymentesítésére vonatkozó széles körű tájékoztatást, például kerekesszékes rámpák, akadálymentesített mosdók és érzékszervbarát környezetek (Darcy et al., 2010). A turisztikai vállalkozások az akadálymentes funkciók meglétének jól látható formában történő reklámozásával olyan fogyatékossgal élő turistákat is vonzhatnak, akik egyébként bizonytalanok lennének a hely vagy szolgáltatás alkalmasságát illetően. Ez a fajta átláthatóság nemcsak a fogyatékossgal élő potenciális utazóknak segít a döntéshozatalban, hanem az desztinációkat és a szolgáltatásokat is befogadónak és befogadónak tünteti fel, növelve ezzel a bizalmat és a lojalitást ebben a létfontosságú piaci csoportban.

A hozzáférhetőséget támogató személyekkel és szervezetekkel való együttműködés

Az akadálymentes turizmus marketingjének legjobb gyakorlata az akadálymentesítéssel foglalkozó szervezetekkel való stratégiai együttműködés. Ezek az együttműködések létfontosságú betekintést nyújtanak a fogyatékossgal élő utasok igényeibe, és segítenek megerősíteni a turisztikai szolgáltatók akadálymentesítési ígéreteit. Az ilyen együttműködések túlmutatnak a pusztá tanácsadáson, olyan közös alkotó folyamatot foglalnak magukban, amelyben az akadálymentesítés szószólói segítenek olyan marketingtaktikákat kialakítani, amelyek hitelesen válaszolnak a fogyatékossgal élő utazók igényeire. E kapcsolatok nemcsak a turisztikai termékek legitimitását javítják, hanem a marketingüzenetek hatókörét is kiszélesítik áltál, hogy a fogyatékossgal élők érdekérvényesítésének területén már meglévő hálózatokra és csoportokra támaszkodnak.

Képzés és érzékenyítés

Nem lehet eléggé hangsúlyozni a marketingcsapatok képzésének és akadálymentesítési kihívásokkal kapcsolatos érzékenyítésének értékét. Ez a képzési folyamat kritikus fontosságú a marketingkommunikációban a nagyobb empátia és megértés kialakításához (Poria et al., 2011). A

képzési programok célja, hogy a marketing- és ügyfélszolgálati csapatok megismerjék az akadálymentesítés nyelvezetét, a fogyatékoságok körét, valamint az együttérző megközelítés fontosságát minden kommunikációban. Az ilyen programok továbbá olyan ismereteket és készségeket adnak a csapatoknak, amelyekkel sikeresen válaszolhatnak a fogyatékosággal élő utasok kéréseire, hogy minden találkozás tudatos, tiszteletteljes és segítőkész legyen.

A közösségi média és a felhasználók által generált tartalom használata

A közösségi média és a felhasználók által generált tartalmak térhódítása új lehetőségeket teremtett az akadálymentes turizmus marketingjében. A fogyatékosággal élő utazók egyre gyakrabban osztják meg utazási tapasztalataikat online, őszintén bemutatva helyek és szolgáltatások hozzáférhetőségét. A turisztikai marketingszakemberek használják e platformokat valós történetek és beszámolók megosztására, ezzel elősegítve a közösség és a bizalom érzését a potenciális utasok körében (Buhalis & Michopoulou, 2011). A felhasználók által generált tartalmak alkalmazása nemcsak a marketingtevékenységeket erősíti, hanem lehetővé teszi az azonnali visszajelzést és a hozzáférhetőségi lehetőségek folyamatos javítását is.

Következtetés

A turizmusmarketing válasza akadálymentes turizmus bevezetésére a tolerancia és a sokszínűség iránti nagyobb elkötelezettségről tanúskodik az egész ágazatban. A turisztikai ágazat jobban elérheti és kiszolgálhatja a fogyatékosággal élő látogatókat új marketingtechnikák alkalmazásával, a kulcsfontosságú érdekelt felek bevonásával, valamint a digitális platformok átalakító erejének kihasználásával. Ezek az együttműködések nemcsak a fogyatékosággal élők utazási élményét javítják, hanem hozzájárulnak a turisztikai ágazat általános növekedéséhez és fenntarthatóságához is. Ezen túlmenően hangsúlyozzák az akadálymentesítésnek mint a modern turisztikai marketing kulcsfontosságú elemének eredendő előnyeit, megnyitva az utat egy befogadóbb és igazságosabb jövő felé a turizmus ágazatban.

7. A kutatásban részt vevő országok sajátos jellemzői. Az akadálymentes turizmusra vonatkozó országspecifikus kutatások fókusza és eredményei (a szakirodalmi összefoglaló alapján)

Az akadálymentes turizmus egyre gyakrabban vizsgált kutatási téma, amelynek eredményei komoly kognitív és gyakorlati jelentőséggel bírnak. Qiao et al. (2022) *Accessible tourism: a bibliometric review (2008-2020)* című tanulmányukban áttekintést adtak az angol nyelvű folyóiratokban megjelent, e témával kapcsolatos publikációkról. A következő áttekintés az olyan országok, mint Horvátország, Magyarország, Lengyelország és Románia vizsgálódásairól kiegészíti az olyan tanulmányokról szóló információkat, amelyek eredményei nagyrészt nemzeti nyelven jelentek meg, szélesítve ezzel az ismereteket az akadálymentes turizmus területén folyó kutatások aktuális helyzetéről.

7.1. Horvátország

Bár az akadálymentes turizmus egyre nagyobb figyelmet kap az országos politikában, és egyre fontosabbá válik a turisztikai termékek tervezése és a hozzáférés akadályainak elhárítása terén, a tudományos kutatás nem haladt ugyanilyen ütemben: az összes releváns adatbázisban végzett átfogó keresést követően (a keresési kifejezések a következők voltak: „akadálymentes turizmus”, „inkluzív turizmus”, „fogyatékossgal élők”, „fogyatékossgal élő turisták”, „Horvátország”, „korlátozások”, „befogadás”) mindössze hat olyan tanulmányt találtunk, amely ezzel a konkrét témával foglalkozik, és ezek mindegyike 2019 óta jelent meg. Témájukat és főbb megállapításaikat az alábbiakban tárgyaljuk.

Gonda (2021) a fogyatékossgal élők utazási keresletének sajátosságait tárgyalja, különös tekintettel a legnépszerűbb turisztikai termékek fogyatékossgal élők szemszögéből történő elemzésére. A felmérés Magyarországon készült, és eredményeit és összehasonlította németországi, olaszországi, spanyolországi és horvátországi vizsgálatok eredményeivel. A kutatási eredmények azt mutatják, hogy a fogyatékossgal élő emberek erőteljesen támogatják a befogadás politikáját, utazási gyakoriságuk magasabb, mint a teljes lakosság átlagában, ezért indokoltnak tűnik, hogy a turizmusban érdekelték a piac kínálati oldalán megfelelő figyelmet fordítsanak a turisztikai kereslet ezen szegmensére. Bár ez a tanulmány értékes betekintést nyújt a fogyatékossgal élők jelenlegi horvátországi elégedettségi szintjébe, megjegyzendő, hogy a minta meglehetősen kicsi, és ezért nem igazán reprezentatív, mivel Horvátország csak egyike volt a Magyarországgal való összehasonlítás céljából elemzett négy piacnak. A kutatási eredmények így nem általánosíthatók.

Gregoric és szerzőtársai (2019) a Horvát Köztársaságban a fogyatékossgal élők számára a turisztikai létesítmények átalakításának szükségességét igyekeztek meghatározni. A szerzők hangsúlyozzák, hogy bár a fogyatékossgal élő turisták és utazók a közösség egyenrangú tagjai szeretnének lenni és minden turisztikai létesítményt korlátozások nélkül élvezni, éppen ők azok a turisták, akiket a turisztikai létesítmények elégtelensége miatt gyakran korlátoznak. Az eredmények azt mutatják, hogy a kínálatot jelentősen javítani kell a különböző típusú testi fogyatékossgal élő turisták igényeinek kielégítése érdekében. A szerzők több javítási javaslatot is tesznek, többek között megfelelő tervek megalkotását és ismeretek elsajátítását a turisztikai desztinációk irányításához; a turizmus olyan új formáira való összpontosítást, amelyek jobban alkalmazkodnak a fogyatékossgal bármely típusával rendelkező emberek igényeihez; az egészségügyi létesítmények, a

turisztikai közösségek, a családi vállalkozások, a kisvállalkozók, a lakáskiadók közötti együttműködés ösztönzését, akik közös erőforrás-kínálatot kínálhatnak a fogyatékossgal élők számára; az úgynevezett mentális akadályok felszámolására irányuló munkát és a turisztikai személyzet fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos képzését. Mivel a minta reprezentatív, az eredmények megbízhatónak tekinthetők, és a fejlesztési politikákat ezekhez az eredményekhez kell igazítani.

Pókó (2022) az akadálymentes turizmust mint a turisztikai piac új és gyorsan növekvő szegmensét elemzi. A korábbi kutatásokkal ellentétben ez egy feltáró tanulmány, amely az ismeretanyagot bővíti azzal, hogy rávilágít azokra a körülményekre és nehézségekre, amelyekkel a fogyatékossgal élők utazási élményeik során szembesülnek. A tanulmány Magyarországon és Horvátországban készült, és a fogyatékossgal élők utazási motivációjának céljait határozza meg. A cikk hozzájárulása abban rejlik, hogy hangsúlyozza a fogyatékossgal élők számára nyújtott új utazási szolgáltatások szükségességét mind országos, mind nemzetközi szinten. A szerző különösen a következő megoldásokat javasolja az akadálymentes turisztikai szolgáltatások javítása érdekében: a szomszédos országok – Horvátország és Magyarország – turisztikai programjait és akadálymentesített létesítményeit tartalmazó megbízható online adatbázis több embert ösztönözne arra, hogy kiránduljanak és kulturális programokat vagy természetjárást válasszanak; a turizmusban több olyan terméknek és programnak (gasztronómia, koncertek, sport) kellene akadálymentesnek lennie, amelyek nem elsősorban a fogyatékossgal élőket célozzák, de megfelelnek az igényeiknek; az akadálymentes turizmusról, a kerekesszékekkel könnyen megközelíthető helyekről szóló megbízhatóbb és változatosabb online információkkal több ember választaná a természetjárást, sportolást és extrém sportokat.

Popović és társai (2022) rámutatnak, hogy a fogyatékossgal élő emberek különböző kihívásokkal szembesülnek az utazás során, és sokan közülük egyáltalán nem utaznak. A tanulmány elméleti kerete áttekintést nyújt a mindenki számára hozzáférhető és használható turisztikai termékek tervezéséhez szükséges feltételekről. A szerzők hangsúlyozzák, hogy a közhiedelemmel ellentétben az akadálymentes turizmus túlmutat a mozgássérülteken, és magában foglalja az értelmi, mentális, látási, beszéd-, hallás-, stroke- és egyéb fogyatékossgal élőket is. A tanulmány Isztria megye öt városára és településére terjedt ki: Rovinj, Poreč, Medulin, Umag és Pula, azaz a vendégéjszákák száma alapján öt legfontosabb turisztikai desztinációra. A kutatás célja az volt, hogy megvizsgálja a desztinációk következő elemeit az akadálymentesség szempontjából: a) az önkormányzatok területrendezési és egyéb vonatkozó dokumentumai; b) a szervezeti egységek vagy magánszemélyek tevékenységei; c) a projektekben való részvétel; d) a városban harmadik felek által végzett tevékenységekről való tájékoztatás (együttműködés, koordináció és hálózatépítés). Az eredmények a következőket mutatták: a kiválasztott városok és egyéb települések egyike sem rendelkezik a fogyatékossgal élők esélyegyenlőségét célzó tanulmányokkal vagy programokkal, de a tevékenységek és intézkedések szerves részét képezik bármelyik város fejlesztési stratégiájának, szociális programjainak, területrendezési terveinek és egészségügyi terveinek, amelyek közül néhány a korábbi tervezési időszakokból származik. Bár e konkrét tanulmány nem tartalmaz fogyatékossgal élőket a mintában, fontos hozzájárulása abban rejlik, hogy azon kevés vizsgálat egyike, amely az önkormányzati egységeket és azok szerepét vizsgálja az akadálymentes turizmusban. A szerzők egyik következtetése az, hogy az akadálymentesítés figyelembevételét minden felelős turisztikai politikának alapelveként kellene tartalmaznia annak érdekében, hogy elismerjék ezeket a kiszolgáltatott csoportokat, és bevételi forrásokat teremtsenek az akadálymentesített desztinációk számára.

Škaja és szerzőtársai (2019) – bár e konkrét kutatás nem elsősorban az akadálymentes turizmussal foglalkozik, érinti Zágráb kerekesszékes közlekedők számára történő akadálymentesítésének témáját, mivel a közlekedés az egyik legfontosabb elem a fogyatékossgal élők számára, amikor

arról döntenek, hogy milyen úti célt látogatnak meg, amint arra Gonda (2021) korábban említett kutatásában is rámutatott. A Škaja és szerzőtársai (2019) által végzett kutatás azokat a fizikai akadályokat vizsgálja, amelyekkel az elektromos kerekesszékekkel közlekedők találkozhatnak a Zágrábban való közlekedés során. Részvételi megközelítést alkalmaztak, és a kerekesszékeseket is bevonták a kutatás azon részébe, ahol felmérték az utcák bejárhatóságát, valamint felmérték és feltérképezték azokat az akadályokat, amelyek megnehezítik vagy lehetetlenné teszik a közlekedést. Az elvégzett kutatás alapján akadálymentesítési térképeket készítettek, és a megfelelő interaktív GIS-térképet feltöltötték az internetre. Összefoglalva, a szerzők úgy vélik, hogy a oldalon a jelen tanulmányban bemutatott kérdésekkel kapcsolatos munka hasznosításának perspektívái mind a navigációs módszertan további kidolgozásában, mind pedig egy olyan mobilalkalmazás kifejlesztésében rejlenek, amely a kerekesszékeseket a kívánt úti célhoz vezető optimális útvonalakra irányítja. A járdák megközelíthetőségére és az azokon található fizikai akadályokra vonatkozó információkon kívül nagyon hasznos lenne, ha az alkalmazás a közintézmények és a tömegközlekedés akadálymentességére vonatkozó információkat is tartalmazna, és így egy integrált támogatási rendszert hozna létre a Zágráb városában közlekedő kerekesszékesek számára. A kutatás eredményeit fel lehetne használni olyan inkluzív közlekedési megoldások kidolgozásához, amelyek turisztikai célokra is felhasználhatók, hogy elhárítsák az akadályokat a fogyatékossgal élők előtt, és lehetővé tegyék számukra, hogy részt vegyenek a turisztikai élményekben, különösen Zágráb városában.

Tubic és társai (2022) hangsúlyozzák, hogy a turisztikai kínálatot a fogyatékossgal élőkhez kell igazítani, akiket a turisztikai kereslet szerves részeként kell kezelni. Az akadálymentes infrastruktúra, a vendég multidiszciplináris megközelítése és a sérülékeny csoportok megértése a turizmusban érintett valamennyi szereplő részéről fontos tényező a speciális turisztikai kínálat kialakításában. Tekintettel arra, hogy a turizmusban a kommunikáció a vendéggel való közvetlen kapcsolaton alapul, különböző módszereket és eszközöket kell alkalmazni a fogyatékossgal élők megszólítására. A turisztikai tartalmak e személyek számára szükséges adaptációját illetően ez a tanulmány azt kívánja bemutatni, hogy a Horvát Köztársaság nemzeti parkjaiban milyen mértékben lehetséges a tartalmak könnyebb értelmezése. Az empirikus kutatás a fogyatékossgal élők azonosítására és elemzésére, a könnyebb tájékozódást segítő vonalakra, a taktilis digitális érzéklőkre, az adaptált mobilalkalmazásokra, a látnivalóknál található hangos leírásokra, az adaptált vizesblokkokra és egyebekre összpontosít. A kutatási eszköz egy mélyinterjú volt, és a kutatás a horvát nemzeti parkok igazgatóinak kényelmi mintáján zajlott. A kutatás hozzájárulása az akadálymentes turizmus fejlesztési igényeihez a nemzeti parkok jelenlegi felszereltségi állapotának áttekintése. Az elvégzett tanulmány azt mutatja, hogy a nemzeti parkokban az akadálymentes turizmus még nem alakult ki, és csak most folyik a tartalmának a fogyatékossgal élőkhez való igazítása.

Mivel a nemzeti parkokban gyakorlatilag nincs statisztikai megfigyelés erről a szegmensről, nehéz elképzelni, hogy ténylegesen hány embernek lenne szüksége bizonyos segítő technológiákra a turisztikai tartalmak értelmezésének megkönnyítése érdekében. A bemutatott segítő technológiák leírásából világosan látszik, hogy a válaszadók által ismert turisztikai tartalmak értelmezésében még sok javítanivaló van e szegmens számára. Tekintettel arra, hogy a fogyatékossgal élő lakosság túlnyomórészt internetes forrásokból tájékozódik, csalódást keltő, hogy a válaszadóknak csak kis része rendelkezik szerkesztett weboldallal. Ez azt eredményezi, hogy a szegmens rosszul tájékozódik, és egyúttal nem dönt a nemzeti park meglátogatása mellett. Ha a fogyatékossgal élő lakosság úgy dönt, hogy utazik, akkor elsősorban túra szervezését kell kérnie, míg az egyes nemzeti parkoknak még arra sincs lehetőségük, hogy a túrát erre a szegmensre szabják. További probléma a személyzet képzése.

7.2. Magyarország

A 20. század utolsó évtizedéből nem találunk kifejezetten az akadálymentes turizmussal foglalkozó tanulmányt, és csak századunk első két évtizedének végén kezdtek el a magyar kutatók intenzívebben foglalkozni ezzel a kérdéssel. A Turizmus Bulletin című folyóirat hasábjain 2005-ben jelent meg egy rövid tanulmány „A segítséggel élők turisztikai lehetőségei Magyarországon” címmel (Végh, 2005, 26. o.), amelyben a szerző ma is érvényes megállapításokat tesz, kezdve a fogyatékkal élők (sajnos még mindig) kedvezőtlen magyarországi helyzetétől egészen odáig, hogy utazási igényeik alapvetően nem különböznek az „egészséges” társaiktól. Elemzi a „paraturizmusban” résztvevők igényeit és problémáit a közlekedés, a szállás, a gyógyfürdők és az animátorok területén. Szintén a Turizmus Bulletinben jelent meg Gálné Kucsák tanulmánya a látássérültek helyzetéről és lehetőségeiről a magyarországi turizmusban (Gálné Kucsák, 2008, 55. o.), amelyben kifejti, hogy miközben egyre több hely válik akadálymentessé a fogyatékkal élők számára, az akadálymentesítés kapcsán hajlamosak vagyunk megfeledkezni a látássérültekről, talán mert ők kevésbé „feltűnő” célcsoport, akiknek kiszolgáltatottsága erős visszatartó erő mind a mindennapi életben, mind a szabadidős utazásokban. A tanulmány arra a következtetésre jut, hogy a fő oka annak, hogy a látássérülteknek nem kínálnak akadálymentes turizmust, az információhiány. Egy évvel később, 2009-ben Csesznák és szerzőtársai a Szentendrei Néprajzi Múzeum által kiadott, a Múzeumi Oktatási és Képzési Központ által szerkesztett „A hozzáférés teljesebb körű biztosítása a fogyatékkal élők számára” című tanulmányukban egy konkrét területen, a múzeumok akadálymentesítésének problémáit tárgyalják (Csesznák et al., 2009). A tanulmány a fogyatékkal élők intézményei és a múzeumok közötti szakmai együttműködést írja le az esélyegyenlőség megteremtése érdekében.

2010 óta a témával foglalkozó cikkek száma egyre nő. Ezek között találunk egy (érintőlegesen) a témával foglalkozó könyvet is: Boldogító utazás – turizmus és életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai (Michalkó, 2010); könyv(fejezet)ek: Accessible Tourism in some European countries – findings and results of an empirical survey, Peer-Act Project, azaz Akadálymentes turizmus néhány európai országban – egy empirikus kutatás, a Peer-Act Projekt tapasztalatai és eredményei (Raffay & Gonda, 2020); illetve Az akadálymentesítés primátusa a turisztikai termékfejlesztésben (Farkas, 2019); doktori disszertációk: A fogyatékos személyek teljesítménysportja és annak hatása a sport különböző színtereire (Dorogi, 2012), Speciális igények a turizmusban – a mozgáskorlátozottak helye, szerepe és lehetőségei a turisztikai szektorban (Gondos, 2020), Az egzisztenciális fogyatékoságban rejlő kiteljesedési lehetőségek: Betekintés a fogalom jelentésvilágába (Farkas, 2020); Az információk hozzáférhetőségének centrális jelentősége az akadálymentes turizmusban (Mező, 2019); magyar tudományos folyóiratokban megjelent tanulmányok: Paraturizmus és konfliktusmenedzsment a szállodaiparban (Kovács & Kozák, 2016), A mozgáskorlátozottak esélyegyenlőségének lehetősége a turizmusban (Gondos, 2019), Innovatív jó gyakorlatok az akadálymentes turizmusban (Raffay & Gonda, 2020), Akadálymentesség és a parasport turisztikai lehetőségei az Európai Unióban (Zsarnóczky, 2018a). A Farkas és Nagy szerzőpáros „A társadalmi akadálymentesítés: az akadálymentesség teljesebbé válásának egyik lehetséges útja a bizalmi vagyongazdálkodás alkalmazásával” című tanulmánya a Jogelméleti Szemle című folyóiratban jelent meg (Farkas & Nagy, 2020).

A magyar szerzők nemzetközi folyóiratokban megjelent cikkei javítják a témával kapcsolatos magyar kutatások nemzetközi láthatóságát, így például a litván Vadyba Journal of Management folyóiratban megjelent The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union, azaz Az akadálymentes turizmus jövőbeli kihívásai az Európai Unióban (Zsarnóczky, 2018b) című tanulmány, a horvátországi Interdisciplinary Management Research / Interdisziplinare

Managementforschung-ban világot látott *The impact of tourism on the quality of life*, vagyis A turizmus hatása az életminőségre című írás (Gonda, Nagy & Raffay, 2019), a romániai *Geojournal of Tourism and Geosites* hasábjain megjelent *Travelling Habits of People with Disabilities*, magyarul A fogyatékosággal élők utazási szokásai (Gonda, 2021), a *The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism*, azaz Az európai akadálymentesség jelensége mint az aktív turizmus különleges résziaca (Zsarnóczy & Zsarnóczy-Dulházi, 2019), amely a szintén romániai *Journal of Tourism Challenges and Trends* folyóiratban jelent meg. 2018-ban a *Polish Journal of Management Studies* című folyóiratban látott napvilágot a Sharma, Zsarnóczy és Dunay szerzőtrío által írt *An empirical study on the influences of management's attitudes towards employees with disabilities in the hospitality sector (A menedzsment fogyatékosággal élő alkalmazottakkal szembeni attitűdjének hatásairól a vendéglátóiparban)* című tanulmány.

A téma természetesen a konferenciaelőadásokban is megjelent, az évtized vége felé egyre gyakrabban: *Turizmus és életminőség kapcsolata a mozgáskorlátozottak körében* (Gondos, 2017), *Az akadálymentes turizmus az Európai Unióban* (Zsarnóczy, 2017), *Az akadálymentesítés evolúciója, avagy az utazás útjai(n)*. *Turizmusbiztonság: a praxis és a teória mezsgyéin* (Farkas, 2018), *Egyedül nem megy – a fogyatékosággal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében* (Gonda & Raffay, 2020b), *Accessibility as a special niche in European social groups*, vagyis *Az akadálymentesítés mint speciális részipiac Európában* (Zsarnóczy, 2018), illetve *Az akadálymentes turizmus, mint rehabilitációs „eszköz”* (Dulházi & Zsarnóczy, 2018).

Az utóbbi években e kérdés vizsgálata bekerült a turizmus kutatásának főáramába. Ennek egyik kiváltó oka a PeerAct Erasmus+ projekt volt, amelynek keretében egy nagyszabású és nagy hatású kutatási projekt (Gonda & Raffay, 2020a; 2021) keretében öt országban vizsgálták az akadálymentes turizmus néhány jó gyakorlatát Magyarországon és nemzetközi szinten (Raffay & Gonda, 2020), valamint kérdőíves felmérést végeztek a fogyatékosággal élők körében. Ebből egy rövid kutatási összefoglaló és a teljes kutatási eredményeket bemutató műhelytanulmány (Gonda & Raffay, 2021) készült. Az eredmények jelentős hazai és nemzetközi érdeklődést váltottak ki.

A kérdőíves felmérés mellett 2020-ban egy kezdeményezés született a téma iránt érdeklődő összes magyar turisztikai kutató összehozására. Ennek érdekében 2020 szeptemberében tudományos konferenciát szerveztek Orfűn, amelyen az akadálymentes turizmussal foglalkozó magyar kutatók többsége részt vett. A konferencia előadói lehetőséget kaptak arra, hogy cikkeiket a *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok (TVT)* című folyóirat első, 2021-es számában publikálják. Már akkor látszott, hogy az akadálymentes turizmus területén széleskörű kutatások kezdődtek. A szerzők az olyan általánosabb kérdések vizsgálata mellett, mint például az utazási gyakoriság (Gonda & Raffay, 2021), viszonylag szűk, de szintén fontos részterületekről is beszámoltak. A kulturális létesítmények akadálymentesítésének vizsgálata mellett (Angler, 2021; Máté, 2021) például a borturizmus akadálymentesítési lehetőségeinek feltárása is bemutatásra került (Slezák-Bartos et al., 2021), valamint a folyami hajóutak és az akadálymentes turizmus kérdésével is foglalkoztak (Pókó, 2021). Természetesen nem maradt ki a turizmus legfontosabb szolgáltatási ágazatának, a szálláshelyeknek a vizsgálata sem (Horváth, 2021).

A folyóirat érzékenysége a téma iránt a TVT 2021-es tematikus száma után is megmaradt. Raffay-Danyi és Ernszt (2021) a 2023-as Európa Kulturális Fővárosa, Veszprém szemszögéből vizsgálták a kérdést, 2022-ben pedig a témában jól ismert szerzők (Farkas & Raffay, 2022) a filozófia tudományág vizsgálati módszerével próbálták új szemszögből, új perspektívákból megközelíteni az egyenlő hozzáférés kérdését. Megállapítható az is, hogy a magyar folyóiratok közül egyedül a TVT-ben alakult ki erős műhely a turizmusban az egyenlő hozzáférésről. A másik vezető magyar turisztikai folyóiratban, a *Turizmus Bulletin*-ben 2020 után mindössze egy tanulmány jelent meg a

témában (Farkas, Raffay és Dávid, 2022b). A fent említett PeerAct kutatás további eredménye volt, hogy a magyar kutatók nemzetközi kapcsolatokat tudtak kiépíteni. Ennek keretében készült egy Németországban megjelent tudományos kötet, amelyben több magyar szerző is publikált (Gonda & Raffay, 2020a).

A magyarországi kutatási eredmények minősége és mélysége elérte a nemzetközi tudományos érdeklődés szintjét. Ezt támasztja alá az is, hogy a WoS-minősített konferencia-kiadványok mellett az elmúlt években több Q1 és Q2 folyóirat is lehetővé tette a kutatási eredmények publikálását (Farkas et al., 2023; Farkas, Raffay és Petykó, 2022). A kutatási tevékenység és a publikációk közötti szinergiák jobb kihasználása érdekében ideiglenes együttműködések jöttek létre. Ezek közül kiemelendő a Pécsi Tudományegyetem és a BGE Budapesti Gazdasági Egyetem kutatói, illetve a BGE és a Magyar Agrártudományi és Élelmiszer-tudományi Egyetemhez munkatársai közötti együttműködés, amely rangos nemzetközi publikációkat is eredményezett (Farkas et al., 2022b; Farkas et al., 2022).

7.3. Lengyelország

A szakirodalmi áttekintés olyan tudományos publikációkat és turisztikai kézikönyveket tartalmaz, amelyeket elsősorban az elmúlt tíz évben írtak a Lengyelországban az akadálymentes turizmussal kapcsolatban. A kiválasztott írások elsősorban a fogyatékkal élők és az idősek turizmusával, tágabb összefüggésben pedig a gyermekekkel utazók igényeivel foglalkoznak.

A fogyatékkal élők turizmusával foglalkozó publikációk igen változatosak, az elméleti megközelítésektől (pl. Zajadacz, 2015), áttekintő tanulmányoktól (pl. Lubarska, 2018) empirikus kutatásokon át (pl. Popiel, 2014; Żbikowski, Siedlecka, & Kuźmicki 2019; Magiera, 2020; Trybuś, 2023) az e célcsoportnak szóló gyakorlati turisztikai útmutatókig (pl. Kapusta, 2018). A tanulmány: *A fogyatékosági modellek fejlődése az akadálymentes turizmus további szakpolitikai változásainak alapjaként* (Zajadacz, 2015) című tanulmány új, kritikus nézőpontot mutat be a kiválasztott fogyatékosági modellekkel kapcsolatban, amelynek kulcsa az optimális megoldások keresése az akadálymentes turizmus fejlesztésében. Az elemzést végző jelezte, hogy az egyes modellek konceptualizációjának középpontjában álló paradigmák szintézisére van szükség, beleértve a gyakran elmentésnek tekintett (orvosi és szociális) modelleket is.

A tanulmányok eredményei fontos adatokat szolgáltatnának a turisztikai szolgáltatóknak az egyre élesebb versennyel jellemezhető turisztikai piacról, és hatással lennének a fogyatékkal élők, az idősek megítélésének változására is, a „viszonylag szegény” kategóriából a „vonzó, széles körű szolgáltatásokat igénybe vevő” kategóriába kerülésre.

Lubarska (2018) *A fogyatékossgal élő személyek turizmusának különböző akadályai és korlátai: áttekintés* című fejezetben arra a kérdésre próbált választ adni, hogy a kutatók milyen osztályozásokat használnak a fogyatékossgal élő személyek turizmusát gátló akadályokra. A szerző „leírta a különböző osztályozásokat, és meghatározta a leggyakrabban használtakat. E célból a fogyatékossgal élő személyek turizmusának akadályaira vonatkozó, lengyel és külföldi kutatók által javasolt és használt osztályozások bevonására került sor” (Lubarska, 2018: 71).

Popiel (2014) Lengyelország egyik legnépszerűbb idegenforgalmi városával, Krakkóval foglalkozott. Eredményeit *Az akadálymentes turizmus felé vezető út kikövezése Krakkó példáján* címmel mutatják be. E cikk fontos tudást hozott létre a fogyatékossgal élő személyek utazási igényeiről és akadályairól, annak érdekében, hogy felmérje a krakkói turisztikai ágazatban az akadálymentesség jelenlegi szintjét kiválasztott példákban, különösen a szálláslehetőségek, múzeumok, kínált szolgáltatások terén. „A kutatás irodalmi áttekintés, valamint Krakkóban fogyatékossgal élő turistákkal

készített kérdőív és interjúk alapján készült. A turisták többsége elégedett volt a szolgáltatások és látnivalók igényeikhez való igazításának szintjével, ugyanakkor felhívták a figyelmet az akadálymentesítéssel kapcsolatos közös szabályozás hiányára, különösen a magánszektorban” (Popiel, 2014: 55).

Żbikowski, Siedlecka és Kuźmicki (2019) ugyanakkor vidéki területekre összpontosították kutatásukat, és eredményeiket *A fogyatékossgal élő vidéki lakosság turisztikai aktivitásának meghatározó tényezői* című tanulmányukban vitatták meg. Az elvégzett kutatások és elemzések célja az volt, hogy megpróbálják felmérni a kiválasztott tényezők hatását a fogyatékossgal élő emberek turisztikai aktivitására, valamint a fogyatékossgal élő emberek közvetlen környezetével kapcsolatos tényezőkre. A kvantitatív kutatásban összesen 5 000 válaszadó vett részt. A kutatás résztvevői hivatalosan elismert fogyatékossgal élő felnőttek voltak. A következtetésekben a szerzők azt írták, hogy „a turizmusban való részvételt ösztönző tényezők a válaszadók iskolai végzettségi szintje és foglalkozása. A válaszadók értékelésében fontos tényező az általános családi helyzet is” (Żbikowski, Siedlecka, & Kuźmicki, 2019: 401).

Magiera (2020) *A fogyatékossgal élő emberek szabadidő-eltöltése* tágabb összefüggésben mutatta be a fogyatékossgal élőek turizmusának meghatározó tényezőjét, azaz a szabadidőt. A tanulmány célja a szabadidő formáinak és felhasználási lehetőségeinek meghatározása volt a fogyatékossgal élőek igényei és preferenciái szempontjából. Fontos volt bemutatni, hogy a fogyatékossgal élőek mely szabadidőformákat preferálják és választják, valamint hogy milyen fontos szerepet játszik a turizmus és a színház a fogyatékossgal élő emberek életében.

Trybuś (2023) szintén a fogyatékossgal élőek turizmusának meghatározásának tágabb összefüggéseivel foglalkozott *A fogyatékossgal élőek személyes tulajdonságainak hatása a turisztikai tevékenységükre* című cikkében. „A szerző által végzett tanulmány célja az volt, hogy meghatározza a kiválasztott tulajdonságok egy csoportjának hatását a fogyatékossgal élőek turisztikai aktivitására. A tanulmányban a diagnosztikus felmérés módszerét, valamint az elektronikus kérdőívezés technikáját alkalmazták. A kutatási kérdőív tartalmának elemzése lehetővé tette a fogyatékossgal élőek által gyakorolt turisztikai tevékenység konkrét aspektusát leíró kérdések kiválasztását e változók és a válaszadók jellemzői közötti összefüggések elemzése alapján” (Trybuś, 2023: 162).

Az érzékszervi fogyatékossgal élőek (beleértve a siketeket, vakokat) turizmusa is volt kutatás tárgya. Eredményei olyan publikációkban találhatók, mint például (Manczak & Bajak, 2020; Zajadacz, 2012; Zajadacz, 2014; Zajadacz & Szmal, 2017; Zajadacz & Lubarska, 2019).

Manczak és Bajak (2020) a siket és vak emberekről szóló kutatásuk eredményeit mutatták be *Múzeumi jelzőfények és az érzékszervi fogyatékossgal élőek* című cikkben. A szerzők a jelzőfények fontosságát vizsgálták a Wilanówban található III. János király palotájának múzeuma, illetve a krakkói Princes Czartoryski Múzeum látás- és hallássérült emberekkel folytatott kommunikációjában. A vizsgált megoldást alkalmazó múzeumokban mélyinterjúkat készítettek. A szerzők megerősítették az elfogadott nézetet, miszerint „a jelzőfények támogatják a múzeumoknak az érzékszervi fogyatékossgal élő turistákkal folytatott piaci kommunikációját” (Manczak & Bajak 2020: 83).

Zajadacz tízéves kutatásának eredményeit¹⁵ a *Siketek turizmusa. Földrajzi nézőpont* című monográfiában (2012) mutatta be, és a siket emberek igényeihez igazított turisztikai tájékoztatás kéréseit részletesen tárgyalja a következő cikkekben: *A siketek által használt turisztikai információk*

¹⁵ A 2008-2010-es években tudományos célokra elkülönített forrásokból finanszírozott kutatási tanulmány, amelyet a "Siketek turizmusa és annak ösztönzésének lehetőségei multimédiás turisztikai információs rendszerrel" című projekt keretében végeztek (N114 208334).

forrásai. Esettanulmány: A lengyel siket közösség (2014), illetve és Akadálymentes turizmus siketek számára Lengyelországban: A SITur és a SITex programok mint az akadálymentes városi információk eszközei (Zajadacz & Szmal, 2017). A könyv (Zajadacz, 2012) elméleti, kognitív és gyakorlati szempontból foglalkozik a jelnyelvet használó siketek turizmusa akadálymentesítésének kérdésével. A szerző a siketek turisztikai tevékenységének sajátos vonásait vizsgáló kutatásának eredményeit mutatja be, a lengyelországi halló egyének referenciacsoportjával összevetve elemezve, a fogyatékoság társadalmi modelljének figyelembevételével.

A vakok turizmusa és rekreációja volt többek között Zajadacz és Lubarska kutatásának tárgya, amelynek eredményeit a *Szenzoros kertek mint a vakok igényeihez igazodó univerzális rekreációs helyek az ember és a környezet kapcsolatának összefüggésében* című monográfiában publikálták (Zajadacz & Lubarska, 2020). Ennek főbb következtetéseit bemutatja az *Érzékszervi kertek a látássérült emberek jóllétének elősegítésében szabadtéri helyszíneken* című cikk is (Zajadacz & Lubarska, 2019). A tanulmány célja az volt, hogy meghatározza azokat a feltételeket, amelyeknek teljesülniük kell ahhoz, hogy egy szenzoros ösvény vagy szenzoros kert olyan univerzális tér legyen, amely támogatja a szabadtéri helyszínek élvezetes használatát vakok és látássérültek számára. A tanulmány megerősítette a korábbi ajánlások használhatóságát a területen, különösen a hallás, a szaglás és a tapintás stimulálása tekintetében. A hely megközelítését és a kert összetételét, valamint a növények kiválasztását úgy kell megtervezni, hogy az a vakok és látássérültek önálló élményszerzését lehetővé tegye, ami kontrasztos színeket és környezetből kiemelkedő elemeket foglal magában. Biztosítani kell a térbeli tájékozódás, a biztonság és a tájékoztatás alapvető feltételeit. Ugyanakkor a kert vonzereje a szórakoztatás és a látogatók jóllétének szempontjából is nagy jelentőséggel bír (Zajadacz & Lubarska, 2019:1).

Az idősök turizmusát számos tanulmány mutatta be (Bąk, 2012; Grzelak-Kostulska & Hołowiecka, 2012; Kunysz et al., 2017, Markiewicz-Patkowska, 2018; Żmuda-Pańska & Siwek, 2019, Borzyszkowski & Michalczak 2021).

Bąk (2012) a *Turizmus az öregedő társadalom tükrében* című cikkében felhívta a figyelmet az európai társadalomban végbemenő demográfiai változásokra és azoknak a turisztikai szolgáltatások piacára gyakorolt következményeire. A szerző az idősök turizmusának sajátos jellemzőit azonosította. Következtetéseiben hangsúlyozta, hogy az idősök növekvő száma a népesség szerkezetében nemcsak a gazdaság- és szociálpolitikák számára jelent kihívást, hanem az áruk és szolgáltatások piaca számára is erőteljes új kihívást jelent.

Grzelak-Kostulska és Hołowiecka (2012) szintén e témát elemezte a *„Senior turizmus Lengyelországban – társadalmi-demográfiai feltételek”* című tanulmányukban. A szerzők megpróbálták elemezni azokat a tényezőket, amelyek jelentősen befolyásolják az idősök turisztikai aktivitását Lengyelországban. „Az elemzés hatóköre a kiválasztott feltételeket tartalmazta, mind a globális jellegű (demográfiai modernizáció, társadalmi modernizáció, globalizáció és technológiai fejlődés), mind a turisztikai aktivitás egyéni meghatározóit (életkor, egészségi állapot, szakmai tevékenység és pénzügyi helyzet)” (Grzelak-Kostulska & Hołowiecka, 2012:108).

Kunysz és szerzőtársai (2017) részletes kutatást végeztek helyi szinten a Lengyelország keleti részén található Rzeszów városának lakói körében. Eredményeiket a *Rzeszów idős lakosainak részvétele a turizmusban és a fizikai rekreációban* című cikkben tárgyalták. A szerzők célja volt bemutatni az idősök részvételét a turizmusban és a fizikai rekreációban, valamint a szabadidős viselkedésüket befolyásoló motivációkat. Az elvégzett kutatás kimutatta, hogy „a nyugdíjasokat leggyakrabban a természettel való kapcsolat és az egészség javításának vágya motiválja az aktív pihenés gyakorlására. A mozgás által örömet, kikapcsolódást és lelki békét éreznek, valamint, ami nagyon fontos, a szabadidő hatékony eltöltését és testi-lelki erőik regenerálódását tartják fontosnak.

Gyakorlati jelentőség: a kutatási eredményeket elemezve következtetni lehet arra, hogy a rzeszówi idők mely mozgásformákat és turisztikai kirándulási formákat részesítik előnyben” (Kunysz et al., 2017:217).

Markiewicz-Patkowska és szerzőtársai (2018) *Idők turizmusa a nyugdíjasok gazdasági helyzetével összefüggésben Lengyelországban* című cikkében definiálták a szenior fogalmát, bemutatták az idők által a 21. század különböző időszakában végzett turisztikai tevékenység változó formáit gazdasági helyzetükkel összefüggésben. Következtetések szerint arra kell számítani, hogy az idők meggyőzése az aktív pihenés és a turizmus előnyeiről az egészséges, aktív életmód népszerűsödésében fog megmutatkozni (Markiewicz-Patkowska et al., 2018:106).

Żmuda-Pałka és Siwek (2019) a *Szenior turizmus – a szálláshelyek lehetőségei és kihívásai az időszűdő népesség kontextusában a lengyelországi Krynica-Zdrój példája alapján* című írásukban mutatták be kutatásuk eredményeit. A cikk megállapította, hogy „a népesség előregedésével kapcsolatos demográfiai változások életünket számos vonatkozásban érintik. A várható élettartam hosszabbodása, a születések számának csökkenése, az orvostudomány fejlődése és az egészségügyi szolgáltatásokhoz való egyetemes hozzáférés következtében változik a lakosság korszerkezete. Az igénybe vevők széles köre számos, az idős- és gyógyturizmushoz kapcsolódó vállalkozás számára jelent fejlődési lehetőséget” (Żmuda-Pałka & Siwek, 2019:177).

Borzyszkowski és Michalczak (2021) *Turizmuspolitika idők számára. Válogatott gyakorlatok áttekintése* című cikkében modellek hatását elemezték az időskori turisztikai piacra. A cikk a turizmuspolitikából eredő, különböző szinteken és különböző szervezetek által végzett tevékenységek áttekintését tartalmazza. „A szerzők elsősorban az európai idők turisztikai aktivitásának növelését célzó kiválasztott tevékenységeket ismertetik, hogy megállapítsák, milyen mértékben lehetnek hasznosak ezek a tapasztalatok más környezetben, és miért érdemes ilyen kezdeményezéseket megvalósítani Lengyelországban. Szekunder kutatásuk eredményei alapján a szerzők ajánlásokat fogalmaznak meg a lengyelországi turizmuspolitika számára” (Borzyszkowski & Michalczak, 2021:81).

Számos publikáció foglalkozik az akadálymentes turizmus témájával tágabb kontextusban, a fogyatékkal élők, az idők és a gyermekekkel utazók igényeivel kapcsolatban (többek között Zajadacz, 2017; Zajadacz & Lubarska, 2019; Szał, et al., 2021). Zajadacz (2017) *A jövő turisztikai ágazatban dolgozók attitűdjei az akadálymentes turizmus megszervezésével kapcsolatban* című tanulmányában felhívta a figyelmet a turisztikai szolgáltató szektor igen fontos szerepére az akadálymentes turizmus fejlesztési elveinek megvalósításában.

Több cikk, többek között a *Kritériumrendszer kidolgozása a kulturális örökség-helyszínek akadálymentességének felmérésére* (Zajadacz & Lubarska, 2019), illetve az *A kulturális örökségi objektumok mint turisztikai kínálat idők számára történő adaptációjának értékelése az akadálymentes turizmus keretében* (Szał et al., 2021) című írások is bemutatják a kulturális örökségi helyszínek mint turisztikai attrakciók hozzáférhetőségének értékelési kritériumait több társadalmi csoport – fogyatékkal élők, idők és gyermekes látogatók – igényei szempontjából. Ebben a katalógusban három alapvető alkotóelem kulcsfontosságú: a fizikai/technikai felkészültség, a turisztikai információs rendszer és a vendégeket kiszolgáló személyzet készségei és kompetenciái. A cikk első része áttekintés, amely az akadálymentesítés fogalmát, valamint a kulturális örökségi helyszíneken esetlegesen fennálló akadályokat és korlátokat tárgyalja az érintett látogatói csoportok szempontjából. A második rész az akadálymentesség értékelésére szolgáló kritériumkatalógus kidolgozásának kívánalmait mutatja be a Piast Út – a Nagy-Lengyelország régió fő történelmi tematikus útvonala – esettanulmányának példáján. A tanulmány tartalma olyan tudásbázist képez, amely hasznos a történelmi és kulturális örökséghez való hozzáférés esélyegyenlőségének

megteremtésében. Emellett útmutatóként szolgálnak a turisztikai létesítményekben nyújtott szolgáltatások minőségének javításához. E kritériumrendszert használták a gyakorlatban a nagy-lengyelországi kulturális turizmus fő útvonalán, a Piast Úton (<https://szlakpiastowski.pl/dostepnosc>¹⁶) található turisztikai látványosságok hozzáférhetőségének ellenőrzésére.

Számos hely, város és régió számára dolgoztak ki a fogyatékossgal élők környezetére szabott túrakalauzokat. Ilyen például a szerző többször frissített Kapusta-kalauz Krakkóhoz fogyatékossgal élő turisták számára (2018) című útmutatója.

A közelmúltban számos, a turisztikai ágazatnak szóló tankönyv, jó gyakorlatok gyűjteménye is megjelent a szociálisan hozzáférhető turizmus területén. Példaként említhetjük a következő monográfiákat: Głabiński (2020) – Hatékonyan a fogyatékossgal élőkért; Zajadacz (2020) – Akadálymentes turizmus. Ajánlások a turisztikai szolgáltató ágazat számára (2020) vagy Stasiak (2021) – Szociális turizmus Lengyelországban. Jó gyakorlatok útmutatója. Ezen kiadványok legtöbbször közpénzekből vagy regionális turisztikai szervezetek által finanszírozott projektek eredményei.

A kiadványok igen sokfélék, az elméleti megközelítésektől kezdve a kognitív és alkalmazott empirikus kutatások eredményeinek bemutatásán át a helyes gyakorlatokat bemutató útmutatókig és a turisztikai ágazatnak és maguknak a turistáknak szóló túrakalauzokig.

Az elmúlt évtizedben a fogyatékossgal élők szükségleteinek megítélésében bekövetkezett változásokkal összefüggésben változás figyelhető meg a nómenklatúrában. A lengyel nyelvben az elérhetőség a szükségletek kielégítésével kapcsolatban általánosan elterjedt kifejezéssé vált. A turizmussal kapcsolatban az angolból átvett „accessible tourism”, vagyis akadálymentes turizmus kifejezés átvétele is megtörtént a korábban is használt elnevezések, mint például „korlátok nélküli turizmus”, „fogyatékossgal élők turizmusa” vagy „turizmus mindenkinek” mellett.

7.4. Románia

Ez a bevezető a romániai fogyatékossgal élők helyzetét vizsgálja az utazási és turisztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférésüket illetően, rávilágítva az előttük álló kihívásokra és az utazási élményeik javítására tett erőfeszítésekre. A romániai desztinációk szépsége és vonzereje ellenére a fogyatékossgal élők gyakran akadályokba ütköznek, amikor utazási és turisztikai tevékenységekben kívánnak részt venni. A nem megfelelő infrastruktúra, az akadálymentes szálláshelyek hiánya, a korlátozott közlekedési lehetőségek és a fogyatékossgal élő utazók igényeinek nem megfelelő ismerete hozzájárulnak ezekhez a kihívásokhoz. Ezek az akadályok nem csak a fogyatékossgal élők számára korlátozzák az ország kulturális és természeti csodáinak megismerését, hanem akadályozzák a befogadó turizmus növekedését is.

Romániában megjelent tanulmányok a fogyatékossgal élők turisztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférésének helyzetéről

Paşcalău-Vrabete és Băban (2018) a mozgássérült egyének fogyatékossgal és befogadással/ki-rekesztéssel kapcsolatos tapasztalataira, valamint identitásuk kialakulására és a fogyatékossgat okozó társadalmi konstrukciók megkérdőjelezésére irányuló erőfeszítéseikre összpontosítanak a posztiszocialista Romániában. A kutatás 11 félig strukturált interjú fenomenológiai elemzését foglalta magában, amely öt fő téma azonosításához vezetett: ezek a másság érzése, a normalitás újradefiniálása, az egy „másik világ” részének tekintettség, a fizikai akadályokkal való

¹⁶ Letöltés dátuma: 10.09.2023

szembesülés, valamint a múlt hatásával való megküzdés, miközben a kívánt jövőt képzelik maguk elé. A résztvevők elbeszélései hangsúlyozzák, hogy a fogyatékoság orvosi-produktivista szemléletét társadalmi, egyéni és intézményi szinten egyaránt meg kell kérdőjelezni. A tanulmány kiemeli, hogy a fogyatékosággal élő emberek döntő szerepet játszanak az ilyen átformáló társadalmi változások előmozdításában.

Oreian és Rebeleanu (2016) átfogóan vizsgálja a szociális gazdaság szerepét a fogyatékosággal élő személyek társadalmi-szakmai integrációjának elősegítésében. Egy olyan intézményt elemeznek, amely sikeresen hozta létre a szociális gazdaság struktúráit, különös hangsúlyt fektetve a védett egységek működésére. A tanulmány ezen túlmenően az értelmi fogyatékosággal élő egyének foglalkoztathatóságának nemek szerinti szempontjait is vizsgálja, miközben rávilágít az intézmény szolgáltatásainak a munkahely megszerzésére és megtartására gyakorolt hatására. Alapvetően a szociális gazdaság a fogyatékosággal élő személyek szakmai integrációjának elősegítése érdekében a kötelezettek által tett erőfeszítések kiegészítéseként szolgál. Lehetővé teszi számukra a munkaerőpiachoz való hozzáférést azáltal, hogy a munkahelyeket úgy alakítja át, hogy azok megfeleljenek sajátos igényeiknek és képességeiknek.

Szociálturizmus és akadálymentesség

A jövő új turisztikai piaca a szociális turizmusnak nevezett piaci szegmens. A szociális turizmus azért jött létre, hogy az utazást és a turizmust elérhetővé tegye az olyan fogyasztói csoportok számára, mint a hátrányos helyzetűek és a fogyatékosággal élők. A cél az általában vett akadálymentesség és az utazás akadálymentességének javítása, ami valójában új üzleti fejlődési lehetőségeket teremt (Mihaela, 2019).

Romániában a 2000-es évek eleje óta számos szociálturisztikai program jelent meg, amelyek szorosan kapcsolódnak a nemzeti szintű szociálpolitikákhoz is (Simon et al., 2017). Simon és szerzőtársai (2017) tanulmánya szerint általánosságban megállapítható, hogy a szociális turizmus, beleértve a fogyatékosággal élők turizmusát is, alacsony szintű Romániában. Ez főként azt jelenti, hogy az országban a turisztikai lehetőségek tárháza alulméretezett az alacsonyabb árú turisztikai tevékenységekre igénybe vevő lakossági kategóriák valós igényeihez képest. Ugyanakkor statisztikailag hiányoznak a szociális turizmusra vonatkozó teljes körű információk, beleértve a hátrányos helyzetűek turizmusára vonatkozó adatokat is. A szociális turisztikai programokat működtető turisztikai szövetségek nem rendelkeznek éves elemzésekkel a részvételi adatokról, a résztvevő vállalkozásokról, szálláshelyekről, helyszínekről, turisták számáról stb., így nem kaphatunk reális képet arról, hogy jelenleg hány hátrányos helyzetű csoporthoz tartozó ember részesül a meglévő, de szűkös lehetőségekből országos szinten (Simon et al., 2017).

James Bowtell tanulmányában (Bowtell, 2015, 203-204. o.) rámutat, hogy Európában várhatóan nagymértékben megnő a kereslet az akadálymentes turizmus iránt. Ez azt jelenti, hogy fel kell készülnünk erre a növekvő keresletre, mivel jelenleg a piacnak csak egy nagyon kis része felel meg az akadálymentes turizmus igényeinek.

Mihaela (2019) tanulmánya részletes áttekintést nyújt az elmúlt évek romániai akadálymentes turisztikai erőfeszítéseiről. A Motivation Foundation Romania 2013 óta létrehozta az első online platformot, az akadálymentes helyek országos térképét, ahol a közintézmények, szórakozó- és szabadidős helyek, szálláshelyek és létesítmények, valamint ezek környéke megtalálható. A fogyatékosággal élők számára készült térkép elérhető a www.accesibil.org oldalon. A térképet azok a turisztikai szolgáltatók is használhatják, akik a fogyatékosággal élőknek kívánnak turisztikai szolgáltatásokat fejleszteni (Mihaela, 2019). A Motivation Foundation Romania másik

kezdemenyezése a az épületek akadálymentességének értékelése, amely lehetővé teszi, hogy egy épület akadálymentesítési jelzést kapjon az Állami Találmányi és Védjegyhivataltól. A kevés turisztikai és vendéglátóipari szolgáltató közül kiemelendő, hogy a Félixfürdői komplexum és a Piatra Neamț-i Királyi udvar megfelel az akadálymentesítési kritériumoknak (Mihaela, 2019).

Babaita (2014) a romániai turizmus azon sajátos területét kutatta, amely a fogyatékossgal élők turizmusának kérdésével foglalkozik. Kutatásában kiemeli a fogyatékossgal élőkre vonatkozó szociális modell kidolgozásának szükségességét, amely a turisztikai szakirodalomban még nem került megfogalmazásra. Kérdőíves felmérésének célja az volt, hogy kiderítse, a román társadalom nyitott-e és kész-e befogadni ezt az új szegmenst, azaz figyelembe veszik-e a speciális igényű fogyasztók igényeit a turisztikai piacon. A kutatás a romániai társadalom ezzel kapcsolatos attitűdjeit vizsgálta, nevezetesen a fogyatékossgal nélkül élő emberek hozzáállását és viselkedését a fogyatékossgal élőkkel szemben. Emellett a kutatás célja az volt, hogy feltárja azokat az okokat, amelyek a fogyatékossgal élőkkel szembeni negatív (tartózkodó vagy közömbös) érzelmekhez vezetnek (Babaita, 2014).

A felelős turizmus és a fogyatékossgal élők hozzáférése

Văduva és szerzőtársai (2021) az akadálymentes turizmusról szóló nemzetközi szakirodalom tanulmányozásával elemezték a ma fennálló főbb akadályokat, és a Turisztikai Világszervezet ajánlásait figyelembe véve javaslatokat tettek a turisztikai tevékenység javítására. Tanulmányukban kiemelik, hogy világszinten fel kell hívni a figyelmet az akadálymentesítés szükségességére.

Amint az előző szakirodalmi hivatkozásokban már említettük, Văduva és szerzőtársai (2021) tanulmánya azt mutatja, hogy az akadálymentes turisztikai szolgáltatások iránti igény növekszik, elsősorban a fogyatékossgal élők növekvő száma miatt (amely 2019-ben elérte az 1 milliárd főt a világban). Ez nemzetközi szimbólumok létrehozásához vezetett, de még mindig sok a probléma az akadálymentes turizmus területén. Ezek lehetnek környezeti (a turisztikai desztinációk tevékenységeiben való részvétel, a kommunikáció hiánya), infrastrukturális (az épületek, a közlekedés, a foglalási lehetőségek akadálymentessége) vagy társadalmi (szemléletbeli akadályok, az akadálymentes turizmusra vonatkozó speciális képzések alacsony szintje) jellegűek (Văduva et al., 2021).

Văduva és szerzőtársai (2021) tanulmánya a fogyatékossgal élő turisták sajátos körülményeiről szintén azt mutatja, hogy a turizmus ezen a területen még gyerekcipőben jár, és még sokat kell tenni annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élők számára több turisztikai szolgáltatás legyen elérhető. Az akadálymentes turizmus hívei azonban úgy vélik, hogy ez a létesítmények hozzáférhetőségének javításával, a közlekedés fejlesztésével, a látnivalók és desztinációk hozzáférhetőségével, valamint az érdekelt felek közötti együttműködéssel megvalósítható (Văduva et al., 2021).

Văduva és szerzőtársai (2021) tanulmánya ajánlásokat fogalmaz meg az akadálymentes turizmus jobb megvalósítására. Ilyen ajánlások a következők: a köz- és magánszféra közötti partnerségek létrehozása, nemzetközi együttműködés, humánerőforrás-képzés, a desztinációk elérhetőségének javítása a közlekedési rendszerek diverzifikálásával, a közlekedési módok adaptálása, valamint a látnivalók és desztinációk diverzifikálása. Hangsúlyozzák továbbá annak fontosságát, hogy több úti célt tegyenek hozzáférhetővé a fogyatékossgal élők számára, és hogy támogassák ezt a fajta speciális turizmust (Văduva et al., 2021).

Butnaru (2010) cikkének fő célja, hogy feltárja azokat a kihívásokat, amelyekkel a turisztikai szálláshely kiválasztásakor az ügyfelek – különösen a fogyatékossgal élők – szembesülnek. A cikk emellett igyekszik rávilágítani az ezen akadályok kiküszöbölését célzó intézkedésekre és megoldásokra. Amint az a fent említett tanulmányban jól megfigyelhető, sajnos ezek az akadályok a vidéki

turizmusban is léteznek, akár a turisztikai iparágtól függetlenül is, az adott ország politikájának hatása, mások attól függnék, hogy a szálláshely vezetőjének, az utazási irodának, a desztinációnak milyen a felfogása, és mit értenek vendéglátás alatt.

Tudorache és szerzőtársai (2017) bemutatták az Európai Turisztikai Mutatórendszer (European Tourism Indicators System, ETIS) alkalmazása során felmerült kihívásokat a főként a romániai Kárpátokban fekvő Brassó megye kontextusában. Az ETIS-t kezdetben összesen 27 alapmutatóval és 40 további (választható) mutatóval konfigurálták.

A fogyatékossgal élők számára nyújtott akadálymentes infrastruktúra és szolgáltatások Romániában

Tecau és szerzőtársai (2019) a felelős turizmus azon szándékával foglalkoztak, amely a turisztikai desztinációknak a fogyatékossgal élő gyermekek és családjaik számára történő akadálymentesítés javítására irányul. A cél az volt, hogy azonosítsák és elemezzék azokat az akadályokat, amelyekkel a fogyatékossgal élő gyermekek családjai találkozhatnak a turisztikai élmények során. Kvalitatív kutatást végeztek fókuszcsoportos interjúk segítségével, összesen 32 olyan résztvevővel, akik azokban a fogyatékossgal élő gyermekek oktatására szakosodott, illetve hagyományos iskolákban dolgoznak, ahol ezek a gyermekek tanulnak (vezetők, szakemberek és szülők/nevelőszülők).

A tanulmány elsődleges megállapítása az, hogy Romániában a hatóságok, a turisták és az alkalmazottak nem eléggé felkészültek arra, hogy az atipikus turistákat, például a fogyatékossgal élő gyermekeket és családtagjaikat is bevonják a turisztikai tevékenységekbe. Az elemzésben említett korábbi tanulmányokkal összehasonlítva az eredményeket, ez a kutatás feltárta, hogy a fogyatékossgal élő gyermekek családjainak részvétele a turisztikai tevékenységekben korlátozott Romániában. E korlátozás fő okai vélhetően kulturális és gazdasági tényezők, például a családok alacsony jövedelme.

Romániában jelentős kihívást jelentenek a hozzáállásbeli akadályok, amelyek mind a fogyatékossgal élő személyek (ahol a fogyatékossgal élő gyermek sok család számára még mindig szégyellnivalónak számít), mind a társadalom egésze részéről felmerülnek. A társadalom nem elég felkészült, iskolázott vagy empátikus a fogyatékossgal élő személyek befogadására, ami hozzájárul a turisztikai tevékenységekben való részvételük nehézségeihez.

Munteanu és szerzőtársai (2014) a szállodaigazgatók által alkalmazható versenysztratégiákat vizsgálják a Fekete-tenger partján fekvő romániai Mamaia üdülőhelyein, figyelembe véve a fogyasztói elvárásokat és a turisztikai ágazat legjobb gyakorlatait. Egyéb fontos infrastrukturális és szolgáltatási elemek mellett rámutattak arra, hogy a fogyatékossgal élő turisták számára a mintában szereplő négy szállodában található létesítmények, éspedig: vagy a szobák megfelelő kerekesszékekkel való megközelíthetőség a szálloda környezetében és a közterületeken, és a szállodakomplexum különböző épületeihez rámpák segítségével lehet eljutni. Az laki az egyetlen romániai szálloda a mintában, amely rendelkezik fogyatékossgal élők számára kialakított létesítményekkel.

A romániai turizmus akadálymentességével egy másik cikk is foglalkozik, Rabontu (2018) ugyanerről a problémáról írt. Megvizsgálja a fogyatékossgal élő személyeket kiszolgáló turisztikai létesítmények fejlettségi szintjét mind a szálláshelyeken, mind a vendéglátóipari létesítményekben, a befogadó turizmus növekedésére tekintettel hazai és nemzetközi szinten. Kutatási módszereket alkalmaz a témára vonatkozó meglévő statisztikai adatok elemzésére. A statisztikai adatok elemzése után a szerző arra a következtetésre jut, hogy a romániai turizmusban a fogyatékossgal élők hozzáférése még nagyon alacsony szinten van.

Volt olyan kutatás (Tecău, 2017), amely azzal az elsődleges céllal készült, hogy megerősítse, Romániában szükség van egy olyan szoftverplatformra, amely segíti a fogyatékossgal élőket az akadálymentes és biztonságos turisztikai útvonalakon és létesítményekben való eligazodásban. A kutatás fókuszcsoportos módszerrel igyekezett azonosítani azokat a biztonsági kérdéseket, amelyek utazás közben érinthetik a fogyatékossgal élő személyeket vagy kísérőiket. A megkérdezettek véleménye szerint a fogyatékossgal élő szívesen mennének kirándulni, és többségüknek nagyobb igénye van az ilyen élményekre, így egy szoftvertermék segíthetne az utazás biztonságának és az információközlésnek a biztosításában. A megkérdezettek kiemelték, hogy a társadalom tagjai számára tájékoztató kampányt kellene szervezni, hogy felhívják a figyelmet a fogyatékossgal élő utazások során felmerülő problémáira, ezáltal érzékenyítve az embereket e téma iránt.

Cernaianu-Sobry (2011) tanulmánya két ország, Románia és Franciaország fogyatékossgal élő személyeivel foglalkozik, beleértve a sportturizmust is. A 2011-ben közzétett tanulmányban a szerzők kutatásaiból kiderült, hogy Romániában a szállodák, a közlekedés, a létesítmények és a turisztikai helyszínek többsége nem hozzáférhető a fogyatékossgal élő számára. Ugyanakkor a törvények egészen másképp rendelkeznek, a 448/2006-os román törvény 21. cikkelye kimondja: „A közigazgatás illetékes hatóságai kötelesek megkönnyíteni a fogyatékossgal élő számára a kulturális értékekhez, az örökséghez, a turizmushoz, a sport- és szabadidős tevékenységekhez való hozzáférést”.

Románia bőséges természeti és emberalkotta erőforrásai ellenére, ha a romániai turisztikai infrastruktúra nem igazodik a fogyatékossgal élőkhöz, akkor ez a piaci szegmens és üzleti lehetőség kihasználatlan marad (Cernaianu-Sobry, 2011).

Simon et al (2018) tanulmánya a romániai diákoknak szóló táborokat vizsgálja, beleértve a fogyatékossgal élő számára fenntartott létesítményeket is. A tanulmány adatai azt mutatják, hogy országos szinten alapvetően hiány van az ilyen táborok férőhelyeiből (2017-ben 4600 bentlakásos hely volt), míg a fogyatékossgal élő gyermekek számára 1600 bentlakásos helyet tartottak nyilván. A tengerparton, Konstanca megyében például 2017-ben mindössze 236 bentlakásos férőhely volt a fogyatékossgal élő gyermekek táboraiban (Simon et al., 2018).

Epuran és szerzőtársai (2020) kvalitatív kutatást végeztek annak megállapítására, hogy a romániai fogyatékossgal élő milyen főbb akadályokkal szembesülnek utazásuk során, különösen, ha turisztikai céllal utaznak. A kutatás eredményei azt mutatták, hogy a fogyatékossgal élő emberek szeretnek turisztikai céllal utazni és utaznak is, de általában elkerülhetetlenül akadályokba ütköznek az utazásaik során. A felmérésben részt vevők többsége a román tengerpartot részesíti előnyben (amely a válaszadók több mint fele által látogatott úti cél).

A Brassó megyében végzett rövid felmérés azt mutatja, hogy a fogyatékossgal élő problémáira még mindig nem fordítanak nagy figyelmet. A kutatás arra is rávilágít, hogy a fogyatékossgal élő személyeket kísérő személyek is nehézségekkel szembesülnek a turisztikai desztinációkról szóló információk hiánya miatt. Az akadálymentesítéssel kapcsolatos problémákkal különösen a fizikailag és mozgásukban korlátozott személyek szembesülnek, például a különböző turisztikai látványosságok elhelyezkedésével, megközelíthetőségével és a tömegközlekedéshez való hozzáféréssel (pl. a kerekesszékek számára fenntartott hely hiánya vagy a rámpák hiánya) (Epuran et al., 2020).

Brătucu és szerzőtársai (2016) tanulmányt készítettek a turisztikai desztinációk turisták általi megítéléséről az akadálymentesség szempontjából a Brassó megyei fogyatékossgal élő körében. Ebben a tanulmányban a válaszadók szintén a következő problémákat említették a legnagyobb problémaként: a desztinációk megközelíthetősége fogyatékossgal élő számára, a

közlekedéshez való hozzáférés, a nem megfelelő infrastruktúra és a létesítményekkel kapcsolatos problémák.

Bratucu és szerzőtársai (2015) korábbi kutatásukban már kiemelték, hogy ajánlott lenne javítani a desztinációk hozzáférhetőségét a fogyatékossgal élők számára, például olyan buszjáratok bevezetésével, amelyek lehetővé teszik a kerekesszékkal való közlekedést és a turisztikai attrakciók és szálláshelyek könnyebb megközelítését (Brătucu, Chițu, & Demeter, 2015).

Babaita (2012) tanulmánya 60 (Arad és Temesvár városokban található) kiválasztott szállodában végzett felmérésen keresztül feltárja, hogy a szállodák infrastruktúrája milyen mértékben igazodik a fogyatékossgal élő turisták igényeihez, és betekintést nyújt a szállodaigazgatók véleményébe e szegmens utazási lehetőségeiről. Babaita és szerzőtársai (2011) a romániai fogyatékossgal élő turizmusának akadályait vizsgálva megállapítja, hogy a román társadalom nem nyújt elegendő segítséget a romániai fogyatékossgal élőknek, de az alapvető jogok tiszteletben tartásával is gond van.

Crismariu (2017) tanulmánya rávilágít az akadálymentes turizmus iránt az utóbbi években megnövekedett érdeklődésre Romániában és e piac növekvő jelentőségére. Egyelőre azonban a tudatosítás és az első lépések zajlanak az országban. A figyelemfelkeltési fázis célja valójában az, hogy a vállalkozások és a közigazgatás körében felhívja a figyelmet az akadálymentes turizmus fontosságára az érintett ágazatokban. A korai szakaszban a cél az, hogy megteremtsék az alapokat ezen a területen, mint például a megfelelő személyzet képzése és a fejlesztési szakaszban szükséges elvek és intézkedések megfogalmazása.

A turizmusban az akadálymentesítés a fenntartható közlekedés egyik fontos pillére, és ma már a turisztikai politika központi eleme (Bordeianu, 2015). Bordeianu (2015) tanulmányában megállapította, hogy Romániában a fogyatékossgal kapcsolatos jogszabályok nem eléggé ismertek, a jogszabályok bizonytalanok és a gyakorlatban nem tartatják be azokat megfelelően. Elmondható, hogy a turisztikai ágazatban dolgozók többsége nincs tisztában az akadálymentesítéssel. Ez valójában azt jelenti, hogy Kelet-Közép-Európában még ma is a turizmusban dolgozók és a turisztikai vállalkozások többsége felületes ismeretekkel rendelkezik arról, hogy hogyan fejlesztheti az akadálymentesítést a vállalkozása számára (Bordeianu, 2015), másrészt viszont nem is tartják azt elég fontosnak.

A Motivation Foundation Románia célja nem csak a fogyatékossgal élők tájékoztatása, hanem egy épületeket ellenőrző rendszer kifejlesztése is. Ebből a célból hozták létre az úgynevezett Motivation Accessibility Brand-et. Ez az akadálymentesítési audit három részre oszlik: a kültéri helyekhez való hozzáférés ellenőrzése (parkolók, bekötőutak és bejáratok), a beltéri létesítményekhez való hozzáférés ellenőrzése (beltéri mozgás, kerekesszékkal való manőverezésre alkalmas hely, WC-k) és az egyes helyszínek sajátosságai szerint rendelkezésre álló egyéb létesítmények (pl. ez alapján az értékelés alapvetően három kategóriára oszlik: akadálymentes, mérsékelten akadálymentes és akadálymentesítetlen). 2013 júniusáig a Motivation Foundation Romania 796 épületet értékelt Romániában (ezek 60%-a szálloda, étterem, kulturális létesítmény vagy szórakozóhely). Ezek közül csak 205 volt akadálymentes, 229 részben akadálymentes és 362 akadálymentesítetlen (Bordeianu, 2015, 47. o.). Tekintettel arra, hogy Romániában több ezer szálláshely van, a fenti statisztikák azt mutatják, hogy ezek mintegy fele teljesen megközelíthetetlen a kerekesszékesek számára.

2016-ban a Sano Touring Egyesület elindította az AccessibleRomania.com weboldalt, amely a speciális igényű emberek számára elérhető romániai és külföldi szálláshelyekről, étkezési és italfogyasztási lehetőségekről, valamint turisztikai helyszínekről nyújt tájékoztatást (Visionary Analytics, 2021). Az Európai Bizottság tanulmánya (2021) szerint azonban a tényleges feltételeket

minden egyes úti cél esetében gondosan ellenőrizni kell, mert – mint a tanulmány írja – „például a Booking.com-on akadálymentesnek jelölt szállodák a valóságban gyakran csak részben megfelelőek a kerekesszékesek számára, az éttermek esetében pedig a leggyakoribb probléma az akadálymentesített mellékhelyiségek hiánya. A múzeumoknak és kulturális helyszíneknek a fogyatékoság minden típusához alkalmazkodniuk kell, nemcsak az infrastruktúra (parkolóhelyek, rámpák, padlóburkolat), hanem a kínált tevékenységek (leírások, adaptált világítás, speciális programok a szellemi fogyatékosággal élők számára stb.) tekintetében is”. E problémák leküzdése érdekében a Sano Touring ügynökség gondos helyszíni felméréseket végez, és e felmérések alapján akadálymentesített útikönyveket készít, mint például az „Akadálymentes Románia” és az „Akadálymentes Bukarest” kiadványokat.

Az utazási és turisztikai szolgáltatások akadálymentesítése a fogyatékosággal élők számára Romániában még mindig folyamatban van. A kihívások kezelésével és az akadálymentes infrastruktúrába való beruházással Románia képes lehet arra, hogy befogadóbb és barátságosabb úti céllá váljon mindenféle képességű utazók számára. A romániai akadálymentes turisztikai szakirodalom feltárása megalapozza a jelenlegi helyzet mélyebb megértését és a folyamatban lévő erőfeszítéseket annak érdekében, hogy a fogyatékosággal élők könnyedén és méltósággal fedezhessék fel és élvezhessék az ország kincseit.

8. Az akadálymentesítés technikai megoldásai a turizmusban

A fogyatékossgal élő ügyfelek piaca a globális turisztikai ágazatban egyre fontosabb és növekvő szegmensnek számít. A szabadidős, kedvtelési és mobilitási célú utazáshoz való jog a fogyatékossgal élők számára éppúgy alapvető emberi jog, mint a fogyatékossgal nélkül élők számára. A megfelelő létesítmények és a jól képzett személyzet alapvető előfeltételei e piac igényei kielégítésének (Ozturk et al., 2008).

A fogyatékossgal élő személyek utazás közben különböző kihívásokkal szembesülnek, és ezek a kihívások befolyásolhatják az utazási tevékenységekben való részvételi hajlandóságukat. A bármilyen céllal történő utazás egyetemes emberi jog, amelyet világszerte el kell ismerni. Ha valakitől megtagadják ezt a jogot, azt a megkülönböztetés egy formájának kell tekinteni. A kormányoknak olyan intézkedéseket kell hozniuk, amelyek biztosítják az akadálymentes utazást minden egyén számára. A szakirodalom négy alapvető akadályt emel ki a fogyatékossgal élő utazási tevékenységei kapcsán: belső személyes, gazdasági, környezeti és interaktív akadályok (McKercher et al., 2003). Amikor a turistáknak nem volt belső késztetésük a turisztikai helyszínek felkeresésére, a rekreációba történő bekapcsolódás való részvétel nem volt lehetséges (Arawindha & Fitrianita, 2018).

Az elmúlt években több tanulmány is foglalkozott a fogyatékossgal élő emberek hajlandóságával a turizmusba történő bekapcsolódásra, és ezek azt mutatták, hogy a fogyatékossgal élő jellemzően családtagokkal és barátokkal utaznak, ritkábban kísérelővel, aki segít az akadályok leküzdésében (Zaluska et al., 2022). Azon fogyatékossgal élő személyek esetében, akiknek a napi feladatok elvégzéséhez állandó gondozó jelenlétére van szükségük, fontos a gondozó pozitív és segítőkész hozzáállása, amellett, hogy sok esetben az állandó jelenlétére is szükségük van (Eusébio et al., 2023). A mozgáskorlátozottak utazása esetén nemcsak a fizikai jelenlét és az érzelmi támogatás kulcsfontosságú, hanem a helyváltoztatáshoz szükséges anyagi források megléte is, mivel figyelmet kell fordítani a felkeresendő hely minőségére, a speciális infrastruktúra elérhetőségére, a közlekedési eszközök és az útitárs költségeire (Friman & Ollson, 2023). A közlekedés esetében alapvető fontosságú a tömegközlekedéshez való akadálytalan hozzáférés. Kulcsfontosságú a kerekesszékesek számára is megfelelő közlekedési eszközök biztosítása, valamint az állomások akadálymentes kialakításának szem előtt tartása, ezáltal akadálymentes tömegközlekedési infrastruktúra létrehozása (Park & Chowdhury, 2022).

Az információhoz való hozzáférés kulcsfontosságú kérdés a turizmus ágazatban, mivel a különböző korlátozó fizikai vagy szellemi fogyatékossgal élő embereknek segítséget nyújthat a tervezési folyamatban, segítve nekik abban, hogy a sajátos igényeiket figyelembe véve megtalálják a látogatható helyeket. Ez az információ lehetőséget ad számukra, hogy tájékozódjanak az akadálymentesített szálláshelyekről, közlekedési eszközökről és turisztikai látványosságokról. Az akadálymentesített szálláshelyekkel kapcsolatos információk alapvető fontosságúak a fogyatékossgal élő számára (Apostolidou & Fokaides, 2023). Ennek a tájékoztatásnak ki kell terjednie a különböző helyiségek akadálymentesítésére (például küszöb nélküli ajtónyílások, a világításkapcsolók és kilincsek kerekesszékekkel is elérhető magassága, a fürdőszobák és a közösségi terek megfelelő kialakítása), de az online foglalási platformokon a számukra releváns konkrét létesítmények elérhetőségéről szóló információkra is. Az intelligens eszközök lehetővé tehetik a szállodai szobák automatizált vezérlését is, ha a szálloda vezetése úgy véli, hogy ezek a fejlesztések javíthatják a fogyatékossgal élő esélyegyenlőségét (Cassia et al., 2020). Ebben az esetben célszerű lehet intelligens világítás, intelligens hőmérsékletszabályozás és légkondicionálás, a fürdőszobákban a WC-k automatikus öblítése, a zuhanyzóban a víznyomás és a víz hőmérséklet automatikus

szabályozása. A tömegközlekedéssel kapcsolatos információkhoz való hozzáférés is lényeges része az utazók tervezési folyamatának, mivel ebben a szakaszban dönthetnek a számukra legoptimálisabb utazási lehetőségekről és alternatívákról, megfelelően hozzáférhető infrastruktúra esetén. Mind a turisztikai szállásoknál, mind a tömegközlekedésben vannak kezdeményezések interaktív vezérlőegységek kifejlesztésére, amelyek gyakran hangvezérlésen vagy mozgásérzékelésen alapulnak (Joyojeet, 2015). A hangvezérlésű és mozgásérzékelős akadálymentesített infrastruktúrák különösen előnyösek a mozgáskorlátozottak számára, mivel nagymértékben megkönnyíthetik az ajtók nyitását és zárását, segítve ezáltal az épületekbe való bejutást és a tömegközlekedési eszközökre való fel- és onnan leszállást.

A turisztikai attrakciók elérhetőségéről való tájékozódás legoptimálisabb helye ebben az esetben is az online tér, ahol hasznos tájékozódni a különböző múzeumok, parkok, éttermek, rendezvények hozzáférhetőségéről, de ebben a tekintetben elengedhetetlen a szükséges információk gyors és könnyű elérhetősége (Zaluska et al., 2022). Az akadálymentes kulturális helyszínek hozzájárulhatnak a különböző kiállítások és kiállítási tárgyak kényelmes és biztonságos megtekintéséhez. A múzeumok, galériák és más, kulturális létesítmények többnyire akadálymentesített bejáratokkal, rámpákkal, liftekkel, tágas kiállítótermekkel rendelkeznek, amelyek általában megkönnyítik a közlekedést. Az épületbe való bejutás biztosításával egyidejűleg hasznos az audiovizuális segédeszközök és tapintható felületek biztosítása is, amelyek segítik a látogatók tájékozódását és információhoz jutását.

Napjainkban olyan innovatív technológiák és találmányok látnak napvilágot, amelyek jelentősen megkönnyíthetik mind a fogyatékossgal élő, mind a fogyatékossga nélkül élő emberek életét és társadalmi integrációját (Mensah-Gourmel et al., 2022). Az innovatív megoldások esetében elengedhetetlen a műszaki hozzáférhetőség megvalósítása annak érdekében, hogy minden potenciális felhasználó megfelelő mértékben hozzáférhessen a számára szükséges információkhoz (Bigham et al., 2010). E tekintetben a felhasználónak különböző digitális kompetenciákkal kell rendelkeznie, amelyekkel együttesen megvalósítható a technológiai akadálymentesítés (Farkas et al., 2022). Nap mint nap jelennek meg olyan találmányok, amelyek hatással vannak életminőségünk javítására, valamint mindennapi feladataink támogatására és egyszerűsítésére. A mesterséges intelligencia széleskörű alkalmazása hatással van a magánéletünkre, a munkahelyünkön, az oktatásban, és sok esetben az utazásunkat is megkönnyíti, legyen szó tájékozódásról, információgyűjtésről vagy utazásunk pénzügyi tervezéséről.

Ezt szem előtt tartva fontos megjegyezni, hogy a teljes turizmus ágazatnak integrálnia kell a fokozatosan fejlődő technológiát a létesítmények által nyújtott szolgáltatásokba. Az internet, a közösségi média és az okostelefonok fokozatos fejlődése, amelyek könnyű és gyors hozzáférést biztosítanak ezekhez, lehetővé tette úgy a vállalkozások, mint a fogyasztók számára az információk gyors elérését és az egymással való folyamatos kapcsolattartást, ami a valós és nem valós információáramlás jelentős növekedését eredményezte (Apostolidoi & Fokaides, 2023). Az információk szabad áramlása lehetővé teszi a szolgáltatások személyre szabását, az egyéni preferenciák figyelembevételével, ezáltal a turisztikai szolgáltatások közelebb kerülnek a fogyatékossgal élőkhöz.

A legtöbb mobilkészülék beágyazott funkciókkal rendelkezik, amelyek lehetővé teszik az írott anyagok és üzenetek felolvasását, így segítve a látássérültek tájékozódását. E funkció segíti őket a szálláshelyek és egyéb létesítmények közötti navigációban is, ha esetleg számukra releváns információkat szeretnének keresni (Alves et al., 2022).

Az online akadálymentességi információk mellett olyan weboldalak is vannak már, amelyek segítségével a potenciális utazók ízelítőt kaphatnak egy-egy turisztikai látványosság jellegéről. Ezek a

weboldalak nem csak a hétköznapi turisták számára nyújthatnak élményt, hanem a fogyatékos-sággal élő és mozgáskorlátozott emberek számára is, akik nem tudják felkeresni a számukra érde-kes turisztikai helyszíneket. Ezek az online platformok a virtuális valóságon keresztül nyújtanak betekintést a különböző helyszínekbe, de ebben az esetben a Google által kifejlesztett utcai tér-kép nézete is segíthet a különböző desztinációk megismerésében. Az akadálymentes utazás meg-valósítása érdekében célszerű különböző navigációs eszközöket és alkalmazásokat használni, mi-vel ezek segíthetnek az akadálymentes helyszínek felkutatásában és abban, hogy előre megismer-jük azok akadálymentesítettségét. Léteznek olyan kezdeményezések, amelyek a látogatókat egy-egy kulturális örökségi helyszín felfedezésében segítik, általában úgy, hogy kiemelik azokat az épü-leteket, amelyek a terület fontos látnivalói (Farkas et al., 2022c). A fogyatékos-sággal élők számára hasznos információs tartalmat nyújtó és a különböző akadálymentesítési megoldásokban való el-igazodást segítő weboldalak és alkalmazások hozzájárulhatnak a társadalmi befogadáshoz és a turisztikai élményhez (Cassia et al., 2020).

A virtuális valóság és a kiterjesztett valóság segít abban, hogy a fogyatékos-sággal élők még az utazás előtt megismerkedhessenek a felkeresni kívánt úti céllal és a szállással. A virtuális valóság lehetővé teszi a fogyatékos-sággal élők számára, hogy a valóságot megközelítő virtuális túrákat tegyenek, amelyekben a mozgáskorlátozottságuk ellenére is részt tudnak venni. E túrák gyakran részletesek, és interaktív élményeket nyújthatnak a felhasználó számára. A kiterjesztett valóság közvetítésére kifejlesztett alkalmazások lehetővé teszik a naprakész és helyhez kötött akadály-mentesítési információk közlését, segítve az utazókat a számukra kialakított bejáratok, liftek és segédeszközök megtalálásában. Ezek az alkalmazások és kezdeményezések segíthetnek a poten-ciális látogatóknak elkerülni a kellemetlen meglepetéseket, és megkönnyíthetik az utazás meg-tervezésének folyamatát.

A digitális, innovatív fejlesztések mellett olyan eszközök is léteznek, amelyek a fogyatékos-sággal élőket segítik, de nem a tájékozódást, hanem a mobilitásukat és a fogyatékos-ságuk tüneteinek enyhítését. Ilyen eszközök például a kerekesszékek, amelyek már motorizált formában is elérhe-tőek. Ez optimális választás lehet, különösen azok számára, akik nemcsak alsó végtagjaik haszná-latában, hanem felső végtagjaik megfelelő mozgékony-ságában is korlátozottak. Ez esetre kifej-lesztettek olyan motoros kerekesszékeket is, amelyek a száj különböző izmaival irányíthatók. A beszédkárosodott személyeket olyan funkciók is segíthetik, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy hangüzeneteket adjanak ki, szintén a szájizmaik segítségével (Joyojeet, 2015). Ezek az esz-közök egy számítógép és egy szoftver kombinációjával segíthetik a mozgást és a kommunikációt (Laabidi et al., 2014). A kerekesszékek megfelelő használhatósága attól is függ, hogy a kerekesz-zékek által látogatott épületek rendelkeznek-e olyan infrastruktúrával, amely lehetővé teszi az akadálymentes hozzáférést. A fogyatékos-sággal élők körében, különösen azoknál, akik elvesztet-ték valamelyik végtagjukat, lehetőség van olyan protézisek használatára, amelyek bizonyos mér-tékig helyettesíthetik a végtagot, segíthetik az alapvető mozdulatok elvégzését (Aleksandrova & Nenakhova, 2019). A halláskárosodással élő embereknek lehetőségük van különböző hallókészü-lékek használatára, amelyeket úgy terveztek, hogy felerősítsék a környezetükben tapasztalt hang-foszlányokat. A látássérült emberek számára az állapotuktól függően különböző erősségű szem-üvegek és kontaktlencsék segíthetnek a látásuk javításában, de manapság már olyan orvosi be-avatkozások is elterjedtek, amelyek javíthatják a szem teljesítményét, ugyanakkor továbbra is el-engedhetetlen e szerv állapotának felmérése. Ezek az eszközök alapvetően az érintettek esély-egyenlőségét hivatottak növelni, hozzájárulva ezzel a viszonylag normális mindennapi életvitel eléréséhez.

8.1. Különleges megoldások a turizmusban az akadálymentesítés érdekében

A fogyatékossgal élők számára megfelelő turisztikai kínálat és speciális infrastruktúra nem elégtő elérhetősége több tényezőre vezethető vissza. A turisztikai szolgáltatók esetleg nem ismerik a fogyatékossgal élők különleges igényeit és szükségleteit. Ez a tudatosság hiánya azt eredményezheti, hogy az akadálymentes infrastruktúrába és szolgáltatásokba való beruházás nem kap prioritást. Az akadálymentes infrastruktúra létrehozása és fenntartása többletköltségekkel járhat. A vállalkozások és a desztinációk vonakodhatnak az átalakításokba vagy új létesítményekbe való beruházástól, különösen, ha korlátozott keresletet érzékelnek, vagy ha pénzügyi korlátokkal szembesülnek. Noha egyes régiók rendelkeznek a fogyatékossgal élők akadálymentesítésére vonatkozó szabályozásokkal és iránymutatásokkal, ezek betartatása következtelen lehet. Azokon a területeken, ahol léteznek szabályozások, a szigorú betartatás hiánya esetleg kevésbé ösztönzi a vállalkozásokat arra, hogy akadálymentes infrastruktúrába fektessenek be. A fogyatékossgal élők széles körét kiszolgáló infrastruktúra és turisztikai kínálat kialakítása összetett lehet. A valódi inkluzivitás megvalósítása innovatív tervezési megoldásokat és a különböző igények kielégítése iránti elkötelezettséget kívánhat. A fogyatékossgal kapcsolatos társadalmi hozzáállás és stigmák szintén hozzájárulhatnak ahhoz, hogy elhanyagolják az akadálymentes turisztikai kínálat kialakítását. A negatív megítélés a fogyatékossgal élő személyek igényeinek kielégítésére irányuló motiváció hiányához vezethet. Az akadálymentes turizmus megteremtéséhez elengedhetetlen a különböző érintettek – többek között a kormányzati szervek, a turisztikai szolgáltatók, a fogyatékossgal élők képviselői csoportok és az építészek – együttműködése. A hatékony együttműködés hiánya akadályozhatja az inkluzív infrastruktúra és szolgáltatások fejlesztését.

Másrészt a vállalkozások alábecsülhetik az akadálymentes turizmus potenciális piacát. Az akadálymentesítés javítása nem csak a fogyatékossgal élőket vonzhatja, hanem szélesebb ügyfélkör is, beleértve a családokat és az idősebbeket, akik számára előnyök lehetnek az akadálymentesített funkciók. A turisztikai személyzetnek esetleg nincs megfelelő képzettsége a fogyatékossgal élők segítéséhez. A megfelelő képzés elengedhetetlen ahhoz, hogy a személyzet biztosítani tudja a pozitív utazási élményhez szükséges megfelelő támogatást és szolgáltatásokat.

Az e kihívások kezelésére irányuló erőfeszítések magukban foglalják a tudatosság növelését, az inkluzív tervezési gyakorlatok előmozdítását, a turisztikai szakemberek képzését, valamint a különböző érdekelt felek közötti együttműködés előmozdítását a hozzáférhetőbb és inkluzívabb turisztikai ágazat megteremtése érdekében. A társadalmi tudatosság és elvárások fejlődésével egyre nagyobb igény mutatkozhat az akadálymentes utazási lehetőségek iránt, ami arra ösztönzi az iparágat, hogy beruházzon az inkluzív turisztikai kínálatba és tekintse azt prioritásnak.

A turizmus akadálymentesítésének javítása különböző technikai megoldásokat foglal magában, amelyek célja, hogy a fogyatékossgal élő személyek kényelmesen élhessék meg az utazási élményeket. Néhány általánosan alkalmazott technikai megoldás:

- 1. Akadálymentes szálláshelyek:** rámpák, liftek, akadálymentesített szobák, valamint kápaszkodórudakkal és süllyesztett szerelvényekkel felszerelt fürdőszobák. Az olyan intelligens technológiák, mint a hangvezérlésű vezérlés és az állítható ágymagasság szintén hozzájárulnak az akadálymentességhez.
- 2. Akadálymentes látnivalók és élmények, múzeumok és kiállítások:** színházakban, múzeumokban és más turisztikai helyeken olyan funkciók bevezetése, mint a tapintható kiállítások, Braille-írási feliratok, hangos leírások és akadálymentes ülőhelyek. Interaktív kiállítások érintőképernyőkkel és tapintható kijelzőkkel látássérült látogatóknak.
- 3. Akadálymentes közlekedés:** a közlekedési eszközök (buszok, vonatok, repülőgépek) felszerelése rámpákkal, liftekkel, elsőbbségi ülőhelyekkel és elegendő hellyel a

kerekesszékek számára. Egyes helyeken kerekesszékekkel igénybe vehető taxikat vagy fuvar-megosztó szolgáltatásokat is bevezettek.

4. **Akadálymentes medencék és gyógyfürdők:** az akadálymentesített medencéknek és gyógyfürdő jellegű létesítményeknek nemcsak élvezeti funkciói vannak, hanem fontos terápiás szerepet is betölthetnek a különböző fogyatékossgal élők számára, például terápiás medencék vagy speciális berendezések esetében. Nagyon fontos, hogy minden létesítmény rendelkezzen több olyan medencével, amelyek a mozgáskorlátozottak és más fogyatékossgal élők számára is biztonságosan használható vízi élményt nyújtanak.
5. **Akadálymentes szabadtéri rekreációs létesítmények:** a turisztikai élmény fontos eleme a táj és a természet használata és „fogyasztása”. Ezt a fogyatékossgal élők akkor élhetik meg hitelesen, ha akadálymentes útvonalak, közlekedési és szállítási megoldások állnak rendelkezésre.
6. **Egyéb műszaki megoldások:** a különböző technológiai megoldások jól kiegészíthetik a turisztikai kínálatot, értékes élményt nyújthatnak, vagy jó módja lehetnek más látnivalók felfedezésének és megértésének. Napjainkban az eszközök és innovatív megoldások köre folyamatosan bővül, és a turizmus is alkalmazza ezeket, egyes elemeket a fogyatékossgal élők számára is átalakítva.

8.1.1. Akadálymentesített szálláshelyek az akadálymentes turizmusban¹⁷

Az akadálymentesített szálláshelyek az inkluzív turizmus előmozdítására irányuló kínálat alapvető elemei. Különbség van a kerekesszékesek által segítséggel és a kerekesszékesek által önállóan használható környezetek között. Az akadálymentes turizmussal összefüggésben számos szempont és megoldás biztosíthatja, hogy a szálláshelyek valóban akadálymentesítettek legyenek, például:

- Akadálymentesített helyiségek kialakítása: tágas helyiségekre van szükség, amelyek elegendő helyet biztosítanak a kerekesszéket használók és a mozgássérülteket segítő eszközökkel közlekedők számára a könnyű manőverezéshez. A derékmagasságban lévő konnektorok, alacsony magasságú polcok, asztalok és vezetékes telefonok, állítható ágyak, mozgatható bútorok csak néhány ezek közül. Néha a lakosztályok a megfelelő megoldás a fogyatékossgal élők számára, mivel gyakran utaznak gondozókkal.
- Fürdőszobai akadálymentesítés: léteznek a mozgáskorlátozottak számára kerekesszékekkel megközelíthető zuhanyzók kapaszkodó rudakkal és lehajtható zuhanyszékekkel. Ezeken a helyiségekben csúszásmentes padlóburkoló anyagokat kell használni.
- Akadálymentesített mosdókagylók: olyan mosdókagylókra van szükség, amelyek alatt a kerekesszékekkel közlekedők számára is van hely, és amelyek magassága állítható.
- Vizuális és hangjelzések: vizuális tűzjelzők és a hallássérültek számára készült vészjelzések mindenképpen használandók. A hallható riasztók a látássérültek számára további biztonsági intézkedést jelentenek.
- A segítő technológia integrációja kapcsolódási funkciókat igényelhet, ezért a szálláshelyeken szükség van Wi-Fi-re és kapcsolódási funkciókra a segítő technológiák használatának támogatása érdekében. Az elektronikus mobilitási eszközök és a segítő technológiák számára akadálymentesített töltőállomások álljanak rendelkezésre.
- Akadálymentesített útvonalak és bejáratok: a rámpákat és lifteket úgy kell megtervezni, hogy minden útvonal és bejárat könnyen hozzáférhető legyen a kerekesszékekkel

¹⁷ Lásd még: <https://www.hoteliga.com/en/blog/making-your-hotel-ada-accessible-and-other-ways-to-be-more-inclusive>; <https://www.mews.com/en/blog/accessible-hotel-rooms>

közlekedők számára, küszöbök és egyéb akadályok nélkül. Bizonyos helyzetekben az automata ajtók is jó megoldást jelenthetnek.

- Egyértelmű jelzések: az akadálymentes útvonalakat és létesítményeket jelző egyértelmű és jól látható jelzések használata szintén fontos. Nagyméretű nyomtatott anyagok: írásos anyagok nagyméretű nyomtatott változatai gyengén látó vendégek számára.
- A szálloda akadálymentes parkolóhelyei és egyéb kültéri helyiségei: a bejárathoz közeli, speciálisan kialakított és jelzett parkolóhelyeket megfelelő szélességű és mellettük lévő közlekedőfolyosókkal kell ellátni. A mozgáskorlátozott látogatók számára kialakított ki- és beszállási zónák és megközelítési útvonalak megkönnyítik a hozzáférést. Kerekesszékekkel járható utak, burkolt, kerekesszékekkel megközelíthető járdák legyenek a szálloda minden olyan területén, ahol a turisták megfordulhatnak.
- Intelligens technológia a szobákban: mobilalkalmazásokon vagy hangutasításokon keresztül működtethető speciális szobavezérlő technológia a mozgás- vagy végtagsérüléssel küzdő emberek számára. A televíziókon beépített zárt feliratozás biztosítja, hogy a televíziók megoldást kínáljanak a hallássérült vendégek számára.
- A személyzet képzése: a személyzet fogyatékosági kérdésekkel kapcsolatos képzésére is szükség van, hogy a személyzet tisztában legyen a fogyatékosággal élő vendégek igényeivel, és szükség esetén segítséget tudjon nyújtani. A személyzetnek megfelelő kommunikációs készségekkel kell rendelkeznie ahhoz, hogy tiszteletteljesen és hatékonyan tudjon együttműködni a különböző képességű vendégekkel.
- A szálloda akadálymentesített közös helyiségei: az előtérben és más közös terekben a fogyatékosággal élők számára is legyenek ülőhelyek. A társalgók, éttermek és tárgyalók akadálymentes kialakítása szintén része az akadálymentes megoldásoknak.
- Vészhelyzeti evakuálási tervek: a szálláshelyek készítsenek személyre szabott vészhelyzeti evakuálási terveket a fogyatékosággal élő vendégek számára. A személyzetnek külön képzést is tartanak a vészhelyzeti eljárásokról, a személyzetet fel kell készíteni és ki kell képezni a vészhelyzetekre.

A szállodák és más szálláshelyek is fontolják meg speciális szolgáltatások nyújtását a különleges igényű vendégek számára: a segítő kutyák elengedhetetlenek a fogyatékosággal élők fizikai és szellemi jólétéhez. A helyszíni mosodák, élelmiszerboltok és egyéb bevásárlási szolgáltatások is segítséget nyújthatnak bizonyos helyzetekben stb. Ezekkel a megoldásokkal a szálláshelyek olyan környezetet teremtenek, amely minden vendég számára befogadó és hozzáférhető, függetlenül a képességeiktől. Ez nemcsak a jogi követelményeknek felel meg, hanem javítja a fogyatékosággal élők általános élményét is, hozzájárulva egy befogadóbb és sokszínűbb turisztikai ágazathoz, és így módon különleges terméket kínál egy piaci rés számára.

8.1.2. Akadálymentesített látnivalók és élmények, múzeumok és kiállítások¹⁸

Az akadálymentes múzeumok és kiállítások létrehozása alapvető fontosságú annak biztosításához, hogy a fogyatékosággal élők egyenlő esélyekkel vehessenek részt a kulturális és oktatási élményekben. A látáson alapuló vonzerők különösen nagy kihívást jelentenek a látássérültek számára. Erre van néhány jó megoldás a multiszenzoros technológiák használatával. Ma már számos

¹⁸ Lásd még:

Hogyan lehet a múzeumokat akadálymentesíteni a fogyatékosággal élők számára? (inclusivecitymaker.com)
Legjobb gyakorlatok a múzeumok látássérült látogatók számára történő akadálymentesítésére – MuseumNext
Hogyan nyújthatnak a múzeumok és látványosságok üzemeltetői akadálymentes turisztikai élményeket – tiqets.com
Az ADA ellenőrző listája meglévő létesítmények akadálymentesítéséhez

ötlet és megoldás áll rendelkezésre a múzeumok és kiállítások hozzáférhetőbbé tételére, így a kulturális élmény mindenki számára elérhetővé válik:

- Akadálymentes épülettervezés: a rámpák és liftek lejtése megfelelő legyen, hogy lehetőség szerint minden területre kerekesszékekkel, akár segítség nélkül is be lehessen jutni.
- Szabad utak: széles és akadálymentes utakat kell biztosítani a könnyű közlekedés érdekében, alacsony járdaszegélyekkel, különösen a mozgást segítő eszközöket használó személyek számára.
- Akadálymentesített ülőhelyek és nézőterek: a fogyatékossgal élő személyek számára a nézőtéren, koncerttermekben vagy más lelátókban a jobb láthatóságot vagy kilátást nyújtó speciális terek tervezése és kialakítása biztosítja az optimális élményt. A kínálatban többféle ülőhelynek kell szerepelnie, köztük karfával ellátott padoknak és székeknek azok számára, akiknek további segítséget igényelhetnek. A kényelmes ülésekkel ellátott pihenőhelyek a múzeum egész területén fontosak a mobilitási kihívásokkal küzdő látogatók fogadásához.
- Akadálymentesített túrák és túrakalauzok: a különböző fogyatékossgokra felkészült idegenvezetők által vezetett speciális túrák fokozhatják az élményt. Ez magában foglalhatja a jelnyelvi tolmácsokkal, audioguide-okkal vagy az akadálymentesítési igényekben jártas idegenvezetőkkel szervezett túrákat. A múzeumi személyzet megtanulhatja, hogyan segítsen és nyújtson útmutatást a fogyatékossgal élő látogatóknak. A múzeumok gyakran kínálnak kifejezetten a látás- vagy hallássérültek számára kialakított tárlatvezetéseket, ahol képzett idegenvezetők adnak részletes tárlatvezetést.
- Adaptív felszerelés: olyan felszerelések, mint kerekesszékek, járókeretek vagy más mozgást segítő eszközök biztosítása azon látogatóknak, akiknek a látogatásuk során szükségük lehet rá, hogy kényelmesen megközelíthessék és élvezhessék a látnivalókat (lásd a 4. pontot).
- Tapintható és Braille-írástos feliratok: a taktilis térképek és modellek jó élményt nyújthatnak látássérülteknek a múzeum vagy más látnivalók elrendezésének megértéséhez.
- Hangos leírások: hangos idegenvezetők, amelyek részletes hangos leírást nyújtanak a kiállítási tárgyakról a látássérült látogatók számára. A többnyelvű opciók biztosítják, hogy az audio guide-ok több nyelven is rendelkezésre álljanak a különböző látogatók számára. A videók és multimédiás bemutatók képaláírása és feliratozása a hallássérültek számára is hozzáférhetővé teszi a tartalmat. A szövegek átiratai a hanganyag írástos változatával biztosítják a további hozzáférhetőséget.
- Akadálymentesített mellékhelyiségek és létesítmények: a mellékhelyiségek univerzális kialakítására van szükség, beleértve a megfelelő helyet a manőverezéshez és a kapaszkodórudakat, illetve a fogyatékossgal élőknek kialakított öltözőket is, különösen azok számára, akik segítségre szorulnak.
- Érzékszervbarát terek: csendes területek kijelölése érzékszervi érzékenységgel rendelkező személyek, autisták számára, akiknek szükségük lehet az ingerektől való elszakadásra. Az érzékszervbarát kiállítási tárgyak olyan elemeket tartalmaznak, amelyek különböző érzékszervekkel ismerhetők meg.
- Online akadálymentesítési információk: a múzeum weboldalának tájékoztatást kell nyújtania a kiállítási tárgyakról, az akadálymentesítési funkciókról és a virtuális túrákról. A jó weboldal online forrásokat is kínál, például digitális útmutatókat és látogatás előtti anyagokat, hogy segítse a látogatókat a látogatás megtervezésében.
- Oktatási programok mindenkinek: az inkluzív műhelyek oktatási programokat dolgoznak ki, amelyek minden szinten hozzáférhetőek a fogyatékossgal élők számára. A

tananyagok hozzáférhető információkat biztosítanak, például digitális tankönyveket, nagybetűs feliratokat és multiszenzoros anyagokat.

E technikai megoldások és szolgáltatások bevezetésével a múzeumok, kiállítások és egyéb kulturális attrakciók olyan befogadó, barátságos környezetet teremthetnek, ahol a fogyatékossgal élők teljes mértékben részt vehetnek a kulturális és oktatási élményekben. Eme inkluzív megközelítés nemcsak a hozzáférhetőséget javítja, hanem a látogatói élményt is gazdagítja mindenki számára.

8.1.3. Akadálymentes közlekedési megoldások az akadálymentes turizmusban¹⁹

Az akadálymentes közlekedés általában véve a turizmus elengedhetetlen eleme, és a fogyatékossgal élő személyek számára szinte minden utazási élményben nélkülözhetetlen. A közlekedés akadálymentesítésére számos megoldást kell megvalósítani, az utazás különböző módozataira kiterjedően. Az alábbiakban néhány részletes akadálymentes közlekedési megoldást mutatunk be az akadálymentes turizmussal összefüggésben:

- Gyalogutak és járdák, parkolás: a gyalogutak és járdák a közlekedési rendszer alapvető részét képezik, mivel a legtöbb ember az utazását valamilyen módon ezeken a létesítményeken kezdi és fejezi be. E létesítmények tervezésénél figyelembe kell venni az összes potenciális felhasználó igényeit. Intézkedéseket kell tenni annak érdekében, hogy a gyalogutakat és járdákat ne akadályozzák szemét, építési törmelék, fák gyökerei vagy más tárgyak. Az utcai áruautomaták, parkoló autók és közműpóznák által létrehozott akadályok szintén nehezíthetik a mozgáskorlátozottaknak a járda használatát. Az univerzális akadálymentesítés érdekében bizonyos minimális méreteket be kell tartani. A gyalogútnak vagy járdának legalább 2000 mm szélesnek kell lennie a közepes vagy erős gyalogosforgalmú területeken, vagy 1500 mm szélesnek a kevésbé forgalmas területeken. Üzletek és buszmegállók környékén a gyalogjárda szélessége ideális esetben legalább 3000 – 3500 mm. A közlekedési csomópontok és turisztikai látványosságok közelében kijelölt akadálymentes parkolóhelyeket és leszállási zónákat kell kialakítani, hogy a mozgáskorlátozott személyek számára megkönnyítsék a közlekedési szolgáltatásokhoz való kényelmes hozzáférést.
- Kerekesszékekkel megközelíthető járművek: a kerekesszékekkel közlekedők befogadására alkalmas rámpákkal vagy felvonókkal átalakított járművek alapvető elemek, különösen a rövid távú szállításban. A taxik, a fuvarmegosztó szolgáltatások és a tömegközlekedés a fő közlekedési módozatok a városokon belül, ezeknek kerekesszékekkel megközelíthető elemekkel kell rendelkezniük, hogy a mozgáskorlátozott személyek kényelmesen utazhassanak. A városi közlekedési rendszerekben kellenek alacsonypadlós buszok, rámpák és kerekesszékek számára kijelölt helyek. A távolsági busz- és vonatjáratoknak olyan kiegészítő szolgáltatásokkal kell rendelkezniük, mint a megfelelő WC- és pihenőidők, a fogyatékossgal élők számára nyújtott segítség, alacsony pultok az asztaloknál stb.
- Valós idejű nyomon követési és riasztási alkalmazások: a mobilalkalmazások és online platformok valós idejű információkat nyújtanak a tömegközlekedési szolgáltatások helyéről és akadálymentességének állapotáról. E szoftverek segítségével az utazók hatékonyabban

¹⁹ Lásd még: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/accessible-transport-tourism.pdf> Világbank (2013): A Practical Guidance Note (Gyakorlati útmutató). Fenntartható Fejlődési Főosztály. <https://documents1>. UNDP (2010) „A fogyatékossgal élők számára hozzáférhető közlekedés nemzetközi bevált gyakorlatának áttekintése”. Elérhető: <http://www.undp.my/uploads/Int%20Best%20Practice%20Transport%20Disabilities%202010.pdf>, idézve: 2011. október.

tervezhetik meg utazásaikat, mivel ismerik a közelgő közlekedési lehetőségek akadálymentességi jellemzőit.

- Hang- és képi bemondások, fedélzeti tájékoztatás: a hang- és képi bemondásokkal felszerelt tömegközlekedési rendszerek tájékoztatják az utasokat a megállóról és egyéb fontos információkról. A látás- vagy hallássérült személyek az egyértelmű hangos bemondások segítségével önállóan tájékozódhatnak a tömegközlekedési eszközökön.
- Légi közlekedés: a repülőtereket segítő technológiákkal kell ellátni, például alacsony járdaszegélyekkel, beszállórámpákkal, akadálymentesített mosdókkal, valamint vizuális vagy hangos navigációs segédeszközökkel. Ezek az elemek zökkenőmentesebb élményt biztosítanak a fogyatékossgal élő utasok számára a bejelentkezéstől a beszállásig és a kiszállásig. A repülőgépek különböző akadálymentesítési funkciókkal szerelhetők fel, hogy megkönnyítsék a mozgáskorlátozottak számára a repülőgépen való utazást. A fogyatékossgal élő személyek számára lehetővé kell tenni, hogy a fedélzetre ingyenesen felvihessenek olyan mozgást segítő eszközöket, mint például járókeret, mankó vagy összecsukható kerekesszékek, amelyeket az utastéren belül kell tárolni. Az akkumulátoros kerekesszékeket általában a repülőgép rakterében szállítják, a légitársaságoktól pedig elvárható, hogy készleten tartsanak akkumulátorokat, különösen a nedvescellás akkumulátorokat, amelyek „kifolyhatnak”.
- Akadálymentesített sétahajók, kompok és más tengeri vízijárművek: az akadálymentes kabinokkal, liftekkel és egyéb létesítményekkel rendelkező sétahajók képesek mozgáskorlátozott utasokat fogadni. Számos megoldást kell alkalmazni, hogy a fogyatékossgal élő személyek ugyanolyan kényelemmel és komforttal élvezhessék a körutazáson töltött nyaralást, mint a többi utas. A kerekesszékek számára kialakított rámpák maximális meredeksége 1:20 legyen. Legyen legalább egy olyan be- és kijárat, amely lépcsők és lépcsőfokok nélkül, mozgáskorlátozottak számára is hozzáférhető, és amelyet a fogyatékossgal élő létesítmények nemzetközi szimbólumával jelölnek.
- Akadálymentesített bérautók, megosztáson alapuló közlekedés: az autóbérlő szolgáltatások kínálhatnak olyan funkciókkal ellátott járműveket, mint a kézi vezérlés és a kerekesszékesek számára kialakított rámpák. Ezek lehetővé teszik a bizonyos fogyatékossgal élő személyek számára, hogy rugalmasan, önállóan fedezzék fel az desztinációkat. Egyes megosztáson alapuló mobilitási lehetőségek is nyitottak lehetnek egyes (könnyű) fogyatékossgal élők számára. Kerékpármegosztás és robogómegosztás, a különböző igényekkel rendelkező egyének számára hozzáférhető lehetőségekkel.
- A közlekedési személyzet képzése: a közlekedési személyzet számára rendszeresen tartssanak képzési programokat, hogy növeljék a fogyatékossgal élő utasok segítségével kapcsolatos tudatosságukat és készségeiket, hogy a közlekedési személyzet felkészült legyen a különböző szükségletekkel rendelkező személyek segítésére és támogatására.

A turizmusban alkalmazott segítő technológiák, különösen az olyan eszközök, mint a kerekesszékek, a mozgást segítő robogók és a hallókészülékek kölcsönző szolgáltatásai, de a segítségnyújtási szolgáltatások is döntő szerepet játszanak a fogyatékossgal élők utazási élményének fokozásában. A segítő audiovizuális vagy digitális eszközök kölcsönző szolgáltatásai hozzájárulnak ahhoz, hogy a fogyatékossgal élők számára hozzáférhetőbbé váljanak a turisztikai desztinációk. Azok a turisták, akiknek szükségük lehet mobilitási eszközökre vagy hallásjavító technológiára, hozzáférhetnek a szükséges eszközökhöz, így kényelmesen fedezhetik fel a látnivalókat. A kerekesszékek és a bérrobogók a mozgáskorlátozottak számára önállóan biztosítják a turisztikai helyszínek látogathatóságát, megteremtve az autonómia és az önállóság érzését utazásuk során.

Ezen akadálymentes közlekedési megoldások integrálása növeli a befogadóbb utazási élményt,

lehetővé téve a fogyatékossgal élők számára, hogy könnyebben és függetlenebben vegyenek részt a turisztikai tevékenységekben. Az új technológiai fejlesztések és az akadálymentesítési igényekkel kapcsolatos tudatosság növekedése továbbra is a fejlődés motorja ezen a területen.

8.1.4. Akadálymentesített uszodák és fürdők²⁰

Az akadálymentesített uszodák és gyógyfürdők a rekreációs élmény részét képezik, de túlmutathatnak a pusztán rekreációs létesítményeken. Általában pozitív hatást gyakorolnak a fizikai egészségre, a társadalmi befogadásra, az önállóságra és az oktatás tudatosságára, elősegítve egy befogadóbb és igazságosabb társadalom kialakulását. A szolgáltatások akadálymentesítése összhangban van az univerzális tervezés elveivel, lehetővé téve, hogy mindenki részt vehessen az egészség- és gyógyturizmusban és élvezhesse annak előnyeit.

Annak érdekében, hogy a medencék és fürdők a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhetőek legyenek, különböző funkciókat és műszaki elemeket kell figyelembe venni, mint például:

- A kerekesszékekkel közlekedőknek a medence vagy a gyógyfürdő területére való könnyű bejutását segítő rámpák vagy lejtős bejáratok mint közlekedőterületek.
- Emelők vagy más transzferrendszerek, amelyek segítik a mozgáskorlátozott személyeket a medencébe vagy a gyógyfürdőbe való biztonságos be- és kijutásban.
- Az akadálymentes öltözőknek és mosdóknak elegendő helyet kell biztosítaniuk a kerekesszékesek számára, és olyan elemeket kell tartalmazniuk, mint a kapaszkodórudak és az akadálymentesített ülések. A fogyatékossgal élők családtagjaikkal, barátaikkal vagy gondozóikkal látogathatnak el egy vízi létesítménybe. Az ilyen és más típusú rekreációs és szórakoztató létesítményekben kialakulóban lévő legjobb gyakorlat a családi vagy uniszex mellékhelyiségek biztosítása.
- A medence melletti közlekedési zónák: a medence és a gyógyfürdő körüli utak szélesek, síkok és csúszásmentesek legyenek, lehetővé téve a mozgást segítő eszközöket használók és mozgásukban korlátozott személyek (pl. idősek) számára a könnyű közlekedést.
- A szintkülönbég nélküli belépővel vagy strandbejáróval ellátott medencék fokozatosan lehetnek, így a mozgáskorlátozottak számára is hozzáférhető, strandszerű bejáratot biztosítanak.
- A medence és a gyógyfürdő területén, de az öltözőkben, a mosdókban és más wellness-részlegekben is, a támogatás és segítségnyújtás érdekében kotlátokat és kapaszkodórudakat kell elhelyezni a stratégiai helyeken.
- Az adaptív felszerelések bizonyos helyzetekben extra biztonságot és kényelmet nyújtanak, mint például a medencében is használható kerekesszékek, úszó eszközök vagy az akadálymentességet javító variálható padok.
- A jelzések és információk egyértelműen és jól láthatóan jelzik az akadálymentesített útvonalakat, az akadálymentesített funkciókat és a rendelkezésre álló szálláshelyekkel kapcsolatos információkat.
- A hőmérséklet-szabályozási funkciók mindenki számára lehetőséget biztosítanak arra, hogy a víz hőmérséklete kényelmes legyen az érzékszervi érzékenységgel vagy a hőmérséklet-ingadozásra fokozottan érzékeny személyek számára.

²⁰ Lásd még:

<https://www.accessibleaccommodation.com/make-a-splash-accessible-pools/>

<https://www.ada.gov/resources/accessible-pools-requirements/>

United States Access Board (2003): Accessible swimming pools & spas. A summary of accessibility guidelines for recreation facilities. <https://www.access-board.gov/files/ada/guides/pools.pdf>

- A medencékbe vagy pihenőhelyekre akadálymentes ülőhelyeket lehet építeni, megfelelő háttámlával azoknak, akiknek szünetre vagy pihenésre van szükségük a tevékenységek között.

Ezek a technikai megoldások nem csak a fogyatékkal élők számára nyújtanak élményt, hanem mindenki számára befogadóbb és barátságosabb környezetet is teremtenek.

8.1.5. Akadálymentesített szabadtéri rekreációs létesítmények²¹

A Cseh Köztársaságban a leginkább akadálymentesített útvonalak, kerékpárutak stb. a nemzeti parkokkal vagy vonzó természeti területekkel rendelkező régiókban találhatók (Linderová & Janeček, 2017). Az akadálymentesített szabadtéri rekreációs létesítmények építése alapvető fontosságú azért, hogy a fogyatékkal élők élvezhessék a szabadtéri tevékenységeket és tereket. Az akadálymentesített szabadtéri helyek azonban más kategóriák számára is könnyű használatot jelenthetnek: például a babakocsival közlekedő kisgyermekes családok számára. A szabadtéri szabadidős létesítmények akadálymentesített megoldásai közül néhány:

- Az akadálymentesített ösvények és utak általában burkoltak vagy szilárd, stabil felülettel rendelkeznek, hogy megkönnyítsék a kerekesszékekkel vagy mozgást segítő eszközökkel közlekedők könnyű mozgását. Ugyanakkor fontos a világos és jól látható jelzések használata is, szimbólumokkal és tapintható információkkal a látás- vagy kognitív zavarokkal küzdő egyének számára. A különböző felületek közötti sima átmenetek és lejtők biztosítása az akadályok elkerülése érdekében a kerekesszéket használók számára kényelmessé teszi az utazást. A kültéri utakra vonatkozó szabványokra vonatkozó néhány pontos útmutatást tartalmaz az 5. táblázat.
- A kerekesszékekkel megközelíthető ülőhelyek lehetnek kijelölt ülőhelyek, amelyeken a kerekesszékesek számára elegendő hely áll rendelkezésre, hogy kényelmesen élvezhessék a környezetet. A piknikasztalok kerekesszékeseknek kialakított helyekkel is elláthatók.
- Az adaptív sport- és rekreációs eszközök sportolási élményt nyújtanak a fogyatékkal élőknek. Ezek lehetnek: kézikerékpárok, adaptív kerékpárok vagy kajakok, amelyeket különböző képességű személyek használhatnak. Terepjáró kerekesszékek bérelhetők ösvényeken vagy egyenetlen felületeken való használatra.
- Az akadálymentesített játszótérek gumival vagy más akadálymentesített fedik le, hogy játszótér biztonságos és kényelmes legyen mozgáskorlátozottak számára. Olyan inkluzív játszószerkezetek telepítése, amelyek minden képességű gyermeknek megfelelnek, beleértve a fizikai és érzékszervi károsodással élőket is – további extra biztonsági elem.
- Az akadálymentesített horgász- és csónakázási létesítmények olyan akadálymentesített horgász helyek kiépítését feltételezik, mint az alacsonyabban lévő korlátok és a kerekesszékesek számára kialakított helyek. A vízi kikapcsolódás biztosítható, ha a csónakázási tevékenységekhez adaptív felszerelések állnak rendelkezésre.
- Akadálymentesített pihenőkkel és öltözőkkel (ha szükséges) – csakúgy, mint más esetekben: a pihenők akadálymentesíthetők, megfelelő térrel, kapaszkodórudakkal és akadálymentesített berendezési tárgyakkal.
- A szenzoros kertek olyan különálló kerthelyiségek, amelyek lehetővé teszik a látás- vagy érzékszervi károsodással élő személyek számára az érzékszervi élmények széles skálájának

²¹ Lásd még:

<https://www.pathsforall.org.uk/resources/resource/outdoor-accessibility-guidance-download>
<https://www.americantrails.org/resources/improving-accessibility-on-public-lands>

élvezetét. Az érzékszervi kertet úgy tervezték, hogy lehetőséget biztosítson az érzékek stimulálására, mind egyenként, mind együtt, oly módon, amellyel a felhasználók általában nem találkoznak²². A szenzoros kertek, mint a kertészeti terápia egy formája, felhasználhatók a speciális igényű tanulók, többek között autisták, demensek stb. oktatásában.

- Az inkluzív rendezvénytereket szabadtéri rendezvények és előadások alkalmával akadálymentesített ülőhelyekkel tervezik.
- Fontos továbbá az akadálymentes parkolás is, jó elhelyezéssel és jól látható jelzésekkel, a rekreációs terület bejáratához közel.
- A közösségi szerepvállalás a fogyatékkal élő személyek véleményének összegyűjtésére szolgáló visszajelző rendszerek létrehozásához is szükséges, biztosítva a szabadtéri rekreációs területek folyamatos fejlesztését és inkluzivitását.

Ezek az elemek különbséget jelentenek, de nem biztos, hogy elegendőek bizonyos természeti látványosságok esetében. A turisztikai ágazatnak olyan környezetet kell teremtenie, amely minden ember számára csábító és befogadó, függetlenül a képességeiktől. Ez nem csak a fogyatékkal élők javát szolgálja, hanem az összes látogató számára javítja az általános élményt, elősegítve egy sokszínűbb és befogadóbb turisztikai ágazatot.

5. táblázat. Ösvény- és útvonal-menedzsment szabványok övezetenként az Egyesült Királyságban

	A	B	C
Akadályok	Nincsenek a bejutást korlátozó lépcsők, lépcsőfokok vagy fizikai akadályok. 1100 mm-nél (Skóciában 1500 mm-nél) keskenyebb kapuk nem lehetnek.	Nincsenek a bejutást korlátozó lépcsők, lépcsőfokok vagy fizikai akadályok. 1100 mm-nél (Skóciában 1500 mm-nél) keskenyebb kapuk nem lehetnek.	Nincsenek a bejutást korlátozó lépcsők, lépcsőfokok vagy fizikai akadályok. 1100 mm-nél (Skóciában 1500 mm-nél) keskenyebb kapuk nem lehetnek.
Felület	Bármely időjárás esetén szilárd és egyenletes, laza kövektől és törmeléktől mentes.	Szilárd, néhány laza kővel és törmelékkel.	Az út nem minden időjárási viszonyok között szilárd, laza anyagok, időnként fák gyökerei, kátyúk és kátyús szakaszok.
Szélesség	Megfelel az A.3. szakaszban ajánlott szélességeknek. Nincs szükség átjárókra.	Legalább 1200 mm széles, legalább 50 méterenként átjárókkal.	Legalább 1000 mm, legalább 150 méterenként átjárókkal.
Szélességi korlátozások	A keskenyebb szakaszok szélessége is legalább 1200 mm.	A keskenyebb szakaszok szélessége is legalább 900 mm.	A keskenyebb szakaszok szélessége is legalább 850 mm.
Pihenőhelyek	Legalább 100 méterenként.	Legalább 300 méterenként.	Nincs egységesítve. A pihenőhelyek a lehető legjobban kihasználják a meglévő adottságokat.
Lejtés	Legfeljebb 1:20 (5%), 1:60 (1,7%) feletti meredekség esetén sík területekkel.	Legfeljebb 1:12 (8%) és minden 1:20-nál (5%) meredekebb emelkedő, rámpával.	Legfeljebb 1:10 (10%) nagyon rövid távolságokon (600 mm).

²² <https://www.sensorytrust.org.uk/resources/guidance/sensory-gardens-planning>

Oldalsó lejtés vagy íveltség	1:50	1:50	1:35
Felületi repedések az úton	Legfeljebb 5 mm-es rés a felületen.	Legfeljebb 5 mm-es rés a felületen.	Legfeljebb 12 mm-es rés a felületen.
Távolság	Az útvonal rövidíthető vagy könnyített visszatérési lehetőségeket tartalmaz.	Az útvonal rövidíthető vagy könnyített visszatérési lehetőségeket tartalmaz.	Az útvonal hosszabb, nem rövidíthető vagy nincs könnyített visszatérési lehetőség.
Egyértelműség	Az útvonalat egyértelműen meghatározza a felszíne.	Az útvonal egyértelműen meghatározott.	Az útvonal nem feltétlenül meghatározott, de azért elég egyértelmű ahhoz, hogy követhető legyen.

Forrás: Kültéri akadálymentesítési útmutató, 2023

8.1.6. Egyéb műszaki megoldások

A technológiai innovációk döntő szerepet játszanak a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető turizmus javításában. Számos innovatív megoldást javasoltak már a speciális igényű emberek által a turisztikai ágazatban tapasztalt kihívások kezelésére. Például az olyan webes platformok, mint *access@tour by action* kifejlesztésének célja az akadálymentes turizmusban érdekelt felek közötti tudásátadás és együttműködés fokozása (Alves et al., 2022). Emellett az olyan projektek, mint az ICHT, jelnyelvi digitális eszközök és tartalmak létrehozásáról szólnak, hogy javítsák a kulturális örökségi helyszínek hozzáférhetőségét a siket turisták számára, olyan technológiák felhasználásával, mint a holográfia és mobilalkalmazások (Escudeiro et al., 2022). Ezenkívül intelligens technológiákat használnak egyes desztinációkban, mint például Breda, akadálymentes közlekedéssel és desztinációkkal kapcsolatos információk nyújtására olyan platformokon keresztül, mint a weboldalak, mobilalkalmazások és a virtuális valóság. Ezek a technológiai fejlesztések kulcsfontosságúak az inkluzivitás előmozdításában és a fogyatékossgal élők általános turisztikai élményének javításában (Zabłocki et al., 2022).

Az akadálymentes turizmusban számos új fejlesztés szolgálja a kommunikációt és a szolgáltatásokat:

- A kiterjesztett valóság (augmented reality, AR) alkalmazások a látássérült utazók számára hangos leírást nyújtanak a környezetről, navigációs segítséget, valamint információkat a közeli nevezetességekről vagy látnivalókról.
- A navigációs mobilalkalmazások és más intelligens navigációs és útkereső eszközök, mint például a Google Maps vagy speciális alkalmazások információt nyújtanak az autós, tömegközlekedési és gyalogos útvonalokról, a kerekesszékekkel járható utakról és az akadálymentesített létesítmények (mosdók, bejáratok stb.) elhelyezkedéséről. A beltéri navigációs rendszerek a látássérült személyek számára a repülőtereken, szállodákban és nyilvános helyeken belüli jobb navigációt segítik.
- A weboldalak és online erőforrások – amennyiben megfelelnek az akadálymentesítési szabványoknak (mint például a WCAG) – biztosítják a navigációt a fogyatékossgal élő felhasználók számára. A képernyőolvasó-kompatibilitás, a képek szöveges alternatívái és az egyértelmű navigáció alapvető fontosságú. Kellenek bizonyos funkciók, mint az állítható szövegméret, az éles kontrasztú beállítás és az egyszerű navigáció.
- A virtuális túrák és a 360 fokos videók önvezérelhető túrákat vagy előre felvett filmeket kínálnak a látnivalókról, lehetővé téve a mozgáskorlátozottak számára, hogy olyan helyeket is megismerjenek, amelyeket fizikailag nehezen tudnának felkeresni.

- Az olyan hordható technológiák, mint az intelligens karkötők vagy címkék, kölcsönhatásba lépnek az infrastruktúrával (például a jeladókkal), és helyalapú információkkal, illetve navigálással vezethetik a látássérült turistákat.
- Az online foglalási platformok lehetővé teszik a felhasználók számára, hogy megadják igényeiket és preferenciáikat, de integrálhatók segítő technológiákkal is, hogy megkönnyítsék a foglalási folyamatot a fogyatékossgal élők számára.
- A speciális igények (pl. kommunikációs zavarokkal küzdő személyek) számára kifejlesztett kommunikációs alkalmazások segítenek az igények és preferenciák kifejezésében. A nyelvi fordítási alkalmazások megkönnyítik a jobb kommunikációt a különböző környezetekben. E digitális megoldások célja, hogy inkluzív környezetet teremtsenek, és a turizmust mindenki számára elérhetővé és élvezetessé tegyék, függetlenül fizikai képességeitől vagy fogyatékossgától.

A személyek egyenlősége napjainkban egyre nagyobb jelentőséggel bír, legyen szó akár a nemek, nemzetiségek közötti egyenlőség megteremtéséről, vagy akár a különböző mindennapi tevékenységekhez való hozzáférésről. A társadalmi elvárások és a modern ember gondolkodásmódja megköveteli, hogy nemtől, etnikai hovatartozástól vagy egészségi állapottól függetlenül mindenki azonos jogokat élvezzen. Az oktatás és a foglalkoztatás területén számos nehézséggel kell szembenoznünk, mivel minden ember más-más tulajdonságokkal, megszerzett tudással, készségekkel és egészségi állapottal rendelkezik. A társadalom jelentős részét a veleszületett vagy élethosszig tartó fogyatékossgal élő emberek közössége alkotja, ezért őket is érinti az esélyegyenlőség kérdése. A valamilyen fogyatékossgal élő emberek gyakran szembesülnek akadályokkal, akár a tanulás, a foglalkoztatás vagy a közlekedés terén. A kormányzati szektor, az üzleti szféra és a társadalom közös felelőssége a testi vagy szellemi fogyatékossgal élő emberek befogadásának előmozdítása (Eusébio et al., 2023).

A folyamatosan fejlődő technológiai innovációk fényében megállapítható, hogy ezek a tényezők megkönnyítik az akadálymentes információkhoz való hozzáférést, segítik a fogyatékossgal élő emberek társadalomba való beilleszkedését, javítják kommunikációjukat a körülöttük élőkkel, és hozzájárulnak életminőségük javításához és a társadalomba való könnyebb beilleszkedésükhöz. Ezek a kérdések egyre nagyobb jelentőséggel bírnak a modern turizmusmenedzsment számára, nemcsak a kiaknázatlan piaci szektor mérete miatt, hanem az ESG-kritériumoknak való megfelelés szempontjából is, amelyekről a vállalkozásoknak, köztük a turisztikai szolgáltatóknak is, a közeljövőben be kell számolniuk. E kezdeményezések bevezetése potenciális vonzerőt jelent majd a befektetők és a finanszírozó szervezetek számára.

9. Láthatatlan falak: a nyelvi akadályok kérdése

Nemcsak fizikai akadályok gátolhatnak minket az utazásban, hanem kommunikációs és nyelvi korlátok is, amelyek akadályozhatják a sikeres és boldog turistaélményt. A nyelv lehetővé teszi érzelmek kifejezését, érzések megosztását, történetek elmesélését, valamint összetett üzenetek és ismeretek közlését. A nyelv a legnagyobb közvetítőnk, amely lehetővé teszi számunkra, hogy kapcsolatot teremtsünk és megértsük egymást – és el is választhat minket egymástól, ha nem beszéljük egymás nyelvét: a nyelvi akadályok a transzkulturális kommunikáció fontos akadályai. A fizikai „károsodások” – mozgás-, látás-, halláskárosodás – mellett a fogyatékosoknak van egy kognitív dimenziója is, és a kommunikációra bármilyen okból kifolyólag képtelenek talán túlzás nélkül az utóbbi csoportba sorolhatók. A fizikai károsodások – mozgás-, látás-, halláskárosodás – mellett a beszéd-, kommunikációs működésünkben is jelentkezhet átmeneti vagy élethosszig tartó funkcióvesztés, fogyatékoság. Ezek egy része kognitív fogyatékoság (például agyi károsodás következményeként).

A nyelvi akadályok leküzdése alapvető fontosságú a turisztikai ágazat számára. Cohen és Cooper szavaival élve: „A nyelvi akadályok, mint mindenki tudja, fontos akadályai a transzkulturális kommunikációnak”. (Cohen & Cooper, 1986, 534. o.) Kutatások kimutatták, hogy a nyelvi akadályok befolyásolják a turisták desztinációválasztását és költési hajlandóságát (Cohen & Cooper 1986); a turisztikai ágazat ezért nagy erőfeszítéseket tesz a vendéglátók és a turisták közötti nyelvi akadályok leküzdésére (Gillovic et al., 2018).

A turisták nagyon is tudatában vannak ennek a nehézségnek, amely jelentős hatással van a desztináció kiválasztására, az utazásra való felkészülésre, a helyiekkel való interakciójuk terjedelmére és tartalmára, valamint az élmény minőségére (Cohen & Cooper 1986). Egy 2018-ban, a Covid-19 járvány előtti időszakban, több mint 3000, 15-74 év közötti, életkor, nem és lakóhely régiója szempontjából reprezentatív magyar lakossági mintán végzett online és személyes felmérés (Csapó et al., 2018) a magyar lakosság utazási magatartását, többek között a nemutazás okait is felmérte. Elképzelhető, hogy a nem utazónak a turizmus három alapfeltétele (motiváció, diszkrecionális jövedelem, szabadidő) közül valamelyik – rosszabb esetben több is – hiányzik, de a nyelvtudás hiánya is komoly gátat jelent sokak számára, még akkor is, ha ez az akadály csak mentális, hiszen, mint alább kifejtésre kerül, nyelvtudás nélkül is lehet utazni, még ha az élmény valamivel kevesebb is lesz (ami egy belföldi utazásról még csak el sem mondható). A klasszikus kimaradók esetében a fő ok az anyagiak hiánya, de az utazástól való tartózkodás oka lehet a nyelvtudás hiánya is. A „Mi az oka annak, hogy nem utazik?” kérdésre adott konkrét válaszok között az első és második helyen a pénzhiány és az időhiány áll, a többi ok elhanyagolható, de a harmadik helyen a nyelvtudás hiánya áll, valamivel megelőzve a társaság hiányát (58. ábra).

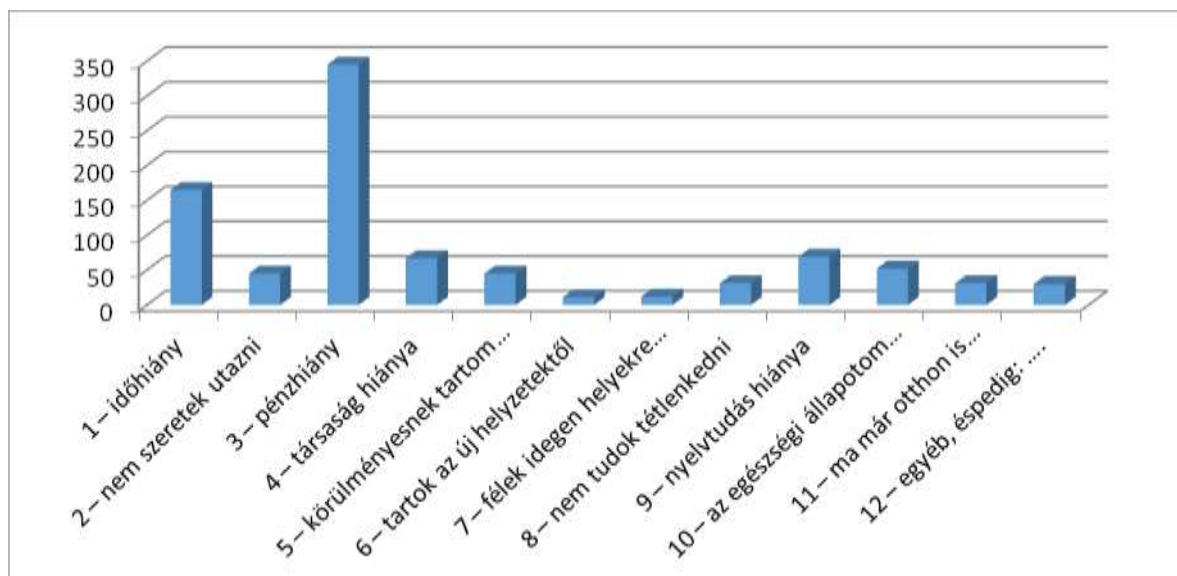
Mivel a világon több mint 7000 élő nyelv létezik – amelyek közül közel ezer a kihalás szélén áll²³ –, nagyon valószínű, hogy a turista nyelve különbözni fog a vendéglátó nyelvétől. Szerencsére a helyzet egyszerűbb, ha figyelembe vesszük, hogy a világ népességének több mint fele „csak” 23 nyelvet használ²⁴. A nyelvek között különbséget kell tenni aszerint, hogy hányan beszélik azokat anyanyelvként vagy tanult nyelvként, így lehet az, hogy bár a mandarin kínai a legelterjedtebb anyanyelv a világon, 2024-ben a legelterjedtebb nyelv az angol (6. táblázat). Ahogy a latin vagy a görög a klasszikus világban, az angol ma a világ közös nyelve, a lingua franca, a nemzetközi üzleti élet, a technológia és a turizmus számos más területének alapnyelve, de ha csak az anyanyelvi

²³ www.linguisticsociety.org

²⁴ www.berlitz.com

beszélőket nézzük, Kína nagy népessége miatt a mandarin a világ legelterjedtebb nyelve (ami nem is igazán önálló nyelv – a név olyan dialektusokat foglal magában, amelyek beszélői megértik egymást); sőt, az angol a második helyen álló spanyol mögött a harmadik helyre szorul vissza.

58. ábra. Az utazás elmaradásának okai egy kérdőíves felmérésre válaszolók körében Magyarországon, 2018 (n=1085)



Forrás: (2018), 24. o.

A sorrend 2024-ben a következő (a táblázat alatti megjegyzések önmagukban is jelzik, hogy a nyelvek sokféleségéből adódó bábeli zűrzavar milyen szerepet játszik a kommunikáció megnehezítésében és az akadályok megteremtésében):

6. táblázat. A legelterjedtebb nyelvek a világon, 2024

Nyelv	A beszélők teljes száma (millió)	Anyanyelvi beszélők száma (millió)
Angol	1,452	372,9
Mandarin	1,118	929
Hindi	602	343,9
Spanyol ¹	548	474,7
Francia	280	79,9
(Modern standard) arab ²	274	0
Bengáli	272,7	233,7
Orosz	258,2	154
Portugál ³	257,7	232,4
Urdu	231,3	70,2
Indonéz ⁴	199	43,6
Német	134,6	75,6
Japán ⁵	125,4	125,3
Nigériai pidgin ⁶	120,7	4,7
Marathi	99,1	83,1
Telugu	95,7	82,7

Török	88,1	82,2
Tamil ⁷	86,4	78,4
Yueh kínai	85,6	85,2
Vietnámi	85,3	84,6

Forrás: www.berlitz.com

¹ A spanyol a második leggyakrabban beszélt nyelv az anyanyelvi beszélők számát tekintve.

⁽²⁾ A modern standard arab (Modern Standard Arabic, MSA) az egyetlen olyan nyelv, amelynek nincsenek anyanyelvi beszélői. Az arab mint nyelv számtalan dialektusból áll, és valójában minden arabul beszélő egy helyi változatot beszél, de a média (újságok, filmek, televíziók) az MSA-t használja, amely az irodalomban és a politikában is használt hivatalos nyelv.

³ A déli félteke legszélesebb körben beszélt nyelve.

⁴ A beszélők többségének nem anyanyelve – inkább második nyelv a kölcsönös megértés érdekében egy olyan országban, ahol több mint 200 nyelvet használnak.

⁵ Az első olyan nyelv a listán, amelyet csak egy országban beszélnek. A japán lakosság 99%-a anyanyelvi beszélő.

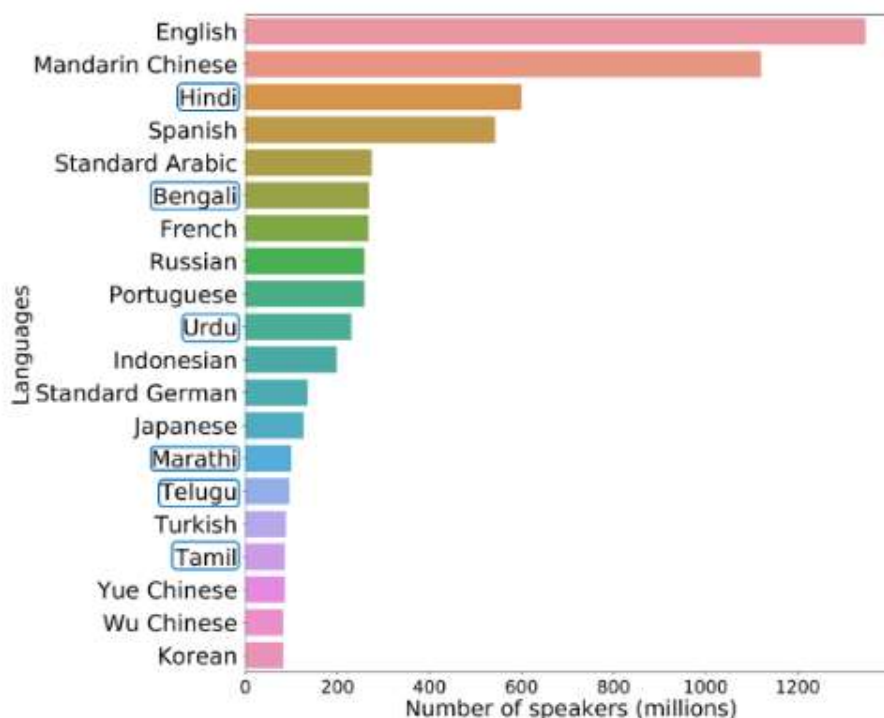
⁶ 2050-re Nigéria a világ negyedik legnépesebb országa lesz, így a pidgin nyelv feljebb kerülhet a rangsorban.

⁷ Több mint 5000 éves történelmével a világ legrégebbi élő nyelve.

A weboldalak esetében az angol nyelv még dominánsabb. Az angol – amely ma az egyetlen igazi világnyelv – ismeretének hiánya szintén információs és kommunikációs hátrányt jelent, mivel a világhálón található információk (és így a nemzetközi turisztikai információk) nagy része angol nyelven érhető el. Jelenleg több mint 1 milliárd weboldal van a világon, de csak 18%-uk aktív (<https://siteefy.com>). A világ 10 millió leglátogatottabb weboldalának 53%-a angol nyelvű, míg a kínai nyelvűek aránya mindössze 1,8% (59. ábra). A spanyol nyelv esetében is nagy a szakadék: a spanyol közel félmilliárd ember anyanyelve, ehhez képest a spanyol nyelvű weboldalak 5,1%-a található meg ezen a nyelven. Az is érdekes, hogy míg a német a második leggyakrabban használt nyelv az interneten, élőbeszédben még az első tízben sem szerepel.

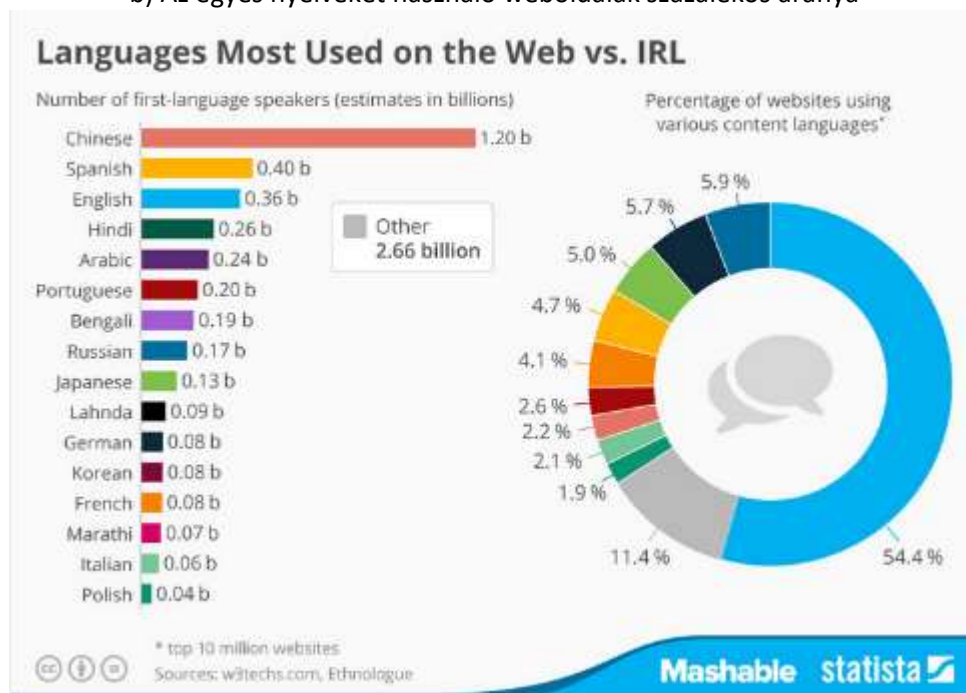
59. a, b ábra: A való életben és az interneten leggyakrabban használt nyelvek

a) Egy adott nyelvet beszélők becsült száma a világon, 2022



Forrás: Dey et al. (2022), 3. oldal.

b) Az egyes nyelveket használó weboldalak százalékos aránya



Forrás: www.statista.com

Kommunikációs akadályok akkor merülnek fel, ha egy turista egy országba látogat, és nem érti a helyi lakosság nyelvét. Azokban az országokban, ahol sok nyelvet vagy ugyanazon nyelv egymástól nagyon eltérő változatait, dialektusait beszélnek, ez a probléma a határokon belül is felmerülhet, akár külföldi utazás nélkül is – vannak országok a világon, ahol több tucat, sőt több száz nyelvet beszélnek, a rekordot Pápua Új-Guinea és Indonézia tartja, nem kevesebb mint 840, illetve 711 nyelvvél (<https://www.statista.com>).

A világ legtöbb desztinációjában beszélnek angolul, vagy legalábbis minimálisan értik a nyelvet. A probléma akkor merül fel, ha sem a turista, sem a helyi lakosok nem ismerik egymás nyelvét vagy egy harmadik nyelvet, például az angolt. A műszaki fejlődés segít leküzdeni a kommunikációs akadályokat, de még nem minden megoldás teljesen kiforrott, és mindegyikhez megfelelő pénzügyi forrásokra, internet-hozzáférésre és fordítási időre van szükség. Az épületeken vagy látnivalókon található alapvető információkat tartalmazó táblák általában több nyelven íródnak. Természetesen szinte lehetetlen ezeket minden nyelvre lefordítani, így ezt az akadályt nagyon nehéz lesz leküzdeni az internethez, a Google Translate-hez vagy hasonló alkalmazásokhoz való azonnali hozzáférés nélkül (Marinović & Simić, 2018).

A probléma nem egyformán érinti a különböző típusú turistákat. Cohen megközelítéséből kiindulva, ahol a turisták két alaptípusa az intézményesített és a nem intézményesített turisták (Cohen, 1984), a szervezett és egyéni tömegturisták jellemzően saját társadalmuk környezeti buborékában élnek, amelynek biztonságából figyelik és tapasztalják a befogadó környezet idegenségét. Ez a buborék a megszokott környezet, az ételek és egyéb szolgáltatások mellett nyelvi komponenst is tartalmaz. A turistákkal kapcsolatba kerülő turisztikai létesítmények legtöbb vagy minden alkalmazottjától elvárás, hogy viszonylag magas szintű nyelvtudással rendelkezzenek. Ez a nyelvtudás általában előfeltétele a szokásos turisztikai létesítményekben, például szállodákban, éttermekben, szuvenírboltokban, utazási irodákban és autókölcsönző irodákban való foglalkoztatásnak. A turizmus szempontjából legfejlettebb országokban a személyzet legalább egy része,

például a recepciósook és az idegenvezetők többnyelvűek, és így képesek az összes fő származási országból érkező turistával a saját nyelvükön kommunikálni. Hasonlóképpen, a főbb látnivalókhoz szervezett idegenvezetéseket nyelvi csoportok szerint szervezik, hogy minden turista a saját nyelvén kaphasson idegenvezetést. Az intézményesített turisták ritkán mernek kilépni saját környezeti buborékukból, és ha mégis, akkor is idegenvezető kíséri őket. Ezért jellemzően gyakorlatilag nem találkoznak olyan kommunikációs problémákkal a helyiekkel, amelyek akár minimális nyelvi alkalmazkodást is igényelnének.

Ezzel szemben a sokat utazott felfedező és utazók (azaz a jelentős utazási tapasztalatokkal rendelkező, nem intézményesített turistatípus) csak korlátozottan vagy szinte egyáltalán nem veszik igénybe a turisztikai létesítmények által nyújtott szolgáltatásokat (beleértve a nyelvi közvetítőket – idegenvezetőket, túravezetőket, tolmácsokat – igénybevételét)²⁵, és ezért jobban ki vannak téve a fogadó környezet idegenségének, mint a fentebb tárgyalt tipikus tömegturista. Ők nem keresik a turisztikai létesítmény buborékának védelmét, és jóval túlmennek annak a turisztikai rendszernek a perifériáján, amelyen belül az egyéni tömegturista működik. Az autentikusabb élményért cserébe nagyobb kockázatot is vállalnak a nyelvhasználat tekintetében.

A nemzetközi turizmusban különböző eszközök állnak rendelkezésre a kulturális és kommunikációs akadályok csökkentésére. Ezek közül néhány a kínálati oldal, a turisztikai szolgáltatók és a desztinációmenedzsment szervezetek által alkalmazott minősítési rendszer, az írásbeli kommunikáció helyett a jelek, képek, piktogramok²⁶ használata (60. ábra), a helyi lakosság oktatása és a közösségek turizmusban való részvételének ösztönzése (a turizmusban érdekelt helyi lakosság sokkal nagyobb valószínűséggel tanulja meg a látogatók nyelvét, mint a turizmus előnyeit nem élvező társaik).

²⁵ A kulturális közvetítők legfontosabb jellemzői: kommunikációs készség, együttérzés, gondos és aktív részvétel a beszélgetésben, a helyi lakosság ismerete, a turisták országának ismerete, a kultúrák, hagyományok és törvények ismerete. A hivatalos közvetítők mellett vannak informális közvetítők is, akik nem rendelkeznek a közvetítői felelősséggel, nincsenek felkészülve a közvetítői szerepre, és szerepük gyakran láthatatlan, de nagyon szubjektív és fontos. Az informális közvetítők közé tartozik a média, a barátok, a rokonok, az emléktárgyak, a fényképek, valamint a turisztikai dolgozók, más turisták és a helyi közösség tagjai (Marinović & Simić, 2018). A nyelvi közvetítők más típusai, például az önjelölt helyi idegenvezetők, taxifőnökök és mások, akik a szállodák körül ólálkodnak és kínálják szolgáltatásaikat, a hivatásos idegenvezetőknél is gátlástalanabb közvetítők lehetnek a turisták és a helyiek közötti kommunikáció közvetítésében – vagyis nem feltétlenül az akadálymentes szolgáltatást segítik, hanem inkább nyelvi akadályokat és egyéb, akár a nyelvi korlátokon túlmutató akadályokat is generálnak (Cohen & Cooper, 1986).

²⁶ Ha nem beszéljük a nyelvet, az étteremben elhelyezett piktogramok segíthetnek elkerülni a problémákat például az ételallergiák és intoleranciák esetén, de sajnos ezek a jelek még nem feltétlenül szabványosítottak. Több munkát kell végezni a valódi hozzáférhetőség érdekében...

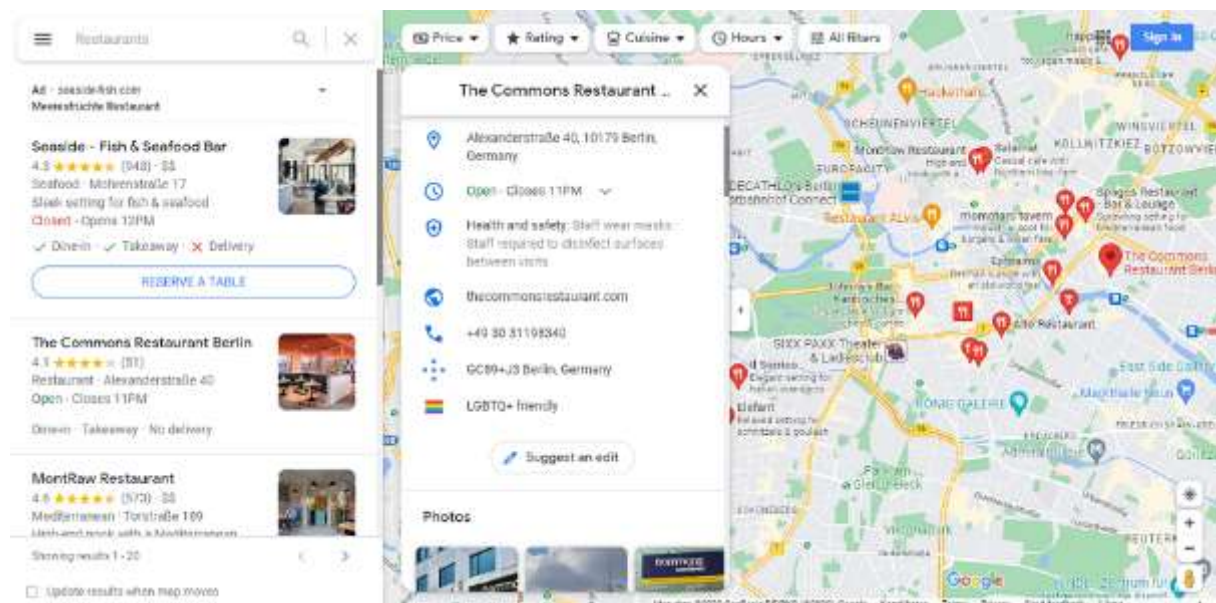
[illegible]

Megjegyzés: az akadálymentesítés szimbóluma (kerekeszékes személy) a lista legelején található.

- nonverbális kommunikáció használata – a nonverbális kommunikáció az a mód, ahogyan az emberek kimondott szavak nélkül kommunikálnak (hangszín, gesztusok, testtartás, érintés és tekintet), szándékosan vagy akaratlanul. A nonverbális kommunikációban az üzenet dekódolásához a küldő és a fogadó kultúrájának, helyzetének és körülményeinek alapos ismerete szükséges. Amikor kulturálisan különböző országokból származó emberek találkoznak egy turisztikai interakció során, akadályok merülhetnek fel, ha nem ismerik egymás kultúráját (Marinović & Simić, 2018). Például egyes kézmozdulatok lehetnek pozitívak, de erősen sértőek is, attól függően, hogy a világ mely pontján vagyunk, sőt attól is, hogy milyen irányba fordítjuk a tenyerünket (<https://telex.hu>);
- írásbeli kommunikáció – ha a turista vagy a vendéglátó legalább minimálisan ismeri a másik nyelvet, az írásbeli kommunikáció csökkentheti a szóbeli kommunikációval járó félreértések egy részét (akcentus, gyors beszéd);

- angolul tanulni – nyilvánvalónak tűnik, hogy mindenkinek meg kellene tanulnia a legfontosabb mai világnyelvet, hogy az a turizmusban (is) közvetítő nyelv lehessen, de nem biztos, hogy mindenkinek megvan a motivációja és a lehetősége erre;
- a célország nyelvének elsajátítása – nagyon kevés turista veszi a fáradságot, hogy egy néhány napos vagy legfeljebb évente egyhetes, néhány hetes utazás kedvéért megtanulja a fogadó ország nyelvét²⁷. Ez egyben leszűkíti a lehetséges desztinációk körét is. Gyakoribb és egyszerűbb nyelvkönyveket vagy egyszerűbb szótárakat vásárolni és használni a minimális nyelvtudás biztosítása érdekében;
- olyan helyre menni nyaralni, ahol beszélik a turista nyelvét vagy az általa beszélt idegen nyelvet – de ez ismét leszűkíti a lehetséges desztinációk körét;
- alkalmazások: vannak nyelvi alkalmazások (Google Translate, Duolingo, iTranslate, Memrise, Busuu); egyéb alkalmazások, amelyek szükségtelenné teszik a kommunikációt, például útvonaltervezők (Citymapper, MAPS.ME, Roadtrippers, Google Maps, lásd a 61. ábrát), Uber stb. Meg kell azonban jegyezni, hogy az alkalmazásoktól való függés is teremthet akadályokat: az egyoldalúan tőlük függő felhasználót kiszolgáltatottá tehetik abban az esetben, ha a telefon lemerül, elromlik, megsérül vagy ellopják; ha nincs térerő; ha nincs internetkapcsolat; ha drága a roaming stb.

61. ábra. Étterem keresése a Google Maps segítségével



Forrás: <https://centersmarttourism.world>

Egyes utazási portálok gyakorlati tippeket adnak annak a turistának, aki nem beszéli az úti cél nyelvét, de szeretné megtanulni az alapokat:

- iratkozzon be egy kezdő tanfolyamra: a desztinációkban dolgozó helyiek gyakran látnak másokat nyelvi akadályokkal küszködni, hozzászórtak a turisták igényeihez, és gyakran

²⁷ A német utazó és etnográfus Adler (1980, idézi Cohen – Cooper, 1986) új-guineai útja során szerzett nyelvi tapasztalatai alapján azt állítja, hogy nem szükséges a tökéletes nyelvtudás; a mindennapi kommunikációhoz a vendégmunkások nyelvtudása (azaz a Németországban dolgozó külföldi munkavállalók német nyelvtudása) teljesen elegendő. Tapasztalatai szerint egy turistának körülbelül 200 szót és fogalmat kell megtanulnia (ami nem tűnik aránytalanul nagy erőfeszítésnek a kommunikáció könnyebbé tételéért cserébe).

tartanak kezdő tanfolyamokat. A turisták már egy-két óra elvégzésével megtanulhatják a leggyakoribb kifejezéseket és kérdéseket, például hogyan kell rendelni egy étteremben, megkérdezni, merre van a mosdó stb.;

- tanulja meg a kiejtés alapvető szabályait: ez a gyakran figyelmen kívül hagyott szempont hihetetlenül fontos lehet nyelvtanulás során, mivel a helytelen akcentussal vagy intonációval történő beszédet valószínűleg nem fogják megérteni;
- keresse azokat a helyzeteket, amikor használnia kell a nyelvet: a legjobb módja annak, hogy hozzászokjon a nyelvi akadályok kezeléséhez, ha apránként kezdi el használni a nyelvet: például úgy, hogy egyedül megy el vacsorázni vagy vásárolni;
- nézze meg Gabriel Wyner listáját a leggyakoribb szavakról: a nyelvgyuru összeállította a 625 leggyakoribb szó listáját (Wyner, 2014) – emlékezzünk, Adler 200 szót is elégnek tartott (Adler (1980, idézi Cohen & Cooper, 1986);
- ne érezze magát kényelmetlenül, ha úgy érzi, hogy kudarcot vallott: fogadja el a kényelmetlenséget, mert a komfortzónán kívülre merészkedni önmagában tiszteletre méltó. Ahelyett, hogy a hibák vagy a nyelvtudás hiánya hátráltatná, tekintse erősségnek, hogy egyáltalán képes kommunikálni bármilyen szinten;
- használja a testbeszéd erejét a határokon, kontinenseken és kulturális különbségeken átívelő kommunikáció eszközeként. Amikor például útbaigazítást kérnek, az emberek általában mutogatnak és gesztikulálnak, miközben elmagyarázzák az útvonalat. A pincér, aki megkérdezi, kérünk-e még kávét, általában az asztalon álló üres csészék felé biccent. Használja ezeket a cselekvéseket és nem verbális jeleket, és ha nem tud szavakkal és mondatokkal kommunikálni, lazítson, és nézze meg, meddig juthat a nem verbális kommunikációval;
- legyen a telefonja feltöltve, és elegendő adatforgalommal: az okostelefon megbízható eszköz, amely bármilyen kellemetlen helyzetből kiséghet (térképalkalmazások, fordítási alkalmazások stb.). Azonban nem tanácsos túlságosan a technológiára hagyatkozni (<https://www.gadventures.com/blog/language-travel/>).

10. Az infokommunikációs akadálymentesség biztosítása

Az utazást lehetővé tevő és kiszolgáló idegenforgalmi ágazat abból él, hogy földrajzi és kulturális határokat átlépve összeköti az embereket, de ennek a kapcsolatnak egy kritikus aspektusa – az elmúlt évek kétségtelenül lenyűgöző technológiai fejlődése ellenére – továbbra is akadályként jelentkezik: ez pedig a kommunikáció.

A hatékony kommunikáció pontosan közvetíti az információt, az érzelmeket és az árnyalatokat; a világos, hatékony kommunikáció bizalmat épít (<https://languageio.com>). Ha egy potenciális utazó olyan turisztikai szolgáltatóhoz fordul, amelynek személyzete a sajátjától eltérő nyelven beszél, a nem megfelelő kommunikáció a szolgáltatás igénybevételének elmaradásához, vagy legrosszabb esetben az egész utazás lemondásához vezethet. (A nyelvi akadályok kérdésével e könyv egy külön fejezetben foglalkozik.)

A turisztikai kommunikáció azonban nemcsak a nyelvhasználatról szól, hanem az információs és kommunikációs technológiák lehetőségeinek kihasználásáról – és buktatóik elkerüléséről – is egy egyre inkább digitalizált ágazatban. A turisztikai szolgáltatások digitalizálása átalakítja az ágazat szerkezetét azáltal, hogy megváltoztatja a belépési korlátokat, megkönnyíti az árösszehasonlítást – ami a fogyasztók, azaz a keresleti oldal számára jelentős akadálymentesítés –, és az interneten keresztül forradalmasítja az értékesítési csatornákat, optimalizálja a költségeket és javítja a termelés hatékonyságát – ami a kínálati oldal, a szolgáltatók számára felbecsülhetetlen előny (Gutiérrez et al., 2023). Az információs technológia alkalmazása a turizmusban (is) tehát alapvetően akadálymentesnek tűnik, hiszen olyan akadályokat szüntet meg, mint az információhiány, bizonyos esetekben a nyelvi akadályok (szállás, repülőjegy, autó stb. foglalása az interneten keresztül nyelvi akadályok nélkül, az esetek többségében akár saját anyanyelvünkön is elvégezhető). Nagyban megkönnyíti a döntéshozatalt, hiszen például a szállás vagy más szolgáltató kiválasztásakor a felhasználói vélemények önmagukban is eligazítást jelenthetnek (szükségtelessé téve a szolgáltatókról más kommunikációs csatornákon keresztül történő ismételt információgyűjtés hosszadalmas és bizonytalan folyamatát), a foglalási platformokon keresztül pedig konkrét tényezőkre is lehet keresni, például a témánk szempontjából kiemelten fontos akadálymentesítésre, így nagyban csökkentve az utazással kapcsolatos bizonytalanságot.

A legnagyobb szállásközvetítő, a booking.com weboldalán a Facilities (Szolgáltatások) alatt csak a kerekesszékekkel való megközelíthetőséget lehet megadni, mint a keresési eredmények szűkítésének kritériumát, de a figyelmezből utazó lejjebb görgetve talál egy Property accessibility (Ingatlanok akadálymentessége) és egy Room accessibility (Szobák akadálymentessége) fület, nem kevesebb, mint hét, illetve tizenegy szempontot (természetesen átfedésekkel):

- Az ingatlan akadálymentessége:
 - WC kapaszkodókkal
 - Magasított WC
 - Alacsony mosdókagyló
 - Fürdőszobai segélyhívó
 - Vizuális segédeszközök (Braille-írás)
 - Vizuális segédeszközök (taktilis jelek)
 - Hangalapú útmutatás
- Szoba akadálymentessége
 - Az egész egység a földszinten található
 - A felső szintek lifttel megközelíthetőek
 - Az egész egység kerekesszékekkel megközelíthető
 - WC kapaszkodókkal

- Adaptált fürdő
- Kerekesszéssel használható zuhanyzó
- Belépős zuhanyzó
- Magasított WC
- Alacsony mosdókagyló
- Segélyhívó a fürdőszobában
- Zuhanyzószek

A legnagyobb magyar szállásfoglaló oldalon, a szallas.hu-n is szerepel az akadálymentesítés mint keresési szempont, de a portál ennél részletesebb keresést nem kínál, csak a kényelmi szempontok szerinti keresést teszi lehetővé. A lift megléte (ami szintén szempont lehet a találatok szűkítésében) önmagában nem garancia az akadálymentesítésre, hiszen nem biztos, hogy a lift kerekesszéssel is használható.

Itt egy komoly kérdés merül fel a valódi akadálymentesítéssel kapcsolatban: az akadálymentesítésre vonatkozó információkat a szállásadók (és más szolgáltatók) önértékelése alapján teszik közzé, akik nem feltétlenül rendelkeznek a szükséges szakértelemmel annak eldöntéséhez, hogy a szolgáltató létesítményük valóban akadálymentes-e vagy sem, és még a legjobb szándékkal is (legyünk jóindulatúak, és ne feltételezzünk szándékos félretájékoztatást a szolgáltatók részéről), tévesen kommunikálhatják az akadálymentességet, ami viszont komoly problémákat okozhat egy fogyatékossgal élő utazónak. (A könyv egy másik részében részletesen ismertetett Access4you nevű szolgáltatás pusztán léte is egy ilyen helyzetnek köszönhető – a honlap alapítója egy utazása során került kezelhetetlen helyzetbe, miután egy kerekesszékesbarátnak hirdetett, de valójában kerekesszéssel megközelíthetetlen szálláshelyre érkezett. Ez adta az ötletet, hogy adatbázist hozzon létre és frissítsen a valóban akadálymentesített szálláshelyekről és egyéb létesítményekről, hogy az általa tapasztalt probléma mások számára se jelentsen gondot).

A turizmusirányítás mára teljesen elválaszthatatlanná vált az információs technológiától (amire a Covid-19 járvány is ráerősített), így a megfelelő digitális készségek megléte kiemelkedő fontosságú a turisztikai vállalkozások számára. A digitalizáció és a Web 4.0 újradefiniálja a munkahelyeket, és újakat hoz létre, ami új kompetenciákat és készségeket igényel. A fogyasztók digitális írástudása is egyre fontosabbá válik. Úgy tűnik, a történelem ismétli önmagát: minden fejlesztés egyben új akadályokat is teremt – aki nem tudja használni a legújabb infokommunikációs eszközöket, az hátrányos helyzetbe kerülhet, például ha az utazás tervezése és megvalósítása csak infokommunikációs eszközök és megoldások segítségével lehetséges.

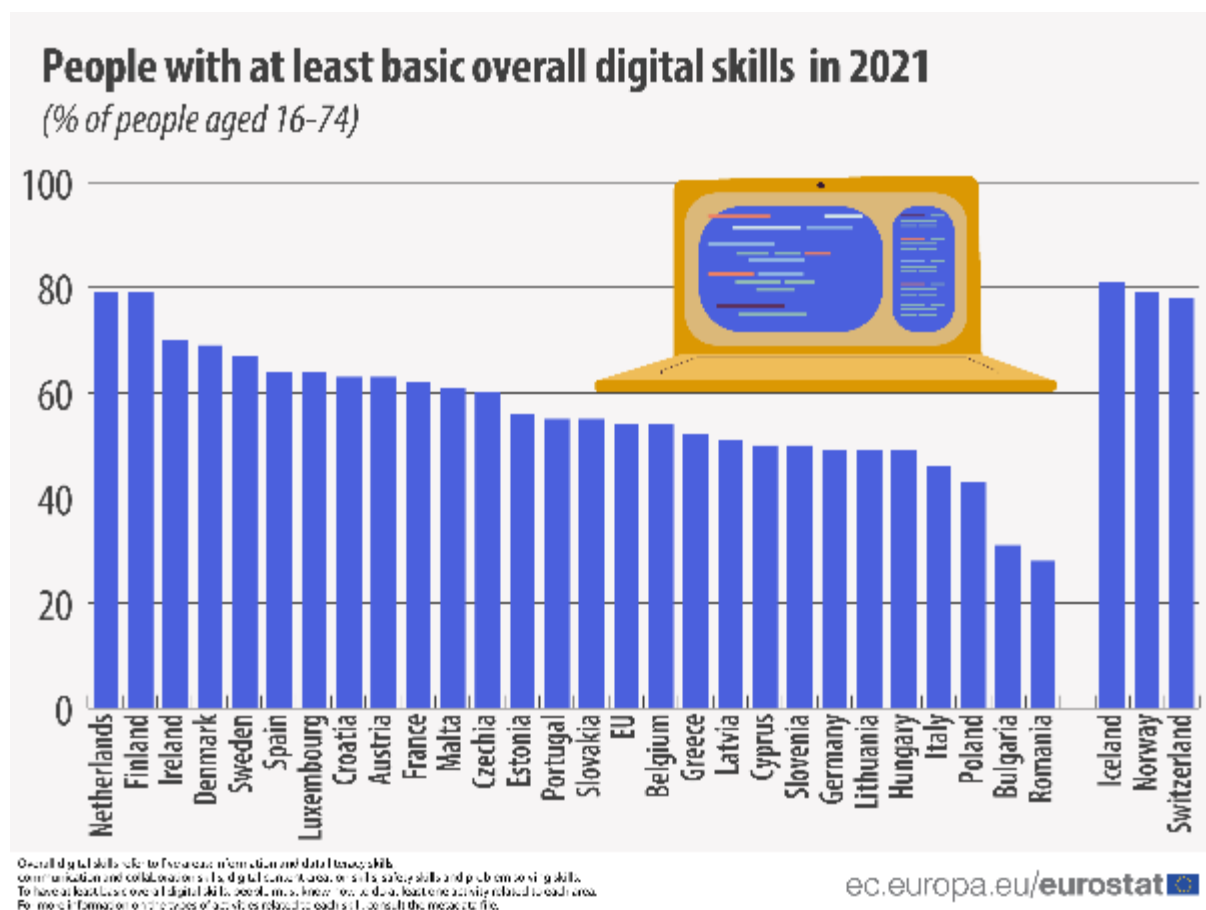
A kínálati oldalról a legfontosabb jövőbeli digitális készségek közé tartoznak az online marketing és kommunikációs készségek, a közösségi médiával kapcsolatos készségek, az MS Office készségek, jártasság az operációs rendszerek használatában, illetve az online értékelések nyomon követésében való jártasság (Carlisle et al., 2021). A jelenlegi és a jövőbeli készség szintek között a legnagyobb eltérések a mesterséges intelligencia és a robotikai készségek, valamint a kiterjesztett valóság és a virtuális valóság készségek esetében mutatkoztak, de ezen ismertettek a számítógépes programozási készségekkel együtt a legkevésbé fontos digitális készségek.

A rendszerváltás utáni környezetben a foglalkoztatás szintjének ismételt emelkedésével és a lakosság digitális összekapcsoltságának jelentős növekedésével a digitális készségek iránti igény egyre fontosabbá vált. A munka virtualizálásának szükségessége a Covid-19 kapcsán felgyorsította a digitális átalakulást, és elmélyítette a digitális készségek közötti szakadékot az emberek és a vállalatok között. Ez azt jelzi, hogy a munkavállalók jelentős részének a turisztikai ágazatban is új digitális készségekre van szüksége a munkahelyen (pl. belső képzés révén).

Ez egy kétirányú folyamat: nem elég, ha az alkalmazottak digitálisan képzettek, a fogyasztóknak is ilyennek kell lenniük. Mivel az utazásszervezési tevékenységek egyre nagyobb részét ma már maguk az utazók végzik, szemben a korábbi évtizedekkel (amikor az utazás megszervezésének kemény munkáját általában professzionális utazási irodákra bízta), és a szolgáltatók egyre több funkciót hagynak a turistákra, hogy időt és pénzt takarítsanak meg (pl. önkiszolgáló utasfelvétel a repülőtereken), a digitális írástudás egyre inkább az utazók alapvető szükségletévé válik, és az ilyen készségek hiánya az utazót hátrányos helyzetűvé, bizonyos értelemben fogyatékosná teszi. Természetesen találhatunk útmutatókat az ilyen önkiszolgáló megoldások használatához, pl. a repülőtéri önkiszolgáló utasfelvételhez (www.tripsavvy.com), de ezen útmutatók megtalálása és használata is legalább alapvető digitális ismereteket igényel.

Azt várnánk, hogy az Európai Unióban a lakosság többsége digitálisan írástudó, de a tény az, hogy 2021-ben az Unió 16-74 éves teljes lakosságának jóval kevesebb mint kétharmada rendelkezett legalább alapszintű digitális készségekkel, és az érintett országok mintegy harmadában ez az arány az 50%-ot sem érte el (<https://data.europa.eu>) (62. ábra).

62. ábra. A legalább alapszintű digitális készségekkel rendelkezők aránya az EU-ban és az EGT-ben, 2021



Forrás: ec.europa.eu/eurostat

Tehát a digitális utazásszervezés és -szállítás korszakát éljük, amely első pillantásra úgy tűnik, akadálymentesnek tervezett, és kétségtelenül rendelkezik ilyen tulajdonságokkal. Igaz, hogy rendkívül gyorsan és viszonylag könnyen elérhetővé teszi a turizmus és az utazás világának kapuját, de az évtizedek óta használt és egyre vonzóbbá és kényelmesebbé váló kommunikációs platformok sokasága felszínes ingerekre épülő fogyasztásgenerátorként működik.

Például az utazási világ szereplői ezeken a portálokon szinte kizárólag az adott ország nemzeti nyelvén (nyelvein) vagy szinte kizárólag angolul kommunikálnak. A turisztikai élményeket kereső és igénylő embertársaink azonban mind életkor, mind például iskolai végzettség tekintetében rendkívül sokfélék. Ha többségük nem tudja legalább minimális szinten használni az angolt, a világ első számú közvetítő nyelvét, a *lingua francát*²⁸, akkor olyan akadályok világába kerül, amelyek befolyásol(hat)ják turisztikai élményeik minőségét. Mondhatnánk, hogy az ún. mesterséges intelligencia térhódításával a szabad fordítási algoritmusok viszonylag könnyen használhatók az általunk vizsgált utazási világhoz kapcsolódó digitális platformokon (63. ábra), de egyrészt messze nem tökéletesek, és valószínűleg a következő évtizedben sem válnak azzá (Csepeli, 2020), és ha azzá válnak is, a tőlük való túlzott függés akár további akadályokat is gördíthet az utazások elé (műszaki hiba, tévérő hiánya stb. esetén).

63. ábra. Hangfordítás a Google mobilalkalmazással – fejlett IKT-megoldások által lehetővé tett, látszólag akadálymentes kommunikáció



Forrás: hvg.hu/360/hetilap360

Az akadálymentesség-természet egyik példája az úgynevezett könnyen használható és érthető weboldalak fogalma. Az ilyen, arra rászorulók számára készült weboldalak koncepciója a kilencvenes évek végén alakult ki. Ez egy valóban könnyen érthető és kezelhető, többnyire vizuális és grafikus struktúra kialakítását jelenti, tulajdonképpen egy központi portál részeként, amely a központi üzeneteket és a honlap szolgáltatója által fontosnak tartott információkat a szellemi fogyatékkal élők számára érthetővé és akadálymentessé teszi. Sajnos ez a fajta, akadálymentes elemeket tartalmazó akadálymentesítési megoldás nagyon korlátozottan érhető el, nem csak a Magyarországon, hanem a világ szinte minden régiójában. Ráadásul ahol elérhető, ott szinte kizárólag az érintett fogyatékosági csoportot képviselő civil szervezetek online oldalainak része (<https://topdisabilitywebsites.co.uk>).

A könnyű hozzáférés koncepciója némi kreativitással kombinálva megvalósítható lenne például a turisztikai ágazat által működtetett helyszínek rétegeként, a látogatók vonzása és a szolgáltatások elérhetővé tétele érdekében. Erre egyrészt azért lenne szükség, hogy a funkcionális

²⁸ www.linguisticsociety.org

fogyatékkal élők egy új szegmense is potenciális utazóvá válhasson az utazás világában, másrészt pedig azért, hogy a fent említett nyelvi hiányosságok – melyek többnyire angol nyelvi hiányosságok – könnyebben áthidalhatók legyenek, anélkül, hogy egyéb digitális fordító segédeszközökre lenne szükség. Ez nem azt jelenti, hogy a nyelvtudásbeli hiányosságokat hirtelen elfelejtjük, hanem csupán azt, hogy az emberi akadálymentesítés természete hozzájárul(hat) az utazás, egy ma már eléggé mindennapos tevékenység, megszervezéséhez és megvalósításához.

Mint láthatjuk, a digitalizáció által létrehozott és magával hordozott, gyorsan szélesedő és mélyülő információáramlás a lehetőségek szinte kiaknázatlan gazdagsága mellett legalább ugyanannyi veszélyforrást is generál. A személytelenné válás például sok esetben olyan torzulásokat és egyenlőtlen élményeket generálhat, amelyek megakadályozhatják a valódi utazói attitűd kialakulását és az utazóvá válás vágyát. Ez nem csak a klasszikus akadálymentességet erősen igénylőkre igaz, hanem például a 65 év feletti generációra, az úgynevezett „ezüsthajú generáció” utazóira is.

A turisztikai ágazat az utóbbi években egyre érzékenyebbé vált az akadálymentesítéssel kapcsolatos kérdésekre. Ennek ellenére a témában megjelent tanulmányok többsége az akadálymentesítés műszaki paradigmája köré épül, azaz az akadálymentesítés meglétét olyan egyszerű technikai megoldásokkal tekintik kielégítőnek, mint a rámpák, Braille-írástos táblák, kellően széles folyosók és ajtók, a kerekesszékesek számára is elérhető, kellően alacsonyan lévő kapcsolók stb. (Inger & Per, 2016; Farkas et al., 2022). Egyrészt öröndetes, hogy a téma egyre gyakoribbá válik, és egyre több a műszakilag akadálymentesített turisztikai létesítmény, másrészt azonban az akadálymentesítést igénylő utazók korrekt tájékoztatásának, azaz az utazásbiztonság és a kommunikáció korrektségének kérdése eddig sokkal kevesebb figyelmet kapott.

Hangsúlyozni kell a szállásközvetítő portálok komoly felelősségét a kommunikáció helyességével kapcsolatban. Ez egy összetett kérdés, hiszen a legnagyobb szállásközvetítő portál, a booking.com esetében az akadálymentességi paraméterek „tökéletesen” megoldottnak tűnnek. Az akadálymentesítés és az akadálymentesítési paraméterek hiánya azonban az esetek jelentős részében még mindig az utazó és segítője személyes képességein és lehetőségein múlik, sőt néha a szerencsén, és a legrosszabb esetben, például a szállásadó és a felhasználó közötti kommunikációs szakadék esetén: amit a szállásadó jóhiszeműen és meggyőződéssel akadálymentesnek tart, az a valóságban nem biztos, hogy teljesen akadálymentes, sőt, egy kerekesszékes számára akár teljesen használhatatlan (64. ábra) – és ez a kommunikációs szakadék akár az utazás ellehetetlenüléséhez is vezethet. Sok esetben a portálok üzemeltetői és hirdetői nem szándékosan tájékoztatják félre az utazóközönséget, hanem egyszerűen a tényszerű ismeretek hiánya okoz akadálymentességi és biztonsági problémákat (Michalkó et al., 2022).

A problémát az okozza, hogy a szállásadók és a hirdetéseiket befogadó giga-portálok üzemeltetői felületesen viszonyulnak az akadálymentesítés meglétéhez és minőségéhez, valamint annak értelmezéséhez és ellenőrzéséhez (Martin-Fuentes et al., 2021), amint azt egy közelmúltban végzett empirikus vizsgálat eredményei is alátámasztják (Farkas et al., 2023).

Bár a turisztikai ágazat szereplői és kedvezményezettjei tudatában vannak annak, hogy egyre több az akadálymentesítésre szoruló utas, az esetek túlnyomó többségében mind a tájékoztatás, mind a végrehajtás terén komoly hiányosságok tapasztalhatók az akadálymentesítéssel kapcsolatban. Egyrészt a jogalkotók részéről tisztázni kell a tájékoztatási kötelezettségeket, másrészt pedig folyamatosan ellenőrizni kell a valóság és a szolgáltatók és közvetítők által a képek és leírások által tett ígéretek illeszkedését. Az utazni és utazást meg tapasztalni vágyók, különösen, ha akadálymentesítési igényeik vannak, kiszolgáltatott helyzetbe kerülhetnek az online utazások világában is (Michalkó et al., 2022).

64. ábra. Akadálymentesnek hirdetett szállás – kerekesszékkal járhatatlan lépcsővel



Forrás: (2023)

Ezért az akadálymentesítés és az akadálymentesség kombinációját kell megvalósítani, ahol a feltételek közlésének valósághűsége és annak ellenőrzése magában foglalja az esetleges anomáliák megoldására irányuló javaslatok elemét is. Elengedhetetlen az érintett utazókat képviselő civil szervezetek, mint például a PeopleFirst vagy az Access4you, szakértőinek bevonása.

Egy közelmúltban, 2023 elején végzett empirikus kutatás (Farkas et al., 2023) megállapította, hogy a magukat akadálymentesnek tartó és hirdető szálláshelyek a valóságban nem minden esetben akadálymentesek, és semmiképpen sem úgy, ahogyan azt elvárható lenne. A tanulmány szerzői azt vizsgálták, hogy az online utazási irodák által kínált, bizonyos kritériumok alapján akadálymentesnek jelölt szálláshelyek esetében mennyire ellenőrizhető a szálláshely valós akadálymentessége a szálláshely tulajdonosa vagy vezetője által feltöltött fényképek alapján.

Létrehoztak egy 885 szálláshelyből álló speciális adatbázist, amelyek a booking.com platformon keresztül kínálnak szobákat, és azt állítják, hogy szállásuk alkalmas a fogyatékkal élő vendégek számára. Amellett, hogy a booking.com a legnagyobb globális szereplő ezen a piacon, számos lehetőséget kínál a szállásadóknak akadálymentesítési jellemzőik feltüntetésére. Az adatbázist nem a webscraping módszerével, a weboldalakról való automatikus adatszerzés módszerével hozták létre: a kutatási cél megkövetelte, hogy az egyes szálláshelyeknek a portálra feltöltött fényképek alapján történő értékelését, ami a technológia jelenlegi állása szerint emberi beavatkozás nélkül meglehetősen pontatlan lett volna. Ezért az adatgyűjtők felkeresték a szállodák booking.com oldalait, és manuálisan gyűjtötték le a kért jellemzőket, majd a megadott kritériumok alapján értékelték a fényképeket.

A felmérésbe összesen 9 város szálláshelyeit vonták be, amelyeket a 2019-es, a Covid-19-járvány

előtti utolsó év vendégéjszaka-adatai alapján választottak ki. A statista.com adatai alapján az adott évi rangsor csökkenő sorrendben a következő volt: London, Párizs, Berlin, Róma, Isztambul, Madrid, Barcelona, Bécs, Prága, Amszterdam, München és Hamburg (Isztambul, mint csak részben európai város, valamint az utolsó két város, München és Hamburg nem került be az elemzésbe).

A booking.com-on a szállodák saját maguk adhatják meg azt a közel húsz előre meghatározott akadálymentesítési kritériumot, amelyek teljesítése mellett dönthetnek, és amelyeket így szeretnének megjeleníteni a szállásportálon. Az elemzés során a szerzők kizárták a nem a fogyatékos-sághoz kapcsolódó „megközelíthetőség” szempontjait (pl. könnyű megközelíthetőség a városközpontból, megközelíthetőség tömegközlekedési eszközökkel stb.), valamint azokat, amelyek túl kis elemszámúak voltak ahhoz, hogy elemezhetőek legyenek (pl. zuhanyzószek méglétét csak egy szállásadó jelezte a mintában). Végül a következő hat, akadálymentességgel kapcsolatos szempontot lehetett felhasználni:

- kerekesszékkal megközelíthető,
- WC kapaszkodóval,
- magasított WC-csésze,
- alacsony fürdőszobai mosdókagyló,
- riasztó a fürdőszobában,
- a felső szintek lifttel megközelíthetőek.

Az adatgyűjtés során összesen nyolc kérdés mentén mértük a portál látogatói által a hat szempont előzetes ellenőrizhetőségét. Ezeket a kutatócsoport „igen” vagy „nem” válasszal értékelte a szálláshely adatlapján és a fényképeken látottak alapján. Az alkalmazott nyolc kérdés a következő volt:

- Van fénykép a bejáratról a szállás adatlapján?
- Található-e fénykép a közös étkezőről a szállás adatlapján?
- A fotókon láthatóak a szobákban lévő ágyak?
- Látható a fotókon, hogy van-e küszöb a szobákban?
- Vannak fotók a fürdőszobáról a szálláshely profilján?
- Látszik a fotókon, hogy van-e kapaszkodó vagy emelő a zuhanyzóban?
- Van-e lift az épületben? (Az egyetlen kérdés, amelyet nem a fényképek, hanem a leírás alapján kellett ellenőrizni.)
- Van fénykép a liftről a szállás adatlapján?

Az elemzés során a Chi-négyzet tesztek segítségével mutatták ki, hogy az adott kritériumok szerint magukat akadálymentesnek tartó szálláshelyek aránya szignifikánsan nagyobb-e, mint az adott kritériumok szerint akadálymentességet nem biztosító szálláshelyek aránya azon szálláshelyek arányát tekintve, amelyek a szálláshely lényeges részeiről (fürdőszobák, hálósobák, közös étkező) olyan fényképet mutatnak, amelyből kiderül, hogy valóban akadálymentesítettek-e.

A minta konkrétan azokra a szállodákra korlátozódott, amelyek megfeleltek a booking.com fő kritériumának, azaz a szálláshelyük fogyatékos-sággal élő vendégek számára is biztosított szolgáltatásokat. A minta messze legnagyobb hányada (92,3%) saját bevallása szerint kerekesszékkal megközelíthető, ezt követte az emeletekre lifttel való feljutás lehetősége (64,2%) és a kapaszkodóval ellátott WC megléte (61,7%). Másrésről viszont csak a szálláshelyek mintegy negyede

rendelkezett alacsony mosdóval (27,9%) és vészjelzővel a fürdőszobában (21,9%), míg magasztott WC-csészével csak a szálláshelyek kevesebb mint egyötödében (17,5%) találkozhattunk az önbevallás szerint.

A mintában szereplő szálláshelyek szinte mindegyike (99,2%) mutatott fényképet az ágyakról, 96%-uknál volt lift az épületben, 93,8%-uknál volt fénykép a fürdőszobáról, 87,9%-uknál pedig a közös étkezőhelyiségről a profiljukon. Kisebb arányban (65,1%) jelent meg fénykép a bejáratról, és a szálláshelyek mindössze 54,2%-a jelezte, hogy a szobákban van-e küszöb vagy sem. A fürdőszobai fényképeken a szálláshelyek 29%-ánál látszott, hogy van-e falirúd vagy kapaszkodó a zuhanyzóban, és csak a szálláshelyek 9,7%-a mutatott fényképet a liftről. Ami a liftet illeti, a szálláshelyek 96%-a rendelkezett vele, amelynek 64,2%-a biztosított feljutást a legfelsőbb emeletekre, de csak 9,7%-uk esetében tudták kerekesszékesek a fényképek alapján ellenőrizni, hogy a lift elég magas-e számukra – ami egy kerekesszékes számára elengedhetetlen, hiszen e nélkül lehetetlen a létesítmény használata.

A kutatás során Chi-négyzet tesztekkel lett megállapítva, hogy mely esetekben mutatható ki összefüggés egy adott akadálymentesség megléte és annak fényképekkel való ellenőrizhetősége között. Csak négy esetben adódott szignifikáns kapcsolat. Azokban a szállodákban, amelyek akadálymentesítettnek mondták magukat, szignifikánsan ($p=0,000<0,05$) nagyobb arányban (89,4%) szerepelt az adatlapokon fénykép a közös étkezőhelyiségekről, mint azokban, amelyek nem jeleztek akadálymentesítési kritériumokat, és csak az adatlapok 70,6%-án szerepelt fénykép a közös étkezőhelyiségekről. Szignifikáns kapcsolatot ($p=0,017<0,05$) volt azonosítható a kerekesszékekkel való megközelíthetőség és a küszöb jelenlétének fényképeken láthatósága között is: a kerekesszékekkel megközelíthető szálláshelyek 55,3%-ánál látszott a fényképek alapján, hogy van vagy nincs küszöb a szálláshely szobáiban, szemben a nem kerekesszékekkel megközelíthető szálláshelyek mindössze 41,2%-ával. Hasonlóképpen, a kapaszkodóval felszerelt WC-vel rendelkező szálláshelyek szignifikánsan nagyobb arányban ($p=0,000<0,05$) töltöttek fel a fürdőszobákról készült fényképeket (33,2%, szemben a 22,4%-kal), és a felsőbb emeletekre lifttel rendelkező szálláshelyek szignifikánsan nagyobb arányban ($p=0,017<0,05$) jelölték meg az adatlapon, hogy egyáltalán van lift az épületben (99,6%, szemben a 89,6%-kal).

Aggasztó, hogy a vizsgált tizenkét változópárból nyolc esetében nem sikerült szignifikáns különbséget kimutatni. Így megállapítható, hogy a magukat e szempontok szerint akadálymentesnek tartó szállodák az átlaghoz képest nem tesznek extra erőfeszítéseket az akadálymentesség tényének fényképekkel való igazolása érdekében a vizsgált kérdések szempontjából.

Az információs és kommunikációs technológiák terén viszonylag új jelenség, amely az akadálymentes turizmus számára előnyös lehet, a virtuális valóság (Virtual Reality, VR) (Calisto & Sarkar, 2024; Andziak, 2024). Az elmúlt években uralta a technológiai címlapokat azzal a képességgel, hogy képes a felhasználókat egy virtuális világba repíteni – beleértve azokat a felhasználókat is, akiknek a valós, fizikai világban való utazását testi fogyatékosságok akadályozzák. Úgy tűnik, hogy ez a technológia drámaian megváltoztatja a turisztikai iparágat. Korábban a VR-t főként marketingeszközként használták a szolgáltatások és a turisztikai desztinációk népszerűsítésére, de mára már szinte nélkülözhetetlen technológiává vált, amelyet számos turisztikai szervezetben használnak személyre szabott szolgáltatások nyújtására és a turisztikai élmények értékének növelésére. A VR lehetővé teszi, hogy az emberek otthonuk kényelméből utazhassanak és látogathassák meg a bolygó legtávolabbi területeit – ami egy lehetőség lehet azok számára, akik egyébként is képesek lennének utazni, de az egyetlen lehetőség lehet azok számára, akik fizikai fogyatékosságuk miatt nem tudnak utazni.

Ezen a helyen nem akarjuk megvitatni, hogy a VR vajon fellendíti vagy megöli-e a turizmusipart

(mindkét kimenetelnek vannak hívói), de úgy tűnik, a VR hozzájárul egy hozzáférhetőbb turisztikai modell kialakításához. A virtuális valóságban történő való utazás a jövőben talán soha nem fogja felváltani a hagyományos utazást, mivel az utazók nem tapasztalhatják meg az olyan valódi érzéseket, mint a szaglás, ízlelés és tapintás a VR-környezetben, de a VR-technológia elég potenciált mutatott ahhoz, hogy kisebb léptékben hozzájáruljon néhány meglévő utazási akadály leküzdéséhez. Néha a hagyományos utazás gazdasági, geopolitikai, fizikai és pszichológiai akadályok miatt – beleértve a fogyatékoságokat is – nem lehetséges. Következésképpen fontos, hogy érzékeljük az értéket a VR-utazásban, amely elősegíti az akadálymentes turizmust. A virtuális utazás lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy számos értéktípust érzékeljenek, konkrétan: hatékonyság, kiválóság, esztétikum, játék, etika és státuszérték – és a fizikai mozgás nélküli utazás lehetősége. Ez az eredmény hozzájárul a fogyasztói értékelmélethez, hogy jobban megértsük a fogyasztói magatartást a VR környezetben (Akesson & Ahmed, 2022).

11. Az akadálymentes turizmus jó gyakorlatai nemzetközi szinten és a projektben részt vevő országokban

11.1. Minősítési rendszer

A fogyatékossgal élő turisták üdülését akadályozó fő problémák közé tartozik a személyzet fogyatékossgal élőkhez való rossz hozzáállása, a rossz ügyfélszolgálat és a rendelkezésre álló szolgáltatásokról való tájékoztatás hiánya (Európa akadályok nélkül, é.n.). Ebből a szempontból a minősítések és címkek értékes információforrást jelentenek a fogyasztók számára. Definíció szerint a minősítés egy olyan személy, vállalat, termék stb. hivatalos vagy jogi elismerésének folyamata, amely megfelel egy bizonyos szabványnak (Cambridge Dictionary, é.n.). Elmondható, hogy bár az elmúlt években tettek néhány fontos lépést, még sok tennivaló van hátra ahhoz, hogy Európa valóban akadálymentes úti céllá váljon, amely vonzó a nemzetközi vásárlók milliói számára, akik ma még mindig az akadálymentesítés szempontjából legjobbnak talált desztinációkat részesítik előnyben (Europe Without Barriers, é.n.).

Soret, Ambrose és Vicens (é.n.) számos akadályt azonosított, amelyekkel az érintettek különböző csoportjai az akadálymentes turisztikai termékek fejlesztése és megtapasztalása során szembesülnek. A piac keresleti oldalán ezek a problémák a következőkben tükröződnek:

- „a fogyatékossgal élők számára az utazás kiszámíthatatlan, nehéz vagy lehetetlen;
- az infrastruktúra, a közlekedés, a szolgáltatások és az információ minősége nagymértékben eltér az EU tagállamain belül és azok között; valamint
- a szabványok hiánya növeli a bizonytalanságot, csökkenti az utazási lehetőségeket és nehezíti az elszámoltathatóság érvényesülését” (Aoret, Ambrose & Vicens, é.n., 3. o.).

A turisztikai ágazatnak másrésztől más akadályokkal kell szembenéznie, mint például:

- „az akadálymentes turisztikai piac viszonylag ismeretlen, és úgy tűnik, hogy a meglévő csatornákon keresztül nehéz vonzóvá tenni;
- a látogatók igényeit és szükségleteit nem ismerik vagy félreértik – ezért nem foglalkoznak velük;
- a beruházási költségeket félreértik és eltúlozzák;
- az akadálymentesítést inkább problémának tekintik, mintsem kiváló lehetőségnek” (Aoret, Ambrose, & Vicens, é.n., 4. o.).

Mindezen okok miatt fontos volt, hogy az ISO kidolgozza az első olyan nemzetközi szabványt, amely követelményeket és iránymutatásokat határoz meg a turizmushoz való egyenlő hozzáférés lehetővé tételére minden korosztály és képességű ember számára – az ISO 21902-t (ISO, 2021). Ez az új szabvány „a nemzeti turisztikai menedzsmentnek és turisztikai hivataloknak, az önkormányzatoknak és az infrastrukturális politikáért, fejlesztésért és a jogi/szabályozási keretért felelős állami szerveknek” szól (ISO, 2021). E szabvány nagy jelentőségű, mivel lehetővé teszi az egyenes minőség meghatározását, és biztosítja a fogyatékossgal élők számára nyújtott szolgáltatások minőségét és megbízhatóságát.

Az ISO emellett számos olyan szabványt emelt ki, amelyek segíthetik a hozzáférhetőség biztosítását mindenkinek és mindenhol:

7. táblázat. ISO-szabványok, amelyek segíthetik a hozzáférhetőség biztosítását mindenkinek és mindenhol

Lépés	Standard	Leírás
A turisztikai hivatal	ISO 14785 <i>Turisztikai információs irodák – Turisztikai információs és recepciók szolgáltatások – Követelmények</i>	Figyelembe veszi az olyan elemeket, mint az ajtón való bejutás, de az általuk terjesztett információkhoz való hozzáférést is, benne a hallást és a látást
Hozzáférhetőség az út minden szakaszában	ISO 21902 <i>Turizmus és kapcsolódó szolgáltatások – Akadálymentes turizmus mindenki számára – Követelmények és ajánlások</i>	A cél az utazási és turisztikai vállalkozásokat segíteni jelenlegi akadálymentességi intézkedéseik javításában, a politikai döntéshozatal, a stratégia, az infrastruktúra, a termékek és a szolgáltatások minden olyan területére vonatkozó információkkal, amelyek a teljes turisztikai értéklánc szempontjából rendkívül fontosak
Strandok mindenkinek	ISO 13009 <i>Turizmus és kapcsolódó szolgáltatások. A strandok üzemeltetésére vonatkozó követelmények és ajánlások</i>	Ajánlásokat fogalmaz meg, például a rámpák és járdák, valamint a helyszíni létesítmények – így a mosdók, zuhanyzók és ivókutak – kialakítására
Turizmus minden érzékszervnek	ISO 17409 <i>Hozzáférhető tervezés – Braille-írás alkalmazása jelzéseken, berendezéseken és készülékeken</i>	Lehetővé teszi a látássérült utazók számára az információhoz való hozzáférést, bárhol is tartózkodjanak
	ISO 23599 <i>Segédeszközök vakok és látássérültek számára – Taktilis járófelület-jelzők</i>	Segít az új helyek könnyebb és biztonságosabb meglátogatásában
Akadálymentesítés minden szabványban	ISO/IEC Guide 71 <i>Útmutató a szabványok akadálymentesítéséhez</i>	Javasolja, hogy az ISO műszaki bizottságai vegyék figyelembe a fogyatékkal élőknél a szabványok kidolgozásakor, különösen azon rendszereknél, amelyeket emberek használnak, amelyekkel interakcióba lépnek, vagy amelyekhez hozzá kell férniük

Forrás: ISO (2019)

Az UNWTO (é.n.) ajánlásokat fogalmazott meg a turisztikai szolgáltatók számára, különösen a szálláshelyek, az étel- és italforgalmazás, valamint a MICE-ágazat számára, hangsúlyozva, hogy „az akadálymentesítés és az univerzális tervezés elveinek kezdettől fogva történő beépítésével a beruházási költségek minimálisra csökkenthetők; az egyenlőség melletti elkötelezettséggel a turisztikai vállalkozások fenntarthatóbbá válnak, új közönséget vonzanak, és funkcionális sokszínűséggel rendelkező embereket alkalmazhatnak, amivel üzleti lehetőségeket teremthet és nagyobb termékdifferenciálást eredményez” (UNWTO, é.n.). A szolgáltatók szempontjából az ISO 21902

szabvány eszközöket biztosít számukra (UNWTO, é.n.):

- A turistákat és a helyeket zavaró mindenféle akadály felszámolása;
- A turisztikai értéklánc egységességének biztosítása;
- A közvélemény figyelmének felkeltése;
- Turisztikai tisztviselők és szakemberek képzése;
- A versenytársak kínálatának elemzése és a piac megértése;
- Ismeretek szerzése az akadálymentes turizmus előnyeiről és üzleti lehetőségeiről;
- Az ügyfélszolgálat optimalizálása a turisztikai információk központokban;
- A terméktervezés, a marketing és a promóció javítása;
- Minőségi, hozzáférhető élmények nyújtása;
- Gazdasági és pénzügyi ösztönzők kialakítása a vállalatok számára az akadálymentesítés megvalósítása érdekében;
- Megtakarítás a koordinációs fejlesztések költségein azzal, hogy már a tervezési szakaszban figyelembe veszik az akadálymentesítést.

A közigazgatásnak és/vagy a turisztikai desztinációknak több területen is részt kell venniük az akadálymentes turisztikai szabványok kidolgozásában: figyelemfelkeltés és képzés, tervezés, az akadálymentesítés kivitelezése, kutatás és innováció, jogalkotás és szabványosítás, beruházások, termékfejlesztés, tájékoztatás, monitoring és értékelés, sikertörténetek terjesztése és folyamatos konzultáció (UNWTO, é.n.).

Egy másik tanúsítási programot a belga akadálymentesítési hivatal, a Toegankelijkheidsbureau (TGB) dolgozott ki és hajtott végre a portugáliai Lousã-ban. „Az Akadálymentes Turisztikai Desztináció Tanúsítási Program (Accessible Tourism Destination Certification Programme, ATDCP) a desztinációmenedzsment szervezet akadálymentes turisztikai intézkedéseinek, infrastruktúrájának, közlekedésének, szolgáltatásainak és a látogatók tájékoztatásának átfogó ellenőrzésén alapul, és magában foglalja a látogatók, köztük a fogyatékkal élők, az idősek és a kisgyermekes családok számára biztosított kültéri környezet, szálláshelyek, látnivalók, tevékenységek és szolgáltatások akadálymentesítésének értékelését.” (ENAT, 2011)

A minősítési folyamat fontos a szabványosítás és a fogyasztók pontos tájékoztatása szempontjából. A fejezet elején felsoroltuk, hogy melyek az akadálymentes turizmus intenzívebb fejlesztésének fő akadályai a desztinációkban. Ezen akadályok fényében rendkívül fontos a címkézés bevezetése az ágazaton belül, hogy mind a fogyasztók, mind a szolgáltatók ugyanazt értsék az akadálymentes turisztikai létesítmények minőségére vonatkozó pontos és megbízható információkon.

11.2. Fizikai akadálymentesítés

Az desztinációk fizikai akadálymentessége nagyban függ az univerzális tervezéstől (Universal Design, UD), azaz a környezet olyan kialakításától és összetételétől, hogy azt a lehető legszélesebb körben használhassa minden ember, függetlenül korától, természetétől, képességeitől vagy fogyatékosságától. Egy környezetet (vagy azon belül egy épületet, terméket vagy szolgáltatást) úgy kell megtervezni, hogy az azt használni kívánó valamennyi ember igényeinek megfeleljen. Ez nem egy speciális követelmény, amely csak a lakosság kis részének kedvez. Ez a jó tervezés alapvető követelménye. Ha egy környezet hozzáférhető, használható, kényelmes és kellemes használni, azzal mindenki jól jár. Azzal, hogy mindenki különböző igényeit és képességeit figyelembe veszi a tervezési folyamat során, az univerzális tervezés az emberek igényeinek megfelelő digitális és épített környezeteket, szolgáltatásokat és rendszereket hoz létre (Centre for Excellence in Universal Design, é.n.). Az ilyen tervezés elősegítése érdekében számos javaslat létezik arra vonatkozóan, hogy

a környezetek hogyan tehetők akadálymentesebbé:

- 1. alapelv – méltányos használat
- 2. alapelv – rugalmasság a használatban
- 3. alapelv – egyszerű és intuitív használat
- 4. alapelv – érzékelhető információ
- 5. alapelv – hibatűrés
- 6. alapelv – alacsony fizikai erőfeszítés
- 7. alapelv – a megközelítés és a használat mérete és tere

A közterületek általános univerzális tervezési jellemzői például a következők: más létesítményekkel együtt csoportosított ivóutak azok könnyebb megtalálása érdekében, következetes jelzés/útmutatás, világítás a közlekedőutak mentén, az utakkal közvetlenül összekötött csomópontok, pihenőhelyek a helyszínen, nagyszámú felhasználó egyidejű befogadására méretezett mellékhelyiségek, látótávolságon belüli jelzés, más nyelvű és angol nyelvű feliratok, vizuális és taktilis figyelmeztető felületek és falak, kerítések és tájképi elemek, amelyek a kulcsfontosságú célpontokhoz történő navigálást szolgálják (Maisel & Ranahan, é.n.).

Az akadálymentesítés minden felelős és fenntartható fejlesztési politika központi eleme. Egyszerre emberi jogi kötelesség és kivételes üzleti lehetőség. Ebben az összefüggésben az akadálymentes turizmus nemcsak a fogyatékossgal élők, hanem az egész társadalom számára előnyös. Annak érdekében, hogy az akadálymentes turizmus fenntartható módon fejlődjön, a desztinációknak nem ad hoc szolgáltatásokat kell nyújtaniuk, hanem alkalmazniuk kell az univerzális tervezés elvét, amely révén minden ember, fizikai vagy kognitív igényeitől függetlenül, méltányos és fenntartható módon tudja használni és élvezni a rendelkezésre álló szolgáltatásokat. Ez a megközelítés elkerüli a különböző fogyatékossgal élő emberek preferált vagy szegregált kiszolgálását, és lehetővé teszi, hogy a létesítményeket és szolgáltatásokat mindenki akadálytalanul, bármikor és azonos eredménnyel vehesse igénybe (United Nations, é.n.).

11.3. Sportlétesítmények fogyatékossgal élők számára

„A fogyatékossga típusának lehet konkrét orvosi neve, de hogy a mindennapi életben valóban fogyatékossgának kell-e lennie, az gyakran olyan külső tényezőktől függ, mint az épületek kialakítása, mások hozzáállása, a feladat elvégzéséhez biztosított eszközök. A fogyatékossgal élő emberek számára a sport a frusztráció és kirekesztés forrása is lehet, de az élményszerzés és kiteljesedés figyelemre méltó lehetősége is lehet. Valójában a sportolás lehet az a pillanat, amikor azok az emberek, akik egy olyan világban élnek, amely általában különösen megnehezíti az életüket, hirtelen rájönnek, hogy ugyanazt, sőt gyakran még többet is elérhetnek, mint mások” (Sport Safe, é.n.).

A különböző szervezetek szívesen adnak ötleteket arra vonatkozóan, hogyan lehet a sportolási lehetőségeket úgy átalakítani, hogy azok mindenki számára elérhetőek legyenek. A Get Out Get Active (GOGA) például egy olyan program, amely támogatja a fogyatékossgal élő és fogyatékossga nélkül élő embereket abban, hogy együtt élvezzék az aktív sportolást.

Azt javasolják, hogy mielőtt csatlakozunk egy klubhoz vagy helyszínhez, nézzünk utána annak, hogy (Sport Safe, é.n.)

- hogy csak fogyatékossgal élők sportolhatnak-e vagy vegyesen, mindenki;
- milyen felszerelésre és eszközre lesz szükség, lehet-e bérelni;
- mennyire akadálymentesített a helyszín;

- meg tudnak-e felelni az igényeinknek, megfelelően vannak-e átalakítva;
- milyen létesítmények vannak a közelben;
- kültéri sportolásról van-e szó;
- a tevékenység megfelel-e a korosztályunknak;
- milyen politikák vannak érvényben, például a biztonság vagy az egyenlőség és sokféleség terén;
- az oktató tisztában van-e az állapotunkkal, vagy hajlandó-e megismerni azt;
- van-e elsősegély;
- vannak-e ingyenes bemutató foglalkozások.

A sportban és a sporton keresztül megvalósuló befogadás azt jelenti, hogy minden személyt minden szerepkörben – legyen sportoló, edző, tisztviselő, adminisztrátor vagy néző – teljes tisztelettel, méltósággal, értékén és hozzánk tartozóként kezelünk. A befogadás minden csoportra kiterjed, függetlenül etnikai hovatartozástól, kultúrától, nemtől, szexuális irányultságtól, vallástól és fogyatékoságtól. A sport azért fontos a befogadás szempontjából, mert támogatja az elfogadást, az emberi jogok és a megkülönböztetésmentesség értékeit, eszméit és elképzeléseit. A befogadó sport megkérdőjelezi és elveti a kirekesztés fogalmát (The International Platform on Sport and Development, 2020).

Bár a fogyatékosággal élők sportolási lehetőségei az elmúlt 20 évben jelentősen javultak az EU-ban, még mindig vannak akadályok. Egy 2018-as Eurobarométer-jelentés szerint a fogyatékoság vagy betegség a harmadik leggyakoribb oka annak – a válaszadók 14%-a említette –, ha valaki nem sportol rendszeresen, az időhiány, valamint a motiváció vagy érdeklődés hiánya mellett (Európai Parlament, 2021, 6. o.). Ezen körülmények miatt megfelelő létesítményekre van szükség, amelyek minden potenciális turista igényeit kielégítsék. Az univerzális tervezés gondolatával és a sporttevékenységek minden egyes ember számára nyújtott előnyeivel összhangban a befogadó sportnak világszerte a fejlesztési stratégiák középpontjában kell állnia. Akár kül-, akár beltéri sporttevékenységekről van szó, azok javítják az életminőséget, és növelik az egyének általános elégedettségét (vagy frusztrációját, mint a fejlesztések alapját). Ebből a szempontból a sport értékes kiegészítője az egyén életének.

11.4. Érzékenyítés, figyelemfelkeltés

Dunn (2022) szerint a pszichológusok azon a véleményen vannak, hogy az egymástól eltérő emberek közötti fokozott kapcsolat harmonikusabb érzésekhez és viselkedéshez vezethet. Az emberek gondolkodásának megváltoztatása akkor történik pozitív irányban, ha:

- *Az interakció személyes:* az érintkezés személyes, így a fogyatékoság nélkül élő emberek kapcsolatba léphetnek a fogyatékosággal élő emberekkel.
- *Az emberek egyenlőek:* Az egyes csoportokhoz tartozó embereket státuszuk vagy értékük tekintetében egyenlőnek tekintik.
- *Vannak társadalmi normák:* Az adott helyzetben elvárt viselkedés ösztönzi az adott csoporttagok közötti kapcsolatot.
- *Együttműködési tevékenységekre kerül sor:* Az egyes csoportok tagjai együtt dolgoznak egy projekten közös, konkrét célokat elérése érdekében.

Rau Barriga (2023) azt állítja továbbá, hogy az egyre inkább fogyatékosággal élők által vezetett fogyatékoságügyi mozgalom beállt a 'Semmi rólunk nélkülünk' elv mögé, és felszólítja a kormányokat és a nemzetközi szervezeteket, hogy vonják be a fogyatékosággal élőket a tervezésbe és a döntéshozatalba. Az elmúlt években a fogyatékoságügyi szószólók ezt a szlogent 'Semmit nélkülünk'-re változtatták, felismerve, hogy számos kihívás mindannyiunkat érint, és minden

döntésbe be kell folynunk. A társadalmi igazságosság, az egyenlőség és a befogadás az emberi jogi mozgalomban és az üzleti életben egyaránt hívószavak. De ezek a hívószavak önmagukban nem jelentenek érdemi változást a történelmileg marginalizált és elszigetelt emberek számára. Mindenkinek szolidaritást kell vállalnia a fogyatékkal élőkkel és az idősekkel világszerte, akik egyenlő emberi jogokat követelnek.

Elképzelhető, hogy a jövőben a turizmust nem elsősorban a különböző célcsoportok fogják meghatározni, mivel a felelősség, a fenntarthatóság és a hozzáférhetőség elvei fogják meghatározni azokat a minőségi kritériumokat, amelyeknek minden desztinációt vezérelniük kell, és amelyeket az desztinációk versenyképességének részeként fognak értékelni egy egyre inkább globális kontextusban. Az ügyfelek egyre inkább tudatában lesznek egyéni jogaiknak, valamint a közösségek és a természeti környezet védelme és megőrzése szükségességének, ami arra ösztönzi a turisztikai szolgáltatókat, hogy kövessék a szolgáltatás minőségének, a valódi interaktivitásnak és a helyi kultúra, emberek és erőforrások iránti elkötelezettségnek általánosan elfogadott szabályait (Michopoulou et al., 2015, 180. o.).

Miközben az akadálymentes turizmus évente mintegy 400 milliárd eurót termel, ami az EU teljes GDP-jének 3%-át teszi ki, az EU-ban a turisztikai szolgáltatásoknak csupán 9%-a akadálymentes. Az akadálymentesítés hiánya költségtényező a turisztikai ágazat számára (Európai Bizottság, 2019, 6. o.).

11.5. Munkahelyek biztosítása a fogyatékkal élők számára a turizmus ágazatban

A fogyatékkal élő alapuló megkülönböztetés minden olyan, fogyatékkal élő alapuló megkülönböztetés, kizárás vagy korlátozás, amelynek célja vagy hatása az, hogy csorbítsa vagy semmissé tegye az emberi jogok és alapvető szabadságok másokkal egyenlő alapon történő elismerését, élvezetét vagy gyakorlását politikai, gazdasági, szociális, kulturális, állampolgári vagy bármely más területen. Magában foglalja a megkülönböztetés minden formáját, beleértve a megfelelő szálláshely megtagadását is (UNWTO, 2013, 4-5. o.).

A fogyatékkal élő foglalkoztatása potenciális bevételnövelő stratégiaként használható, ha az ügyfelek hajlandóak többet fizetni az ilyen típusú CSR-gyakorlatokért. E szegmens foglalkoztatását a vállalatok emellett márképítési stratégiaként is felhasználhatnák. Sok ügyfél inkább hajlandó lehet olyan szállodákat felkeresni, amelyek fogyatékkal élőket foglalkoztatnak, mint azokat, amelyek nem (Köseoglu et al., 2021, 51. o.).

1. esettanulmány: Lemon Tree Hotels Limited, India

A 2019-es Tourism for Tomorrow Awards „Befektetés az emberekbe” kategóriájának győzteseként a Lemon Tree Hotels olyan szociálisan befogadó munkakörnyezet megteremtését érte el, amely különböző háttérű, képességű és etnikumú embereket hoz össze, hogy egy közös cél érdekében egységes csapatként dolgozzanak. A Lemon Tree támogatja az „esélytelen” munkavállalókat, köztük a fizikai, szociális vagy gazdasági fogyatékossgal élőket is azzal, hogy lehetőséget teremt és ad képességeik kiteljesítésére és a méltóságteljes életre (Heng, 2023).

2. esettanulmány: Horvátország

A Horvát Munkaügyi Szolgálat nyilvántartása szerint 2022-ben összesen 131 938 személyt foglalkoztattak, akik közül 3065 fogyatékossgal élő személy volt. Az előző évhez képest ez 11,9 %-os növekedést jelent. A fogyatékossgal élő foglalkoztatottak teljes számából 1587 férfi (51,8%) és 1478 fogyatékos nő (48,2%) volt. A fogyatékossgal élő munkavállalók aránya a Horvát Munkaügyi Szolgálat nyilvántartása alapján az összes foglalkoztatott személyen belül 2,3% volt (a fogyatékossgal élő foglalkoztatott férfiak aránya 2,9%, a nőké 1,9%), ami az előző évhez képest (0,5%-os) növekedést jelent. A fogyatékossgal élő foglalkoztatottak teljes számából 2965 fő (96,7%) munkaviszony létesítése alapján, 100 fő (3,3%) pedig egyéb üzleti tevékenység alapján (kereskedelmi vállalkozás bejegyzése, kereskedelem, munkaszerződés stb.) foglalkoztatott. Foglalkoztatási tevékenység szerint 2022-ben a legtöbb fogyatékossgal élő személyt a feldolgozóiparban alkalmazták (15,2%), ezt követi a szálláshely-szolgáltatás és az ételkészítés és -felszolgálás (12,4%), valamint a közigazgatás és védelem; kötelező társadalombiztosítás (12%) (Horvát Munkaügyi Szolgálat, 2023, 1. o.).

8. táblázat

Év	Foglalkoztatottak december 31-ig	A foglalkoztatottság alakulásának indexe	Munkanélküliek december 31-én	A munkanélküliség alakulásának indexe
2015	2 613	139,2	7 303	107,7
2016	2 853	109,2	7 204	98,6
2017	3 366	118,0	6 497	90,2
2018	3 231	96,0	5 843	89,9
2019	2 820	87,3	5 948	101,8
2020	2 475	87,8	6 231	104,8
2021	2 740	110,7	6 179	99,2
2022	3 065	111,9	7 196	116,5

Forrás: (2023), 1. o.

A fogyatékossgal típusa szerint a fogyatékossgal élő foglalkoztatottak között a legnagyobb számban az értelmi fogyatékossgal élő személyek vannak (28,4%), őket követik a halmozottan fogyatékos személyek (22,5%) és a testi fogyatékossgal élők (21,1%) (Horvát Munkaügyi Szolgálat, 2023, 6. o.). 2022-ben a fogyatékossgal élő személyek leginkább a következő szakmákban dolgoztak: karbantartó, szakácssegéd, takarító, irodai alkalmazott, háztartási alkalmazott, kertészeti dolgozó, kézi csomagoló, konyhai dolgozó, futószalag mellett dolgozó és gazdasági ügyintéző (Ibid., 8. o.).

Ahhoz, hogy a fogyatékossgal élők munkaerő-piaci integrációjára számíthassunk, valamilyen aktív foglalkoztatáspolitikai intézkedést kell kidolgozni.

9. táblázat

Intézkedés formája	Aktív		Újonnan szerepel		Összesen	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Közmunka	249	123	237	165	486	288
Oktatás	24	39	73	66	97	105
Munkahely-megőrzés	18	7	1	1	19	8
Munkahelyi képzés	16	6	23	21	39	27
Támogatások	121	73	155	85	276	158
Támogatott szakmai gyakorlat	10	7	2	2	12	9
Támogatott közszolgálati gyakorlat	4	4	25	9	29	13
Önfoglalkoztatás	14	10	6	6	20	16
Állandó idegymunkás	20	9	23	14	43	23
Képzés	11	0	20	9	31	9
Összesen	487	278	565	378	1052	656

Forrás: (2023), 16. o.

11.6. Oktatás és képzés

A kkv-k általános képzési környezetét tekintve az akadálymentesítéssel kapcsolatos képzés gyakran igen alacsony helyet foglal el a vállalatok képzési és készségfejlesztési prioritásai között. A VisitEngland által 2009-ben a turisztikai vállalkozások körében végzett felmérés szerint például azon vállalkozások 21%-a, akik jelenleg nem nyújtanak fogyatékossgal kapcsolatos tudatosító képzést alkalmazottaiknak, azt állította, hogy „semmi” nem ösztönözné őket arra, hogy ilyen képzést nyújtsanak. Hasonlóképpen, az Accessible Tourism Stakeholders Forum az Egyesült Királyságban megkérdezte a vállalkozásokat arról, hogy a következő 12 hónapban milyen valószínűséggel vesznek részt képzésen. A válaszadók 69%-a válaszolta azt, hogy ez nagyon valószínűtlen vagy meglehetősen valószínűtlen (Elevator project, 2018, 15. o.).

A javasolt és kidolgozott képzési programnak a következő célokat kell követnie (Navarro García-Caro, de Waal, & Buhalis, 2012, 371. o.):

- Ismeretek nyújtása a turizmus ágazatban dolgozó személyzet számára, hogy a turisztikai tevékenységek, termékek és szolgáltatások megújítása, építése és tervezése során figyelembe vegyék az akadálymentesítés kérdéseit.
- A különleges igényű vendégek ellátásával kapcsolatos ismeretek nyújtása a turizmus ágazatban dolgozó személyzet számára.
- A turisztikai desztinációk és létesítmények akadálymentessége előtt álló fő akadályok azonosítása és alternatívák kínálása a javításra.
- A technikai segédeszközök használatának megismertetése velük.
- A hatályos jogi rendelkezések terjesztése.

Az egész turisztikai ágazat jó úton halad afelé, hogy hozzáférhetőbbé és befogadóbbá váljon, és az idegenvezetők fontos szerepet játszanak ebben, mivel ők képviselik a városokat, régiókat és országokat azon a területen, amelyre képesítéssel rendelkeznek, és nagy hatással vannak az

utazás általános sikerére és a látogatók elégedettségére. Az inkluzív idegenvezetők az idegenvezetési szolgáltatások minőségének fenntartását és javítását is lehetővé teszik, amelyet komolyan veszélyeztet a hivatásos idegenvezetők európai szintű deregulációja. Ezen okok miatt fontos egy az idegenvezetőknek kifejezetten oktatási céllal kidolgozott kézikönyv, amely lehetővé teszi számukra, hogy ismereteket szerezzenek a turisták ezen szegmensével való kommunikációhoz szükséges speciális készségekről (Elevator projekt, 2018).

Makuyana és du Plessis (2023, 161. o.) több olyan interaktív sikertényezőt azonosított, amelyek javítják az akadálymentes turizmus oktatását:

- a fogyatékosokat bevonó készségek és ismeretek (tartalom) közös megteremtése,
- a fogyatékoság-barát oktatástervezés koncepciói,
- fogyatékoság-barát jogi keretfeltételek,
- az oktatási szolgáltatók marketingje és kommunikációja, amely a fogyatékosággal élők befogadását segíti elő, akadálymentesített nyelvezet és média használatával,
- hálózatépítés és együttműködési kapcsolatok az oktatási ágazat és a fogyatékoságügyi ágazat között,
- a fogyatékosággal élők turisztikai igényeinek megértését célzó folyamatos kutatásba való befektetés, és
- fogyatékoság-barát tanítási és tanulási módszerek, folyamatok és eljárások a turisztikai oktatási környezetben.

12. A fogyatékossgal élők utazási szokásainak elemzése a partnerországokban végzett primer kutatások tapasztalatai alapján

12.1. Kutatási módszertan

A különböző fogyatékossgal élő emberek körében párhuzamosan négy országban: Horvátországban, Magyarországon, Lengyelországban és Romániában folytak kutatások 2023 októbere és 2024 januárja között, összesen 1175 fős mintán. Céljuk az akadálymentes turizmus fejlődésének támogatása, a fogyatékossgal élők turisztikai magatartásmintáinak, a turisztikai célú utazásait akadályozó korlátozó tényezőknél, valamint a turisztikai szolgáltatásokban dolgozó személyzet oktatása főbb irányainak azonosítása volt az akadálymentes turizmus területén.

A kutatás elvégzésének alapját a projektben részt vevő 4 országot képviselő csapatok által közösen kidolgozott kérdőív képezte – eredetileg angolul, majd a nemzeti nyelvekre lefordítva. A kutatás személyes kitöltéssel, elektronikus űrlap alapján történt. A minta kiválasztása elérhetőség alapján történt. A válaszok összegyűjtése után az eredményeket angolul, egyszerű statisztikai összefoglalókban (a megadott válaszok száma, százalékos aránya) készítették el, ami lehetővé tette a további, mélyreható statisztikai elemzéseket. A kutatási eredmények tárgyalása előtt bemutatásra kerültek **a válaszadók jellemzői**, benne olyan ismérveket, mint

- nem
- kor
- családi állapot
- a legmagasabb befejezett iskolai végzettség szintje
- foglalkoztatás fajtája
- a település típusa – a válaszadó lakóhelye
- az ország, ahol a válaszadó lakik
- a fogyatékossga típusa

A válaszadók jellemzői a következő változókat is magukban foglalták a fogyatékossga típusa szerint:

- a mindennapi működés korlátai
- az egyéni mobilitás korlátai
- fogyatékossga születéstől fogva
- képesség elmenni otthonról mindennapos ügyek miatt.

Az interjúkérdőívben szereplő valamennyi kérdésre adott válaszok számokban és százalékos arányokban kerültek összegzésre, hogy a bemutatott adatbank segítségével további elemzéseket lehessen végezni.

12.2. Eredmények

12.2.1. A válaszadók jellemzői

A nemek tekintetében a válaszadók között (n=1175) enyhe többségben voltak a nők (54%) a férfiakkal (43%) szemben. Voltak, akik nem kívántak válaszolni erre a kérdésre, vagy az 'egyéb' kategóriát jelölték meg. A kutatásban résztvevők leggyakrabban a következőképpen írták le a mindennapi működésükben jelentkező korlátozásait: „a mindennapi tevékenységeimben kissé

korlátozott vagyok” és „időszakosan segítségre szorulok a mindennapi tevékenységeimben”. A férfiak és nők egy kis csoportja (5%, illetve 7%) „állandó felügyeletre szorul”. A kutatásban résztvevők legnagyobb csoportja „minden közlekedési eszközzel segítség nélkül tud közlekedni” (36%), illetve „segítségre szorul a tömegközlekedési eszközökön való közlekedéshez” (31%). A férfiak és a nők közel fele (49%, illetve 47%) jelezte, hogy fogyatékosága születésétől fogva fennáll. Ami az életkort illeti: a vizsgálatban 18 és 66 év feletti felnőttek vettek részt. A legnépesebb csoportok a 36-50 évesek (29%), az 51-65 évesek (19%) és a 26-35 évesek (19%) voltak (10. táblázat). Megfigyelhető, hogy a legnagyobb arányban a legfiatalabb, 18-25 éves korcsoportba tartozó személyek nyilatkoztak úgy, hogy „állandó felügyeletre van szükségük” (14%). A legnagyobb arányban a legfiatalabb csoport jelezte azt is, hogy „nem boldogulok segítő személy nélkül” (24%).

10. táblázat. Életkor és a mindennapi funkciók korlátozottsága (2. kérdés)

Kor K28	K2.6 (nem kívánok válaszolni)	K2.1 (napi tevékenységeimben kissé korlátozott vagyok)	K2.3 (időszakosan segítségre szorulok napi tevékenységeimben)	K2.4 (állandóan segítségre szorulok napi tevékenységeimben)	K2.2 (nagyon korlátozott vagyok napi tevékenységeimben)	K2.5 (állandó felügyeletre szorulok)	Összesen
18-25	4	57	30	24	8	20	143
	3%	40%	21%	17%	6%	14%	
26-35	9	98	48	32	15	19	221
	4%	44%	22%	14%	7%	9%	
36-50	20	146	75	42	37	15	335
	6%	44%	22%	13%	11%	4%	
51-65	7	123	36	23	31	8	228
	3%	54%	16%	10%	14%	4%	
66 évnél idősebbek	5	89	51	20	22	3	190
	3%	47%	27%	11%	12%	2%	
Nem akar válaszolni	4	25	8	4	2	6	49
	8%	51%	16%	8%	4%	12%	
Minden csoport	49	538	248	145	115	71	1166

2. kérdés: Melyik az az állítás, amellyel a leginkább egyetért? K2.1. kissé korlátozott vagyok napi tevékenységeimben, K2.2. nagyon korlátozott vagyok napi tevékenységeimben, K2.3. időszakosan segítségre szorulok napi tevékenységeimben, K2.4. állandóan segítségre szorulok napi tevékenységeimben, K2.5. állandó felügyeletre van szükségem, K2.6. nem kívánok válaszolni.

Forrás: felmérési eredmények n= 1175, nem válaszolt: 9

A legfiatalabb korcsoportokban a válaszadók többsége születésétől fogva él fogyatékosággal. A 18-25 évesek csoportjában a válaszadók 74%-át, a 26-35 évesek csoportjában pedig 69%-át tették ki. A **családi állapotot** tekintve a leggyakoribb válaszok között az „egyedülálló” (44%) és a „házas” (29%) kategóriák szerepeltek. A korlátozások közül leggyakrabban azt, hogy „Nem tudok közlekedni segítő személy nélkül”, az egyedülállók (23%) és az elváltak (22%) csoportjában említették. A születésüktől fogva fogyatékosággal élők legnagyobb számban az egyedülállók csoportjában voltak (44%). A „házas” csoportban ez az arány 29% volt. A „Mi az Ön legmagasabb befejezett iskolai végzettsége?” kérdésre a leggyakoribb válaszok a „középiskola” (32%) és a „szakiskola” (20%) voltak. Az egyetemi vagy alapfokú végzettséggel rendelkezők aránya a mindennapi működésben való korlátozottság növekedésével csökken, 59%-ról a mindennapi tevékenységeiben

kissé korlátozottak csoportjában 2%-ra az állandó felügyeletet igénylő csoportban, de az egyéni mobilitás korlátozottsága tekintetében nincs ilyen összefüggés.

A születésüktől fogva fogyatékossgal élők túlnyomórészt a „legfeljebb 8 általános iskolai osztályt” jelölték meg – 83%, szemben a születés után szerzett fogyatékossgal élők 17%-ával. Ők kisebb valószínűséggel rendelkeztek felsőfokú végzettséggel is. Az „Ön foglalkoztatási helyzete” kérdésre a leggyakrabban a következő válaszokat adták: nyugdíjas (20%), szellemi foglalkoztatott (18%) és rokkantnyugdíjas (18%). A szellemi foglalkoztatottak csoportja esetében azonban észrevehető tendencia, hogy az alkalmazottak aránya csökken, ahogy a mindennapi működésben egyre erősebbek a korlátok. A legkisebb arányban dolgoznak fehérgalléros alkalmazottként azok, akik abba a csoportba tartoznak, ahol a legmagasabb szintű mozgáskorlátozottságot jelezték (Nem tudok közlekedni segítő személy nélkül).

A születésük óta vagy a születésük után szerzett fogyatékossgal élők esetében nem volt különbség a rokkantnyugdíjas kategóriára adott válaszok között (mindkét csoportban a válaszok 50%-a, míg a születésük óta fogyatékossgal élők gyakrabban nyilatkoztak az „eltartott” állapotról (79%). A kérdésre: „Milyen típusú településen él?” a legtöbben a falu (22%) választ adták, ezt követi a középváros: 25 000 – 100 000 főig (21%), a főváros (14%) és a nemzetközi regionális központ: 500 000 – 1 millió főig (11%). A „Melyik országban él?” kérdésre a legtöbben azt válaszolták: Románia (29%), ezt követte Magyarország (27%), Lengyelország (25%) és Horvátország (17%). A válaszadók által adott válaszok a regisztrált fogyatékossgatípusok szerint kerültek elemzésre, a K1 kérdésre adott válaszként: „Milyen fogyatékossgal él? Több válasz is lehetséges!” K1.1. Látás-, K1.2. Hallás-, K1.3. Mozgás-, K1. Beszéd- K1.5. ASD (autizmus spektrumzavar), K1.6. Értelmi fogyatékossg, K1.7. Pszichoszociális fogyatékossg, K1. 8. Többszörös fogyatékossg, K1.9. Életkoromból adódó akadály, K1.10. Átmeneti fogyatékossg (műtét vagy betegség után, baleset stb.), K1.11. Egyéb (kérjük, adja meg...). A csoportok számát a fogyatékossgok típusai szerint a 11. táblázat mutatja be.

11. táblázat. A fogyatékossg típusa és a mindennapi életvitel korlátozásai (2. kérdés)

A fogyatékossg típusa K1	K2.6 (nem kívánok válaszolni)	K2.1 (napi tevékenységeimben kissé korlátozott vagyok)	K2.3 (időszakosan segítségre szorulok napi tevékenységeimben)	K2.4 (állandóan segítségre szorulok napi tevékenységeimben)	K2.2 (nagyon korlátozott vagyok napi tevékenységeimben)	K2.5 (állandó felügyeletre szorulok)	Összesen
Ideiglenes fogyatékossg	9	35	6	1	2	0	53
	17%	66%	11%	2%	4%	0%	
Koromból adódó akadály	0	59	18	3	2	1	83
	0%	71%	22%	4%	2%	1%	
Látás	11	58	35	6	4	0	114
	10%	51%	31%	5%	4%	0%	
Hallás	3	35	11	0	1	2	52
	6%	67%	21%	0%	2%	4%	
Mozgás	7	149	64	68	65	5	358
	2%	42%	18%	19%	18%	1%	
Többszörös fogyatékossg	5	116	66	47	31	45	310
	2%	37%	21%	15%	10%	15%	
Értelmi fogyatékossg	1	18	19	14	4	7	63

	2%	29%	30%	22%	6%	11%	
Beszéd	3	20	3	0	2	0	28
	11%	71%	11%	0%	7%	0%	
Egyéb	6	19	4	0	2	1	32
	19%	59%	13%	0%	6%	3%	
ASD	1	25	17	6	1	10	60
	2%	42%	28%	10%	2%	17%	
Pszichoszociális fogatékosság	2	4	5	0	1	0	12
	17%	33%	42%	0%	8%	0%	
Minden csoport	48	538	248	145	115	71	1165

1. kérdés: Melyik az az állítás, amellyel a leginkább egyetért? K1.1. kissé korlátozott vagyok napi tevékenységeimben, K1.2. nagyon korlátozott vagyok napi tevékenységeimben, K1.3. időszakosan segítségre szorulok napi tevékenységeimben, K1.4. állandóan segítségre szorulok napi tevékenységeimben, K1.5. állandó felügyeletre van szükségem, K1.6. nem kívánok válaszolni.

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 10 válaszadó.

12.2.2. Fogatékossággal élő és idős emberek utazásának módjai és utazásuk fő céljai

Az utazás nagyon fontos szempontja a szervezési kérdések, amelyek a fogatékossággal élők és az idősek turizmusa esetében nehezebbek lehetnek. Az utazásszervezés szükségleteinek és modelljének feltárása érdekében a felmérésben a válaszadókat megkérdeztük az utazás előkészítésének kérdéséről, a szervezési és pénzügyi támogatásról, az utazásszervezés formájáról és a fő célról. Az utazás egyik fontos szempontja a társak. A „Kivel szokott utazni?” (14. kérdés) kérdésre a válaszadók leginkább *a családdal (beleértve a házastársat és a gyermekeket)* (517 válasz) és *a barátokkal és rokonokkal* (489 válasz) választ adták. Legkevesbé gyakran a *munkatársakat* (122 válasz) mint útitársakat és az *önálló utazásokat* (212 válasz) említették (12. táblázat). Ebben a kérdésben a válaszadók több választ is megjelölhettek.

12. táblázat. Útitársak (14. kérdés)

A fogatékosság típusa K1	K14.1 (egyedül utazom)	K14.2 (család ((házastárs és gyerekek))	K14.3 (munkatársak)	K14.4 (szülők)	K14.5 (szervezett csoport)	K14.6 (segítő személy)	K14.7 (barátok, rokonok)	K14.8 (egyéb)	Összesen
Minden csoport	212	517	122	333	333	183	489	32	2221

14. kérdés: Kivel szokott utazni? Több válasz is lehetséges! K14.1. Egyedül utazom, K14.2. család (házastárs és gyermekek), K14.3. kollégák, K14.4. szülők, K14.5. szervezett csoport, K14.6. segítő személy, K14.7. barátok, rokonok, K14.8. egyéb (és pedig).

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 8 válaszadó.

Ezután a válaszadókat arról kérdeztük, hogy „Ki szervezi általában az utakat?” (15. kérdés). A válaszadók mind a közvetlen környezetükből származó személyeket – *más családtagot* (424 válasz), mind *az utazások önálló szervezését pl. foglalkási platformok segítségével* (372 válasz), mind pedig *a fogatékossággal élőket segítő civil szervezeteket* (357 válasz) megjelölték (13. táblázat). Ebben a kérdésben a válaszadók több választ is megjelölhettek.

13. táblázat. Az utazás szervezője (15. kérdés)

A fogyaté- kosság tí- pusa K1	K15.1 (igen, a booking.com vagy más ha- sonló oldalak segítségével)	K15.2 (utazási iroda)	K15.3 (fo- gyatékos- sággal élő- ket segítő civil szerve- zet)	K15.4 (házas- társ)	K15.5 (más család- tag)	K15.6 (segítő sze- mély)	K15.7 (tú- rákat szervező vonzóerők, pl. múze- umok, kastélyok stb.)	K15.8 (egyéb)	Össze- sen
Minden csoport	372	130	357	143	424	108	76	57	1667

15. kérdés: Ki szervezi a túrákat? Többszörös választás lehetséges! K15.1. Én, a booking.com vagy más hasonló oldalak segítségével, K15.2. Utazási iroda, K15.3. NGO (civil szervezet), amely fogyatékos-sággal élőket segít, K15.4. házastárs, K15.5. más családtag, K15.6. segítő személy, K15.7. túrákat szervező attrakciók, pl. múzeumok, kastélyok stb., K15.8. egyéb (éspedig).

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 37 válaszadó.

A fent tárgyaltakon túlmenően az utazásszervezés támogatása is fontos szempont. Arra a kérdésre, hogy „Kihez fordulhat segítségért, ha segítségre van szüksége az utazás megszervezésében és megvalósításában?” (16. kérdés), a válaszadók azt válaszolták, hogy *a családhoz* (655 válasz), majd *a fogyatékos-sággal élőket segítő civil szervezethez* (351 válasz), illetve *maguk is szerveznek utazásokat* (342 válasz) (14. táblázat). E kérdésnél több válasz is megjelölhető volt.

14. táblázat. Támogatás az utazás megszervezéséhez (16. kérdés)

A fogyaté- kosság tí- pusa K1	K16.1 (egyedül, segítség nélkül is meg tudom csinálni)	K16.2 (család)	K16.3 (fogyaté- kos-sággal élőket segítő civil szerve- zet)	K16.4 (ál- lami szer- vezet)	K16.5 (utazási iroda)	K16.6 (TDM (tu- risztikai desztináci- ó-menedzs- ment) szervezet)	K16.7 (turisztikai in- formációs iro- dák)	K16.8 (egyéb)	Össze- sen
Minden csoport	342	655	351	25	248	5	188	98	1912

16. kérdés: Kihez fordulhat segítségért, ha segítségre van szüksége az utazás megszervezésében és lebonyolításában? Többszörös választás lehetséges! K16.1. egyedül, segítség nélkül is meg tudom oldani, K16.2. család, K16.3. fogyatékos-sággal élőket segítő civil szervezet, K16.4. állami szervezet, K16.5. utazási iroda, K16.6. TDM (turisztikai desztináció menedzsment) szervezet, K16.7. turisztikai információs irodák, K16.8. egyéb (éspedig).

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 16 válaszadó.

A pénzügyek szintén fontos kérdés az utazásszervezésben. Az erre vonatkozó válaszok megszerzése érdekében a következő kérdést tettük fel: „Kihez fordulhat segítségért, ha segítségre van szüksége az utazás finanszírozásában?” (17. kérdés). A legtöbb válaszadó *saját költségvetéséből* finanszírozza utazásait (613 válasz), illetve *a család segítségét veszi igénybe* (379 válasz). Emellett *több, a felmérésben említett finanszírozási forrást is igénybe vesznek* (261 válasz) (15. táblázat). Több választ is megjelölhettek a válaszadók.

15. táblázat. Utazás finanszírozása (17. kérdés)

A fogyatékos- ság típusa K1	K17.1 (sa- ját jövede- lem)	K17.2 (család)	K17.3 (tá- mogatás (pl. civil szerveze- tektől))	K17.4 (állami támogatás)	K17.5 (a fenti forrá- sok közül többet is igénybe ve- szek)	K17.6 (TDM (nincsenek forrásaim az utazá- sokhoz)	Összesen
Minden cso- port	613	379	80	61	261	83	1477

17. kérdés: Milyen forrásokból finanszírozza jellemzően az utazásait? Több választ is megjelölhet! K17.1. saját jövedelem, K17.2. család, K17.3. támogatás (pl. civil szervezetektől), K17.4. állami támogatás, K17.5. A fenti források közül többet is igénybe veszek, K17.6. Nincsenek forrásaim az utazáshoz

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 14 válaszadó.

A tanulmány kitért az utazás formájára is, azaz arra, hogy a válaszadók milyen típusú csoporttal szeretnének a legszívesebben utazni. Arra kértük őket, jelezzék, mennyire értenek egyet az adott állítással, azaz milyen utazási szervezési forma és csoportstruktúra felel meg nekik a legjobban: „Kérjük, jelölje egy 1-től 7-ig terjedő skálán, hogy mennyire ért egyet az alábbi állításokkal (1: egyáltalán nem ért egyet; 7: teljesen egyetért)!” (18. kérdés). Az állítások a következők voltak: *Inkább fogyatékos-sággal élők számára szervezett programokkal utazom* – K18.1; *Inkább integrációs programokkal utazom (amelyeket egyaránt fogyatékos-sággal élők és fogyatékos-ság nélkül élők számára terveztek)* – K18.2; *Inkább olyan programokkal utazom, amelyeket nem kifejezetten fogyatékos-sággal élők számára alakítottak ki)* – K18.3; *Inkább segítség nélkül utazom* – K18.4.

Ha csak az utolsó eredményt vesszük figyelembe, azaz a 7 – teljes mértékben egyetért, megállapítható, hogy a válaszadók egyformán előnyben részesítik *az integrációs programokkal való utazást* (18.2. kérdés) (207 válasz, 19%) és az *egyéni, segítség nélküli utazást* (18.4. kérdés) (203 válasz, 18,9%), valamivel kevesebben jelezték, hogy *nem kifejezetten fogyatékos-sággal élők számára tervezett programokkal utaznak* (18.3. kérdés) (117 válasz, 16%), illetve *fogyatékos-sággal élőknek szóló programokkal utaznak* (18.1. kérdés) (165 válasz, 15%). Figyelembe véve az utolsó 3 opciót, vagyis az 5-7. értékeket, a pontszámok szintén egyenletesen oszlanak meg minden csoportban, a legkevesebb hangsúlyt az első említett változatra helyezve: K18.1. *Inkább a fogyatékos-sággal élők számára szervezett programokkal utazom* – 350 válasz, 32%, K18.2. *Inkább integrációs (fogyatékos-sággal élő és fogyatékos-ság nélkül élő utazók számára egyaránt tervezett) programokkal utazom* – 381 válasz, 35%, K18.3. *Inkább olyan programokkal utazom, amelyeket nem kifejezetten fogyatékos-sággal élők számára terveztek* – 373 válasz, 34%, K18.4. *Inkább segítség nélkül utazom* – 373 válasz, 34,7%. Ha azonban csak az 1. eredményt – egyáltalán nem értek egyet – vesszük figyelembe, a válaszadók általában a *segítség nélkül szervezett utazásokat* jelölték meg (388 válasz, 36%).

Az eredményeket az egyes fogyatékos-ságtípusok szerint elemezve megállapítható, hogy *a fogyatékos-sággal élők számára szervezett programokban* (18.1. kérdés) az értelmi fogyatékos (39%) és a halmozottan fogyatékos (21%) válaszadók lennének a leginkább hajlandóak részt venni (7 – teljes mértékben egyetérték), a legkevésbé azonban (1 – egyáltalán nem értek egyet) az átmeneti fogyatékos-sággal (42%) és az életkorral kapcsolatos akadályokkal (38%) rendelkező válaszadók. *Az integrációs programokat (amelyeket egyaránt fogyatékos-sággal élők és fogyatékos-ság nélkül élő utazók számára terveztek* (K18.2), a legnagyobb hajlandósággal (7 – teljesen egyetérték) a többszörös fogyatékos-sággal élő (24%) és az értelmi fogyatékos-sággal élő (27%) válaszadók választanák, a legkevésbé (1 – egyáltalán nem értek egyet) pedig az egyéb fogyatékos-ságot megje-lölő (27%), az átmeneti fogyatékos-sággal élő (25%), a mozgásszervi fogyatékos-sággal élő (24%) és

az életkorral kapcsolatos akadályokkal rendelkező (23%) válaszadók. *A nem kifejezetten a fogyatékossgal élők számára kialakított programokat* (18.3. kérdés) az ASD-vel élő személyek (22%), az egyéb fogyatékossgal élők (21%) és a mozgásszervi fogyatékossgal élők (20%) részesítik előnyben (7 – teljesen egyetértek). Másrészt ez az utazási forma felel meg legkevésbé (1 – egyáltalán nem értek egyet) az értelmi fogyatékossgal élőknek (29%), a halmozottan fogyatékosoknak (25%) és az egyéb fogyatékossgot megjelölőknek (25%). Az egyéb fogyatékossgal élők (40%) és a hallásproblémákkal küzdők (29%) inkább *segítség nélkül* utaznának (7 – teljesen egyetértek) (K18.4). Az értelmi fogyatékossgal élő (70%) és a több fogyatékossgal élő (47%) válaszadók nem választanák ezt az utazási formát (1 egyáltalán nem értek egyet).

Az utazás megszervezésének és a megfelelő ajánlat elkészítésének fontos kérdése az utazás fő céljáról szóló információ is. Ennek megszerzése érdekében a válaszadókat arra kértük, hogy a következő 12 cél – kulturális, wellness, gyógyászati, aktív (sport), üzleti, vallási, természetjáró, bevásárló, városnéző, rokon- és barátlátogatás, koncert-, sportesemény-, kiállítás-, gasztronómiai látogatás – mindegyikét négyfokozatú skálán értékeljék aszerint, hogy milyen gyakran utaznak, az 1 azt jelenti – soha, 2 – ritkán, 3 – gyakran, 4 – nagyon gyakran (K19). Általánosságban elmondható, hogy a válaszadók leginkább (4-es érték) a rokonok és barátok meglátogatását – K.19.10 (393 válasz 1083-ból, 35,92%), a természetjárást – K19.7 (298 válasz 1094-ből, 27,23%) és a kultúrát – K 19.1 (271 válasz 1088-ból, 24,9%) jelölték meg utazásuk fő céljaként. A legkevésbé gyakori (1. opció) az üzleti cél – K19.5 (750 válasz 1053-ból, 71,22%).

12.2.3. A fogyatékossgal élők által preferált turisztikai kínálat utazási gyakorisága és jellemzői

Az akadálymentes turizmussal kapcsolatos kutatásokban nagyon fontos szempont a fogyatékossgal élők szabadidős célú utazásainak gyakorisága és az igény, hogy segítő társaságában utazzanak. A 16. táblázat a „Szokott Ön utazni szabadidős céllal?” kérdésre adott válaszokkal kapcsolatos eredményeket mutatja be. Az elemzett 1175 fős mintában 1166 válaszadó válaszolt erre a kérdésre, ebből a válaszadók 15%-a nem utazik szabadidős céllal, 49%-a segítő személlyel, 36%-a pedig egyedül utazik. A legtöbb „nem” választ az adott fogyatékossgai típusra vonatkozóan a többszörös fogyatékossgal (22%), az életkorból adódó akadályokkal (18%) és a pszichoszociális fogyatékossgal (17%) élő résztvevők adták. A legkevesebb „nem” válasz a beszéd- (3%), a hallás- (6%) és a látássérültek (8%) csoportjába tartozó fogyatékossgal élőktől érkezett. Akik leggyakrabban segítséggel utaznak szabadidős céllal, az értelmi fogyatékosok (73%), a látássérültek (59%), a mozgásszervi fogyatékosok és az ASD-esek (58%). A legkevésbé az életkorból adódó akadályoztatással (12%), a beszéd- (21%) és a hallásfogyatékossgal élők (24%) utaznak segítséggel szabadidős célokra. Azok, akik leggyakrabban egyedül utaznak szabadidős céllal, a beszéd-fogyatékosok (76%), az életkorból adódó akadályokkal élők (70%) és a hallássérültek (70%). Ezzel szemben azok a személyek, akik a legritkábban utaznak egyedül szabadidős céllal, az értelmi fogyatékossgal (18%), mozgásszervi fogyatékossgal élők (28%), illetve a halmozottan fogyatékosok (28%).

16. táblázat. Utazás szabadidős céllal (6. kérdés)

K1. Fogyatékoság típusa	K6.1 (Nem)	K6.2 (Igen, segítséggel)	K6.3 (Igen, egyedül)	Összes válaszadó száma
Ideiglenes fogyatékoság	8	17	27	52
	15%	33%	52%	
Koromból adódó akadály	15	10	58	83
	18%	12%	70%	
Látás	10	70	38	118
	8%	59%	32%	
Hallás	3	12	35	50
	6%	24%	70%	
Mozgásszervi	51	208	99	358
	14%	58%	28%	
Többszörös fogyatékoság	67	157	85	309
	22%	51%	28%	
Értelmi fogyatékoság	6	45	11	62
	10%	73%	18%	
Beszéd	1	6	22	29
	3%	21%	76%	
Egyéb	3	9	21	33
	9%	27%	64%	
ASD	7	35	18	60
	12%	58%	30%	
Pszichoszociális fogyatékoság	2	6	4	12
	17%	50%	33%	
Minden csoport	173	575	418	1166

6. kérdés: Szokott Ön szabadidős céllal utazni? K6.1. Igen, egyedül, K6.2. Igen, segítséggel, K6.3. Nem

Forrás: felmérés eredményei, N= 1175, nem válaszolt – 9 válaszadó.

Egy másik fontos szempont a fogyatékosággal élők utazásához kapcsolódóan a nehézségek szintjének meghatározása bizonyos tevékenységek elvégzése vagy a turisztikai látványosságok elérhetőségével kapcsolatos megbízható információk utazás közben történő megszerzése kapcsán (turisztikai kínálat). A következő hat pontban az alábbi, a fogyatékosággal élők által utazás közben végezhető tevékenységekről lesz szó:

- a közlekedés igénybe vétele
- a szállás igénybe vétele
- vendéglátóhely igénybe vétele
- sporttevékenységek
- attrakciók felkeresése
- a tényleges megközelíthetőségre vonatkozó megbízható információk hiánya.

A fogyatékosággal élő személyek által a közlekedés igénybevételével kapcsolatban tapasztalt nehézségek szintje, fogyatékoságtípusok szerinti bontásban. Az elemzett 1175 fős mintában 1103 válaszadó válaszolt erre a kérdésre, közülük 21% nem találkozott a közlekedés igénybevételével kapcsolatos nehézségekkel, míg a válaszadók 17%-a nagyon gyakran találkozott nehézségekkel a közlekedés igénybevétele során. Az adatokat a fogyatékoságtípusok szempontjából elemezve megállapítható, hogy a fogyatékoság fajtái közül az alábbiakat érinti a legkevesebb probléma a közlekedés használata során: egyéb; koromból adódó akadály; átmeneti fogyatékoság. A legnagyobb problémákat a közlekedés során a következő fogyatékosággal élők tapasztalják:

mozgássérültek; többszörös fogyatékossgal élők; ASD-sek.

A fogyatékossgal élő személyek által a szálláshelyek igénybevételével kapcsolatban tapasztalt nehézségek mértéke, a fogyatékossg típusa szerinti bontásban. Az elemzett 1175 fős mintában 1093 válaszadó válaszolt erre a kérdésre. 26%-uk nem találkozott a szálláshasználattal kapcsolatos nehézségekkel, míg a válaszadók 13%-a nagyon gyakran találkozott nehézségekkel a szálláshely igénybevétele során. Az adatokat a fogyatékossgtípusok szempontjából elemezve az látható, hogy azon fogyatékossgfajták, amelyek a legkevesebb problémával találkoznak a szálláshely igénybevételekor: egyéb; koromból adódó akadály; átmeneti fogyatékossg. Azok a fogyatékossgtípusok pedig, amelyek a legnagyobb problémákat okozzák a szálláshely igénybevétele során, a következők: mozgássérültség; többszörös fogyatékossg; értelmi fogyatékossg és ASD.

A fogyatékossgal élők által a vendéglátó létesítmények igénybevételével kapcsolatban tapasztalt nehézségek mértéke, fogyatékossgtípusok szerint. Az elemzett, 1175 válaszadóból álló mintából 1085-en válaszoltak erre a kérdésre, amelyből a válaszadók 28%-a nem találkozott nehézségekkel az étkezési létesítmények igénybevételével kapcsolatban, míg a válaszadók 9%-a nagyon gyakran találkozott nehézségekkel ennek kapcsán. Az adatokat a fogyatékossgtípusok szempontjából elemezve megállapítható, hogy a következő fogyatékossgtípusok esetében merül fel a legkevesebb probléma a vendéglátó létesítmények igénybevétele során: koromból adódó akadály; átmeneti fogyatékossg; értelmi fogyatékossg. A fogyatékossgtípusok közül pedig a következők jelentik a legnagyobb problémát a vendéglátó létesítmény igénybevétele során: többszörös fogyatékossg; ASD; értelmi fogyatékossg.

A fogyatékossgal élők által a sporttevékenységekkel kapcsolatban tapasztalt nehézségek szintje, fogyatékossgtípusok szerint. Az elemzett 1175 fős mintából 1063 válaszadó válaszolt e kérdésre, közülük 21% nem találkozott a sporttevékenységek kapcsán nehézségekkel, míg a válaszadók 18%-a nagyon gyakran találkozott nehézségekkel sporttevékenységek igénybevétele során. Az adatokat a fogyatékossgtípusok szempontjából elemezve megállapítható, hogy azok közül a pszichoszociális fogyatékossgok, az ASD és az életkorból adódó akadályok jelentik a legkevesebb problémát a sporttevékenységek igénybevételekor. A sporttevékenységek igénybevétele során a legnagyobb problémákat okozó fogyatékossgtípusok pedig a következők: mozgásszervi fogyatékossg; halmozott fogyatékossg; és értelmi fogyatékossg.

A fogyatékossgal élők által az attrakciók megtekintésével kapcsolatban tapasztalt nehézségek szintje, fogyatékossgtípusok szerinti bontásban. Az 1175 válaszadóból álló mintából 1085-en válaszoltak erre a kérdésre, közülük 20%-a nem találkozott nehézségekkel, míg a válaszadók 12%-a nagyon gyakran találkozott nehézségekkel az attrakciók megtekintése során. Az adatokat a fogyatékossgtípusok szempontjából elemezve azt látjuk, hogy a következő fogyatékossgtípusok jelentik a legkevesebb problémát az attrakciók megtekintése során: egyéb; életkorból adódó akadály; átmeneti fogyatékossg. Ugyanakkor azok a fogyatékossgtípusok, amelyek a legnagyobb problémákat okozzák az attrakciók megtekintése során, a következők: mozgássérültség; halmozott fogyatékossg; értelmi fogyatékossg és látássérültség.

A fogyatékossgal élők által a tényleges akadálymentesítésére vonatkozó megbízható információk hiányával kapcsolatban tapasztalt nehézségek szintje, fogyatékossgtípusok szerinti bontásban. Az 1175 válaszadóból álló elemzett mintából 1099 fő válaszolt erre a kérdésre, közülük 20% nem találkozott a valós akadálymentességre vonatkozó megbízható információk hiányával kapcsolatos nehézségekkel, míg a válaszadók 19%-a nagyon gyakran találkozott ilyen nehézségekkel. Az adatokat a fogyatékossgok típusai szerint elemezve megállapítható, hogy a fogyatékossgok azon típusai, amelyek esetében a legkevésbé valószínű, hogy a valós akadálymentességre vonatkozó megbízható információk hiányával kapcsolatos problémákkal találkoznak, a következők:

pszichoszociális fogyatékoság; egyéb; átmeneti fogyatékoság; valamint az életkorból adódó akadály. A fogyatékoságtípusok közül pedig a legnagyobb valószínűséggel a következő típusok esetében merülnek fel a valós akadálymentességre vonatkozó megbízható információk hiányával kapcsolatos problémák: mozgássérültség; halmozott fogyatékoság; illetve látássérültség.

A következő kérdés a kérdőívben a következő volt: „Van szüksége valamilyen segédeszközre utazásai során?”. Az 1175 válaszadóból álló mintából 1141 fő válaszolt e kérdésre, 45%-uk nem szorult segítségre utazás közben, 55%-uk pedig úgy nyilatkozott, hogy utazás közben igénybe vett segítséget. E kérdést a fogyatékoságtípusok szempontjából elemezve az látható, hogy a következő fogyatékoságtípusokkal élők igénylik a legkevesebb segítséget utazás közben: beszéd fogyatékoság; értelmi fogyatékoság; illetve pszichoszociális fogyatékoság. A legtöbb segítségre pedig azok szorulnak, akiknek olyan fogyatékoságaik vannak, mint például: mozgásszervi, látási és halmozott fogyatékoság.

A 17. táblázat a „Hányszor utazott az Ön saját országában 2022-ben?” kérdésre adott válaszokkal kapcsolatos eredményeket mutatja be.

17. táblázat. A válaszadó saját országán belüli utazásainak gyakorisága 2022-ben (9. kérdés)

K1. Fogyatékoság típusa	K9.1 (Nem egyszer)	K9.2 (Egyszer)	K9.3 (Kétszer)	K9.4 (háromszor)	K9.5 (Több mint háromszor)	Összesen
Ideiglenes fogyatékoság	3	5	5	6	34	53
	6%	9%	9%	11%	64%	
Koromból adódó akadály	17	10	12	6	37	82
	21%	12%	15%	7%	45%	
Látás	8	8	14	7	80	117
	7%	7%	12%	6%	68%	
Hallás	1	5	8	6	31	51
	2%	10%	16%	12%	61%	
Mozgásszervi	32	34	46	43	198	353
	9%	10%	13%	12%	56%	
Többszörös fogyatékoság	29	30	29	30	179	297
	10%	10%	10%	10%	60%	
Értelmi fogyatékoság	4	11	9	5	30	59
	7%	19%	15%	8%	51%	
Beszéd	1	2	3	7	16	29
	3%	7%	10%	24%	55%	
Egyéb	1	2	3	3	22	31
	3%	6%	10%	10%	71%	
ASD	8	11	5	8	27	59
	14%	19%	8%	14%	46%	
Pszichoszociális fogyatékoság	0	2	1	2	7	12
	0%	17%	8%	17%	58%	
Minden csoport	104	120	135	123	661	1143

9. kérdés: Hányszor utazott saját országában 2022-ben? K9.1. Egyszer sem, K9.2. Egyszer, K9.3. Kétszer, K9.4. Háromszor, K9.5. Több mint háromszor.

Forrás: felmérés eredményei, N= 1175, nem válaszolt – 32 válaszadó.

Az 1175 válaszadóból álló mintából 1143-an feleltek erre a kérdésre, akik közül 9% nem utazott 2022-ben, 10% csak egyszer, 12% kétszer, 11% háromszor, míg a válaszadók 58%-a nyilatkozott úgy, hogy háromnál többször utazott a megadott időszakban. E kérdést a fogyatékoságtípusok

szempontjából elemezve megállapítható, hogy azok a fogyatékoságtípusok, amelyekkel élők 2022-ben nem utaztak saját országukon belül, a következők: életkorból adódó akadály (21%), ASD (14%) és többszörös fogyatékoság (10%). Ugyanakkor a következő fogyatékosággal élők utaztak a legtöbbet saját országukon belül: egyéb (71%); látás (68%) és átmeneti fogyatékoság (64%).

A 18. táblázat a „Hányszor utazott külföldre 2022-ben?” kérdésre adott válaszokkal kapcsolatos eredményeket mutatja be. Az elemzett 1175 fős mintából 1143 válaszadó válaszolt e kérdésre, akik közül 58% nem utazott külföldre 2022-ben, 14% csak egyszer, 13% kétszer, 6% háromszor, míg a válaszadók 9%-a mondta azt, hogy több mint háromszor utazott külföldre 2022-ben. A válaszokat a fogyatékoságtípusok szerint elemezve azt látjuk, hogy a következő típusú fogyatékosággal élők nem utaztak külföldre 2022-ben: pszichoszociális fogyatékoság (83%); értelmi fogyatékoság (77%) és többszörös fogyatékoság (63%). Ugyanakkor az átmeneti fogyatékosággal élők (30%), valamint a beszéd- (21%) és a hallássérültek (12%) utaztak a legtöbbet külföldre.

18. táblázat. A válaszadó külföldi utazásainak gyakorisága 2022-ben (10. kérdés)

K1. Fogyatékoság típusa	K10.1 (Egyszer sem)	K10.2 (Egyszer)	K10.3 (Kétszer)	K10.4 (Háromszor)	K10.5 (Több mint háromszor)	Összesen
Ideiglenes fogyatékoság	20	4	12	1	16	53
	38%	8%	23%	2%	30%	
Koromból adódó akadály	46	13	16	0	7	82
	56%	16%	20%	0%	9%	
Látás	66	18	10	12	11	117
	56%	15%	9%	10%	9%	
Hallás	26	10	7	2	6	51
	51%	20%	14%	4%	12%	
Mozgásszervi	201	57	46	19	28	351
	57%	16%	13%	5%	8%	
Többszörös fogyatékoság	188	29	37	26	18	298
	63%	10%	12%	9%	6%	
Értelmi fogyatékoság	46	7	1	2	4	60
	77%	12%	2%	3%	7%	
Beszéd	10	4	7	2	6	29
	34%	14%	24%	7%	21%	
Egyéb	15	9	4	2	1	31
	48%	29%	13%	6%	3%	
ASD	35	14	6	3	1	59
	59%	24%	10%	5%	2%	
Pszichoszociális fogyatékoság	10	1	1	0	0	12
	83%	8%	8%	0%	0%	
Minden csoport	663	166	147	69	98	1143

10. kérdés: Hányszor utazott külföldre 2022-ben? K10.1. Egyszer sem, K10.2. Egyszer, K10.3. Kétszer, K10.4. Háromszor, K10.5. Több mint háromszor

Forrás: felmérés eredményei, N= 1175, nem válaszolt – 32 válaszadó.

Az utazási gyakoriság szélesebb időhorizonton történő elemzéséhez két további kérdést tettünk fel. Az első így szólt: „Hányszor utazott Ön saját országában 2018-2021 között?”. A 1175 válaszadóból álló elemzett mintában 1139 fő válaszolt erre a kérdésre, közülük 6% nem utazott országán belül 2018-2021-ben, 5% csak egyszer, 6% kétszer, 7% háromszor, míg a válaszadók 76%-a

nyilatkozott úgy, hogy több mint háromszor utazott országán belül 2018-2021-ben. A válaszokat a fogyatékoság típusai szerint elemezve megjegyzendő, hogy azon fogyatékosággal élők legnagyobb csoportját, akik 2018-2021-ben nem utaztak saját országukon belül, a pszichoszociális fogyatékosággal élők, az ASD-sek és a korukból adódó akadályoztatásban szenvedők alkották. Ugyanakkor a fogyatékosággal élők legnagyobb csoportjába, akik a jelzett időszakban saját országukon belül utaztak, az egyéb típusú fogyatékosággal élők; a látás- és az átmeneti fogyatékosággal élők tartoztak.

A második kérdés a következő volt: „Hányszor utazott külföldre 2018-2021-ben?”. Az elemzett 1175 fős mintából 1143 fő válaszolt erre a kérdésre, közülük 37% nem utazott külföldre 2018-2021-ben, 14%-uk csak egyszer, 15%-uk kétszer, 10%-uk háromszor, míg a válaszadók 24%-a mondta azt, hogy 2018-2021 között több mint háromszor utazott külföldre. A válaszokat fogyatékoságtípusok szerint elemezve megállapítható, hogy a fogyatékosággal élők legnagyobb csoportja a következő fogyatékoságtípusokkal nem utazott külföldre 2018-2021-ben: értelmi fogyatékoság; életkorból adódó akadályok; halmozott fogyatékoság; illetve pszichoszociális fogyatékoság. Ugyanakkor 2018-2021-ben az átmeneti fogyatékosággal élő; a hallássérült; a mozgássérült; valamint az egyéb fogyatékosággal élők volt a legnagyobb csoport, aki a legtöbbet utazott külföldre 2018-2021-ben.

12.2.4. Az akadálymentesítési fejlesztések hatása az akadálymentes turizmusra

A válaszadókat – fogyatékosággal élőket – arra kértük, mondják meg, mennyire értenek egyet az utazással és a turizmussal kapcsolatos különböző állításokkal. Válaszaikat egy 1-től 7-ig terjedő értékelő skálán jelölhették meg, ahol az 1 azt jelentette, hogy „egyáltalán nem értek egyet”, a 7 pedig azt, hogy „teljes mértékben egyetértek az állítással”. A válaszadók véleménye erősen megoszlik azzal kapcsolatban, hogy javulnak-e a rendelkezésre álló turisztikai lehetőségek a lakóhelyük szerinti országban. A semmilyen javulást nem észlelő csoport szemmel láthatóan nagyobb – az 1-től 3-ig terjedő értékelések aránya 52%. Itt érdemes megjegyezni, hogy minden tizedik személy határozottan lát javulást a turisztikai lehetőségek elérhetőségében (az értékelések 12%-a „teljesen egyetért” – 7).

Az akadálymentes turizmus egyre elterjedtebbé válhat. Ehhez javítani kell a hozzáférhetőséget új létesítményekkel, az akadályok megszüntetésével és a harmadik felek fogyatékosággal élők igényeihez való hozzáállásának megváltoztatásával. Az elvégzett kutatás rámutat azokra a problémákra, amelyeket le kell küzdeni a turizmus további akadálymentesítéséhez. Érdemes megjegyezni, hogy nem minden esetben lesz szükség szigorúan műszaki intézkedésekre (az infrastruktúra fejlesztésére). Számos akadály nem fizikai jellegű – a többi emberhez való hozzáállás, az empátia szintje, a másik emberrel való kommunikáció képessége. A kitöltők válaszaiból az derül ki, hogy számos, utazás közbeni kellemetlenség elkerülhető lenne, ha segítséget kapnának a személyzettől (busz, vonat, villamos) vagy az utastársaktól.

Az akadálymentes turizmus fejlesztésének kritikus megítélése maguknak a turisztikai szolgáltatóknak a rossz megítéléséből adódhat (19. táblázat). A válaszadók több mint fele szerint a szolgáltatásra való felkészültség és a fogyatékosággal élő vendégek fogadására való nyitottság alacsony szintű (51% jelölte meg az 1-3 közötti értékeket).

19. táblázat. A turisztikai szolgáltatók felkészültsége fogyatékossgal élő vendégek fogadására (20.2 kérdés)

K1. Fogyatékossg típusa	K20.2 (1)	K20.2 (2)	K20.2 (3)	K20.2 (4)	K20.2 (5)	K20.2 (6)	K20.2 (7)	Összesen
Ideiglenes fogyatékossg	6	10	9	7	7	3	6	48
	13%	21%	19%	15%	15%	6%	13%	
Koromból adódó akadály	4	5	16	10	10	6	12	63
	6%	8%	25%	16%	16%	10%	19%	
Látás	13	20	20	19	16	12	9	109
	12%	18%	18%	17%	15%	11%	8%	
Hallás	4	5	9	3	12	3	9	45
	9%	11%	20%	7%	27%	7%	20%	
Mozgásszervi	40	57	75	60	47	28	21	328
	12%	17%	23%	18%	14%	9%	6%	
Többszörös fogyatékossg	28	42	72	44	34	19	27	266
	11%	16%	27%	17%	13%	7%	10%	
Értelmi fogyatékossg	3	6	13	16	8	5	4	55
	5%	11%	24%	29%	15%	9%	7%	
Beszéd	1	10	13	1	3	0	0	28
	4%	36%	46%	4%	11%	0%	0%	
Egyéb	3	5	5	6	4	3	3	29
	10%	17%	17%	21%	14%	10%	10%	
ASD	2	9	13	13	7	4	4	52
	4%	17%	25%	25%	13%	8%	8%	
Pszichoszociális fogyatékossg	0	3	2	2	1	1	1	10
	0%	30%	20%	20%	10%	10%	10%	
Minden csoport	104	172	247	181	149	84	96	1033
	10%	17%	24%	18%	14%	8%	9%	

20.2. kérdés: Kérjük, adja meg, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal! Jelölje az 1-est, ha egyáltalán nem ért egyet, és a 7-est, ha teljesen egyetért az adott állítással! „A turisztikai szolgáltatók egyre felkészültebbek és nyitottabbak a fogyatékossgal élő vendégek fogadására”.

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 142 válaszadó

A válaszadóknak állandó problémát jelentenek a szálláshely-szolgáltatók és más létesítmények által a hozzáférhetőséggel kapcsolatban nyújtott hamis információk. Jóval több mint felük (54%) úgy véli, ez a jelenség még mindig gyakori. Érdekes megjegyezni, hogy a válaszadóknak csak valamivel több mint negyede számolt be javulásról ezen a területen (27% az 5 és 7 közötti értékek aránya). A válaszadók csaknem fele (az 1-3 közötti értékek aránya 48%) nem osztja azt a véleményét, hogy országuk társadalma egyre toleránsabb és nyitottabb a fogyatékossgal élők problémái iránt (20. táblázat). Pozitív változásokat ezen a területen a válaszadók 37%-a észlel (5-7 közötti értékek).

20. táblázat. A társadalom nyitottsága a fogyatékossgal élők problémái iránt (20.4 kérdés)

K1. Fogyatékossg típusa	K20.4 (1)	K20.4 (2)	K20.4 (3)	K20.4 (4)	K20.4 (5)	K20.4 (6)	K20.4 (7)	Összesen
Ideiglenes fogyatékossg	8	7	16	5	7	3	5	51
	16%	14%	31%	10%	14%	6%	10%	
Koromból adódó akadály	6	8	18	8	8	10	13	71
	8%	11%	25%	11%	11%	14%	18%	
Látás	9	14	28	10	17	16	17	111
	8%	13%	25%	9%	15%	14%	15%	
Hallás	3	5	9	9	7	10	6	49
	6%	10%	18%	18%	14%	20%	12%	
Mozgásszervi	36	67	57	57	56	36	26	335
	11%	20%	17%	17%	17%	11%	8%	
Többszörös fogyatékossg	28	45	58	40	48	27	29	275
	10%	16%	21%	15%	17%	10%	11%	
Értelmi fogyatékossg	5	10	11	11	6	8	3	54
	9%	19%	20%	20%	11%	15%	6%	
Beszéd	1	8	8	4	3	4	1	29
	3%	28%	28%	14%	10%	14%	3%	
Egyéb	2	2	4	9	6	4	2	29
	7%	7%	14%	31%	21%	14%	7%	
ASD	7	12	10	10	10	4	2	55
	13%	22%	18%	18%	18%	7%	4%	
Pszichoszociális fogyatékossg	1	1	3	3	2	0	1	11
	9%	9%	27%	27%	18%	0%	9%	
Minden csoport	106	179	222	166	170	122	105	1070
	10%	17%	21%	16%	16%	11%	10%	

K20.4: Kérjük, adja meg, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal! Jelölje az 1-est, ha egyáltalán nem ért egyet, és a 7-est, ha teljesen egyetért az adott állítással! „Országomban a társadalom egyre toleránsabb és nyitottabb a fogyatékossgal élők problémái iránt”.

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 105 válaszadó

A válaszadók jóval több mint fele (az 1-3 közötti értékek aránya 55%) úgy látja, az embereket zavarja, ha olyan helyeken töltik a szabadságukat, ahol fogyatékossgal élők is vannak. Minden harmadik válaszadó véleménye ezzel ellentétes (az 5 és 7 közötti értékek aránya 29%).

A válaszadók 75%-a (5-től 7-ig terjedő értékek) úgy véli, hogy ha az országukban a vonatok és buszok jobban hozzáférhetőek lennének a kerekesszékesek számára, akkor több fogyatékossgal élő ember utazna rajtuk (21. táblázat). Ezt a véleményt a válaszadók 41%-a osztja (a 7-es érték jelölésével). Csak minden ötödik válaszadó (19% az 1-3-as értékek aránya) nem tartja ezt jelentős problémának.

21. táblázat. A vonatok és autóbuszok kerekesszékekkel való megközelíthetősége és a fogyatékkal élő utazási gyakorisága közötti összefüggés (20.6. kérdés)

K1. Fogyatékoság típusa	K20.6 (1)	K20.6 (2)	K20.6 (3)	K20.6 (4)	K20.6 (5)	K20.6 (6)	K20.6 (7)	Összesen
Ideiglenes fogyatékoság	2	5	4	2	4	16	16	49
	4%	10%	8%	4%	8%	33%	33%	
Koromból adódó akadály	4	0	5	5	8	18	29	69
	6%	0%	7%	7%	12%	26%	42%	
Látás	10	5	10	8	12	32	30	107
	9%	5%	9%	7%	11%	30%	28%	
Hallás	0	2	1	7	3	11	20	44
	0%	5%	2%	16%	7%	25%	45%	
Mozgásszervi	20	15	21	21	27	56	169	329
	6%	5%	6%	6%	8%	17%	51%	
Többszörös fogyatékoság	23	11	17	15	25	73	104	268
	9%	4%	6%	6%	9%	27%	39%	
Értelmi fogyatékoság	3	2	6	7	5	9	21	53
	6%	4%	11%	13%	9%	17%	40%	
Beszéd	1	5	2	3	1	13	3	28
	4%	18%	7%	11%	4%	46%	11%	
Egyéb	2	0	1	2	3	7	13	28
	7%	0%	4%	7%	11%	25%	46%	
ASD	2	4	2	4	3	20	21	56
	4%	7%	4%	7%	5%	36%	38%	
Pszichoszociális fogyatékoság	0	0	0	0	3	4	3	10
	0%	0%	0%	0%	30%	40%	30%	
Minden csoport	67	49	69	74	94	259	429	1041
	6%	5%	7%	7%	9%	25%	41%	

20.6. kérdés: Kérjük, adja meg, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal! Jelölje az 1-est, ha egyáltalán nem ért egyet, és a 7-est, ha teljesen egyetért az állítással! „Ha országomban a vonatok és autóbuszok kerekesszékekkel jobban megközelíthetők lennének, több fogyatékkal élő ember utazna.”

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 134 válaszadó

A válaszadók túlnyomó többsége – a válaszadók 77%-a 5 és 7 közötti értéket adott meg (ebből a 39%-a 7-es értéket jelölte meg) – úgy véli, hogy a turistautak megléte az erdei parkokban, legalábbis a városok közelében, több fogyatékkal élő embert motiválna kirándulásra. Mindössze 16% nem osztja ezt a véleményt (1 és 3 közötti értékek jelölésével).

Fontosak az akadálymentesítéssel kapcsolatos információk – a válaszadók 73%-a (5-7 érték) szerint a kerekesszékekkel közlekedők számára is járható turistautak megbízható online gyűjteménye több embert készítené a természetjárásra. Csak minden ötödik megkérdezett nem osztja ezt a véleményt (a válaszok 19%-a 1 és 3 közötti).

A válaszadók valamivel több mint fele (53% adott meg az 5 és 7 közötti értéket) szerint a fogyatékkal élő számára megfelelő segítség és a biztonság megléte vonzaná őket az extrém sportok és tevékenységek gyakorlására.

A válaszadók egyetértettek azzal a kijelentéssel, hogy a turizmus fontos része az életüknek – 61%-

uk 5 és 7 közötti értéket adott meg. A válaszadók 23%-a számára a turizmus kevésbé fontos (1-3 közötti értékek). A válaszadók 64%-a (5 és 7 közötti értékek) úgy véli, hogy a turizmus jelentősen befolyásolja a jóllétüket. Minden negyedik válaszadónak más a véleménye (24% az 1 és 3 közötti értékek aránya). A válaszadók több mint háromnegyede (77%, 5 és 7 közötti értékekkel) állítja, hogy a turizmussal kapcsolatos élmények boldogabbá teszi őt (22. táblázat). A válaszadók 52%-a jelölte meg a 7-es értéket – a lehető legmagasabbat. Mindössze 14%-uk nem ért egyet (1-3 közötti értékek).

22. táblázat. A turisztikai élmények hatása a boldogság szintjére (20.12 kérdés)

K1. Fogytékosság típusa	K20.12 (1)	K20.12 (2)	K20.12 (3)	K20.12 (4)	K20.12 (5)	K20.12 (6)	K20.12 (7)	Összesen
Ideiglenes fogytékosság	3	2	4	3	3	17	18	50
	6%	4%	8%	6%	6%	34%	36%	
Koromból adódó akadály	4	2	3	11	7	7	40	74
	5%	3%	4%	15%	9%	9%	54%	
Látás	4	3	5	6	16	15	63	112
	4%	3%	4%	5%	14%	13%	56%	
Hallás	1	1	3	3	8	9	25	50
	2%	2%	6%	6%	16%	18%	50%	
Mozgásszervi	13	19	27	28	29	46	174	336
	4%	6%	8%	8%	9%	14%	52%	
Többszörös fogytékosság	14	11	19	14	31	40	146	275
	5%	4%	7%	5%	11%	15%	53%	
Értelmi fogytékosság	2	2	4	4	4	6	30	52
	4%	4%	8%	8%	8%	12%	58%	
Beszéd	0	0	2	2	3	8	11	26
	0%	0%	8%	8%	12%	31%	42%	
Egyéb	0	2	1	3	4	4	16	30
	0%	7%	3%	10%	13%	13%	53%	
ASD	0	3	1	11	5	6	28	54
	0%	6%	2%	20%	9%	11%	52%	
Pszichoszociális fogytékosság	1	0	0	1	1	1	7	11
	9%	0%	0%	9%	9%	9%	64%	
Minden csoport	42	45	69	86	111	159	558	1070
	4%	4%	6%	8%	10%	15%	52%	

20.12. kérdés: Kérem, adja meg, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal! Jelölje az 1-est, ha egyáltalán nem ért egyet, és a 7-est, ha teljesen egyetért az adott állítással! „A turizusból származó élményeim boldogabbá tesznek”.

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 105 válaszadó

A válaszadók szerint a turizmus javítja a másokkal való kapcsolataikat – 71%-uk 5-7-es értéket adott meg. Csak minden ötödik válaszadó gondolkodik másképp (20% az 1-3 közötti értékeléseknél).

A válaszadók túlnyomó többségét nem érdeklik a virtuális/digitális turizmusban rejlő lehetőségek – 64%-uk adott meg 1-3 közötti értéket (23. táblázat). Minden negyedik válaszadó érdeklődik – az 5 és 7 közötti értékek aránya 24%-a.

23. táblázat. A virtuális/digitális turizmusban rejlő lehetőségek iránti érdeklődés (20.14 kérdés)

K1. Fogatékosság típusa	K20.14 (1)	K20.14 (2)	K20.14 (3)	K20.14 (4)	K20.14 (5)	K20.14 (6)	K20.14 (7)	Összesen
Ideiglenes fogatékosság	19	4	6	11	6	1	3	50
	38%	8%	12%	22%	12%	2%	6%	
Koromból adódó akadály	34	7	3	8	7	3	7	69
	49%	10%	4%	12%	10%	4%	10%	
Látás	55	13	10	11	7	5	5	106
	52%	12%	9%	10%	7%	5%	5%	
Hallás	13	7	7	4	6	2	9	48
	27%	15%	15%	8%	13%	4%	19%	
Mozgásszervi	119	50	37	37	35	26	19	323
	37%	15%	11%	11%	11%	8%	6%	
Többszörös fogatékosság	97	48	26	29	25	15	27	267
	36%	18%	10%	11%	9%	6%	10%	
Értelmi fogatékosság	24	8	5	7	1	4	3	52
	46%	15%	10%	13%	2%	8%	6%	
Beszéd	11	4	2	2	5	1	1	26
	42%	15%	8%	8%	19%	4%	4%	
Egyéb	11	2	4	4	2	1	4	28
	39%	7%	14%	14%	7%	4%	14%	
ASD	18	8	6	10	5	3	3	53
	34%	15%	11%	19%	9%	6%	6%	
Pszichoszociális fogatékosság	6	0	0	1	2	0	2	11
	55%	0%	0%	9%	18%	0%	18%	
Minden csoport	407	151	106	124	101	61	83	1033
	39%	15%	10%	12%	10%	6%	8%	

20.14. kérdés: Kérem, adja meg, mennyire ért egyet az alábbi állításokkal! Jelölje az 1-est, ha egyáltalán nem ért egyet, és a 7-est, ha teljesen egyetért az állítással! „Egyre inkább érdeklődöm a virtuális/digitális turizmusban rejlő lehetőségek iránt”.

Forrás: felmérési eredmények, N= 1175, nem válaszolt: 142 válaszadó

A válaszadók 75%-a (1-3 közötti értékek) nem vett igénybe online turisztikai szolgáltatásokat, például múzeum „meglátogatását” online alkalmazás segítségével, vagy virtuális túrákon való részvételt. Mindössze 17%-uknak vannak más tapasztalatai e területen (5-7 közötti értékek). A válaszadók mindössze 8%-a (5 és 7 közti értékek) rendelkezik olyan eszközzel vagy tervezi beszerzését, amely a virtuális élményeket élvezetesebbé teszi, pl. VR-szemüveg. A válaszadók 88%-a ellenkező véleményen van. Hasonló a helyzet a modern technológiai eszközök használatával (alkalmazások, AR, azaz kiterjesztett valóság, VR-szemüvegek városlátogatáskor és VR, azaz az utazási élményt megkönnyítő és/vagy javító virtuális valóság eszközök) – itt is a válaszadók többsége nem érdeklődik (1 és 3 közötti értékek 77%-ban). A válaszadók mindössze 18%-a használja ezeket az eszközöket (5-7 közötti értékek).

Az utazás során a fogatékosság miatti megkülönböztetés tapasztalata a válaszadók erősen szubjektív érzése. Mindenki a maga módján értelmezi a diszkrimináció fogalmát és érzését. Megjegyzendő, hogy nem minden válaszadó felelt erre a kérdésre – a válaszadók közel egyharmada (340

válaszadó, azaz 29%). Sőt, ugyanennyien (340 fő) mondták azt, hogy nem tapasztaltak diszkriminációt. A legnagyobb csoportot azonban azok alkották, akik utazás közben találkoztak diszkriminációval – a válaszadók 42%-át. Minden olyan személynek, aki diszkriminációról számolt be, lehetősége volt leírni, hogy mi volt az. A 489 személytől rengeteg adat keletkezett, amelyek számos szempontból elemezhetőek. Az egyik ilyen kísérlet annak felmérésére, hogy a megkülönböztetésnek műszaki vagy emberi alapja volt-e? Vagyis, hogy mennyiben a megfelelő infrastruktúra hiányából, és mennyiben az ügyfélhez (fogyatékossgal élő személyhez, mint az utazás, szálloda, étterem ügyfeléhez) való szakszerűtlen hozzáállásból, vagy a fogyatékossgal élő emberekkel szemben tanúsított nem megfelelő magatartásból a többi utazó vagy turisztikai szolgáltatásokat igénybe vevő (ugyanabban a szállodában, vonaton, strandon való tartózkodó) személy részéről.

A diszkrimináció leggyakoribb formája a kellemetlen és barátságtalan, gyakran nagyon sértő és megalázó, bánásmód volt mások részéről. Ez a válaszok 58%-át teszi ki, ami jól mutatja a probléma nagyságrendjét. Különösen, ha összehasonlítjuk az építészeti és infrastrukturális akadályokkal, amelyeket a diszkriminációt tapasztaltak 15%-a említett. Ebből a csoportból minden tizedik válaszadó a kiszolgálás megtagadását és nem teljesítését meg. Ezek az eredmények azt mutatják, hogy a fogyatékossgal élőkkel szembeni diszkriminációnak az utazás során nagyon erős társadalmi alapja van. Nem az épített akadályok jelentik a fő nehézséget, hanem az empátia hiánya az utazó emberek körében.

A válaszadóknak két nyitott kérdést is feltettünk:

- tapasztalatai alapján melyik ország vagy országok lehetnének követendő példák az Ön országa számára az akadálymentes turizmus területén? és
- mely országokban és/vagy az Ön országában mely turisztikai desztinációkban/vonzerőkben látott jó példákat a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételének támogatására? Kérjük, adjon meg egy országot/várost/vonzerőt, jó példát!

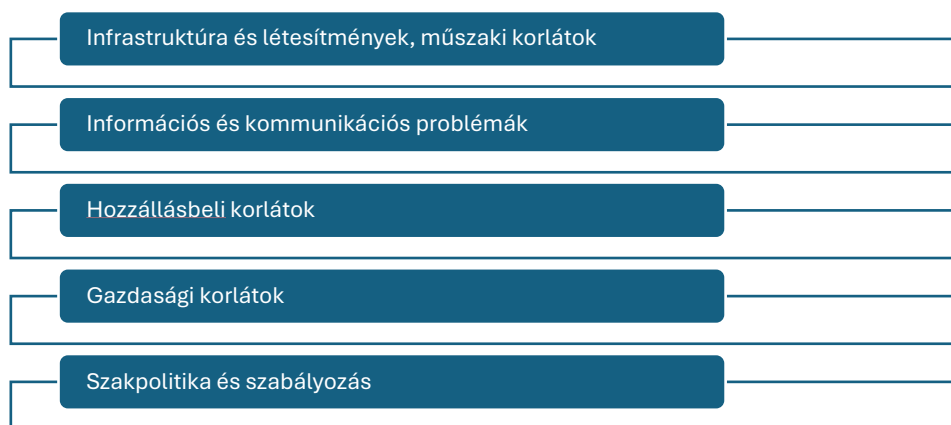
Mind az első, mind a második kérdésnél a válaszadóknak nehézséget okozott példák említése (45%, illetve 40%), egyet sem említettek. Az utánozandó országok közül az első három helyen Hollandia 14%-kal, Németország 7%-kal, illetve Ausztria 5%-kal szerepelt. A fogyatékossgal élők turizmusban való részvételének támogatására viszont hoztak fel jó példákat a válaszadók Ausztriából (20%), Lengyelországból és Magyarországról (mindkét országban 4%).

A válaszadók túlnyomó többsége (52%) kijelentette, hogy hajlandó lenne önkéntesként segíteni a fogyatékossgal élők utazásával és turizmusával kapcsolatos tevékenységekben. Minden harmadik válaszadó nem tudta, mit válaszoljon, vagy nem volt biztos abban, hogy megbirkózna-e ilyen feladatokkal (33%). A válaszadók mindegyike támogatja, hogy a felsőoktatásban a turizmussal kapcsolatos tantárgyak tantervében vegyék figyelembe a fogyatékossgal élők turizmusának sajátosságait, problémáit és lehetséges megoldásait (97%). Ugyanilyen arányban gondolják úgy, hogy hasznos lenne az egyetemi oktatási anyagokat online elérhetővé tenni, hogy növeljék a fogyatékossgal élők számára elérhető turizmusról szóló ismereteket.

12.3. Összefoglalás

Az elvégzett kutatás eredményei lehetővé tették az akadálymentes turizmus fejlesztésével kapcsolatos főbb kihívások azonosítását (65. ábra), valamint a fejlesztésre vonatkozó ajánlások megfogalmazását (66. ábra).

65. ábra. Az akadálymentes turizmussal kapcsolatos fő kihívások



Forrás: saját szerkesztés

Az infrastrukturális és létesítményi akadályok közé tartoznak: a **nem megfelelő fizikai infrastruktúra** (sok desztinációban még mindig nincsenek olyan alapvető akadálymentesítési funkciók, mint rámpák, liftek, akadálymentes mosdók és széles ajtók), közlekedési akadályok (a tömegközlekedés, a taxik és a bérelt járművek gyakran nem alkalmasak a fogyatékossgal élők számára). Ezenkívül számos technológiai akadály is létezik, amelyek közé tartoznak: a segítő technológiák hiánya (nem minden úti cél van felszerelve a szükséges segítő technológiákkal, például indukciós hurkokkal, képernyőolvasókkal vagy a hozzáférhetőséget javító mobilalkalmazásokkal) és a digitális szakadék (a segítő technológiákhoz való hozzáférés és azok ismerete nagyon eltérő lehet, és egyes fogyatékossgal élő személyek nem rendelkeznek az ezen eszközök hatékony használatához szükséges erőforrásokkal vagy ismeretekkel).

Az információs és kommunikációs nehézségek a következőket jelentik: információhiány (gyakran nem áll rendelkezésre elegendő információ az desztinációk, szálláshelyek és attrakciók akadálymentességéről. Ez megnehezíti a fogyatékossgal élő utazók számára, hogy biztonságosan tervezék meg utazásukat). Problémát jelenthetnek a nem akadálymentesített weboldalak és foglalási rendszerek (számos, a turizmussal kapcsolatos weboldal és online foglalási rendszer az akadálymentesség figyelmen kívül hagyásával készült, így a látás- vagy kognitív fogyatékossgal élő személyek számára nehézséget okoz a használatuk), illetve az információátadás formája (az érzékszervi fogyatékossgal élő, pl. vak, siket emberek igényeihez igazítva).

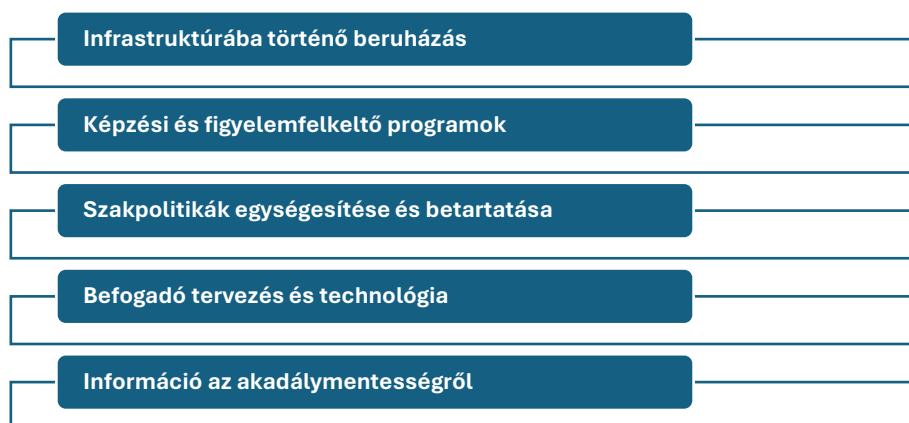
A szemléletbeli akadályok a következőkre vonatkoznak: a tudatosság és a képzés hiánya (a turisztikai személyzet és a szolgáltatók gyakran nem ismerik és nem képzik ki magukat a fogyatékossgal élő utazók fogadására. Ez nem szándékos diszkriminációhoz és nem megfelelő szolgáltatáshoz vezethet), illetve a negatív hozzáállás (a fogyatékossgal élőkkal kapcsolatos sztereotípiák és negatív attitűdök barátságtalan környezetet teremthetnek és visszatartják őket az utazástól), ami a diszkrimináció érzéséhez vezethet.

Gazdasági akadályok, amelyek olyan nehézségekkel kapcsolatosak, mint például: magasabb költségek (az akadálymentesített utazás gyakran magasabb költségekkel jár, mivel speciális felszerelésre, szolgáltatásokra vagy szállásra van szükség, amelyeket a szokásos utasbiztosítások nem feltétlenül fedeznek), korlátozott finanszírozás és beruházások (gyakran nem elegendő a finanszírozás és a beruházás az akadálymentes turisztikai infrastruktúrába és szolgáltatásokba).

A politika és a szabályozás a helyi és a globális között minden szinten meghatározza a turizmus fejlődését, és olyan kihívásokat okoz, mint például: nem következetes szabványok (az

akadálymentesítési szabványok és előírások országonként és régióként nagyon eltérőek, ami az utazók számára egyenetlen minőségű élményeket eredményez. Az olyan nemzetközi szabványoknak való megfelelés, mint a fogyatékkal élő amerikaiakról szóló törvény – Americans with Disabilities Act, ADA – vagy az európai akadálymentesítési törvény nem egységes), **végrehajtási problémák** (még ahol léteznek is törvények és rendeletek, azok betartatása gyenge lehet, ami az akadálymentesítési funkciók rossz színvonalú kialakításához és karbantartásához vezet). E kihívások leküzdéséhez sokoldalú megközelítésre van szükség (66. ábra).

66. ábra. Az akadálymentes turizmus fejlesztését támogató tevékenységek



Forrás: saját szerkesztés

Több szinten is szükség van cselekvésre: infrastrukturális beruházások (a kormányoknak és a magánszektornak be kell fektetnie az akadálymentes infrastruktúrába és közlekedésbe), képzési és tudatosságnövelő programok (a turisztikai szakemberek képzése az akadálymentesítéssel és a befogadással kapcsolatban), a szakpolitikák harmonizációja és azoknak érvényt szerezni (világszerte egységes és érvényesített hozzáférhetőségi szabványok), befogadó tervezés és technológia (akadálymentes weboldalak, alkalmazások és technológiák fejlesztése és népszerűsítése), akadálymentes információ-szolgáltatás (részletes, akadálymentesített információk nyújtása az utazási lehetőségekről és szálláshelyekről). E kihívások kezelésével a turisztikai ágazat inkluzívabbá válhat, biztosítva, hogy képességeiktől függetlenül mindenki élvezhesse az utazási élményeket.

13. Az akadálymentes turizmus megítélése a vizsgált ország lakossága részéről (1000 fős minta elemzése)

13.1. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a horvát lakosság hozzáállása a fogyatékos-sággal élőkhez és utazási szokásaikhoz

Bevezetés

Horvátországban a közelmúltban nagy figyelmet fordítottak az akadálymentes turizmusra, különösen a szakpolitika fejlesztése szempontjából. Ugyanakkor még mindig jelentős erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy az akadálymentesítés fontosságára általában és különösen a turizmusban felhívjuk a figyelmet. A témával kapcsolatos, Horvátországra vonatkozó szakirodalmi áttekintést követően megállapítható, hogy a kutatásban a minta nagysága és a kutatásba bevont érintettek tekintetében jelentős kutatási hiányosságok vannak ezen a területen. Konkrétabban, az Accessible projekt (No. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410, címe: „Az akadálymentes turizmus innovatív oktatási módszerének fejlesztése Közép-Európában – ACCESSIBLE”) keretében folytatott együttműködés lehetővé tette a nagyon szükséges ismeretek megszerzését a jogi keretről, az akadálymentes turizmus iránti keresletről, de a lakosságnak az akadálymentes turizmus helyzetével és a horvátországi fejlődési lehetőségekkel kapcsolatos hozzáállásáról is.

A vizsgálatot egy 1000 fős horvátországi célzott mintán végezték, hogy a kor és a nemek kiegyensúlyozott képviselője biztosított legyen. A cél az volt, hogy jobban megismerjük a közvélemény hozzáállását az akadálymentes turizmus fejlődési helyzetével kapcsolatban Horvátországban, a társadalom hozzáállását e speciális keresleti szegmens igényeivel és követelményeivel kapcsolatban, a fogyatékos-sággal élőköt érintő lehetséges akadályokkal kapcsolatos ismereteiket, valamint a turizmus e szegmensének társadalmi dimenzióját.

Általánosságban elmondható, hogy a válaszadók meglehetősen magas fokú tudatossággal rendelkeznek az akadálymentesítésről általában és különösen az akadálymentes turizmusról, bár a fő kihívások érzékelése kissé alulértékelt a horvátországi fogyatékos-sággal élők körében ugyanezen projekt keretében végzett primer kutatás eredményeihez képest.

Demográfiai reprezentativitás és mintavétel

Nagy erőfeszítéseket tettünk annak érdekében, hogy a kutatás reprezentálja Horvátország lakosságát. A fő cél a kor és a nemek szerinti megoszlás tekintetében vett reprezentativitás volt. A felmérésben 52%-ban nők és 47,6%-ban férfiak vettek részt, ami megfelel az országos demográfiai szerkezetnek (51,56% nők és 48,44% férfiak). A válaszadók átlagéletkora 47,8 év volt, ami valamivel magasabb, mint a horvátországi átlagéletkor, de a különbség nem olyan nagy, hogy az befolyásolná az eredmények reprezentativitását.

A válaszadók iskolai végzettségének elemzése során kiderült, hogy közel 50%-uk egyetemi végzettséggel rendelkezett, míg a szakképesítéssel rendelkezők a minta negyedét tették ki. Mondhatjuk, hogy ez a megoszlás hatással volt az általános eredményekre, mivel nagyon is valószínű, hogy a magasabb iskolai végzettségűek szélesebb körben tájékozottak voltak, amelyek lehetővé tették számukra, hogy tágabb következtetéseket vonjanak le az akadálymentesítés társadalmi vonatkozásairól általában, ami az akadálymentes turizmusról alkotott vélemény kialakításának alapját képezi. Emiatt valószínűleg sokkal inkább tisztában voltak az akadálymentes turizmuspolitikájának sajátos aspektusaival és a különböző stratégiák végrehajtásának szükségességével a kedvezőbb fejlesztési környezet megteremtése érdekében.

A fogyatékossgal élők nehézségeinek ismerete

A kutatás egyik célja az volt, hogy felmérje a lakosság ismereteit a fogyatékossgal élők előtt álló akadályokról, különösen a turisztikai tevékenységekben való részvételükkel kapcsolatban. Az eredményekből megállapítható, hogy a válaszadók közel kétharmada elfogadhatatlanul rossznak vagy meglehetősen rossznak ítéli a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételi lehetőségeit. A válaszadóknak csak kis hányada tartja a lehetőségeket inkább jónak vagy kiválónak.

Ami a fogyatékossgal élők akadályainak lakosság általi megítélését illeti, fontos megjegyezni, hogy a válaszadók jól ismerik a fogyatékossgal élők életének különböző nehézségeit. A válaszadók például a vasúti közlekedést, a távolsági buszok igénybe vételét, a tömegközlekedést, a szállások igénybe vételét, a sporttevékenységekben való részvételt sportolóként, a sporttevékenységekben való részvételt nézőként és a turisztikai látványosságok látogatását említették olyan helyzetekként, amelyekben a fogyatékossgal élők a legnagyobb nehézségekkel szembesülnek, amikor megpróbálnak részt venni e tevékenységekben. Ezek az eredmények azt mutatják, hogy az összes akadállyal kellően tisztában van a társadalom, ami jó kiindulópont a lakosság felvilágosításához és a szakpolitikák kidolgozásához.

Másrészt a válaszadók megjegyezték, hogy a fogyatékossgal élő emberek életében három élethelyzet kevesebb nehézséget okoz: a tényleges elérhetőséggel kapcsolatos megbízható információkhoz való hozzáférés, a vendéglátóhelyek (éttermek) igénybe vétele, valamint a szabadtéri koncerteken és fesztiválokon való részvétel. Ez arra utal, hogy a válaszadók elgondolkodtak azon, a fogyatékossgal élők számára milyen lehetőségek vannak arra, hogy a turisztikai tevékenységek bizonyos aspektusaiban kevesebb akadállyal vegyenek részt, ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy a lakosság általában sokkal kisebb akadályként érzékeli a tényleges elérhetőségre vonatkozó megbízható információkhoz való hozzáférést, mint amilyen az a valóságban. Ez egy olyan szempont, amely még sok fejlesztésre szorul, mind a szolgáltatók elkötelezettsége, mind a társadalom tudatossága tekintetében.

A turizmus akadálymentességének általános megítélése

A tanulmány eredményei azt mutatják, hogy a közvélemény tisztában van azzal, hogy folyamatos erőfeszítésekre van szükség a horvátországi akadálymentes turizmus helyzetének javítása érdekében. A megkérdezettek közel fele tisztában van ezzel a szükségességgel, a válaszadók közel harmada pedig úgy véli, hogy a lehető leghamarabb biztosítani kell az egyenlő hozzáférést mindenki számára a turisztikai szolgáltatásokhoz és attrakciókhoz, ami jelentős beruházásokat és szemléltetváltást igényel. Ezek az eredmények biztatóak, és pozitív kiindulópontot jelentenek az akadálymentes turizmusról szóló közfelfogás kialakításához. A válaszadók mintegy negyede ugyanakkor úgy véli, hogy Horvátországban az akadálymentes turizmus jelenlegi minősége kielégítő, és nincs szükség jelentős fejlesztésekre.

Ezeket az eredményeket figyelembe véve megállapítható, hogy a horvátországi idegenforgalomban a közvélemény eléggé fontosnak ítéli az akadálymentesítést, és az akadálymentesítés javítását célzó beruházások a közvélemény támogatását élveznék, ami igen fontos, amikor az univerzális tervezés koncepciójáról mint főáramról beszélünk, különösen a közintézmények esetében.

Az akadálymentes turizmus célcsoportjainak meghatározása

A fogyatékossgal élők a horvát lakosság mintegy 16%-át teszik ki. Arra a kérdésre, hogy a helyi lakosság hány százalékát lehetne az akadálymentes turizmus célcsoportja, a válaszadók eltérő

válaszokat adtak, nem volt egyértelmű konszenzus a teljes lakosság azon százalékos arányát illetően, amely profitálhatna az akadálymentes turizmus fejlesztésének előnyeiből. A válaszadók 17,9%-a állította, hogy a lakosság 16-20%-a tekinthető célcsoportnak. A válaszadók többsége (31,8%) a lakosság 10-15 közötti arányát mondta. Ezeket az eredményeket azonban a horvátországi fogyatékossgal élők arányára vonatkozó általános ismeretek háttérében kell értelmezni. Bár a válaszadók nem tudták pontosan meghatározni ezt az arányt, meg kell jegyezni, hogy a választható opciók általában kis tartományokat fedtek le, így ez lehetett az általános határozatlanságuk oka.

Ez a megállapítás a politikaalkotás szempontjából is fontos, mivel a szolgáltatók is lehetnek eltérő véleményekkel a piac potenciális méretét illetően. Ha nincs világos kép arról, hogy hány felhasználó részesülhetne közvetlenül a létesítmények és szolgáltatások akadálymentesítésébe történő beruházásból, nehéz általános megállapodásra jutni a folyamatban érintett valamennyi érdekelt fél részéről.

Az akadálymentes turizmus egyes szempontjaihoz való hozzáállás

Hétfokozatú Likert-skála segítségével vizsgáltuk a közvéleményt az akadálymentes turizmus fejlesztésének különböző aspektusairól. Az állításokat 1-től (egyáltalán nem ért egyet) 7-ig (teljesen egyetért) terjedő skálán osztályoztuk, hogy jobban megismerjük a horvátországi akadálymentes turizmus egyes aspektusaihoz való lakossági hozzáállást. A válaszadók teljes mértékben egyetértenek azzal, hogy a fogyatékossgal élők nem sokat utaznak belföldön és külföldön szabadidős céllal. Úgy vélik továbbá, hogy a fogyatékossgal élőknek ugyanolyan lehetőségeket kell biztosítani a szálláshelyek, a vendéglátó létesítmények és a tömegközlekedés igénybe vételéhez, mint a fogyatékossgal nélkül élőknek (az egyetértés szintje minden állítással 7, a szórás azt jelzi, hogy a válaszadók általános egyetértést mutatnak ebben a kérdésben).

Az eredmények arra utalnak, hogy az emberek nagymértékben tisztában vannak a fogyatékossgal élők speciális igényeivel az utazás során. A válaszadók például tisztában vannak azzal, hogy a kommunikációnak nagy jelentősége van ebben a folyamatban, ahogy annak is, hogy a kommunikációs tereket és eszközöket a lehető legkönnyebb legyen használni. A válaszok azt mutatják, hogy a válaszadók kevésbé biztosak a tekintetben, hogy a fogyatékossgal élők mely programokat részesítik előnyben. Az eredmény kissé az átlag felett van ennél a kijelentésnél, mivel a válaszadók nem biztosak abban, hogy a fogyatékossgal élők kifejezetten az ő igényeikre szabott programokat részesítik-e előnyben, vagy pedig ugyanazokban a turisztikai élményekben szeretnének részt venni, mint a többi turista.

Másrészt a válaszadók nagyfokú empátiát mutattak a fogyatékossgal élők különleges igényei iránt. Tisztában vannak azzal, hogy a kommunikáció és a vendéglátás minőségének nagyon magasnak kell lennie, és hogy nagy tisztelettel kell bánni velük. A válaszadók úgy vélik, hogy a turisztikai ágazatnak általában és különösen a turisztikai alkalmazottaknak nagyon jól kellene ismerniük ennek a keresleti szegmensnek a sajátosságait, és hogy javítani kell a turisztikai alkalmazottak hozzáállását a fogyatékossgal élőkhez. Ez az eredmény nagyon pozitív a horvátországi akadálymentes turizmus minőségének javítási lehetőségeivel kapcsolatban is.

Társadalmi befogadás és empátia

A kutatás célja a korábban kidolgozott eredményekkel együtt az volt, hogy meghatározzuk, a lakosság mennyire van tisztában a fogyatékossgal élőknek a turizmus rendszerébe való bevonásának lehetőségeivel. Az eredmények azt mutatják, hogy bár a közvélemény mutat némi

tájékozottságot e szegmens speciális igényeivel kapcsolatban, még sok mindenben lehet javítani. A válaszadók például nem értenek egyet (1-4 értékek) azzal, hogy más emberek nem szeretnek együtt nyaralni testi vagy súlyos fogyatékossgal élő emberekkel. Az egyetértés szintje azonban 3 (a 4 azt jelenti, hogy teljesen egyetértek), amikor arról van szó, hogy az értelmi fogyatékossgal élőkkel együtt töltsék nyaralásukat.

A válaszadók szerint a társadalom nem toleráns a fogyatékossgal élőkkel szemben. Ez az eredmény azt jelzi, hogy bár a társadalomban nagyfokú az empátia, a turisztikai kínálat ezen szegmensében még mindig van hová fejlődni. Ugyanakkor a fogyatékossgal élők igényeinek és speciális követelményeinek tudatosítása szintén fontos társadalmi kérdés, és a helyzet kezelésére, valamint a tudatosság és a tolerancia növelésére irányuló erősebb ösztönzőknek egy befogadóbb társadalmat kellene létrehozniuk.

A válaszadók azonban elgondolkodtak válaszaikról, mivel az eredmények arra utalnak, hogy minden, ami hozzáférhető és jó a fogyatékossgal élők számára, megkönnyíti az ő életüket is, vagyis elgondolkodtak az univerzális tervezés lehetőségein és előnyeiben. Úgy vélik továbbá, hogy a horvát társadalom támogatja a társadalmi integrációt és befogadást, és hogy az akadálymentes turizmus fejlesztése nagyon fontos.

A társadalmi integráció és az empátia terén elért eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók tisztában vannak e kérdések fontosságával, és nagyfokú empátiát tanúsítanak e keresleti szegmens és a fogyatékossgal élők iránt. A társadalom egészének azonban azon kellene dolgoznia, hogy magasabb szintű toleranciát érjen el e szegmens irányában, és olyan befogadóbb környezetet teremtsen, amely segíti az akadálymentes turizmus intenzívebb fejlődését.

Következtetés

Ez a tanulmány bemutatja a lakosságnak a horvátországi akadálymentes turizmus fejlesztésével kapcsolatos attitűdjeit, és ezek az értékes eredmények hasznosak lehetnek a turisztikai politika és az általános döntéshozatali folyamatok kialakításában e területen. Általánosságban az eredmények azt mutatják, hogy a horvátországi lakosság tisztában van e szegmens fontosságával és általában az akadálymentesítés kérdésével. Ezen értékes felismerés mellett az eredmények azt is mutatják, hogy a lakosság tisztában van azzal, hogy a horvátországi akadálymentes turizmus jövőbeni fejlesztése során néhány más szempontot is figyelembe kell venni.

A válaszadók általános jellemzői azt mutatják, hogy a minta tükrözi a horvát lakosság jelenlegi demográfiai jellemzőit, és hogy a válaszokat figyelembe kell venni a jövőbeli döntések és intézkedések során. Az általános lakosság tisztában van e szegmens akadálymentesítéssel kapcsolatos sajátos igényeivel, különösen a turisztikai kínálat bizonyos aspektusait illetően. Tudják, hogy a fogyatékossgal élőknek nagy szükségük van pontos, konkrét és megbízható információkra. Megjegyzik azonban, hogy az e szegmens számára nyújtott információk elegendőek, azaz kielégítő minőségűek, ami nincs összhangban a fogyatékossgal élők által adott válaszokkal.

A társadalmat általában véve erőteljesebben kell ösztönözni arra, hogy a toleranciát és a befogadást életformaként fogadja el, hogy a társadalom minden egyes tagja azonos lehetőségekhez jusson. Az akadálymentesítés, ahogyan azt gyakran hangsúlyozzák, az alapvető emberi jogok kérdése, és mint ilyet, mindenkinek biztosítani kell. Az akadálymentes turizmus kínálatának növelésével több létesítmény és láttnivaló lenne elérhető nemcsak a turisták, hanem a helyi lakosság számára is.

Megállapítható, hogy az akadálymentesítés a társadalom fejlődéséhez szükséges követelmény, és hogy a horvát lakosság erősen támogatja a fejlettség e szintjének elérését. A toleranciának és az

empátiának a társadalom alapvető értékeivé válásával a megerősödik az akadálymentes turizmus fejlesztésének alapja, és a turizmuspolitika sokkal több lehetőséggel rendelkezik e sajátos termék fejlesztésére, valamint arra, hogy minden turista számára egyenlő hozzáférést biztosítson a turisztikai élményekhez.

13.2. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a magyar lakosság hozzáállása a fogyatékos-sággal élőkhez és utazási szokásaikhoz

Bevezetés

Az akadálymentes turizmus, amely a fogyatékos-sággal élők számára egyenlő lehetőségeket igyekszik biztosítani a turisztikai tevékenységekben való részvételre, egyre nagyobb figyelmet kap, mint a társadalmi befogadás alapvető eleme. Az ezen a területen végzett kutatások hagyományosan elsősorban a fogyatékos-sággal élő személyek nézőpontjára összpontosítottak. A helyzet teljes megértéséhez és a lehetséges fejlesztési területek azonosításához azonban elengedhetetlen, hogy a lakosság általános hozzáállását is figyelembe vegyük. Felismerve ezt a kutatási hiányosságot, az Accessible projektben dolgozó partnerek vállalták, hogy a négy érintett országban (Magyarország, Lengyelország, Horvátország és Románia) 1000-1000 fő részvételével online felmérést végeznek a teljes lakosság körében. Ez a tanulmány, amely az Accessible projekt (No. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410, „Az ACCESSIBLE turizmus innovatív oktatási módszerének fejlesztése Közép-Európában – ACCESSIBLE”) részeként készült, ezt a hiányt kívánja pótolni a magyarországi lakosság felméréssel, hogy felmérje az akadálymentes turizmussal kapcsolatos felfogását és hozzáállását.

A kutatás során 1000 magyar résztvevő bevonásával átfogó felmérést végeztünk, akiket úgy választottunk ki, hogy nemek és életkor tekintetében kiegyensúlyozottan képviseljék a népességet. A tanulmány eredményei felbecsülhetetlen értékű betekintést nyújtanak abba, hogy a lakosság hogyan látja az akadálymentes turizmus jelenlegi helyzetét, a fogyatékos-sággal élő személyek előtt álló kihívásokat, valamint a jövőbeni fejlesztések társadalmi támogatottságát e területen.

A téma elkötelezett kutatóiként örömmel állapítjuk meg, hogy a lakosság túlnyomó többsége kellő empátiával viszonyul a kérdéshez, és támogatja az akadálymentes turizmus további fejlesztését.

Demográfiai reprezentativitás és mintavétel

A tanulmány magyarországi mintáját gondosan választottuk ki annak érdekében, hogy az reprezentatív legyen az ország népességére nézve, különösen a nemek és a kor szerinti megoszlás tekintetében. A felmérésben 52,5%-ban nők és 47,5%-ban férfiak vettek részt, ami tükrözi az országos demográfiai szerkezetet. A résztvevők kor megoszlása is szorosan illeszkedett az országos átlaghoz, az eredmények így pontosan tükrözhetik a lakosság különböző korcsoportjainak véleményét.

Érdemes azonban megjegyezni, hogy a minta némileg torzult a magasabb iskolai végzettségűek irányában, akik felülreprezentáltak a felmérésben. Ez a demográfiai részlet azért jelentős, mert a magasabb iskolai végzettségű egyének esetleg jobban tudatában vannak a társadalmi ügyeknek, beleértve az akadálymentesítés fontosságát a turizmusban. Ez a felülreprezentáltság befolyásolhatta tehát az eredményeket, különösen az akadálymentes turisztikai kezdeményezések kifejezett támogatása tekintetében.

A fogyatékossgal élők nehézségeinek ismerete

A felmérés egyik központi szempontja az volt, hogy felmérje a lakosság tudatosságát azokról a sajátos kihívásokról, amelyekkel a fogyatékossgal élők szembesülnek a turisztikai tevékenységek során. Az eredmények azt mutatják, hogy a lakosság nagymértékben tisztában van ezekkel a kihívásokkal, és a válaszadók jelentős része felismerte, hogy a fogyatékossgal élők jelentős nehézségekkel szembesülnek, különösen a tömegközlekedés területén.

A válaszadók a távolsági busz- és vasúti közlekedést jelölték meg a fogyatékossgal élők számára a legnagyobb kihívást jelentő területként. Ezeket a közlekedési módokat a lakosság jelentős része elégtelennek értékelte, rávilágítva egy olyan kritikus területre, ahol sürgős fejlesztésekre van szükség. Ez a megítélés összhangban van a magyarországi tömegközlekedési rendszerek általánosabb problémaival, ahol az akadálymentesítés továbbra is jelentős akadály a fogyatékossgal élők számára.

Ezzel szemben a felmérésből kiderült, hogy a szállás- és étkeztetési szolgáltatásokat kevésbé tartják problémásnak. Ezeket az ágazatokat jobbra értékelték, ami arra utal, hogy ezek az ágazatok jelentősebb lépéseket tettek az akadálymentesség javítása terén. Ez a megállapítás azt jelzi, hogy bár vannak területek, ahol az akadálymentesítést sikeresen beépítették a szolgáltatásokba, továbbra is vannak olyan kritikus hiányosságok, különösen a közlekedés terén, amelyeket kezelni kell a befogadóbb turisztikai élmény biztosítása érdekében.

Az akadálymentesség megítélése a turizmusban

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy a magyar lakosság széles körben elismeri, hogy jelentős fejlesztésekre van szükség az akadálymentes turizmus terén. A válaszadók jelentős többsége elégedetlenségét fejezte ki a turizmus akadálymentesítésének jelenlegi állapotával kapcsolatban, több mint 60%-uk az ideálisnál rosszabbnak tartja a helyzetet. Figyelemre méltó, hogy a válaszadók több mint 20%-a teljesen elfogadhatatlannak tartotta az akadálymentes turizmus jelenlegi helyzetét, ami bizonyítja e kérdések kezelésének sürgősségét.

Fontos eredmény, hogy felmérésünk szerint szinte állami konszenzus van a tekintetben, hogy javítani kell az akadálymentes turizmus helyzetén. Ez a széles körű elégedetlenség arra utal, hogy a közvélemény nemcsak tisztában van a fogyatékossgal élők előtt álló akadályokkal, hanem a jelenlegi erőfeszítéseket is elégtelennek tartja ezek kezelésére. Ez hiányosságok felismerése fontos lépés a szükséges változtatásokhoz szükséges állami támogatás mozgósítása irányában.

A felmérés rámutatott továbbá, hogy a közvélemény határozottan támogatja az akadálymentes turizmus javítását célzó kezdeményezéseket. A válaszadók 87,3%-a egyetértett azzal, hogy jelentős beruházásokra és a állami hozzáállás megváltoztatására van szükség ahhoz, hogy mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosítsanak a turisztikai szolgáltatásokhoz és attrakciókhoz. Ez az első egyetértés azt jelzi, hogy a közvélemény szilárdan támogatja a turizmus akadálymentesítésére irányuló erőfeszítéseket, ami döntő tényező lehet a politikai változások támogatásában és az e területre irányuló beruházások ösztönzésében.

Az akadálymentes turizmus fejlesztésének támogatása

A felmérés adatai egyértelműen azt mutatják, hogy a magyar lakosság körében szilárd az egyetértés az akadálymentes turizmus fejlesztésének fontosságát illetően. A felmérés eredményeiből kiderül, hogy tízből közel kilenc válaszadó úgy véli, hogy jelentős fejlesztésekre van szükség ahhoz,

hogy a fogyatékossgal élő személyek teljes mértékben részt vehessenek a turisztikai tevékenységekben. Ez a konszenzus tükröződik az akadálymentesítés javítását célzó különböző kezdeményezések erőteljes támogatásában.

Konkrétan a válaszadók 36,4%-a úgy vélte, hogy a fogyatékossgal élők esélyegyenlőségének biztosításához a turisztikai ágazatban azonnal jelentős beruházásokra és a társadalmi hozzáállás alapvető megváltoztatására van szükség. A válaszadók további 50,9%-a az akadálymentesség javítására irányuló folyamatos erőfeszítéseket szorgalmazta, vagyis felismerték e kihívás hosszú távú jellegét. A válaszadóknak csak egy kis része (0,6%) gondolta úgy, hogy nincs szükség további fejlesztésekre, ami azt mutatja, hogy széles körben elismert a kérdés fontossága.

Az akadálymentes turizmus javításának ilyen erős támogatása arra utal, hogy a magyar lakosság nemcsak tisztában van a fogyatékossgal élők előtt álló kihívásokkal, hanem hajlandó is támogatni az e kihívások megoldására irányuló erőfeszítéseket. E széles körű támogatás döntő fontosságú lehet a politikai változások támogatásában és az akadálymentesítési kezdeményezésekbe történő állami és magánszektorbeli beruházások ösztönzésében.

Az akadálymentes turizmus célcsoportjainak meghatározása

A felmérés által kiemelt egyik kihívás az akadálymentes turizmus célcsoportjai meghatározásának nehézsége. A felmérés eredményei azt tükrözik, hogy a válaszadók között nincs egyetértés a lakosság azon részének arányát illetően, amely részesülhetne az akadálymentes turizmus előnyeiből. A lehatárolás e nehézsége összhangban van a terület szakértői előtt álló szélesebb körű kihívásokkal, ahol nincs egyértelmű egyetértés az akadálymentes turisztikai szolgáltatásokat igénylő népesség pontos méretét illetően.

A válaszok mind az öt megadott kategóriában megoszlottak, és nem volt egyetlen kategória sem domináns, vagyis bizonytalanság látható az akadálymentes turizmus célközönségének meghatározását illetően. A konszenzus hiánya arra utal, hogy további kutatásokra és egyértelműbb iránymutatásokra van szükség, hogy a politikai döntéshozók és az iparági érdekeltek jobban tisztában legyenek az akadálymentes turisztikai szolgáltatások iránti kereslet mértékével.

Az akadálymentes turizmus egyes aspektusaihoz való viszonyulás

A felmérés egy hétfokozatú Likert-skála segítségével feltárta a lakosság hozzáállását az akadálymentes turizmus egyes aspektusaihoz. Az akadálymentes turizmussal kapcsolatos általános kérdésekre adott válaszok esetében az 1-es skálaérték teljes egyet nem értést, a 7-es skálaérték pedig teljes egyetértést jelent. A teljes mértékben egyetértés (7-es skála) elfogadottsága minden kérdés esetében rendkívül magas, így az eredmények döntően pozitívak voltak, a válaszadók nagy többsége határozottan támogatta az akadálymentes turizmus különböző szempontjait. Például a válaszadók több mint 80%-a a skála középértéke (4 vagy magasabb) fölötti értéket jelölt meg, ami az akadálymentes turisztikai kezdeményezések széles körű támogatását jelzi (az egyet nem értés pedig minden esetben 10% alatt maradt).

Az akadálymentes turizmus konkrét szempontjai közül a válaszadók határozottan támogatták a tömegközlekedés, a szálláshelyek és a kommunikációs csatornák akadálymentesítését. A válaszadók jelentős többsége például egyetértett azzal, hogy jogos elvárás, hogy a tömegközlekedési rendszerek teljes mértékben hozzáférhetőek legyenek a fogyatékossgal élők számára. Hasonlóképpen nagy támogatottságot kapott az a gondolat, hogy a szálláshelyeket és a kommunikációs csatornákat mindenki számára hozzáférhetővé kell tenni, ami azt tükrözi, hogy széles körben

elismerik ezen elemek fontosságát a befogadó turizmus előmozdításában.

Az eredmények azt is jelzik, hogy a fogyatékossgal élő személyek iránt a közvélemény nagyfokú empátiát tanúsít. A válaszadók általában pozitívan viszonyultak az akadálymentes turizmushoz, és sokan felismerték annak fontosságát, hogy a turisztikai élményeket mindenki számára elérhetővé kell tenni, függetlenül fizikai képességeiktől. Ez az empátia kritikus tényező a befogadóbb társadalom előmozdításában, ahol a fogyatékossgal élők igényeit az élet minden területén, így a turizmusban is figyelembe veszik és igyekeznek kielégíteni.

Társadalmi befogadás és empátia: összetett kép

Miközben a felmérés eredményei nagyrészt pozitív képet festenek az akadálymentes turizmussal kapcsolatos lakossági attitűdökről, a tágabb társadalmi kontextusban feltárnak néhány összetett problémát. Konkrétan, míg a válaszadók határozott személyes támogatásukról és a fogyatékossgal élő személyek iránti empátiáról tettek tanúbizonyságot, kevésbé bíztak abban, hogy a társadalom szélesebb rétegei hajlandóak lesznek elfogadni ezeket a változásokat.

Míg például sok válaszadó jelezte, hogy személy szerint támogatja az akadálymentes turizmust, szkeptikusabbak voltak azzal kapcsolatban, hogy a társadalom szélesebb köre mennyire osztja ezt az pozitív hozzáállást. Ez az ellentmondás arra utal, hogy míg a személyes támogatás az akadálymentesítési kezdeményezések iránt erős, az már kétséges, hogy a társadalom széles körben osztja-e ezeket az értékeket. Ez a megállapítás rámutat arra, hogy a társadalom folyamatos edukálására és figyelemfelkeltésre van szükség ahhoz, hogy a társadalom minden szegmense megértse és elfogadja az akadálymentes turizmus fontosságát.

A felmérésből továbbá kiderült, hogy bár a válaszadók általában empátiát és támogatást tanúsítottak a fogyatékossgal élők iránt, voltak olyan területek, ahol a társadalmi hozzáállást kevésbé kedvezőnek ítélték. A válaszadók például jelezték, hogy míg ők személy szerint támogatják az akadálymentes turizmust, úgy vélik, a társadalom más tagjai kevésbé. A társadalmi hozzáállás ilyen megítélése rávilágít arra, hogy folyamatos erőfeszítésekre van szükség a társadalmi befogadás előmozdítására és a fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos sztereotípiák és tévhitek megszüntetésére.

Következtetés

A kutatás átfogó áttekintést nyújt a magyarországi közvélemény akadálymentes turizmussal kapcsolatos attitűdjéről, és értékes ismereteket nyújt, amelyek a jövőbeni szakpolitikák és gyakorlatok alapjául szolgálhatnak ezen a területen. Az eredmények arra utalnak, hogy a magyar lakosság körében erős személyes elkötelezettség mutatkozik az akadálymentes turizmus támogatása iránt, ugyanakkor széles körben tudatában vannak a fennálló kihívásoknak is, különösen a tömegközlekedés területén.

Az akadálymentes turizmus fejlesztésének a felmérés eredményeiben tükröződő széles körű támogatottsága szilárd alapot biztosít a turisztikai ágazat akadálymentesítését célzó jövőbeli kezdeményezésekhez. Ez a nyilvános támogatás kulcsfontosságú a szükséges szakpolitikai változások előmozdításához és az akadálymentesítési kezdeményezésekbe történő állami és magánszektorbeli beruházások ösztönzéséhez.

A kutatás azonban rávilágít néhány kihívásra is, különösen az akadálymentes turizmus célcsoportjainak meghatározása, valamint az akadálymentesítés személyes támogatása és a szélesebb körű társadalmi hozzáállás között érzékelhető szakadékok kezelése tekintetében. Ezek a kihívások

hangsúlyozzák, hogy folyamatos kutatásra, a társadalom edukálására és figyelemfelkeltésre van szükség annak biztosítása érdekében, hogy az akadálymentes turizmust a társadalom minden szegmense teljes mértékben elfogadja.

Összefoglalva, a kutatási eredmények azt mutatják, hogy bár a turizmus egyes területein jelentős előrelépés történt az akadálymentesítés terén, még mindig sok a tennivaló. A legnagyobb gondot jelentő területek – különösen a tömegközlekedés – kezelésével, valamint a befogadó turizmust támogató környezet további előmozdításával Magyarország jelentős lépéseket tehet afelé, hogy minden utazó számára akadálymentesebb és befogadóbb úti célá váljon.

13.3. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a lengyel lakosság hozzáállása a fogyatékos-sággal élőkhez és utazási szokásaikhoz

Bevezetés

Ez a tanulmány az Erasmus+ projekt keretében készült, melynek címe „Az ACCESSIBLE turizmus innovatív oktatási módszerének fejlesztése Közép-Európában – ACCESSIBLE” (No. 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410), és amely négy országban (Magyarország, Horvátország, Románia és Lengyelország) kerül megvalósításra. A projekt elsősorban a fogyatékos-sággal élők igényeire összpontosít, megvizsgálva véleményüket az akadálymentes turizmus jelenlegi helyzetéről és szervezéséről. A fogyatékos-sággal élők körében végzett kutatás 2023 októbere és 2024 januárja között zajlott. Összesen 1175 fős mintát vontak be a 4 országból (Lengyelországban 300 fogyatékos-sággal élő személyt). A cél az volt, hogy megismerjék az akadálymentes turizmus fejlődésének feltételeit, a fogyatékos-sággal élő emberek utazási magatartásmintáit, utazási korlátaikat, valamint a turisztikai szolgáltatók akadálymentes turizmus terén történő képzésének alapvető irányait.

Az akadálymentes turizmussal kapcsolatos igényekkel kapcsolatos szempontok kiegészítése érdekében a vizsgálatot fogyatékos-ság nélkül élő személyek körében is elvégezték. A kutatás kérdőívvel történt volt, amelyet a projektben részt vevő négy országot képviselő csapatok közösen dolgoztak ki – eredetileg angolul, majd pedig lefordították a nemzeti nyelvekre.

Módszertan és a vizsgálati minta jellemzői

A lengyelországi fogyatékos-sággal nem rendelkező személyeket tartalmazó minta 627 felnőtt (azaz 18 éves és idősebb) volt. A megkérdezések 2024 áprilisa és augusztusa között történtek. A kutatás személyes interjúk és elektronikus űrlapok segítségével folyt. A mintavételi módszer kényelmi alapú volt. A válaszadók között a nők voltak túlsúlyban (60%), míg 39%-uk férfi volt; néhány válaszadó nem adta meg a nemét. A válaszadók minden korcsoportból voltak: 18-25 (29%), 26-35 (9%), 36-50 (25%), 51-65 évesek (21%) és 65 év felettiek (16%). A legtöbb válaszadó közép- vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezett. A válaszadók a legkülönbözőbb helyekről érkeztek, a vidéki térségektől a kisvárosokon át a nagyvárosokig.

A fogyatékos-sággal élők nehézségeinek ismerete

A kutatás azt mutatta, hogy a teljes mértékben ép egyének tisztában vannak számos olyan nehézséggel, amellyel a fogyatékos-sággal élők utazás közben találkozhatnak. A felmérésben felsorolt kérdéseket (1-10. pont) egy skálán értékelték: 1: egyáltalán nincs nehézség és 7: nagyon komoly nehézségek, amelyekkel a fogyatékos-sággal élők szembesülnek (24. táblázat).

24. táblázat. Az akadálymentes turizmus szervezésével kapcsolatban értékelt területek

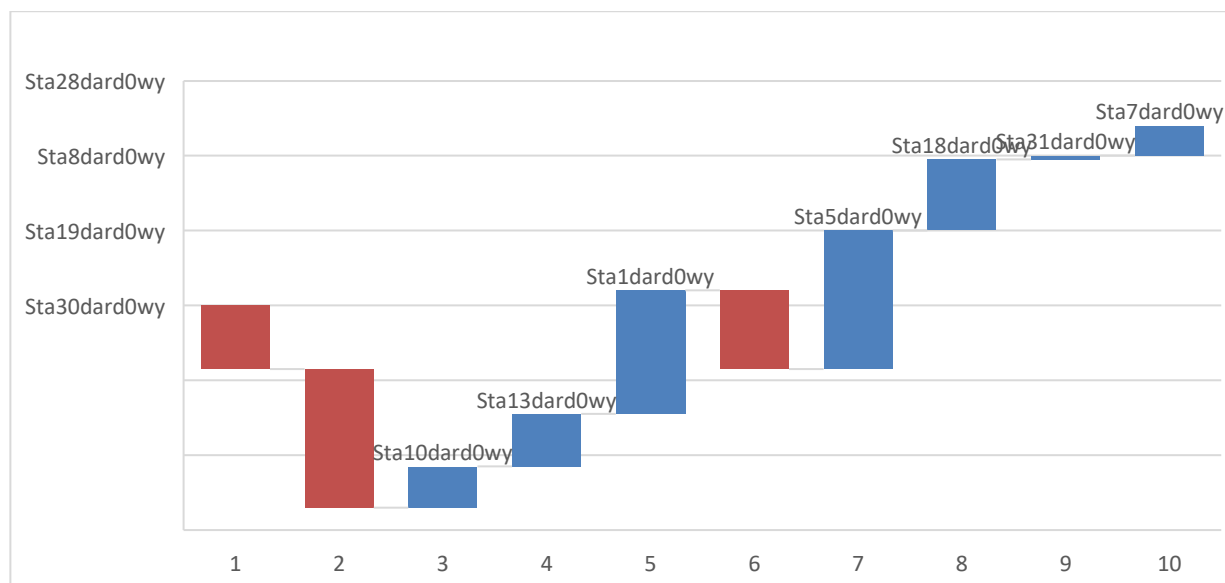
1. A vasúti közlekedés igénybe vétele
2. Távolsági autóbusz-közlekedés igénybe vétele
3. Helyi tömegközlekedés igénybe vétele
4. Szálláshelyek igénybe vétele
5. Vendéglátó létesítmények (éttermek) igénybe vétele
6. A sporttevékenységek sportolóként való igénybe vétele
7. A sporttevékenységek nézőként való igénybe vétele
8. Szabadtéri koncertek és fesztiválok látogatása
9. Turisztikai látványosságok látogatása
10. A hatékony akadálymentesítésre vonatkozó megbízható információkhoz való hozzáférés

Forrás: saját szerkesztés

A kijelentésekben az értékelések túlnyomórészt a skála középső tartományaiban voltak: 4 (196 válasz), 3 (183 válasz) és 5 (173 válasz). Legkevésbé gyakran, hasonló tartományban, az 1 vagy 7-es szélsőséges értékelések fordultak elő (89, illetve 83 válasz).

67. ábra. A fogyatékossgal élők számára a turizmussal kapcsolatos kiválasztott tevékenységek és szolgáltatások akadálymentességi szintjének értékelése

A (+) nincs nehézség és a (-) meglévő nehézség értékelésének összege. Az adatok pontokban kifejezve (skála: -627-627).



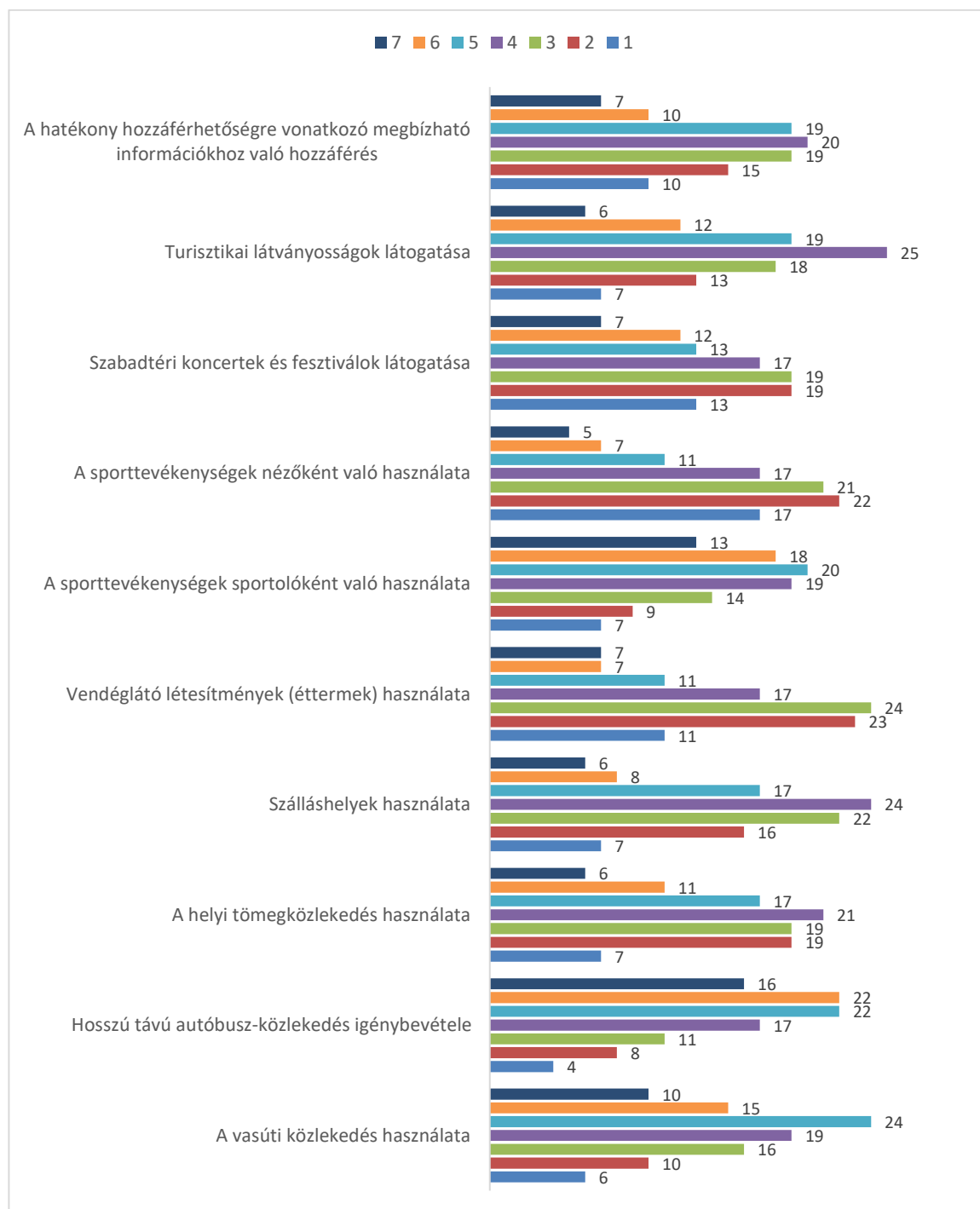
1-10. kategória az 1. táblázat szerint. Forrás: felmérési eredmények, n=627

A (+) nincs nehézség (skála: 1-3) és a (-) meglévő nehézség (skála: 5-7) értékelések összege azt mutatta, hogy a legnagyobb nehézségeket a távolsági buszközlekedés (-37 pont), a sportolóként végzett sporttevékenység (-21 pont) és a vasúti közlekedés (-17 pont) használata során érzékelték. Ezzel szemben a legkevesebb nehézséget a sporttevékenységek nézőként való igénybe vétele (+37 pont), a vendéglátóhelyek (éttermek) igénybe vétele (+33 pont), valamint a szabadtéri koncertek és fesztiválok látogatása (+19 pont) jelentette. A turisztikai látványosságok látogatása esetében a nehézségek előfordulása és hiánya kiegyensúlyozott volt (67. ábra). A turizmus szervezésével és lebonyolításával kapcsolatos egyes kategóriák, amint azokat a fogyatékossgal élők a

fogyatékoság nélkül élők szemszögéből látják, igénybevételének nehézségi szintjének részletes értékelése a 68. ábrán látható.

68. ábra. A fogyatékosággal élők számára a turizmussal kapcsolatos kiválasztott tevékenységek és szolgáltatások hozzáférhetőségi szintjének értékelése a fogyatékosággal élők számára

Adatok %-ban. Skála: 1: egyáltalán nincs nehézség; 7: nagyon komoly nehézségek a fogyatékosággal élők számára



Forrás: felmérés eredményei, n=627

A turizmus akadálymentesítésének nyilvános megítélése és az akadálymentes turizmus fejlesztésének támogatása

Az „Ön szerint milyen lehetőségei vannak a fogyatékossgal élőknek az Ön országában a turizmusban való részvételre?” kérdésre a válaszadók közel fele (49%) úgy felelt, hogy a lehetőségek korlátozottak: valamelyest (43%) és határozottan (6%) korlátozottak. Kevesebb válaszadó volt optimista: azok, akik valamennyire jónak (18%) és a határozottan jónak (3%) ítélték a lehetőségeket. A válaszadók jelentős csoportja azt is jelezte, hogy a lehetőségek téra nem kicsi, de nem is nagy (30%). Ezek az eredmények rávilágítanak arra, hogy széles körű erőfeszítésekre van szükség, amelyek célja a fogyatékossgal élők esélyegyenlőségének megteremtése a terekhez, szolgáltatásokhoz és turisztikai információkhoz való hozzáférés tekintetében. A fogyatékossgal társadalmi modellje szerint ezeknek az erőfeszítéseknek több kulcsfontosságú szempontra kell összpontosítaniuk, mint például: az akadályok felismerése, az akadálymentesítés támogatása, a jogszabályi és kulturális változások, valamint az empátia, a társadalmi felelősségvállalás és az inkluzív tevékenységek.

Az akadálymentes turizmus célcsoportjainak meghatározása

A válaszadók többsége (63%) úgy gondolja, a lakosság 10-15%-át teszi ki az a társadalmi csoport, amely az akadálymentes turizmus tekintetében támogatást igényel. Ez az érték összhangban van a lengyel társadalomban fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos statisztikai adatokkal. A válaszadók kis csoportja (3%) ennél kisebb célcsoportot jelölt meg: a lakosság 1-3%, illetve 4-9%-át (a válaszadók 14%-a). Akik tágabb körben gondolkodtak, ők az akadálymentes turizmus kedvezményezettjeit a lakosság 16-20%-ára tették – a válaszadók 13%-a, míg a lakosság több mint 20%-át a válaszadók 7%-a említette.

Ezek az eredmények azt mutatják, hogy a fogyatékossgal élők jól ismerik a lengyelországi fogyatékossgal élők számát, és kiemelik, hogy az akadálymentes turizmus számos társadalmi csoport igényeit kielégíti: a fizikai fogyatékossgal élők, az érzékszervi fogyatékossgal élők, az idősek, a kisgyermekes családok, a krónikus betegséggel élők, a pszichológiai vagy kognitív fogyatékossgal élők, valamint az alacsony jövedelműek.

E célcsoportok megértése segít a befogadó és akadálymentes turisztikai élmények megtervezésében, biztosítva, hogy minden egyén, függetlenül fizikai, érzékszervi, kognitív vagy pénzügyi korlátaitól, élvezhesse az utazást és a szabadidős tevékenységeket.

Társadalmi befogadás és empátia: összetett kép

Az univerzális tervezés és a közterületek és szolgáltatások hozzáférhetőségének javítása érdekében tett számos erőfeszítés ellenére néhány válaszadó (13%) a fogyatékossgal élőkkel szembeni megkülönböztetésről számolt be. Ezek az esetek a következők voltak: az épületekhez való hozzáférés hiánya (pl. liftek vagy rámpák hiánya), a tömegközlekedési eszközökhöz való hozzáférés hiánya (pl. vonatok, autóbuszok, buszok, villamosok), az éttermekbe való belépés megoldatlansága vakvezető kutyával, kigúnyolás, szóbeli megalázás és a kapcsolat kerülése (pl. a megfelelő viselkedésről ismeretlenség hiánya). Ezek az észrevételek rávilágítanak arra, hogy folyamatos erőfeszítéseket igényel a társadalmi megkülönböztetés elleni küzdelem, különösen a széles körű oktatás és a különböző társadalmi szükségletek tudatosítása, valamint a jogalkotás, a politika és a befogadó intézkedések előmozdítása révén.

A társadalmi befogadás fejlesztése olyan környezetek és rendszerek kialakítását jelenti, amelyek

révén mindenkinek – függetlenül a háttérétől vagy körülményeitől – egyenlő esélye van a társadalmi tevékenységekben való részvételre és azok előnyeinek kihasználására.

Következtetés

A fogyatékoság nélkül élő lengyelországi válaszadók körében végzett kutatás eredményei alapján megállapítható, hogy felismert igény van olyan intézkedések kidolgozására, amelyek célja a fogyatékossgal élők számára a turisztikai terek hozzáférhetőségének javítása és a társadalmi befogadás folyamatának erősítése.

A válaszadók tisztában vannak a nehézségekkel is. A fogyatékoság nélkül élők számos, a különböző fogyatékossgal élők által az utazás során tapasztalt kihívást ismernek. A legjelentősebb nehézségek a távolsági buszközlekedéssel, a sportolóként végzett sporttevékenységekkel és a vasúti közlekedéssel kapcsolatosak. Ezzel szemben kevesebb nehézséget látnak a nézőként végzett sporttevékenységek, az éttermi étkezés és a szabadtéri rendezvényeken való részvétel terén.

Elemezve a turizmus akadálymentesítésének lakossági megítélését, azt látjuk, hogy a válaszadók közel fele úgy véli, hogy ezek a lehetőségek valamelyest vagy határozottan korlátozottak. Jelentős erőfeszítésekre van tehát szükség az akadálymentesítés és az akadályok felszámolása érdekében a turizmusban.

A célcsoportok tekintetében a legtöbb válaszadó úgy becsüli, hogy a lakosság 10-15%-a igényel támogatást az akadálymentes turizmushoz, ami egybevág van a fogyatékossgal élőkre vonatkozó statisztikai adatokkal. Ez azt jelzi, hogy ismerik a különböző társadalmi csoportok, köztük a fizikai, érzékszervi és kognitív fogyatékossgal élők, valamint az idősek, a kisgyermekes családok és az alacsony jövedelműek igényeit.

A társadalmi befogadásról és az empátiáról szóló nyilatkozatokból kiderült, hogy az akadálymentesség javítására tett erőfeszítések ellenére még mindig vannak jelzések a fogyatékossgal élőkkel szembeni megkülönböztetésről, például az épületek és a tömegközlekedés akadályairól, valamint a negatív társadalmi hozzáállásról. Ez rávilágít arra, hogy a társadalmi befogadás elősegítése és a diszkrimináció kezelése érdekében folyamatosan szükség van oktatásra, tudatosságra, jogszabályi változásokra és befogadó politikákra.

Összefoglalva, az eredmények azt mutatják, hogy folyamatos erőfeszítésekre van szükség a turizmus akadálymentességének javítása és az esélyegyenlőség biztosítása érdekében. Arra is rávilágítanak, hogy az utazás tervezése és végrehajtása során a fogyatékossgal élők és kísérőik előtt álló számos akadállyal kell foglalkozni.

13.4. A legfontosabb eredmények összefoglalása: a romániai lakosság hozzáállása a fogyatékossgal élőkhez és utazási szokásaikhoz

Bevezetés

Az akadálymentesítés a turizmus aktuális kérdése, és elengedhetetlen, hogy megismerjük a lakosság többségének véleményét. A fogyatékossgal társadalmi modellje ugyanis felhívja a figyelmet arra, hogy a fogyatékossgal élőkkel szembeni negatív attitűdök gátolhatják az akadálymentes turizmust, és ezen attitűdök megértése segíthet jobban megismerni a kérdést. A közvélemény megismerése érdekében a projekt részeként online önkitöltős kérdőíves felmérést végeztünk a romániai felnőtt lakosság körében. A felmérés 2024. január 20. és február 21. között zajlott, Facebook-felhasználók fizetett célzott hirdetések segítségével történő elérésével. A kérdőív

összesen 1046 személy válaszolt, akik közül 834-en töltötték ki a kérdőívet, 212-en pedig csak részben, de nagyrészt kitöltötték azt.

Demográfiai reprezentativitás és mintavétel

A mintavételi módszer kvótás mintavétel volt, nyilvános csoportokban történő megosztással kiegészítve, így a fogyatékossgal élők és hozzátartozók felülreprezentáltak a mintában. A minta reprezentativitásának növelése érdekében az eredmények súlyozva lettek nem, életkor és iskolai végzettség szerint, a 15 éves és idősebb romániai népesség megoszlása szerint, a legutóbbi (2021. december 1.) népszámlálási adatok alapján.

A súlyozott adatok alapján a mintát enyhe női túlsúly jellemzi (54,2%), ami arányaiban megfelel a 15 éves és idősebb romániai lakosság nemek szerinti megoszlásának. Az életkori súlyozás három fő korcsoport szerint történt, megkülönböztetve a fiatal (29 éves és fiatalabb), a középkorú (30-59 éves) és az idős (60 éves és idősebb) korcsoportokat. A válaszadók többsége középkorú (52,4%), őket követik az idősek (28,3%) és a fiatalok (19,3%), ami nagyon hasonló a 15 éves és idősebb romániai lakosság megoszlásához. A legmagasabb befejezett iskolai végzettség tekintetében is három fő csoportot különböztettünk meg: alacsony (általános iskolánál alacsonyabb, általános iskolai és érettségi nélküli középfokú végzettség), közepes (érettségit adó középfokú és középiskola utáni, nem felsőfokú végzettség) és magas (felsőfokú végzettség, beleértve a posztgraduális képzést is). A legtöbb válaszadó (54,1%) középfokú végzettséggel rendelkezik, ami megfelel a 15 éves vagy annál idősebb romániai népességnek. Ezt követik az alacsony iskolai végzettségűek (26,1%), míg a legalacsonyabb arányban – az országos adatokhoz hasonlóan – a felsőfokú végzettségűek vannak (19,9%). A válaszadók többsége (63,4%) városi területekről (legalább 25 000 lakosú városi településekről), egyharmada (36,6%) pedig vidéki területekről (falvak vagy 25 000-nél kevesebb lakosú városi településekről) származik.

A fogyatékossgal élők nehézségeinek ismerete

A kutatás célja annak megállapítása volt, hogy a fogyatékossgal nélkül élő lakosság többsége milyen mértékben van tisztában azokkal a nehézségekkel, amelyekkel a fogyatékossgal élők szembesülnek a különböző, turizmussal kapcsolatos tevékenységek során. Az eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók többsége tisztában van azzal, a fogyatékossgal élők milyen komoly korlátokkal szembesülnek ezen a területen, hiszen már az is problémát jelent, hogy eljussanak az úti céljukhoz, ha tömegközlekedést akarnak használni. A válaszadók a vasúti közlekedés, a távolsági buszok és autóbuszok használatát tartották a legnehezebbnek a fogyatékossgal élők számára. Ezt követi a sporttevékenységek sportolóként való igénybevétele és a helyi tömegközlekedés használata. A négy legnehezebb tényező közül tehát három a tömegközlekedés valamilyen formájához kapcsolódott. A desztinációba való megérkezés sem könnyíti meg a fogyatékossgal élők életét, és ezzel a válaszadók tisztában vannak, ugyanis a turisztikai látványosságok megtekintését és a szálláshelyek igénybe vételét említették nehézségekként az utazás nehézségei után. Az említett nehézségek közül a legkevésbé megerőltető a vendéglátó létesítmények (éttermek) igénybe vétele és a hatékony akadálymentesítésre vonatkozó megbízható információkhoz való hozzáférés, bár ezek is átlagon felüli értékelést kaptak, ami azt jelenti, hogy ezek is nehézségeket jelentenek a fogyatékossgal élők számára a turisztikai tevékenységük során.

Az akadálymentesség megítélése a turizmusban

A felmérés rávilágított a lakosság elégedetlenségére a fogyatékossgal élők turisztikai lehetőségeivel kapcsolatban. A válaszadók többsége (53,4%) szerint a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételi lehetőségei rosszak (inkább rosszak vagy elfogadhatatlanul rosszak). A válaszadók között jelentős a nem egyértelműen állást foglalók aránya is: közel kétötödük (37,7%) szerint a helyzet sem nem rossz, sem nem jó, és csak néhányan (7,9%) gondolják úgy, hogy a fogyatékossgal élők turizmusban való részvételi lehetőségei egészen jók. A válaszadók mindössze 1%-a véli úgy, hogy az országban kiválóak a fogyatékossgal élők lehetőségei. Az akadálymentes turizmussal való elégedetlenséget tükrözi, hogy a válaszadók közel fele nem ért egyet azzal, miszerint a turisztikai szolgáltatók egyre felkészültebbek és nyitottabbak a fogyatékossgal élők fogadására, további kéttizedük csak részben ért egyet, és csak egyharmaduk gondolja úgy, hogy a szolgáltatók egyre felkészültebbek és nyitottabbak fogyatékossgal élők fogadására. „Az akadálymentes turizmus lehetőségei folyamatosan javulnak országomban” állításra adott válaszok alacsony átlagos aránya szintén az akadálymentes turizmussal való alacsony szintű elégedettséget jelzi.

Támogatás az akadálymentes turizmus fejlesztéséhez

A felmérés eredményei azt tükrözik, hogy a közvélemény nagymértékben támogatja az akadálymentes turizmus helyzetének javítását: szinte minden válaszadó igennel válaszolt arra a kérdésre, hogy „Ön szerint javítani kellene-e az akadálymentes turizmus helyzetén”, és csak 1% mondta azt, hogy erre nincs szükség. A válaszok alaposabb vizsgálata azt mutatja, hogy a többség (50,3%) úgy véli, folyamatos erőfeszítéseket kell tenni az akadálymentes turizmus helyzetének javítása érdekében, és további egyharmaduk (31,0%) egyetért azzal, hogy a turisztikai szolgáltatásokhoz és látványosságokhoz való egyenlő hozzáférést mindenki számára a lehető leghamarabb biztosítani kell, jelentős beruházásokkal és szemléletváltással. A válaszadók kisebbsége (13,2%) véli úgy, hogy bár fontos az akadálymentes turizmus helyzetének javítása az országban, vannak ennél fontosabb tennivalók is, míg jóval kevesebben (4,5%) gondolják, hogy csak kisebb javításokat kellene végrehajtani. A nagyfokú támogatottság azonban az akadálymentes turizmus fontosságának elismeréséből is látszik. Az akadálymentes turizmus fejlesztését szinte minden válaszadó (95,0%) nagyon fontosnak tartja.

Az akadálymentes turizmus célcsoportjainak meghatározása

Az akadálymentes turizmus célcsoportjának meghatározása nem problémamentes, mivel nemcsak a fogyatékossgal élők, hanem más társadalmi csoportok is igényt tarthatnak ezekre a szolgáltatásokra és létesítményekre, például kisgyermekes családok, ideiglenesen sérültek, idősek és utastársaik. A romániai akadálymentes turizmus célcsoportja tehát jóval nagyobb, mint a fogyatékossgal élők hivatalos aránya, amely 5% körül van. Az adatok azt mutatják, hogy ezt a fogyatékossgal élők lakossága is érzékeli bizonyos mértékig, még ha túl is becsüli is a célcsoport arányát. A válaszadók többsége (55,3%) úgy gondolja, hogy az akadálymentes turizmus célcsoportja több mint 20%. A válaszadók közel kéttizede 16 és 20 százalék közé, további 16,2 százalék 10 és 15 százalék közé, egytizedük pedig 1 és 3, illetve 4 és 9 százalék közé becsülte ezt az arányt.

Az akadálymentes turizmus egyes szempontjaihoz való hozzáállás

A felmérés az akadálymentes turizmus különböző aspektusairól is kért véleményt. Az eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók szerint a fogyatékossgal élők részéről ésszerű elvárás a

hozzáférés a szolgáltatások széles köréhez. Az ezzel a szemponttal kapcsolatos állítások átlagértéke nagyon magas, egy egytől hétig terjedő skálán hatos (ahol az 1-es skálaérték a teljes egyet nem értést, a 7-es skálaérték pedig a teljes egyetértést jelenti). Ezek közül a tömegközlekedéshez való hozzáférés és a kereskedelmi szálláshelyeken akadálymentesített helyek megléte volt a leghatározottabban támogatott. Ezt követi az az elvárás, hogy segítsék a kommunikációs nehézségekkel küzdő embereket abban, hogy üzeneteiket megfelelő eszközökkel és képzett személyzettel juttathassák el. A válaszadók azzal is egyetértenek, hogy az akadálymentesítéssel kapcsolatos információknak megbízhatóbbnak kell lenniük a fogyatékossgal élők számára, és hogy az online térnek (pl. a foglalási szolgáltatásokhoz és a kapcsolódó weboldalakhoz való hozzáférés megkönnyítése) a fogyatékossgal élők számára is hozzáférhetőnek kell lennie. A legalacsonyabb átlagértéket a vendéglátóhelyekre vonatkozó kijelentésnél kaptuk, amelyeknek akadálymentesnek kell lenniük, de ez az érték is közel van a hathoz.

Az ésszerű hozzáféréssel kapcsolatos elvárások a fogyatékossgal élők turisztikai lehetőségeinek bővítésére is vonatkoznak. A válaszadók nagyrészt egyetértenek azzal, hogy a vonatok és buszok kerekesszékekkel való hozzáférhetőbbé tétele segítene növelni az utazó fogyatékossgal élők számát. A kerekesszékekkel megközelíthető túraútvonalak megbízható online gyűjteménye, valamint a parkerdőkben, legalábbis a városok közelében található túraútvonalak segítenék a fogyatékossgal élőket a természetjárásban.

Társadalmi befogadás és empátia

A szemléletbeli akadályok is csökkenthetik a fogyatékossgal élők utazási lehetőségeit, ezért különösen fontos a társadalom fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos hozzáállásának feltárása. Az eredmények azt mutatják, hogy még hosszú út áll előttünk a befogadó társadalom megvalósításáig, mivel a válaszadók több mint fele már személyesen megtapasztalta a fogyatékossgal élőkkel szembeni negatív diszkriminációt utazás közben, például durva viselkedést, mellőzést, megvetést, türelmetlenséget, megalázást, a segítségnyújtás megtagadását, megbámulást/mutogatást, gúnyos kiközösítést társai részéről vagy akár becsapást fizetésnél. Bár a válaszadóknak általában nincs kifogásuk az ellen, hogy fogyatékossgal élő személlyel egy helyen tartózkodjanak, még ha a fogyatékossg látható is, még mindig van mit tenni e mentalitás megváltoztatásáért, mivel az emberek egy kis csoportja még mindig vonakodik attól, hogy egy látható fogyatékossgal élő személlyel egy helyen tartózkodjon utazás közben.

Ezt szem előtt tartva nem meglepő, hogy a válaszadók átlagosan erősen egyetértenek azzal, hogy a fogyatékossgal élőkkel szembeni jóindulaton és tiszteletteljes viselkedésen javítani kellene. Azzal is határozottan egyetértenek, hogy a turizmusban dolgozók hozzáállását a fogyatékossgal élőkkel szemben javítani kellene.

A fogyatékossgal élőkkel szembeni hozzáállás megváltoztatásának szükségességét jelzi az is, hogy a válaszadók közel háromnegyede nem ért egyet azzal, miszerint a román társadalom nagyon toleráns a fogyatékossgal élőkkel szemben, valamint az is, hogy a válaszadók többsége nem ért egyet azzal, hogy a társadalom támogatja az integrációt és a befogadást.

Összefoglalás

Összefoglalva, a romániai emberek tisztában vannak azzal, hogy a fogyatékossgal élők helyzete az országban nem a legjobb, mivel úgy vélik, hogy még az olyan alapvető dolgok, mint a vasúti vagy távolsági buszközlekedés igénybe vétele is nehézséget jelent a fogyatékossgal élők számára. A lakosság elégedetlen a fogyatékossgal élők számára nyújtott turisztikai

létesítményekkel; úgy gondolják, hogy hiányosságok vannak az akadálymentesítésben, de a fogyatékossgal élőkhez való hozzáállás sem a legjobb. Támogatják ezért az akadálymentes turizmus helyzetének javítására irányuló erőfeszítéseket, és ésszerűnek tartják azon elvárásokat, hogy mindenki számára lehetővé tegyék a turisztikai tevékenységekben való részvételt. Sok még a tennivaló az akadálymentes turizmus helyzetének javítása érdekében, de nem elég az akadálymentesítő beruházás, hanem javítani kell a turizmusban dolgozók fogyatékossgal élőkhez való hozzáállásán is a, valamint a társadalom segítőkész és tiszteletteljes viselkedésén a fogyatékossgal élőkkal szemben. Folyamatos erőfeszítésekre van szükség a turisztikai szolgáltatásokhoz és látnivalókhoz való egyenlő hozzáférés biztosítása érdekében, jelentős beruházásokkal és a hozzáállás megváltoztatásával. Ez azért is különösen fontos, mert a turizmus a legtöbb embert boldoggá teszi, hozzájárul a jólétükhöz és javítja másokkal való kapcsolataikat.

14. Összefoglalás, következtetések

Ez a könyv a közép-európai akadálymentes turizmus jelenlegi állapotát és jövőbeli kilátásait elemzi, különös tekintettel az olyan közös nemzetközi kezdeményezések eredményeire, mint az *Accessible Erasmus projekt*. Amint azt a kötetben kifejtésre és kiemelésre került, az akadálymentes turizmus egy olyan befogadó megközelítés és stratégia, amelynek célja, hogy a fizikai, társadalmi és kommunikációs akadályok felszámolásával minden ember, különösen a fogyatékossgal élők számára méltányos utazási lehetőségeket biztosítson.

A globális turisztikai ágazatnak fokozatosan el kell érnie a befogadást és az egyenlőséget a fogyatékossgal élők befogadása érdekében. A közép-európai országok, köztük Horvátország, Magyarország, Lengyelország és Románia felismerték a befogadó utazás szükségességét, és nemzetközi kezdeményezésekben vesznek részt annak érdekében, hogy a turizmus mindenki számára hozzáférhető legyen, függetlenül fizikai, érzékszervi vagy kognitív károsodásától.

A szerzők hangsúlyozták, hogy az akadálymentes turizmus nemcsak erkölcsi kötelesség, hanem gazdasági lehetőség is. Az akadálymentes turizmus jelentősen javíthatja a különböző demográfiai csoportok, így az idősek, a mozgáskorlátozottak és más, speciális alkalmazkodást igénylő személyek utazási élményeit. A gazdasági hatás jelentős, mivel a turisták fokozott részvétele a nemzeti bevételek növekedéséhez vezet, és versenyelőnyt biztosít a vállalkozások számára.

A könyv lényeges eleme az akadálymentes turizmust elősegítő jogszabályi keretek vizsgálata. Ide tartoznak az olyan nemzetközi szerződések, mint a Fogyatékossgal Élő Személyek Jogairól szóló ENSZ-egyezmény, az Európai Unió intézkedései, mint az Európai Akadálymentesítési Törvény, valamint a tagállamok nemzeti jogszabályai. Ezek a jogalkotási mechanizmusok kulcsfontosságúak annak garantálásában, hogy a fogyatékossgal élő személyek átfogóan hozzáférjenek a turisztikai szolgáltatásokhoz, létesítményekhez és lehetőségekhez.

A szakpolitikai szövegek továbbá hangsúlyozzák a fenntarthatóság és a befogadás jelentőségét a turizmusban. Ezek a keretek elősegítik az akadálymentes turizmusra vonatkozó szabványosított és átlátható minősítési rendszerek használatát, erősítve a fogyasztók tudatosságát és az iparági szabványokat.

A könyvből kiderült, hogy egyre nagyobb szükség van az akadálymentes turisztikai szolgáltatásokra, kiemelve a fogyatékossgal élők és az idősebb látogatók növekvő jelentőségét a turizmusban. Kihangsúlyoztuk a különböző csoportok, köztük a fizikai, érzékszervi, értelmi és életkorral összefüggő fogyatékossgal élők eltérő igényeit, hogy bemutassuk a turizmusban való befogadás megvalósításához elengedhetetlenül szükséges átfogó megoldásokat.

A kötet a technológiai megoldásokat és az optimális technikákat vizsgálta a turizmus akadálymentességének javítása érdekében. Ez magában foglalja az akadálymentesített szállodák, attrakciók, közlekedési és szabadidős létesítmények tervezését. Például a rámpákkal, liftekkel, akadálymentesített fürdőszobákkal és módosított jelzésekkel felszerelt szálláshelyek megléte jelentősen javíthatja a mozgás- vagy érzékszervi problémákkal küzdő utazók élményeit.

A Horvátországból, Magyarországról, Lengyelországból és Romániából származó esettanulmányok az akadálymentes turizmus megvalósításának legjobb gyakorlatait mutatták be. Ezen túlmenően kiemelésre került a technológia jelentősége az akadálymentes élmények megkönnyítésében – a látássérültek számára hangos leírást nyújtó mobilalkalmazások példáján keresztül – mint a befogadás fokozásának kulcsfontosságú eszköze.

Bár a turizmus akadálymentesítésében történt előrelépés, még mindig sok a kihívás, beleértve az országoként eltérő szabványokat, a nem megfelelő infrastruktúrát, a korlátozott ismereteket és

az olyan gazdasági akadályokat, mint az akadálymentes utazáshoz kapcsolódó magas költségek. Ezeket a problémákat súlyosbítja az akadálymentes szolgáltatásokról szóló információk hiánya, ami gyakran visszatartja a fogyatékossgal élő leendő turistákat az utazástól.

A szerzők többszintű megközelítést és stratégiát javasoltak e nehézségek kezelésére, amely magában foglalja a fokozott infrastrukturális kiadásokat, a turisztikai személyzet szakmai képzését, az akadálymentességi kritériumok országok közötti szabványosítását, valamint a befogadó tervezés és technológia fejlesztését.

Összefoglalva, *Az akadálymentes turizmus elmélete és gyakorlata Közép-Európában* című könyvünk a térségben az akadálymentes turizmus fejlődéséről, akadályairól és a várható fejlődési irányokról végzett alapos elemzést nyújt. A közép-európai országok olyan nemzetközi kezdeményezésekben való együttműködése, mint amilyen az Accessible Erasmus projekt, bizonyítja az együttműködés hatékonyságát az akadálymentesítés javításában. A még megoldatlan problémák megoldásával, különösen a tömegközlekedés és a tudatosság terén, a térség minden látogató számára befogadó és vendégszerető úti célként fejlődhet tovább.

A könyv különböző intézkedéseket javasol az akadálymentes turizmus fejlesztése érdekében: beruházás akadálymentes infrastruktúrába, az akadálymentesítési kritériumok nemzetközi szabványosítása, folyamatos innováció az akadálymentes technológiában, valamint fokozott figyelemfelkeltő kezdeményezések. Amennyiben ezeket a javaslatokat megvalósítják, Közép-Európa az akadálymentes turizmus úttörőjévé válhat, és mércét állíthat fel a befogadás és a gazdasági fejlődés terén az egész világnak. Végezetül ez a könyv nemcsak az akadálymentes turizmus jelenlegi helyzetét vázolta fel, hanem egy úttervet is nyújtott arra vonatkozóan, hogyan fejlődhet az ágazat az elkövetkező években, biztosítva, hogy az utazáshoz való jog mindenki számára elérhető legyen, képességektől függetlenül.

Bibliográfia, források

- 165 icons. Travel symbol and Tourism pictograms, vector illustration. <https://www.alamy.com/165-icons-travel-symbol-and-tourism-pictograms-vector-illustration-image69672560.html> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Act of April 4, 2019 on the digital accessibility of websites and mobile applications of public entities. Journal Laws of 2019, item 848, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000848/U/D20190848Lj.pdf> (access: 11.10.2023)
- Act of August 19, 2011 on sign language and other means of communication. OJ 2011 No. 209 item 1243. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20112091243/U/D20111243Lj.pdf> (access: 11.10.2023)
- Act of August 27, 1997 on vocational and social rehabilitation and employment of disabled people. Journal Laws of 1997 No. 123 item 776 <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971230776/U/D19970776Lj.pdf> (access: 11.10.2023)
- Act of July 19, 2019 on ensuring accessibility for people with special needs. Journal Laws of 2019, item 1696, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf> (access: 11.10.2023)
- Action on Disability and H&F launch new Centre for Independent Living. <https://www.lbhf.gov.uk/news/2023/06/action-disability-and-hf-launch-new-centre-independent-living> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy: limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, pp. 58-67.
- Akesson, L. D. S. & Ahmed, T. (2022). The Value of Experience: Virtual Reality as a Form of Barrier-Free Tourism. Thesis. Department of Service Management and Service Studies, Campus Helsingborg, Lund University
- Aleksandrova, Olga & Nenakhova, Yulia. (2019). Accessibility of Assistive Technologies as a Factor in the Successful Realization of the Labor Potential of Persons with Disabilities: Russia's Experience. In: *Societies* No. 9. p. 13.
- Ali Köseoglu, M., Hon, A., Kalargyrou, V., & Okumus, F. (2021). Hiring People with Disabilities as a CSR strategy in the tourism industry. *Tourism Analysis*, 26, 41-55. <https://doi.org/10.3727/108354220X157583022602547>
- Altinay, F., Altinay, Z., Altinay, M., & Dagli, G. (2020). Evaluation of the barrier-free tourism and sustainability of the barrier-free society in Cyprus. *European Journal of Sustainable Development*.
- Altman, B. M. (2014). Definitions, concepts, and measures of disability, *Annals of Epidemiology*. Volume 24, Issue 1. pp. 2-7. <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2013.05.018>.
- Alves, J., Miguel, P., Teixeira, B., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2022). Benchmarking of Technological Platforms for Accessible Tourism: A Study Resulting in an Innovative Solution —Access@tour. *Applied Sciences*, doi: 10.3390/app12083963

- Ancient Greek Beauty Standards. <https://www.eternalgoddess.co.uk/posts/ancient-greek-beauty-standards> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Andziak, A. (2024). Improving the Tourism Industry through Virtual Reality. *GBS Impact Journal of Multi-Disciplinary Research*
- Angler, K. (2021). Barrier-free inside and out. *Tourism and Rural Development Studies*, Vol. VI No. I, pp. 78-92.
- Announcement of the Minister of Sport and Tourism of October 26, 2017 on the announcement of the uniform text of the regulation of the Minister of Economy and Labor on hotel facilities and other facilities in which hotel services are provided, Annex No. 8 – Minimum requirements for adapting hotel facilities to the needs of people disabled (*Journal of Laws of November 24, 2017, item 2166*) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002166/O/D20172166.pdf> (access: 11.10.2023)
- Apostolidou, E. & Fokaides, Paris A. (2023). Enhancing Accessibility: A Comprehensive Study of Current Apps for Enabling Accessibility of Disabled Individuals in Buildings. In: *Buildings* No. 13. p. 16.
- Arawindha, U., & Fitrianita, T. (2018). The Accessibility of People with Disabilities to the Tourism Activities in Batu City. *Int'l J. Soc. Sci. Stud.*, 6, 47.
- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități (2023). Statistică 2023. <https://anpd.gov.ro/web/transparenta/statistici/> (16.06.2023)
- Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități: National Strategy for the Rights of Persons with Disabilities “An equitable Romania”, 2022-2027 <https://anpd.gov.ro/web/wp-content/uploads/2022/12/The-National-Strategy-for-the-Rights-of-Persons-with-Disabilities-An-equitable-Romania-2022-2027.pdf> (06.05.2024)
- Babaita, C. (2014). Disabled person’s tourism—a component of social tourism. *From Person to Society*, 945.
- Babaita, C. M. (2012). Tourism industry in Romania and the needs of people with disabilities. *Economic Science Series*, 21(1), 481-486.
- Babaita, C. M., Nagy, A., & Filep, A.V. (2011). The tourism barriers of the disabled in Romania. *European Integration—New Challenges*, 638.
- Baccarani, C., & Cavallo, D. (2023). Conclusion. Accessible Tourism, Make It Happen! In: Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C. (eds) *Accessible Tourism in the Digital Ecosystem*. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-38782-1_6
- Bąk, I. (2012). Turystyka w obliczu starzejącego się społeczeństwa. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*. 258: 13-23.
- Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*, English Tourist Board, London.
- Barnes, C., & Mercer, G. (2010). *Exploring disability: A Sociological Introduction*, 2nd edition, Polity Press: Cambridge.
- Beaudry, JS. B. (2016). (Models of) Disability? *J Med Philos.* 41(2):210-28. doi: 10.1093/jmp/jhv063.

- Benjak, T. (2022). Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj / Report on people with disabilities in the Republic of Croatia. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.
- Benjak, T. (2023). Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj / Report on people with disabilities in the Republic of Croatia. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.
- Benjamin, S., Dillette, A., & Alderman, D. H. (2018). "We didn't have a lot of money to travel growing up, so I traveled through my food": Understanding travel as a form of mobility for people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 52-58.
- Berszán, L. (2017). Social inclusion of people with disabilities. L. (LGBT). University Workshop Publishing House. Bolyai Society. Cluj-Napoca. <https://www.bolyait.ro/wp-content/uploads/2022/09/Berszan-Lidia-A-fogyatekos-szemelyek-tarsadalmi-integraciojarol.pdf>.
- Bickenbach, J.E. (1993). *Physical Disability and Social Policy*, University of Toronto Press, Toronto.
- Biddulph, R., & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*.
- Bigham, J., Brudvik, J., & Zang, B. (2010). Accessibility by Demonstration: Enabling End Users to Guide Developers to Web Accessibility Solutions. pp. 163-179.
- Bordeianu, O. M. (2015). Accessible tourism—a challenge for Romanian tourism. *Revista de turism-studii si cercetari in turism*, (20), 42-49.
- Bornman, J. (2004). The World Health Organisation's terminology and classification: application to severe disability. *Disability and Rehabilitation*, 26(3), 182-188. doi:10.1080/09638280410001665218
- Borzyszkowski J., & Michalczak W. J. (2021). Polityka turystyczna na rzecz seniorów. Przegląd wybranych praktyk. *Studia Periegetica*, 2(34), 65-81.
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies, *Journal of Tourism Futures*, Vol. 1. Issue: 3, pp.203-222, <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0012>
- Brătucu, G.; Chițu, I. & Demeter, T. (2015). Adapting the European tourism indicators system to Braşov – tourist destination. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, Vol. 8 (20), Series V, pp. 157-162. [online] Available at: <https://www.proquest.com/docview/1768395573> [Accessed 25 July 2023].
- Bratucu, G., Chitu, I. B., Dinca, G. & Stefan, M. (2016). Opinions of tourists regarding the accessibility for people with disabilities in the area of Brasov County. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 73-82.
- British Museum (2015). Access at the British Museum. British Museum.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (Szerk.) (2011). Accessible tourism. Concepts and issues. Aspects of Tourism, Channel View Publications, Bristol, CT.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism, Channel View Publications, Bristol/Buffalo/Toronto.
- Burnett, J. J., & Bender Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.

- Butnaru, G. I. (2010). 1.4. Quality in Rural Tourism Considering the Obstacles Met by the Clients of a Tourist Accommodation Structure. *Calitatea În Turismul Rural Prin Prisma Barierei Pe Care Le Întâmpină Clienții Unei Structuri De Primire. Turismul Rural Românesc În Contextul Dezvoltării Durabile. Actualitate Și Perspective*, 35.
- Calisto, M. L. & Sarkar, S. (2024). A systematic review of virtual reality in tourism and hospitality: The known and the paths to follow. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 116, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103623>.
- Cambridge Dictionary (é.n.) Certification. Available at https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/certification#google_vignette
- Carlisle, Sh., Ivanov, S., & Dijkmans, C. (2021). The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*. ahead-of-print. 10.1108/JTF-07-2020-0114.
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, Ch., & Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, 33(1), 205-221.
- Centre for Excellence in Universal Design (é.n.). The 7 principles. Available at <https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles>
- Cernaianu, S. & Sobry, C. (2011). Aspects of Sports Tourism For People With Disabilities; The Case of France and Romania. *Proceedings Book*, 358.
- Chouinard, V., Hall, E. & Wilton, R. (Eds) (2010). *Towards Enabling Geographies: "Disabled" Bodies and Minds in Society and Space*, Ashgate Publishing, Surrey, Burlington, VT.
- Cohen, E., & Cooper, R. L. (1986). Language and tourism, *Annals of Tourism Research*, Volume 13, Issue 4, Pages 533-563, ISSN 0160-7383, [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(86\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0160-7383(86)90002-2).
- Cohen, E. (1984). The Sociology of Tourism: Approaches, Issues, and Findings. *Annual Re-view of Sociology* 10:1, 373-392
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities, drawn up in New York on December 13, 2006 (Journal of Laws of 2012, item 1169) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf> (access: 11.10.2023)
- Crișmariu, O. D. (2017). Accessible Tourism—An Expression of Social Responsibility. *Cactus Tourism Journal*. 15(2), 33-40.
- Croatian Employment Service (2023). Report on the activities of the Croatia Employment Service in the field of employment of PwD in 2022. Available at <https://www.hzz.hr/app/uploads/2023/04/Izvjesce-o-aktivnostima-HZZ-a-u-radu-s-OSI-za-2022.pdf>
- Crow, K. L. (2008). Four Types of Disabilities: Their Impact on Online Learning. *TechTrends*, 52(1), 51-55. doi:10.1007/s11528-008-0112-6
- Csapó J., Gerdesics V., Gonda T., Raffay Z. & Törőcsik 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, 115p.
- Csapó, J., Gerdesics, V., Gonda, T., Raffay, Z., & Törőcsik, M. (2018). Tourism: attitudes of the Hungarian population towards tourism through a generational approach – results of a nationally representative face-to-face (n=2001) and online (n=1085) survey, focus group discussions. Pécs, Hungary.

- Csapó, J. & Törőcsik, M. (2020). A turizmus jövője, a nemzetközi és hazai turizmus legújabb trendjeinek elemzése elméleti és gyakorlati megközelítésben = The future of tourism, analysis of the latest trends in international and domestic tourism in a theoretical and practical approach. Pécs, Magyarország: Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, 65 p.
- Csapó, J., & Gonda, T. (2019). Analysis of travel motivations and habits of the Hungarian population in terms of active tourism and physical activity. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(4), pp. 57-70.
- Csapó, J., Törőcsik, M., & Nagy, Á. (2019). The relationship between non-tourism and lifestyle. *Tourism and Rural Development Studies*, 4(2), pp. 5-18.
- Csepeli Gy. (2020). *Human 2.0 – The economic and social impact of artificial intelligence*. Kossuth Publishing House, Budapest.
- Csesznák, É., Gulyás, A., Kádárné Szabó, G., Mascher, R., Móga, E., & Onódi, Á. (2009). Ensuring fuller access for people with disabilities. In Vásárhelyi, T. (Ed.), *Museum and school. Museums at the service of public education, research report*. Szentendre Museum of Ethnography, Szentendre, Centre for Museum Education and Training, Szentendre, pp. 81-97.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management*
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- 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(1), 32-44, <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>.
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61-73
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- 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(1), 32-44.
- Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision amongst Hotel Accommodation Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468-476.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., & Packer, T. (2018). Accessible Tourism: Understanding and Improving the Experience. *Tourism Management Perspectives*, 26, 41-50.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism Review*. 75(1), 140-144. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Darling, R. B. (2003). Toward a model of changing disability identities: A proposed typology and

- research agenda. *Disability & Society*, 18(7), 881-895. doi:10.1080/0968759032000127308
- Decision no. 1.543 of 19 December 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/263087> (06.05.2024)
- Decision no. 268 of 14 March 2007. <https://www.mmanpis.ro/wp-content/uploads/2020/02/HG-268-2007.pdf> (06.05.2024)
- Deville, E., & Darcy, S. (2016). Ensuring Accessibility for Tourists with Specific Access Requirements. *Journal of Tourism Futures*, 2(3), 203-222.
- Dey, S., Sahidullah, Md., & Saha, G. (2022). An Overview of Indian Spoken Language Recognition from Machine Learning Perspective. *ACM Transactions on Asian and Low-Resource Language Information Processing*, DOI: 10.1145/3523179
- Digital literacy in the EU: An overview (2024). <https://data.europa.eu/en/publications/datastories/digital-literacy-eu-overview>. Letöltés dátuma: 2024. július 12.
- Disability Studies (2009). disability studies glossary. First edition. Eötvös Loránd University, Bárczi Gusztáv Faculty of Special Education <https://mek.oszk.hu/09400/09410/09410.pdf>
- Domínguez Vila, T., Darcy, S., & Alén González, E. (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.
- Dorogi, L. (2012). Competitive sport for people with disabilities and its impact on different sport settings. Semmelweis University Doctoral School of Education and Sport Sciences.
- Dredge, D. (2019). A policy research agenda for tourism and development. *A Research Agenda for Tourism and Development*.
- Dulházi, F., & Zsarnóczy, M. (2018). Accessible tourism as a rehabilitation “tool”. In. LX Georgikon Days. Keszthely, Hungary. 56-61.
- Dumitru, N. R., & Negricea, C. I. (2011). The benefits of social tourism. *EIRP Proceedings*, 3.
- Dunn, D. S. (2022). Changing attitudes towards disability. Available at <https://www.apa.org/ed/precollege/psychology-teacher-network/introductory-psychology/changing-attitudes-towards-disability#:~:text=Changing%20people%E2%80%99s%20minds%20positively>
- EC (2010). European Disability Strategy 2010-2020: renewed commitment to a barrier-free Europe. Brussels. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2010%3A0636%3AFIN%3Ahu%3APDF>
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific.
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: Family Tourism and Disability. *Tourism Review*, 66(4), 22-34.
- Elevator Project (2018). Inclusive Tourist Guiding: Handbook for Guiding People with Special Access Requirements. Brussels: European Network for accessible tourism.
- ENAT (2011). Accessible Tourism Destination Certification Programme by TGB, Belgium. Available at https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1191
- Epuran, G.; Tecau, A. S.; Constantin, C. P.; Tescasiu, B. & Chitu, I. B. (2020). Opportunities of Using New Technologies (VR/AR) in Order to Facilitate the Access of Persons with Disabilities to

- Tourism Products. Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences, 55-64.
- Erdeli, G., Dincă, A. I., Gheorghilaş, A., & Surugiu, C. (2011). Romanian spa tourism: A communist paradigm in a post communist era. *Human Geographies--Journal of Studies & Research in Human Geography*, 5(2).
- Ernszt, I., Tóth-Kaszás, N., Péter, E., & Keller, K. (2019). "When the colour of the travelling stick is white, the traveller is in a wheelchair" – On some issues of accessible tourism. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 4(3), pp. 77-91.
- Escudeiro, P., Escudeiro, N., Campos, M.V., & Cunha, B. (2022). Accessibility of national cultural heritage to deaf tourists. *International Conference on Tourism Research*, doi: 10.34190/ictr.15.1.232
- Europe Without Barriers (é.n.). Accessible tourism. Available at <https://www.europewithoutbarriers.eu/accessible-tourism/>
- European Union (2019). European Accessibility Act. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/union-equality-strategy-rights-persons-disabilities-2021-2030/european-accessibility-act_en
- European Commission (2019). EU accessible cities for inclusive tourism. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Network for Accessible Tourism (ENAT) (2014). Access to Tourism: Accessibility for Tourists with Disabilities and Specific Access Requirements. ENAT.
- European Parliament (2021). Creating opportunities in sport for people with disabilities. Available at [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/679096/EPRS_BRI\(2021\)679096_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/679096/EPRS_BRI(2021)679096_EN.pdf)
- European Parliament resolution of 29 October 2015 on new challenges and concepts for the promotion of tourism in Europe – https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0391_HU.html).
- European Parliament, Committee on Social Affairs, Health and Sustainable Development (2022): Deinstitutionalisation of persons with disabilities. <https://pace.coe.int/pdf/ec-bae51d907ae1c790bece037bc8fb50c2777f037a2af38960c79857afddb147/doc.%2015496.pdf> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Eusébio, C., Pimental, A. J., Joan, C. M., & Teixeira, L. (2023). Needs, motivations, constraints and benefits of people with disabilities participating in tourism activities: the view of formal caregivers. *Annals of Leisure Research*. 1–25. <https://doi.org/10.1080/11745398.2023.2190141>
- Eusébio, C., Pimentel Alves, J., Joan Carneiro, M., & Teixeira, L. (2023). Needs, motivations, constraints and benefits of people with disabilities participating in tourism activities: the view of formal caregivers. In: *Annals of Leisure Research*. p. 25.
- Extracts from the Constitution of 1793. <https://alphahistory.com/frenchrevolution/extracts-constitution-of-1793/>
- Farkas J., Csillag S., & Fekete-Frojimovics Zs. (2022). Az organikus jogalkotás a társadalmi akadálymentesség tükrében [Organic legislation in the light of social accessibility]. *Jogelméleti Szemle*, 2022:3, pp. 65-77.

- Farkas J., Raffay Z., & Dávid L. D. (2022). Fundamental Accessibility and Technical Accessibility in Travels – The Encounter of Two Worlds Which Leads to a Paradigm Shift. *Sustainability*, 14(7), 3765. <https://doi.org/10.3390/su14073765>
- Farkas J., Raffay Z., & Gonda T. (2023). Utazástudomány: akadálymentességi dimenziók [Travel Science: Dimensions of Accessibility]. Akadémiai Kiadó, Budapest, <https://mersz.hu/kiadvany/1137/info/>
- Farkas J., Raffay Z., & Petykó Cs. (2022). A New Approach to Accessibility, Disability and Sustainability in Tourism – Multidisciplinary and Philosophical Dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites*: 40 1 pp 319-326
- Farkas, J., & Petykó, Cs. (2019). Utazás az akadálymentesség, a fogyatékoság és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba [Journey into the multidisciplinary and philosophical dimensions of accessibility, disability and sustainability]. *Turizmus Bulletin*, 19(4):13-22.
- Farkas, J., & Petykó, Cs. (2020). A fogyatékoság, az akadálymentesség és a mobilitás, mint egzisztenciális alaptulajdonság [Disability, accessibility and mobility as an existential property]. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 5(4), pp. 43– 55. doi: 10.15170/TVT.2020.05.04.03
- Farkas, J., Raffay, Z., & Petykó, Cs. (2022). A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism – multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites* 15(40) pp. 319-326. DOI: 10.30892/gtg.40138-834
- Farkas, J. (2018). The evolution of accessibility, or the ways of travelling. Tourism security: at the interface of practice and theory – presentation at a national scientific conference.
- Farkas, J. (2019). The primacy of accessibility in tourism product development. In. Budapest, Hungary: Akadémiai Kiadó, pp. 146-156.
- Farkas, J. (2020). The potential for fulfilment in existential disability – Insights into the meaning of the concept. PhD thesis draft. Corvinus University of Budapest, Budapest.
- Farkas, J., & Nagy, E.G. (2020). Social accessibility: one possible way to achieve fuller accessibility through the use of trusts. *Jogelméleti Szemle*, 21(4), pp. 2-17.
- 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), Paper: 3765.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid, L.D. (2022b). Az akadálymentesítés és az akadálymentesség az utazói létezés dimenzióiban – két világ paradigmaváltó találkozása (Fundamental accessibility and technical accessibility in the traveller's dimensions of existence – the encounter of two worlds which leads to a paradigm shift. *Turizmus Bulletin*, 22(4), pp. 46-54.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid, L.D. (2022c). Az utazás, a hálózatosodás és az akadálymentesség kontextusai az életfilozófia, illetve a buddhista bölcsélet tükrében (Contexts of travel, networking and accessibility in the light of philosophy of life and Buddhist philosophy). *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, Vol. VII No. II, pp. 83-99.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Petykó, Cs. (2022). A new approach to accessibility, disability and sustainability in tourism - multidisciplinary and philosophical dimensions. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 40(1), pp. 319-326.
- 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), Paper: 3257.

- Farkas, J., Raffay, Z., Pallás, E. I., Fekete-Frojimovics, Z., Zsarnóczy, M. B., & Dávid, L. D. (2022). 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), Paper: 11123.
- Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholz, E. (2012). How Do Disabled Tourists Evaluate Accessibility of Tourism and Leisure Activities? *International Journal of Tourism Research*, 14(4), 371-386.
- Fordítottan arányos (Diverse Proportions). <https://hvg.hu/360/heti-lap360/2024/27/20242710tech1>; Letöltés dátuma: 2024. július 16.
- Forrester, B. & Davis, D. (2011). "An economic model of disability", *Occasional Paper* No. 4, available at: http://travability.travel/Articles/economic_model (access, May 2024).
- Francis, L., & Silvers, A. (2016). Perspectives on the Meaning of "Disability". *AMA J Ethics*. 18(10):1025-1033. doi: 10.1001/journalofethics.2016.18.10.pfor2-1610.
- Friman, M., & Olsson, L. E. (2023). Are we leaving some people behind? Travel autonomy, perceived accessibility, and well-being among people experiencing mental and physical difficulties. In: *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behavior* Vol. 98. pp. 243-253.
- Gaines, D. (2004). Geographical perspectives on disability: a socio-spatial analysis of the mentally disabled population in Russia. *Middle States Geographer*, Vol. 37 No. 1, pp. 80-9.
- Gálné-Kucsák, K. (2008). A sötétség vándorai: A látássérültek turizmusának helyzete és esélyei Magyarországon (Wanderers of darkness: the situation and opportunities of visually impaired tourism in Hungary). *Turizmus Bulletin*, 12(2), pp. 53-59.
- Gerben Dejong, M. P. A. (1979). Independent living: From social movement to analytic paradigm. *Archives of physical medicine and rehabilitation* 60.10: 435-436.
- Gibson, H., & Singleton, J. (2012). Enabling and enhancing travel experiences for older adults. *Journal of Travel Research*, 51(4), 454-467.
- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., & Cockburn-Wooten, Ch. (2018). Enabling the language of accessible tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 26:4, 615-630, DOI: 10.1080/09669582.2017.1377209
- Głąbiński Z. (2020). Sprawnie dla niepełnosprawnych. Vademecum obsługi turystów z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Forum turystyki regionów. Szczecin.
- Goffman, E. (1963). *Sigma. Notes on the Management of a Spoiled Identity*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Goggin, G., & Newell, C. (2003). *Digital Disability: The Social Construction of Disability in New Media*. Rowman & Littlefield.
- Gonda, T., & Raffay, Z (2020). Egyedül nem megy – fogyatékkal élők utazási szokásainak vizsgálata egy nemzetközi felmérés eredményeinek tükrében. In: Csapó J, Csóka L (editors). *Creativity, Change, Resilience. III International Conference on Tourism Marketing: Proceedings*. University of Pécs. pp. 154–165. <https://docplayer.hu/200839781-lII-nemzetkozi-turizmusmarketing-konferencia-kreativitas-valtozas-reziliencia.html>
- Gonda, T., & Raffay, Z. (2021). A fogyatékkal élők utazási szokásai [Travel patterns of people with disabilities]. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok* 6(1), pp. 20–38. DOI:

- Gonda, T. (2021). Travelling habits of people with disabilities. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 844-850. <https://doi.org/10.30892/gtg.37315-717>
- Gonda, T. (2023). The importance of infrastructure in the development of accessible tourism. *Journal of Infrastructure, Policy and Development* 8(2) Paper: 2735.
- Gonda, T., & Raffay, Z. (2020). Az akadálymentes turizmus innovatív jó gyakorlata (Innovative good practices in accessible tourism). *Modern Geográfia*, 2020/IV, pp. 1-14.
- Gonda, T., Dávid, N., & Raffay, Z. (2019). The impact of tourism on the quality of life and happiness. *Interdisciplinary Management Research*, 15, pp. 1790-1803.
- Government of the Republic of Croatia (2017). National Strategy for Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities 2017-2020. Retrieved from https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/MDOMSP%20dokumenti/Croatia_National-Strategy-of-Equalization-of-Opportunities-for-Persons-with-Disabilities.pdf (20 October 2023)
- Gregoric, M., Skryl, T. V., & Drk, K. (2019). Accessibility of Tourist Offer in Republic of Croatia to People with Disabilities. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 4(36), 903-915. [https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4\(36\).22](https://doi.org/10.14505/jemt.v10.4(36).22)
- Grönvik, L. (2009). Defining disability: effects of disability concepts on research outcomes, *International Journal of Social Research Methodology*, 12:1, 1-18, DOI: 10.1080/13645570701621977
- Grue, J. (2023). The CRPD and the economic model of disability: undue burdens and invisible work. *Disability & Society*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/09687599.2023.2255734>
- Gutiérrez, I., Ferreira, J. J., & Fernandes, P. O. (2023). Digital transformation and the new combinations in tourism: A systematic literature review. *Tourism and Hospitality Research*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14673584231198414>
- Hahn, H. (1986). Disability and the urban environment: a perspective on Los Angeles. *Environment and Planning D: Society and Space*, 4(3), 273-288.
- Hayhoe, S. (2017). Blind Visitors, Touch, and the British Museum. *The British Journal of Visual Impairment*, 35(2), 130-142.
- Hegedüs L., Ficsorné Kurunczi M., Szepessyné Judik D., Pajor E., & Könczei Gy. (Szerk.) (2024). A fogyatékoságügy hazai és nemzetközi története (History of the issue of accessibility in Hungary and at international level). Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, <https://mek.oszk.hu/09900/09972/> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Heng, M. (2023). Accessible Tourism Solutions to Make Destinations and Traveler Experiences More Inclusive. Available at [https://trainingaid.org/ideas-and-insights/accessible-tourism-solutions-businesses-and-destinations#:~:text=\(Updated%209th%20May%202023\)%20How%20and%20why%20is](https://trainingaid.org/ideas-and-insights/accessible-tourism-solutions-businesses-and-destinations#:~:text=(Updated%209th%20May%202023)%20How%20and%20why%20is)
- Henrard, K. A. M. (2007). Equal Rights Versus Special Rights: Minority Protection and the Prohibition of Discrimination, European Commission, Brussels, 76 p.
- Hohenstein, J., Kizilcec, R. F., DiFranzo, D., Aghajari Z., Mieczkowski, H., Levy, K., Naaman, N., Hancock, J., & Jung, M. F. (2023). Artificial intelligence in communication impacts language and social relationships. *www.nature.com/scientificreports*, <https://doi.org/10.1038/s41598-023-30938-9>

Hołowiecka B., & Grzelak-Kostulska E. (2012). Turystyka osób starszych w Polsce – uwarunkowania społeczno-demograficzne. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* 259: 95-108.

Horváth, G. (2021). The guest and guest satisfaction approach of accessible tourism in the hotel sector. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 93-102.

How Greece shaped our idea of the body beautiful. <https://www.bbc.com/culture/article/20150605-is-this-the-ideal-body>. Letöltés dátuma: 2024. május 4.

How People with Mental Illnesses Were Treated in the Middle Ages. <https://about-history.com/the-cruel-way-people-with-mental-handicaps-were-treated-in-the-middle-ages-will-make-your-stomach-turn/> Letöltés dátuma: 2024. május 4.

How to Use the Airport's Self-Service Check-In Kiosks. <https://www.tripsavvy.com/airports-self-service-checkin-kiosks-2973028>; Letöltés dátuma: 2024. július 16.

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-institutii-de-asistenta-sociala-pentru-persoanele-adulte-cu-dizabilitati-la-sfarsitul-anului-test.html> (06.05.2024)

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-2-social-persoane-adulte-ingrijite-in-centre-de-asistenta-speciala-ale-autoritatii-nationale-pentru-persoanele-cu-dizabilitati-anpo-test.html> (06.05.2024)

<http://agregator.romania-durabila.gov.ro/orizont-3-social-numarul-paturilor-de-spital-pentru-internare-continua-din-romania-care-revin-in-medie-la-1000-locuitori.html> (06.05.2024)

<http://fra.europa.eu/hu/content/unios-keretrendszer-fogyatekossaggal-elo-szemelyek-jogairol-szolo-enz-egyezmenyhez>

<http://ss-centar-odgojiobrazovanje-zg.skole.hr/upload/ss-centar-odgojiobrazovanje-zg/images/static3/1183/File/zadnja%20verzija%20web%20Briga%20o%20gostu%20web%203%5B8086%5D.pdf>

http://www.strategiimanageriale.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf

<https://accessible-dubrovnik-map.giscloud.com/>

<https://adobe-huhr.com/odredista/svetiste-gospe-od-utocista-u-aljmasu/>

<https://anpd.gov.ro/web/> (06.05.2024)

<https://archaeologicalmuseum.jhu.edu> Letöltés dátuma: 2024. május 4.

<https://felvidek.ma/2019/05/arra-keszulo-k-hogy-az-erdelyi-hiveket-papkent-szolgaljam/>

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>

<https://peoplefirst.hu/blog-post/rejtett-varos-tor-tour-a/>

<https://peoplefirst.hu/helyszinek/>

<https://social2.ro/directii-si-servicii/directia-asistenta-sociala/serviciul-de-evaluare-a-persoanelor-adulte-cu-handicap/> (06.05.2024)

<https://specialolympics.ro/sporturi/atletism/>

<https://telex.hu/eszkombajn/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> Letöltés dátuma: 2024. május 4. Letöltés dátuma: 2024. május 4.

<https://try-budapest.com/akadalymentes-varosjarasok/>

<https://www.accessibletourism.org/>

https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct#Read_ENAT_Code_text

https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.member_services

<https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/objects/4115> Letöltés dátuma: 2024. május 4.

<https://www.caiacsmile.ro/wp-content/uploads/2023/03/IMG-20230117-WA0076-edited.jpg>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=735450211302692&set=a.610920287089019>

<https://www.independentliving.org/links/links-independent-living-centers.html> Letöltés dátuma: 2024. május 4.

<https://www.meosz.hu/jogszabalyok/>

<https://www.meosz.hu/mozgaskorlatozott-vagyok/akadalymentesites-egyetemes-tervezes/>

<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

<https://www.pulaguides.com/drustvo.html>

<https://www.rijekasport.hr/hr/objekti/bazeni-kantrida/osobe-s-invaliditetom/>

<https://www.romania-insider.com/romania-first-beach-people-disabilities#&gid=3&pid=8>

<https://www.statista.com/chart/4140/low-diversity-of-languages-on-the-web-hinders-accessability/> Letöltés dátuma: 2024. május 4.

<https://www.statista.com/statistics/1224629/the-most-linguistically-diverse-countries-world-wide-by-number-of-languages/> Letöltés dátuma: 2024. május 4.

Huh, C., & Singh, A. J. (2017). Families with Children with Disabilities: A Review of Literature and Recommendations for Services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 52-60.

Hutchison P., & Pedlar A. (1999). Independent living centres: an innovation with mental health implications? *Canadian Journal of Community Mental Health*. Autumn;18(2):21-32. doi: 10.7870/cjcmh-1999-0014. PMID: 10947636

ICF (2002). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*, WHO, Geneva

Imrie, R. (1997). Rethinking the relationships between disability, rehabilitation, and society. *Disability and Rehabilitation*, Vol. 19 No. 7, pp. 263-71.

Imrie, R. (2012). *Accessible Housing: Quality, Disability and Design*, Routledge, London.

Inger, M. L., & Per, K. S. (2016). (Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment, *Alter*, Volume 10, Issue 2, pp. 181-194. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2015.11.003>.

Institute for Tourism (2014). *National Social Tourism Development Programme – Tourism for all*. Retrieved from https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/akcijski%20planovi/010_151014_akc_p_socijal.pdf (20 October 2023)

Institutul Național de Statistică (2023). Numărul centrelor de preluare a imigranților solicitanți de protecție și date privind capacitatea acestora. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-1/PC-TCF0311-Numar-centre-preluare->

- imigranti-solicitantii-de-protectie-si-date-privind-capacitatea-acestora.pdf (13.07.2023)
- Institutul Național de Statistică (2023). Numărul locuitorilor care revin la un medic de familie pe medii de rezidență și județe. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-2/PC-TCI0321-Numarul-locuitorilor-care-revin-la-un-medic-de-familie-pe-medii-de-rezidenta-si-judete.pdf> (13.07.2023)
- Institutul Național de Statistică (2023). Numărul persoanelor decedate din cauza tulburărilor mentale și de comportament. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-6/PC-TDA0361-Numarul-persoanelor-decedate-din-cauza-tulburarilor-mentale-si-de-comportament.pdf> (13.07.2023)
- Institutul Național de Statistică (2023). Rata mortalității datorată bolilor cardiovasculare, diabetului sau bolilor respiratorii. <https://insse.ro/cms/files/POCA/ro-durabil/ro/03-obiectiv-sanatate-si-bunastare/tinta-9/PC-TDL0391-Rata-mortalitatii-datorata-bolilor-cardiovasculare-diabetului-sau-bolilor-respiratorii.pdf> (13.07.2023)
- ISO (2019). Top 5: Standards for accessible travel. Available at <https://www.iso.org/news/ref2416.html>
- ISO (2021). Tourism for all – First International Standard for accessible tourism just published. Available at <https://www.iso.org/news/ref2693.html>
- Jafari, J. (2000). Tourism. In Jafari, J. (ed.) *Encyclopedia of Tourism*. London: Routledge. p. 585
- Jenkins, K., & Webster, A. K. (2021). Disability, Impairment, and Marginalised Functioning. *Australasian Journal of Philosophy* 99 (4):730-747. DOI: 10.1080/00048402.2020.1799048
- Joyojeet, P. (2015). Access Technologies and Accessibility for Inclusion. In: *The International Encyclopedia of Digital Communication and Society* No. 1. p. 7.
- Káldy, M. (2010). Jó gyakorlatok a múzeumpedagógiában – az innováció és alkalmazás hazai lehetőségei. In: Bereczki, I. – Sági, I. (szerk.) *Bevezetés, tudás és gyakorlat. Múzeumpedagógiai módszerek – európai példák és hazai alkalmazások. Módszertani fejlesztés. Múzeumi Iránytű*, 5. Szabadtéri Néprajzi Múzeum Múzeumi Oktatási és Képzési Központ, pp. 5-7.
- Kapusta, P. (2018). *Przewodnik po Krakowie dla turysty z niepełnosprawnością*. Urząd Miasta Krakowa, Kraków.
- Könczei, Gy. (2019). Adalékok a fogyatékoságelutasítás történetéhez és a fogyatékoságtörténetírás módszertanához. In: Könczei Gy. – Hernádi I. – Sándor, A. (szerk.) *Esély? Egyenlőség? Taigetosz? Egy fogyatékoságtudományi kutatás tapasztalatai*. Budapest, Magyarország: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar. 44–64., 21
- Kotlyarova, O.A., Nekhoroshikh, N.A., Povalyaeva, O.N., & Strelnikova, M.A. (2020). Inclusive tourism as a factor of sustainable development of the territories. *E3S Web of Conferences*.
- Kovács, T., & Kozák, A. (2016). Paratourism and conflict management in the hotel industry. *Spatial Development and Innovation*, 2, pp. 18-26.
- Kunysz P., Rzepko M., Drozd M., Drozd S., & Bajorek W. (2017). Uczestnictwo w turystyce i rekreacji ruchowej osób starszych – mieszkańców Rzeszowa. *Handel Wewnętrzny* 4/2:206-219.
- Kwai-sang Yau, M., McKercher, B. & Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>.
- Lawrence J., Poole, L.J., Sanchiz Pons, N., Casado Perez, D., Grünwald, L. & Barroso, J. (1996).

- Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad. AMSCA and Fundación De-
lia Lascano de NAPP. Translated into English from the original Spanish for this publication.
- Linderová, I., & Janecek, P. (2017). Accessible tourism for all – current state in the Czech business
and non-business environment. *E & M Economie a Management*, doi:
10.15240/TUL/001/2017-4-012
- Law no. 14 of 10 January 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/250354>
(06.05.2024)
- Law no. 189 of 25 June 2013. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/149236>
(06.05.2024)
- Law no. 221 of 11 November 2010. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/123949>
(06.05.2024)
- Law no. 232 of 19 July 2022. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/257778>
(06.05.2024)
- Law no. 322 of 6 July 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/276107>
(06.05.2024)
- Law no. 448 of 6 December 2006. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/77815>
(06.05.2024)
- Law no. 7 of 4 January 2023. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/263734>
(06.05.2024)
- Lőrincz, K., Formádi, K., Ernszt, I. (2023). Towards a More Resilient Festival Industry: An Analysis
of the Adoption of Risk Management Models for Sustainability. *Risks*, 11(2), Paper: 45.
<https://www.mdpi.com/2227-9091/11/2/45>
- Lubarska, A. (2018). Przegląd klasyfikacji barier i ograniczeń dla turystyki osób z niepełnos-
prawnością. Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki. *Turystyka przyrodnicza i uwarunko-
wania jej rozwoju* Z. Młynarczyk, A. Zajadacz, (red.), *Turystyka i Rekreacja – Studia i Prace*, 20,
Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań 2018, s. 57–71.
- Magiera, A. (2020). Czas wolny osób niepełnosprawnych. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe
Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*, s. 59-68.
- Maisel, J. L., & Ranahan, M. (é.n.). Beyond Accessibility to Universal Design. Available at
[https://wbdg.org/design-objectives/accessible/beyond-accessibility-universal-de-
sign#:~:text=Universal%20Design%20\(UD\)%20is%20also%20called](https://wbdg.org/design-objectives/accessible/beyond-accessibility-universal-de-
sign#:~:text=Universal%20Design%20(UD)%20is%20also%20called)
- Makuyana, T., & du Plessis, E. (2023). How Accessible is Tourism Education for an Accessible Tou-
rism Future? A Perspective of Educators and Gatekeepers of Disabled People. Available at
[https://www.researchgate.net/publication/372696645_How_Accessible_is_Tourism_Edu-
cation_for_an_Accessible_Tourism_Future_A_Perspective_of_Educators_and_Gateke-
pers_of_Disabled_People#:~:text=Yet%20there%20is%20a%20symbiotic%20relationship](https://www.researchgate.net/publication/372696645_How_Accessible_is_Tourism_Edu-
cation_for_an_Accessible_Tourism_Future_A_Perspective_of_Educators_and_Gateke-
pers_of_Disabled_People#:~:text=Yet%20there%20is%20a%20symbiotic%20relationship)
- Manczak I., & Bajak M. (2020). Beacons w muzeach: przypadek osób z niepełnosprawnością sen-
soryczną. *Studia Pedagogiczne. Problemy Społeczne, Edukacyjne i Artystyczne* 36-37:65-83.
- Mann, W.C., Belchior, P., Tomita, M.R., & Kemp, B.J. (2005). Use of personal emergency response
systems by older individuals with disabilities. *Assist Technol.* 2005 Spring;17(1):82-8. doi:
10.1080/10400435.2005.10132098. PMID: 16121648.
- Marinovic, M. I., & Simić, I. (2018). Cultural and Communication Barriers in International Tourism.

- 10.31410/tmt.2018.277. Bevanda, V. – Štetić, S. (szerk.): 3rd International Thematic Monograph – Thematic Proceedings: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era, Belgrade, 2018, Published by: Association of Economists and Managers of the Balkans in cooperation with the Faculty of Tourism and Hospitality, Ohrid, Macedonia; ISBN 978-86-80194-14-1
- Markiewicz-Patkowska, J., Pytel, S., Widawski, K., & Piotr Oleśniewicz, P. (2018). Turystyka senioralna w kontekście sytuacji materialnej polskich emerytów". *Ekonomiczne Problemy Turystyki* 2:99-106.
- Martin-Fuentes, E., Mostafa-Shaalan, S., & Mellinas, J.P. (2021). Accessibility in inclusive tourism? Hotels distributed through online channels. *Societies* 11(2): 34. doi: 10.3390/soc110200
- Máté, A. (2021). Az akadálymentes turizmus lehetőségei egy helytörténeti múzeum példáján (The possibilities of accessible tourism using the example of a local history museum). *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 6(1), pp. 39-55.
- McCabe, S., Joldersma, T., & Li, C. (2010). Understanding the benefits of social tourism: Linking participation to subjective well-being and quality of life. *International Journal of Tourism Research*, 12(6), 761-773.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Reconceptualising Barrier-Free Tourism. *Annals of Tourism Research*, 73, 175-187.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*. 26, 59-66.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465–474.
- Mensah-Gourmel, J., Thépot, M., Gorter, J. W., Bourgain, M., Kandalaft, C., Chatelin, A., Letellier, G., Brochard, S., & Pons, C. (2022). Assistive Products and Technology to Facilitate Activities and Participation for Children with Disabilities. In: *Environmental Research and Public Health* No. 20. p. 14.
- Merriam-Webster (é.n.). *Inclusion*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/inclusion> (25 October 2023)
- Mező, N. (2019). Az információk hozzáférhetőségének centrális jelentősége az akadálymentes turizmusban (The central importance of information accessibility in accessible tourism). Thesis. BGE KVIK, Budapest.
- Michalkó G., Németh J., & Birkner Z. (szerk.) (2022). Turizmusbiztonság, járvány, geopolitika (Tourism security, pandemic. Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. Budapest
- Michalkó, G. (2010). A turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai (Beatific travel – the relationship between tourism and quality of life in Hungary). Budapest, MTA Geographical Research Institute.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Mihaela, D. (2019). Accessibility in Tourism-Need and Opportunity for the Tourism Market. http://www.strategiimanageriale.ro/images/images_site/articole/article_7e41e8490e29f2b3a51328031348129d.pdf

- Miller, F.P., Vandome, A.F., McBrewster, J. (2010). Accessible Tourism, VDM Publishing. 96 p.
- Ministry of Tourism and Sports (é.n.). Accessible tourism. Retrieved from <https://mint.gov.hr/turizam-za-sve/pristupacni-turizam/23043> (25 October 2023)
- Mohsen, L., Mohamed, J., Ayed, B., Jemni, L. Hejer Ben, B., & Amal Ben, J. (2014). Learning technologies for people with disabilities. In: Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences No. 26. pp. 29-45.
- MTÜ (Magyar Turisztikai Ügynökség [Hungarian Tourism Agency]) (2017). Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 (Hungarian National Tourism Development Strategy 2030). Magyar Turisztikai Ügynökség, Budapest, 156 p.
- Mulhern, S. (2021). Nervous about language barriers while travelling? Use our handy tips to overcome this common travel anxiety. <https://www.gadventures.com/blog/language-travel/> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Munteanu, A. R., Rizea, R. D., Ilie, A. G., & Sârbu, R. (2014). Investigarea Potențialelor Strategii De Creștere A Competitivității Turismului La Litoralul Mării Negre. *Amfiteatru Economic*, 16(8). 1037-1052.
- Narodne novine (1998). Law on movement of a blind person with the help of a guide dog. NN 131/1998. Retrieved from https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1998_10_131_1591.html (20 October 2023)
- Narodne novine (2005). Declaration on the rights of persons with disabilities. NN 47/2005. Retrieved from https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_47_911.html (20 October 2023)
- Narodne novine (2007). Law on the Ratification of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the Optional Protocol to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. NN 6/2004. Retrieved from https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html (20 October 2023)
- Narodne novine (2013). Law on Social Welfare. NN 157/2013. Retrieved from https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_157_3289.html (20 October 2023)
- Narodne novine (2015). Law on Croatian Sign Language and Other Systems of Communication for Deaf and Deaf-Blind Persons in the Republic of Croatia. NN 82/2015. Retrieved from https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_82_1570.html (20 October 2023)
- Navarro García-Caro, S., de Waal, A., Buhalis, D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. In D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose (szerk.) *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Nem mindegy, melyik országban melyik ujjunkat merrefelé mutatjuk. <https://telex.hu/eszkom-bajn/2023/07/31/kulonbozo-nepek-bemutatas-kultura> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Oliver, M. (1990). *The politics of Disablement*. Macmillan. London
- Order no. 762/1.992/2007. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/88184> (06.05.2024)
- Oreian, I. A. & Rebeleanu, A. (2016). Social Economy from the Perspective of the Social and Professional Integration of People with Disabilities. *Journal of Social Economy*. 4 (2), 48-62.
- Országos Fogytékosságügyi Program (2015–2025). H/3586. számú országgyűlési határozati javaslat az Országos Fogytékosságügyi Programról (2015–2025.) [National Disability Programme (2015-2025): parliamentary resolution H/3586. on the National Disability Programme

- (2015-2025)], 27 p. <https://www.parlament.hu/irom40/03586/03586.pdf>.
- Outdoor Accessibility Guidance. Supporting inclusive outdoor access in the UK (2023). Paths for All: Rona Gibb, Richard Armstrong, John Duffy and Graeme Anderson.
- Ozturk, Y., Yayli, A., & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism management*, 29(2), 382-389.
- Park, J., & Chowdhury, S. (2022). Investigating the needs of people with disabilities to ride public transport routes involving transfers. In: *Journal of Public Transportation*, 24. p. 8.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*, Routledge & Kegan Paul, London.
- Paşcalău-Vrabete, A., & Băban, A. (2018). Is 'different' still unacceptable? Exploring the experience of mobility disability within the Romanian social and built environment. *Disability & Society*, 33(10), 1601-1619.
- Pókó, N. (2021). The emergence of accessibility in hotel cruise tourism along the Danube. *Tourism and Rural Development Studies*, 6(1), pp. 103-117.
- Pókó, N. (2022). Turizam bez prepreka u Mađarskoj i Hrvatskoj [Barrier-free tourism in Hungary and Croatia]. *Acta Economica Et Turistica*, 8(2), 195-214. <https://doi.org/10.46672/aet.8.2.3>
- Popiel M. (2014). Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation Special Issue*, pp. 55-71, 2014.
- Popović, D., Slivar, I., & Gonan Božac, M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative sciences*, 12, 181. <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: An exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 571-591.
- Preiser W., Ostroff, E. (2001). *Universal Design Handbook*. McGraw-Hill Professional
- Qiao, G., Ding, L., Zhang, L., & Yan, H. (2022). Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713-730, <http://dx.doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>
- Rabontu, C. I. (2018). The accessibility of persons with disabilities in G. Romanian tourism. *Revista de turism-studii si cercetari in turism*, (25).
- Raffay-Danyi, Á., & Ernszt, I. (2021). Esélyegyenlőség a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projekt rendezvényein (Equal opportunities at the events of the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture project). *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 6(1), pp. 5-19.
- Raffay, Z. & Gonda, T. (2021). Tourism consumption patterns among people with disabilities. Pécs, Hungary.
- Rains, S. (2013). Inclusive Tourism: A Framework for Advocacy. *Annals of Tourism Research*, 41, 91-112.
- Rau Barriga (2023). Why Disability Inclusion Matters. Available at <https://www.hrw.org/news/2023/11/28/why-disability-inclusion-matters#:~:text=The%20disability%20rights%20movement>,
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). "Eibilities" tourism: An exploratory discussion of the travel needs

- and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57-72.
- Resolution of the Sejm of the Republic of Poland of August 1, 1997, Charter of the Rights of Disabled Persons.
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP19970500475/O/M19970475.pdf> (access: 11.10.2023)
- Schalock, R. L., Borthwick-Duffy, S. A., Bradley, V. J., Buntinx, W. H. E., Coulter, D. L., Craig, E. M., & Yeager, M. H. (2010). *Intellectual Disability: Definition, Classification, and Systems of Supports* (11th ed.). American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Schrader, R. (2012). Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortkriterium im Tourismus Vorstellung des Projekts 'Reisen für Alle'. Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT), Berlin, available at: <https://repozytorium.amu.edu.pl/server/api/core/bitstreams/57740111-e941-4e9e-a241-a3a41a6e9c09/content> (accessed May 2024).
- Shakespeare, T. (2010). The social model of disability. in *The Disability Studies Reader*. 3rd ed, ed. L. J. Davis, 266-273. New York and London: Routledge
- Shakespeare, T. (2013). Disability rights and wrongs revisited. Routledge. Step right up: Fascinating photos show the tragic characters on display in 19th century 'freak shows'. <https://www.dailymail.co.uk/news/article-4856604/Photos-display-19th-century-freak-shows.html> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Sharma, A., Zsarnóczy, M., & Dunay, A. (2018). An empirical study on the influences of management's attitudes toward employees with disabilities in the hospitality sector. *Polish Journal of Management Studies*, 18(2), pp. 311-323.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, pp. 397-403.
- Simon, T., Bogan, E., Frent, C., & Barbu, M. (2018). Social Tourism for Children and Young Pupils, in Romania. *International Journal of Academic Research in Environment and Geography*, 5(1), 14–28.
- Simon, T.; Busuioc, M. F.; Niculescu, A. C. & Rădulescu, A. (2017). Current Issues of Social Tourism In Romania. *Romanian Economic and Business Review*, 12(4), 27-41.
- Škaja, L., Bašić, K., Vuk, R., Stiperski, Z., & Horvat, A. (2019). Pristupačnost Zagreba za korisnike motornih invalidskih kolica [Accessibility in Zagreb for power wheelchair users]. *Hrvatski geografski glasnik*, 81(2), 43-68. <https://doi.org/10.21861/HGG.2019.81.02.02>
- Slezák-Bartos, Zs., Máté, A., & Guld, Zs. (2021). Fialatok borismereti attitűdje és az ismeretszerzés akadálymentes gyakorlata a Garay Élménypincében. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 6(1), pp. 56-77.
- Smith, R. (2012). Enabling Technologies for Inclusive Access: Towards the Accessible Museum. *Museum Management and Curatorship*, 27(4), 355-368.
- Smithsonian Institution. (2014). Access at Smithsonian: A Guide to Services for Visitors with Disabilities. Smithsonian Institution.
- Soret, P., Ambrose, I., & Vicens, C. (é.n.). European Standardisation of Accessible Tourism Services. Available at https://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010_final.pdf
- Special Olympics (2020). Special Olympics World Games Abu Dhabi 2019: Post Games Report.

Special Olympics.

Sport Safe (é.n.). Sports Facilities: Creating Inclusive Spaces for People with Disabilities. Available at <https://sportsafeuk.com/blog/sports-facilities-creating-inclusive-spaces-for-people-with-disabilities/>

Stasiak A. (szerk.) (2021). Turystyka społeczna w Polsce. Przewodnik dobrych praktyk. PTTK Kraków, Fundacja Symbioza. Kraków-Świdnica.

Steinert, C., Steinert, T., & Flammer, E. (2016). Impact of the UN convention on the rights of persons with disabilities (UN-CRPD) on mental health care research - a systematic review. BMC Psychiatry 16, 166. <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0862-1>.

Szał Ł. Terlecka W., Zajadacz A., Lubarska A., & Minkwitz A. (2021). Assessment of the adaptation of tourism supply of cultural heritage objects for the elderly in the context of accessible tourism. Case studies from Poland. 2021. VI. vol 3. Issue Tourism and Rural Development Studies, p. 124-137.

Tecău, A. S. (2017). Convenience of achieving a software platform leading to increased travel safety for disabled persons. Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences, 53-60.

Tecău, A. S., Brătucu, G., Tescașiu, B., Chițu, I. B., Constantin, C. P., & Foris, D. (2019). Responsible tourism—integrating families with disabled children in tourist destinations. Sustainability, 11(16), 4420.

The International Platform on Sport and Development (2020). The power of sport for inclusion: Including persons with disabilities in sport. Available at <https://www.sportanddev.org/latest/news/power-sport-inclusion-including-persons-disabilities-sport>

The Role of AI in Travel Industry Communication (2024). <https://languageio.com/resources/blogs/the-role-of-ai-in-travel-industry-communication>; Letöltés dátuma: 10 2024. július 10.

Top Disability Websites Directory (2024). https://topdisabilitywebsites.co.uk/home/wpbdp_category/learning-disability; Letöltés dátuma: 10 2024. július 10.

Trybuś K. (2023). Wpływ cech społeczno-ekonomicznych i demograficznych osób z niepełnosprawnością na ich aktywność turystyczną. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu 1:150-162.

Tubic, D., Vidak, I., & Kovacevic, M. (2022). Accessible tourism in the national parks of the Republic of Croatia. Proceedings of 89th International Scientific Conference on Economic and Social Development – “Economical, Agricultural and Legal Frameworks of Sustainable Development”, Novi Sad. 36-44.

Tudorache, D. M., Simon, T., Frenț, C., & Musteață-Pavel, M. (2017). Difficulties and challenges in applying the European tourism indicators system (ETIS) for sustainable tourist destinations: the case of Brasov county in the Romanian Carpathians. Sustainability, 9(10), 1879.

UNCRPD – United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

United Nations (2025): Promoting accessible tourism for all <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all>. Letöltés dátuma: 2025. február 7.

- United Nations (1994). Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. <https://social.desa.un.org/issues/disability/resources/disability-resources/rules/standard-rules-on-the-equalization-of> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- United Nations (2007). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>
- United Nations (é.n.). Promoting accessible tourism for all. Available at <https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all#:~:text=Accessible%20tourism%20enables%20all%20people%20to>
- United Nations (2024). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>. Letöltés dátuma: 2024. július 14.
- United States. Equal Employment Opportunity Commission Equal Employment Opportunity Commission (1991). Americans with Disabilities Act Handbook, p. 686. https://books.google.ro/books?id=DY2KTAjs88YC&pg=RA1-PA2&hl=hu&source=gbbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
- UNWTO (1999). Global Code of Ethics for Tourism. UNWTO General Assembly in Santiago, Chile, <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>
- UNWTO (2013). Recommendations on Accessible Tourism. Madrid: World Tourism Organisation.
- UNWTO (2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach. Madrid: UNWTO. Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417919> (25 October 2023)
- UNWTO (2016). "Tourism for All - Promoting Universal Accessibility" <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016#:~:text=Ever%20since%20its%20inception%2C%20World,cultural%2C%20political%20and%20economic%20value>
- UNWTO (2016). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices - Module I: Accessible Tourism - Definition and Context. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418077>
- UNWTO (é.n.). How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE sectors. Available at https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrf1bXxG83JI
- UNWTO (é.n.). How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Requirements and recommendations for public administrations and tourism destinations. Available at [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormaING_ACC%20\(1\).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqlKfsS.PIIMo](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/TurismoynormaING_ACC%20(1).pdf?VersionId=RCIN5N536pg6QjGz_d7RqlKfsS.PIIMo)
- Văduva, L.; Petroman, C.; Marin, D. & Petroman, I. (2021). Accessible Tourism. *Lucrări Științifice Management Agricol*, 23(1), 258.
- Végh, Zs. (2005). Tourism opportunities for people with disabilities in Hungary. *Tourism Bulletin*, 4, pp. 26-38.
- Visionary Analytics (2021). Uptake of Corporate Social Responsibility (CSR) by European SMEs and Start-Ups: Good Practice Document; Publications Office of the European Union: Luxembourg, 2021; ISBN 978-92-9460-978-6. [Google Scholar]

- Vlachos, I., Siomkos, G., & Cerit, A. G. (2018). The impact of accessible tourism on the quality of life of people with disabilities. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 12(6), 401-407.
- Wazzan, W. (2015). My accessible room is not accessible, applying human factors: Principals to enhance the accessibility of hotel rooms. *Procedia Manufacturing*, 3, 5405-5410.
- Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Channel View Publications.
- WHO (2011). *World Report on Disability*, 350 p. <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability>, accessed on 21 January 2025
- Winance, M., Ville, I., & Ravaud, J-F. (2007). Disability Policies in France: Changes and Tensions between the Category-based, Universalist and Personalized Approaches. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9:3, 160-181.
- World Federation of the Deaf & World Blind Union (2012). *Joint Statement on Access to Information and Communication*.
- World Health Organization (2001). *International classification of functioning, disability and health*. Geneva, Switzerland. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>
- World Health Organization (2022). *Global report on health equity for persons with disabilities*. Geneva, Switzerland p.312. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600>
- World Health Organization (2007). *Global Age-Friendly Cities: A Guide*. World Health Organization; Geneva, Switzerland
- World Health Organization (WHO) (2011). *World Report on Disability*. WHO.
- World Health Organization (WHO) (2015). *World Report on Ageing and Health*. WHO.
- www.berlitz.com Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- www.linguisticsociety.org Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Wyner, G. (2014). *Your First 625 (in Thematic Order, with notes)*. <https://fluent-forever.com/wp-content/uploads/2014/05/625-List-Thematic.pdf> Letöltés dátuma: 2024. május 4.
- Zabłocki, M., Branowski, B., Kurczewski, P., Gabryelski, J., & Sydor, M. (2022). Designing Innovative Assistive Technology Devices for Tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, doi: 10.3390/ijerph192114186
- Zajadacz A. (red.) (2020). *Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych*. Wielkopolska Organizacja Turystyczna, Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii, Poznań. ss. 83.
- Zajadacz A. (2012). *Turystyka osób niesłyszących – ujęcie geograficzne*. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań: 1-370.
- Zajadacz A. (2014). Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism* Vol. 17, 5, June 2014: 434-454.
- Zajadacz A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism, *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 189 - 202.

- Zajadacz A. (2017). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. *Management Studies*, Jan.-Feb. 2017, 5(1), 49-56.
- Zajadacz A., & Lubarska A. (2019). Development of a Catalogue of Criteria for Assessing the Accessibility of Cultural Heritage Sites. *Studia Periegetica* 2019/2(26). Multidimensionality of Tourism in Metropolitan Areas, pp. 91-101.
- Zajadacz A., & Lubarska A. (2019). Sensory gardens in the context of promoting well-being of people with visual impairments in the outdoor sites, *International Journal of Spa and Wellness*, 2:1, 3-17.
- Zajadacz, A., & Lubarska, A. (2020). Ogrody sensoryczne jako uniwersalne miejsca rekreacji dostosowane do potrzeb osób niewidomych w kontekście relacji człowiek-środowisko. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Zajadacz, A., & Szmaj, P. (2017). Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs as Proposals for Accessible Urban Information. *Universal Access in Human-Computer Interaction*. M. Antona and C. Stephanidis (Szerk.): Springer International Publishing AG 2017 UAHCI 2017, Part III, LNCS 10279, pp. 348-362.
- Zajadacz, A. (2014). Accessibility of Tourism Space from a Geographical Perspective, *Tourism* 24, no 1, Łódź University Press, Łódź, pp. 45-50.
- Zaluska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Greskowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. In: *International Journal of Environmental Research and Public Health* No. 19. p. 13.
- Żbikowski, J., Siedlecka, A., & Kuźmicki, M. (2019). Determinants of tourist activity of people with disabilities living in rural areas/ Determinanty aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnością zamieszkałych na obszarach wiejskich. *Economic and Regional Studies*, 12(4), 401-417.
- Żmuda-Pałka M., & Siwek M. (2019). Turystyka senioralna – szansa i wyzwania obiektów noclegowych w obliczu starzenia się społeczeństwa na przykładzie Krynicy- Zdroju. *Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego* 3:176-187.
- Zsarnóczy M. (2018). The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union, *Vadyba Journal of Management*, Vol. 2(33), pp. 39-43.
- Zsarnóczy, M. (2017). Accessible tourism in the European Union. Borseková, Anna Vanová, Katarína Vitálisová (szerk.) 6th Central European Conference in Regional Science "Engines of Urban and Regional Development": Conference Proceedings. Banská Bystrica. pp. 30-39.
- Zsarnóczy, M., & Zsarnóczy, M. (2018). Academic Independence and the Tourist Opportunities of Parasport in the European Union. *Acta Carolus Robertus*, 8(2), pp. 227-239.
- Zsarnóczy, M., & Zsarnóczy-Dulházi, F. (2019). The Phenomenon of European Accessibility as a Special Niche in Active Tourism. *Journal of Tourism Challenges and Trends*, 12(2), pp. 85-100.