

AKADÁLYMENTESSÉG ÉS A PARASPORT TURISZTIKAI LEHETŐSÉGEI AZ EURÓPAI UNIÓBAN

Zsarnóczy Martin

Összefoglalás

Európában a turizmus iparága folyamatosan változás és fejlődés alatt áll. Ebben a fejlődési folyamatban új hatások, trendek és innovációs megoldások játszanak főbb szerepeket. Vannak viszont olyan belső iránypolitikai változások is, amelyek bizonyos korábbi turizmus trendek újragondolása és a meglévő állapotok újraértelmezéséből jöttek létre. Az Európai Unió területén az akadálymentes turizmusra napról napra egyre több figyelem irányul, aminek következtében a turizmusban résztvevők és döntéshozók várhatóan nagyobb szerepet fognak ennek az újraértelmezett szegmensnek tulajdonítani. Jelen kutatás kereteiben egy korábbi kutatás eredményeire támaszkodva, egy az akadálymentes turizmuson belüli szegmens sajátosságait kerültek a vizsgálat fókuszába. Az akadálymentes turisták közé sorolható parasportolók turisztikai tulajdonságai többnyire hasonlóak, de néhány sajátosság megállapítható. Az akadálymentes turizmus piaci területe egy dinamikusan bővülő szegmensen foglal magába. Ezen a bővülő piaci területen belül pedig olyan jelenségek is kimutathatók, mint például az átlagos turisztikai költéstől nagyobb vásárlási hajlandóság vagy az egészségturisztikai/orvosi szolgáltatások igénybevételének pozitív szándéka. Az európai akadálymentes turizmus számára a fogyatékossgal élők szegmensét értő személyzet alkalmazása elengedhetetlen feladattá vált, amely nem csupán a rendelkezésre álló szolgáltatások színvonalát tudja pozitívan befolyásolni, de a kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével az egész turizmus ipar fejlődéséhez is nagyban hozzájárulhat.

Kulcsszavak: *akadálymentes, turizmus, parasport, univerzális dizájn*

JEL: I31, L19, M31, O52, Z32

**Tourism Possibilities of Accessibility and Para-athletes
in the European Union**

Abstract

The tourism industry is continuously changing and developing in Europe. New impacts, trends and innovative solutions are key factors of the development process. However, some internal policy changes are induced by the re-thinking of previous tourism trends and the re-interpretation of the existing status quo. Within the European Union, increased attention is paid to accessible tourism, and it is foreseen that tourism stakeholders and decision makers will put more emphasis on this re-defined sector. The current research – based on the results of a previous research – focuses on the characteristics of a special segment within accessible tourism. Although the main characteristics of para-athletes are quite similar to other tourists with special needs, there are some significant differences, too. Accessible tourism is a dynamically growing segment within the tourism industry, with some distinctive features like higher purchase intention or positive attitude towards buying health/medical tourism services. The employment of specially skilled workforce has become of key importance for accessible tourism in the EU, not only because the professionally trained staff increases the quality of services but also because the availability of special supplementary services are the basis of the further development of the whole tourism industry.

Keywords: *accessible, tourism, paralympics, universal design*

JEL: I31, L19, M31, O52, Z32

Bevezetés

Az Európai Uniót jellemző turizmus folyamatok nagyon sokszínűvé váltak. Az egyik ilyen növekvő fázisban levő turizmusforma az akadálymentes turizmus, amely egy nagyon komplex szolgáltatási terület foglal magában (Buhalis et al, 2011). Az akadálymentes turizmus szegmense egy olyan niche, amelynek működtetése során magas elvárásoknak kell megfelelni az abban résztvevők között. A turisztikai tervezők, fejlesztők és beruházók egy proaktív fogyasztói szegmens elvárásait kell, hogy megvalósítsák az akadálymentes turizmus számára kialakított vagy még létesítés alatti új desztinációkban. Németh et al. (2018) szerint a fejlődés motorjává napjainkban az innovatív megoldások alkalmazását, a helyi gazdaság és a társadalom együttműködését kell tenni.

A sikeres új desztinációk létesítéséhez mára elengedhetlenné vált az adott turisztikai terület legpontosabb ismerete a szakemberek szemszögéből is. Az akadálymentes turizmus komplex keresletét ma már nemcsak a klasszikus értelemben vett fogyatékossgal élők alkotják, hanem az idősek különféle csoportjai, a kis gyermeküket egyedül nevelő családok, a parasportolók és biztonságos turizmust keresők egyaránt, akik a fenntartható és a minőségi szolgáltatások iránt kifejezetten fogékonyak (Zsarnoczky, 2017).

Az UNWTO jelentése alapján az emberek különböző csoportjai sokkal nagyobb mértékben érintettek a fogyatékossg jelenségét illetően, mint azt korábban a témával foglalkozó kutatók és szakértők gondolták. A teljes globális lakosság legalább 15%-a valamilyen módon kapcsolatba hozható a fogyatékossg jelenségével, ami azt jelenti, hogy számszerűleg 1 milliárd embert ez biztosan érint (UNWTO, 2013). Ez az arány számadat minden tekintetben újszerű, ezért fontos megérteni, hogy mit fejez ki pontosan. A tartalmi fogalma alapján a fogyatékossgal élőknel, a fogyatékossg egy olyan emberi fizikai vagy mentális állapot, amiben a testi károsodások hátránya, a cselekvésben történő testi korlátozások és bizonyos élethelyzetekben történő részvételi szándék következtében problémák jelennek meg.

A fogyatékossg formái nagyon különbözőek lehetnek és bizonyos esetekben nem is tűnnek egyértelműek. Ez az értelmezés alapján kijelenthető, hogy az akadálymentes turizmus piac egészét alkotó kereslet is nagyon szerteágazó formákat ölthet. A mozgáskorlátozottak, a gyengén látók, a siketek, a fejlődési rendellenességgel, az értelmi zavarokkal, a tanulási problémákkal, a hosszú távú egészségügyi problémával rendelkezők mellett ebbe a keresleti csoportba tartoznak a művégtagokkal, az allergiákkal és/vagy egyéb érzékenységgel küzdők, a nem látható fogyatékossgal élők, valamint az idős emberek. Tekintettel arra, hogy az idős emberek csoportjaiban a fogyatékossg kockázatának kialakulása a biológiai öregedés előrehaladásával egyre nő, ez egy komolyan figyelembe vehető jelenség a piaci szereplők számára (Zsarnoczky, 2016b).

A fogyasztékosággal élők csoportjai ugyanazokban a gazdasági szegmensekben fogyasztanak, mint a lakosság többi része, sőt bizonyos esetekben még túl is költhetik magukat az adott körülmények vagy bizonyos, számukra kiemelt terület tekintetében. Az elérhető európai statisztikai adatbázisok (EUSTAT, 2017) elemzései alapján az Európai Unió egyes tagállamaiban nem mutatkozik eltérés a fogyasztékoság helyi elrendeződését és jellegét illetően. Az adatokból viszont kikövetkeztethető, hogy az európai tagállamok az akadálymentes szolgáltatási lehetőségeiket tekintve, a fejlődés különböző fokán állnak. A kötelező európai direktívákat, előírásokat tekintve megfelelnek az általános szakmai elvárásoknak, viszont a gyakorlati alkalmazást illetően vannak jobban és kevésbé jól prosperáló tagállamok.

Bár a kötelező akadálymentesítés jelensége a különböző turisztikai desztinációkban megtalálható, a keresletre optimalizált szolgáltatási csomagokat tekintve, amely szállást, szállodai szolgáltatásokat, konferencia és wellness ajánlatokat, valamint speciális kiegészítő programokat foglalnak magukban, a piac még komoly fejlődés előtt áll.

Anyag és módszer

A kutatási munkában az Európai Unió területén még egy viszonylag kevés kutatási előzményekkel rendelkező turizmus terület, az akadálymentes turizmus jelensége került fókuszba. A turizmus ipara folyamatos innováción keresztül alakul át, kerül az innováció középpontjába (Bujdosó, 2009). Új típusú turisztikai formák, trendek és desztinációk jelennek meg, amelynek eredményeképpen a turizmus volumene is bővül. Jelen pillanatban a turizmus globális folyamataira tekintve az Európai Unió a világ egyik legjelentősebb turisztikai desztinációja. Az európai turizmus tevékenységét részletesen vizsgálva új technológiai megoldások, speciális innovációk jelentősen csoportosulhatnak bizonyos keresleti helyszínek vagy csoportok köré (Zsarnóczky, 2016a).

A szekunder kutatás alatt a szakirodalmi feldolgozás során kiderült, hogy a kutatási terület nagy változásokon ment keresztül az elmúlt 3-5 év során. A korábbi fogyasztékosággal élők szokásainak specifikus szakirodalomtól eltérően, a definíciók, az európai tartalmi csoportosítások átfogalmazásra kerültek egyfajta gyűjtőfogalomként az akadálymentesség elnevezésére, amellyel párhuzamosan a célcsoport nagysága is jelentősen kiszélesedett, ahogyan az a bevezető részben ismertetésre került. A kutatási munka során az akadálymentesség turisztikai jelentőségét, a valamilyen fogyasztékosággal élők csoportjaiba tartozók és a turizmus működésének egymásra gyakorolt hatásait vizsgáltam. Primer kutatásként a témával foglalkozó szakemberekkel, valamint éppen az akadálymentes turizmust nyári edzőtábor keretében gyakorló parasperto-

lőkkel, azok hozzátartozóikkal készített interjúk eredményei kerülnek bemutatásra. A kutatás eredményei új megközelítésben kínálnak információkat, amely az akadálymentesség témájával foglalkozó szakemberek számára további kutatási területeket, a turisztikai szakemberek számára pedig célzottabb fejlesztéseket, beruházásokat indukálhatnak.

Eredmények

Az akadálymentes turizmus egy olyan komplex tevékenység, melyben az akadálymentességnek a bárki számára igénybe vehető szándéka biztosítja a teljes társadalmi elérhetőséget. Az akadálymentes turizmus folyamatai során nemcsak a turisták, hanem minden résztvevő számára egyetemleges cél, a saját esetleges fogyatékosági formájától függetlenül, hogy bármilyen turisztikai desztinációba eljuthasson és ott bármilyen turisztikai szolgáltatást igénybe vehessen. Az akadálymentes turizmus ezen irányú célját, azaz a teljes akadálymentesítés elvét, az univerzális dizájn elnevezésű tervezési koncepció alkalmazásával lehet legegyszerűbben megvalósítani (Darcy et al., 2009; Buhalis et al, 2012). A fogyatékosággal élő emberek csoportjai nem képeznek egy nagy homogén csoportot, hanem többféle egyedi jellegzetességgel rendelkező egyének alkotják a különböző nagyságú halmazokat. Ennek a sajátosságnak a tisztázásához szükséges megérteni, hogy a szakemberek megkülönböztetnek veleszületett fogyatékoságot, amely a gének okozta, a születés előtti fejlődés során vagy a születés pillanatában fellépő elváltozás következtében létrejött fogyatékoság, illetve a szerzett fogyatékosággal élők másik csoportját, amelyen belül a születést követő élet során valamilyen behatás következtében kialakuló külső okra vezethető vissza a kialakult állapotuk. A két megkülönböztetett fogyatékosággal élők csoportjai között a fogyasztás folyamatait nagyban érintő igénybeli eltérések lehetnek. Érthető módon a szerzett fogyatékosággal élők csoportjai számára, pozitív hozzáállás esetén, olyan rugalmas kétirányú kommunikáció alakítható ki, amelyben a nem fogyatékosággal élő, de a turisztikai területen foglalkoztatott személyzet számára maradéktalanul megismertethető. A veleszületett fogyatékosággal élő csoportok és az akadálymentes turizmusban dolgozó személyzet számára, viszont elengedhetetlen a szinte szakemberi tudást igénylő képességek elsajátítása, mivel a legtöbb helyzetben egyedi megoldások alkalmazására lehet szükség.

További szakmai kihívást jelenthet az akadálymentes turizmus kínálati oldaláról vizsgálva, hogy a fogyatékoság összes formája vizuálisan azonnal nem felismerhető. A turizmusban dolgozó személyzet számára elsődlegesen csupán az olyan vizuálisan felismerhető fogyatékoságok ismerhetőek fel, mint a mozgás, a hallás, a beszéd, a fejlődési és a mentális kategóriákba tartozók. Kizárólagosan, a témával foglalkozó

szakemberek ismerik a rejtett, azaz a vizuálisan nem felismerhető fogyatékoságok azon típusait, amely többnyire műtéti eltávolítások vagy korszerű művétagok használatából adódhatnak. Az akadálymentes turizmussal foglalkozó szakértők a rejtett fogyatékkal élők sokaságát legalább ugyanannyira becsülik, mint a vizuálisan érzékelhető fogyatékosággal élők számát. Megállapítható, hogy a fogyatékosággal élők teljes csoportja jóval nagyobb számú, mint a csupán vizuálisan érzékelhető csoportot alkotók nagyságának száma (UNWTO, 2013).

Az európai akadálymentes turizmusban résztvevő központi koordinációs segítő szervezetek aktív munkát végeznek, és hozzáadott értéket képviselnek minden résztvevő hasznára. Az Európai Unióban több olyan akadálymentes turizmust segítő szervezet koordinálja egymás munkáját, mint például az Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmussal (*European Network for Accessible Tourism, ENAT*), OSSATE (*One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe*) és a Spanyolországban található ONCE alapítvány (*Once Foundation for the Social Inclusion of Persons with Disabilities*). Természetesen a felsorolt szervezeteken kívül nagyon sok és hasznos szervezet is tevékenykedik ebben a turisztikai iparágban, de azok főleg helyi szakmai vagy turisztikai szervezetekhez kapcsolódnak. Az európai fogyatékosággal élő turisták számára már több turisztikai weboldal és helyi programokat koordináló információs adatbázis is rendelkezésre áll. Az egyik legkeresettebb ilyen típusú weboldal a *Europe For All* portálja, amely gyakorlati útmutatókat, leírásokat, élménybeszámolókat is közzétesz oldalán. A másik népszerű internetes portál az Európai Tanács kezdeményezésére létrehozott <http://pantou.org> weboldal, amely az akadálymentes turizmussal összekapcsolható utazási szolgáltatókat, desztinációkat csoportosítja és kínálja szolgáltatásait az Európai Unió teljes területén. Az európai akadálymentes turizmus színvonala érdekében az Európai Unió témával foglalkozó szakemberei nagy gondot fordítanak arra, hogy a hozzáférhető információs rendszerek (AIS) minél több helyen rendelkezésre álljanak az akadálymentesített turisztikai desztinációkban (EC, 2014). Az AIS turisztikai rendszerek fejlesztése során nemcsak a feliratok, piktogramok egységes szabványosítására tesznek állásfoglalásokat, hanem a digitális és infokommunikációs technológiákban a mobil applikációk, képi szemléltető eszközök, betűtípusok és színek összhangjára is megfelel a globális kommunikációs elvárásoknak.

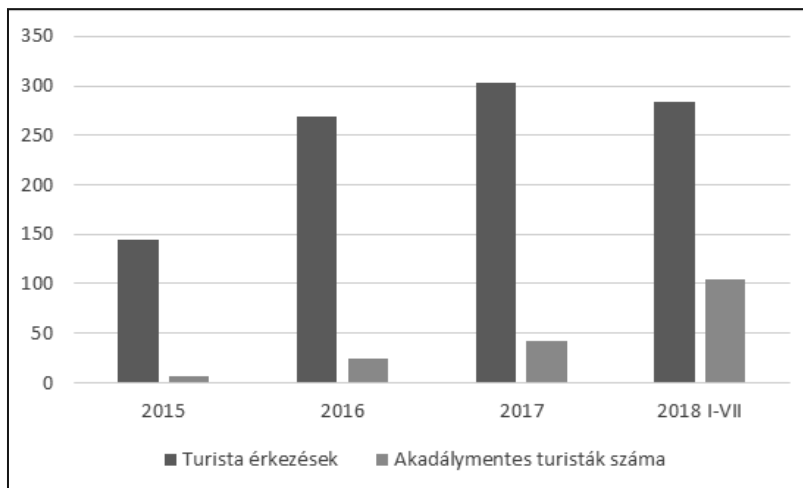
A turizmus iparában jelentős eseményeknek számítanak a kiemelkedő világeseemények, az egyszeri nagyszabású rendezvények, amelyek az egész szektor számára komoly bevételt hozó tényezők. Az akadálymentes turizmusból a paraolimpia világvversenyek, a felkészítő rendezvények és az edzőtáborok, mind olyan sajátossággal rendelkeznek, amely ehhez a turisztikai formához bármikor beilleszthető. A pararendezvényeken a résztvevő sportolók mellett a kísérők, az egyéb személyzet és természetesen a szurkolók is részt vesznek a programokon. Sok esetben kibővíülhet az esemény azzal is, hogy az egész család elkíséri a versenyzőket a helyszínekre, hogy ezzel is támogassák a parasportolók erőfeszítéseit. Az akadálymentes turizmus számára ez a

típusú hozzáállás által megállapítható, hogy nagyobb bevétel generálható a turizmus folyamatában, hiszen teljes résztvevői létszámot érdemes figyelembe venni. Minden térségnek törekednie kell arra, hogy márkává váljon és a vendég olyan élményekkel távozzon, amikre jó visszaemlékezni, amik miatt szeretne visszatérni egy biztonságos környezetbe. A fogyasztókban felmerülő igény alapján az utazások és a helyszínválasztás meghatározó eleme lett napjainkban a biztonság. (Péter et al., 2018; Ernszt et al., 2018).

Jelen kutatást megalapozandó már készült több korábbi kutatási eredmény a mátrai egészségturisztikai lehetőségeket és akadálymentes turizmust érintően. Ezekben az anyagokban több főbb megállapítás került megemlízésre. Többek között megállapításra került, hogy a vidéki nyugodt környezet, ahol a turisták együtt élhetnek a természettel, nagyon közkedvelt az eltérő generációs turisták számára is (Zsarnoczky, 2018). Különösen a Mátra és környéke számít kiemelt célterületnek számukra, ahol a természeti környezet mellett egészségturisztikai termékeket, wellness-t és rehabilitációs szolgáltatásokat is igénybe tudnak venni. A Mátra hegyvidéki területe előremutatón, egy dinamikusan fejlődő egészségturisztikai régió (Zsarnoczky, 2015), mindazonáltal sajnálatos módon, Magyarország területén kevés a kifejezetten az akadálymentes turizmussal foglalkozó vagy azt támogató vállalkozás található.

A jelen kutatás adatgyűjtéséhez és a kutatási helyszínnek ismételt az Észak-Mátarában található parádsasvári Matra Resort komplex turisztikai szolgáltatót került kiválasztásra. A Matra Resort egy magyarországi akadálymentes turisztikai *best practice*-nek számít, hiszen tevékenységüket egy 2011 óta folyamatosan megvalósuló professzionális tervezési és előkészítési munka előzte meg. Külön siker az eddig elért eredményeik alapján, hogy a Matra Resort turisztikai elképzelésében résztvevő szolgáltatók, 2017-ben Magyarországról elsőként rendelkeztek regisztrált tagsággal és minősítéssel az *ENAT*, *Pantue* és *Europe For All* európai akadálymentes turizmussal foglalkozó szakmai szervezeteknél. A Matra Resort csoporthoz tartozik még a Matra-Lab kutatási központ is, amely az idősturisták számára rendelkezik a speciális HAPPI programmal (*Healthy Aging Place for People's Improvement*).

A Matra Resort elképzelés Parádsasvár Önkormányzata és helyi turisztikai szolgáltatók által megvalósított program, amelybe nemcsak az akadálymentes turizmus számára nélkülözhetetlen fizikai infrastruktúra, de helyi programok és célirányú nemzetközi konferencia bonyolítása is beletartozik. A Matra Resort – Au Naturel vendégházai rendelkezésre álló statisztikai alapján az 1. ábrán megállapítható, hogy a 2015 évi nyitás óta, mind a turisták, mind a kimondottan akadálymentes turista számok dinamikus növekedésnek indultak. Addig, amíg a turisták létszáma növekszik ezen a desztinációban, a kimondottan akadálymentes turisták érkezése az adatok szerint évről évre nagyjából megduplázódik. Ez az adat pozitívan visszaigazolhatja a befektetett törekvéseket.



1. ábra: Turista érkezések dinamikája

Forrás: Matra Resort – Au Naturel vendégházak adatbázisa. Saját szerkesztés.

A kérdőíves vizsgálatok felvételekor összehasonlításra kerültek a korábbi akadálymentes turistákkal felvett kérdőívek és interjúk eredményei, valamint a parasportoló turistákkal készített friss tapasztalatok.

A korábbi eredmények alapján az akadálymentes turisták véleménye által szinte azonos megállapítások születtek (Zsarnóczky, 2017):

- az ajtótól-ajtóig szóló közlekedési lánc lehetősége fontos prioritást élvez,
- a desztináció megközelíthetősége ugyanolyan fontos, mint a szálláshely minősége,
- az elérhető desztinációkban kifejezetten igénylik az akadálymentes attrakciókat,
- könnyen elérhető és érthető információt szeretnek kapni helyben,
- elvárják az egyenlő bánásmódot és a kompetens személyzetet,
- szezonálitástól függetlenül is utaznak, de fontosnak tartják az árérték arányokat,
- preferálják a természet közelségét és a biztonságos környezetet,
- utazási döntéseik meghozatalakor szívesen hagyatkoznak ismerősök jó tapasztalataira,
- általában kísérővel, ismerőssel, családdal együtt utaznak,
- szeretnek helyszíni termékeket vásárolni.

A parasportolók lényegileg azonosulni tudtak az akadálymentes turisták korábbi válaszaival, amelyeket új adatokkal és információkkal egészítettek ki. A megkérdezettek teljes létszáma 46 fő volt, amelyből 20 fő regisztrált parasportoló és 26 fő edző, kísérő, családtag vagy segítő. Ebből a számból is jól látható, hogy az akadálymentes turisták legalább 1 extra fővel érkeztek önmagukkal együtt. A kutatás egyik legfontosabb megállapítása, hogy a parasportolók hozzátartozói és kísérői az akadálymentes turisták körébe sorolják önmagukat függetlenül attól, hogy rendelkeznek-e bármilyen fogyatékossgal.

Az alábbi megállapítások kiegészítései a parasportoló turisták által:

- szeretik a csoportos turisztikai foglalkozásokat,
- nem tartják feltétlenül fontosnak az egyéni bánásmódot, kivételezést,
- a desztinációban a pihenés aktív pihenést, azaz tevékenységgel összekötött cselekvést jelent,
- szívesen kipróbálják a helyi kötődésű készítményeket (Pl. Parádi gyógyvíz),
- nyitottak részt venni olyan programokon is, amely nem kimondottan az akadálymentes turisták számára kerül megrendezésre,
- a tervezett turisztikai tartózkodás hossza rendszerint 1-2 nappal hosszabbnak mondható, mint az átlag (megjegyzés: a parasportolók itt inkább az edzőtábor hosszára gondoltak elsődlegesen és nem az egyéni utazásaikra, amint a feldolgozásnál később kiderült),
- kifejezetten szeretnek visszajárni olyan helyszínekre, amit már megismertek és pozitív tapasztalataik vannak.



2. ábra: A parasportolók kérdőíveinek egyik főbb megállapítása

Forrás: Saját kérdőívek eredményei. Saját szerkesztés.

A kérdőívek feldolgozásánál az egyik lényeges eredmény a desztináció kiválasztásánál adódott. Az eredményeket annak érdekében szükséges kiegészíteni, hogy figyelembe kell venni a parasportolók jelenlegi utazási lehetőségeinek körülményeit (megjegyzés: a korábbi vizsgálatban nem került felszínre annak az eshetőségnek a kérdésköre, hogy vajon az akadálymentes turisták saját forrásból vagy külső forrás igénybevételével utaznak). A parasportolók döntően támogatás, pályázat és egyéb források igénybevételével valósítják meg a lakhelyüktől távolabb eső utazási programjaikat. Ugyanakkor fontos kiemelni, hogy ebben a döntési folyamatban figyelembe veszik a fogadó turisztikai helyszín további lehetőségeit, konkrétan milyen további felajánlásokat/támogatásokat tudnak biztosítani számukra. Mivel minden más racionális döntést befolyásoló tényező csak ezután következik, így ez alapján megállapítható, hogy az akadálymentes turizmus folyamataiban vannak olyan döntési sajátosságok, amely nem a racionális döntési folyamatok okán, hanem más külső okokra visszavezethetően történnek. Ugyanakkor a támogatásokat vagy egyéb külső felajánlásokat nem szükséges adottságnak tekinteni más (akadálymentes) turisztikai szegmensek számára az utazási döntéseik meghozatalakor.

Következtetések, javaslatok

Az Európai Unió számára prioritás a magas színvonalon működő turizmus ipara, amelyen belül kiemelt fontosságot szán az akadálymentes turizmus jelenségének. Globális viszonylatban az európai akadálymentes turizmus intenzitása egyértelműen kisebb a turizmus más fejlődési tendenciáihoz képest, de az elérhető statisztikai adatok alapján, mind az erre a tevékenységre alkalmas desztinációk, mind az akadálymentes szolgáltatások köre folyamatosan bővül. Az Európai Unió populációját tekintve a valamilyen fogyatékossgal élők nagy belső keresleti célcsoportot képviselnek, és az Európán kívüli hasonló helyzettel élők csoportjaival kiegészülve már komoly turisztikai célpiacnak tekinthetők. A bármilyen fogyatékossgal élők számára ugyanolyan turisztikai motivációt jelent a pihenés, a kikapcsolódás és a szabadidő minőségi eltöltése a megbízható turisztikai szolgáltatóknál, amely tevékenységhez kapcsolódva időszerűvé válhat egy komplex fizikai és mentális akadálymentesítési folyamat megvalósulása. Az akadálymentes turizmusban nem csupán az abban résztvevő turisták, hanem a kísérők is egyéb forgalmakat generálnak, amelyek az utazási főbb szezonoktól függetlenek lehetnek és a legtöbb esetben hosszabb tartózkodási időt igényelnek. Az akadálymentes turisztikai kínálatot biztosítók számára a legfontosabb kihívás a motivált és megfelelő szaktudással rendelkező személyzet tréningezése jelentheti. Az akadálymentes turisták szeretnek ugyanazokba a jól bevált desztinációkba visszajárni és a törzsvendég programokban részt venni, mert számuk-

ra a biztonságos, barátságos környezet feltétele engedhetetlen szabadidős elem. Az akadálymentes turizmusba beruházó szakembereknek ma már olyan komplex feladatokkal is foglalkozniuk kell, mint az egységesített univerzális dizájn megoldások vagy az „ajtótól ajtóig” terjedő akadálymentes közlekedési láncok elérhetősége. Az egyes desztinációk infrastrukturális akadálymentesítésén túl a tevékenység működtetéséhez elengedhetetlen az a fajta kommunikációs társadalmi akadálymentesítés, amely többnyire a helyben élők akadálymentes turizmussal kapcsolatos mentális akadályainak a lebontását jelenti. A már meglévő és működő *best practice* desztinációk példái azt mutatják, hogy a professzionális turizmustervezés meghozhatja azokat a pozitív eredményeket, amely mintaként szolgálhat a más típusú turizmussal foglalkozó környékbeli szolgáltató számára. Az Európai Unióban az akadálymentes turizmus komoly fejlődési lehetőségek előtt áll, és ennek a piaci felfutásnak az akadálymentesített eredményei a társadalom teljes egészére pozitív hatásokkal járhat. Ennek okán fontos kiemelni, hogy az akadálymentes turizmus fogalmi határai mára kitágultak és a terminológiai átcímkezések megpróbálnak a társadalom egészét érintő mentális akadálymentesítésben szerepet vállalni. Mivel az akadálymentes turizmusba tartozók teljes létszáma minden 5. európai polgárt érinthet valamilyen szinten, ezért szükség felhívni a figyelmet, hogy a turizmus szegmens besorolási látenciája ennél is nagyobb lehet. A munka eredményeképpen javasolható, hogy az akadálymentes turisták közé sorolandó fogyatékossgal élők csoportjainak teljes létszáma jóval részletesebben és szofisztikáltabban szerepeljen a statisztikákban szereplő tényadatoknál. A turizmus számára fontos kérdésnek tekintett veleszületett vagy szerzett fogyatékossgág kérdését, vagy csupán a szakemberek számára felismerhető nem vizuális fogyatékossgágot az adatbázisok egyáltalán nem tartják nyilván.

Hivatkozott források

- [1.] Buhalis, D. - Darcy, S. (2011): Aspects of Tourism. In: Buhalis, D. - Darcy, S. (szerk). *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol. pp. 13-27
- [2.] Buhalis, D. - Darcy, S. - Ambrose, I. (2012): *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications, Bristol. pp. 39-59
- [3.] Bujdosó Z. (2009): A megyehatár hatása a városok vonzáskörzetére Hajdú-Bihar megye példáján, Debrecen: Debreceni Egyetemi Kiadó, 2009. 211 p
- [4.] Darcy, S. - Dickson, T. (2009): A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Cambridge University Press. 16(1), 32-44.
- [5.] Ernszt, I. – Péter, E. – Keller, K. - Tóth-Kaszás, N. (2018): Biztonsági kérdések a turizmusban, egy határ menti térség példáján keresztül, TURIZMUS BULLETIN XVIII.: (2.) pp. 38-45.
- [6.] European Commission (EC). (2014): *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report*. Brussels. pp. 24-28.
- [7.] Eurostat (2017): *Tourism statistics - top destinations* http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics_-_top_destinations
- [8.] Németh, K. – Péter, E. – Pintér, G. (2018): Megújuló energiaforrások szerepe és jelentősége a hazai turisztikai szektorban – az energia, mint „helyi termék”, TURIZMUS BULLETIN 18:(1.), 42.
- [9.] Péter, E. – Németh, K. – Lelkóné, T. I. (2018): Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény, TURIZMUS BULLETIN XVIII.: (2) pp. 30-37.
- [10.] World Tourism Organization (UNWTO) (2013): *Recommendations on Accessible Tourism for All*. Madrid pp. 3.
- [11.] Zsarnóczky, M. (2015): Medical Tourism in The Matra Region. Conference paper, Scientific Conference Sustainability of Rural Areas in Practice, *Conference Proceedings from International Scientific Conference*. Nitra, Slovak University of Agriculture. pp. 372-378.

- [12.] Zsarnoczky, M. (2016a): Innovation Challenges of The Silver Economy. *Vadyba Journal of Management*, No. 1. (28)., Klaipeda. pp. 105-109
- [13.] Zsarnoczky, M. (2016b): Silver Tourism. Conference paper. International Scientific Days 2016 The Agri-Food Value Chain: Challenges for Natural Resources Management and Society. Nitra, Slovak University of Agriculture. pp. 556-563.
- [14.] Zsarnoczky, M. (2017): Accessible tourism in the European Union. In: Kamila Borseková , Anna Vanová, Katarína Vitálisová (szerk.) 6th Central European Conference in Regional Science “Engines of Urban and Regional Development”: Conference Proceedings. Banská Bystrica: Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica. pp. 30-39.
- [15.] Zsarnoczky, M. (2018): Generációs sajátosságok vizsgálata turizmusfogyasztási szokások alapján. In: Fata Ildikó, Kissné Budai Rita (szerk.) Emberközpontú tudomány: Tanulmánykötet a Magyar Tudomány Ünnepe alkalmából. Budapest: Tomori Pál Főiskola, pp. 256-265.

Szerző:

Dr. Zsarnóczky Martin, PhD.

docens

Kodolányi János Egyetem

Turizmus tanszék

martin@kodolanyi.hu