

## A sötétség vándorai: A látássérültek turizmusának helyzete és esélyei Magyarországon<sup>1</sup>

Szerző: Gálné Kucsák Klára<sup>2</sup>

A segítséggel élő emberek alapvető joga az idegenforgalmi szolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférés lehetősége.<sup>3</sup> A mozgássérültek számára egyre több helyszín válik megközelíthetővé, ugyanakkor az akadálymentesítésről való gondolkodás során hajlamosak vagyunk megfeledkezni a látássérültekről.<sup>4</sup> Ez a fajta hozzáállás leginkább azzal indokolható, hogy a látássérültek szinte észrevétlenül, szegregáltan élnek közöttünk. Tudvalevő, hogy a szemünk az az érzékszerv, amelyen keresztül a legtöbb információ jut el az agyba, a turisztikai mobilitással összefüggő élményszerzést ezért leginkább a látáskárosodás befolyásolja. A látásfogyatékosággal élő emberek ezt a hátrányukat a többi meglévő érzékszervükkel igyekeznek pótolni, és természetes törekvésük, hogy ezt önállóan szeretnék megoldani. Ugyanakkor – felismerve saját korlátaikat – az élet legtöbb területén segítségre szorulnak. A kiszolgáltatottság nagy visszatartó erő, amely a hétköznapi utazások alkalmával is komoly frusztrációt okoz. A turizmus ennek leküzdésében óriási segítséget nyújthat, hiszen a kapcsolatteremtéstől kezdve az aktív pihenésen keresztül a kultúra intenzívebb befogadásáig olyan lehetőségeket nyújt, amelyekkel az érintettek életminősége jelentősen javulhat, ezáltal a társadalomba való beilleszkedésük is gördülékenyebbé és hatékonyabbá válhat.

Ma a segítséggel élők utaztatása világszerte sikeres üzleti vállalkozás, a hazai turizmusban azonban még betöltetlen piaci rést jelent, ezért érdemes az igényeiknek és sajátos fogyasztói magatartásuknak megfelelő szolgáltatásokat felkínálni a számukra. A tanulmány a látássérültekre vonatkozóan első ízben tárja fel a hazai turizmusban megvalósítandó akadálymentesség problémáját, és rámutat az elengedhetetlen fejlesztések irányaira.

**Kulcsszavak:** akadálymentesítés, integrálódás, életminőség, segítséggel élők, turizmus, látássérültek.

### Bevezetés

A 2001. évi népszámláláskor 577 ezer fogyatékosággal élő személyt regisztráltak Magyarországon, ez a teljes népesség 5,7%-át tette ki. Az adatfelvétel – a KSH szerint is – alulbecsüli a fogyatékos népesség arányát, így a létszám 600 ezer főre tehető. A segítséggel élők között a mozgássérültek aránya 43,6%, a látássérülteké 14,4%, utóbbiból 9443 személy vak.<sup>5</sup> Az adatok önmagukért beszélnek, ezért nem csoda, ha a legtöbb ember számára az akadálymentesítés leginkább a mozgásukban korlátozott személyekkel függ össze (Kálmán–Köncei 2002). Valóban ez a legszembetűnőbb, egyben a legköltségigényesebb

terület is az akadálymentesítésben, a média is inkább a kerekesszékekhez kötött problémáira hívja fel a figyelmet. Pedig a látássérült személyek száma 1990-hez képest 10 ezer fővel emelkedett, ami a jelenleginél nagyobb társadalmi figyelmet érdemel. Környezetünk a „tökéletes átlagemberekre” van megalkotva, és sokszor hajlamosak vagyunk megfeledkezni arról, hogy élete folyamán bárki, bármely életkorban mások segítségére szorulhat.

A turizmusiparban egyre többen ismerik fel az akadálymentesítés szükségességét, azonban ez elsősorban a mozgásukban korlátozottakat érinti. A látássérültek e téren is hátrányban vannak, mivel észrevétlenül élnek közöttünk, szegregálódva, a turisztikai szolgáltatások nagyon szűk akadálymentes kínálatára szorítkozva. Kevesen rendelkeznek a látássérültek iránti empatikus készséggel, amely alapján a közlekedést, a fogadóhelyeket vagy éppen a kiállításokat akár csekély mértékben is, de akadálymentessé tennék a számukra.

Ahhoz, hogy a turizmusba be tudjuk vonni a segítséggel élőket, figyelembe kell venni az életminőséget kutató szakemberek vizsgálati eredményeit (Kopp–Kovács 2006; Michalkó–Lőrincz 2007). A pszichológiai, az egészségügyi állapottal összefüggő és az elégedettségi mutatók tekintetében a segítséggel élők és a rokkantnyugdíjasok mindenütt az átlagnál alacsonyabb értékekkel rendelkeznek, azonban az átlagnépességhez viszonyítva több

<sup>1</sup> A tanulmány a Kodolányi János Főiskola Turizmus Tanszékén megrendezett, „Szakdolgozati workshop, 2007” elnevezésű házi versenyen I. helyezést elért szakdolgozat alapján készült. A témavezető Dr. Michalkó Gábor volt.

<sup>2</sup> Idegenforgalom-szálloda szakon végzett közgazdász.

<sup>3</sup> 10/2006 (II.16.) Országgyűlési Határozat az új Országos Fogyatékosügyi Programról a 2007–2013. évekre vonatkozóan.

<sup>4</sup> A látássérültség mértéke: a vakok, az aliglátók, akik az ép látás 10%-val rendelkeznek, a gyengénlátók, akiknek szemüveggel korrigált látásélessége a teljes látás egytizede–egyharmada között mozog.

<sup>5</sup> Forrás: KSH 2001.

**A kérdőíves vizsgálatban részt vevők száma életkor és a látássérültség mértéke szerint**

Életkor	Gyengénlátó	Aliglátó	Vak	Összesen
	Látássérültség mértéke (fő)			
20 év alatti	13	1	0	14
20–50 év között	9	6	6	21
50 év felett	2	8	7	17
<b>Összesen</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>52</b>

Forrás: saját adatgyűjtés

életcél jelölnek meg, ami segítséget jelent a hátrányt jelentő állapottal való megküzdésben (Szabó 2003).

A Nemzeti turizmusfejlesztési stratégiában (2005–2013) prioritás az életminőség javítása az utazás kedvező hatásain keresztül. A célokat azonban nem elég meghatározni, a gyakorlati megvalósítás szintjére kell emelni. A használhatóság megteremtése ugyanis olyan befektetés, amely rövid idő alatt megtérül, mivel megnő a szolgáltatásokat igénybe vevők száma. A társadalom is jobban működik, ha az embereket semmi sem akadályozza abban, hogy igénybe vegyenek egy létesítményt vagy szolgáltatást. Fel kell zárkózni az Európai Unió azon tagállamaihoz, ahol az idősek és a segítséggel élők számára az akadálymentes környezet már nem számít különlegességnek, és nekik is változatos turisztikai szolgáltatások igénybevételére van lehetőségük.

## 1. A kutatás módszere

A kutatás elsődleges célja a látássérülteknek kínált akadálymentes turisztikai lehetőségek feltárása volt. Mivel egy speciális piaci szegmens vizsgálatát kívántuk elvégezni, a kutatás a primer módszereket állította előtérbe, de a szekunder metodikák is hasznosításra kerültek. A szakirodalom témaspecifikus áttekintésekor a látássérültség biológiai, pszichológiai és szociológiai okait elemző tanulmányokat, valamint a turisztikai kereslettel és az attrakciómenedzsmenttel foglalkozó szakkönyveket dolgoztunk fel, továbbá szálláshely-katalógusokat, valamint a fogyatékosokkal élők internetes honlapjait tanulmányoztuk. Személyes terepbejárás során, telefonon és levélben kerestük fel a budapesti és vidéki világörökségi helyszíneket, múzeumokat, tapintható tárlatokat, éttermeket, szállodákat. Szakértői interjúk készültek az aktív turizmussal és a „tapintható tárlatok” megvalósításával kapcsolatban a Paradicsom Klub Egyesület vezetőjével, a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt. vezetőjével, a BKV Forgalmfelvételi Osztály vezetőjével, a MÁV üzemeltetési igazgatójával, a Volánbusz forgalmi iroda munkatársával, valamint a Novotel Budapest Danube Hotel front office managerével. A szolgáltatók nyitottak voltak, készségesen adtak információt, ugyanakkor főleg a szálláshelyeken és az éttermekben nem

volt a megkérdezetteknek tudomásuk a látássérültek akadálymentesítéssel kapcsolatos igényeiről.

Az érintettek körében végzett kérdőíves kutatás célja az volt, hogy átfogó képet kapjunk az utazás gyakoriságáról, időtartamáról, a keresett turisztikai termékekről és az akadályozottság területeiről. Az adatfelvétel Budapesten a Gyengénlátók Általános Iskolájának tanulói, vidéken a Vakok és Gyengénlátók megyei egyesületeinek (Békés, Vas, Heves, Pest, Bács-Kiskun, Csongrád és Jász-Nagykun-Szolnok) tagjai között zajlott, összesen 52 fős mintán. Az iskolásoknál pedagógus jelenlétében, személyes adatfelvétellel történt a megkérdezés, a vidéki egyesületeknél azok vezetője segített a kérdőívek kitöltésében, amelyeket postán vagy elektronikus úton juttatott vissza hozzánk (1. és 2. táblázat).

A kérdés módszerét illetően körültekintően kellett eljárni, hiszen a látássérült emberekre jellemző a zárkózottság, az idegenekkel szembeni bizalmatlanság. Ez a tény is magyarázza a kérdőívek viszonylag alacsony elemszámát, ami pedig a vizsgálat korlátozott reprezentativitását veti fel. A válaszadók közel fele gyengénlátó, harmada aliglátó, egynegyede pedig vak volt. A legtöbb válasz a 20 év alattiak csoportjából érkezett.

## 2. A kutatás eredményei

### 2.1. A LÁTÁSSÉRÜLTEK UTAZÁSI SZOKÁSAI

Az életkor szerinti vizsgálatnál három korcsoportot különítettünk el. Figyelembe vettük, hogy a turisztikai kereslet

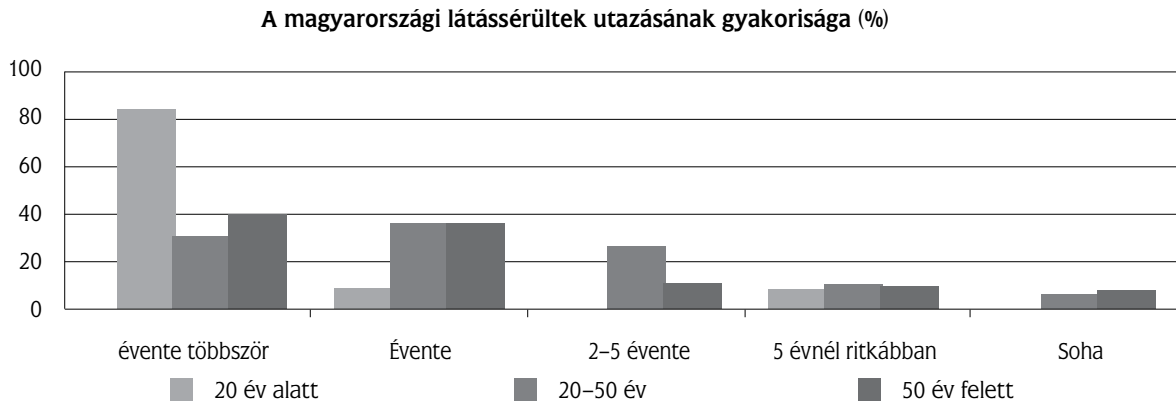
2. táblázat

**A kitöltött kérdőívek megyénkénti megoszlása**

Megye	Kérdőívek száma
Bács-Kiskun	11
Jász-Nagykun-Szolnok	10
Pest	9
Heves	8
Békés	6
Csongrád	5
Vas	3
<b>Összesen</b>	<b>52</b>

Forrás: saját adatgyűjtés

1. ábra



Forrás: saját adatgyűjtés

kialakulásában a szocializáció a látássérültek esetében is megkerülhetetlen kérdés, így az egyes szocializációs közegekben való érintettség alapján történt a megkérdezettek korcsoportonkénti szegmentálása. Az utazás jellemzőit a felnőtté válásig jelentős mértékben befolyásolják a család utazási szokásai, valamint az iskola által szervezett kirándulások. A 20–50 év közötti korosztály utazásait már a foglalkoztatottságuk vagy éppen inaktív állapotuk is meghatározza. Az idősebb, 50 év felettek keresletét pedig a diszkrecionális jövedelmükön kívül egészségi állapotuk minősége is befolyásolja.

A belföldi és a nemzetközi utazások gyakoriságára vonatkozó válaszok alapján megállapítható, hogy leggyakrabban a 20 év alatti fiatalok utaznak évente többször is (85%), ennek oka lehet az iskola által szervezett táborok, valamint a család utazási aktivitása is. A középkorúak és az 50 év felettek már csak feleannyian (30–40%) utaznak évente többször, mint a 20 év alattiak, az évenként egyszeri utazásokban azonban ők vesznek részt nagyobb mértékben (35%) (1. ábra).

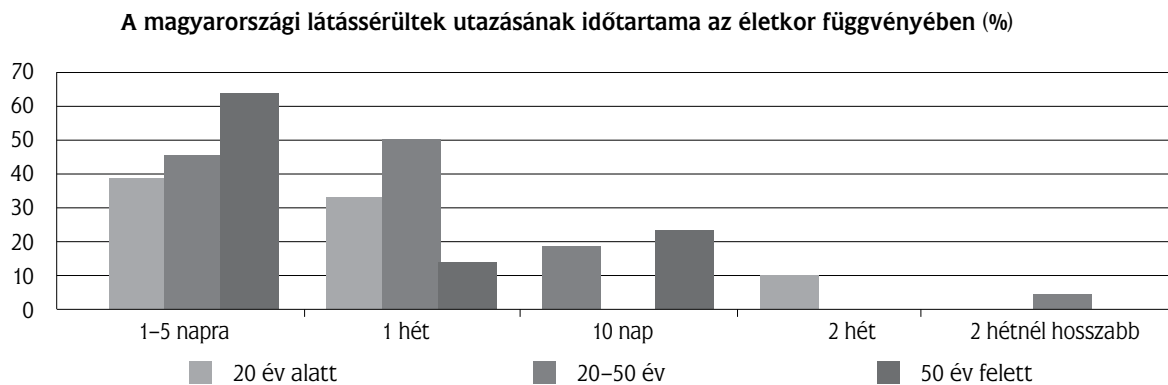
A célterületen eltöltött idő vizsgálatát szintén a különböző korosztályok függvényében végeztük (2. ábra). Az idősebb, 50 év feletti korosztályból néhány napra utaznak

a legtöbben, a válaszadók egynegyede azonban tíznapos utazást is tesz. A fiatalok megközelítőleg azonos arányban utaznak egy-öt napra, illetve egy hétre pihenni, egy-egyedük tíz napra vagy annál hosszabb időre is elutazik. Ezeket az adatokat is valószínűleg befolyásolják a család utazási szokásai. A középkorúakra a néhány napos és az egyhetes utazás egyforma mértékben jellemző.

A legkeresettebb turisztikai termékek közül a vízparti üdülés a fiatalok és a középkorúak körében népszerű, a gyógyfürdőket és a hegyvidékek kínálatát az idősebbek veszik igénybe. A 20 év alattiak megközelítőleg 20%-a választja nyaralásához a falusi környezetet, a lovaslái lehetőség, az állatok közelsége, a nyugodt, családias légkör vonzó a számukra. Az iskolai táborokban való részvételük ennél valamivel magasabb arányú. A rövidebb, egy-két napos kirándulások alatt a fürdőket keresik fel legtöbben (20%), a válaszadók 15-15%-a a múzeumlátogatást és az erdei kirándulásokat választja programnak.

Az akadályozottság területeinek felméréséből megállapítottuk, hogy a legkevesebb segítséget a vakok és az aliglátók kapják, a közlekedésben és a szállodákban érezhető leginkább a hiányosságok. A gyengénlátók számára a közlekedés és a múzeumokban szerezhető

2. ábra



Forrás: saját adatgyűjtés

élmények akadályozottsága a legkirívóbb, de a szállodák információszolgáltatása is komoly gondot okoz.

A kérdőívek kiértékeléséből a látássérültek utazási szokásaira vonatkozóan az alábbi összegző megállapítások vonhatók le:

- Mindhárom vizsgált korosztály évente, sőt évente többször is utazik, a legnagyobb arányban azonban a fiatalok utaznak. Turisztikai aktivitásukat a család utazási szokásai és az iskolai kirándulások gyakorisága határozza meg.
- A válaszadók közel fele utazik el évente néhány napra, egyharmada egy hétre, egynegyede tíz napra, egytizede pedig két hétre. A néhány napos utazásokban való érintettség aránya körülbelül megfelel a magyar lakosság utazási szokásainak (60,9%), a főtutazás országos átlaga (44,5%) tekintetében azonban még jelentős az elmaradás (Magyar Turizmus Zrt./M.Á.S.T. 2007).
- A válaszadók változatos turisztikai lehetőségeket vesznek igénybe. Elsősorban a vízpartok, fürdőhelyek látogatottsága kiemelkedő, hegyvidéki pihenésre, túrázásra is van igény, és a múzeumok is kedveltek.

## 2.2. A FOGLALKOZTATOTTSÁG MINT A SZABADIDŐ ÉS A DISZKRECIÓNAK JÖVEDELEM ALAPPILLÉRE

A látássérültek körében végzett kérdőíves vizsgálat szerint a válaszadók közel egyharmadának lenne szüksége anyagi segítségre az utazáshoz. Ennek oka e célcsoport speciális munkavállalási lehetőségeiből és szociális helyzetéből adódik. A 2001. évi adatok alapján az akkori 64 558 látássérült személy 42%-át a saját jogú nyugdíjasok és járadékosok alkotják. A fennmaradó 58%-ból 18% rokkantsági nyugdíjas vagy baleseti járadékos – azaz inaktív. A többiek (40%) sem tekinthetők teljes mértékben munkaképesnek, mivel egy részük – kiskorúak lévén – eltartott. A 2001-es adatok alapján mindössze 14% foglalkoztatott, 3% munkanélküli, 13% eltartott, valamint 10% inaktív (VGYKE).<sup>6</sup> 2005-ben egy munkaügyi miniszteri tájékoztató szerint az Európai Unióban mért csaknem 40%-kal szemben hazánkban a fogyatékosokkal élő emberek 9–12%-a dolgozik (Péter 2005). Ezekből a statisztikai adatokból egyenesen következik az a tény, hogy a szabadidőnek mint a turisztikai kereslet alaptényezőjének a fogyatékosokkal élők esetében nincs gyakorlati jelentősége. Alapvető gazdasági érdek, hogy azok a megváltozott munkaképességűek, akik járadékokból, segélyekből élnek, mind nagyobb arányban térjenek vissza vagy lépjenek be a munkaerőpiacra, és az ott szerzett méltányos jövedelmükből tarthassák el magukat és családjukat. A turizmus ágazatban is látunk lehetőséget magasan kvalifikált látássérült munkaerő foglalkoztatá-

<sup>6</sup> Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Egyesülete.

sára például konferenciatolmács, szakfordító, informatikai munkakörben. Hatékony foglalkoztatásukkal elérhető lenne, hogy inaktív státusukból kikerülve növekedjen a hazai idegenforgalmi szolgáltatások igénybevételére felhasználható jövedelmük is.

## 2.3. A TURISZTIKAI TERMÉKEK AKADÁLYMENTES KÍNÁLATA

A segítséggel élők részére a komplex turisztikai termék akadálymentességét kellene megvalósítani ahhoz, hogy esélyegyenlőségüket érvényesítve tudjanak részt venni a hazai turizmusban. Az előbbiekből körvonalaztuk, hogy a látássérültek körében igen népszerű a fürdőhelyek, a múzeumok, kiállítások látogatása, és az aktív turizmus keretében végezhető tevékenységre is van igény. Annak érdekében, hogy a meglévő igények kielégítésére hivatott kínálat akadálymentesítése sikeresen valósulhasson meg, az aktív, a kulturális és az egészségturizmuson, valamint azok feltételein keresztül – közlekedés, szálláshely, vendéglátás, kiskereskedelem – mutatjuk be a szolgáltatók előtt álló feladatokat.

### 2.3.1. A megközelítést biztosító közlekedés

Az adott desztinációba való eljutás, a turisztikai termék megközelítése a segítséggel élők számára nagyon nehéz a közlekedés akadálymentesítése nélkül, pedig fontos kiemelni, hogy ezek a megoldások a legtöbb teljesen egészséges ember számára is megkönnyítik az utazást.

A látássérültek látásteljesítménye különböző, ezért az akadálymentesítésnél figyelembe kell venni az eltérő igényeket. A gyengén- és aliglátók számára az észlelést színekkel, az információs táblák megfelelő méreteivel és világítással kell vizuálisan befogadhatóvá tenni. A vak emberek fehér botja egyrészt egyezményes jel, környezetük számára jelzi az illető látássérültségét, másrészt segédeszköz, információkat közvetít, és segít megelőzni a baleseteket. Őket hang és tapintás útján érzékelhető információkkal kell tájékoztatni.

Budapestről mint turisztikailag kiemelt célterületről nem mondhatjuk el, hogy közlekedését a vakok és gyengénlátók igényeit figyelembe véve alakították ki, a legtöbb helyen csak rész megoldásokkal találkozunk. A metróállomásokon óriási segítséget jelentene a vakok számára érdes felület, bottal kitapogatható, talppal érzékelhető sávok beépítése a burkolatba, ugyanis ezeket követve biztonságosan tudják megközelíteni a peront, a kijáratot vagy a mozgólépcsőt. A BKV szakemberei jelen kutatást megelőzően hat csíkot martak a frissen felújított Blaha Lujza téri metróállomás kövezetébe, ez azonban csak az alsó utaselosztó csarnokban segít, és nem vezet sehová. Nincs olyan földalattivonal ma Budapesten, ahol a lifthez képest nagyságrendekkel olcsóbb vakvezető sávok lennének kialakítva, viszont

a Batthyány és a Moszkva téren hangjelzéseket adó, útbaigazító rendszereket építettek ki, ami pozitív előrelépés.

A felszíni közlekedésben a villamos- és buszmegállók üvegfalait az egész fővárosban egységesen fehér csíkokkal látták el, ezáltal a gyengénlátók számára is érzékelhetővé vált az átlátszó felület. A megállókban levő menetrendek nagyon apró betűsek, nehéz elolvasni őket. Ezzel az interjú során a BKV osztályvezetője is egyetértett, de az A4-es méret a szabvány, ezt kell alkalmazni. A gyalogátkelőknél hangjelzéssel ellátott jelzőlámpák mindössze 33 helyen vehetők igénybe, elsősorban a Vakok Intézetének környékén, a Hermina úton és a forgalmasabb csomópontokban. Ezen a területen is érdemes lenne néhány jó külföldi példát átvenni, például Prágában még a városszéli gyalogátkelőhelyeken is csipog a jelzőlámpa, a metróban szinte mindenütt van mozgássérültek számára lift, Bécsben a műemléki védetség alatt álló állomásokon is találunk utólag beépített lifteket, Bonnban pedig a metrómegállók különböző színei segítik a látássérülteket a közlekedésben. Az eltérő színű és bordázatu térkövek alkalmazása járdaszegélyeken, útkereszteződésekben teszik könnyebbé a közlekedést. A körüti villamosperonok felújításakor már ezeknek a feltételeknek megfelelő, úgynevezett optikai sáv került kialakításra.

Nemcsak a látássérültek közlekedését segítené, ha minden járművön bemondanák a megállók helyét. A Budai Várnegyed a főváros egyik leglátogatottabb nevezetessége, a Moszkva térről induló „Vár-busz” járaton viszont egyáltalán nincs hangos tájékoztatás. Való igaz, nem nagy távolságot tesz meg, néhány megállója van csupán, de gesztusértéke lehet a nehezen tájékozódó turisták körében is.

A hazai távolsági autóbuzsközlekedés legnagyobb részét a Volánbusz Zrt. bonyolítja le. A cég Budapestről napi 500 belföldi távolsági autóbuszjáratot közlekedtet az ország mintegy 100 városába, így biztosítva 17 megyeszékhely, valamint a legfontosabb régiók és kirándulóközpontok napi közvetlen és rendszeres kapcsolatát a fővárossal.<sup>7</sup> A vállalat járatai „monopolisztikusan” behálózják az országot, ehhez képest a járműveken a minimális akadálymentesítés sincs megoldva. A járatokon egyáltalán nem közölnek hangos információt, a menetrendek olvashatóságával ugyanaz a probléma, mint a BKV-nél. Pozitívum viszont, hogy a VGYOSZ<sup>8</sup> érvényes arcképes igazolvánnyal rendelkező vak tagjai és a velük utazó kísérők 90%-os díjkedvezmény mellett korlátlan számú utazásra jogosultak.

A régebben épült pályaudvarokon még vannak olyan támpontok, amelyek segítik a látássérülteket a kocsiallások megtalálásában, de a 2002-ben épült Nép-

ligeti pályaudvaron akadályok halmazával találkozhatnak a fogyatékosokkal élők. Megfigyeléseink során előfordult, hogy az autóbusz indulási helyével kapcsolatban a jegyvásárlásnál kapott információ teljesen más volt, mint a valóság. A létesítmény mozgássérültek számára akadálymentesített, de a látássérültek szempontjait egyáltalán nem vették figyelembe az építetők.

A vasúti közlekedésben a MÁV-nak komplex szolgáltatási stratégiája van az akadálymentes közlekedés biztosítására: célja a helyhez kötött létesítményekben speciálisan létrehozott szociális és vizesblokkok, illetve az átalakított speciális járművek együttes használatának biztosítása. A hálózaton üzemelő közel 1500 állomáson hosszú távú célként szerepel a komplex szolgáltatás, amihez beruházásokat, felújításokat, átalakításokat kell elvégezni. A vakok és gyengénlátók számára az akadálymentesítést vakvezető sávok kiépítésével, a közlekedési utak kontraszt színezésével és szintkülönbségének jelzésével, irányított hangos utastájékoztatással, egyértelmű piktogramok alkalmazásával kívánják megvalósítani. A MÁV szintén biztosítja a korlátlan számú utazásra érvényes, 90%-os utazási kedvezményt, és a látássérültet természetesen vakvezető kutya is kísérheti.

Közép-Európa első akadálymentes pályaudvara Szombathelyen példaértékűen segíti a látássérültek közlekedését. Az esélyegyenlőség jegyében történt felújítás eredményeként a vakok és gyengénlátók a padlózat burkolatába épített vezető sávokon haladva, a siketek és nagyothallók, a kerekesszékekben ülő, mozgásukban korlátozottak pedig korszerű elektronikai és hangtechnikai rendszerek segítségével tájékozódhatnak a belső térben. Ehhez a programhoz csatlakozott a Vasi Volán, amely a vakok és gyengénlátók számára kialakított egy olyan ATS (Audio Tájékoztatási Rendszer) információs rendszert, amely a buszmegállóhelyeken és az autóbuszokban elhelyezett helymegjelölő, illetve a vakok által használt felhasználói egységből áll. E rendszer kiépítése jelentős mértékben megkönnyíti a vakok és gyengénlátók közlekedését Szombathelyen.

Az internetes menetrendek közül legjobban a MÁV információit lehet elolvasni a kontrasztos háttér és a nagyobb betűk használata miatt. A Volánbusz pedig vakok és gyengénlátók számára optimalizált változatot készített.

Ha a közlekedési szektor szolgáltatói az esélyegyenlőség terén hatékonyan kommunikálnának egymással, előbb-utóbb megvalósulna egy olyan, a járműveken, megállókon és pályaudvarokon kívül az ott található vendéglátóegységek, poggyászmegőrzők, vizesblokkok, pénztárak stb. akadálymentességét is magában foglaló közlekedési lánc, amelyre fel lehetne fűzni a régiók kiemelt turisztikai attrakcióit, szálláshelyeit. Ezzel lehetővé tennék a segítséggel élő hazai és külföldi vendégek aktívabb részvételét a turizmusban.

<sup>7</sup> <http://www.volanbusz.hu>.

<sup>8</sup> Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége.

## 2.3.2. A turisztikai szuprastruktúra: szálláshelyszolgáltatás, vendéglátás, kiskereskedelem

A segítséggel élőknek utazásuk megszervezésekor speciális feltételeket is figyelembe kell venniük. A szálláskatalógusok a nemzetközileg elfogadott piktogrammal jelzik az akadálymentesítés tényét, amely többnyire a mozgáskorlátozottakra értendő. A kutatás során felkeresett legtöbb szálláshelyen nem is tudtak arról, hogy a látássérültek is igényelnék az akadálymentességet.

A látássérültek számára – természetesen ha nem halmozott fogyatékoságról van szó – a szükséges műszaki feltételek hiánya lehetetlenné ugyan nem teszi, de alaposan megnehezítheti a szálláshely használatát. A vakok számára a vezető sávok nagy segítséget jelentenek, a látóknak pedig – ha igazodik a környezet stílusához – kellemes esztétikai élményt nyújthatnak. A recepció gyakran helyeznek el különböző tájékoztató anyagokat a szolgáltatásról, programokról, a desztináció turisztikai lehetőségeiről – Braille írással készítve ezek a vak vendégek számára is hozzáférhetők lennének.

Az országos szinten megkérdezett 23 étterem közül négy budapesti étterem (Mátyás pince, Promenade étterem, Múzeum étterem, Novotel Danube Budapest Hotel) vezetése már felismerte annak fontosságát, hogy Braille írásos étlappal fogadja a vak vendégeket (Vakinfo, 2006. január 23.). A Novotel Danube Budapest Hotelben Braille írásos, több szobatípusra vonatkozó szobaalaprajzok, menekülési útvonal, tűzvédelmi tájékoztató áll a vak vendégek rendelkezésére. Ők a Vakok Egyesületének segítségével készítették el a tájékoztatókat igényes kivitelezésben.

A turista szabadidejének egy részét általában vásárlással tölti (Michalkó 2004). Nincs ez másképp a látássérülteknél sem, ez a tevékenység azonban az ő esetükben önállóan nem végezhető. Ennek egyik akadálya a pénzkezelés. A fémérméket meg lehet különböztetni, de a forint papírból készült címletei mind egyforma méretűek, érzékelhető jelzés nincs rajtuk, még a fémszálak is ugyanazon a helyen vannak. Ezzel szemben például az euró papírcímletei érzékelhetően eltérő méretűek, ami biztonságosabbá teszi a fizetést. Speciálisan a vakok és gyengénlátók számára kialakított készpénzkiadó automatákat állított üzembe a K&H Bank országosan már 29 helyszínen, amelyek hangos információkkal segítik a csökkent látóképességűek ATM-használatát.

A szálláshely-szolgáltatóknak és vendéglátóknak fel kell ismerni az akadálymentesítésben rejlő lehetőségeket, hiszen nemcsak a hazai, de a külföldi, fogyatékosággal élő turistáknak is vonzó célpont vagyunk (Végh 2004). A számukra speciálisan kialakított szálláshelyek, az empátiával kiegészülő vendégszeretet növelné a tartózkodási időt, és mivel a látássérültek kísérővel jönnek, magasabb bevételt is jelentene.

## 2.3.3. Aktív turizmus

A mozgásszegény életmód ellensúlyozására (erre a célcsoportra ez különösen jellemző) egyre többen keresnek a szabad levegőn végezhető aktív, tevékeny időtöltést. Ilyenek például a kerékpár-, vízi-, gyalog- és barlangtúrák, a rafting és a lovaglás, amelyek a vakok és gyengénlátók között (értelemszerűen a fiatalabb korosztályban) is kezdenek népszerűvé válni. Az idősebb korosztályt nagyon nehéz aktív mozgást igénylő programokra kizárni annak ellenére, hogy sokan küszködnek mozgásszervi panaszokkal, elhízással és annak fiziológiai következményeivel.

A látássérültek, főleg a vakok számára nagyon fontos, hogy egy-egy túrán olyan személy kísérje őket, akiben maximálisan megbízhatnak. Ezért legtöbbször olyan, megfelelő szakmai háttérrel rendelkező egyesületek programjain vesznek részt, amelyek a segítséggel élők számára is szerveznek aktív mozgást igénylő időtöltést.

Az egyik legkedveltebb aktív program a kerékpározás. Két világörökségi helyszínünkön, a Hortobágyi Nemzeti Park és a Fertő–Hanság Nemzeti Park igazgatóságánál érdeklődtünk tandem kerékpár bérletének lehetőségéről, de sajnos mindkét helyszínen csak a látóknak adatik meg, hogy a nemzeti parkok kínálta természeti értékeinket bérelhető kerékpárról csodálhassák meg. Hasonló a helyzet a legtöbb kereskedelmi vagy magán-szálláshelynél, kerékpárkölcsonzónél is annak ellenére, hogy a tandem kerékpárt nem csak a vakok és gyengénlátók, hanem családok és idősek is bizonyára szívesen vennék igénybe.

## 2.3.4. Kulturális turizmus

Egy kiállítás célja, hogy minél élvezetesebben és minél szélesebb rétegek számára nyújtson esztétikai élményt. A kiállítást a vakok számára általában nem lehet teljesen akadálymentesíteni, ez azonban gyűjteményfajtánként változó. A gyengénlátók viszonylag kisebb anyagi ráfordítással, csekélyebb változtatásokkal élvezhetnék a kiállításokat.

A múzeumon belüli közlekedésben a váratlan szintkülönbségeket balesetvédelmi okokból célszerű feltűnően megjelölni: a gyengénlátók számára kirívóan elütő színekkel, míg a vakoknak eltérő felületű burkolat kialakításával (Szoleczky 2005). Hasonló módon lehetne az áramlásvezetést is megoldani egy-egy tárlaton belül, fontos a könnyű tájékozódás biztosítása, ami megfelelő méretű, színű és elhelyezési irányítótáblákkal történjen (Puczko–Rátz 2000).

Egyre több múzeumban, közgyűjteményben találkozunk biztató kezdeményezésekkel, a fő kiállítás témájára épülő, tapintható tárlatok kialakításával, audio guide hangvezetéssel, Braille írásos tájékoztatással, a statikus és dinamikus eszközök számukra is megfelelő alkalmazásával (például Nemzeti Múzeum, Természettudományi Múzeum,

Szépművészeti Múzeum, győri Xantus János Múzeum). Ezzel párhuzamosan egyre több a látók számára készült interaktív kiállítás is, melyek a vakok hétköznapi életben való eligazodását mutatják be (egri „Szemfényvesztés” kiállítás, „Árny alatt” kiállítás Budapesten).

### 2.3.5. Egészségturizmus

A vakok és látássérültek, illetve a mozgáskorlátozottak körében kiemelten kedvelt egy-egy fürdőhely meglátogatása. A gyógyfürdők fejlesztésére Magyarországon 2001 és 2003 decembere között összesen 14,8 milliárd forint állami támogatást ítéltek oda a Széchenyi turizmusfejlesztési program keretében. Ha megvizsgáljuk, hogy ez a nagymértékű fejlesztés mennyivel járult hozzá a segítséggel élők akadálymentes közlekedéséhez a fürdőkben, elég változatos képet kapunk.

A mozgássérültek részére a műemlékfürdőkben is végeztek a lehetőségekhez igazodó átalakítást. Néhány helyen a medencék szélén és a közlekedő utakon ugyan eltérő színű csempét és burkolatot alkalmaztak, de a hangos tájékoztatás, piktogramok, információs táblák kialakításánál már nem vették figyelembe sem a vakok, sem a gyengénlátók érdekeit. A legtöbb fürdőben azt a választ kaptuk, hogy éppen elég volt kigazdálkodni a mozgássérültek akadálymentesítését, nincs pénz további fejlesztésre, vagy a látássérültek igényeivel kapcsolatos tájékoztatás hiányát említették.

Felmérésünk szerint a látássérültek az akadálymentesítés hiánya ellenére is szívesen keresik fel a fürdőket, de sokkal nagyobb élményt és biztonságot nyújtana számukra, ha egy kis odafigyeléssel számukra is megteremténék az akadálymentesítést.

## 3. Összegzés

A tanulmány alapját képező kutatás célja annak feltárása volt, hogy jelenleg Magyarországon a turisztikai szolgáltatások akadálymentessége milyen mértékben teszi lehetővé a látássérültek számára a turizmusban való részvételt és járul hozzá életminőségük javításához. Itthon valóban otthon érzik-e magukat az érintett csoport utazni vágyó tagjai, vagy továbbra is csak „bolyonganak” a látók számára megalkotott, a fogyatékosokkal élőknek csak részben használható épített környezetben. Amíg saját magunk vagy közvetlen környezetünkben valaki nem kerül ebbe a kiszolgáltatott helyzetbe, addig hajlamosak vagyunk a másik problémáiról tudomást sem venni.

A látásvesztést követően mindenki átéli a tehetetlenség, a kiszolgáltatottság, a reményvesztés érzését, hiszen a látássérülés az élet minden területén változást idéz elő: új készségek elsajátítását, új szerepek megtanulását, valamint teljes alkalmazkodást jelent

egy új életmódhoz. A látásvesztés alapvető, többnyire negatív változást okoz az életminőségben, aminek következménye lehet a társadalomtól való elszigetelődés. A turisztikai termékek morális és fizikai akadálymentesítése a látássérültek integrálódásának lehetőségét adja meg.

A látássérültek a turizmusban piaci rést jelentenek, kiszolgálásuk érdemi gazdasági lehetőségeket rejt, hiszen általában kíséreléssel utaznak, változatos programokat vesznek igénybe, valamint a bármilyen fogyatékosággal élők fogadása hosszabb tartózkodási időt, az elő- és utószezon jobb kihasználását is lehetővé teszi.

A kutatás alapján megállapítható, hogy a látássérültek számára akadálymentesített turisztikai kínálat leginkább az információ hiánya miatt nem alakul ki, ezért az érintettek és érdekvédelmi szervezeteik, valamint a turisztikai szolgáltatók hatékonyabb kommunikációjára van szükség. A segítséggel élők utaztatásában részt vevő vállalkozókat pályázatok útján nyert támogatással is segíteni kell. Lehetőséget kellene teremteni olyan előadássorozatokra, tapasztalatcserékre, amelyeken a hazai turizmusipar vezető szakemberei, a szolgáltatók és az érintettek érdekvédelmi szervezetei a Nemzeti turizmusfejlesztési stratégiában az életminőség javítására megjelölt feladatokat a gyakorlati megvalósítás szintjére emelik annak érdekében, hogy a hátrányos helyzetben levők is otthon érezzék magukat itthon.

## Felhasznált irodalom

- KÁLMÁN Zs.–KÖNCZEI Gy. 2002: A Taigetosztól az esélyegyenlőségig. Osiris Kiadó, Budapest
- KOPPM.–KOVÁCS M. 2006: A magyar népesség életminősége az ezredfordulón. Semmelweis Kiadó, Budapest
- Magyar Turizmus Zrt./M.Á.S.T. 2007: A magyar lakosság utazási szokásai 2006. Turizmus Bulletin, 11. 1–2. pp. 12–27.
- MICHALKÓ G. 2004: A turizmuselmélet alapjai. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár
- MICHALKÓ G.–LŐRINCZ K. 2007: A turizmus és az életminőség kapcsolatának nagyvárosi vetületei Magyarországon. Földrajzi Közlemények, 55. 3. pp. 157–169.
- Nemzeti turizmusfejlesztési stratégia 2005–2013
- PÉTER T. 2005: A fogyatékos emberek 9–12%-a dolgozik. Vakok Világa, 2005. január.
- PUCZKÓ L.–RÁTZ T. 2000: Az attrakciótól az élményig. Geomédia Kiadó, Budapest.
- SZABÓ L. 2003: A boldogság relatív – fogyatékoság és szubjektív életminőség. Szociológiai Szemle 3., pp. 86–105.
- SZOLECZKY E. 2005: A félig nyitott kapu döngetése: a testi fogyatékosok fogadásának gyakorlati feltételrendszeréről. Múzeumi Közlemények 2., pp. 70–79.
- Új Országos Fogyatékosügyi Program, 2007–2013
- VÉGH Zs. 2004: A segítséggel élők turisztikai lehetőségei Magyarországon. Turizmus Bulletin 8., 4. pp. 14–19.